

THE STATE ELECTRICITY OMBUDSMAN

D.H. Road & Foreshore Road Junction, Near Gandhi Square,

Ernakulam, Kerala-682 016

Ph: 0484 2346488, Mob: 8714356488

Email: ombudsman.electricity@gmail.com

അപ്പീൽ പരാതി നമ്പർ: P/08/2025

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: 01-04-2025

പരാതിക്കാരൻ : ശ്രീ. എം.മുഹമ്മദ് കബീർ,
ടി.സി. 68/264, തോട്ടം ലൈൻ,
മണക്കാട് പി.ഒ, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.

എതിർകക്ഷി : അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്
എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ്
ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി
ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, ഫോർട്ട്,
തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

അപ്പീൽ പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ. മുഹമ്മദ് കബീർ ലൈസൻസിറായ KSEBL ന്റെ മണക്കാട്, ഇലക്ട്രിക് സെക്ഷൻ കീഴിൽ വരുന്ന ഒരു ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവാണ്. 1145016022894 കൺസ്യൂമർ നമ്പരായുള്ള LT 3 phase കണക്ഷൻ LT 1 A താരിഫിലാണ് വൈദ്യുത ചാർജ് ഈടാക്കുന്നത്. 08/2022 ൽ റീഡിങ് എടുക്കുമ്പോൾ energy meter തകരാറിലാണെന്ന് കാണുകയാൽ meter status SF (Suspected Faulty) എന്ന കാറ്റഗറിയിലേയ്ക്ക് മാറ്റുകയും മുൻ മാസങ്ങളിലെ ഉപഭോഗത്തിന്റെ ശരാശരി കണക്കാക്കി ബിൽ നൽകുകയും ചെയ്തു. പരാതിക്കാരൻ ബിൽ തുക കൃത്യമായി അടയ്ക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു. മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാൻ പലതവണ ലൈസൻസിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരോട്

ആവശ്യപ്പെട്ടെങ്കിലും മീറ്റർ ലഭ്യമല്ല എന്ന കാരണത്താൽ മാറ്റിയില്ല. ലൈസൻസി കേടായ മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിച്ചത് 12/10/2023 ൽ മാത്രമാണ്. പുതിയ മീറ്റർ സ്ഥാപിച്ച ശേഷം ഉപഭോഗം വളരെ കുറവയാണ് കണ്ടത്. മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുന്നതുവരെയുള്ള കാലയളവിൽ 02/22,04/22,06/22 എന്നീ ദ്വൈമാസ റീഡിങ്ങിന്റെ ശരാശരി കണക്കാക്കിയത് വളരെ കൂടുതലാണ് എന്ന പരാതിക്കാരന്റെ പരാതിയിൽ ശരിയായ പരിഹാരം കണ്ടില്ല. അതിനാൽ അദ്ദേഹം CGRF ൽ പരാതി നൽകുകയും നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കി CGRF, 27/12/2024 ൽ ഉത്തരവിറക്കുകയും ചെയ്തു. ആ ഉത്തരവ് പ്രകാരം 04/22 ലെ റീഡിങ് വളരെ ഉയർന്നതായതിനാൽ അത് ഒഴിവാക്കിക്കൊണ്ട് ശരാശരി കണക്കാക്കി ബില്ലിന് നൽകേണ്ടതാണെന്നും അത് പ്രകാരമുള്ള തുക ഉപഭോക്താവ് അടയ്ക്കേണ്ടതാണെന്നും പറഞ്ഞിരിക്കുന്നു. ആ ഉത്തരവിന്റെ അപ്പീലായിട്ടാണ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം ഈ പരാതി സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

10-8-2022 മുതൽ മീറ്റർ റീഡർ Meter Fault എന്നു പറയുകയും അത് അനുസരിച്ച് ബിൽ ചെയ്യുകയും ചെയ്തു വന്നിരുന്നു. പല പ്രാവശ്യം ആവശ്യപ്പെട്ടതനുസരിച്ച് കെ.എസ്.ഇ. ബിയിൽ മീറ്റർ ലഭ്യമായ അവസരത്തിൽ മീറ്റർ (10-10-2023) ൽ മാറ്റിവയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. മീറ്റർ കൊണ്ടുപോയി കെ.എസ്. ഇ.ബിയിൽ തന്നെ ടെസ്റ്റ് ചെയ്യുകയും മീറ്റർ Fault ആണ് എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ചെയ്തു. മീറ്റർ Fault ആയിരുന്ന കാലയളവിൽ എന്നിരുന്നിട്ടും രണ്ട് മാസം കൂടുമ്പോൾ 978 യൂണിറ്റ് അനുസരിച്ച് ബിൽ ചെയ്തിരുന്നു. ടി കാലയളവിൽ ഞാൻ പണം അടച്ചിരുന്നു. മീറ്റർ മാറ്റിവെച്ചതിനുശേഷം 12-10-23-236 യൂണിറ്റ്, 12-12-2023-523, 9-2-2024-480 യൂണിറ്റ് എന്നീ ക്രമത്തിൽ ബിൽ വളരെ കുറവ് യൂണിറ്റാണ് കാണുന്നത്. എന്നാൽ എനിക്ക് മീറ്റർ തകരാറായ സമയത്തുള്ള യൂണിറ്റ് ഉപയോഗിച്ചാണ് ആവറേജ് കണക്കാക്കിയിട്ടുള്ളത്. മീറ്റർ Fault ആവറേജ് ആയി ബിൽ ചെയ്തിരുന്ന 10-8-2022 മുതൽ 10-10-2023 വരെയുള്ള ബിൽ നിലവിലുള്ള ഉപയോഗത്തിന് അനുസരിച്ച് ബില്ലുകൾ റിവേഴ്സ് ചെയ്തുതരണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു. ഞാൻ പരാതി കൊടുത്തതിന്റെ പേരിൽ എന്നെ മാനസികമായും സാമ്പത്തികമായും ഉപദ്രവിക്കുന്ന രീതിയിൽ ആണ് ബന്ധപ്പെട്ടവരുടെ ഭാഗത്തുനിന്നും ഉണ്ടാകുന്നത്. ആയതിനാൽ സമയബന്ധിതമായി ഇതിന് പരിഹാരം കാണണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു.

എതിർക്കക്ഷിയുടെ വാദം

The service connection bearing consumer no.1145016022894 is effected in the name of Smt.M.Mohammed Kabeer, TC 68/264, Thotttam lane, Manacaud (Exhibit 1) on 21.11.2008. The details of energy meter installed from the date of effecting service connection are as follows:

- Meter serial no.: 09386860
- Make: L & T
- Meter configuration : 3 ph 4 wire

Meter readings of the service connection are being taken regularly, on a bimonthly basis, for which bills are being issued to the consumer and the consumer pays the bills regularly. The reading in the energy meter got stuck during the meter reading taken on 08/2022 (Exhibit 2) and hence the meter was classified under 'SF' status. In compliance with Regulation 125 of Supply Code 2014, the bill was provided to the consumer based on the average of the previous three months. The consumption recorded during 02/2022, 04/2022 and 06/2022 were taken for calculating the average consumption. Even though billing was being done for the average consumption, due to oversight, the readings recorded in the meter, were being entered in the billing software, viz., Orumanet, and so the said consumption was notified in the bill issued to consumer also.

Due to shortage of three phase energy meter, the taken back meter obtained while effecting a net meter connection was utilised for replacing the consumer's meter. There were acute shortage of three phase energy meters during that period under Electrical Circle, Thiruvananthapuram. The meter was replaced on 12.10.2023. After replacement of meter, the consumer submitted a complaint dated 13.10.2023(received on 13.12.2023) (Exhibit 4) regarding the genuineness of the bill issued during the meter faulty period. His argument is that even though the bimonthly consumption in meter is noted in the bill, the bill has been issued for the previous average consumption. In this matter, the following points may be noted:

- *The meter was put under 'Suspected faulty status' on 08.2022.*
- *The consumption during the three preceding billing cycles viz., 02/2022, 04/2022 and 06/2022 were 962 units, 1392 units and 582 units, were available and the average of which comes to 978 units. The consumer had not submitted any reason for hike in consumption during 04/22, which was considered for calculating the average consumption.*
- *The consumer was billed for the average bimonthly consumption of 978 units.*
- *Eventhough billing was being done for the average consumption, the readings obtained in the display of the meter while taking meter reading were being entered in the Orumanet software by oversight and so the said consumption was also notified in the bill issued to consumer.*

The consumer has demanded to revise the bills from 08/2022 to 10/2023 as per the consumption noted in the bills. Since the meter was under 'SF'

status and as average billing was being done, the healthiness of the meter were to be checked for considering the demand of the consumer. Hence, the consumer was requested to remit the required fee for arranging meter testing. As the consumer refused to pay the fee, KSEBL arranged for meter testing at TMR Division, Thirumala, a NABL accredited lab. The test report no. MTU/TMR/TMLA/2024/85 dated 06.02.2024 of the meter for the tests conducted at TMR Division, Thirumala is as follows: 'RTC failed, On analysing downloaded meter data erroneous values are logged in billing history. Based on the above remarks, meter is declared as faulty.'

Also, on analyzing the backup readings (from downloaded meter data) in the test report, the KWh readings as on the 1st day of every month from April 2023 to September 2023 doesn't match with the readings taken by meter reader during the meter faulty period. Also, the MD is recorded as 'zero' in the said dates. This clearly shows that erroneous values are being logged in the meter and the meter is faulty and hence it can be concluded that the readings taken by the meter reader from the display of the meter cannot be considered for billing purpose. As such, the consumer was called upon for a hearing on 05.04.2024, in which he attended. The consumer was informed about the test report of the meter and the status of meter as faulty. The consumption in the premises after replacement of meter was less compared to average consumption taken for billing during the meter faulty period. As the meter was declared faulty, it was decided to revise two billing cycles just before replacement of meter by considering the readings of three billing cycles just after replacement of meter. This was done without noticing that the average consumption was being billed.

This was agreed by the consumer too, during the hearing. Accordingly, bill revision was done for the last two billing cycles before replacement of meter based on the readings of three billing cycles after replacement of meter. Unfortunately, the consumer again raised the same complaint dated 01.10.2024 and requested to reimburse the excess amount remitted during meter faulty period. In connection, the following are submitted: *The average of 978 units taken for billing during the meter faulty period was calculated by considering the consumption of 1392 units recorded during 04/2022, which was on the higher side compared to other billing cycles. Eventhough there was wide variation in the consumption during 04/2022, the same was adopted for arriving the average consumption as the consumption pattern during the previous billing cycles were not uniform. The consumption pattern for the last two years prior to 02/22 (08/2020 to 12/2021) was also not uniform and has varied from 486 units to 924 units.*

However, as per Regulation 125 of Kerala Supply Code 2014, 'Provided further that any evidence given by consumer about conditions of working and occupancy of the concerned premises during the said period, which might have had a bearing on energy consumption, shall also be considered by the licensee for computing the average.' Abiding to the above, the consumer was requested vide letter dated 02.11.2024 to submit evidence if any for the reason in hike in consumption during 04/2022. But the consumer did not turned up for the hearing. The Assistant Engineer, Electrical Section, Manacaud, has informed the consumer about the

situation over the phone and the petitioner vide letter dated 04.11.2024. informed that he has already submitted all evidences and a wedding invitation of his son which was held on 26.12.2021 was enclosed with the letter. As the consumption during the month of December 2021 was not taken for calculation of the option for re-assessment of average consumption could not be average consumption, considered, for settling the complaint.

The petitioner submitted complaint before the Hon'ble Consumer Grievance Redressal Forum praying 'for refund of excess energy charges billed during meter faulty period. The Hon'ble Consumer Grievance Redressal Forum after hearing both the parties, vide order dated 26.12.2024 ordered as follows:

1. *The respondent is directed to recalculate the average consumption for the faulty period by exempting the higher consumption (1392 units) and the bills to be revised based on that during faulty period.*
2. *The excess or deficit amount on account of such revision shall be adjusted in the three subsequent bills.*
3. *No order as to cost.*

Based on the above, the matter has been taken up with the Law Section of KSEBL for obtaining legal opinion in respect of the compliance of the order of Hon'ble Consumer Grievance Redressal Forum. From above statements, it is understood that KSEB Ltd has tried to sort out the complaint of the petitioner as per rules in force. The request of the consumer to revise the bill as per the meter display data cannot be agreed legally as the meter is declared faulty due to logging of erroneous values in meter data. Hence it is prayed before Hon'ble State Electricity Ombudsman to dismiss the petition without any merit.

പരാതിക്കാരന്റെ എതിർവാദം

അതിൽ Comparison Bimonthly Reading Sheet -1, Exhibit - 3, Page 1 പ്രകാരം (10/2022 മുതൽ 8/2023 വരെ) 6 ബില്ലിൽ 1406 യൂണിറ്റ് വ്യത്യാസം ഉള്ളതായി കാണിച്ചിരിക്കുന്നു. എന്നാൽ എന്റെ പക്കൽ നിന്നും 08/2022 മുതൽ 10/2023 വരെ എന്നിൽ നിന്നും 978 യൂണിറ്റ് പ്രകാരം 8 ബില്ലുകളിൽ തുക അടപ്പിച്ചു.

കെ.എസ്.ഇ.ബിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്നും ഓംബുഡ്സ്മാൻ വഴി ലഭിച്ച കോപ്പിയിൽ കാണുന്ന റീഡിംഗ് ഡേറ്റ വിവരത്തിൽ ആവറേജ് 500 യൂണിറ്റിന് താഴെ മാത്രമേ കഴിഞ്ഞ പത്ത് വർഷമായി ഉപയോഗിച്ചതായി കാണുന്നുള്ളൂ. (2015-2024). C.G.R.F എന്റെ പരാതിയിൽ തന്നെ I,II ഉത്തരവ് തന്നു. ബന്ധപ്പെട്ട മണക്കാട് Assistant Engineer-മായി ബന്ധപ്പെട്ടപ്പോൾ അവർക്ക് വ്യക്തതയില്ലായ്മയെന്ന് പറയുകയും രണ്ട് ദിവസം കഴിഞ്ഞ്

Assistant Executive Engineer-മായി നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെട്ടപ്പോഴും അവർക്ക് വ്യക്തതയില്ലായ്മയെന്ന് പറയുകയും അവർ Law opinion വേണമെന്ന് പറയുകയും അതിനുള്ള സമയം ജനുവരി 17 വരെ വേണമെന്നും ഞാൻ നിങ്ങളെ അറിയിക്കാം എന്ന് പറയുകയും ചെയ്തു. എന്നാൽ ടി ദിവസം കഴിഞ്ഞിട്ടും എന്നെ യാതൊരു വിവരവും അറിയിച്ചില്ല എന്നാൽ എനിക്ക് മേൽ കോടതിയെ (ഓംബുഡ്സ്മാനെ) സമീപ ക്കാനുള്ള സമയപരിധി കഴിയാനുള്ള അവസരം ഒരുക്കുന്നതിനുള്ള ശ്രമമാണതെന്ന് എനിക്ക് മനസ്സിലായി. ആയതിനാലാണ് സമയപരി ധിക്കുള്ളിൽ കോടതിയെ സമീപിച്ചത്. മീറ്റർ കെ.എസ്.ഇ.ബിയുടെ ടെസ്റ്റ് സെന്ററിൽ ടെസ്റ്റ് ചെയ്ത് 6-2-2024-ൽ മീറ്റർ ഫാൾട്ടി ആണെന്ന് സി.ജി.ആർ.എഫ് തന്ന ഉത്തരവിൽ ഉണ്ട്.

എന്നാൽ 12-10-2023 ൽ മീറ്റർ മാറ്റിയതിനുശേഷം വന്ന് ആറ് (6) ബില്ലുകളിൽ മൊത്തം യൂണിറ്റ് 2866 (12-12-2023 236 യൂണിറ്റ് യഥാ ക്രമം 523, 480, 464, 684, 479) ഇതിന്റെ ആവരേജ് 477 ആണ്. ആയതിനാൽ മേൽകോടതി എന്നെപ്പോലുള്ള സാധാരണ ജനങ്ങളുടെ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ മനസ്സിലാക്കി നീതിപൂർണ്ണമായ വിധി ഉണ്ടാ കണമെന്നും എന്നെ പല പ്രാവശ്യം പലപ്പോഴായി പല ഓഫീസുകളിലും കഴിഞ്ഞ മൂന്നു കൊല്ലമായി കയറിയിറക്കിയ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് എതിരെ നിയമാനുസൃത നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും, എന്നിൽ നിന്നും അധികമായി കെ.എസ്.ഇ.ബി. ഈടാക്കിയ തുക തിരിച്ചു കിട്ടുന്നതിനും, എനിക്ക് മാനസികമായും സാമ്പത്തികമായും ഉണ്ടാക്കിയ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ പരിഗണിച്ചും ഉചിതമായ ഉത്തരവ് ഉണ്ടാകണമെന്നും ബഹുമാനപ്പെട്ട കോടതി സമക്ഷം അപേക്ഷിക്കുന്നു.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം 14/03/2025-ന് രാവിലെ 11:30-ന് കെ.എസ്.ഇ.ബി, ഐ.ബി, പരുത്തിപ്പാറ, തിരുവനന്തപുരത്തുവെച്ച് നടന്നു. പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ.എം.മുഹമ്മദ് കബീർ എതിർകക്ഷിയായ ശ്രീമതി. ആശ.എസ് അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, ഫോർട്ട്, തിരുവനന്തപുരം എന്നിവരാണ് ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തത്.

ശ്രീ.മുഹമ്മദ് കബീർ ലൈസൻസിയുടെ മണക്കാട് സെക്ഷൻ പരിധിയിൽപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവാണ്. ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവായ അദ്ദേഹത്തിന്റെ മീറ്റർ റീഡിംഗ് രണ്ടു മാസത്തിലൊരിക്കൽ എടുത്താണ്

ബിൽ നൽകിയിരുന്നത്. ബില്ല് പ്രകാരമുള്ള തുക കൃത്യമായും അടച്ചു വന്നിരുന്നു. എന്നാൽ 08/2022 ൽ റീഡിങ് എടുത്തപ്പോൾ meter stuck ആണെന്ന് മീറ്റർ റീഡർ കാണുകയും അങ്ങനെ meter status SF എന്ന വിഭാഗത്തിലാക്കുകയും ചെയ്തു. ആയതിനാൽ 02/2022, 04/2022, 06/2022 എന്നീ ദൈവാസങ്ങളിൽ എടുത്തിട്ടുള്ള റീഡിങ്ങിന്റെ ശരാശരി കാണണക്കാക്കിയാണ് ബിൽ നൽകിയിരുന്നത്. കേടായ മീറ്റർ മാറ്റി പകരം പുതിയ മീറ്റർ സ്ഥാപിച്ചത് 10/2023 ൽ മാത്രമാണ്. അതായത് മീറ്റർ കേടായി 14 മാസങ്ങൾക്കു ശേഷമാണ് മീറ്റർ മാറ്റിയിരിക്കുന്നത്. കേടായ മീറ്റർ അഴിച്ചെടുത്ത് KSEBL ന്റെ തിരുമലയിലുള്ള TMR Division ന്റെ കീഴിലുള്ള Meter Testing Laboratory യിൽ പരിശോധനയ്ക്കുകയും പരിശോധനയിൽ Meter faulty ആണെന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കുകയും ചെയ്തു. മീറ്റർ കേടായാൽ അനുവർത്തിക്കേണ്ട നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും എന്തൊക്കെയാണെന്ന് പരിശോധിക്കാം. ഒരു ലൈസൻസിയും മീറ്റർ ഉപയോഗിക്കാതെ വൈദ്യുതി നൽകാൻ പാടില്ല എന്ന് വൈദ്യുതിനിയമം 2003 ലെ Section 55 ൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു. കേടായ മീറ്റർ മാറ്റിസ്ഥാപിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ച് Kerala Electricity Supply Code 2014 ലെ റെഗുലേഷൻ 116 ൽ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

116. Replacement of defective meters.-

- (1) The licensee shall periodically inspect and check the meter and associated apparatus.*
- (2) If the meter is found defective, the licensee may test it at site, if feasible, and if not feasible, the meter shall be replaced with a correct meter and the defective meter shall be got tested in an accredited laboratory or in an approved laboratory.*
- (3) The consumer shall provide the licensee necessary assistance for conducting the inspection and the test.*
- (4) A consumer may request the licensee to inspect and test the meter installed in his premises if he doubts its accuracy, by applying to the licensee in the format given I in Annexure - 15 to the Code, along with the requisite testing fee.*
- (5) On receipt of such request, the licensee shall inspect and check the correctness of the meter within five working days of receiving the complaint.*

കൂടാതെ റെഗുലേഷൻ 118 ലും കേടായ മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാൻ അനുവർത്തിക്കേണ്ട മാർഗ്ഗത്തെക്കുറിച്ച് വിവരിക്കുന്നുണ്ട്.

118.Replacement of damaged meter. –

(1) *If a meter is found damaged either on the complaint of the consumer or upon inspection by the licensee, the meter shall immediately be replaced by the licensee with a correct meter and if it is not possible the supply shall be restored by the licensee, bypassing the damaged meter, after ensuring that necessary preventive action at site is taken to avoid future damage and obtaining an undertaking from the consumer to make good the loss if any sustained by the licensee.*

(2) *The consumption during such period in which the supply was restored as per the above sub regulation, shall be computed based on the average consumption during the previous billing cycle.*

(3) *The bypassing shall be removed by replacement with a correct meter within the least possible time, at any rate within three working days for LT meters and within fifteen days for HT meters. 4) If the meter is damaged due to causes attributable to the licensee, the licensee shall replace the damaged meter with a correct meter within three working days of receiving the complaint in the case of LT meter and within fifteen days in the case of HT meter.*

(4) *If the meter is damaged due to causes attributable to the licensee, the licensee shall replace the damaged meter with a correct meter within three working days of receiving the complaint in the case of LT meter and within fifteen days in the case of HT meter.*

ഇവിടെ കേടായ മീറ്റർ എത്രയും വേഗം മാറ്റി സ്ഥാപിക്കണമെന്ന് നിഷ്കർഷിക്കുന്നു. LT മീറ്ററായതിനാൽ അത് 3 ദിവസത്തിനകം മാറ്റിസ്ഥാപിക്കേണ്ടതായിരുന്നു. എന്നാൽ ഇവിടെ മീറ്റർ മാറ്റിസ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്നത് 14 മാസങ്ങൾക്കു ശേഷമാണ്. ലൈസൻസിയുടെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് വളരെ ഗുരുതരമായ കൃത്യ വിചാരം നടന്നതായി കാണാം. മീറ്റർ stock ഇല്ലാതിരുന്നതിനാലാണ് ഈ കാലതാമസം നേരിട്ടത് എന്ന ലൈസൻസിയുടെ വിശദീകരണം അംഗീകരിക്കാവുന്നതല്ല. ഓരോ പ്രദേശങ്ങളിലും Supply Code നിഷ്കർഷിച്ചിരിക്കുന്ന സമയ ക്രമം പാലിക്കത്തക്ക രീതിയിലുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടത് ലൈസൻസിയുടെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്.

ഇവിടെ മീറ്റർ ടെസ്റ്റ് ചെയ്തതിൽ നിന്നും മീറ്റർ പ്രവർത്തനക്ഷമമായിരുന്നു എന്നാണ് TMR സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്നത്. എന്നാൽ എന്ന് മുതലാണ് മീറ്റർ കേടായത് എന്ന് ഒരിടത്തും വിശദീകരിച്ചു കാണുന്നില്ല. മീറ്റർ കേടായിരിക്കുന്ന കാലയളവിൽ എങ്ങനെ ബില്ല് ചെയ്യണം എന്നത് Supply Code 2014 ലെ റെഗുലേഷൻ 125 വിശദമാക്കുന്നുണ്ട്.

125. Procedure for billing in the case of defective or damaged meter. –

(1) *In the case of defective or damaged meter, the consumer shall be billed on the basis of average consumption of the past three billing cycles immediately preceding the date of the meter being found or reported defective: Provided that, the average shall be computed from the three billing cycles after the meter is replaced if required details pertaining to previous billing cycles are not available: Provided further that any evidence given by consumer about conditions of working and occupancy of the concerned premises during the said period, which might have had a bearing on energy consumption, shall also be considered by the licensee for computing the average.*

(2) *Charges based on the average consumption as computed above shall be levied only for a maximum period of two billing cycles during which time the licensee shall replace the defective or damaged meter with a correct meter.*

ഇതുപ്രകാരം മീറ്റർ തകരാറിലായിരിക്കുന്ന സമയത്ത് കഴിഞ്ഞ മൂന്ന് ബില്ലിംഗ് cycle ൽ ലഭ്യമായ റീഡിങ്ങിന്റെ ശരാശരി കണക്കാക്കി ബില്ല് നൽകാവുന്നതാണ്. ഇങ്ങനെ നൽകുന്ന ബില്ല് പരമാവധി രണ്ട് ബില്ലിംഗ് സൈക്കിളിൽ മാത്രമേ പാടുള്ളൂ എന്നും അതിനുള്ളിൽ പുതിയ മീറ്റർ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കണമെന്നും പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കുന്നു. ഇവിടെ 14 മാസം കഴിഞ്ഞാണ് പുതിയ മീറ്റർ സ്ഥാപിക്കുന്നത് അതിനാൽ തന്നെ ഏകദേശം 8 ബില്ലുകൾ ഈ ശരാശരി ഉപയോഗിച്ച് നൽകിയിരിക്കുന്നത് ചട്ട വിരുദ്ധമാണെന്ന് കാണാം. കൂടാതെ ഈ മീറ്റർ എന്ന് മുതൽ കേടായി എന്നത് വ്യക്തമല്ല. 08/2022 ൽ റീഡിംഗ് എടുക്കുമ്പോൾ stuck ആയതായി കണ്ടെങ്കിലും പിന്നെയുള്ള മാസങ്ങളിലും മീറ്ററിൽ ചില റീഡിംഗുകൾ ലഭ്യമായതായും അത് orumanet ൽ രേഖപ്പെടുത്തിയതാണെന്നും കാണുന്നു. അത് വിശ്വാസയോഗ്യമല്ലാത്ത റീഡിങ്ങുകളായതിനാൽ പരിഗണിക്കാൻ കഴിയില്ല എന്ന് എതിർക്കുക വാദിക്കുന്നു. അങ്ങനെ വരുമ്പോൾ 02/2022, 04/2022, 06/2022 ലും ഉള്ള റീഡിങ്ങുകൾ എത്രത്തോളം വിശ്വാസയോഗ്യമെന്ന് വ്യക്തമല്ല. ആ മാസങ്ങളിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയ ഉപഭോഗം മുൻകാലങ്ങളിലേക്കാളും അതുപോലെ അതിനുശേഷമുള്ള കാലങ്ങളിലേക്കാളും വളരെ അധികമാണെന്ന് പരാതിക്കാരൻ രേഖകൾ സഹിതം സമർത്ഥിക്കുന്നു. അതിനാൽ തന്നെ ശരാശരി കണക്കാക്കാൻ അവലംബിച്ച റീഡിംഗുകൾ (അതായത് 02/2022, 04/2022, 06/2022) വിശ്വാസയോഗ്യമായി തോന്നുന്നില്ല. അങ്ങനെ വരുമ്പോൾ റെഗുലേഷൻ 125 (1) പ്രകാരം വിശ്വാസയോഗ്യമായ മുൻകാല റീഡിംഗുകൾ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിച്ചതിനു ശേഷമുള്ള റീഡിംഗുകളുടെ ശരാശരി കണക്കാക്കി വൈദ്യുത ചാർജ് ഈടാക്കാം എന്ന നിബന്ധന

അംഗീകരിക്കേണ്ടിവരുന്നു. അതായത് മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിച്ചശേഷമുള്ള 3 billing cycle ലെ റീഡിങ്ങിന്റെ ശരാശരി കണക്കാക്കി ബിൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

തീരുമാനം

സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ പരിശോധിച്ച്, പരാതിക്കാരന്റെയും എതിർകക്ഷിയുടെയും വാദം കേൾക്കുകയും ചെയ്ത്, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വിശകലനത്തിൽ നിന്നും ഇനിപ്പറയുന്ന തീരുമാനം എടുക്കുന്നു.

1. CGRF (SZ) ന്റെ 27/12/2024 ലെ ഉത്തരവ് റദ്ദ് ചെയ്യുന്നു.
2. മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിച്ച ശേഷമുള്ള മൂന്നു ബില്ലിംഗ് സൈക്കിളിൽ ലഭ്യമായ റീഡിങ്ങിന്റെ ശരാശരി കണക്കാക്കുകയും ആ ശരാശരിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലൈസൻസി മീറ്റർ കേടായിരുന്ന കാലയളവിലെ ബില്ലുകൾ പുനർനിർണ്ണയം നടത്തുകയും ചെയ്യുക.
3. അങ്ങനെ പുനർനിർണ്ണയം നടത്തുന്ന ബില്ല് പ്രകാരം അധിക തുക ഈടാക്കിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ആ തുക പരാതിക്കാരന് മടക്കി നൽകുകയോ ഭാവിയിലെ ബില്ലുകളിൽ ക്രമപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
4. മുകളിലെ 2,3 തീരുമാനങ്ങൾ ഈ ഉത്തരവ് കിട്ടി ഒരു മാസത്തിനകം നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്.
5. മറ്റു ചെലവുകൾ അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീ. എം.മുഹമ്മദ് കബീർ, ടി.സി. 68/264, തോട്ടം ലൈൻ, മണക്കാട് പി.ഒ, തിരുവനന്തപുരം
2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, ഫോർട്ട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.

പകർപ്പ് സമർപ്പിക്കുന്നത്:

1. സെക്രട്ടറി, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ, KPFC ഭവനം, വെള്ളയമ്പലം, തിരുവനന്തപുരം -10.
2. സെക്രട്ടറി, കെ.എസ്.ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, വൈദ്യുതി ഭവനം, പട്ടം, തിരുവനന്തപുരം- 4.
3. ചെയർപേഴ്സൺ, ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര ഫോറം, വൈദ്യുതി ഭവനം, കെഎസ്ഇ ബോർഡ്, കൊട്ടാരക്കര, പിൻ 691506.