

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/046/2025

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: 10-09-2025

പരാതിക്കാരൻ : ശ്രീ. ബേബി പോൾ വി.പി
വടക്കുംച്ചേരി ഹൗസ്,
മഞ്ഞപ്ര , അങ്കമാലി ,
എറണാകുളം ജില്ല.

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

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ. ബേബി പോൾ, മഞ്ഞപ്ര ഇലക്ട്രിക് സെക്ഷന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പർ.1155785010790 ആയ ഉപഭോക്താവാണ്. ഈ കണക്ഷന്റെ കണക്റ്റഡ് ലോഡ് 786 watts ഉം താരിഫ് LT VII A യും ആണ്. ഈ കണക്ഷൻ എടുത്തിരിക്കുന്നത് ജാതിമരങ്ങൾ നനയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു 1 HP പമ്പ് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ആണ്. സാധാരണ നിലയിൽ ശരാശരി ഉപഭോഗം വളരെ കുറവായിരുന്നു. എന്നാൽ 07/2024 മുതൽ 09/2024 വരെയുള്ള ബില്ലിംഗ് കാലയളവിൽ മീറ്ററിൽ വളരെ ഉയർന്ന ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്തിയതായി കണ്ടു. ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യപ്രകാരം മീറ്റർ ഇളക്കിയെടുത്ത് അങ്കമാലിയിലെ TMR ലാബിൽ പരിശോധിച്ചു. പരിശോധനയിൽ മീറ്ററിന്

തകരാറൊന്നും ഇല്ലെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടു. 07/2024 മുതൽ 09/2024 വരെയുള്ള റീഡിംഗ് 17/09/2024 ൽ എടുത്തപ്പോൾ ഉപഭോഗം 1910 യൂണിറ്റായി മീറ്റർ രേഖപ്പെടുത്തിയതിനാൽ 20,778 രൂപയുടെ ബിൽ നൽകുകയുണ്ടായി. ഉപഭോക്താവ് ഈ അമിത ബില്ലിനെ ചോദ്യം ചെയ്ത് CGRF ൽ പരാതി നൽകുകയുണ്ടായി. CGRF നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കി 30/06/2025 ൽ ഉത്തരവിറക്കി. പ്രസ്തുത ഉത്തരവിനെ ചോദ്യം ചെയ്തു കൊണ്ടുള്ള അപ്പീലായിട്ടാണ് ഈ പരാതി വൈദ്യുതി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

ശ്രീ.ബേബി പോൾ വി.പി എന്ന ഞാൻ മഞ്ഞപ്ര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കീഴിലെ 11557885010790 കൺസ്യൂമർ നമ്പറിൽ 7 A താരിഫ് ഉപഭോക്താവാണ്. 17 വർഷമായി കറന്റ് ഉപയോഗിക്കുന്ന എനിക്ക് ഏകദേശം 100 രൂപയോളമാണ് ബില്ല് വരുന്നത്. 7 ജാതിമരമുള്ള പറമ്പിൽ 1 HP മോട്ടോർ വച്ച് മരത്തിനു കടക്കിൽ പൈപ്പ് ഇട്ട് വേനൽക്കാലത്തു മാത്രമാണ് നനച്ചിരുന്നത്. എന്നാൽ 31/01/2025 ൽ 20778/- രൂപയുടെ ബില്ല് വരുകയും കൂടുതലായി വന്ന തുകയുടെ പേരിൽ മഞ്ഞപ്ര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ പരാതി നൽകിയപ്പോൾ, അവർ മീറ്റർ അഴിച്ചു കൊണ്ടുപോവുകയും എർത്ത് ലോഡിങ്ങ് സംഭവിച്ചതായി റിപ്പോർട്ട് തരികയും ചെയ്തു. എന്നാൽ എർത്തിങ്ങ് സംഭവിക്കാൻ യാതൊരു സാധ്യതയുമില്ലാത്തതിനാൽ ഈ ബില്ലിന്റെ തുക പരിശോധിച്ച് നടപടി സ്വീകരിക്കണമെന്ന് കാണിച്ച് സബ് സ്റ്റേഷൻ കളമശ്ശേരിയിലേക്ക് പരാതി സമർപ്പിച്ചിരുന്നു.

ഈ പരാതിയിന്മേലുള്ള ഹിയറിംഗ് 20/06/2025 ന് സി.ജി.ആർ.എഫിന്റെ കാര്യാലയത്തിൽ വച്ച് നടത്തുകയുണ്ടായി. എന്റെ പരാതിയെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിശദീകരണം ഞാൻ ആ ഹിയറിംഗിൽ നൽകിയതാണ്. ഹിയറിംഗിനു ശേഷം വന്നിരിക്കുന്ന ഉത്തരവിൽ പറയുന്നത് മറ്റു അംഗീകൃത ലാബുകളിൽ മീറ്റർ പരിശോധനയ്ക്ക് അയയ്ക്കുവാനും ആ റിസൾട്ടിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബില്ല് പുനഃപരിശോധിക്കാം എന്നുമാണ്. അല്ലാത്തപക്ഷം ഈ തുക അടക്കുവാനാണ് പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത്.

എന്നാൽ ലാബുകളെക്കുറിച്ച് അന്വേഷിച്ചപ്പോൾ അത് നിങ്ങൾ തന്നെ കണ്ടെത്തണം എന്ന മറുപടിയാണ് ലഭിച്ചത്. നാലുവശത്തും വൻമതിലുകളാൽ ചുറ്റപ്പെട്ടതിനാൽ ഇത്രയും വലിയ തുക വരാനുള്ള

വിധത്തിൽ അവിടെ എർത്തിങ്ങ് സംഭവിക്കാനുള്ള സാധ്യതയില്ല. ബിൽ തുകയോടൊപ്പം സർചാർജ് ആയി 7000/- രൂപ കൂടി അധികം അടയ്ക്കണമെന്നാണ് പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത്. 17 വർഷത്തെ ഉപയോഗത്തിൽ അടച്ചിരിക്കുന്ന ബിൽ തുക ഈ തുകയെക്കാൾ വളരെ കുറവാണ്. ഇത്രയും വലിയ തുക അടയ്ക്കാനുള്ള സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി എനിക്ക് ഇല്ലാത്തതിനാൽ ഈ ഉത്തരവ് പുനഃ പരിശോധിച്ച് അനുകൂലമായ ഒരു നടപടി കൈക്കൊള്ളണമെന്ന് വിനീതമായി അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

Consumer Number 1155785010790 is registered consumer under Electrical section Manjapra under LT VII A tariff with connected load of 786 Watts. The service connection is registered in the name of Sri. Baby V P, S/o Paulo Vadakkumchery House, Manjapra and it was affected 23rd January 2014. The consumer is a bimonthly reading group. Usually the average consumption of the petitioner is very low but in the billing cycle period between 16-07-2024 and 17-09- 2024 the consumption of the electricity was very high when compare with previous readings and during that period the average consumption of the consumer was very low.

The Billing Oruma software do not support to generate regular current bill in the case of the consumption mismatch with connected load. If the registered connected load and units of electricity consumed are disproportionate, then the software shall not allow to generate regular bills. The matter is reported to the consumer and physical verification conducted by the section officials, There is no abnormality seen in the meter. with serial no. 71591745/5-30A Single phase schneider Electric (L&T) make meter.

Consumer requested for testing the accuracy of the meter in a accredited lab for conforming the accuracy of the meter and paid the testing fees on 22-10- 2024. Then a new meter connected in the premises and disconnected the existing single phase meter with serial no. 71591745/5-30A schneider Electric (L&T) make meter and send to meter testing laboratory -TMR Division, KSEBL, Angamaly for testing.

Meter Testing report received on 14-03-2025 (File No. TMR/AGY/52/24-25/637/14-03-2025). Meter testing laboratory testing all parameters of the meter. As per test report all the parameters and found the percentage errors are within the limits. Tampering report of the meter there is a earth load seen from 22-07-2024 to 10-09-2024. So its suspected that on this period a earth leakage occurring the consumer premises. The meter is recorded the leakage current also.

The connected load of consumer is only 746 watts and reading of 17-09-2024 consumption recorded 1910 unit, our Oruma software not admitted

the high consumption with low connected load billing. So the spot billing of consumer was pending from 17-09-2024 to 18-01-2025. Hence an ex-system bill No.5578240911412 dated 31-01-2025 for an amount of Rs. 20778/- served with the consumer.

The Hon'ble CGRF Central Region vide order dated 30th day of June 2025 held that unless other wise the petitioner proof that the meter is faulty either by meter test in any accredited laboratory or otherwise, the petitioner is liable to pay and remit the challenged current bill. The Hon'ble CGRF is in agreement with the stand of the respondent. Hence it is submitted that for the reasons stated above the hon' ble forum may kindly pleased to dismiss the petition and a direction may be given to the petitioner to remit the assessed amount without fail.

പരാതിക്കാരന്റെ എതിർവാദം

31/01/2025 ൽ വലിയ തുക ബിൽ വന്നതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈ ബില്ലിന്റെ വിശദീകരണത്തിനായി താങ്കളുടെ ഓഫീസിൽ പരാതി നൽകിയിരുന്നു. മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന അപ്പീൽ നമ്പർ പ്രകാരം പരാതിയെക്കുറിച്ചുള്ള അന്വേഷണത്തിൽ കാലടി അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ തന്ന വിശദീകരണ റിപ്പോർട്ടിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത് മീറ്റർ കമ്പ്ലെയിന്റ് അല്ലാത്ത പക്ഷം ബിൽ വന്നിരിക്കുന്ന തുക പൂർണ്ണമായും അടച്ചു തീർക്കണം എന്നുതന്നെയാണ്.

എന്നാൽ ഇത്രയും അധികം യൂണിറ്റ് ഉപയോഗം എന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നും ഉണ്ടായിട്ടില്ല. 17 വർഷത്തെ ഉപയോഗത്തിൽ ഇതുവരെയും ഇങ്ങനെ ഒരു തുക ബിൽ വരാത്തതിനാൽ ഇപ്പോൾ ഇങ്ങനെ സംഭവിച്ചിരിക്കുന്നത് KSEB യുടെ ഭാഗത്തു നിന്നും വന്നിരിക്കുന്ന വീഴ്ചയായതിനാൽ ഈ തുക അടയ്ക്കുവാനുള്ള സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി എനിക്ക് ഇല്ലാത്തതിനാലും ഈ പരാതിയിന്മേൽ വിശദീകരണം തേടി എത്രയും പെട്ടെന്ന് ഒരു തീർപ്പ് ഉണ്ടാക്കി തരണമെന്ന് വിനീതമായി അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം 20/08/2025-ന് രാവിലെ 11:30-ന് കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിൽ വെച്ച് നടന്നു. പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ.ബേബി.പോൾ എതിർകക്ഷി ശ്രീ.സി.കെ ആനന്ദൻ, അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ,കാലടി, എറണാകുളം എന്നിവരാണ് ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തത്.

അപ്പീൽ പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ.ബേബി പോൾ ഒരു ചെറുകിട കർഷകനാണ്. അദ്ദേഹത്തിന്റെ ജാതിമരങ്ങൾ നനയ്ക്കുന്നതിനു വേണ്ടി സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു 1 HP പമ്പ് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനു വേണ്ടിയാണ് ലൈസൻസിയായ KSEB യുടെ മഞ്ഞപ്ര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന സ്ഥലത്ത് സർവീസ് കണക്ഷൻ എടുത്തിട്ടുള്ളത്. പമ്പ് സെറ്റ് സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുവേണ്ടി ഒരു പമ്പ് ഹൗസ് നിർമ്മിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആ പമ്പ് ഹൗസിന്റെ പുറം ഭിത്തിയിലാണ് മീറ്റർ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ളത്. പമ്പ് ഹൗസിൽ നിന്നും ഏകദേശം 3 അടി താഴ്ന്ന പ്രദേശത്താണ് കിണർ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഒരു കുതിരശക്തി (1 HP) ശേഷിയുള്ള ഒരു മോണോ ബ്ലോക്ക് പമ്പ് സെറ്റാണ് അവിടെ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ളത്. മഴയില്ലാത്ത സമയത്ത് ജാതി നനയ്ക്കുന്നതിനുവേണ്ടിയാണ് പമ്പ് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നത്.

2014 ജനുവരിയിൽ എടുത്തിട്ടുള്ള ഈ സർവീസ് കണക്ഷന്റെ ശരാശരി ഉപഭോഗം വളരെ കുറവായിരുന്നു. എന്നാൽ 07/2024 മുതൽ 09/2024 വരെയുള്ള ദ്വൈമാസ റീഡിംഗ് 17/09/2024 ൽ എടുത്തപ്പോൾ ഉപഭോഗം മീറ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയത് 1910 യൂണിറ്റായിരുന്നു. ലൈസൻസിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഈ ഉയർന്ന ഉപഭോഗത്തിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും പമ്പ് ഹൗസും അവിടുത്തെ സംവിധാനങ്ങളും പരിശോധിക്കുകയും ചെയ്തു. അസാധാരണമായി ഒന്നും പരിശോധനയിൽ കണ്ടെത്താൻ കഴിഞ്ഞില്ല. ഉപഭോക്താവിന്റെ അപേക്ഷപ്രകാരം മീറ്റർ ഇളക്കിയെടുത്ത് ലൈസൻസിയുടെ അങ്കമാലിയിലുള്ള TMR ലാബറട്ടറിൽ അയച്ച് പരിശോധന നടത്തി. പരിശോധനയിൽ മീറ്ററിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിൽ അപാകതയൊന്നും കണ്ടെത്താൻ കഴിഞ്ഞില്ല. എന്നാൽ 22/07/2024 ആം തീയതി 11.24 മണി മുതൽ 10/09/2024 ആം തീയതി 01.36 മണിവരെ ഈ സർക്യൂട്ടിൽ earth leakage ഉണ്ടായിരുന്നതായി മീറ്റർ data യിൽ നിന്നും കണ്ടെത്താൻ കഴിഞ്ഞു. അങ്ങനെയുണ്ടായ ഈ earth fault ആണ് അമിത ഉപഭോഗത്തിന് കാരണമെന്ന നിഗമനത്തിലാണ് ലൈസൻസി.

കറന്റ് കണക്ഷൻ നൽകുമ്പോൾ മീറ്ററിന്റെ ആവശ്യകതയെപ്പറ്റി Kerala Electricity Supply Code 2014 ൽ റെഗുലേഷൻ 104 ൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നു.

104.(1) *The licensee shall not supply electricity except through a correct meter installed in accordance with the provisions of the Central Electricity Authority (Installation and Operation of Meters) Regulations, 2006, as amended from time to time.*

104.(2) *The meter shall be tested and installed by the licensee and it shall conform to the requirements as specified in the Central Electricity Authority (Installation and Operation of Meters) Regulations, 2006, as amended from time to time.*

104.(4) *The licensee shall also comply with the above mentioned regulations for energising a new connection or for replacement of meter or for other purposes such as energy audit and installation of interface meter.*

Meter testing നെക്കുറിച്ച് റെഗുലേഷൻ 115 ൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു.

115.(1) *The meter shall normally be tested in the laboratory of the licensee, approved by the Commission.*

115.(2) *In case the licensee does not have a testing facility approved by the Commission, or if so desired by the consumer, the meter shall be tested at any other laboratory accredited by the National Accreditation Board for Testing and Calibration Laboratories (NABL).*

115.(4) *In the case of testing on the request of the consumer, he shall have to pay the testing fee as per the Schedule of Miscellaneous Charges given in schedule 1 of the Code: Provided that if the meter is found to be recording incorrectly or defective or damaged due to technical reasons such as voltage fluctuation or transients, attributable to the licensee, the testing fee shall be refunded to the consumer by the licensee by adjustment in the subsequent bill.*

115.(5) *Before testing a meter of the consumer, the licensee shall give an advance notice of three days, intimating the date, time and place of testing so that the consumer or his authorised representative can, at his option, be present at the testing.*

115.(6) *The testing shall be done within a maximum period of thirty days from the receipt of the application.*

115.(7) *The consumer or his authorised representative and the representative of the licensee present during testing shall affix their signature on the test report issued by the authorized officer of the laboratory as a token of having witnessed the testing:*

Provided that the licensee and the consumer shall be eligible to get a copy of the test report which shall be despatched to them within two working days of the date of testing, if not delivered in person at the time of affixing their signature.

115.(8) *If a consumer disputes the result of testing at the laboratory of the licensee, the meter shall be got tested at a laboratory selected by the consumer from among the laboratories accredited by the National Accreditation Board for Testing and Calibration Laboratories (NABL).*

ഇവിടെ മീറ്റർ test ചെയ്തിരിക്കുന്നത് NABL accredited lab ൽ ആണ്. എന്നാൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചില്ല. അതിനാൽ പരിശോധനാ സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിന്റെയോ പ്രതിനിധിയുടെയോ സാന്നിധ്യം ഉണ്ടായിരുന്നില്ല. അവിടെ ലൈസൻസിയുടെ പ്രവർത്തി ചട്ട വിരുദ്ധമായി കണക്കാക്കാം. test report പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും മീറ്റർ പ്രവർത്തന ക്ഷമമായിരുന്നു എന്ന് കാണാം. അമിത ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്താൻ കാരണം earth leakage ആയിരിക്കാം. അവിടെ ഒരു ELCB സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിലും അത് പ്രവർത്തന ക്ഷമമല്ലായിരുന്നു എന്ന് രണ്ട് കക്ഷികളും സമ്മതിക്കുന്നു. Section ൽ നിന്നുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർ സ്ഥല പരിശോധന നടത്തിയതിൽ നിന്നും അവിടെ അസാധാരണമായി വയർ കരിഞ്ഞിരിക്കുന്നതായോ കാണപ്പെട്ടിട്ടില്ല. പമ്പ് ഹൗസിൽ വെള്ളം കേറിയതായും തോന്നിയില്ല. 2018 ലെ വെള്ളപ്പൊക്കത്തിൽ പോലും അവിടെ വെള്ളം കേറിയ ചരിത്രമില്ല. ഇതിനാൽ തന്നെ earth fault എവിടെയുണ്ടായി എന്നത് സ്ഥാപിക്കാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടില്ല.

തീരുമാനം

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

1. ലൈസൻസി നൽകിയ ബില്ല് ഇതിനാൽ റദ്ദ് ചെയ്യുന്നു.
2. ലൈസൻസി ബിൽ 50% ആക്കി കുറച്ച് പുതുക്കിയ ബിൽ നൽകേണ്ടതാണ്.
3. പുതുക്കിയ ബിൽ പ്രകാരമുള്ള തുക അടയ്ക്കാൻ പരാതിക്കാരൻ ബാധ്യസ്ഥനാണ്.
4. പുതുക്കിയ ബിൽ പ്രകാരമുള്ള തുക തുല്യമാസ ഗഡുക്കളായി അടയ്ക്കേണ്ടതാണ്.
5. മറ്റു ചെലവുകൾ യാതൊന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീ. ബേബി പോൾ വി.പി, വടക്കുംചേരി ഹൗസ്, മഞ്ഞപ്ര, അങ്കമാലി, എറണാകുളം - 683581
2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, കാലടി, എറണാകുളം 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, രണ്ടാം നില, വൈദ്യുതി ഭവനം, കെഎസ്ഇ ബോർഡ്, കൊട്ടാരക്കര, പിൻ 691506.