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/073/2025

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: 04.03.2026

പരാതിക്കാരൻ	:	ശ്രീ. അൻഷാദ്.പി.ആർ അൻഷാദ് മൻസിൽ പാലോട്ടുവിള, മലയിൻകീഴ് പി.ഒ തിരുവനന്തപുരം - **695571**
എതിർകക്ഷി	:	അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, പേയാട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ. അൻഷാദ് പി.ആർ ലൈസൻസിയായ **KSEBL** ന്റെ മലയിൻകീഴ് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ പരിധിയിലെ താമസക്കാരനാണ്. പരാതിക്കാരന്റെ പിതാവിന്റെ പേരിലുള്ള ഒരു കണക്ഷനാണ് **Consumer no.1146663005163** പ്രകാരമുള്ള **LT single phase** ഗാർഹിക കണക്ഷൻ. ഏകദേശം **10 cent (04.05** ആർ) വിസ്തൃതിയിയുള്ള പുരയിടത്തിൽ സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന ഒരു പഴയ കെട്ടിടത്തിലാണ് ഈ കണക്ഷൻ നിലവിലുള്ളത്. പ്രസ്തുത പുരയിടം പരാതിക്കാരന്റെ പിതാവിന്റെയും മാതാവിന്റെയും പേരിലുള്ളതായിരുന്നെങ്കിലും അത് ധനനിശ്ചയ പ്രകാരം പരാതിക്കാരന് നൽകിയിട്ടുള്ളതുമാണ്. **2023** ആഗസ്റ്റ് മാസം റീഡിങ് എടുക്കാൻ വന്നപ്പോൾ ലൈസൻസിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ **earth leakage** ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടതിനാൽ കട്ട് ഓഫ് ഫ്യൂസ് ഊരിമാറ്റി വെച്ചിരുന്നു. ഈ വിവരം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിരുന്നെങ്കിലും അത് ശ്രദ്ധിക്കാതെ ഫ്യൂസ് വീണ്ടും ഇട്ടതിനാൽ **2023** സെപ്റ്റംബറിൽ അമിത ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തു. അങ്ങനെ **10/2023** ൽ **1283** യൂണിറ്റിന്റെ

ഉപഭോഗം ഉണ്ടാവുകയും ബിൽ തുക 12,704 ആവുകയും ചെയ്തു. അമിത ഉപഭോഗം നിമിത്തം ACD യിൽ വർദ്ധനവ് വേണ്ടി വന്നുവെങ്കിലും ആ വർദ്ധനവ് ഒഴിവാക്കിക്കൊടുത്തു. കറന്റ് ചാർജ് പരാതിക്കാരൻ പൂർണ്ണമായും അടയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. അന്വേഷിക്കാൻ ചെന്ന പരാതിക്കാരനോട് ലൈസൻസിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ വളരെ മോശമായി പെരുമാറുകയുണ്ടായി എന്നും പരാതിപ്പെടുന്നു. CGRF ൽ നൽകിയ പരാതി OP/32/25-26 ആയി ഫയലിൽ സ്വീകരിക്കുകയും നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കി 27/10/2025 ൽ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുകയും ചെയ്തു. CGRF ഉത്തരവിൽ നീതി ലഭിക്കാത്തതിനാലാണ് ഈ അപ്പീൽ പരാതി കേരള വൈദ്യുതി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

എന്റെ പൊളിയാറായതുകരണം, താമസം ഇല്ലാതെ കിടന്നിരുന്ന വീട്ടിൽ ഫ്യൂസ് ഊരി വച്ചിരുന്നു. താഴെ വീണ് കിടക്കുന്നത് കണ്ട് ഇളകിക്കിടക്കുന്നതാണെന്ന് കരുതി തിരിച്ച് വച്ചു. തുടർന്ന് 20000 രൂപ കറണ്ട് ബില്ല് വന്നു. KSEB ൽ നിന്ന് യാതൊരു അറിയിപ്പും ഉണ്ടായിരുന്നില്ല. എന്റെ ഫോൺ നമ്പർ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ളതാണ്, മാത്രമല്ല ഞാൻ താമസിക്കുന്നവീട് അടുത്തുതന്നെയാണ്. കൂലിപ്പണിക്ക് പോകുന്ന എനിക്ക് മാസവരുമാനം 1000 രൂപയാണ്. KSEB യുടെ ഭാഗത്തെ തെറ്റായിരുന്നിട്ടും ഞാൻ 23/8/23 ൽ 4483 രൂപ, ശേഷം 12704 രൂപ അടച്ച് കറണ്ട് ശരിയാക്കി. മലയിൻകീഴ് KSEB ലെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഇതിന്റെ അന്വേഷണത്തിന് ഞാൻ സമീപിച്ചപ്പോൾ വളരെ മോശമായി പെരുമാറി. പട്ടത്ത് വൈദ്യുതി ഭവനിൽ കസ്റ്റമർ കെയറിൽ പരാതിപ്പെട്ടപ്പോൾ ഉപയോഗിച്ചതിന്റെ ബില്ല് അടച്ചേ മതിയാകൂ എന്നാണ് പറഞ്ഞത്.

ശേഷം പേയാട്, അസിസ്റ്റന്റ് എൻജിനീയർക്ക് പരാതി നൽകി. അവിടെനിന്ന് പുതുതായി വന്ന ACD യിൽ കുറവു വരുത്തി തന്നിരുന്നു. വൈദ്യുതി പുനസ്ഥാപിച്ചു, ആദ്യം ഇതൊന്നും ചെയ്തിരുന്നില്ല. ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് ആയി കാശ് അടയ്ക്കണം എന്നാണ് പറഞ്ഞത്, കൂടാതെ അപമര്യാദയായി പെരുമാറിയ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഇപ്പോൾ എവിടെ എന്നറിയില്ല എന്നൊക്കെയാണ് പറഞ്ഞത്. CGRF, കൊട്ടാരക്കരയിൽ പരാതിപ്പെട്ട ശേഷമാണ് വൈദ്യുതി പുനസ്ഥാപിച്ചത്.

CGRF കൊട്ടാരക്കരയിൽ, **OP No. 32/2025-26** നമ്പറിൽ **9/10/25** ന് ഹിയറിംഗ് നടത്തിയിരുന്നു. അവിടെ അസിസ്റ്റൻറ് എൻജിനീയർ, പേയാട് പറഞ്ഞത് അപമര്യാദയായി പെരുമാറിയ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഇപ്പോൾ മലയിൻകീഴ് തന്നെ ജോലി ചെയ്യുന്നു എന്നാണ്. അയാൾക്കെതിരെ ഇതുവരെയും ഒരു നടപടിയും എടുത്തിട്ടില്ല. മാത്രമല്ല അറിയിപ്പ് നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്നും എന്നാൽ അതിന്റെ രേഖപ്പെടുത്തൽ നടത്തിയിട്ടില്ലെന്നുമാണ് പറഞ്ഞത്.

CGRF ൽ നിന്നുകിട്ടിയ മറുപടിയെന്തെന്നാൽ **KSEB** യുടെ ഭാഗത്തും വീഴ്ച്ചയുണ്ടെങ്കിലും ഫ്യൂസ് തിരിച്ചു വെച്ചതുകൊണ്ട് എന്റെ ഭാഗത്തും വീഴ്ചയുണ്ട് ആയതിനാൽ **KSEB** ക്ക് വാർണിഗ് കൊടുത്തതല്ലാതെ മറ്റൊരു നടപടിയും സ്വീകരിക്കാൻ ആകില്ല എന്നാണ്. **KSEB** യുടെ ഭാഗത്ത് നിന്നുണ്ടായ വീഴ്ച കാരണം എന്റെ കയ്യിൽ നിന്നും നഷ്ടമായ പൈസ തിരിച്ചു കിട്ടാനാണ് ഞാൻ ഈ കേസുമായി മുന്നോട്ട് പോകുന്നത്.

മാത്രമല്ല, ഈ പൈസ അടക്കാൻ വേണ്ടിയും ഈ കേസിന് വേണ്ടിയും കൂലിപ്പണിക്കാരനായ ഞാൻ എന്റെ **2** വയസ്സുള്ള കുഞ്ഞിന്റെ സ്വർണ്ണം വരെ പണയത്തിൽ ആക്കി. എന്നിട്ടും എനിക്ക് നീതി ലഭിച്ചില്ല. എന്റെ സമയവും ജോലികളും ഇതിനുവേണ്ടി നഷ്ടപ്പെടുത്തേണ്ടി വന്നു.

ഇതിന് തക്കതായ നടപടി സ്വീകരിക്കണമെന്നും എനിക്കുണ്ടായ നഷ്ടങ്ങൾക്ക് പരിഹാരം ഉണ്ടാക്കി തരണമെന്നും അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

പരാതിക്കാരൻ ശ്രീ.അൻഷാദ്.പി.ആർ മലയിൻകീഴ് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ പരിധിയിൽ വെള്ളംകൊല്ലി, തലയ്ക്കൽ പുത്തൻവീട്, പാലോട്ടുവിള എന്ന മേൽവിലാസത്തിൽ സി.രാജൻ എന്ന വ്യക്തിയുടെ പേരിൽ കട കൺസ്യൂമർ നമ്പർ **1146663005163** പ്രകാരമുള്ള ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവാണ്.

2023 ഓഗസ്റ്റ് മാസത്തെ റീഡിങ് എടുക്കാൻ മീറ്റർ റീഡർ ടി പ്രിമിസിസിൽ എത്തിയപ്പോൾ മീറ്റർ ഘടിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ചുവരിൽ എർത്ത് ലീക്കേജ് ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടതിനാൽ ടി മീറ്ററിന്റെ കട്ട് ഓഫ് ഫ്യൂസ് ഊരിവയ്ക്കുകയും ടി വിഷയം ശ്രീ. അൻഷാദിനെ ഫോൺ ചെയ്തു അറിയിക്കുകയും കൂടാതെ എർത്തു ലീക്കേജ് മാറ്റാതെ കട്ട് ഓഫ് ഫ്യൂസ് എടുത്തുവയ്ക്കരുതെന്നും നിർദ്ദേശം നൽകിയിരുന്നു. എന്നാൽ ശ്രീ. അൻഷാദ് ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ

ഒന്നും പാലിക്കാതെ കട്ട് ഓഫ് ഫ്യൂസ് എടുത്തു വച്ച് വൈദ്യുതി പുനഃസ്ഥാപിച്ചത് കാരണം **2023** സെപ്റ്റംബർ മാസത്തിൽ **1283** യൂണിറ്റിന്റെ ഉപഭോഗം ടി മീറ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ഈ ഉപയോഗത്തിനു **12704/-** രൂപയുടെ ബില്ല് **10/2023** ൽ നൽകുകയും ആണ് ഉണ്ടായത്.

2022 ജനുവരി മുതൽ **2023** ഏപ്രിൽ വരെ ടി പ്രിമിസിസിൽ ഉപഭോഗം രണ്ടു മാസത്തിൽ **200** യൂണിറ്റിന് താഴെയാണ്. എന്നാൽ **2023** ജൂൺ മാസത്തിൽ ഉപഭോഗം **332** യൂണിറ്റ് ആയിരുന്നു. **2023-24** കാലയളവിൽ ടിയാന്റെ വൈദ്യുതി ബിൽ ക്രമാതീതമായി കൂടിയത് താഴെ പറയും പ്രകാരമാണ്.

SI No.	മാസം	ഉപഭോഗം (Unit)	തുക (Rs)
1	06/2023	332	1841
2	08/2023	600	4480
3	10/2023	1283	12704
4	12/2023	8	81

2024 ആഗസ്റ്റ് മുതൽ **2025** ഫെബ്രുവരി വരെ ഉള്ള വൈദ്യുതി ബിൽ തുകയായ **239** രൂപയും ആ വർഷത്തെ **ACD** തുകയായ **3927/-** രൂപയും ചേർത്താണ് **4166/-** രൂപയുടെ ബിൽ ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയത്.

എന്നാൽ എർത്ത് ലീക്കേജ് കാരണം ആണ് **3927/-** രൂപയുടെ **ACD** തുക വന്നത് എന്നതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ടി തുക റിവൈസ് ചെയ്യുകയും ടി തുക അടയ്ക്കുന്നതിൽ നിന്നും ഉപഭോകതാവിനെ പൂർണ്ണമായും ഒഴിവാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ളതാകുന്നു. **10/2023** ബിൽ തുകയായ **12704/-** രൂപ (എർത്ത് ലീക്കേജ്) **23.05.2024** ൽ ആണ് പരാതിക്കാരൻ അടച്ചിരിക്കുന്നത്. ഈ തുക അടയ്ക്കാൻ വൈകിയത് കൊണ്ടാണ് **1316/-** രൂപയുടെ സർചാർജ് കൂടി അടയ്ക്കേണ്ടി വന്നത്. **ACD** ഒഴികെ ഉള്ള എല്ലാ ബില്ലുകളും ഉപഭോക്താവ് അടയ്ക്കുകയും, എർത്ത് ലീക്കേജ് കാരണം വന്ന **ACD** തുക ഒഴിവാക്കി കൊണ്ട് വൈദ്യുതി പുനഃസ്ഥാപിച്ച് പരാതി പരിഹരിച്ചിട്ടുള്ളതാകുന്നു.

ശ്രീ.അൻഷാദ്.പി.ആർ ന്റെ പരാതിയിന്മേലുള്ള ഹിയറിംഗ് **09.10.2025** ന് ബഹു: **CGRF (South)**ന്റെ കാര്യാലയത്തിൽ വച്ച് നടത്തുകയുണ്ടായി. എർത്ത് ലീക്കേജ് മൂലമുണ്ടായ **ACD** ആയ **3927/-** രൂപ **KSEBL** റിവൈസ് ചെയ്യുകയും പൂർണ്ണമായും ഒഴിവാക്കിയതായും ഹിയറിംഗിൽ ബോധ്യപ്പെട്ടു. മാത്രമല്ല, എർത്ത് ലീക്കേജ് മൂലമുണ്ടാകുന്ന വൈദ്യുതിയുടെ നഷ്ടം **KSEBL**

ഈടാക്കേണ്ടതാണെന്നും എർത്ത് ലീക്കേജ് മൂലം വൈദ്യുതി നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ നിയമപരമായി ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന നടപടികൾ ലൈസൻസി ചെയ്തിട്ടുള്ളതായും ഹിയറിംഗിൽ ബഹു: **CGRF** കോടതിയ്ക്ക് ബോധ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള താകുന്നു.

ലൈസൻസിയുടെ ബിൽ തയ്യാറാക്കിയ നടപടി ക്രമങ്ങളിൽ അപാകതയൊന്നും ഇല്ലാത്തതിനാലും പരാതിക്കാരൻ തുക ഒടുക്കിയതിനാലും ബഹു:**CGRF** കോടതി പ്രസ്തുത പരാതി തീർപ്പാക്കിയിരുന്നു. ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഭാഗത്ത് നിന്നും പരാതിക്കാരനെതിരെ മോശമായ പെരുമാറ്റം ഒന്നും ഉണ്ടായിട്ടില്ല എന്നാണ് അന്വേഷണത്തിൽ മനസ്സിലായത്. മേല്പറഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾ പരിഗണിക്കണമെന്നും എർത്ത് ലീക്കേജ് മൂലമുണ്ടായ **ACD** തുക ആയ **3927/-** രൂപ റിവൈസ് ചെയ്യുകയും പൂർണ്ണമായും ഒഴിവാക്കിയതായും ഇതിനാൽ അറിയിക്കുന്നു. എർത്ത് ലീക്കേജ് മൂലം വൈദ്യുതി നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ നിയമപരമായി ചെയ്യാൻ പറ്റുന്ന നടപടികൾ മാത്രമാണ് ചെയ്തിട്ടുള്ളതെന്നും ഇതിനാൽ അറിയിക്കുന്നു.

പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ.അൻഷാദ് ബഹുമാനപ്പെട്ട ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുൻപാകെ സമർപ്പിച്ച പരാതിയിൽ പ്രധാനമായും ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്ന രണ്ട് ആരോപണങ്ങൾ എർത്ത് ലീക്കേജ് ആണെന്നുള്ള വിവരം മലയിൻകീഴ് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ നിന്നും ടിയാനെ ആരും തന്നെ അറിയിച്ചിട്ടില്ല എന്നും, കൂടാതെ ബിൽ തുക കൂടിയതിന്റെ കാരണം അന്വേഷിക്കാൻ വേണ്ടി മലയിൻകീഴ് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ എത്തിയ അൻഷാദിനോട് അന്നേദിവസം ഫോൺ ഡ്യൂട്ടിയിൽ ഉണ്ടായിരുന്ന ഓവർസിയർ ആയ ശ്രീ.സ്റ്റീഫൻ മോശമായി പെരുമാറി എന്നുമാണ്. എന്നാൽ ഈ കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും നടത്തിയ അന്വേഷണത്തിൽ മേൽപ്പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ആരോപണങ്ങൾ രണ്ടും ശരിയല്ല എന്നുള്ളത് കാണിച്ചുകൊണ്ട് ബഹുമാനപ്പെട്ട ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുൻപാകെ റിപ്പോർട്ട് നൽകിയിട്ടുള്ളതും ആകുന്നു. കൂടാതെ **22/01/2026** ന് നടന്ന ഹിയറിങ്ങിൽ ടി വിവരങ്ങൾ ബഹുമാനപ്പെട്ട ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ ബോധ്യപ്പെടുത്തുകയും തുടർന്ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട ഓംബുഡ്സ്മാൻ ശ്രീ.അൻഷാദിന്റെ ഫോണിൽ വിളിച്ച് വിവരങ്ങൾ പറഞ്ഞു എന്ന് പറയപ്പെടുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും, സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ വച്ച് അൻഷാദിനോട് മോശമായി സംസാരിച്ചു എന്ന് ആരോപിക്കപ്പെടുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും ബഹുമാനപ്പെട്ട ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കാൻ നിർദ്ദേശം നൽകുകയുണ്ടായി.

ആയതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ എർത്ത് ലീക്കേജ് ആണെന്ന് കണ്ടെത്തി മലയിൻകീഴ് സെക്ഷൻ ഓഫീസിലും കൂടാതെ ശ്രീ.അൻഷാദിനെ ഫോണിൽ വിളിച്ച് വിവരം അറിയിച്ച മീറ്റർ റീഡർ ആയ ശ്രീ.സുഭാഷിന്റെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും, പരാതിക്കാരൻ ആയ ശ്രീ.അൻഷാദ് മലയിൻകീഴ് സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ പോയപ്പോൾ അന്നേദിവസം ഫോൺ ഡ്യൂട്ടിയിൽ ഉണ്ടായിരുന്ന ഓവർസിയർ ആയ ശ്രീ.സ്റ്റീഫന്റെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും ഇതോടൊപ്പം തുടർ നടപടികൾക്കായി സമർപ്പിക്കുന്നു.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം **22/01/2026** ന് ഉച്ചയ്ക്ക് ശേഷം **03.00**-ന് കെ.എസ്.ഇ.ബി ഐ.ബി പരുത്തിപ്പാറയിൽവെച്ച് നടന്നു. എതിർകക്ഷിയായ ശ്രീമതി.ധന്യ ശശിധരൻ, അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, പേയാട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തു. പരാതിക്കാരൻ ശ്രീ.അൻഷാദ് പി.ആർ തെറ്റിദ്ധരിച്ച് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിൽ എത്തിച്ചേരുകയും, നിശ്ചിത സ്ഥലത്തെ വാദത്തിൽ പങ്കെടുക്കാൻ കഴിയാത്തതിനാൽ മറ്റൊരു തീയതി വാദത്തിന് വേണ്ടി ആവശ്യപ്പെടുകയും ചെയ്തു. തുടർന്ന് **27-02-2026** ൽ രണ്ടാമതൊരു വാദം പരാതിക്കാരന് വേണ്ടി നടത്തി. കെ.എസ്.ഇ.ബി ഐ.ബി പരുത്തിപ്പാറ, തിരുവനന്തപുരത്ത് വച്ചു നടത്തിയ **27-02-2026** ലെ ഹിയറിംഗിൽ പരാതിക്കാരൻ നേരിട്ട് ഹാജരായി.

മലയിൻകീഴ് വില്ലേജിൽ റീസർവേ പ്രകാരം **Block 7** ൽ സർവ്വേ നമ്പർ **169/6** ൽ പെട്ട **4.05** ആർ **(10** സെന്റ്) വിസ്തീർണ്ണമുള്ള വസ്തുവും അതിലുള്ള ഒരു പഴയ വീടും ശ്രീ.രാജൻ ആശാരിയ്ക്കും ഭാര്യ പുഷ്പലതയ്ക്കും അവകാശപ്പെട്ടതായിരുന്നു. ഈ വസ്തു **31/05/2023** ൽ അവരുടെ മകനായ ശ്രീ.അൻഷാദ് പി.ആർ പേർക്ക് ധന നിശ്ചയമായി ആധാരം ചെയ്തു നൽകുകയുണ്ടായി. (ആധാരം നമ്പർ. **2221/23/I,** മലയിൻ കീഴ് സബ് രജിസ്ട്രാർ) അവിടെയുള്ള പഴയ കെട്ടിടത്തിൽ സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പർ **1146663005163** പ്രകാരമുള്ള കണക്ഷൻ ശ്രീ.രാജന്റെ പേരിലായിരുന്നു. പ്രസ്തുത പുരയിടവും വീടും പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ചിട്ടുള്ളതിനാൽ പഞ്ചായത്തിൽ നിന്നും ഉടമസ്ഥാവകാശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് തന്റെ പേരിലേയ്ക്ക് മാറ്റുന്നതാണെന്ന് പരാതിക്കാരൻ അറിയിച്ചു. അതിനാൽ തന്നെ പരാതിക്കാരനെ ഉപഭോക്താവായി കണക്കാക്കാം.

പ്രസ്തുത കെട്ടിടത്തിൽ മീറ്റർ റീഡിങ് എടുക്കാൻ **08/2023** ൽ ലൈസൻസിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ എത്തിയപ്പോൾ ചുവരിലൂടെ **earth leakage** ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടതിനാൽ ഫ്യൂസ് ഊരി മാറ്റിവച്ചിരുന്നു. എന്നാൽ പരാതിക്കാരൻ വീണ്ടും ഫ്യൂസ് സ്ഥാപിച്ചതിനാൽ **10/2023** ലെ ഉപഭോഗം **1283** യൂണിറ്റായി മീറ്റർ രേഖപ്പെടുത്തി. എന്നാൽ **01/2022** മുതൽ **04/2023** വരെ ഈ കൺസ്യൂമർ നമ്പറിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ശരാശരി ഉപഭോഗം **200** യൂണിറ്റിൽ താഴെയാണ്. എന്നാൽ അത് **06/2023** ൽ **332** യൂണിറ്റും **08/2023** ൽ **600** യൂണിറ്റും രേഖപ്പെടുത്തിയിരുന്നു. അതായത് മെയ് **2023** മുതലോ മറ്റോ ഉപഭോഗം കൂടുതലായി കണ്ടു വന്നു. ആൾ താമസമില്ലാത്തതും ഉപയോഗശൂന്യമായിട്ടുള്ളതുമായ കെട്ടിടത്തിൽ ഇത്രയും ഉയർന്ന തുകയ്ക്കുള്ള വൈദ്യുത ബിൽ വന്നിട്ടും പരാതിക്കാരൻ ശ്രദ്ധിക്കാതെ പോയത് പരാതിക്കാരന്റെ പേരിലുള്ള ഒരു വീഴ്ച്ചയായി കണക്കാക്കേണ്ടിയിരിക്കുന്നു.

08/2023 ൽ റീഡിങ് എടുക്കാൻ വന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന് അമിത ഉപഭോഗം ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുകയും, **earth leakage** ശ്രദ്ധിക്കുകയും ചെയ്തു. അങ്ങനെയാണ് അദ്ദേഹം ഫ്യൂസ് ഊരി മാറ്റിവച്ചത്. എന്നിട്ടും അത് ശ്രദ്ധിക്കാതെ പരാതിക്കാരൻ ഫ്യൂസ് പുനഃ സ്ഥാപിക്കുകയും അത് വഴി **earth leakage** തുടരുകയും അമിത ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തു. മഴയുള്ള സമയമായതിനാൽ നനവും ഉണ്ടായ സമയത്താണ് അമിത ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്തിയതായി കാണുന്നത്. ഫ്യൂസ് ഊരി മാറ്റിയശേഷം രജിസ്റ്റേഡ് മൊബൈലിൽ വിളിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ വിളിച്ച് വിവരം അറിയിച്ചു എന്ന് ഓവർസീയർ ശ്രീ.സ്റ്റീഫനും മീറ്റർ റീഡർ ശ്രീ.സുഭാഷ് കുമാറും തന്നിട്ടുള്ള സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ കാണുന്നു. അവർ വിളിച്ചറിയിച്ചു എന്ന് പറയുന്ന മൊബൈൽ നമ്പർ. **8907893047** ആണ്. ലൈസൻസീ തന്നിട്ടുള്ള **statement of facts** നോടൊപ്പം തന്നിട്ടുള്ള കൺസ്യൂമർ പ്രൊഫൈലിൽ കാണിക്കുന്ന നമ്പറും വിളിച്ചറിയിച്ചു എന്ന് പറയുന്ന നമ്പറും ഒന്ന് തന്നെയാണ്. എന്നാൽ പരാതിക്കാരൻ പറഞ്ഞത് ആ സമയത്ത് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിരുന്ന നമ്പർ മാതാവിന്റെ നമ്പറായ **8086665767** ആണ് അല്ലാതെ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച തന്റെ നമ്പറല്ല എന്നുമാണ്. പരാതിയുമായി ചെന്നപ്പോഴാണ് തന്റെ നമ്പർ നൽകിയതും ആ നമ്പർ **consumer profile** ൽ ചേർത്തതും. സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള **profile** എടുത്തിരിക്കുന്നത് **10/12/2025** ൽ ആണ്. അതിനാൽ അറിയിച്ചു എന്നത് പഴയ നമ്പറിലാണെങ്കിൽ തന്റെ

മാതാവ് അത് എടുക്കാനോ ഈ സന്ദേശം കേൾക്കാനോ സാധ്യതയില്ല എന്നാണ് പരാതിക്കാരൻ അറിയിച്ചത്. അങ്ങനെയെങ്കിൽ അറിയിച്ചു എന്നതിന്റെ വിശ്വാസ്യത സംശയാസ്പദമായി നില്ക്കുന്നു. അഥവാ അറിഞ്ഞിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഇല്ലെങ്കിലും ഫ്യൂസ് ഊരി മാറ്റിയതിന്റെ കാരണം പരാതിക്കാരൻ അന്വേഷിക്കേണ്ടിയിരുന്നു.

Earth leakage ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടപ്പോൾ ഫ്യൂസ് ഊരി മാറ്റുകയാണ് ആ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ചെയ്തിട്ടുള്ളത്. മീറ്റർ റീഡർ ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരെ അറിയിച്ചിട്ടും വൈദ്യുത ബന്ധം വേർപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചില്ല എന്നത് ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഭാഗത്തുള്ള വീഴ്ചയായി കണക്കാക്കേണ്ടിയിരിക്കുന്നു. ആൾ താമസമില്ലാത്ത വീടാണെങ്കിലും ചുവരിലൂടെ **earth leakage** ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് വൈദ്യുത സുരക്ഷയെ ബാധിക്കുന്ന പ്രശ്നമല്ലേ? ഇത്തരം സാഹചര്യത്തിൽ വൈദ്യുതി വിഛേദിക്കാനുള്ള അധികാരം **Supply Code 2014** ലെ **regulation 138** പ്രകാരം ലൈസൻസിയ്ക്ക് നൽകിയിരിക്കുന്നു.

138. Grounds for disconnection. -

(1) *The licensee shall not disconnect the supply of electricity to any consumer except on any one or more of the following grounds: -*

(d) *if the failure to disconnect is likely to cause health hazard or safety risk or damage to property or to the consumer or to any other person;*

(j) *if the wiring, apparatus, equipment or installation at the premises of the consumer is found to be defective or unsafe or there is leakage of electricity;*

മേൽ വിവരിച്ച ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരമുള്ള നടപടികൾ ലൈസൻസിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ സ്വീകരിച്ചതായി കാണുന്നില്ല.

മീറ്ററിനു ശേഷമുള്ള വയറിങ്ങും അനുബന്ധ സംവിധാനങ്ങളും സുരക്ഷിതമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്. ഇവിടെ തുടർച്ചയായി ഉയർന്ന ഉപഭോഗം ഉണ്ടായിട്ടും ഉപഭോക്താവ് ശ്രദ്ധിക്കാതെ പോയതും മാറ്റി വച്ചിരുന്ന ഫ്യൂസ് പുനഃസ്ഥാപിച്ചതും ഉപഭോക്താവിന്റെ അനാസ്ഥയായി കാണുന്നു. അതായത് ലൈസൻസിയുടെ ഭാഗത്തും പരാതിക്കാരന്റെ ഭാഗത്തും വീഴ്ച്ച ഉണ്ടായതായി കാണുന്നു. ഈ വീഴ്ചയ്ക്ക് ലൈസൻസിയ്ക്കും ഉപഭോക്താവിനും

തുല്യ ഉത്തരവാദിത്വം ഉള്ളതായി അനുമാനിക്കുന്നു. അതിനാൽ തന്നെ ഈ അധിക ബില്ലിന്റെ 50% ബാധ്യത മാത്രമാണ് പരാതിക്കാരന് ഉള്ളത്.

തീരുമാനങ്ങൾ

സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ പരിശോധിക്കുകയും,പരാതിക്കാരന്റെയും എതിർകക്ഷി യുടെയും വാദം കേൾക്കുകയും ചെയ്ത ശേഷം, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വിശക ലനത്തിൽ എത്തുകയും ഇനിപ്പറയുന്ന തീരുമാനം എടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

1) അമിത ഉപഭോഗം മൂലം നൽകിയിട്ടുള്ള 12704/- രൂപയുടെ 50 ശതമാനം അടയ്ക്കാൻ മാത്രമേ പരാതിക്കാരന് ബാധ്യതയുള്ളു.
2) ഈ തുക അടയ്ക്കാൻ താമസിച്ചതിനുള്ള സർചാർജും ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.
3) അടച്ചതിൽ 50% മേലുള്ള തുക പരാതിക്കാരന് തിരികെ നൽകേണ്ടതാണ്.
4) വൈദ്യുത വിതരണ സംവിധാനത്തിന്റെ മീറ്റർ കഴിഞ്ഞുള്ള ഭാഗത്തിന്റെ സുരക്ഷാ പരാതിക്കാരൻ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
5) ഈ ഉത്തരവ് കിട്ടി 30 ദിവസത്തിനകം തീരുമാനങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കി റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
6) മറ്റു ചെലവുകൾ ഒന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/073/2025/ തീയതി : 04-03-2026

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീ.അൻഷാദ് പി.ആർ, പാലോട്ടുവിള, മലയിൻകീഴ് പി.ഒ,
   തിരുവനന്തപുരം ജില്ല - 695571

2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ,
   കെ.എസ്.ഇ.ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, പേയാട്, തിരുവനന്തപുരം (ജില്ല).

പകർപ്പ് സമർപ്പിക്കുന്നത്:

1. സെക്രട്ടറി, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ, KPFC ഭവനം, വെള്ളയമ്പലം, തിരുവനന്തപുരം -10.
2. സെക്രട്ടറി, കെ.എസ്.ഇ.ബി. ലിമിറ്റഡ്, വൈദ്യുതി ഭവനം, പട്ടം, തിരുവനന്തപുരം-4.
3. ചെയർപേഴ്സൺ, കൺസ്യൂമർ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രെസൽ ഫോറം, കെ.എസ്.ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, കൊട്ടാരക്കര - 691506