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/09/2026

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: 07-05-2026

<u>പരാതിക്കാരൻ</u>	:	ശ്രീ.ദിനേശൻ.സി.എം, ദീപം ഹൌസ്, കണിക്കര, നീലേശ്വരം പി.ഒ, കാസർകോഡ് ജില്ല - **671314**
<u>എതിർകക്ഷി</u>	:	അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്,നീലേശ്വരം കാസർകോഡ്, ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

അപ്പീൽ പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ.ദിനേശൻ ലൈസൻസിയായ **KSEBL** ന്റെ നീലേശ്വരം **Electrical Section** ന്റെ കീഴിലുള്ള ഒരു ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവാണ്. കൺസ്യൂമർ നമ്പർ.**1166968004851** ആയ കണക്ഷന്റെ **connected load 600W** ആയിരുന്നു. **09/07/2024** ൽ **APTS** പരിശോധന നടത്തിയപ്പോൾ വൈദ്യുതി മോഷണം നടത്തിയതായി കണ്ടെത്തി. സർവീസ് വയറിൽ നിന്ന് നേരിട്ട് **cut out fuse** വഴി വൈദ്യുതി ഉപയോഗിക്കുന്നതായാണ് കണ്ടത്. കൂടാതെ **connected load 13.767kW** ആയും കണ്ടെത്തി. അങ്ങനെ **short assessment** ആയി **Rs. 4,45,50/-** രൂപയുടെ ബിൽ നൽകുകയും അത് ഉപഭോക്താവ് അടയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. ലോഡ് സ്ഥിരപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള **test report** സമർപ്പിച്ചത് **29/09/2025** ൽ മാത്രമാണ്. അതുപ്രകാരം **connected load 9.56kW** ആയിരുന്നു. **02/2025**

റീഡിംഗ് പ്രകാരം ഉപഭോഗം 500 യൂണിറ്റിൽ കൂടിയതിനാൽ TOD ബിൽ നൽകാൻ തുടങ്ങി. Registered load ആയ 600W ന് ആനുപാതികമല്ലാത്ത ഉപഭോഗം വന്നതിനാൽ Orumanet ൽ നിന്ന് ബിൽ ഉണ്ടായില്ല. അങ്ങനെ 02/25, 04/25, 06/25, 08/25 എന്നീ നാലു ബില്ലുകൾ യഥാസമയം നൽകിയിട്ടില്ല. Connected load സ്ഥിരപ്പെടുത്തിയ ശേഷം 4 മാസത്തേയ്ക്കുമായി 38,366/- രൂപയുടെ ബിൽ നൽകി. ഈ തുക അടയ്ക്കാൻ 6 തവണകളും അംഗീകരിച്ചു. എന്നാൽ ഒരു തവണയും അടയ്ക്കാതിരുന്നതിനാൽ 26/11/2025 ൽ കണക്ഷൻ വിഛേദിക്കുകയുണ്ടായി. 28/11/25 ൽ വീണ്ടും കണക്ഷൻ നൽകിയപ്പോൾ phase മാറിയതിനാൽ ഉയർന്ന വോൾട്ടത അനുഭവപ്പെടുകയും അങ്ങനെ ഉപകരണങ്ങൾ കേടാകുകയും ഉണ്ടായി. അതിനു നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെട്ട് നൽകിയ പരാതിയിൽ CGRF 14-01-2026 ആം തീയതി ഉത്തരുവ പുറപ്പെടുവിച്ചു. അതിൻ മേലുള്ള അപ്പീൽ പരാതിയായിട്ടാണ് ഈ പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

ഒരു വർഷത്തിലധികമായി കെഎസ്ഇബി ലിമിറ്റഡ് നീലേശ്വരം ഓഫീസിലെ അധികൃതരുടെ ഭാഗത്തുനിന്നും എന്റെ കുടുംബം നേരിട്ട് കൊണ്ടിരിക്കുന്ന അന്യായം. 9.9.2024 ന് ഞങ്ങൾ ആരും തന്നെ വീട്ടിൽ ഇല്ലാതിരുന്ന സമയത്ത് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ദുരുപയോഗം ചെയ്തിട്ടുണ്ട് എന്ന് പറയുകയും 5 ലക്ഷത്തിലേറെ തുക പിറ്റേദിവസം കെഎസ്ഇബി ഓഫീസിൽ അടപ്പിക്കുകയും ചെയ്തു. പിന്നീട് കാസർഗോഡ് ജില്ല ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കോടതിയിലും കെഎസ്ഇബി അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി എറണാകുളത്തും പരാതി കൊടുക്കുകയും ഉപഭോക്തൃ കോടതി കേസ് ഇവിടെ നിലനിൽക്കുന്നതല്ല എന്ന് പറഞ്ഞ് കേസ് തള്ളുകയും ചെയ്തു. ഇലക്ട്രിസിറ്റി അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി അപ്പീൽ നമ്പർ.170/2024 ഓർഡർ പ്രകാരം ബിൽ തുക റീഫണ്ട് ചെയ്തു തരുവാൻ പറഞ്ഞു. തുക ഇതുവരെ റീഫണ്ട് ചെയ്തു തന്നില്ല. കൺസ്യൂമർ കോർട്ടിലും അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി എറണാകുളത്തും പരാതി കൊടുത്തതു കാരണവും അവർ നമ്മളിൽ ആരോപിച്ച 14 കിലോ വാട്ട് കണക്റ്റിംഗ് ലോഡ് സാധൂകരിക്കാൻ വേണ്ടിയും ജനുവരി മുതൽ ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബിൽ തന്നിരുന്നില്ല. ബിൽ തരാത്തതിന് പല പ്രാവശ്യം ഫോണിൽ കൂടിയും ഇമെയിൽ വഴിയും കെഎസ്ഇബിയെ അറിയിച്ചെങ്കിലും സോളാർ കണക്ഷൻ എടുക്കുവാൻ വേണ്ടി ആയിരം watts ൽ കൂടുതൽ ഉണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ കെഎസ്ഇബി feasibility തരികയുള്ളൂ എന്ന് സോളാർ vendor പറയുകയും ജനുവരിയിൽ 4891 വാട്ട്

connected load അംഗീകൃത വയർമാനെ കൊണ്ട് ചെക്ക് ചെയ്യിപ്പിച്ച് അപ്ലിക്കേഷൻ കൊടുത്തിരുന്നു. എന്നാൽ ഇവർ എന്നിൽ ആരോപിച്ച 14 KW സാധൂകരിക്കുന്നതിന് വേണ്ടി എന്റെ വർക്ക് ചെയ്ത ഇലക്ട്രീഷ്യനെ നിരന്തരമായി ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയും അവന്റെ ലൈസൻസ് കട്ട് ചെയ്യും എന്നു പറഞ്ഞു ഭീഷണിപ്പെടുത്തിയപ്പോൾ 3 ഫേസ് കണക്ഷൻ എടുക്കുവാൻ ഞാൻ നിർബന്ധിതനായി. ബിൽ തരാതിരിക്കാൻ ഉള്ള കാരണം കെഎസ്ഇബി പറഞ്ഞത് connection load Orumanet മായി ലിങ്ക് ആകുന്നില്ല എന്നാണ്. ഒരു സാധാരണക്കാരനായ എനിക്ക് അതിന്റെ ടെക്നിക്കൽ വശം അറിയില്ല. ഞാൻ കഴിഞ്ഞ അഞ്ചു വർഷക്കാലമായി ഇവിടെ ഇല്ലാതിരുന്നപ്പോഴും ഗേറ്റ് ഡോർ ലോക്ക്ഡ് ആയിരുന്നപ്പോഴും ഡോർ ലോക്ക് ബില്ല് തരാറുണ്ട്. തന്നിരുന്നെങ്കിൽ കൃത്യസമയത്ത് ബില്ലടക്കാം ആയിരുന്നു. എന്നെ പലരീതിയിലും ബുദ്ധിമുട്ടിക്കാനാണ് കെഎസ്ഇബി അധികൃതർ ശ്രമിച്ചത്. അതിനുശേഷം 38366 രൂപ കുടിശ്ശികയും 6505 രൂപ ഒക്ടോബർ മാസത്തെ ബില്ലായി തരികയും ചെയ്തു. 6505 രൂപ ഒക്ടോബർ 30ന് അടയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. 3866 രൂപയുടെ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് രണ്ടുമാസത്തെ അവധി വെച്ച് തരണമെന്ന് ഞാൻ ഫോൺ വഴിയും ഈമെയിൽ വഴിയും ആവശ്യപ്പെട്ടു. എന്നാൽ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് one by one month അടയ്ക്കണം എന്നാണ് കെഎസ്ഇബി ആവശ്യപ്പെട്ടത്. 12.11.2025 6 ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് പ്ലാൻ ആക്കുകയും 13.11.2025 ൽ എനിക്ക് ഓഫീസിൽ വച്ച് തരികയും ആദ്യ ഗഡു 17.11.2025 ൽ അടയ്ക്കുവാൻ സാധിച്ചില്ല (30.10.2025 ൽ 6505 രൂപ അടച്ചു) 18.11.2025 ഡിസ്കണക്ഷൻ നോട്ടീസ് തരികയും ഏഴു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കണക്ഷൻ വിഛേദിക്കുകയും ചെയ്തു. അഞ്ച് കിലോവാട്ട് സോളാർ വെച്ച നമ്മൾ രണ്ട് ദിവസം വൈദ്യുതിയില്ലാതെ കഴിച്ചുകൂട്ടി. അതിനുശേഷം 42580 ബില്ല് അടയ്ക്കുവാൻ കൗണ്ടറിൽ പോയ ശേഷമാണ് തുക ഇത്രയും കൂട്ടിയത്. തുക അടച്ചതിനു ശേഷം reconnection സമയത്ത് മനപ്പൂർവ്വം ഹൈ വോൾട്ടേജ് പ്രവഹിപ്പിച്ചത് നമ്മൾ ആരും വീട്ടിൽ ഇല്ലാത്തതുകൊണ്ടും ഭാഗ്യം കൊണ്ടും മാത്രമാണ് രക്ഷപ്പെട്ടത്. നാലുമണിക്ക് മകൻ സ്കൂളിൽ നിന്ന് വന്നപ്പോൾ ഷോക്കേൽക്കുകയും എല്ലാ ഇലക്ട്രിക് ഉപകരണങ്ങളും നശിക്കുകയും വയറിങ് തകരാറിൽ ആവുകയും ചെയ്തു. മൂന്ന് ഫേസ് കണക്ഷൻ ഉള്ള നമ്മൾ ഇപ്പോൾ സിംഗിൾ ഫേസ് കണക്ഷൻ ആണ്. സി ജി ആർ എഫിൽ കംപ്ലൈന്റ് ചെയ്തപ്പോൾ വളരെ പക്ഷപാതപരമായിട്ടാണ് ചെയർപേഴ്സൺ നമ്മളെ സമീപിച്ചത്. ഫസ്റ്റ് സിറ്റിങ്ങിൽ നമ്മുടെ ഭാഗം കേൾക്കാൻ അവർ തയ്യാറായില്ല. പിന്നെ ഞാൻ ഭാര്യയെയും കൂട്ടി അടുത്ത സിറ്റിങ്ങിൽ ശക്തമായി പ്രതികരിച്ചപ്പോൾ മാത്രമാണ് ചെയർപേഴ്സൺ മീറ്റർ ഡേറ്റ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുവാൻ ഓർഡർ ഇറക്കിയത്. മീറ്റർ ഡേറ്റ ഡൗൺലോഡ്

ചെയ്തപ്പോൾ **430** വോൾട്ട് വരെ കൂടുതലായി പ്രവഹിച്ചതായി കണ്ടെത്തി. ആയതിനാൽ പരാതിക്കാരന്റെ വീട്ടിൽ അസാധാരണമായ ഉയർന്ന വോൾട്ടേജ് വിതരണം ചെയ്യപ്പെട്ടത് മൂലം വീട്ടിലുള്ള വൈദ്യുത ഉപകരണങ്ങൾ കേടുപാടുകൾക്ക് വിധേയമായി. അതേസമയം പരാതിക്കാരന്റെ പ്രായപൂർത്തിയാകാത്ത മകൻ വൈദ്യുതി ഷോക്കേൽക്കുകയും അതുവഴി ജീവന് ഭീഷണി നേരിടുന്ന സാഹചര്യം ഉണ്ടാവുകയും ചെയ്തു. ഇത് മാതാപിതാക്കൾക്ക് അതീവ മാനസിക പീഡനവും ഭീതിയും ഉണ്ടാക്കി. കുട്ടിക്ക് സംഭവിച്ച അപകടത്തിന് ശേഷവും മാതാപിതാക്കൾ വീട്ടിൽ തന്നെ ആദ്യ ശുശ്രൂഷ നൽകി കുട്ടിയെ നിരീക്ഷിച്ചു. പെട്ടെന്നുള്ള ഭീതിയും ആശങ്കയും മൂലം ആശുപത്രിയിൽ പ്രവേശിപ്പിക്കുന്നതിനേക്കാൾ കുട്ടിയുടെ സുരക്ഷയ്ക്കാണ് മുൻഗണന നൽകിയത്. പരാതിക്കാരൻ ഈ സംഭവത്തെ സി.ജി.ആർ.എഫിനെ സമീപിച്ചു **CGRF** ഹൈ വോൾട്ടേജ് ഉണ്ടായതായി ഔദ്യോഗിക ഡേറ്റ യുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അംഗീകരിക്കുകയും വൈദ്യുത ഉപകരണങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായ നാശനഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണമെന്ന് വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്തു.

എന്നിരുന്നാലും പ്രായപൂർത്തിയാവാത്ത കുട്ടിയുടെ ജീവന് ഭീഷണി ഉണ്ടായത് എന്ന അതീവ ഗൗരവകരമായ വിഷയത്തെ സി ജി ആർ എഫ് ആവശ്യമായ രീതിയിൽ പരിഗണിച്ചില്ല. തെളിവില്ല എന്ന കാരണം ചൂണ്ടിക്കാട്ടി ആ ഭാഗം നിഷേധിക്കപ്പെട്ടു. പ്രതിവാദിയായ കെഎസ്ഇബിയുടെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് ഉണ്ടായ ഈ അശ്രദ്ധയും സേവനത്തിലെ ഗുരുതരപിഴവും **Deficiency in Service and Negligence** മൂലമാണ് കുട്ടിയുടെ ജീവൻ അപകടത്തിൽ ആയത്. ഒരു മൈനർ ചൈൽഡ് സുരക്ഷ ഉറപ്പാക്കേണ്ട അധിക ഉത്തരവാദിത്വം കെഎസ്ഇബി നിർവഹിച്ചിട്ടില്ല ഹൈ വോൾട്ടേജ് ഉണ്ടായതായി ഔദ്യോഗികമായി അംഗീകരിക്കപ്പെട്ട സാഹചര്യത്തിൽ അതുമൂലം കുട്ടിക്ക് വൈദ്യുതി കേൾക്കുന്നത് സാധ്യതയുടെ തുടക്കത്തിൽ പൂർണമായും തെളിയിക്കപ്പെടുന്നു നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യം മുകളിലെ സാഹചര്യങ്ങൾ കാണിച്ച് മാന്യമായ കമ്മീഷൻ ദയവായി താഴെ പറയുന്ന ആശ്വാസങ്ങൾ അനുവദിക്കണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു. **Kerala State Electricity number 170/2024 order** പ്രകാരം **Access amount refund** ചെയ്തു തരിക. ജനുവരി മുതൽ ഒക്ടോബർ വരെയുള്ള ഇലക്ട്രിസിറ്റി കൺസക്ഷൻ മീറ്റർ ഡേറ്റ് കൺസ്യൂമറിന്റെ സാന്നിധ്യത്തിൽ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്ത് കുടിശ്ശിക ഇൻസ്പെക്ഷൻ ചാർജ് ഒഴിവാക്കി തരിക. ഹൈ വോൾട്ടേജ് പ്രവഹിച്ചത് മൂലം കേടുപാടു പറ്റിയ ഉപകരണങ്ങൾ മാറ്റി തരിക.

പ്രായപൂർത്തിയാകാത്ത മകന്റെ ജീവന് ഭീഷണിയും മാനസിക പീഡനവും കാരണമായതിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരമായി **25** രൂപ **25000** രൂപ മാതാപിതാക്കൾ അനുഭവിച്ച മാനസിക വേദന ഭീതി ആശങ്ക എന്നിവയ്ക്ക് **75,000** രൂപ പ്രതിപാദിയായ കെഎസ്ഇബിയുടെ ആശ്രദ്ധതയും സേവനപ്പിഴവും മൂലമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരമായി അമ്പതിനായിരം രൂപ കേസ് നടത്തിപ്പിനുള്ള ചെലവിലേക്കായി **25000** രൂപ മൊത്തം ആവശ്യപ്പെടുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം നാല് ലക്ഷം രൂപ.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

It is submitted that, Sri Dineshan C.M (EX-SERVICE MAN) is a consumer of KSEBL, under Electrical Section Nileshwar, vide consumer no:1166968004851 in LT-1A tariff with registered connected load of 600W. On 09/09/2024 the inspection team of Electrical Section, Nileshwar, along with APTS Kasaragod inspected the premises of Sri. Dineshan C M and found theft of Electricity bypassing the energy meter. A site mahazar was prepared and video recorded for this theft of energy. The wife of Sri. Dineshan C.M (Smt. Soumya) was present at the time of inspection and had acknowledged the site mahazar. The registered connected load was only 600W, but during the inspection, it was found that, the total load at the premises was 13767watts. Hence, an additional load of 13167 watts. Immediately, the connection was disconnected after detecting theft and the meter was taken into custody. A provisional bill for Rs. 4,45,507/- (Rupees Four Lakh Forty Five Thousand Five Hundred and Seven only) was issued. The consumer remitted the penal bill on 10/09/2024 along with a compounding fee of Rs. 56,000/- (Rupees Fifty Six Thousand only) after he admitted the theft by submitting an affidavit. Since, the theft was for the first time, Executive Engineer, Electrical Division, Kanhangad issued a compounding order and hence was acquitted from further criminal proceedings.

The consumer Sri. Dineshan.C.M after remitting the penal bill & compounding charges approached the Appellate Authority, Eranakulam for challenging the penal bill issued. The Appellate Authority also confirmed the theft and directed to revise the bill & refund the amount of UAL(Unauthorized Additional Load) by recalculating the load and average hours of consumption. But, KSEBL has decided to file a writ petition before the Honourable High Court of Kerala against the Order dtd 14/11/2025 of Appellate Authority in Appeal No. 170/2024 filed by Sri. Dineshan.C.M. Also, the intimation through mail about handing of files to Standing Counsel for KSEBL on 23/01/2026 for filing the writ petition is attached. Based on the final order of Honourable High Court, refund amount can be finalised.

After detection of theft, Assistant Engineer, Nileshwar directed the consumer Sri. Dineshan.C.M to regularize the connected load on several occasions telephonically. And finally he submitted a test report with 4581W load on 31/01/2025. The Sub Engineer, Electrical Section Nileshwar visited the premises on the next day. But the premises was closed. After repeated request, he opened the premises and the connected load at the time of inspection was 9560W. Hence, the Sub Engineer requested to resubmit the application mentioning the exact load (9560W). But he submitted the revised test report on 29/09/2025 which is after 1 year from the detection of theft. Meanwhile during 02/2025, since his consumption was more than 500units bimonthly, his connection was converted to TOD billing system.

Since the consumption is more than the registered connected load (600W), the system (KSEBL bill software- Orumanet) does not generate electricity bill. Also since the UAL is already established, issuing manual bill also is not feasible. The bill can only be generated only after submission of revised connected load, which was done on 25/09/2025 and converted from single phase to three phase connection. So the four bills of (02/25, 04/25, 06/25 and 08/25) amounting to Rs. 9553, 9519, 10995 and 8647/- with a total of Rs. 38366/- was served to him on 16/09/2025 with disconnection date of 11/10/2025 (25 days). But this consumer submitted an application for instalment on 20/09/2025 by e-mail. So, he was sanctioned 6 instalments by Executive Engineer, Electrical Division, Kanhnagad on 24/10/2025. But, the consumer visited the section office on 12/11/2025 after repeated phone communication, and was granted 6 equal instalments, with 17/11/2025 being the date of payment of first instalment.

However, the consumer did not remit the first instalment and was issued notice on 18/11/2025 with 7 days time for payment as per Assistant Engineer's discretion. In spite of giving two months time (16/09/2025 to 25/11/2025) & six installment option for bill payment. The disconnection was effected on 26/11/2025 due to non payment. After disconnection, the consumer remitted the entire amount on 28/11/2025 and reconnection was effected on the same day. Hence, delay of one year in regularizing the connected load by the consumer was the reason for non generating of bills (four numbers) as per KSEBL's billing software. Also the consumer himself is responsible for the mental & financial hardship to his family over a year due to indulging in 'Theft of Electricity & usage of unauthorized load based on a inspection conducted by APTS officials on 09/09/2024. The petitioner's claim blaming KSEBL for non timely issue of four bills was set aside by CGRF, because it was understood that, the petitioner has regularised his connection only on 29/09/2025 which is after one year from the detection of theft. Also the forum agreed that, it has no jurisdiction in case of theft as well as UAL, which has prevailed till September. Also this petitioner has purposefully concealed the facts regarding theft before the forum.

The petitioner claimed that, after remitting the bill amount, during reconnection on 28/11/2025, there was a high voltage in which some of the household appliances were damaged and his son was electrocuted. The CGRF forum analysed the downloaded meter data of 28/11/2025 from

10:30 hrs to 19:30 hrs and observed that, R & Y phase have voltages in the order of 400V and B phase had a voltage of 230V. Based on the downloaded meter data, it is understood that, the high voltage has risen due to wrong connection of terminal during reconnection by the department staff. But the forum also observed that at 17:30 hrs 28/11/2025, even though there was a leakage current amounting to 370mA>>30mA, the ELCB did not function. If these protective devices have been functioning properly (Responsibility of petitioner), no electric shock would have occurred to his son. Moreover, the petitioner did not produce any evidence of electrocution. As per CGRF decision, I was directed to inspect the premises of consumer and asess compensation for the damages incurred, substantiated by evidence. Based on CGRF's direction I visited the petitioner's premises on 02/02/2026 in his presence and collected evidences for the damaged electrical appliances. Also a second visit for checking the damages in internal wiring, with the help of a licensed wireman was also carried out on 14/02/2026. The compensation for the damaged electrical appliances due to wrong reconnection is being calculated and will be intimated to CGRF immediately.

At the outset, it is respectfully submitted that the present representation filed by Sri. Dineshan C.M., Consumer No.1166968004851 under Electrical Section, Nileshwar, is not maintainable before the Hon'ble Electricity Ombudsman, and the same is liable to be rejected at the threshold. The appellant had earlier approached the Consumer Grievance Redressal Forum with two petitions which were registered as OP No.61/2025-26 and OP No.66/2025-26. The CGRF, after considering the matter in detail, disposed of the said petitions vide order dated 20.01.2026. It is respectfully submitted that in the proceedings before the CGRF the consumer had raised several allegations against the officials of KSEBL while conveniently suppressing the material fact that theft of electricity had been detected in his premises on 09.09.2024. The CGRF, after examining the matter, categorically held that the Forum has no jurisdiction in matters relating to theft of electricity or cases arising under Section 126 of the Electricity Act, 2003, and therefor declined to entertain the issues touching upon those aspects.

However, with respect to the limited issue relating to alleged damages claimed by the consumer, the CGRF directed the Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division, Nileshwar to inspect the premises of the consumer and determine the compensation, if any, based on substantiated evidence. The CGRF had also directed that appropriate warning may be issued to the concerned officials if any lapse is established. In strict compliance with the directions issued by the CGRF, the Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division, Nileshwar has already visited the premises of the consumer, conducted the necessary inspection, and assessed the compensation strictly on the basis of the evidence substantiated by the consumer. The findings of the inspection conducted pursuant to the directions of the CGRF and the amount of compensation determined on the basis of the evidence substantiated by the consumer were duly communicated to the consumer through a detailed report, thereby fully complying with the directions of the CGRF. A copy of the said report is produced herewith for the ready reference of this Hon'ble Authority.

However, the appellant has now approached the Hon'ble Electricity Ombudsman raising several new claims and exorbitant demands for compensation which were never raised before the CGRF in the original petitions. The present representation therefore travels far beyond the scope of the issues that were raised and considered before the CGRF. It is a settled legal position that the proceedings before the Electricity Ombudsman are in the nature of an appeal against the order of the CGRF, and therefore new claims, fresh grounds or additional reliefs which were never raised before the CGRF cannot be introduced for the first time before the Ombudsman. The appellant is attempting to expand the scope of the dispute by introducing entirely new and exaggerated claims which are clearly outside the purview of the present appeal petition. Further, the maintainability of a representation before the Hon'ble Electricity Ombudsman is governed by Regulation 22 of the Consumer Grievance Redressal Forum and Electricity Ombudsman Regulations, 2005. As per Regulation 22(b), a complaint before the Ombudsman is maintainable only if the complainant is aggrieved on account of the complaint not having been addressed by the Forum in the manner or within the time specified in the Regulations.

In the present case, the appellant has no grievance whatsoever regarding the manner in which the CGRF disposed of the original petitions. The CGRF has duly examined the complaint and issued clear directions, which have already been complied with by the Assistant Executive Engineer by conducting inspection and determining compensation based on evidence. Therefore, the fundamental requirement for maintaining a representation before the Hon'ble Ombudsman under Regulation 22 is clearly absent. It is further submitted that the CGRF has rightly held that the Forum has no jurisdiction in matters relating to theft of electricity or proceedings arising under Section 126 of the Electricity Act, 2003. The said position is explicitly provided under Regulation 2(1)(f)(vii)(1) and (2) of the CGRF and Electricity Ombudsman Regulations, 2005, which exclude such matters from the jurisdiction of the CGRF and consequently from the jurisdiction of the Electricity Ombudsman.

Further, the Hon'ble High Courts in India have on several occasions categorically held that the Appellate Authority constituted under Section 127 of the Electricity Act, 2003 has no jurisdiction to examine or adjudicate matters relating to offences of theft of electricity under Section 135 of the Act. This principle has been reiterated in the recent judgment of the Hon'ble High Court of Kerala in W.P.(C) No.22476 of 2024 (M. Kani v. KSEB Ltd.), wherein the Hon'ble Court reaffirmed that proceedings relating to theft of electricity cannot be subjected to scrutiny by authorities exercising appellate jurisdiction under Section 127 of the Act. When even the statutory Appellate Authority under the Electricity Act itself has no jurisdiction to examine matters relating to theft of electricity, the question of such issues being agitated before consumer grievance redressal mechanisms such as the CGRF or the Electricity Ombudsman does not arise at all. It is also respectfully submitted that KSEB Ltd. has already challenged the order of the Appellate Authority referred to in the present petition before the Hon'ble High Court of Kerala by filing Writ Petition, which is presently pending

consideration. In the above circumstances, it is respectfully submitted that the present representation is wholly misconceived and not maintainable either on facts or in law. The appellant is attempting to reopen issues which are outside the jurisdiction of the CGRF and the Hon'ble Electricity Ombudsman and is further introducing new and exaggerated claims which were never raised before the CGRF in the original proceedings. Such an attempt is clearly beyond the permissible scope of an appeal before the Hon'ble Ombudsman. Hence, it is humbly prayed that the maintainability of the present representation may kindly be considered as a preliminary issue and the petition may be rejected in limine, without proceeding further into the merits of the claims now raised by the appellant.

പരാതിക്കാരന്റെ എതിർവാദം

പത്തുമാസം ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബിൽ തരാതെ കുടിശ്ശിക **38366** രൂപയും സർചാർജ് ഇൻസ്പെക്ഷൻ ചാർജ് എന്നിവയും കൂടി **4258** രൂപ അടപ്പിക്കുകയും കണക്ഷൻ സമയത്ത് അമിത വോൾട്ടേജ് പ്രവഹിപ്പിച്ച് ഒരു കുടുംബത്തെ ആകെ ഇല്ലാതാക്കാനുള്ള കെഎസ്ഇബിയുടെ നടപടി ഒരിക്കലും അംഗീകരിക്കാൻ ആവുന്നതല്ല. **2,747** രൂപ ഇൻസ്പെക്ഷൻ ചാർജ് എന്തിനാണ് എടുത്തത് എന്ന് വ്യക്തമാക്കുക. **TOD** മീറ്ററിലും കെഎസ്ഇബി സൈറ്റിലും പല കൃത്രിമങ്ങളും കെഎസ്ഇബിക്കാർ വരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. **KSEB** സൈറ്റിൽ പലരീതിയിൽ **pay amount** കാണുവാൻ പറ്റി. കെഎസ്ഇബി മനപ്പൂർവ്വം അഡ്ജസ്റ്റ്മെന്റ് നടത്തിയതിന്റെ വ്യക്തമായ തെളിവാണിത്.**2026** ഡിസംബർ,ജനുവരി,ഫെബ്രുവരി,മാസത്തെ ബിൽ അറ്റാച്ച് ചെയ്യുന്നു എന്റെ മാക്സിമം കൺസെപ്ഷൻ ഉള്ളതാണ്. പലതവണ എന്റെ അറിവോ സമ്മതമോ ഇല്ലാതെ മീറ്റർ ചേഞ്ച് ചെയ്തു (മീറ്റർ അഡ്ജസ്റ്റ്മെന്റ്) നടത്തി മീറ്റർ ഡേറ്റ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്ത് **actual consumption** വ്യക്തമാക്കുക.

എന്റെ മകനെ ബാധിച്ച ഇലക്ട്രിക് ഷോക്ക് സംഭവത്തിന് മതിയായ തെളിവില്ലെന്ന് പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിഗമനത്തോട് ഞാൻ വിനയപൂർവ്വം യോജിക്കുന്നില്ല. ആ സംഭവത്തിൽ എന്റെ മകൻ വൈദ്യുതാഘാതം ഏറ്റുവാങ്ങിയതും അത് ഞങ്ങളുടെ കുടുംബത്തിന് വലിയ ഭീതിയും വിഷമവും സൃഷ്ടിച്ചതാണ്. ഈ സംഭവം ഞങ്ങളുടെ നിയന്ത്രണത്തിന് പുറത്തുള്ള വൈദ്യുതി പ്രശ്നങ്ങളാൽ സംഭവിച്ചതാണ്. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത് പോലെ ഇ എൽ സി ബി പ്രവർത്തിച്ചില്ല എന്ന കാര്യം മാത്രം ചൂണ്ടിക്കാട്ടി ഉത്തരവാദിത്വം മുഴുവനായും ഉപഭോക്താവിന് മേൽ ചുമത്തുന്നത് ശരിയല്ല.കാരണം ഇ എൽ സി ബി പ്രവർത്തിക്കുന്നത് ലീക്കേജ് കറണ്ട് ഉണ്ടായാൽ മാത്രമാണ്. എന്നാൽ ഈ സംഭവത്തിൽ

ഉണ്ടായത്. വോൾട്ടേജ് അപ്രതീക്ഷിതമായി കൂടിയതിനാൽ ഉണ്ടായ പ്രശ്നമാണ്. ഈ കേസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വൈദ്യുതി വിതരണത്തിൽ **voltage fluctuation** ഉണ്ടായത് വൈദ്യുതി ബോർഡിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള വീഴ്ചയാണ് എന്ന് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് സ്ഥിരീകരിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. അത്തരത്തിൽ വോൾട്ടേജ് ഉയർന്നാൽ **ELCB** പ്രവർത്തിക്കണമെന്നില്ല. വീട്ടിലേക്ക് അസാധാരണമായ വോൾട്ടേജ് പ്രവേശിക്കുമ്പോൾ ഗൃഹോപകരണങ്ങൾ കേടാകാനും മനുഷ്യർക്ക് വൈദ്യുതാഘാതം സംഭവിക്കാനും സാധ്യതയുണ്ട്. അതിനാൽ എന്റെ മകൻ അനുഭവിച്ച വൈദ്യുതാഘാതം വളരെ ഗൗരവമുള്ള വിഷയമാണ് പ്രത്യേകിച്ച് ഒരു മൈനർ കുട്ടിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സംഭവമായതിനാൽ ഇതിനോടൊപ്പം വോൾട്ടേജ് പ്രശ്ന മൂലം കേടായ ഗൃഹോപകരണങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് നഷ്ടപരിഹാരം കണക്കാക്കുന്നതായി അറിയിച്ചിരിക്കുന്നതും ഞാൻ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. എന്നാൽ ഈ സംഭവത്തിൽ മൈനർ കുട്ടിക്ക് സംഭവിച്ച വൈദ്യുതാഘാതവും അതിന്റെ മാനസികവും ശാരീരികവുമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകളും പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്. അതിനാൽ ഈ സാഹചര്യങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കേസിനെ വീണ്ടും പരിശോധിച്ച് മൈനർ കുട്ടിക്ക് സംഭവിച്ച വൈദ്യുതാഘാതത്തിനും അനുയോജ്യമായ നഷ്ടപരിഹാരം അനുവദിക്കണമെന്ന് വിനയപൂർവ്വം അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. കൂടാതെ കേടായ ഗൃഹോപകരണങ്ങൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു ഈ വിഷയത്തിൽ നീതിയുക്തവും മാനസികവുമായ തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. അതിനാൽ മീറ്റർ ഡേറ്റ ലാബിൽ കൺസ്യൂമറിന്റെ സാന്നിധ്യത്തിൽ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്ത് **actual consumption** ഈടാക്കുക. അനാവശ്യ ഇൻസ്പെക്ഷൻ ചാർജ് ഒഴിവാക്കി തരിക. മകന് ആവശ്യമായ നഷ്ടപരിഹാരവും വീട്ടുപകരണങ്ങൾ നശിച്ചതിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരവും അനുവദിച്ചു തരിക.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം **29/04/2026**-ന് രാവിലെ **11:30**-ന് കെ.എസ്.ഇ.ബി ഐ.ബി, ബർണ്ണശ്ശേരി, കണ്ണൂർ വെച്ച് നടന്നു. പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ. ദിനേശൻ.സി.എം എതിർ കക്ഷിയായ ശ്രീ.പി.പ്രമോദ് അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, നീലേശ്വരം, കാസർകോഡ് എന്നിവരാണ് ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തത്.

KSEBL ന്റെ നീലേശ്വരം സെക്ഷന്റെ കീഴിലുള്ള ഒരു ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവായ പരാതിക്കാരൻ ശ്രീ.ദിനേശൻ ലൈസൻസിയുടെ അലംഭാവം കൊണ്ട് തനിക്ക് നേരിട്ട നഷ്ടങ്ങൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം തേടിയാണ് ഈ അപ്പീൽ പരാതി സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്. **600W registered** കണക്ടഡ് ലോഡുള്ള കണക്ഷനിൽ വൈദ്യുതി മോഷണം നടന്നതായി **APTS** പരിശോധനയിൽ കണ്ടെത്തുകയും അങ്ങനെ **assessment** ആയ **4,45,507/-** രൂപ അടയ്ക്കണമെന്ന ലൈസൻസിയുടെ നിർദ്ദേശ പ്രകാരം പ്രസ്തുത തുക അടയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. അംഗീകാരമില്ലാതെ അധിക ലോഡ് കണക്ട് ചെയ്തിട്ടുള്ളതായും ആകെ കണക്ടഡ് ലോഡ് **13.767kW** ആണെന്നും പരിശോധനയിൽ കണ്ടെത്തി. ശരിയായ ലോഡ് സ്ഥിരപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തികരിക്കാനുള്ള **test report** നൽകാൻ ലൈസൻസി ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ട് അത് നൽകിയത് **29/09/2025** ൽ മാത്രമാണ്. കണക്ടഡ് ലോഡായ **600W** ന് ആനുപാതികമല്ലാത്ത ഉപഭോഗം വന്നതിനാൽ **Orumanet** ൽ ബിൽ ഉണ്ടായിട്ടില്ലാത്തതിനാൽ **02/2025, 04/2025, 06/2025, 08/2025** എന്നീ നാലു ബില്ലുകൾ യഥാസമയം നൽകിയിരുന്നില്ല. കണക്ടഡ് ലോഡ് സ്ഥിരപ്പെടുത്തിയതിനു ശേഷം **4** ബില്ലുകൾ ഒരുമിച്ച് നൽകി അത് തവണകളായി അടയ്ക്കാനുള്ള അവസരവും നൽകി. എന്നാൽ ഒരു തവണ പോലും അടയ്ക്കാനുള്ള അവസരവും നൽകി. എന്നാൽ ഒരു തവണ പോലും അടയ്ക്കാത്തതിനാൽ കണക്ഷൻ വിഛേദിച്ചു. വൈദ്യുതി വീണ്ടും കണക്ട് ചെയ്തപ്പോൾ ന്യൂട്രൽ ഘടിപ്പിക്കേണ്ടിടത്ത് മാറി **phase** ഘടിപ്പിച്ചതിനാൽ ഉയർന്ന വോൾട്ടത വന്ന് ഗൃഹോപകരണങ്ങൾ കേടാകുകയുണ്ടായി. മാത്രമല്ല പരാതിക്കാരന്റെ മകന് ഷോക്ക് ഏൽക്കുകയും ചെയ്തു എന്നും വാദത്തിൽ ഉന്നയിച്ചു. കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈകോഡ് **2014** ലെ റെഗുലേഷൻ **6** ൽ ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ട **Voltage level** നെക്കുറിച്ച് വിവരിച്ചിരിക്കുന്നു.

6. Voltage levels for LT, HT and EHT supply. -

(1) *Voltage levels specified for low tension (LT), high tension (HT) and extra high tension (EHT) supply are the following: -*

a) *Low Tension (LT) supply, -*

(i) *Single phase 240 Volts between phase and neutral;*

(ii) *Three phase 415 Volts between phases;*

ഈ കേസിൽ ഇതൊരു **3 phase** കണക്ഷൻ ആയതിനാൽ ഓരോ ഫേസും ന്യൂട്രലും ആയിട്ടുള്ള വോൾട്ടത **240V** ആയിരിക്കണം. ഇതിൽ വരാവുന്ന വ്യത്യാസം പരമാവധി ± **6%** മാത്രമാണ്. എന്നാൽ ലൈസൻസിയുടെ പരിശോധനയിൽ **R phase** ൽ **400V** ഉം **Y phase** ൽ **400V** ഉം **B phase** ൽ **230V** ഉം ആണെന്നു കണ്ടു. ഫേസും ന്യൂട്രലും തമ്മിലുള്ള വോൾട്ടത **400 V** ആകണമെങ്കിൽ ന്യൂട്രലിൽ മറ്റൊരു ഫേസ് കണക്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടാകണം.

അതാണ് ഇവിടെ സംഭവിച്ച പിഴവ്. എല്ലാ ഉപകരണങ്ങളിലും **phase** ഉം ന്യൂട്രിലുമാണ് ഘടിപ്പിക്കുന്നത്. അവിടെ **230V** നു പകരം **400V** വന്നതിനാലാണ് ഉപകരണങ്ങൾ കേടായത്. ഈ പിഴവ് ലൈസൻസിയുടെ ഭാഗത്തുന്നുണ്ടായതിനാൽ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനു നേരിട്ട നഷ്ടം നികത്തേണ്ടത് ലൈസൻസിയുടെ ബാധ്യതയും ഉത്തരവാദിത്വവുമാണ്. കേടുവന്ന ഉപകരണങ്ങൾക്ക് പകരമായി അതേ **capacity** ഉള്ള പുതിയ ഉപകരണങ്ങൾ വാങ്ങാനുള്ള ചെലവാണ് നഷ്ടപരിഹാരമായി നൽകേണ്ടത്.

പരാതിക്കാരൻ മറ്റു ചില നഷ്ടങ്ങൾ സംഭവിച്ചു എന്ന് ചൂണ്ടിക്കാട്ടി **4** ലക്ഷം രൂപ നഷ്ടപരിഹാരമായി ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. ഈ ആവശ്യങ്ങൾ **CGRF** ൽ നൽകിയ പരാതിയിൽ ഉന്നയിച്ചിട്ടില്ല. അതുപോലെ തന്നെ കുടിശ്ശികയായി **38,366** രൂപ **surcharge** ഉം ചേർത്തു അടയ്ക്കേണ്ടി വന്നത് തിരികെ കിട്ടണം എന്ന ആവശ്യവും **CGRF** ൽ നൽകിയ പരാതിയിൽ ഉന്നയിച്ചിട്ടുള്ളതല്ല. **CGRF** ന്റെ വിധിയിന്മേലുള്ള അപ്പീലായതിനാൽ തന്നെ പുതിയ ആവശ്യങ്ങൾ നിലനില്ക്കുന്നതല്ല. അതിനാൽ അവ തള്ളിക്കളയുന്നു.

തീരുമാനം

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

1. ലൈസൻസി ഉപഭോക്താവിന്റെ കേടായ ഉപകരണങ്ങളുടെ അതേ ശേഷിയുള്ള ഉപകരണങ്ങൾ പുതിയതായി വാങ്ങുന്നതിനുള്ള തുക കണക്കാക്കി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുക.
2. മറ്റു നഷ്ടപരിഹാരങ്ങളൊന്നും ഈ നീതിന്യായ സംവിധാനത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നതല്ലാത്തതിനാൽ അവ തള്ളി ഉത്തരവാകുന്നു.
3. മറ്റു ചെലവുകൾ അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/09/2026/ തീയതി: 07/05/2026.

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീ.ദിനേശൻ.സി.എം, ദീപം ഹൌസ്, കണിക്കര, നീലേശ്വരം പി.ഒ, കാസർകോഡ് ജില്ല - **671314**
2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, നീലേശ്വരം, കാസർകോഡ് 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, താഴത്തെ നില, കെഎസ്ഇബി, ഗാന്ധി റോഡ്, കോഴിക്കോട്, പിൻ **673011.**