

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/012/2026

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി : 19-05-2026

പരാതിക്കാരൻ : ശ്രീ. പി. വി. വത്സലൻ
പുത്തൻവീട്, ചുങ്കം,
പാപ്പിനിശ്ശേരി,
കണ്ണൂർ ജില്ല- 670561

എതിർകക്ഷി : അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ
പാപ്പിനിശ്ശേരി, കണ്ണൂർ ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ.പി.വി.വത്സലൻ പാപ്പിനിശ്ശേരി സെക്ഷന്റെ കീഴിലുള്ള ഒരു ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവാണ്. Consumer no.116666015718 ൽ 4.46 KW കണക്ടഡ് ലോഡുള്ള ഒരു സിംഗിൾ ഫേസ് കണക്ഷനാണ് അദ്ദേഹത്തിന്റേത്. പരാതിക്കാരന്റെ വൈദ്യുതി ബില്ലിംഗിന്റെ 2025 ൽ ഉണ്ടായ പിഴവുകൾ യഥാസമയം പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ ലൈസൻസി SOP ലംഘനം നടത്തിയിരിക്കുന്നതിനാൽ ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ലഭ്യമാക്കണമെന്നതാണ് പരാതിയിൽ ബോധിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്. പരാതിക്കാരൻ CGRF ൽ നൽകിയ പരാതി OP/69/2025-26 ആയി ഫയലിൽ സ്വീകരിച്ച് നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കി 23/01/2026 ൽ ഉത്തരവിറക്കിയിട്ടുള്ളതാണ്. ആ ഉത്തരവിന്മേലുള്ള അപ്പീലായിട്ടാണ് ഈ പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

പരാതിക്കാരൻ പാപ്പിനിശ്ശേരി ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനു കീഴിലെ ഉപഭോക്താവാണ്. തനിക്ക് നൽകിയ 2025 ലെ ബില്ലുകളിലെ പിഴവ് SOP അനുസരിച്ച് പരിഹരിക്കാനായി താൻ KSEB യുടെ പാപ്പിനിശ്ശേരി സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ അസി.എഞ്ചിനീയർക്ക് 16.10.2025 ൽ ഒരു പരാതി നൽകിയിരുന്നു എന്നും, എന്നാൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ചുമതലപ്പെട്ട അസി.എഞ്ചിനീയർ പിഴവുകൾ പരിഹരിക്കാതെ വസ്തുതകൾക്ക് നിരക്കാത്ത ചില വിശദീകരണങ്ങളാണ് 17.10.2025 ൽ തനിക്ക് നൽകിയതെന്നും ബോധിപ്പിക്കുന്നു.

പരാതിക്കാരന്റെ വൈദ്യുതി കണക്ഷന്റെ ജനുവരി മാസത്തെ റീഡിംഗ് 25.01.2025 ൽ ലഭിച്ചിട്ടില്ല എന്നറിയിച്ച അസി.എഞ്ചിനീയറുടെ പ്രസ്താവനയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള പരാതിക്കാരന്റെ വാദം ഇപ്രകാരം ആണ്. ജനുവരി മാസത്തെ റീഡിംഗ് 25.01.2025 ൽ ലഭിച്ചിട്ടില്ലെന്ന് 17.10.2025 ൽ അസി.എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ മറുപടിയിൽ മാത്രമാണ് തന്നെ അറിയിച്ചത്. റീഡിംഗ് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ അക്കാര്യം മീറ്റർ റീഡർ അന്നു തന്നെ അറിയിക്കണമായിരുന്നു. എന്തുകൊണ്ടാണ് വളരെ പ്രസക്തമായ ഇക്കാര്യം അന്ന് തന്നെ അറിയിക്കാതിരുന്നത്? കൂടാതെ മീറ്ററും മെയിൻ സ്വിച്ചും ഫ്യൂസുകളും പുറത്തെ ചുമരോട് ചേർന്നുള്ള ബോക്സിലാണ്. അതിന്റെ ചാവി താൻ കൊടുത്ത ശേഷമാണ് മീറ്റർ റീഡർ, ബോക്സ് തുറന്ന് റീഡിംഗ് എടുത്ത് ബില്ലിന് തനിക്ക് നൽകിയത്. റീഡിംഗ് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ അപ്പോൾ തന്നെ പറഞ്ഞിരുന്നുവെങ്കിൽ തനിക്ക് മീറ്റർ നോക്കി ബോധ്യപ്പെടാനും കഴിയുമായിരുന്നു, അതുണ്ടാകാത്തതിനാൽ എല്ലാം ശരിയാണെന്ന വിശ്വാസത്തിൽ യൂണിറ്റും ബിൽ തുകയും എത്രയാണെന്ന് മാത്രമേ നോക്കിയിരുന്നുള്ളൂ.

റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത കാരണം വ്യക്തമാക്കിക്കൊണ്ട് മെയ് മാസം നൽകിയതു പോലുള്ള ഒരു പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലും ജനുവരിയിൽ തനിക്ക് നൽകിയിട്ടില്ല. റീഡിംഗ് ലഭിച്ചപ്പോൾ മെയ് മാസം കുറവ് വന്ന തുകക്ക് മാത്രമായി ജൂലായിൽ രണ്ടാമതൊരു ബില്ലിന് നൽകിയത് പോലെ ജനുവരിയിൽ അധികം ഈടാക്കിയ തുകക്ക് മറ്റൊരു ബില്ലും നൽകിയിരുന്നില്ല. അന്നേ ദിവസം ഗേറ്റ് ലോക്കായിരുന്നതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർക്ക് അകത്തേക്ക് പ്രവേശിക്കാൻ സാധിച്ചിരുന്നില്ല എന്നത് ശരിയല്ല. പ്രസ്തുത ദിവസം മീറ്റർ റീഡർ അകത്തു പ്രവേശിക്കുകയും മീറ്റർ പരിശോധിച്ച് ബില്ലിന് നൽകുകയും ചെയ്തിരുന്നു. കൂടാതെ, ആയതിന്റെ കോപ്പി 12.11.2025 ൽ തന്റെ

പരാതിയോടൊപ്പം താൻ അസി. എഞ്ചിനീയർക്ക് നൽകിയിരുന്നു. ആയതിൽ നിന്നും ഗേറ്റ് ലോക്കായിരുന്നില്ലെന്നും മീറ്റർ റീഡർ അകത്തു പ്രവേശിക്കുകയും മീറ്റർ പരിശോധിച്ച് POS മെഷീനിൽ നിന്നും തനിക്ക് ബില്ലിന് നൽകുകയും ചെയ്തതിനാൽ ജനുവരിയിലെ പ്രസ്തുത ബില്ലിൽ Prst. Meter Rdg. Status: Door Lock എന്ന് കാണിച്ചത് ബില്ലിലെ പിഴവാണ്. അന്നേ ദിവസം മീറ്റർ റീഡർ, പരാതിക്കാരന്റെ 7561843838 എന്ന ഫോൺ നമ്പറിലേക്ക് വിളിക്കുകയും തുടർന്ന് പരാതിക്കാരൻ ചികിത്സാർത്ഥം ഹോസ്പിറ്റലിൽ ആണുള്ളതെന്ന് മീറ്റർ റീഡറെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു എന്നത് ശരിയല്ല. അന്ന് അങ്ങനെ ഉണ്ടായിട്ടില്ല.

കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014, റെഗുലേഷൻ, 110(11) പ്രകാരം മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജ് പ്രകാരം 460 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലിന് നൽകുകയും ചെയ്തു എന്ന പ്രസ്താവന ശരിയല്ല. കാരണം, കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡും റെഗുലേഷനും സെക്ഷനും എന്താണെന്നു മനസ്സിലാക്കാൻ തന്നെപ്പോലുള്ള സാധാരണ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കഴിയില്ല. അത് KSEB ക്കും അറിയാം, എന്നാൽ മൂന്ന് മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജാണ് എന്ന് പറഞ്ഞാൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലളിതമായി മനസ്സിലാക്കാവുന്നതായിരുന്നു. അതിന് 3 അക്കം മാത്രം ചേർത്താൽ മതി എന്നും ആ ഒരറിവുപോലും ലഭിക്കരുത് എന്ന് കരുതിയിട്ടായിരിക്കാം അസി.എഞ്ചിനീയർ അത് മനഃപൂർവ്വം പറയാതിരുന്നത്. താൻ ഓഫീസിൽ വിളിച്ചു ചോദിച്ചപ്പോഴാണ് 3 മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജാണ് എടുക്കുകയെന്നു മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിഞ്ഞതെന്നും അപ്രകാരം (11/2024 ൽ 287 യൂണിറ്റ് + 09/2024 ൽ 548 യൂണിറ്റ് + 07/2024 ൽ 545 യൂണിറ്റ് = 1380 യൂണിറ്റ് / 3 = 460) 460 യൂണിറ്റ് തന്നെയാണ് ആവരേജ് .

'മാർച്ച് മാസം (25.03.2025) റീഡിംഗ് ലഭിച്ചപ്പോൾ 796 യൂണിറ്റ് ഉപഭോഗം 4 മാസത്തെ ആയതിനാൽ 2 തുല്യ ബില്ലുകളാക്കി (ജനുവരി, മാർച്ച്) കണക്കാക്കി 398 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലുകൾ ചെയ്യുകയും അതിൽ നിന്നും ജനുവരിയിൽ (460 യൂണിറ്റിന്റെ), കൂടുതലായി അടച്ച തുക കുറയ്ക്കുകയുമാണ് ചെയ്തിട്ടുള്ളത്." മാർച്ച് മാസത്തിലെ ബില്ലിൽ Prev. Meter Rdg. Status: Door Lock എന്ന് ആവർത്തിച്ചതും പിഴവാണ്. എന്തെങ്കിലും കാരണവശാൽ ഒരു മാസം റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ലായെങ്കിൽ മുൻ റീഡിംഗ് തന്നെ ഫൈനൽ റീഡിംഗ് (FR) എന്ന കോളത്തിലും വരുന്ന രീതിയിൽ ആണ് ബില്ലിംഗ് സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉള്ളത്, ഫൈനൽ റീഡിംഗ് എത്രയാണ് മീറ്റർ റീഡർ POS മെഷീനിൽ നൽകുന്നത് അതാണ് ബില്ലിലും വരിക. ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ ഒരു മാസം റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ ആ മാസത്തെ ബില്ലിലെ

ഫൈനൽ റീഡിംഗ് (FR) മാത്രമല്ല ഇനീഷ്യൽ റീഡിംഗും (IR) മുൻ ബില്ലിലെ Final Reading തന്നെയായിരിക്കും, അങ്ങിനെ അല്ലെന്നു താൻ പറഞ്ഞിട്ടില്ല,

“2025 മെയ് മാസം തുടർച്ചയായി വൈദ്യുതിതടസ്സം ഉണ്ടായതിനാൽ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ സാധിക്കാതെ വരികയും കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014, റെഗുലേഷൻ 110(11) പ്രകാരം ആവറേജിന് 26.05.2025 ൽ ബില്ല് നൽകുകയും ഉണ്ടായി." യഥാർത്ഥത്തിൽ, 26.05.2025 ന് മീറ്റർ റീഡർ അകത്തു വരികയും മീറ്റർ പരിശോധിച്ച് POS മെഷീനിൽ നിന്നും തെർമൽ പേപ്പറിൽ 380 യൂണിറ്റിന്റെ ഒരു ബില്ല് നൽകുകയും ചെയ്തിരുന്നു. എന്നിട്ടും അതിൽ Prst. Meter Rdg. Status: Door Lock എന്ന് കാണിച്ചത് ആ ബില്ലിൽ വരുത്തിയ പിഴവാണ്. പ്രസ്തുത തെർമൽ പേപ്പറിലുള്ള ബില്ലിന് പുറമെ, തുടർച്ചയായി വൈദ്യുതി തടസ്സം കാരണം റീഡിംഗ് ലഭ്യമല്ലെന്നു രേഖപ്പെടുത്തി ഒരു പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലും മെയ് മാസം തനിക്ക് നൽകിയിരുന്നു എന്നും ആയതിന്റെ കോപ്പിയും 12.11.2025 ലെ തന്റെ പരാതിയോടൊപ്പം താൻ അസി. എഞ്ചിനീയർക്ക് നൽകിയിരുന്നു, പ്രസ്തുത പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലിലും Prst. Meter. Rdg. Status: Door Lock എന്ന് തെറ്റായാണ് കാണിച്ചിട്ടുള്ളത്. എന്നാൽ ഇത്തരത്തിൽ, റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത കാരണം വ്യക്തമാക്കിയുള്ള ഒരു പ്രൊവിഷണൽ ബില്ല് ആവറേജ് യൂണിറ്റ് കണക്കാക്കിയ ജനുവരിയിൽ നൽകിയിരുന്നില്ല, ദ്വൈമാസ ബില്ലിങ്ങിൽ കൃത്യമായി 60 ദിവസം കൂടുമ്പോഴാണ് റീഡിംഗ് എടുക്കേണ്ടതെന്നും. എന്നാൽ 26.05.2025 റീഡിംഗ് എടുത്തത് 62 ദിവസം കഴിഞ്ഞിട്ടാണെന്നും ആയതിനാൽ ഇതും മെയ് മാസ ബില്ലിലെ പിഴവാണ്,

പരാതിക്കാരന്റെ വസതിയിൽ ഇരിക്കുന്ന മീറ്ററിന്റെ ബാറ്ററി പ്രവർത്തന രഹിതമായത് കൊണ്ടാണ് റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ പോയത്. വൈദ്യുതി ഇല്ലാതിരുന്ന മെയ് മാസം 26 ന് റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതിരുന്നത് മീറ്ററിന്റെ ബാറ്ററി പ്രവർത്തനരഹിതമായത് കൊണ്ടാണ്. കൂടാതെ ഇത് മീറ്റർ റീഡർ മനസ്സിലാക്കിയിരുന്നു. 26.05.2025-ൽ അദ്ദേഹം സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ അത് അറിയിച്ചത് കൊണ്ടാണ് അസി.എഞ്ചിനീയർക്ക് അക്കാര്യം 17.10.2025 ൽ തന്നെ അറിയിക്കാൻ കഴിഞ്ഞത്. SOP പ്രകാരം അത്തരം മീറ്റർ 24 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ മാറ്റണം എന്നും 5 മാസം കഴിഞ്ഞിട്ടും ആ മീറ്റർ മാറ്റിയിട്ടില്ല ഇത് മറ്റൊരു വലിയ പിഴവാണ്. 28.11.2025 ൽ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയറുടെ ഒരു കത്ത് തനിക്ക് നൽകിയിരുന്നു. അതിൽ പറഞ്ഞതെന്തെന്നാൽ താങ്കളുടെ നിലവിലുള്ള മീറ്ററിന്റെ time zone തെറ്റായി കാണിക്കുന്നതായി മീറ്റർ റീഡർ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതിനാൽ TOD ബില്ലിംഗ് ചെയ്യുന്നതിന് തടസ്സം ആവുന്നതിനാൽ പ്രസ്തുത മീറ്റർ മാറ്റി പുതിയ മീറ്റർ 01.12.2025 തീയതിയിൽ

സ്ഥാപിക്കുന്നതാണെന്ന് ഇതിനാൽ അറിയിക്കുന്നു. TOD ബില്ലിംഗ് പ്രകാരമാണ് 25.11.2025 ലെ BILL #6663251115932 ൽ ചാർജ്ജ് ചെയ്തിട്ടുള്ളതെന്നും 6pm മുതൽ 10pm വരെ 5530 മുതൽ 5589 വരെയുള്ള 59 യൂണിറ്റ് ഉപഭോഗം ബില്ലിൽ കാണിച്ചിട്ടുണ്ട്.

തന്റെ മീറ്ററിന്റെ ബാറ്ററി പ്രവർത്തന രഹിതമായത് കൊണ്ടാണ് മെയ് മാസത്തെ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതെ പോയതെന്ന് അസി. എഞ്ചിനീയർ തന്നെ അറിയിച്ചത് മാസങ്ങൾ കഴിഞ്ഞ് ഒക്ടോബറിൽ മാത്രമായിരുന്നു അതും ബില്ലുകളെ സംബന്ധിച്ച ഒക്ടോബറിലെ തന്റെ പരാതിക്ക് ശേഷമാണ്. ബാറ്ററി പ്രവർത്തിക്കാതിരുന്നതിനാൽ അത് അറിയുക മീറ്റർ റീഡർ മാത്രമാണ്. അദ്ദേഹം പറഞ്ഞെങ്കിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന് അറിയാൻ കഴിയൂ. എന്നാൽ ഇത് അസി. എഞ്ചിനീയറെ അദ്ദേഹം അറിയിച്ചതുകൊണ്ടാണ് തന്റെ പരാതിക്കുള്ള മറുപടിയിൽ മീറ്റർ പ്രവർത്തിക്കാത്തത് അസി. എഞ്ചിനീയർ പറഞ്ഞത്. മീറ്റർ പ്രവർത്തിക്കാത്തത് മെയ് മാസം ആണെന്ന് അറിഞ്ഞിട്ടും ഡിസംബർ 1 വരെ മീറ്റർ മാറ്റിയില്ല എന്നും ഇത് KSEB യുടെ അനാസ്ഥയുടെയും നിരുത്തരവാദത്തിന്റെ തെളിവാണ്.

റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലും ആവരേജ് യൂണിറ്റിന് ചാർജ്ജ് ചെയ്യാം എന്നുള്ളത് കൊണ്ടും എളുപ്പം മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയാത്ത നഷ്ടം ഉപഭോക്താവിന് മാത്രമേ ഉണ്ടാകൂ എന്നത് കൊണ്ടുമാണ് SOP പ്രകാരമുള്ള സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ മീറ്റർ മാറ്റാത്തത്. കൂടാതെ മെയ് മാസ ബില്ലിലെ ആവരേജ് 380 യൂണിറ്റ് കണക്കാക്കിയത് തന്നെ ഇതിനു തെളിവാണ്. ആവരേജ് 361 യൂണിറ്റിന് പകരം 380 യൂണിറ്റാണ് ചേർത്തത്.

മീറ്റർ റീഡർ വന്നാൽ റീഡിംഗ് എടുക്കുന്നത് ബോക്സ് തുറന്ന് സ്കോൾ ബാറ്ററി എന്ന സ്വിച്ച് പ്രസ്സ് ചെയ്തിട്ടാണ്. തുടർന്ന് ഓരോ പ്രാവശ്യം പ്രസ്സ് ചെയ്യുമ്പോഴും **b good, time & date, voltage, ampear, KW, KWh T1,T2,T3** എന്ന് പല വിവരങ്ങളും ലഭിക്കും എന്നും **KWh T1,T2,T3** എന്നത് **TOD** മീറ്റർ ആയത് കൊണ്ടാണെന്നും അതിന് ശേഷം വരുന്ന **KWh** ആണ് എടുക്കേണ്ട റീഡിംഗ് എന്നും പരാതിക്കാരൻ മനസ്സിലാക്കുന്നു.

മീറ്ററിലെ ബാറ്ററി നേരത്തെ തന്നെ പ്രവർത്തനരഹിതമാണെന്ന് അസി. എഞ്ചിനീയർ പറഞ്ഞതാണ്. അതുകാരണമാണ് മീറ്റർ മാറ്റുന്നതെന്നു പറഞ്ഞാൽ **SOP** പ്രകാരമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടി വരുമെന്നതിനാൽ അത് ഒഴിവാക്കുന്നതിനും മീറ്റർ മാറ്റുന്നതിനും വേണ്ടി കണ്ട മാർഗമാണ് **time zone** തെറ്റെന്നു പറഞ്ഞ് മീറ്റർ മാറ്റുന്നത്., **Time zone** തകരാറ് ഇതുവരെ പറഞ്ഞിട്ടില്ല,

പറഞ്ഞത് ബാറ്ററിയെ കുറിച്ച് മാത്രമായിരുന്നു. TOD ബില്ലിംഗ് പ്രകാരമാണ് 25.11.2025 ലെ BILL #666325115932 ൽ ചാർജ്ജ് ചെയ്തിട്ടുള്ളത്. 6 pm മുതൽ 10 pm വരെ 5530 മുതൽ 5589 വരെയുള്ള 59 യൂണിറ്റ് ഉപഭോഗം ബില്ലിൽ കാണിച്ചിട്ടുള്ളതിനാൽ time zone തെറ്റായതു കൊണ്ടല്ല മീറ്റർ മാറ്റിയത്.

മേൽപ്പറഞ്ഞതുപോലെ ജൂലൈ മാസം റീഡിംഗ് കിട്ടിയതിനെ 627 യൂണിറ്റ് വീതമുള്ള 2 തുല്യ ബില്ലുകളാക്കി മാറ്റി, മെയ് മാസം 380 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലാണ് നൽകിയിരുന്നത്. മെയ് മാസബില്ലിൽ Prst. Meter Rdg. Status: Door Lock എന്ന് കാണിച്ചതും ആ ബില്ലിലെ പിഴവാണ്. ഇതിനൊക്കെ പുറമെ മെയ് മാസത്തെ ആവറേജ് യൂണിറ്റ് 380 ആയി കണക്കാക്കിയതും തെറ്റാണ്. 03/2025 ൽ 398 യൂണിറ്റ് +01/2025 ൽ 398 യൂണിറ്റ് + 11/2024 ൽ 287 യൂണിറ്റ് = 1083+3 = 361 യൂണിറ്റ്. ഇവിടെ 19 യൂണിറ്റാണ് അധികമായി ചേർത്തത് എന്നും ഇതും ബില്ലിലെ പിഴവാണ്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ പോലെ ജൂലൈ മാസം റീഡിംഗ് കിട്ടിയതിനെ (627 യൂണിറ്റ് വീതമുള്ള) 2 തുല്യ ബില്ലുകളാക്കി മാറ്റി. മെയ് മാസം 380 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലാണ് നൽകിയിരുന്നത്. അത് 627 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലാക്കിയപ്പോൾ കുറവ് വന്ന തുകയും കൂടി ഉൾപ്പെടുന്ന ബില്ലാണ് ജൂലൈ മാസം നൽകിയത്. മെയ് മാസത്തെ 380 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലിന് 627 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലാക്കിയപ്പോൾ കുറവ് വന്ന തുകയും കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തി ജൂലൈ മാസം നൽകിയതാണ് ബിൽ നമ്പർ 6663250720009. കുറവ് വന്ന തുകയും കൂടി ഉൾപ്പെടുന്ന ബില്ലാണ് ജൂലൈ മാസം തനിക്ക് നൽകിയത് എന്ന് പറയുമ്പോൾ കുറവ് വന്ന തുക എത്രയെന്നും എത്ര യൂണിറ്റിന്റേതാണെന്നും ഉപഭോക്താവിന് ഇതൊന്നും മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയില്ലെന്നും അസി. എഞ്ചിനീയർ കരുതുന്നത് കൊണ്ട് തന്നെ ആയിരിക്കാം. പറയാത്തത് ഇതൊക്കെ തെറ്റാണെന്നും. ബില്ലിംഗ് സെക്ഷൻ software വഴി തയ്യാറാക്കുന്ന KSEB യുടെ ബില്ലുകളിൽ പിഴവ് ഉണ്ടാകില്ലെന്നു വിശ്വസിച്ചുകൊണ്ടാണ് ബഹു ഭൂരിപക്ഷം ഉപഭോക്താക്കളും ബില്ലിന് പ്രകാരമുള്ള തുക അടയ്ക്കുന്നത് എന്നും എത്ര യൂണിറ്റായി, എത്ര തുകയുണ്ട്, പിഴ കൂടാതെ അടയ്ക്കേണ്ട അവസാന ഡേറ്റ് ഇതൊക്കെയായിരിക്കും മിക്കവാറും പരിശോധിക്കുക. മെയ് മാസത്തെ ശരാശരി 361 യൂണിറ്റിന്റെ സ്ഥാനത്ത് തെറ്റായി ചേർത്ത 380 യൂണിറ്റ് അടിസ്ഥാനമാക്കി തയ്യാറാക്കിയതിനാൽ ജൂലൈ മാസത്തെ പ്രസ്തുത ബില്ലും തെറ്റാണ്. "6663250721717 എന്ന ബിൽ നമ്പറിൽ ഇ മെയിൽ ആയി ലഭിച്ചത് മെയ് മാസത്തെ ബാലൻസ് തുകയുടെ ബില്ലാണ്. 6663250720009 എന്ന ബിൽ നമ്പറിൽ ഇ മെയിൽ ആയി ലഭിച്ചത് ജൂലൈ മാസത്തേതുമാണ്. പ്രസ്തുത ബിൽ തുകകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന ബില്ലാണ് മീറ്റർ റീഡർ താങ്കൾക്ക് നൽകിയത്."

2025 ജൂലൈ മാസമാണ് ആദ്യമായി വ്യത്യസ്തമായ രണ്ട് ബില്ലുകൾ 6663250721717,6663250720009 എന്നീ നമ്പറുകളിൽ ലഭിക്കുന്നത്. 6663250721717 മെയ് മാസത്തെ ബാലൻസ് തുകയുടെ ബില്ലാണ് എന്ന് പറയുമ്പോൾ എത്ര യൂണിറ്റ് എന്നോ എത്ര തുകയെന്നോ പറഞ്ഞിട്ടില്ല. ആവറേജ് 380 യൂണിറ്റിന്റെയും യഥാർത്ഥത്തിൽ ലഭിച്ച 627 യൂണിറ്റിന്റെയും തുകകളുടെ വ്യത്യാസത്തിന്റെ ബില്ലെന്നാണ് പറഞ്ഞത്, ജനുവരിയിൽ ഇത്തരം ഒരു ബില്ല് നൽകിയിരുന്നില്ല. സാധാരണ ബില്ലുകളിൽ നൽകേണ്ട 12 ലേറെ വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള കോളങ്ങൾ പോലും മെയ് മാസത്തെ ബില്ലിൽ ഇല്ല,

BILL #6663250532685 ന്റെയും BILL #6663250721717 ന്റെയും തുകകൾ ഉൾപ്പെട്ടതാണ് BIL #6663250720009 എങ്കിൽ Fixed Charge (FC) 278.67+198 476.67 ആകണമായിരുന്നു എന്നും പകരം 480 ആണുള്ളത് എന്നും പരാതിക്കാരൻ അറിയിക്കുന്നു. Energy Charge (EC) 1868.80+2887.79 = 4756.59 ന് പകരം 4765.20 എന്നാണെന്നും കൂടാതെ Electricity Duty (ED) 186.88+288.80 = 475.68 ആണെങ്കിൽ അത് 476.52 ആയിരിക്കണം. മെയ് മാസത്തെ 6663250532685 നമ്പർ ബില്ലിൽ ഇല്ലാത്ത അരിയർ ആണ് 6663250721717 ൽ കാണിച്ച 5771/- രൂപ എന്ന് പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തമാക്കുന്നു. മാത്രമല്ല ഈ രണ്ട് ബിൽ തുകകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന ബില്ലാണ് ജൂലൈ മാസത്തെ 6663250720009 നമ്പർ ബില്ലെങ്കിൽ അതിലെ arrears എങ്ങിനെ 3394 രൂപയാകും? എന്നും പരാതിക്കാരൻ ചോദിക്കുന്നു.

ഏതൊക്കെ തുകകൾക്കാണ് Surchage എന്നും Arrears എന്നും വ്യക്തമല്ല എന്നും ഇങ്ങനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതും വസ്തുതകൾക്ക് നിരക്കാത്തതും ആശയക്കുഴപ്പമുണ്ടാക്കുന്നതുമായ നൽകിയിട്ടാണ് സംശയ ഒരു കത്ത് ദുരീകരണം നടത്താൻ ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ അസി. എഞ്ചിനീയർ പറയുന്നത്. അസി. എഞ്ചിനീയറുടെ 17.10.2025 ലെ കത്തിന് മേൽ പറഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾ വിശദമാക്കി 12.11.2025 ൽ താൻ വീണ്ടും കത്ത് നൽകുകയുണ്ടായി. തനിക്ക് തന്ന ബില്ലുകളിലും 17.10.2025 ൽ അസി. എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ വിശദീകരണത്തിലും പിഴവുകൾ ഉണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്നത് അറിയിക്കാനും താൻ തന്റെ 12.11.2025 ൽ പ്രസ്തുത കത്തിൽ ആവശ്യപ്പെട്ടിരുന്നു. 15.11.2025 ലെ പ്രസ്തുത കത്തിൽ അസി. എഞ്ചിനീയർ ആദ്യമായി പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വാചകങ്ങൾ ഇതാണ്: 'ഏതെങ്കിലും പ്രാവശ്യം ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ റീഡിംഗ് ലഭ്യമല്ല എന്ന് വരികിൽ, door lock എന്ന ഓപ്ഷൻ മാത്രമേ നിലവിൽ ഉള്ളൂ. door lock എന്ന സ്ഥിതിയിലാണ് മീറ്റർ റീഡർ POS മെഷീനിൽ തിരഞ്ഞെടുത്തതെങ്കിൽ, സോഫ്റ്റ് വെയർ തന്നെ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ

കോഡ് 2014, റെഗുലേഷൻ 110(11) പ്രകാരമുള്ള ആവരേജ് ബില്ലിന് തയ്യാറാക്കി നൽകുന്നു. മാനുഷിക ഇടപെടലിലൂടെ വരുന്ന ചെറിയ തെറ്റുകൾ പോലും ഇല്ലാതാക്കാൻ വേണ്ടിയാണ് KSEB ഇത്തരം സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ ഉപയോഗിച്ച് വരുന്നത്.

ബില്ലിംഗ് സോഫ്റ്റ് വെയർ (ORUMA) ഡാറ്റ കണക്കാക്കുന്ന ഒരു ടൂൾ മാത്രമാണ് എന്ന് എന്നും ഡാറ്റയിടുന്നത് ശരിയാണോ പരിശോധിക്കുന്നത്, ക്രമീകരിക്കുന്നത്, എല്ലാം സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ സ്റ്റാഫിന്റേയും അസി. എഞ്ചിനീയറുടെയും ഉത്തരവാദിത്തമാണെന്നും അതുകൊണ്ട് തെറ്റ് വന്നാൽ 'software fault' എന്ന് പറഞ്ഞാൽ അത് ഒരു technical reason ആയിരിക്കാം, എന്നാൽ ഉത്തരവാദിത്തം ബില്ലിംഗ് സെക്ഷന് തന്നെയാണ്. സോഫ്റ്റ് വെയറിന്റെ കാരണം പറഞ്ഞ് ഉത്തരവാദിത്വത്തിൽ നിന്ന് ഒഴിയാൻ KSEB-ക്ക് സാധിക്കില്ല. മീറ്റർ വായിച്ചു കിട്ടാത്തപ്പോഴും മീറ്റർ തകരാർ ആകുമ്പോഴും ഡാറ്റ upload ചെയ്യാതെ പോകുമ്പോഴും wrong reading എൻട്രി മുതലായ സ്റ്റാഫ് തലത്തിൽ ഉള്ള പിഴവുകൾ കാരണമാണ് സാധാരണ Average വരുന്നത്. Average charge വരാനുള്ള കാരണത്തെ സൃഷ്ടിക്കുന്നത് Software അല്ല സ്റ്റാഫ് ആണ്. സോഫ്റ്റ്വെയർ error ഉണ്ടെങ്കിൽ പോലും തിരുത്താനുള്ള ബാധ്യത KSEB ക്കാണ്. "Software fault ആയതിനാൽ ഞങ്ങൾ ഉത്തരവാദികളല്ല" എന്ന പ്രസ്താവന ഉപഭോക്തൃനിയമങ്ങൾ പ്രകാരം സാധ്യവല്ല. റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ അകത്തു പ്രവേശിക്കാൻ കഴിയാത്ത ഒരേ ഒരു കാരണത്താലാണ് door lock എന്ന് പറയുന്നത്. മറ്റു പല കാരണത്താലും റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതെ വന്നേക്കാം. ഉദാഹരണത്തിന് സപ്ലൈ തകരാറ്, മീറ്റർ തകരാറ്, മീറ്റർ റീഡറുടെ അസാന്നിധ്യം, കടുത്ത മഴ മുതലായവ (ഒരിക്കൽ കടുത്ത മഴ കാരണമായിരുന്നു തൻ്റെ വീട്ടിലെ റീഡിംഗ് എടുക്കാതിരുന്നത് എന്ന് പരാതിക്കാരൻ എടുത്തുകാട്ടുന്നു). ഇതിന് Meter Rdg. Status - Door Lock എന്ന് പറയുന്നത് തെറ്റാണ്. ഈ കാരണങ്ങളൊക്കെ വേണമെങ്കിൽ software ൽ ക്രമീകരിക്കാം എന്നും പക്ഷെ KSEB അങ്ങിനെ ചെയ്തില്ല എന്നും അതിനുള്ള കാരണം ഇതൊന്നും Door Lock പോലെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുള്ള തെറ്റല്ല എന്നതിനാലുമാണ്. Prev. Meter Rdg. Status, Prst. Meter Rdg. Status ശരിയായ എല്ലാ കാരണങ്ങളും രേഖപ്പെടുത്താനുള്ള ക്രമീകരണം നടത്തുന്നില്ലെങ്കിലും working എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തുന്നതുപോലെ DOOR LOCK എന്നതിന് പകരം Not working എന്നെങ്കിലും രേഖപ്പെടുത്താം. ആയതിന് വേണ്ട ക്രമീകരണം software ൽ നടത്താൻ കഴിയുമെന്നിരിക്കെ അങ്ങിനെ ചെയ്യാതെ ഏതെങ്കിലും പ്രാവശ്യം എന്തെങ്കിലും കാരണവശാൽ റീഡിംഗ് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ DOOR LOCK എന്ന ഓപ്ഷൻ മാത്രമേയുള്ളൂ എന്നത് പിഴവുകൾ മറച്ചു വെക്കാനുള്ള ശ്രമത്തിന്റെ

ഭാഗമാണ്. ആയത് KSEB യുടെ ഭാഗത്തെ പിഴവിനുള്ള തെളിവായി മാറാതിരിക്കാനാണ്. 25.11.2024 ലെ റീഡിംഗ് 24744 എന്ന് പറഞ്ഞത് ബിൽ # 6663241112693 ലെ Final Reading . Initial Reading 24457 ആയതിനാൽ ആ മാസത്തെ ഉപഭോഗം 287 യൂണിറ്റാണ് എന്നും ജനുവരി മാസം മാർച്ച് മാസം 398 യൂണിറ്റ് വീതമുള്ള ബില്ലുകൾ ചെയ്തെന്ന് പറയുമ്പോൾ മെയ് മാസം ഈ 3 ബില്ലുകളുടെ ആവരേജ് 380 ആയി കണക്കാക്കിയത് തെറ്റാണ്. “2471/- രൂപ, 2466/- രൂപ, 30/- രൂപ (fuel surcharge ന്റെ balance) എന്നീ തുകകളുടെ ബില്ലുകൾ ചെയ്യുകയും അതിൽ നിന്നും താങ്കൾ ജനുവരി മാസം അടച്ച തുകയായ 3107/- രൂപ കുറക്കുമ്പോൾ 1860/- രൂപ ബാലൻസ് ആണ് അടക്കേണ്ടിയിരുന്നത്. അതിൽ ജനുവരി മാസം ലേറ്റ് ആയി അടച്ചതിനാൽ 5/- രൂപ പലിശ കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തി 1865/-രൂപയുടെ ബില്ലാണ് 25.03.2025 ൽ തന്നിട്ടുള്ളത്. അല്ലാതെ അത് ബില്ലിങ്ങിൽ വന്ന പിഴവല്ല.“. ജനുവരി, മാർച്ച് മാസങ്ങളിലെ ബില്ലിൽ 2471 എന്നത് പരാതിക്കാരന് എവിടെയും കാണാൻ സാധിച്ചില്ല, ഇനി ജനുവരിയിലെ ബില്ലിൽ Charge Details ന് a,b,c,e,f,g,h.j.kl, എന്നീ കോളങ്ങളാണ് ഉള്ളത് മാർച്ചിൽ രണ്ട് (e) കോളങ്ങൾ ഉള്ളപ്പോൾ കോളം (L) ഇല്ല.

KSEB യിലേക്കോ Consumer Grievance Cell ലേക്കോ പരാതി നൽകുമ്പോൾ supporting documents ആയി നൽകാൻ സ്കാനോ ഫോട്ടോ കോപ്പിയോ എടുത്താൽ വിവരങ്ങൾ കൃത്യമായി വരില്ല എന്നും Thermal ബില്ലുകൾ ഫോട്ടോ കോപ്പിയിൽ മങ്ങിയും clarity കുറവും ആയിരിക്കും. ചില തർക്കങ്ങളിൽ രണ്ടോ മൂന്നോ വർഷത്തെ പഴയ ബില്ലുകൾ ആവശ്യമായാൽ, ദീർഘകാല രേഖപ്പെടുത്തി 6 മാസം പോലും സൂക്ഷിക്കാൻ പറ്റാത്ത തെർമൽ ബില്ല് പറ്റില്ല. ഇതിനു പുറമെ മെയിൽ വഴി ലഭിക്കുന്ന ബില്ലിൽ തെർമൽ ബില്ലിലെ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉണ്ടാവില്ല (ഉദാഹരണത്തിന് മീറ്റർ റീഡറുടെ പേര്), Electricity Ombudsman ന്റെ ഒരു ഉത്തരവ് നടപ്പാക്കാതെ KSEB ഹൈക്കോടതിയിൽ നിന്നും സ്റ്റേ വാങ്ങിയതും ആയതിൽ എതിർകക്ഷികൾ CGRF, Ombudsman, പിന്നെ പരാതിക്കാരനും Ombudsman ന്റെ മറ്റൊരു ഉത്തരവ് നടപ്പാക്കാത്തതും ഹൈക്കോടതിയിലാണ്,

ആയതിനാൽ ബഹുമാനപ്പെട്ട ഫോറത്തിന്റെ സമക്ഷം സമർപ്പിക്കുന്ന ഈ പരാതി അനുഭാവപൂർവ്വം പരിഗണിക്കാനും തനിക്ക് അർഹമായ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള തീർപ്പ് കൽപ്പിച്ച് നീതി ലഭ്യമാക്കാനും പരാതിക്കാരൻ താഴ്മയോടെ അപേക്ഷിക്കുന്നു. താൻ ചില മാസങ്ങളിൽ സ്ഥലത്ത് ഇല്ലാത്ത സാഹചര്യമായതിനാൽ തന്റെ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ CGRF notices, hearing intimations, decision copy എന്നിവയും Email വഴി അയക്കണമെന്ന്

പരാതിക്കാരൻ ഫോറത്തോട് വിനീതമായി അപേക്ഷിക്കുന്നു. പ്രസ്തുത കാലയളവിൽ തനിക്ക് യാത്ര ചെയ്യേണ്ട സാഹചര്യം ഉള്ളതിനാൽ, **online/video conference** മുഖേന **Hearing** അനുവദിക്കണമെന്നു കൂടി പരാതിക്കാരൻ അപേക്ഷിക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദപ്രകാരം **1166636015718** എന്ന ഉപഭോക്തൃ നമ്പർ പ്രകാരം പരാതിക്കാരന്റെ പേരിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള പാപ്പിനിശ്ശേരി ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ പരിധിയിൽ വരുന്ന ഒരു **LT 1A, 4460W**, സിംഗിൾ ഫേസ് ഉപഭോക്താവാണ്. പരാതിക്കാരൻ സമർപ്പിച്ച പരാതികൾ പരിശോധിക്കുകയും അതിനുള്ള മറുപടി അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് എതിർകക്ഷി വ്യക്തമാക്കുന്നു.

ആയതിനാൽ പ്രസ്തുത പരാതിയിന്മേൽ എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം താഴെ വിശദമാക്കുന്നു.

25.01.2025 തീയതിയിൽ ദ്വൈമാസ ബില്ലിന് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസ്സിൽ ആണ് നൽകിയത് എന്ന് എതിർകക്ഷി വ്യക്തമാക്കുന്നു. കൂടാതെ അന്നേ ദിവസം ഗേറ്റ് ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർക്ക് അകത്തേക്ക് പ്രവേശിക്കാൻ സാധിച്ചിരുന്നില്ല എന്നും ആയതിനാൽ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014, റെഗുലേഷൻ, 110(11) പ്രകാരം മൂന്ന് മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജ് ആയ 460 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലിന് പരാതിക്കാരന് നൽകുകയാണ് ചെയ്തത്. 17.10.2025 തീയതിയിൽ എതിർകക്ഷിയുടെ കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും പരാതിക്കാരന് നൽകിയ കത്തിൽ 25.01.2025 തീയതിയിൽ ഗേറ്റ് ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർക്ക് അകത്തേക്ക് പ്രവേശിക്കുവാൻ സാധിച്ചിരുന്നില്ല എന്ന് വിശദമാക്കുന്നു. തുടർന്ന് മീറ്റർ റീഡർ അന്നേ ദിവസം പരാതിക്കാരന്റെ 7561843838 എന്ന ഫോൺ നമ്പറിലേക്ക് വിളിക്കുകയും എന്നാൽ അദ്ദേഹം ചികിത്സാർത്ഥം ഹോസ്പിറ്റലിൽ ആണുള്ളതെന്ന് മീറ്റർ റീഡറിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു. ആയതിനാൽ അന്നേ ദിവസം വൈദ്യുതി തടസ്സം മൂലമല്ല റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതിരുന്നത് മറിച്ച് ഗേറ്റ് ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർക്ക് അകത്തേക്ക് പ്രവേശിക്കാൻ സാധിക്കാതിരുന്നതിനാലാണ്.

മെയ് മാസം കനത്ത മഴയെ തുടർന്ന് തുടർച്ചയായി വൈദ്യുതി തടസ്സം ഉണ്ടാകുകയും മീറ്ററിൽ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാതിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വരികയും ചെയ്തിനാലാണ് ഡോർ ലോക്ക് സ്റ്റാറ്റസ്സിൽ ബില്ലി് ചെയ്തത്. ഡോർ ഓപ്പൺ ആയിരുന്നിട്ടും റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നാൽ ആവറേജ് ബില്ലി് ചെയ്യുന്നതിനായി മറ്റൊരു ഓപ്ഷൻ സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ലഭ്യമല്ല. ഈ പ്രത്യേക സാഹചര്യത്തിലാണ് റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കി പരാതിക്കാരന് പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലി് നൽകിയത്. എന്നാൽ ജനുവരി മാസം ഡോർ യഥാർത്ഥത്തിൽ ലോക്ക് തന്നെ ആയിരുന്നു. അതിനാലാണ് ആ മാസത്തിൽ പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലി് നൽകാതിരുന്നത്.

ജൂലൈ മാസം മീറ്റർ റീഡർ പരാതിക്കാരന് 6663250720009 എന്ന നമ്പറിലുള്ള ബില്ലി് മാത്രമേ നൽകിയിട്ടുള്ളൂ. പരാതിക്കാരനെ പ്രസ്തുത വിവരം അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടായിരുന്നു, കൂടാതെ ആയതിൽ മെയ് മാസം കുറവ് വന്ന തുക arrears എന്ന കോളത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, arrear ആയി വരുന്ന തുകയുടെ ബില്ലി് ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ ഇമെയിൽ വിലാസത്തിൽ ഒരുമാനേറ്റിൽ നിന്നും നേരിട്ട് ലഭിക്കും, തുടർന്ന് ജനുവരി മാസം നൽകിയ ബില്ലിൽ തുക കൂടിയതിനാൽ മാർച്ച് മാസം, അതിൽ അഡ്വാൻസ് എന്ന കോളത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തതാണ്. അഡ്വാൻസ് ആയതിനാൽ പ്രത്യേക ബില്ലി് ലഭിക്കുകയില്ല. എന്നാൽ, അഡ്വാൻസ് തുകയും ബില്ലിൽ രേഖപ്പെടുത്താറുണ്ട്. അഡ്വാൻസ് തുക കഴിച്ചുള്ള ബാക്കി തുകയ്ക്കാണ് ബില്ലി് നൽകുന്നത്. ഈ രീതിയിലാണ് സോഫ്റ്റ് വെയർ സജ്ജമാക്കിയിട്ടുള്ളത്.

മീറ്റർ റീഡർ സ്പോട്ട് ബില്ലിങ്ങിനായി ചെല്ലുമ്പോൾ ഡോർ ലോക്ക് /ഏതെങ്കിലും സാഹചര്യത്തിൽ റീഡിംഗ് കിട്ടാതെ വരികയാണെങ്കിൽ മീറ്റർ കേടാവുന്നത് ഒഴികെ ഡോർ ലോക്ക് എന്ന ഓപ്ഷൻ മാത്രമേ POS മെഷീനിൽ ലഭ്യമാകുകയുള്ളൂ എന്നും പ്രസ്തുത ഉപഭോക്താവിന്റെ ഗേറ്റ് ലോക്കായിരുന്നതിനാലാണ് ജനുവരി മാസത്തെ ബില്ലി് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസിൽ ചെയ്തത്, ബില്ലി് ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കുന്നതിനായി ഗേറ്റിൽ ലെറ്റർ ബോക്സ് ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിൽ നിക്ഷേപിക്കുകയും അല്ലാത്തപക്ഷം പോകാത്ത വിധത്തിൽ ഗേറ്റിൽ തിരുകി വെക്കുകയുമാണ് ചെയ്യുന്നത്.

25.01.2025 ൽ ഡോർ ലോക്ക് സ്റ്റാറ്റസ്സിൽ ചെയ്ത സ്പോട്ട് ബില്ലുകൾക്കും തെർമൽ പേപ്പറിൽ ഉള്ള ബില്ലി് POS മെഷീനിൽ ലഭ്യമാകും. അത് ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കുന്നതിനായി മേൽപ്രകാരം ഗേറ്റിൽ തിരുകി വെക്കുകയാണ് ചെയ്തത്. ഇത്തരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് ബില്ലി് ലഭിക്കുന്നതോടൊപ്പം SMS ആയും ഇമെയിൽ വഴിയും ബില്ലി് അയക്കാറുണ്ട്.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014 ഒരു പബ്ലിക് ഡോക്യുമെന്റ് ആയതിനാലാണ് ഏതു റെഗുലേഷൻ പ്രകാരമാണ് ബില്ല് ചെയ്തത് എന്ന് അറിയിച്ചത്, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ മറുപടിയിൽ ആവരേജ് കണക്കാക്കുന്നത് എങ്ങനെ എന്നും വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്,

മാർച്ച് മാസത്തെ ബില്ലിൽ, പ്രീവിയസ് റീഡിംഗ് ഡോർ ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാലാണ് അങ്ങനെ തന്നെ ഉൾപ്പെടുത്തിയത്. ആയത് സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ റെക്കോർഡ് ആയിട്ടുള്ളതുമാണ്,

ഡൗൺലോഡ് ചെയ്ത് എടുക്കുന്ന ബില്ലുകളിൽ ഇങ്ങനെ ഒരു വ്യത്യാസം ബില്ലുകളുടെ കോളങ്ങളിൽ ഉണ്ടെന്നുള്ളത് ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിരുന്നില്ല, ആയതിന്റെ കാരണം ബില്ലുകൾ ഒന്നും ബില്ലിംഗ് സെക്ഷനിൽ ഉള്ളവർ കാണുന്നില്ല എന്നതും കാരണം എന്നുണ്ടെങ്കിൽ upload ചെയ്യുന്നതിന്റെ പിറ്റേന്ന് ഓരോ ബില്ലുകളും download ചെയ്യേണ്ടതായി വരുന്നതുമാണ്. കൂടാതെ പ്രതിമാസം 10000 അടുത്ത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബില്ല് ചെയ്യേണ്ടിവരുന്നതിനാൽ എല്ലാ ബില്ലുകളും വിശദമായി പരിശോധിക്കുക എന്നുള്ളത് പ്രായോഗികമല്ലാത്ത കാര്യമാണ്. ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ ഒരു മാസം റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ലായെങ്കിൽ മുൻ റീഡിംഗ് തന്നെ ഫൈനൽ റീഡിംഗ് (FR) എന്ന കോളത്തിൽ വരുന്ന രീതിയിലും കൂടാതെ റീഡിംഗ് കിട്ടാതെ വരുമ്പോൾ ഡോർലോക്ക് (മീറ്റർ കേടാവുന്നത് ഒഴികെ) എന്ന ഓപ്ഷനിലും മാത്രമേ ഒരുമ നെറ്റ് സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ബില്ല് ചെയ്യുവാൻ സാധിക്കുകയുള്ളൂ,

വിവരാവകാശ നിയമപ്രകാരമുള്ള പരാതിക്കാരന്റെ അപേക്ഷയിൽ ചോദ്യം (5)-നുള്ള മറുപടിയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരുന്നതാണ്. ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് പരാതിക്കാരനെ ഫോണിൽ വിളിച്ച് ബില്ല് നൽകാൻ പറ്റാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കിയിരുന്നു കൂടാതെ 26.05.2025 ന് റീഡിംഗ് എടുക്കുന്നതിനായി മീറ്റർ റീഡർ പരാതിക്കാരന്റെ വീട്ടിൽ എത്തുകയും കനത്ത മഴയെത്തുടർന്ന് വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടതിനാലും മീറ്ററിൽ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാതിരുന്നതിനാലും റീഡിംഗ് എടുക്കുവാൻ സാധിച്ചില്ല. തുടർന്ന് 27.05.2025 ലും തൽസ്ഥിതി തുടർന്നതിനാൽ 26.05.2025 തീയതിയിൽ prepare ചെയ്ത ബില്ല് 27.05.2025 തീയതിയിൽ ഡോർ ലോക്കായി രേഖപ്പെടുത്തിയതിന് ശേഷം പ്രൊവിഷണൽ ബില്ല് ആണ് നൽകുന്നത് എന്ന് എഴുതി 27.05.2025 ന് ആണ് നൽകിയത്. 26.05.2025 ൽ റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നതുകൊണ്ടാണ് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസ്സിൽ ബിൽ ചെയ്തത്. ഡോർ ഓപ്പൺ ആയിരുന്നിട്ടും റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നാൽ ആവരേജ് ബില്ല് ചെയ്യുന്നതിനായി മറ്റൊരു

ഓപ്ഷൻ സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ലഭ്യമല്ല, ആയതിനാൽ ഈ പ്രത്യേക സാഹചര്യത്തിലാണ് റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കി പരാതിക്കാരന് പ്രൊവിഷണൽ ബില്ല് നൽകിയതെന്ന് എതിർകക്ഷി വ്യക്തമാക്കുന്നു. തെർമൽ പേപ്പറിൽ ഉള്ള ബില്ല് മെയ് മാസം നൽകിയതായി തനിക്ക് അറിവില്ല എന്നും പകരം പ്രൊവിഷണൽ ബിൽ ആണ് നൽകിയതെന്നും മാത്രമല്ല സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് പരാതിക്കാരനെ ഫോണിൽ വിളിച്ച് ബിൽ നൽകാൻ പറ്റാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കിയിരുന്നു. ബില്ല് അപ്രൂവ് ചെയ്തു കഴിഞ്ഞാൽ പിന്നീട് ആ സ്റ്റാറ്റസ് സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ തിരുത്തുവാൻ സാധിക്കില്ല. ജനുവരി മാസം ഗേറ്റ് ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതെ വന്ന സാഹചര്യത്തിലാണ് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസിൽ ബിൽ ചെയ്തത് എന്നും അങ്ങനെ ഒരു ഓപ്ഷൻ ഒരുമാനെറ്റിൽ ലഭ്യമാണ് എന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിക്കുന്നു. എന്നാൽ മെയ് മാസത്തിൽ ഡോർ ഓപ്പൺ ആയിരുന്നിട്ടും തുടർച്ചയായി വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടതിനാലും മീറ്ററിന്റെ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാതിരുന്നതിനാലും അങ്ങനെ ഒരു ഓപ്ഷൻ ഒരുമാനെറ്റിൽ ലഭ്യമല്ലാത്തതിനാലും ആണ് പ്രൊവിഷണൽ ബില്ല് നൽകിയത്. പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരനെ അറിയിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. പരാതിക്കാരന്റെ ദ്വൈമാസ ബില്ലിന്റെ ഡേ കോഡ് 25 ആയതിനാൽ രണ്ടു മാസം കൂടുമ്പോൾ 25 ആം തീയതിയാണ് റീഡിംഗിനായി ചെല്ലുന്നത് എന്നും മെയ് മാസത്തിൽ 25 ആം തീയതി മുതൽ തുടർച്ചയായി കനത്ത മഴയെത്തുടർന്ന് വൈദ്യുതി മുടങ്ങിയിരുന്നു എന്നും കൂടാതെ 25.05.2025 ഞായർ ആയിരുന്നുവെന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിക്കുന്നു. ആയതിനാലാണ് 26.05.2025 തീയതിയിൽ ബില്ല് prepare ചെയ്തത് എന്നും അന്നേ ദിവസവും തൽസ്ഥിതി തുടർന്നതിനാൽ 27.05.2025 നാണ് ബില്ലു നൽകിയത് എന്നും എതിർകക്ഷി രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് പരാതിക്കാരനെ ഫോണിൽ വിളിച്ച് ബില്ല് നൽകാൻ പറ്റാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കിയിരുന്നതായും പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരനെ അറിയിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. മീറ്ററിന്റെ പ്രവർത്തനവും മീറ്ററിലെ ബാറ്ററിയും തമ്മിൽ ബന്ധമില്ല. മീറ്ററിന് മറ്റൊരു തരത്തിലുമുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ ഇല്ലാത്തതു കൊണ്ടാണ്, ബാറ്ററി വർക്ക് ചെയ്യുന്നില്ല എന്ന കാരണം കൊണ്ട് മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാതിരുന്നത്. നിലവിൽ പ്രതിമാസം 250 (ദ്വൈമാസം 500) യൂണിറ്റിൽ കൂടുതൽ ഉപഭോഗം ഉള്ള മീറ്ററുകൾ TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി ഈ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബില്ലിങ്ങും TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതാണെന്ന് Exhibit R1 പ്രകാരം അറിയിച്ചിട്ടുള്ളതാണെന്ന് എതിർകക്ഷി വ്യക്തമാക്കുന്നു. കൂടാതെ ആയതിന് പ്രകാരം TOD യിലേക്ക് മാറ്റുകയും ചെയ്തതാണെന്നും തുടർന്ന് 25.11.2025 തീയതിയിൽ റീഡിംഗ് എടുത്തപ്പോൾ Time Zone തെറ്റായി കാണപ്പെട്ടുവെന്നും അന്നേ തീയതിയിൽ

ഉപഭോഗം 312 യൂണിറ്റ്, 3 time zone റീഡിംഗും കൂടി, 500 യൂണിറ്റിന് മുകളിൽ എത്താതിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ് രേഖപ്പെടുത്തി എങ്കിലും ടെലിസ്കോപ്പിക് രീതിയിൽ ആണ് ബില്ല് ചെയ്തത്, TOD ആക്കിയതിനുശേഷം ഉപഭോക്താവിന് ദ്വൈമാസം 500 യൂണിറ്റിന് മുകളിൽ ഉപഭോഗം ഉണ്ടാവുകയും time zone തെറ്റാകുകയും ചെയ്താൽ കൃത്യമായി ബില്ല് നൽകുവാൻ സാധിക്കുകയുമില്ല. മീറ്ററിലെ time zone തെറ്റായി കാണപ്പെട്ടതിനാലാണ് Exhibit R6 പ്രകാരം കത്ത് നൽകിയതിന് ശേഷം മീറ്റർ മാറ്റിയത്.

26.05.2025 തീയതിയിൽ prepare ചെയ്ത ബില്ല് 27.05.2025 ന് പരാതിക്കാരന് കൊടുത്തിട്ടുള്ളതാകയാൽ അതിൽ **Provisional bill issued due to non availability of reading due to prolonged power failure** എന്ന് എഴുതിയിരുന്നു. 26.05.2025 ന് റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നപ്പോൾ തന്നെ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ല എന്നുള്ള വിവരം മീറ്റർ റീഡർ ഉപഭോക്താവിനെ വാക്കാൽ അറിയിച്ചിരുന്നു. മീറ്ററിന്റെ പ്രവർത്തനവും മീറ്ററിലെ ബാറ്ററിയും തമ്മിൽ ബന്ധമില്ല എന്നും മീറ്ററിന് മറ്റൊരു തരത്തിലുമുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ ഇല്ലാത്തത് കൊണ്ടാണ് ബാറ്ററി വർക്ക് ചെയ്യുന്നില്ല എന്ന കാരണം കൊണ്ട് മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാതിരുന്നത്. പ്രതിമാസം 250 (ദ്വൈമാസം 500) യൂണിറ്റിൽ കൂടുതൽ ഉപഭോഗം ഉള്ള മീറ്ററുകൾ TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി പരാതിക്കാരന്റെ ബില്ലിങ്ങും TOD യിലേക്ക് മാറ്റി എന്നും, TOD പ്രകാരം റീഡിംഗ് എടുത്തപ്പോൾ മീറ്ററിലെ time zone തെറ്റായി കാണപ്പെട്ടതിനാലാണ് Exhibit R6 പ്രകാരം കത്ത് നൽകിയതിനുശേഷം മീറ്റർ മാറ്റിയത്.

ജനുവരി മാസം ആവറേജ് കണക്കാക്കിയത് 460 യൂണിറ്റാണെന്നും അത് 3 മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവറേജ് ആണ് എന്നും (25.07.2024 മുതൽ 24.11.2024 വരെയുള്ള ബില്ലുകളുടെ) എന്നാൽ മെയ് മാസം 25.05.2025 അവധി ആയിരുന്നതിനാൽ ഒരു ദിവസം വൈകി 26.05.2025 നാണ് ബിൽ prepare ചെയ്യുവാൻ സാധിച്ചത്. കൂടാതെ അന്ന് സിസ്റ്റം 380 യൂണിറ്റിനാണ് ബില്ല് ചെയ്തതെന്നും (11/2024, 01/2025, 03/2025 ലെ system recorded averages $287+460+398 = 1145$ അതിനെ 181 ദിവസത്തെ യൂണിറ്റായി കണക്കാക്കി അതിൽ നിന്നും 60 ദിവസം കണക്കാക്കുമ്പോൾ 380 യൂണിറ്റ് ലഭിക്കുന്നു) എന്നാൽ 25.07.2025 ന് കൃത്യം 4 മാസം കൂടിയപ്പോൾ റീഡിംഗ് ലഭിച്ചതിനാൽ 2 തുല്യ ബില്ലുകളായി ചെയ്യുവാൻ സാധിക്കുകയും ചെയ്തു. പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരന് Exhibit R5 പ്രകാരം നൽകിയിരുന്നു. ഓരോ time zone ലേ kwh ഉം, cumulative kwh ഉം ആണ് മീറ്റർ റീഡർ എടുക്കുന്നത്. 25.11.2025 ൽ 3 time zone ലെയും മൊത്തം ഉപഭോഗം 312 യൂണിറ്റാണെന്നും ഉപഭോഗം 500 യൂണിറ്റിന് മുകളിൽ എത്താതിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ് രേഖപ്പെടുത്തി എങ്കിലും

നോർമൽ രീതിയിൽ (ടെലിസ്കോപ്പിക്) ആണ് ബില്ലി് ചെയ്തിട്ടുള്ളത്. TOD രീതിയിൽ ബില്ലി് ചെയ്യുമ്പോൾ എനർജി ചാർജ്ജ് മൂന്ന് ടൈം സോണിലെയും പ്രത്യേകമായി കാണിക്കുമെന്നും ഇവിടെ 500 യൂണിറ്റിന് താഴെയായതിനാൽ ടോട്ടൽ യൂണിറ്റിന്റെ എനർജി ചാർജ്ജ് ആണ് കണക്കാക്കിയിട്ടുള്ളത്. മെയ് മാസം 25.05.2025 അവധി ആയിരുന്നതിനാൽ ഒരു ദിവസം വൈകി 26.05.2025 നാണ് ബില്ലി് prepare ചെയ്യുവാൻ സാധിച്ചതെന്നും അന്ന് സിസ്റ്റം 380 യൂണിറ്റിനാണ് ബില്ലി് ചെയ്തത് എന്നും എതിർകക്ഷി വിശദീകരിക്കുന്നു (11/2024, 01/2025, 03/2025 ലെ system recorded unit 287+460+398 1145 അതിനെ 181 ദിവസത്തെ യൂണിറ്റായി കണക്കാക്കി അതിൽ നിന്നും 60 ദിവസം കണക്കാക്കുമ്പോൾ 380 യൂണിറ്റ് ലഭിക്കുന്നു) എന്നാൽ 25.07.2025 ന് കൃത്യം 4 മാസം കൂടിയപ്പോൾ റീഡിംഗ് ലഭിച്ചതിനാൽ 2 തുല്യബില്ലുകളായി ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. KSEB ഉപയോഗിക്കുന്ന സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ബില്ലിന്റെ കണക്ക് കൂട്ടലിൽ തെറ്റ് സംഭവിക്കാറില്ല. 663250721717 എന്ന ബിൽ നമ്പറിൽ ഇ മെയിൽ ആയി ലഭിച്ചത് മെയ് മാസത്തെ ബാലൻസ് തുകയുടെ ബില്ലി് (റിവൈസ്ഡ് ബില്ലി്) ആണെന്നും 6663250720009 എന്ന ബിൽ നമ്പറിൽ ഇ മെയിൽ ആയി ലഭിച്ചത് ജൂലൈ മാസത്തെതുമാണ്, എന്നാൽ അതിൽ മെയ് മാസത്തെ ബാലൻസ് അടക്കാനുള്ള തുക കൂടി ഉൾപ്പെടുന്നു വെന്നും പ്രസ്തുത ബിൽ തുകകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന 6663250720009 നമ്പർ ബില്ലി് തന്നെയാണ് മീറ്റർ റീഡർ പരാതിക്കാരന് നൽകിയിരുന്നത്. ജൂലൈ മാസം ബില്ലി് ചെയ്ത രീതി പരാതിക്കാരന് വ്യക്തമായി വിശദീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

01.04.2025 മുതൽ താരിഫിൽ വ്യത്യാസം ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടെന്നും ആയത് പ്രകാരം 60 ദിവസത്തെ ബില്ലി് (മെയ് മാസത്തെ ബില്ലി്) കണക്കാക്കുമ്പോൾ 5 ദിവസത്തെ പഴയ rate ഉം 55 ദിവസത്തെ പുതിയ rate ഉം ഉൾപ്പെടുത്തി വേണം ബില്ലി് കണക്കാക്കുവാൻ, കൂടാതെ മെയ് മാസം ആവറേജ് 380 യൂണിറ്റിന് ബില്ലി് ചെയ്തപ്പോൾ ഉണ്ടായിരുന്ന ഫിക്സഡ് ചാർജ്ജിനും എനർജി ചാർജ്ജിനും ജൂലൈ മാസം റീഡിംഗ് കിട്ടിയപ്പോൾ 627 യൂണിറ്റ് ആക്കി മാറ്റിയതിനെ തുടർന്ന് വർദ്ധനവ് ഉണ്ടായതാണ്. പരാതിക്കാരൻ നൽകിയ പരാതി പരിശോധിച്ചിട്ട് സിസ്റ്റം സ്വമേധയാ തയ്യാറാക്കിയ ബില്ലിൽ പിഴകുണ്ടോ എന്ന് കണക്കുകൂട്ടി നോക്കുകയും തുടർന്ന് താരിഫിലെ മാറ്റം വളരെ കൃത്യമായി തന്നെയാണ് സിസ്റ്റം ചെയ്തിട്ടുള്ളതെന്ന് കണ്ടെത്തിയിട്ടുണ്ട്. മാത്രമല്ല താരിഫിലെ മാറ്റം കാരണമാണ് ബില്ലിൽ വ്യത്യാസം വന്നിട്ടുള്ളതെന്ന് പരാതിക്കാരനെ Exhibit R5 പ്രകാരം അറിയിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.

മെയ് മാസത്തെ 6663250532685 ബില്ലിൽ arrears ഉൾപ്പെട്ടിരുന്നില്ല. ആയത് ജൂലൈ മാസം റീഡിംഗ് എൻറർ (enter) ചെയ്തതിനു ശേഷമേ അറിയുവാൻ

കഴിയുകയുള്ളൂ. 5771/- രൂപ യാണ് ജൂലൈ മാസത്തെ ബിൽ തുക (ബിൽ നമ്പർ 6663250720009). കൂടാതെ ജൂലൈ മാസം തന്നെ മെയ് മാസത്തെ ബിൽ റിവൈസ് ചെയ്തപ്പോൾ ബാലൻസ് തുക അടയ്ക്കേണ്ടി വരുന്നതിനാൽ പുതിയതായി generate ചെയ്യപ്പെട്ട ബില്ലാണ് 6663250721717. ജൂലൈ മാസത്തെ 6663250720009 നമ്പർ ബിൽ അപ്രൂവ് ചെയ്തതിനു ശേഷം വരുന്ന ബില്ലാണിത് (6663250721717 - മെയ് മാസത്തെ റിവൈസ്ഡ് ബിൽ). രണ്ടും ഒരേ ദിവസം തന്നെ അപ്രൂവ് ചെയ്തതുവെന്നും ആദ്യ ബിൽ അപ്രൂവൽ ആയിക്കഴിയുമ്പോൾ തന്നെ അടുത്ത ബില്ലിൽ അത് arrears എന്ന കോളത്തിൽ കാണിക്കുകയും ചെയ്തു. ഇപ്രകാരമാണ് 6663250721717 എന്ന ബില്ലിൽ ജൂലൈ മാസത്തെ തുകയായ 5771/- രൂപ arrears ആയി കാണിക്കുന്നത്. വിവരാവകാശ നിയമപ്രകാരമുള്ള പരാതിക്കാരന്റെ അപേക്ഷയിൽ ചോദ്യം (10) നുള്ള മറുപടിയിൽ വിശദീകരിച്ചിരുന്നതാണ്.

പണം-Due date നു ശേഷം പണമടയ്ക്കുന്ന ബില്ലുകൾക്കാണ് അടുത്ത ബില്ലിൽ surcharge ഉണ്ടാവുന്നത്. ഏതെങ്കിലും ബിൽ പ്രകാരം മടക്കാനുണ്ടെങ്കിൽ അത് arrears എന്ന കോളത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു, ഇവയൊക്കെത്തന്നെ Software വഴി ചെയ്യുന്നതാണ്, സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും നേരിട്ടുള്ള ഇടപെടലുകൾ ഉണ്ടാവുന്നില്ല. എതിർകക്ഷിയുടെ കാര്യലയത്തിൽ നിന്നും 17.10.2025 ലും 15.11.2025 ലും പരാതിക്കാരന് നൽകിയിരുന്ന മറുപടികളിൽ ബില്ലുകൾ ശരിയായവ തന്നെയാണ് കൊടുത്തിരുന്നത്. 15.11.202-ലെ അസി. എഞ്ചിനീയർ, ഇല. സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരിയുടെ കത്തിലെ മുമ്പ് പരാമർശിക്കാത്ത വിവരങ്ങൾ ഇപ്രകാരമാണ്. മീറ്റർ റീഡർക്ക് POS മെഷീനിൽ ബിൽ ചെയ്യുമ്പോൾ കിട്ടുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ 1.Working, 2. Suspected Faulty Meter, 3. Damage (Reading Invisible), 4. Door Lock എന്നിവയാണ്. ഇതിൽ Working എന്ന ഓപ്ഷൻ തിരഞ്ഞെടുക്കുമ്പോൾ Present റീഡിംഗ് എൻ്റർ ചെയ്യണം (FR). മെയ് മാസം കനത്ത മഴയെത്തുടർന്ന് വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടിരുന്നു. വൈദ്യുതി ഇല്ലാതെ വന്നതിനാലും മീറ്ററിന് ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാതിരുന്നതിനാലും ഡോർ ഓപ്പൺ ആയിരുന്നെങ്കിലും ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസ് മാത്രമേ ബിൽ ചെയ്യുന്നതിനായി തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സാധിച്ചിരുന്നുള്ളൂ.

POS മെഷീൻ വഴി upload ചെയ്യുന്ന ബില്ലുകളിൽ 30% നു മുകളിൽ error ഉള്ള ബില്ലുകൾ മാത്രമാണ് verification നും processing നും ആയി സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ലഭിക്കുക എന്നതാണ് വസ്തുത. തുടർന്ന് ബാക്കിയുള്ളവ അപ്രൂവലിനായി നേരിട്ട് Oruma Net server ലേക്കാണ് പോകുന്നത്. ഇവിടെ 17.10.2025 ൽ പരാതിക്കാരന്റെ പരാതി ലഭിച്ചപ്പോൾ തന്നെ ജനുവരി 2025 മുതൽ കൊടുത്ത ബില്ലുകൾ system calculation ശരിയായിരുന്നോ

എന്നറിയുവാൻ manually calculate ചെയ്തിരുന്നു 1) KSEB യിലെ ജീവനക്കാർ മനഃപൂർവമായി തെറ്റ് വരുത്തുന്നു എന്ന് പറയുവാനോ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളിൽ നിന്ന് ഒഴിഞ്ഞു മാറുവാനോ ശ്രമിക്കുന്നില്ല.

മീറ്റർ റീഡിംഗ് കിട്ടാത്തപ്പോഴും, മീറ്റർ തകരാർ ആകുമ്പോഴും, മീറ്റർ ഡാമേജ് ആകുമ്പോഴും മാത്രമാണ് ആവരേജിന് ബില്ലിച്ച് ചെയ്യുന്നതെന്ന് ഇവിടെ പരാതിക്കാരൻ തന്നെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതിനാൽ ഇതേ രീതിയിൽ മെയ് മാസം റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നതുകൊണ്ടാണ് ആവരേജ് ബില്ലിച്ച് കൊടുക്കുന്നതിനായി ഡോർ ലോക്ക് ആയി ബില്ലിച്ച് ചെയ്തത്. അത്യാവശ്യ ഘട്ടങ്ങളിൽ മാത്രമാണ് ആവരേജിന് ബില്ലിച്ച് ചെയ്യുന്നത്. Software ൽ നിരന്തരമായ update കൾ ചെയ്തു കൂടുതൽ കുറ്റമറ്റതാക്കുവാൻ KSEB യുടെ ശ്രമം തുടർന്നു വരുന്നുണ്ട്, ആയത് ഒരു ആപ്പീസിനു മാത്രമായി ചെയ്യുവാൻ സാധ്യമല്ല. ജനുവരി മാസത്തിലും മെയ് മാസത്തിലും പരാതിക്കാരന് ആവരേജ് ബില്ലുകൾ നൽകേണ്ടി വന്നത് software fault ആയത് കൊണ്ടല്ല എന്ന് മനസ്സിലാക്കാവുന്നതാണ്. ജീവനക്കാർക്ക് മീറ്റർ ബോക്സിന്റെ അടുത്ത് വരെ ചെല്ലുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഉപഭോക്താക്കൾ ഒരുക്കേണ്ടതാണെന്നും എന്നാൽ മീറ്റർ റീഡിംഗ് എടുക്കുന്നതിനായി ചെല്ലുമെന്ന് അറിയാവുന്ന ദിവസം പോലും ഗേറ്റ് ലോക്ക് ചെയ്യുന്ന സ്ഥിതിവിശേഷമാണ് കണ്ടുവരുന്നത്. മീറ്റർ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതെ വരുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014 റെഗുലേഷൻ, 110 (11) പ്രകാരം, മൂന്ന് മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജ് പ്രകാരം ബില്ലിച്ച് ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ആയതിനാൽ പ്രസ്തുത രീതിയിലാണ് പരാതിക്കാരന്റെ മെയ് മാസത്തെ ബില്ലിച്ച് ചെയ്തിട്ടുള്ളത്, എന്നാൽ ആവരേജ് ആയി ഒരുമാനറ്റിൽ ബില്ലിച്ച് ചെയ്യണമെങ്കിൽ reading not available എന്നൊരു ഓപ്ഷൻ ഇല്ല, അതിനാലാണ് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന ഓപ്ഷൻ തിരഞ്ഞെടുത്തത്. Reading not available എന്നത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്നുള്ള തെറ്റല്ല, മറിച്ച് ഡോർ ലോക്ക് എന്നത് ഉപഭോക്താവ് വരുത്തുന്നതാണ്. സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ഉള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും നടത്തുവാൻ സാധിക്കുകയില്ല. 25.03.2025 തീയതിയിൽ നൽകിയ 6663250312070 എന്ന ബില്ലിന്റെ remark കോളത്തിൽ ലാസ്റ്റ് അടച്ച തുകയും (Rs.3107) അടച്ച തീയതിയും (02.02.2025) അടക്കേണ്ടിയിരുന്ന തുകയും (Rs.2471) കാണിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ തുകയുടെ വ്യത്യാസം ആണ് Less paid/ad) എന്ന കോളത്തിൽ 636/- രൂപ എന്ന് കാണിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഡൗൺലോഡ് ചെയ്തു എടുക്കുന്ന ബില്ലുകളിൽ ഇങ്ങനെ ഒരു വ്യത്യാസം ബില്ലുകളുടെ കോളങ്ങളിൽ ഉണ്ടെന്നുള്ളത് ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിരുന്നില്ല. അതിനുള്ള കാരണം ബില്ലുകൾ ഒന്നും ബില്ലിംഗ് സെക്ഷനിൽ ഉള്ളവർ കാണുന്നില്ല എന്നുള്ളതാണ്. കാരണം എന്നുണ്ടെങ്കിൽ upload ചെയ്യുന്നതിന്റെ പിറ്റേന്ന് ഓരോ ബില്ലുകളും

download ചെയ്യേണ്ടതായി വരും. പ്രതിമാസം 10000 അടുത്ത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബില്ലിന് ചെയ്യേണ്ടി വരുന്നതിനാൽ എല്ലാ ബില്ലുകളും വിശദമായി പരിശോധിക്കുക എന്നുള്ളത് പ്രായോഗികമല്ലാത്ത കാര്യമാണ്. Due date നു ശേഷം പണമടക്കുന്ന ബില്ലുകൾക്കാണ് അടുത്ത ബില്ലിൽ surcharge (പലിശ) ഉണ്ടാവുന്നത്. 25.03.2025-ൽ നൽകിയ ബില്ലിൽ പ്രീവിയസ് റീഡിംഗ് (25.01.2025 തീയതിയിലെ) ഡോർ ലോക്ക് സ്റ്റാറ്റസ് തന്നെ ആയിരുന്നതിനാലാണ് അങ്ങനെ സിസ്റ്റം കാണിക്കുന്നത്.

മീറ്ററിന്റെ പ്രവർത്തനവും മീറ്ററിലെ ബാറ്ററിയും തമ്മിൽ ബന്ധമില്ല എന്നും മീറ്ററിന് മറ്റൊരു തരത്തിലുമുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ ഇല്ലാത്തത് കൊണ്ടാണ് ബാറ്ററി വർക്ക് ചെയ്യുന്നില്ല എന്ന കാരണം കൊണ്ട് മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാതിരുന്നത്. നിലവിൽ പ്രതിമാസം 250 (ദൈനംദിനം 500) യൂണിറ്റിൽ കൂടുതൽ ഉപഭോഗം ഉള്ള മീറ്ററുകൾ TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി പ്രസ്തുത പരാതിക്കാരന്റെ ബില്ലിനും TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതാണെന്ന് അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആയതിന് പ്രകാരം TOD യിലേക്ക് മാറ്റുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. തുടർന്ന് 25.11.2025 തീയതിയിൽ റീഡിംഗ് എടുത്തപ്പോൾ time zone തെറ്റായി കാണപ്പെട്ടതായും എതിർകക്ഷി രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. എന്നാൽ 25.11.2025 ൽ ഉപഭോഗം 3 time zone ലെയും മൊത്തം 312 യൂണിറ്റ് ആയിരുന്നു വെന്നും ഉപഭോഗം 500 യൂണിറ്റിന് മുകളിൽ എത്താതിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ്രേഖപ്പെടുത്തി എങ്കിലും ടെലിസ്കോപ്പിക് രീതിയിൽ ആണ് ബില്ലിന് ചെയ്തത്. TOD ആക്കിയതിനു ശേഷം time zone തെറ്റായി വന്നാൽ കൃത്യമായ ബില്ലിന് നൽകുവാൻ സാധിക്കുകയില്ല എന്നും അതിനാലാണ് കത്ത് നൽകിയതിന് ശേഷം മീറ്റർ മാറ്റിയത്. ആയതിനാൽ ബഹുമാനപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ പരിഹാര ഫോറം ആവശ്യപ്പെടുന്ന മുറക്ക് മാറ്റിയ പഴയ മീറ്ററും ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ടും പരിശോധനയ്ക്കായി ഹാജരാക്കുന്നതാണ്. തെർമൽ പേപ്പർ ബില്ലിനെ കുറിച്ച് പരാതിക്കാരന്റെ ആക്ഷേപം നിഷേധിക്കുന്നു.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം 29/04/2026-ന് രാവിലെ 11:00-ന് കണ്ണൂർ ബർണശ്ശേരിയിലുള്ള KSEBL ന്റെ IB യിൽ വെച്ച് നടന്നു. പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ. പി.വി വത്സലൻ എതിർകക്ഷി ശ്രീ.ഡിജിഷ് രാജ്.എസ്, അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി, ശ്രീമതി.മഞ്ജുഷ.ജി, സീനിയർ സൂപ്രണ്ട്, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി, കണ്ണൂർ (ജില്ല) എന്നിവർ പങ്കെടുത്തു.

പരാതിക്കാരൻ 2025 ൽ പല ദ്വൈമാസ ബില്ലുകളിലുമുണ്ടായ പിഴവുകൾ യഥാസമയം പരിഹരിച്ചില്ല എന്നതാണ് പരാതിയ്ക്കായാറം. ജനുവരി 2025 ൽ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിഞ്ഞില്ല എന്നും, അതിനാൽ മൂന്ന് ബില്ലിംഗ് സൈക്കിളിന്റെ ആവരേജ് എടുത്ത് ബിൽ നൽകിയെന്നുമുള്ള എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം പരാതിക്കാരൻ ഖണ്ഡിക്കുന്നു. അപ്പോഴത്തെ ബിൽ തന്റെ കൈവശം തന്നെ നൽകിയതിനാൽ എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം ശരിയല്ല എന്നാണ് പരാതിക്കാരൻ വാദിച്ചത്. ജനുവരി മാസത്തിൽ അകത്തുകയറി റീഡിംഗ് എടുത്തിട്ട് door lock എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തി എന്നത് തെളിവുകളുടെ അഭാവത്തിൽ വിശ്വാസയോഗ്യമല്ല. 25/03/2025 ൽ എടുത്ത റീഡിംഗ് പ്രകാരമുള്ള ബില്ലിൽ നിന്നും ജനുവരിയിൽ കണക്കാക്കിയ ശരാശരി ഉപഭോഗം കുറച്ചാണ് ബിൽ നൽകിയത് എന്നതിനാൽ അധിക തുക ഈടാക്കിയെന്ന വാദത്തിന് കഴമ്പില്ല. മെയ് മാസം വൈദ്യുതി ഇല്ലാതിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിഞ്ഞില്ല എന്നും എതിർകക്ഷി സ്ഥാപിക്കുന്നു. എന്നാൽ battery backup ഉള്ളതിനാൽ റീഡിംഗ് ലഭിക്കേണ്ടതാണ്. ഇതിന്റെ battery കേടായിരുന്നെങ്കിൽ മീറ്റർ faulty ആയി കണക്കാക്കി യഥാസമയം മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിച്ചിട്ടില്ല. എന്നാൽ ആ മീറ്റർ time zone മാറിക്കിടക്കുന്നു എന്ന കാരണം പറഞ്ഞ് മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുന്നത് 01/12/2025 ലാണ്. ബാറ്ററി ഇല്ലാത്തതിനാൽ display unit പ്രവർത്തനരഹിതമല്ലായിരുന്നാൽ മീറ്റർ തകരാറാണോ? എന്നത് ചിന്തിക്കേണ്ടിയിരിക്കുന്നു? എന്റേജി മീറ്ററുകളിൽ ബാറ്ററി ഘടിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത് താഴെക്കാണുന്ന കാര്യങ്ങൾക്കാണ് (1) വൈദ്യുതി നിലച്ചാലും ബില്ലിംഗ് പോലുള്ള അത്യാവശ്യമായ കാര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനും (2) മീറ്ററിലുള്ള data നഷ്ടപ്പെടാതിരിക്കുന്നതിനും (3) മീറ്ററിനുള്ളിലെ clock സംവിധാനം പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കി നിലനിർത്തുന്നതിനും കൂടാതെ (4) സുതാര്യമായ ബില്ലിംഗ് നടത്തുന്നതിനും വേണ്ടിയൊക്കെയാണ്. എന്റേജി മീറ്ററിന്റെ backup battery failure മീറ്ററിന്റെ അപാകതയായി തന്നെ കണക്കാക്കണം എന്നാണ് സാങ്കേതികമായി സ്ഥാപിക്കാൻ കഴിയുക. ബാറ്ററി കേടായാൽ time clock പ്രവർത്തനം താറുമാറാക്കും, കൂടാതെ data നഷ്ടപ്പെടാനും സാധ്യതയുണ്ട്. അതിനാൽ തന്നെ ഇത് മീറ്റർ തകരാറായി എന്ന നിലയിൽ മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കേണ്ടതായിരുന്നു. കേടായ മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കേണ്ടതിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങൾ Supply Code Regulation 116 ൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നു.

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 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*

ഇവിടെ മീറ്റർ യഥാസമയം മാറ്റി സ്ഥാപിച്ചിട്ടില്ല എന്ന് അനുമാനിക്കാം. 26/5/2025 ൽ നൽകിയ ബില്ലിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ശരാശരി ഉപഭോഗം ശരിയല്ല എന്ന് പരാതിക്കാരൻ വാദിച്ചു. ജനുവരി മാസം ശരാശരി ഉപഭോഗം കണക്കാക്കിയായിരുന്നു ബിൽ നൽകിയിരുന്നത് എന്നതിനാൽ Orumanet ൽ വന്ന പിഴവാണ് എന്ന് എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു. തുടർന്ന് 27/05/2025 ൽ റീഡിംഗ് എടുത്തപ്പോൾ 25/03/2025 മുതൽ 25/07/2025 വരെയുള്ള രണ്ട് ദ്വൈമാസത്തേക്ക് വന്ന ഉപഭോഗം 1254 ആയതിനാൽ ദ്വൈമാസത്തേക്ക് 627 യൂണിറ്റ് കണക്കാക്കിയാണ് ബിൽ നൽകിയിരുന്നത്. മെയ് മാസത്തെ ശരാശരിയായ 380 യൂണിറ്റിനേക്കാൾ വളരെ കൂടിയ ഉപഭോഗമാണ് റീഡിംഗ് എടുത്തപ്പോൾ ലഭിച്ചത്. അങ്ങനെ ബിൽ നൽകിയതിനാൽ പരാതിക്കാരന് സാമ്പത്തികമായി ഒരു നഷ്ടവും സംഭവിച്ചിട്ടില്ല.

POS ൽ നിന്നുള്ള ബിൽ Thermal paper ആയിട്ടാണ് നിലവിലുള്ള സാങ്കേതികവിദ്യ അതിന് പുതിയ സമ്പ്രദായം നടപ്പിലാക്കുന്നതുവരെ ആ രീതി തുടരേണ്ടിയിരിക്കുന്നു.

ബില്ലിലെ ശരാശരി ഉപഭോഗം കണക്കാക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും തുടർന്നുവരുന്ന ദ്വൈമാസ ബില്ലിൽ കാണിച്ചിരിക്കുന്ന Advance, Arrear എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള ബില്ലിൽ ലഭ്യമല്ലാത്തതിനാൽ, സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്ന് വേണ്ട സംശയനിവാരണം നടത്തേണ്ടതായിരുന്നു. അത് യഥാസമയം നടത്തേണ്ടത് ലൈസൻസിയുടെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്. സാധാരണക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന വിധത്തിൽ വ്യക്തമായ ബിൽ നൽകാൻ ലൈസൻസി ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടിയിരിക്കുന്നു. എന്നാൽ ജനുവരി 2025 മുതൽ ജൂലൈ 2025 വരെ ബില്ലിന്മേൽ ഉണ്ടായിട്ടുള്ള സംശയങ്ങൾ എതിർകക്ഷിയോട്

ചോദിച്ചിരിക്കുന്നത് ഒക്ടോബർ 2025ൽ മാത്രമാണ്. അതിനാൽ തന്നെ അതിന്റെ അടിയന്തരസ്വഭാവം നഷ്ടപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. ബില്ലിലുണ്ടായ തെറ്റുകൾ 24 മണിക്കൂറിനകം തിരുത്തേണ്ടതാണെന്ന ചട്ടങ്ങൾ ഉണ്ടാക്കിയിട്ടുള്ളത് അതിനുള്ള അടിയന്തര സ്വഭാവം കണക്കിലെടുത്താണ്. എന്നാൽ അവ മാസങ്ങൾക്കുശേഷം ഉന്നയിക്കുമ്പോൾ അടിയന്തര സ്വഭാവം നിലനിൽക്കുന്നതല്ല.

തീരുമാനം

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

1. ഉപഭോക്താവിന് വ്യക്തവും സുതാര്യവുമായ ബില്ലുകൾ നൽകാൻ ലൈസൻസി ബാധ്യസ്ഥരാണ്.
2. ബില്ലിൽ സംഭവിച്ചിട്ടുള്ള തെറ്റുകളോ പിഴവുകളോ SOP പ്രകാരം അടിയന്തിരമായി പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്. എന്തെങ്കിലും കാല താമസം വന്നിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് കണക്കാക്കി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.
3. മീറ്റർ തകരാറിലായിട്ട് യഥാസമയം മാറ്റിസ്ഥാപിക്കാത്തതിന് ലൈസൻസിയുടെ ഭാഗത്തുള്ള പിഴവായി കാണുന്നു. അത് ആവർത്തിക്കാതിരിക്കാൻ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
4. മറ്റു ചെലവുകൾ ഒന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീ.പി.വി വത്സലൻ, പുത്തൻവീട്, ചുങ്കം, പാപ്പിനിശ്ശേരി, കണ്ണൂർ ജില്ല - 670561
2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, പാപ്പിനിശ്ശേരി, കണ്ണൂർ 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, കൺസ്യൂമർ ഗ്രിപ്പൻസ് റിപ്രസെന്റേറ്റീവ് ഫോറം, വൈദ്യുതി ഭവനം, ഗാന്ധി റോഡ്, കോഴിക്കോട് - 673011.