

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/013/2026

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: 13-05-2026

- പരാതിക്കാരി : ശ്രീമതി.റീത്ത പി.അനോണി
35/2878-A,PRWALM-3,
പള്ളത്ത് റോഡ്, തമ്മനം പി.ഒ,
എറണാകുളം ജില്ല - 682032
- എതിർകക്ഷി : അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ
കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ്
ലിമിറ്റഡ്, പാലാരിവട്ടം, എറണാകുളം ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

അപ്പീൽ പരാതിക്കാരിയായ ശ്രീമതി റീത്ത.പി അനോണി ലൈസൻസിയായ കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ് പാലാരിവട്ടം ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കീഴിൽ വരുന്ന ഒരു ഉപഭോക്താവാണ്. കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 1155438003727 ആയ കണക്ഷൻ ഒരു ഗാർഹിക കണക്ഷനാണ്. 1993ൽ പണികഴിച്ച് ഒരു വീട് പരാതിക്കാരി വാങ്ങിയതിനാൽ അതിലേക്കുള്ള കണക്ഷൻ സിംഗിൾ ഫേസിൽ നിന്നും ത്രീഫേസ് ആക്കുന്നതിനും കണക്ഷൻ തന്റെ പേരിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനുമായി 13/03/1998 ൽ അപേക്ഷിക്കുകയും 21/3/1998 ൽ 9200/- രൂപ OYEC deposit ഉൾപ്പെടെ അടയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. നാലുമാസങ്ങൾക്കു ശേഷം കണക്ഷൻ ത്രീ ഫേസ് ആക്കി മാറ്റി നൽകി. എന്നാൽ ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റി നൽകിയത് 24 വർഷങ്ങൾക്കുശേഷം 3/11/2022 ൽ മാത്രമാണ്. അതുപോലെ സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് ആയി അടച്ചിരുന്ന

3000/- രൂപയ്ക്ക് പകരം 50 രൂപയാണ് കണക്കിൽ ചേർത്തിരുന്നത്. ബാക്കിയുണ്ടായിരുന്ന 2950/- രൂപ പരാതിക്കാരിയുടെതായി കണക്കിൽ ചേർത്തത് 3/2/2023 ൽ മാത്രമായിരുന്നു. ലൈസൻസിയിൽ നിന്നുണ്ടായ കാലതാമസത്തിന് അനുവദനീയമായ നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെട്ട് ലൈസൻസിക്ക് നൽകിയ പരാതിയിൽ തീർപ്പാക്കാത്തതിനാൽ CGRF ൽ പരാതി നൽകി. OP/75/2025-26 ആയി ഫയലിൽ സ്വീകരിച്ച് CGRF 23/01/2026 ൽ ഉത്തരവിറക്കി. ആ ഉത്തരവിൽ പരാതി പൂർണ്ണമായും പരിഹരിക്കപ്പെടാത്തതിനാലാണ് അപ്പീൽ പരാതിയായി ഈ പരാതി വൈദ്യുതി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്.

പരാതിക്കാരിയുടെ വാദം

എന്റെ ടി ഗാർഹിക കണക്ഷൻ 3 ഫേസ് ആക്കുന്നതിനും, ഉടമസ്ഥാവകാശം ശ്രീമതി. റീത്ത. പി. അനോണിയുടെ പേരിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനും, ആവശ്യപ്പെട്ട എല്ലാ രേഖകളും സഹിതം 21.03.1998-ൽ KSEB-ക്ക് അപേക്ഷ നൽകിയിട്ടുള്ളതാണ് ഈ ആവശ്യത്തിലേക്കായി താഴെ പറയും പ്രകാരം തുകകളും അടച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.

- (1) സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ ചാർജ്ജ് Rs. 1500/-
- (2) OYEC Rs. 4,700/-
- (3) ക്യാഷ് ഡെപ്പോസിറ്റ് Rs. 3000/-

സിംഗിൾ ഫേസ് ആയിരുന്ന എന്റെ ഗാർഹിക കണക്ഷൻ 3 ഫേസ് ആക്കിയത് അപേക്ഷിച്ച് ഏതാനും മാസങ്ങൾക്ക് ശേഷമാണ് മുൻഗണനാ പരിഗണന ലഭിച്ചിട്ടില്ല. Rs. 4700/- ഈടാക്കിയതിന്റെ ആനുകൂല്യം ലഭിച്ചില്ല. ഇത് നീതികരിക്കാവുന്നതല്ല. ഇതൊരു പുതിയ കണക്ഷൻ അല്ല. 3 ഫേസിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിന് സർവ്വീസ് ചാർജ്ജ് ഇനത്തിൽ 1500/- രൂപ വേറെയും അടപ്പിച്ചത് ന്യായീകരിക്കാനാവില്ല. അതിനും പുറമേ OYEC ഇനത്തിൽ Rs. 4700/- ഈടാക്കിയതും ന്യായീകരിക്കാനാവില്ല. നല്ലാത്ത സേവനത്തിന് നിസ്സഹായരായ ഉപഭോക്താക്കളെ ചൂഷണം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥ മേധാവിത്വം. മുൻഗണനാ പരിഗണന ലഭിച്ചതുമില്ല. ക്യാഷ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ഇനത്തിൽ സ്വീകരിച്ച രൂപ 3,000/- യഥാസമയം എന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ചേർത്തില്ല. ഇതിൽ Rs. 2,950/- രൂപ മാത്രം എൻ്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ചേർത്തത് 04.02.2023 ലാണ്. താമസിപ്പിച്ചത് 24 വർഷം, 10 മാസം 14 ദിവസം. ബാലൻസ് 50/- രൂപയ്ക്ക് എന്തു സംഭവിച്ചു? വിവരാവകാശ

മറുപടിയിൽ 01.04.1957-ൽ 50/- രൂപ SB ഉണ്ടെന്ന് സമ്മതിക്കുന്നു. എന്നാൽ ഇത് കണക്ഷൻ നൽകിയ സമയത്ത് സ്വീകരിച്ചതാണെന്നും രേഖയിൽ പറയുന്നു. കെട്ടിടം പണിത് കണക്ഷൻ എടുത്തത് 1992-93 കാലഘട്ടത്തിലാണ്. 3000/- രൂപയിൽ 50/- രൂപ മാത്രം ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ കൊള്ളിച്ചതിന്റെ യുക്തി മനസ്സിലാക്കുന്നില്ല. ബാക്കി 2950/- രൂപയുടെ കാര്യം സൗകര്യപൂർവ്വം വിസ്മരിച്ചു. ഈ തുക ഇത്രയും കാലം ആരുടെ കൈവശം ആയിരുന്നു.

വിവരാവകാശ മറുപടിയിൽ കണക്ഷൻ നൽകിയ സമയത്ത് 50/- രൂപ സെക്യൂരിറ്റി ഡിപ്പോസിറ്റായി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റുന്നതിന് അപേക്ഷ നൽകിയിട്ടില്ല. ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റിയിട്ടില്ല. ഈ രേഖകൾ ഓഫീസിലില്ല. ക്യാഷ് ഡിപ്പോസിറ്റ് സ്വീകരിച്ചിട്ടില്ല. അപേക്ഷകന്റെ പേരും വിലാസവുമില്ലാതെ കണക്ഷൻ കൊടുക്കാറില്ല. എന്നാൽ നിരന്തരമായി അന്വേഷിച്ചു കൊണ്ടിരുന്നപ്പോൾ ഏറെക്കാലം ബില്ലിൽ പേര് വെച്ചില്ല. 19.10.2023-ലെ വിവരാവകാശ മറുപടിയിൽ. ഇനി തരുന്ന ബില്ലുകളിൽ പേര് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്. (വി.എക്സ്. സേവ്യർ) എന്നും പറഞ്ഞു. (വി.എക്സ്. സേവ്യറിൽ നിന്നും ഉടമസ്ഥാവകാശം കൈമാറി ഞാൻ മേടിച്ചത് 1993 ലാണ് (30 വർഷം മുൻപ്). ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റുന്നതിന് രേഖകൾ വീണ്ടും സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. ഇപ്രകാരം വ്യക്തതയില്ലാത്ത പരസ്പര വൈരുദ്ധ്യ മറുപടികളാണ് KSEB നൽകിക്കൊണ്ടിരുന്നത്. ഓരോ പ്രാവശ്യവും KSEB ഓഫീസിൽ ചെല്ലുമ്പോഴും ഫോൺ ചെയ്യുമ്പോഴും പലവിധത്തിലുള്ള മറുപടികൾ! വേറെവേറെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ! രേഖാമൂലം മറുപടി ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ മേൽ ഉദ്യോഗസ്ഥരോട് ചോദിച്ചിട്ട് പറയാം/അയക്കാം എന്നായിരിക്കും മറുപടി എന്നാൽ അയ്ക്കുകയില്ല. ഭർത്താവ് ജോലിസ്ഥലത്തായിരുന്നതിനാൽ വിദ്യാർത്ഥിയായിരുന്ന മകനാണ് അന്വേഷിച്ചു കൊണ്ടിരുന്നത്. ലീവിൽ വരുമ്പോഴൊക്കെ ഭർത്താവും ഇതിനുവേണ്ടി അനവധി ദിവസവും സമയവും പാഴാക്കി. കൃത്യമായി സമയ ബന്ധിതമായി സേവനം നൽകാൻ KSEB തയ്യാറാകാത്തതിന്റെ പുറകിൽ എന്തൊക്കെയോ ദുരുഹതയുണ്ട്. കൈക്കൂലി പ്രതീക്ഷിച്ച ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഞങ്ങളെ അനാവശ്യമായി ഓരോ കാരണങ്ങൾ പറഞ്ഞ് പീഡിപ്പിക്കുകയായിരുന്നു. ഭീഷണിയുടെ സ്വരത്തിലാണ് ഉദ്യോഗസ്ഥർ സംസാരിച്ചിരുന്നത്. പരിഹാസ്യരായി ഇറങ്ങി പോരേണ്ടി വന്ന അനുഭവങ്ങൾവരെ ഉണ്ടായിട്ടുണ്ട്. അതിനുശേഷം വിദ്യാർത്ഥിയായിരുന്ന മകൻ KSEB ഓഫീസിൽ പോകാതായി. എത്രയോ പ്രാവശ്യം പല ഓഫീസുകൾ കയറിയിറങ്ങിയിട്ടും ഒരിടത്തു നിന്നും ഞങ്ങൾക്ക് നീതി ലഭ്യമായില്ല. എന്ന വസ്തുത സങ്കടത്തോടെ അറിയിക്കട്ടെ. KSEB യിലെ ഒരു ഓഫീസറെ കാണാൻ എന്റെ ഭാർത്താവ് 4 പ്രാവശ്യം പോയിട്ടും കാണാൻ സാധിച്ചില്ല. കുറ്റപ്പെടുത്തുകയല്ല. ഇതുപോലെയുള്ള ദുരനുഭവങ്ങൾ

അനവധിയാണ്. പല പ്രാവശ്യം ഫ്യൂസ് ഊരാനും ജീവനക്കാരെ പറഞ്ഞു വിട്ടു.

എൻ്റെ ആവശ്യങ്ങളും പരാതികളും ന്യായമാണെന്നും ബോധ്യപ്പെട്ടപ്പോൾ അസി. എൻജിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ പാലാരിവട്ടം; നേരിട്ടുള്ള സംഭാഷണ മദ്ധ്യേ ഡിപോസിറ്റ് തുകയുടെ പലിശ നഷ്ടം അദ്ദേഹത്തിൻ്റെ കയ്യിൽ നിന്നും നികത്തി തരാമെന്നുള്ള വാഗ്ദാനം ഞാൻ നിരസിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. 16.12.2024-ൽ സീനിയർ സൂപ്രറിണ്ടൻ്റ് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ പാലാരിവട്ടം ശ്രീ. ഷൈജു കേളന്തറയുടെ എൻ്റെ ഭവന സന്ദർശനവും സംഭാഷണ മദ്ധ്യേ ക്യാഷ് ഡിപ്പോസിറ്റിൻ്റെ കാര്യത്തിൽ ഇളവുകൾ ചെയ്തു തരാമെന്നുള്ള വാഗ്ദാനവും ഉറപ്പും ഞാൻ ആദരപൂർവ്വം നിരസിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. ശ്രീമതി. റീത്ത.പി.അനോണിയായ എന്നെ ശ്രീ. റീത്ത.പി.അനോണി എന്ന് അഭിസംബോധന ചെയ്തതിൽ ഔചിത്യക്കുറവുണ്ട്. ശ്രീമതി. റീത്ത.പി.ആൻ്റണി എന്ന് അഡ്രസ്സ് ചെയ്തതും തെറ്റാണ്. ഇതും ഇതുപോലെ മറ്റനേകം വൈരുദ്ധ്യങ്ങളും/ സൂഷ്കതക്കുറവും ഉണ്ടായിട്ടുണ്ട്. 10.03.2025-ലെ കത്തിൽ പേജ് 14-ൽ ഞാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടതുപോലെ രേഖകൾ അപ്രത്യക്ഷമാകലും, ഫണ്ട് തിരിമറിയും വെളിച്ചത്തു കൊണ്ട് വരുന്നതിന് സമഗ്രമായ ഒരു വിജിലൻസ് അന്വേഷണം ഞാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നു/ആവർത്തിക്കുന്നു. ഒരു സാധാരണ ഉപഭോക്താവായ ഞാനും കുടുംബവും അനുഭവിച്ച മാനസികവും, സാമ്പത്തികവും ആയ കഷ്ടതകൾ വിവരിക്കുന്നതിലും ഉപരിയാണ്. KSEB-യുടെ അപ്പീൽ അതോറിറ്റിയടക്കം ഗൗരവമായ ഇക്കാര്യങ്ങൾ വളരെ ലാഘവത്തോടെയും അഴിമതിക്കാരായ ഉദ്യോഗസ്ഥരെ സംരക്ഷിക്കുന്നതുമായ സമീപനമാണ് കൈക്കൊണ്ടത്. 10.03.2025-ലെ കത്തിൽ ഞാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടതുപോലെ 10.03.2025 തീയതി വച്ച് എനിക്ക് താഴെ പറയും പ്രകാരം നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കണമെന്നും ഞാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നു. പരാതി തീർപ്പാക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് ഇത് വ്യത്യസ്തപ്പെടും.

Rs.9,200/- ന്റെ 24 വർഷത്തെ പലിശ @ 10% Rs.22,080.00

ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റം 295 മാസം താമസിപ്പിച്ചതിന്
ദിവസേന@ 50/- രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം
295 * 30 സമം 8850 * 50 = Rs. 4,42,500.00

മുൻഗണന നൽകാത്തതിന് അനധികൃതമായി
വസൂലാക്കിയ തുക - Rs.4,700.00

ക്യാഷ് ഡിപ്പോസിറ്റ് എന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ
 ചേർക്കാതെ 24 വർഷവും 10 മാസവും
 14 ദിവസവും കാരണമായി താമസിപ്പിച്ചതിന്
 നഷ്ടപരിഹാരമായി ദിവസേന Rs.50 /- നിരക്കിൽ
 60 ദിവസം ജീവനുവച്ച് 9000 ദിവസം മാത്രം
 കണക്കിലെടുത്ത് $9000 * 50 =$ **Rs. 4,50,000.00**

ക്യാഷ് ഡിപ്പോസിറ്റ് 3000/-രൂപയിൽ
 അക്കൗണ്ടിൽ ചേർത്തത് **Rs.2950.00**

കഴിച്ച് ബാക്കി തുക $3000 - 2950 =$ **Rs. 50.00**

ആകെ Rs. 9,19,330.00

ഈ കണക്കുകൾ 10.03.2025 തീയതി വച്ചാണ്. പരാതി തീർപ്പാക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് തുകകൾ വ്യത്യാസപ്പെടും ഈ പരാതിയും അനുബന്ധമായി ചേർത്തിട്ടുള്ള 22 രേഖകളും വിശദമായി പരിശോധിച്ച് പരിഹാര നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണമെന്ന് താഴ്മയായി അപേക്ഷിക്കുന്നു. അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയും കാര്യങ്ങൾ കൃത്യമായി വിലയിരുത്താതെയും കുറ്റക്കാരായ ഉദ്യോഗസ്ഥരെ സംരക്ഷിക്കുന്ന നിലപാടാണ് കൈക്കൊണ്ടത്. വിചാരണ വേളയിൽ അദ്ദേഹം അത് തുറന്ന് പറയുകയും ചെയ്തു. ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ രേഖകളും ഫയലും അദ്ദേഹത്തിന്റെ (അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി) അടുത്തേയ്ക്ക് എത്തിയിട്ടില്ല എന്ന് മനസ്സിലാക്കാം. ഒരു കത്ത് ഞാനെടുത്ത് കാണിച്ചപ്പോൾ ഇത് ഞാൻ കണ്ടിട്ടില്ലല്ലോ എന്ന് പറഞ്ഞ് അപ്പോൾ തന്നെ അതിന്റെ കോപ്പി എടുക്കുകയും ചെയ്തു. നിർഭാഗ്യവശാൽ അതിനെപ്പറ്റി ഒരു പരാമർശവും മറുപടിയിൽ ഉണ്ടായില്ല. Encl : 22/22 പേജ് 2, 5-ൽ പറയുന്നത് വാസ്തവ വിരുദ്ധമാണ്. "പരാതിയ്ക്ക് നിദാനമായ വിഷയങ്ങൾ KSEBL പരിഹരിച്ചിട്ടുള്ളതാണെങ്കിലും" എന്റെ പരാതി പൂർണ്ണമായും പരിഹരിച്ചിട്ടില്ലല്ലോ. 24 വർഷവും, 10 മാസവും, 14 ദിവസവും വൈകിപ്പിച്ച് ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റിയത് മാത്രമാണോ പ്രശ്നപരിഹാരം? തെറ്റായ/തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന KSEB യുടെ മറുപടികളെപ്പറ്റിയോ സാമ്പത്തിക നഷ്ടപരിഹാരത്തെപ്പറ്റിയോ ഒന്നും തന്നെ പറയുന്നുമില്ല. KSEB-യുടെ ഭാഗത്ത് നിന്നും ദുരനുഭവങ്ങൾ വളരെയുണ്ടെങ്കിലും വിസ്താരഭയത്താൽ ചുരുക്കുന്നു. വാർദ്ധക്യ സഹജമായ ആരോഗ്യ പ്രശ്നങ്ങൾ ഉള്ളതിനാൽ എന്നെ

പ്രതിനിധീകരിക്കുവാൻ
ചുമതലപ്പെടുത്തുന്നു.

ഭർത്താവ്

പി.പി.

അന്തോണിയെ

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

Smt.Reetha P Anthony, a consumer of ES Palarivattom (Consumer No 1155438003727) submitted a letter dated 10.09.2024, demanding compensation for the delay in effecting the ownership change as well as interest & compensation for the belated crediting of Security Deposit amounting to Rs.2950/-. Upon detailed examination of the case in detail including the documents submitted by the consumer and the letters under reference, the following points were observed:

As per letter dated 13.03.1998, she had applied for phase conversion and ownership change and paid Rs.9200/- on 21.03.1998 for the said purposes. But only conversion from single phase to three phase was effected. Later on 03.11.2022 via another letter, she again lodged a complaint regarding Ownership Change. Subsequently, the ownership was updated in her name as on December 2022. Hence vide letter dtd 10.09.2024, she demanded Rs.4,42,500/- as compensation for the 295 months delay in processing ownership change.

On 21.03.1998, she had remitted Rs.1500/- towards Service Connection Charge, Rs.4700/- towards OYEC and Rs.3000/- as Security Deposit. But due to some errors occurred during data entry for ORUMA software, only Rs.50/- was recorded towards SD. In her letter dated 03.11.2022, Smt Reetha P Anthony claimed that she had remitted Rs.3000/- on 21.03.1998 towards SD and attached the copy of SD receipt. Consequently, this office, vide Lr No DB No.40/General/2022-23/182 dated 26.12.2022, the matter was intimated to Electrical Division Ernakulam. As per direction from Division Office vide Lr No EDE/RB/Litigation/2022-23/1289 dated 03.02.2023, the unaccounted amount Rs.2950/- (3000-50 2950) accounted as ACD through 'Division Adjustment'.

Smt. Reetha P Anthony also pointed out in her letter dtd 10.09.2024 that Rs.6200/- remitted on 21.03.1998 was also not seen accounted. Actually Rs.1500/- accounted as SCC & Rs.4700/- as OYEC for availing priority, which were non-refundable. Additionally date of connection has been incorrectly entered as 01.04.1957, which is not possible to edit in ORUMANET Software at present.

A detailed reply addressing the issues raised by Smt. Reetha P Anthony vide her letter under letter dtd 10.09.2024 and reminder vide letter dtd 15.10.2024 has been sent to Smt. Reetha P Anthony vide this office letter dtd 18.01.2025. But she was not convinced the factors, stating that she was not

given any priority in the phase conversion and has again demanded compensation of Rs.4,42,500/- for the delay in ownership change, refund of Rs.4700/-as she had not received any priority, compensation amounting to Rs.4,50,000/-for delay in crediting Rs.2950/- as CD, Rs.22080/- as the interest for non accounting Rs.9200/-and Rs.50/- as balance of SD. As per the order from the Hon'ble CGRF, the Sub Division Officer discussed the matter with the petitioner representative and he was not convinced and satisfied.

പരാതിക്കാരിയുടെ എതിർവാദം

വളരെയധികം പ്രാവശ്യം വിദ്യാർത്ഥിയായ എന്റെ മകനും ജോലി സ്ഥലത്തു നിന്നും ലീവിൽ വരുമ്പോഴൊക്കെ ഭർത്താവ് പി. പി.അന്തോണിയും KSEB ഓഫീസിൽ കയറിയിറങ്ങി അന്വേഷിച്ചിട്ടും പ്രശ്നപരിഹാരം കിട്ടിയില്ലെന്നു മാത്രമല്ല, പരസ്പര വിരുദ്ധമായ മറുപടികളും, ആക്ഷേപങ്ങളും ഓരോ പ്രാവശ്യവും ഓരോരോ ഉദ്യോഗസ്ഥരും രേഖാമൂലം മറുപടി ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ മേലുദ്യോഗസ്ഥരോട് ചോദിച്ചിട്ട് പറയാം/അയക്കാം, എന്നൊക്കെ അവ്യക്തമായ മറുപടികൾ, എന്നാൽ മറുപടി തരികയുമില്ല. പരിഹാസ്യരായി ഇറങ്ങി പോരേണ്ട സന്ദർഭങ്ങളും ഉണ്ടായിട്ടുണ്ട്.

13.11.2025 ലും 07.01.2026 ലും ലേക്ക് CGRF നൽകിയ പരാതിയിലും ഞാൻ നേരിട്ട ദുരനുഭവങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

1. വിവരാവകാശ മറുപടിയിൽ തെറ്റായ വിവരങ്ങൾ നൽകി.
2. രേഖാമൂലമുള്ള തെളിവുകൾ ഉണ്ട്. KSEB ഇത് നിഷേധിച്ചിട്ടില്ല.
3. പരാതി തള്ളികളയണമെന്നുള്ള അടിസ്ഥാനമില്ലാത്ത ഒരു ആവശ്യം KSEB ആവർത്തിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്നു.

CGRF ന്റെ 07.01.2026 ലെ വിചാരണവേളയിൽ KSEB ഉദ്യോഗസ്ഥന് ഒന്നും തന്നെ പറയാനുണ്ടായിരുന്നില്ല. പരാതി KSEB തലത്തിൽ പരിഹരിക്കാൻ CGRF വാക്കാൽ ആവശ്യപ്പെടുകയാണുണ്ടായത്. 21.03.1998 ൽ ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും സഹിതം 3 രസീതുകളിലായി Rs. 9,200/- (ഒൻപതിനായിരത്തി ഇരുന്നൂറ് രൂപ മാത്രം) അടച്ച് ഉടമസ്ഥാവകാശം എൻ്റെ പേരിൽ ആക്കുന്നതിനും, സിംഗിൾ ഫേസ്കണക്ഷൻ 3ഫേസ് ആക്കുന്നതിനും ആവശ്യപ്പെട്ട രേഖകൾ സഹിതം അപേക്ഷിച്ചു. ഏറെ നാളത്തെ കാത്തിരിപ്പിനും തുടരന്വേഷണങ്ങൾക്കും ശേഷം മാസങ്ങൾ കഴിഞ്ഞാണ് 3 ഫേസ് ആക്കിയത്. കമ്പ്യൂട്ടറൈസേഷന്റെ ഭാഗമായി ഡാറ്റാ എൻട്രിയിലുണ്ടായ പിഴവുകളും, ORUMA സോഫ്റ്റ് വെയർ സാങ്കേതികത്വവും

പറഞ്ഞ് KSEB യുടെ പിഴവുകൾ ന്യായീകരിക്കാൻ KSEB വൃഥാ ശ്രമം നടത്തുകയാണ്.

മുൻഗണനാ പരിഗണന ലഭിച്ചില്ല KSEB ഇക്കാര്യം നിഷേധിക്കുന്നില്ല. നൽകാത്തസേവനത്തിന് ഈടാക്കിയ തുകകൾ Rs. 1,500/- + Rs. 4,700/- =6,200/- (രൂപ ആറായിരത്തി ഇരുന്നൂറു മാത്രം) നാളിതുവരെയുള്ള പലിശയും, നഷ്ടപരിഹാരവും അടക്കം തിരിച്ചു നൽകണം. ക്യാഷ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ആയി അടച്ച് മുവായിരം രൂപയിൽ (Rs. 3,000/-) 50/- രൂപ മാത്രം 01.04.1957 ൽ എന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ചേർത്ത് എന്നത് തെറ്റാണ്. 50/- രൂപ കണക്ഷൻ നൽകിയ സമയത്ത് മുൻ ഉടമസ്ഥൻ നൽകിയ ഡിപ്പോസിറ്റ് ആണ്. വസ്തു വാങ്ങിയതിനെ തുടർന്ന് എന്റെ പേരിലുള്ളത്.

KSEB ഉദ്യോഗസ്ഥരും അല്ലാത്തവരുമായ ചിലർ പ്രശ്നപരിഹാരം ഉണ്ടാക്കാമെന്ന് പറഞ്ഞ് എന്നേയും ഭർത്താവിനെയും സമീപിച്ചിരുന്നു. 10-03-2025 ലെ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ പാലാരിവട്ടത്തിനുള്ള കത്തിൽ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ പാലാരിവട്ടം നേരിട്ടുള്ള സംഭാഷണ മദ്ധ്യേ ഡിപ്പോസിറ്റ് തുകയുടെ പലിശ നഷ്ടം അദ്ദേഹത്തിന്റെ കയ്യിൽ നിന്നും നികത്തി തരാമെന്നുള്ള വാഗ്ദാനം ഞാൻ നിരസിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. ടി കത്തിൽ 16-12-2024 ൽ സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ പാലാരിവട്ടം ശ്രീ.ഷൈജു കേളന്തറയുടെ എന്റെ ഭവന സന്ദർശനവും സംഭാഷണ മദ്ധ്യേ 'ക്യാഷ് ഡിപ്പോസിറ്റിന്റെ കാര്യത്തിൽ ഇളവുകൾ അനുവദിക്കാമെന്നുള്ള വാക്കാലുള്ള ഉറപ്പും ആദരപൂർവ്വം ഞാൻ നിരസിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.

The Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division, KSEBL, Palarivattom 16-03-20268 Before the State Electricity Ombudsman P/013/2026 ൽ സമർപ്പിച്ച Statement of facts ൽ പറയുന്നതു പോലെ The Sub Division Officer, എന്റെ ഭർത്താവും പ്രതിനിധിയുമായ പി.പി. അന്തോണിയുമായി ചർച്ച നടത്തിയെന്ന KSEB യുടെ പ്രസ്താവന വാസ്തവവിരുദ്ധമാണ്. അങ്ങനെ ഒരു ചർച്ച നടന്നിട്ടില്ല. ബഹു. ഓംബുഡ്സ്മാൻ വസ്തുതകൾ പരിശോധിച്ച് ഉചിതമായ തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമയബന്ധിതമായും കാര്യക്ഷമമായ സേവനം യഥാസമയം ലഭിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. 22-24 വർഷം കാത്തിരിക്കേണ്ട ദുരവസ്ഥ ആർക്കും ഉണ്ടാകാതിരിക്കട്ടെ.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം 21/04/2026-ന് രാവിലെ 11-ന് കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഡി.എച്ച്.റോഡ് എറണാകുളം ഓഫീസിൽ വെച്ച് നടന്നു. പരാതിക്കാരിയെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് ശ്രീ.പി.പി.അനോണി, എതിർകക്ഷിയായ ശ്രീ.സജീവ് കുമാർ.കെ, അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, പാലാരിവട്ടം, എറണാകുളം ജില്ല എന്നിവരാണ് ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തത്.

പരാതിക്കാരി പാലാരിവട്ടം തമ്മനത്ത് 1993ൽ പണികഴിപ്പിച്ച ഒരു വീട് താമസ സൗകര്യത്തിനായി വാങ്ങുകയുണ്ടായി. വി.എക്സ്.സേവ്യറുടെ പേരിലെടുത്തിരുന്ന ഒരു സിംഗിൾ ഫേസ് കണക്ഷനാണ് അവിടെ നിലവിൽ ഉണ്ടായിരുന്നത്. കണക്ഷൻ 3 ഫേസിലേയ്ക്ക് മാറ്റുന്നതിനും കണക്ഷൻ സ്വന്തം പേരിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനുമായി 13/03/1998 ൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ അപേക്ഷ നൽകുകയും 21/03/1998 അതിനാവശ്യമായ ഫീസായ 9204 രൂപ അടയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. അടച്ച് ഫീസിനങ്ങളുടെ വിശദവിവരം

അപേക്ഷാ ഫീസ്	2+2	= 4	രൂ.
സർവീസ് കണക്ഷൻ ചാർജ്		= 1500	രൂ.
OYEC ചാർജ്		= 4700	രൂ.
Security deposit		= 3000	രൂ.
		<hr/>	
ആകെ		<u>9204/-</u>	രൂ

കണക്ഷൻ മുൻഗണന കിട്ടാൻ വേണ്ടിയാണ് OYEC ചാർജ് ആയി 4700 രൂപ ലൈസൻസി പരാതിക്കാരിയിൽ നിന്നും ഈടാക്കിയിരുന്നത്. എന്നാൽ മുൻഗണന ലഭിച്ചില്ലെന്ന് മാത്രമല്ല നിരന്തരമായ അന്വേഷണങ്ങളുടെ ഫലമായി ഏകദേശം നാലുമാസത്തിനുശേഷം കണക്ഷൻ 3 ഫേസ് ആക്കി മാറ്റിക്കൊടുത്തു. ഇതിനുവേണ്ടി ലൈൻ എക്സ്റ്റൻഷനോ അധിക പോസ്റ്റോ ഒന്നും ആവശ്യമുണ്ടായില്ലെന്നിരിക്കെ ഇത്രയും കാലതാമസം ഉണ്ടായത് ലൈസൻസിയുടെ അലംഭാവം തന്നെയാണെന്ന് തീർച്ചപ്പെടുത്താം. KSERC ഇറക്കിയിട്ടുള്ള Kerala Electricity Supply Code 2014 ലെ ചട്ടം 98 പ്രകാരം 7 ദിവസത്തിനകം ഇത്തരം reclassification അപേക്ഷകൾ നടപ്പിൽ വരുത്തണമെന്ന് പ്രതിപാദിക്കുന്നു.

98. Reclassification of consumer category on the request of the consumer. -

(1) If a consumer wishes to change his consumer category, he shall submit an application to the licensee in the format given in Annexure - 10 to the Code and the licensee shall process the application as per the relevant provisions of the Code.

(2) The licensee shall conduct site inspection within seven days from the receipt of application and record the meter reading at the time of inspection.

(3) If on inspection, the request of the consumer for reclassification is found genuine, change of category shall be made effective from the date of inspection and a written communication shall be sent to the consumer to this effect within fifteen days of inspection.

ഈ സപ്ലൈകോഡ് നിലവിൽ വന്നത് 2014ൽ ആണെങ്കിലും ഈ conversion നാലുമാസം എടുത്തു എന്നത് നീതീകരിക്കാനാകില്ല. അതിനാൽ തന്നെ OYEC ആയി അടച്ച 4700/- രൂപ തിരികെ നൽകേണ്ടതാണ്.

പരാതിക്കാരി പലതവണ ലൈസൻസിയുടെ ഓഫീസിൽ ബന്ധപ്പെട്ടിട്ടും കണക്ഷന്റെ ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റി നൽകിയില്ല. അവസാനം അത് മാറ്റി നൽകിയിരിക്കുന്നത് 03/11/2022 ൽ മാത്രമാണ്. അതായത് 24 വർഷവും 8 മാസവും കഴിഞ്ഞ ശേഷമാണ് ഇത് ലൈസൻസ് നടപ്പിലാക്കിയിരിക്കുന്നത്. Supply Code 2014 ലെ ചട്ടം 91 ൽ Transfer of connection ന്റെ നടപടിക്രമങ്ങളെ കുറിച്ച് വിശദമാക്കുന്നു.

91. Transfer of service connection. -

(1) The consumer shall not, without prior consent in writing of the distribution licensee, assign, transfer or part with the benefit of the service connection agreement executed with the distribution licensee, or part with or create any partial or separate interest thereunder in any manner.

(2) The service connection may be transferred to another person on transfer of ownership or occupancy of the premises, 103[through online mode as per the format specified] in Annexure - 8 along with the required documents in support of the request: Provided that such transfer shall not entitle the applicant to require shifting of the connection from the present premises.

(3) The transferee shall pay the required security and execute a fresh service connection agreement.

(4) The licensee shall process applications relating to change of name of the consumer due to change in ownership or occupancy of the premises in accordance with the procedure detailed below: -

(c) the application form shall be accepted on showing proof of ownership or occupancy of the premises;

(h) change of the name of the consumer shall be effected within fifteen days from the date of receipt of the application with all necessary documents and the necessary fees, under intimation to the transferor and the transferee;

(i) the change shall be effected in the bill within a maximum of two billing cycles after acceptance of application.

അതായത് അപേക്ഷ ലഭിച്ച് 15 ദിവസത്തിനകം ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റി നൽകണമെന്ന് **Maximum two billing Cycle** - നകം ബില്ലിൽ വേണ്ട മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തേണ്ടതാണെന്നും പ്രതിപാദിക്കുന്നു. ഇങ്ങനെ നോക്കിയാൽ 28/03/1998 നകം **Ownership Transfer** നടത്തേണ്ടിയിരുന്നു. എന്നാൽ ആ മാറ്റം വരുത്തി വരുത്തിയിരിക്കുന്നത് 24 വർഷവും 221 ദിവസവും കഴിഞ്ഞാണ്. അതായത് $(24 \times 365.25 + 221) = 8987$ ദിവസം. **KSERC (SOP of Distribution Licensee) Regulation 2015** പ്രകാരം ദിവസേന 50 രൂപ വീതം ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണെന്ന് വിശദമാക്കുന്നു.

13. Failure to adhere to time schedule
for transfer of service connection - 4 (13)(e) - Rs 50/- for each day of default

പരാതിക്കാരി 3000 രൂപ **Security Deposit** ആയി അടച്ചത് പരാതിക്കാരിയുടെ അക്കൗണ്ടിൽ വക കൊള്ളിച്ചില്ല. 50/- രൂപ മാത്രമാണ് വക കൊള്ളിച്ചിരിക്കുന്നത്. ബാക്കി 2950/- രൂപ പരാതിക്കാരിയുടെ കണക്കിൽ ചേർത്തത് 03/02/2023 മാത്രമാണ്. അതിനാൽ 1999 മുതൽ 2023 വരെയുള്ള **Security Deposit** നേലുള്ള പലിശ പരാതിക്കാരിയ്ക്ക് നഷ്ടമായിരിക്കുന്നു. **Supply Code 2014** ലെ ചട്ടം 72ൽ **Security Deposit** ന് പലിശ നൽകുന്നതിനെക്കുറിച്ച് വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

72. Interest on security deposit. -

(1) The licensee shall pay to the consumer, interest on the security deposit furnished by him at the bank rate prevailing on the first of April of that year and it shall be payable annually with effect from date of such deposit.

(2) The interest accrued during the financial year shall be adjusted in the energy bill of the consumer during the first quarter of the ensuing financial year.

(3) If the adjustment of interest is delayed, interest at 12% per annum based on the actual number of days of delay from due date, upto a period of 30 days and thereafter at the rate of 18% per annum for the entire period of default from due date.

ഇത് പ്രകാരം പരാതിക്കാരിയുടെ **Security Deposit** ന് യഥാസമയം പലിശ നൽകാതിരുന്നതിനാൽ 1999 മുതൽ 2022 വരെയുള്ള കാലയളവിൽ പലിശയും അതിന്മേൽ 18% പലിശയും അർഹതയുണ്ട്.

തീരുമാനങ്ങൾ

സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ പരിശോധിച്ച്, പരാതിക്കാരിയുടേയും എതിർകക്ഷിയുടേയും വാദം കേൾക്കുകയും ചെയ്ത്, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വിശകലനത്തിൽ നിന്നും ഇനിപ്പറയുന്ന തീരുമാനം എടുക്കുന്നു.

- 1) ലൈസൻസിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് ഉണ്ടായിട്ടുള്ള ഇത്തരം ഗുരുതരമായ വീഴ്ചകൾ അന്വേഷിച്ച് നടപടി എടുക്കേണ്ടതും അത് ഇനി ആവർത്തിക്കാതിരിക്കാൻ ഉള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- 2) **Ownership** മാറ്റാൻ കാലതാമസം നേരിട്ട 8987 ദിവസത്തേക്ക് പ്രതിദിനം 50 രൂപ വെച്ച് 4,49,350/- രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.
- 3) **Security Deposit** പരാതിക്കാരിയുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ഉൾപ്പെടുത്താതിരുന്നതിനാൽ നഷ്ടമായ പലിശ 24 വർഷത്തേക്ക് 18% പിഴപ്പലിശ ഉൾപ്പെടെ നൽകേണ്ടതാണ്.
- 4) **OYEC - deposit** വാങ്ങിയിട്ട് മുൻഗണന നൽകാതിരുന്നതിനാൽ ഈടാക്കിയ 4700/- രൂപ 1998 മുതൽ 2026 വരെയുള്ള ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പലിശ സഹിതം തിരികെ നൽകേണ്ടതാണ്.
- 5) മറ്റു ചെലവുകളൊന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/013/2026/ തീയതി: 13-05-2026

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീമതി.റീത്ത.പി.അനോണി, 35/2878-A,PRWALM-3,പള്ളത്ത് റോഡ്, തമ്മനം പി.ഒ, എറണാകുളം ജില്ല - 682032
2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, പാലാരിവട്ടം, 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, കൺസ്യൂമർ ഗ്രിപ്പൻസ് റിഡ്രെസൽ ഫോറം, കെ.എസ്.ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, HMT Colony P.O, കളമശ്ശേരി, എറണാകുളം - 683503