

THE STATE ELECTRICITY OMBUDSMAN

D.H. Road & Foreshore Road Junction, Near Gandhi Square,
Ernakulam, Kerala-682 016

Ph: 0484 2346488, Mob: 8714356488

www.keralaeo.org Email: ombudsman.electricity@gmail.com

Appeal Petition No. P/040/2026 (Present A. Chandrakumaran Nair) Dated: 22-09-2026

Appellant : Sri. Muhammed Firoz,
Mekkathayil Koyakkal House,
Chelembra P.O,
Malappuram (Dt) - 673634.

Respondent : Assistant Executive Engineer
Electrical Sub Division,
KSE Board Limited,
Feroke, Kozhikode (Dt).

ORDER

Background of the case

The Appellant Shri. Muhammed Firoz is a consumer of the Licensee KSEBL under their Electrical Section, Ramanattukara, Kozhikode. The Appellant had availed a three phase connection under the tariff LT4A with connected load 90kW and contract demand 100kVA. The consumer number is 1166339014316 and the connection was effected on 23/05/2000. During the auditing conducted by the Regional Audit officer in the office of the Electrical Section, Ramanattukara, have found out that the appellant had exceeded the contract demand of 100kVA for a period from 04/2022 to 06/2023. Accordingly, the Licensee had raised an additional bill as low voltage surcharge for Rs.2,74,905/- to the appellant. The officials of the Licensee had noticed that the power factor was very low since 04/2022 and the Licensee had charged low power factor penalty upto 07/2023. The Appellant had paid this payment through online. The Appellant had filed the petition to the CGRF vide reference no: OP/86/25-26 and the CGRF had issued order dated 17/04/2026 on completing procedural formalities. Aggrieved with the decision of CGRF this appeal petition is filed to this Authority.

Arguments of the Appellant

Complainant is the proprietor of an ice plant by the name "Kurath Ice Plant" functioning in Ramanattukara, Calicut. The ice plant run by the complainant is allotted with electricity connection bearing consumer No. 1166339014316. The Complainant received a formal demand notice dated 09.06.2023, arbitrarily demanding an exorbitant sum of 2,74,905/- under the head of accumulated surcharge as there was a consumption above 100kW for the period of April 2022 to June 2023. Complainant approached Hon'ble High Court by filing a writ petition challenging the said demand notice and later withdrawn his writ petition to file the complaint before the statutory authority. Meanwhile, Complainant paid the disputed amount by mistake. Later he approached CGRF with the above said complaint. His main grievance is that, the complainant regularly paid the monthly bills without any default.

The Complainant states that for the relevant period, all auxiliary liabilities including the power factor penalty were fully paid by him, rendering the subsequent demand for surcharge completely baseless and unwarranted. In the monthly bills, under the head of surcharge the amount was shown as zero. The Recorded Maximum Demand (RMD) was recorded in the monthly bills were the same as the ones shown in the new demand notice issued on 09.06.2023. Hence, there was no reason for the complainant to know there will be an additional surcharge by looking at the monthly bill. Then, only on 09.06.2023, the surcharge was demanded though the new demand notice for the period of April 2022 to June 2023.

The Complainant had no means, reason, or occasion to anticipate an additional surcharge, as the monthly bills generated by the KSEB consistently omitted or failed to compute any such liability despite possessing the same RMD. Raising a sudden, cumulative demand notice on 09.06.2023 for a retroactive period of 15 months (April 2022 to June 2023) constitutes a gross omission solely attributable to the Licensee and cannot be recovered to the detriment of an innocent consumer. Complainant paid the said demanded amount by mistake and in the interest of justice, it is highly necessary to direct a refund of the said amount. The complainant approached the CGRF and filed O.P No.86/2025-26. After hearing both sides, the said complaint was dismissed by the forum.

The Forum gravely erred in law by ignoring the undisputed fact that for every single billing cycle between April 2022 and June 2023, the Respondent-Licensee generated and served regular invoices explicitly showing the "Low Voltage Surcharge" as ₹0/-. By certifying the surcharge line item as zero month over month, the Respondent created a clear, formal representation that the Appellant's infrastructure parameters were fully compliant and free of financial penalties. The Appellant, relying in good faith on these official records, routinely discharged all bills. The Licensee is legally estopped from retroactively reversing its own certified billing records to slap a surprise cumulative bill on an innocent consumer.

The Board cannot issue sudden, final printed demand notices. It must first intimate the computation baseline and give the consumer an effective prior opportunity to file objections. The failure of the Respondents to afford an opportunity to present objections and a chance of personal hearing renders the demand notice void ab initio. By remaining silent for 15 months and declaring the surcharge as zero, the Respondents completely denied the Appellant this statutory right to rectify at the first instance itself. The Licensee's structural omission directly engineered the massive financial liability of ₹2,74,905/-.

Nature of relief sought from the Ombudsman: To set aside and reverse the order dated 10.04.2026 in O.P No.86/2025-26 before the CGRF, Kozhikode. To set aside the demand cum disconnection notice dated 09.06.2023 issued by Assistant Engineer, Electrical section, KSEB, Ramanattukara. To direct refund of 2,74,905/- paid by the complainant as per demand cum disconnection notice dated 09.06.2023 issued by Assistant Engineer, Electrical section, KSEB, Ramanattukara.

Arguments of the Respondent

പരാതിക്കാരൻ രാമനാട്ടുകര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ പരിധിയിൽ കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 1166339014316 പ്രകാരമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവാണ്. ഈ വൈദ്യുത കണക്ഷൻ ശ്രീ ഫേസ് സപ്ലൈയിൽ 90 kW കണക്റ്റഡ് ലോഡിൽ (Contract Demand 100 kVA) LT 4 A താരിഫിൽ നൽകിയിട്ടുള്ളതാണ്. കണക്ഷൻ നൽകിയത് 23.08.2000 തീയതിയിലാണ്. ടി ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതിമാസ ബില്ലുകൾ കണക്കാക്കുന്നത് മീറ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്ന മാക്സിമം ഡിമാൻഡിന്റെയും (MD) ഉപയോഗിക്കപ്പെടുന്ന വൈദ്യുതി യൂണിറ്റുകളുടെയും ബില്ലുകൾ കണക്കാക്കുന്നത് മീറ്ററിൽ (kwh) അടിസ്ഥാനത്തിലാണ്.

കോഴിക്കോട് റീജിയണൽ ഓഡിറ്റ് ഓഫീസർ 01.12.2022 മുതൽ 31.12.2022 തീയതികളിൽ രാമനാട്ടുകര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ഓഡിറ്റിന് നടത്തിയിരുന്നു. ഓഡിറ്റിങ്ങിൽ ടി ഉപഭോക്താവ് 04/2022 മുതൽ 06/2023 വരെയുള്ള കാലയളവിൽ അനുവദിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള കോൺട്രാക്ട് ഡിമാൻഡ്, 100 KVA അധികരിച്ചതായി കണ്ടെത്തുകയും തുടർന്ന് രാമനാട്ടുകര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ അസിസ്റ്റന്റ് എൻജിനീയർ 09.06.2023 തീയതിയിൽ ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് നൽകുകയും ലോ വോൾട്ടേജ് സർച്ചാർജ് ഇനത്തിൽ 2,74,905/- രൂപ അടയ്ക്കണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുകയും ചെയ്തു.

ഉപഭോക്താവിന് അനുവദിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള കോൺടാക്ട് ഡിമാൻഡ് (100 kVA) മേൽ കാലയളവിൽ അധികരിച്ചതിനാലാണ് കേരള സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ നിശ്ചയിച്ച ലോ വോൾട്ടേജ് സർച്ചാർജ് അടവാക്കണമെന്ന് അറിയിക്കുകയും ആയതിന്റെ വിശദ വിവരങ്ങളും തുകയും ഉപഭോക്താവിന് നൽകുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ടി തുക 12.07.2023 തീയതിയിൽ രശീതി നമ്പർ 66330230712701130 പ്രകാരം ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് ആയി അടവാക്കിയിട്ടുണ്ട്. കേരള സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ്റെ Part A - Low Tension (LT) Tariff, General Condition Sub Setion-12 പ്രകാരമാണ് മേൽ പറഞ്ഞ ലോ വോൾട്ടേജ് സർച്ചാർജ് ഈടാക്കിയത്. തുടർന്ന് രാമനാട്ടുകര അസിസ്റ്റന്റ് എൻജിനീയർ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലത്ത് പരിശോധന നടത്തിയപ്പോൾ മാക്സിമം ഡിമാൻഡ് (MD) 100 KVA അധികരിച്ചതായി ബോധ്യപ്പെട്ടു. ആയതിന്റെ കാരണം അവിടെ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള കപ്പാസിറ്ററുകൾ തകരാറിൽ ആയതിനാണ് എന്ന് കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്തു. ഉപഭോക്താവിന്റെ കണക്ടഡ് ലോഡ് 90 kW, കോൺടാക്ട് ഡിമാൻഡ് 100 KVA എന്നിങ്ങനെ ആയിരിക്കവേ താഴ്ന്ന നിരക്കിലുള്ള പവർ ഫാക്ടറിൽ (PF) വൈദ്യുതി ഉപകരണങ്ങൾ പ്രവർത്തിക്കുമ്പോൾ ആണ് മാക്സിമം ഡിമാൻഡ് 100 kVA ക്ക് മുകളിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നത്. ആയതിനാലാണ് പവർ ഫാക്ടർ കുറവുള്ള മാസങ്ങളിൽ മാക്സിമം ഡിമാൻഡ് 100 KVA ക്ക് മുകളിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്.

പിന്നീട് 08/2023 മാസം മുതൽ ഉപഭോക്താവ് പവർ ഫാക്ടർ ശരിയായി ലഭിക്കത്തക്കവിധം കപ്പാസിറ്ററുകൾ പുനഃസ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. പവർ ഫാക്ടർ കുറവായി രേഖപ്പെടുത്തിയ 04/2022 മുതൽ 07/2023 വരെ കാലയളവിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതിമാസ ബില്ലുകളിൽ നിലവിലുള്ള താരിഫ് പ്രകാരം 2,22,783/- രൂപ പിഴ തുകയായി ഈടാക്കിയിട്ടുണ്ട്. മേൽപ്പറഞ്ഞ ലോ പവർ ഫാക്ടർ സർച്ചാർജ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയിട്ടുള്ള പ്രതിമാസ ബില്ലുകളിലും വ്യക്തമായി വിവരിച്ചിട്ടുമുണ്ട്.

പരാതിക്കാരൻ 01.08.2023 തീയതിയിൽ ബഹു: കേരള ഹൈക്കോടതിയിൽ WP (C) 25886/2023 നമ്പർ പ്രകാരം ഒരു റിട്ട് ഹർജി ഫയൽ ചെയ്തിരുന്നു. അതിൽ പരാതിക്കാരന് രാമനാട്ടുകര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും നൽകിയ 2,74,905/- രൂപയുടെ ലോ വോൾട്ടേജ് സർച്ചാർജ് ഒഴിവാക്കി ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള ആവശ്യമാണ് ഉന്നയിച്ചിരുന്നത്. പരാതിക്കാരനെയും എതിർ കക്ഷികളുടെയും കേട്ട ശേഷം 12.01.2026

തീയതിയിൽ ബഹു: ഹൈക്കോടതി ടി പരാതി പിൻവലിക്കുവാൻ ഉത്തരവ് നൽകുകയാണുണ്ടായത്.

ബഹു: ഹൈക്കോടതിയിൽ കേസ് നടക്കുമ്പോൾ പരാതിക്കാരൻ അറിയാതെയാണ് ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് ആയി പണം അടച്ചത് എന്ന് പറയുന്നത് വാസ്തവ വിരുദ്ധമാണ്. കാരണം ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് നടത്തുന്ന സമയത്ത് ആയതിന്റെ തുക ഓൺലൈൻ സംവിധാനത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയത് പരാതിക്കാരൻ സ്വയമേയാണ്. അടവാക്കേണ്ട തുക പിഴ തുകയാണെന്ന് ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ ബില്ലിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതാണ്. ആയതിനാൽ പരാതിക്കാരൻ അറിയാതെ തുക അടവാക്കിയതാണെന്നുള്ള പരാതിക്കാരന്റെ വാദം നിലനിൽക്കുന്നതല്ല. മാത്രവുമല്ല ലോ പോൾട്ടേജ് സർച്ചാർജ്, ലോ പവർ ഫാക്ടർ സർച്ചാർജ് എന്നിവ ഏതൊരു ഉപഭോക്താവും നിയമപരമായി അടവാക്കേണ്ട തുകകളാണ്. അതിൽ അസ്വാഭാവികമായി ഒന്നും തന്നെയില്ല.

08/2023 മുതൽ 03/2026 വരെയുള്ള കാലയളവിൽ നൽകിയ പ്രതിമാസ ബില്ലുകളിൽ പവർ ഫാക്ടർ ഇൻസെന്റീവ് ഇനത്തിൽ 63,338/- രൂപ കെ. എസ്. ഇ. ബി ഉപഭോക്താവിന് തിരിച്ചു നൽകിയിട്ടുണ്ട്. തുടർന്നുള്ള മാസങ്ങളിൽ പവർ ഫാക്ടർ ഇതേ നിലയിൽ തുടരുകയാണെങ്കിൽ ആനുപാതികമായ തുക ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാകുന്നതാണ്. പ്രവർത്തന രഹിതമായ കപ്പാസിറ്ററുകൾ പുനഃക്രമീകരിച്ചതിനാലാണ് ഉപഭോക്താവിന് പവർ ഫാക്ടർ ഇൻസെന്റീവ് ഇനത്തിൽ മേൽ തുക നൽകപ്പെട്ടത്.

ബഹു: സുപ്രീം കോടതിയുടെ Civil Appeal No. 7235/2009, M/S. Prem Cottex Vs. Uttar Haryana Bijili Vitram Nigam Ltd & Others എന്ന കേസിന്റെ വിധിന്യായത്തിൽ കുടിശ്ശിക ബിൽതുക ഈടാക്കുന്നതിന് സമയപരിധി ബാധകമല്ല എന്ന് വിധിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആയതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈ കേസിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ലോ പോൾട്ടേജ് സർച്ചാർജ് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള ബില്ലിന് നിയമപ്രകാരമുള്ളതാകുന്നു.

ഉപഭോക്താവിന് കെ. എസ്. ഇ. ബി നൽകിയിട്ടുള്ള ബില്ലുകൾ നീതിപൂർവ്വമായതും ഉചിതവുമായിട്ടുള്ളതാണ്. പ്രകാരമാണ് ഉപഭോക്താവിന് ഉത്തരവുകൾ നിലവിലുള്ള താരിഫ് വൈദ്യുതി ബില്ലുകൾ നൽകിയിട്ടുള്ളത്. അതിനാൽ ഉപഭോക്താവ് നിയമപരമായി അത് അടവാക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥനാണ്. ഈ പരാതി പരാതിക്കാരൻ കെ. എസ്. ഇ. ബി യിൽ നിന്നും അനർഹമായ നേട്ടങ്ങൾക്കു വേണ്ടി

പരീക്ഷണാടിസ്ഥാനത്തിൽ നൽകിയിട്ടുള്ളതാണ്. ആയതിനാൽ മേൽ ബോധിപ്പിച്ച വസ്തുതകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബഹു: ഓംബുഡ്സ്മാൻ ദയവായി ഈ അപ്പീൽ തള്ളണമെന്ന് വിനീതമായി അപേക്ഷിക്കുന്നു.

Analysis and findings

The hearing of the appeal petition was conducted on 08/09/2026 at 11:00 a.m. in the O/o State Electricity Ombudsman, D.H Road, Ernakulam dt. The hearing was attended by the representative for the appellant Advocate Sri.Junaid V.S and the respondent Sri. Reghunadh P.V, Asst. Executive Engineer, Electrical Sub Division, KSE Board Ltd., Feroke, Kozhikode Dist. Subsequent to this hearing the Appellant has requested for another opportunity to present his grievances. Accordingly the Ombudsman heard his representative Adv. Abhijith Krishnan on 18/09/2026 at 11.00 a.m.

The Appellant is the proprietor of an iceplant named as “Kurath Ice Plant” situated at Ramanattukara, Kozhikode. An LT three phase connection with connected load 90kW and contract demand 100kVA has been availed from the Licensee, KSEBL for the functioning of the Ice Plant through their Electrical Section, Ramanattukara. The Licensee had raised an additional bill on 09/06/2023 for Rs.2,74,905/- as the low voltage surcharge. The consumer had exceeded the monthly demand beyond 100kVA for a period from 04/2022 to 06/2023. The licensee has not included this low voltage surcharge in the bill and this mistake was found out during the auditing of accounts of the concerned section. The Licensee had charged low voltage surcharge when the monthly demand exceeded 100kVA. The regulation of the Supply Code - 2014 states that the maximum contract demand for LT three phase power connection is only 100kVA. Then the regulation 9 states that when the consumer avails power in LT three phase and demand exceeds 100kVA ,the low voltage surcharge is applicable.

9. Low voltage supply surcharge.

Consumers availing supply at voltage lower than the one specified in regulation 8 for the respective limits of connected load or contract demand shall pay the low voltage supply surcharge to the licensee at the rates as approved by the Commission from time to time in the tariff order.

The Hon’ble KSERC has decided the low voltage surcharge in the tariff orders issued from time to time.

12. The consumers who are required to avail supply at HT and above as per the Regulation 8 of the Kerala Electricity Supply Code, 2014, but availing supply at LT, shall pay the low voltage surcharge at the following rates.

Low voltage supply surcharge for consumers having connected load/ contract demand above 100 kVA and availing supply at LT level

<i>Particulars</i>	<i>Approved by the Commission for 2023-24</i>
<i>Consumers listed under LT 1 A</i>	<i>Rs 180/ kVA/month</i>
<i>Consumers listed under LT-IV (A)</i>	<i>Rs 205/kVA/month</i>
<i>Consumers listed under LT-IV (B)</i>	<i>Rs 190/kVA/month</i>

Here in this case the contract demand was 100kVA is LT, 3 phase connection. From 04/2022 to 02/2023 and the 05/2023, & 06/2023, the demand exceeds 100kVA. The low voltage surcharge as per the tariff order was @ Rs.205/kVA. Then the total amount worked out to Rs.2,74,905/-.

On detailed examination by the Licensee it was noted that the power factor was very low for the period from 04/2022 to 07/2023 and the appellant had paid an amount of Rs.2,22,783/- as the low power factor penalty. The power factor improvement system connected to the power supply was not functional during this period and hence the demand recorded was exceeded the limit.

The Appellant had filed a petition to Hon'ble High Court of Kerala vide WP(C)/25886/2023. This was withdrawn by the appellant maintaining the right to approach CGRF as per the judgement dated 12/01/2026. Then the petition was filed to CGRF and CGRF issued Order on 17/04/2026.

The main contention raised by the appellant is that the Licensee have not demanded this low voltage surcharge along with the bill and subsequently raised as an additional bill which is not justifiable. But the regulation 134 of the supply code -2014 empower the licensee to raise the additional bill if on review found that the consumer was under charged.

134. Under charged bills and over charged bills. -

(1) If the licensee establishes either by review or otherwise, that it has undercharged the consumer, the licensee may recover the amount so undercharged from the consumer by issuing a bill and in such cases at least thirty days shall be given to the consumer for making payment of the bill.

(2) If, after payment of any bill, it is established that the licensee has overcharged the consumer, the excess amount shall be refunded to the consumer with interest at bank rate as on the date of remittance of such excess amount.

(3) The licensee may refund such overcharged amount along with interest at bank rate as on the date of remittance of such overcharged amount, by way of adjustment in the three subsequent bills and if the adjustment is not possible in the next three bills, the licensee shall refund the balance amount in full by cheque.

Here in this case the consumer was under charged and hence the Licensee raise an additional bill. The Appellant have already remitted this amount. Then the Appellant had taken action to rectify the power factor improvement system and accordingly the power factor of the service connection was improved . From 08/2023 onwards the appellant is getting the incentive on high power factor. The power factor recorded was above 0.95 and hence the consumer is eligible to get the incentive. It is very pertinent to note that the quality of power distribution system is mainly depend on the quality of the connected load. The consumer is responsible to connect the load with good power factor so that power system quality will be improved. This will ensure the power supply to other consumers connected with same distribution network also with proper quality.

Decision

On verifying the documents submitted and hearing both the petitioner and respondent and also from the analysis as mentioned above, the following decision are hereby taken.

1. The appellant is liable to pay the demand raised by the appellant as low voltage surcharge and hence this petition is disposed.
2. No other charges ordered.

ELECTRICITY OMBUDSMAN

No. P/040/2026/ dated: 22-09-2026 .

Delivered to:

1. Sri. Muhammed Firoz, Mekkathayil Koyakkal House, Chelembra P.O, Malappuram (Dt) - 673634
2. The Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division, KSE Board Ltd, Feroke, Kozhikode (Dt).

Copy to:

- 1) The Secretary, Kerala State Electricity Regulatory Commission, KPFC Bhavanam, Vellayambalam, Thiruvananthapuram-10.
- 2) The Secretary, KSE Board Limited, Vydhyuthi Bhavanam, Pattom, Thiruvananthapuram-4.
- 3) The Chairperson, Consumer Grievance Redressal Forum, Vydyuthi Bhavanam KSE Board, Gandhi Rd, Kozhikode - 673032