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/041/2026

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: 24 - 09 - 2026

പരാതിക്കാരൻ	:	ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗ്ഗീസ് കുറുപ്പനാട്ട് വീട്, മാഞ്ഞൂർ പി. ഓ , കോട്ടയം ജില്ല - **686603**
എതിർകക്ഷി	:	അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ ഏറ്റുമാനൂർ, കോട്ടയം ജില്ല

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

പരാതിക്കാരിയായ ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസ് ലൈസൻസിയായ **KSEBL**-ന്റെ കുറുപ്പന്തറ സെക്ഷന്റെ കീഴിൽ വരുന്ന ഒരു ഉപഭോക്താവായ ശ്രീ. കെ.എം വർഗീസിന്റെ പതിയാണ്. കൃഷി ആവശ്യത്തിനു വേണ്ടി കൺസ്യൂമർ നമ്പർ **1146473006840** ആയി എടുത്തിട്ടുള്ള കണക്ഷന്റെ ഉപഭോക്താവായ ഭർത്താവ് മരണപെട്ടുപോയതിനാൽ അവകാശിയായത് ഭാര്യയായ ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസ് ആണ്. **LT 5A** താരിഫിൽ എടുത്തിട്ടുള്ള പ്രസ്തുത കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കുന്നതിനും അഴിച്ചു മാറ്റുന്നതിനുമായി ലൈസൻസിയെ സമീപിച്ചിട്ട് നടക്കാത്തതിനാൽ **CGRF** - ലും ഓംബുഡ്സ്മാനിലും പരാതി സമർപ്പിക്കുകയുണ്ടായി. ആ പരാതി **P/28/2026** ആയി **01/07/2025** - ൽ തീർപ്പാക്കിയിട്ടുള്ളതുമാണ്. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഉത്തരവ് പ്രകാരം കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കുന്നതിനും അഴിച്ചു മാറ്റുന്നതിനും കാലതാമസം നേരിട്ടു. കൂടാതെ തിരികെ നൽകേണ്ടിയിരുന്ന **Security Deposit** യഥാസമയം തിരികെ നൽകാതെ താമസിപ്പിക്കുകയും ചെയ്തു. ഈ കാലതാമസങ്ങൾക്ക് ഉചിതമായ നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ടാണ് പരാതി സമർപ്പിച്ചത്. ആദ്യം **CGRF** -

ൽ നൽകിയ പരാതി **OP/02/2026-27** ആയി ഫയലിൽ സ്വീകരിക്കുകയും നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കി **03/07/2026**-ൽ ഉത്തരവിറക്കുകയും ചെയ്തു. ഈ ഉത്തരവിൽമേലുള്ള അപ്പീലായിട്ടാണ് ഈ പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം നൽകിയിട്ടുള്ളത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

കുറുപ്പന്തറ സെക്ഷൻ ഓഫീസിനു കീഴിലുള്ള കൺസ്യൂമർ നമ്പർ **1146473006840** ന്റെ **Security** തുകയും, അഡ്വാൻസായി അടച്ച കുടിശ്ശിക തുകയും സമയബന്ധിതമായി തിരികെ നല്കാത്തതിനാൽ ഞാൻ **31/03/26**-ൽ **CGRF, KSEB Ltd South Region** കൊട്ടാരക്കര മുമ്പാകെ പരാതി നൽകുകയും ആയത് **OP NO: 02/2026-27** ഫയലിൽ സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളതാകുന്നു. **23/06/26** - ൽ വാദം കേട്ടിട്ടുള്ളതും, **03/07/26** തീയതിയിൽ മേൽ നമ്പർ **O-P** യിൽ ഉത്തരവായിട്ടുള്ളതാണ്. ടി ഉത്തരവ് നിയമപരമല്ലാത്തതും, വസ്തുതകൾക്ക് നിരക്കാത്തതുമാണ്.

ബഹു: ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുൻ അപ്പീൽ പരാതി **P/28/2025 dated 01/07/25** ഉത്തരവ് എനിക്ക് **07/07/25** - ൽ ലഭിക്കുകയും, ആയത് നടപ്പിലാക്കി ബാധ്യതകളിൽ നിന്നും ഒഴിവാക്കുന്നതിനായി **A.E, Section Office Karuppanthara, A.E.E, Electrical Sub Division Ettumanoor, Chief Engineer (Distribution) K.S.E.B South, Trivandrum,** എന്നിവരെ ബന്ധപ്പെട്ടെങ്കിലും, സമയ ബന്ധിതമായി ടി ഉത്തരവ് നടപ്പിലാക്കിത്തന്നില്ല. തുടർന്നു **26/08/25**-ൽ കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ മുമ്പാകെ പരാതി നല്കിയതിൻ പ്രകാരം, **22/09/25**-ൽ **DB NO.2/krpa/Complaint/2025-26/138** കത്ത് പ്രകാരം വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നിൽക്കുന്ന **shed** തുറന്നു തരണമെന്നാ-വശ്യപ്പെട്ടതിൻപ്രകാരം **26/09/25**-ൽ തുറന്നു നല്കുകയും, അന്ന് തന്നെ ഫൈനൽ റീഡിങ് എടുത്തിട്ടുള്ളതുമാകുന്നു.

DB No: 6/Krpa/notice to consumer/2025-26/150 dated 03/10/2025 കത്ത് പ്രകാരം **6857/- (Six Eight Five Seven)** ഫൈനൽ ബിൽ നല്കുകയും **07/10/25**-ൽ ബിൽ തുകയായ **7154 (seven one Five Four)** അടച്ചതുമാകുന്നു. ടി തീയതിയിൽ തന്നെ സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിസിറ്റായി എന്റെ കൺസ്യൂമർ നമ്പറിൽ നൽകിയിരുന്ന തുകയും, ബഹു : ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അപ്പീൽ പരാതി **P/28/2025 dated 01/07/25** ഉത്തരവ് പ്രകാരം ഞങ്ങൾ അഡ്വാൻസായി അടച്ച കുടിശിക തുക, കൃഷിഭവനിൽ നിന്നും ഡിമാന്റ് ലെറ്റർ നൽകി തിരികെ ഞങ്ങൾക്ക് വാങ്ങി നൽകുവാനുള്ള അപേക്ഷ കുറുപ്പന്തറ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നൽകിയതാണ്.

ബഹു : ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അപ്പീൽ പരാതി **No P/28/2025 dated 01/07/25** ഉത്തരവ് സമയ ബന്ധിതമായി നടപ്പിലാക്കിത്തരാത്തതിനാൽ **(01/07/25 - 07/10/25** വരെ മിനിമം ചാർജ്, മീറ്റർ വാടക ഇവ അടയ്ക്കേണ്ടി വന്നതിനാൽ ഞങ്ങൾക്ക് കഷ്ടനഷ്ടങ്ങൾ വന്നിട്ടുള്ളതാണ്. **KSERC regulation 16, Shedule -1, 21, 4 (13) M** പ്രകാരം **30** ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സെക്യൂരിറ്റി തുക മടക്കി നൽകേണ്ടതാണ്. അല്ലാത്തപക്ഷം പ്രതിദിനം **100/- (Hundred)** വീതം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്. സെക്യൂരിറ്റി തുക, അഡ്വാൻസായി അടച്ച കുടിശ്ശിക തുകകൾ സമയ ബന്ധിതമായി മടക്കി നല്കാത്തതിനാൽ **31/03/26 -** ൽ **CGRF, KSEB Ltd** കൊട്ടാരക്കര മുമ്പാകെ പരാതി നൽകി. ടി പരാതി നിലനിൽക്കേ **22/04/26-06 K.S.E.B Ltd** സെക്യൂരിറ്റി തുക മാത്രം മടക്കി നല്കി.

എന്നാൽ ബഹു: ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഉത്തരവ് തീയതി മുതൽ **30** ദിവസം കഴിഞ്ഞ തീയതിയായ **01/08/25** നു ശേഷവും സെല്ലൂരിറ്റി തുക മടക്കി നല്കാത്തതിനാൽ, **01/08/25** മുതൽ പ്രതിദിനം **100/-** രൂപ **[Hundred]** വീതം സെക്യൂരിറ്റി തുക തിരികെ നല്കിയ തീയതിയായ **22/04/26** വരെയുള്ള **264** ദിവസം **(Two Six Four)** കണക്കാക്കി **26,400/-**രൂപയും **(Two Six Four Zero Zero)**, അഡ്വാൻസായി അടച്ച കുടിശ്ശിക തുകയും മടക്കി നല്കുവാൻ **CGRF** കൊട്ടാരക്കര, ടി വിഷയം ഫോറത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നതല്ലായെന്നു കാട്ടി ഉത്തരവ് നല്കിയിട്ടുള്ളതും, മേൽ പറഞ്ഞ തുകകൾക്കായി ഞങ്ങൾക്ക് ഉചിതമായ അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കാമെന്നും ഫോറം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ളതാകുന്നു.

ആകയാൽ ബഹു: ഓംബുഡ്സ്മാൻ താഴെപ്പറയുന്ന നിവൃത്തികൾ അനുവദിച്ചുത്തരവാകണമെന്ന് വിനീതമായി അപേക്ഷിക്കുന്നു.

നിവൃത്തികൾ:

- **01/08/25** മുതൽ **22/04/26** വരെ പ്രതിദിനം **100/-** രൂപ **(Hundred) 264([Two six four)**ദിവസത്തേക്ക് **26,400/-** രൂപ **(Two Six Four Zero Zero) KSEB Ltd** ൽ നിന്നും നൽകുവാൻ ഉത്തരവാകണമെന്ന് അപേക്ഷി ക്കുന്നു.
- കുടിശ്ശിക തുകയായ **7154/- (Seven One five four)** രൂപ **07/10/2025-**ൽ അഡ്വാൻസായി അടച്ചിട്ടുള്ളതും, ടി തുക തിരികെ നല്കുവാൻ **KSEB Ltd** നോട് നിർദ്ദേശിച്ചുത്തരവാകണമെന്നപേക്ഷിക്കുന്നു.
- കുടിശ്ശിക തുകയായ **7154/- (Seven One five four)** രൂപ അടച്ച തീയതിയായ **07/10/25** മുതൽ തിരികെ നല്കുന്ന തീയതി വരെ **12% (Twelve)** വാർഷിക പലിശ കണക്കാക്കി **KSEB Ltd** നോട് നല്കുവാൻ ഉത്തരവാകണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു.

- നീതി നടപ്പാക്കുന്നതിലേക്കായി ബഹു: ഓംബുഡ്സ്മാനിനു ഉചിതമെന്നു തോന്നുന്ന ഇതര നിവൃത്തികളും അനുവദിക്കണമെന്നു അപേക്ഷിക്കുന്നു.
- മേൽ പറഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾ ശരിയും, സത്യവുമെന്നു ബോധിപ്പിക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

കൺസ്യൂമർ നമ്പർ **1146473006840** തന്റെ ഭർത്താവിന്റെ പേരിലുള്ള കണക്ഷൻ ആണെന്നും ഭർത്താവ് മരിച്ചുപോയതിനാൽ ടി കണക്ഷൻ ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്ത് സെക്യൂരിറ്റി തുക തിരികെ വേണമെന്നാവശ്യപ്പെട്ട് ശ്രീമതി.ഏലിയാമ്മ വർഗീസ് **23.08.2024**-നാണ് കുറുപ്പന്തറ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ചത്. ടി കണക്ഷൻ സ്ഥിരമായി ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്യരുതെന്നും കണക്ഷൻ പൈങ്ങോട്ട് കുഴലിച്ചിറ പാടശേഖര സമിതിയുടെ നെൽകൃഷി ആവശ്യത്തിലേക്ക് ഉള്ളതാണെന്നും, മാഞ്ഞൂർ കൃഷിഭവൻ ഓഫീസർ അറിയിച്ചിരുന്നു. ടി കണക്ഷനിൽ കറന്റ് ചാർജ് അടച്ചുവന്നിരുന്നത് മാഞ്ഞൂർ കൃഷിഭവൻ ആയിരുന്നതിനാലും നിലവിൽ ഉണ്ടായിരുന്ന കറന്റ് ചാർജ് കുടിശ്ശിക അടച്ച് സർവീസ് ഡിസ്മാന്റിലിംഗിന് അപേക്ഷിക്കാൻ, അപേക്ഷക വിസമ്മതിച്ചതിനാലും സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്ന് തുടർനടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ സാധ്യമായിരുന്നില്ല.

പരാതിക്കാരി കൊട്ടാരക്കര **CGRF** ൽ പരാതി സമർപ്പിക്കുകയും, **O.P. No.68/2024 dated 07/03/2025** - ലെ ഉത്തരവ് പ്രകാരം കറന്റ് ചാർജ് കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് ടി കണക്ഷൻ ഡിസ്മാന്റിൽ നടത്തണമെന്ന് **CGRF** ഉത്തരവ് ഇടുകയും ചെയ്തു. എന്നാൽ കുടിശ്ശിക തുക കൃഷിഭവൻ അടക്കണമെന്നും, കണക്ഷൻ ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്യണമെന്നും ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ നടപടി ആവശ്യപ്പെട്ടും പരാതിക്കാരി **Electricity Ombudsman** ൽ അപ്പീൽ നൽകി. **01.07.2025** ൽ ബഹു: **Ombudsman** നൽകിയ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം ചുവടെ ചേർത്തിട്ടുള്ള 'തീരുമാനങ്ങൾ' **Electricity** നൽകിയിരുന്നു .

I. ലൈസൻസി പലിശ ഒഴിവാക്കി കുടിശ്ശിക കണക്കാക്കി നൽകുക .
II. തീരുമാനം (1) പ്രകാരമുള്ള തുക അഡ്വാൻസ് ആയി പരാതിക്കാരി അടയ്ക്കുകയും അങ്ങനെ ലൈസൻസി കണക്ഷൻ ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്യുകയും ചെയ്യുക.
III. ലൈസൻസി കൃഷിഭവന് ഡിമാൻഡ് നൽകുകയും, ആ തുക ലഭ്യമാക്കി പരാതിക്കാരിക്ക് തിരികെ നൽകുകയും ചെയ്യുക.
IV. **Pump house** തുറന്നു കണക്ഷൻ ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്യാനുള്ള സൗകര്യം ഒരുക്കേണ്ടത് പരാതിക്കാരിയുടെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്.

V. മറ്റു ചെലവുകൾ അംഗീകരിച്ചിട്ടിട്ടില്ല.

ബഹുമാനപ്പെട്ട **Electricity Ombudsman** നൽകിയ ഉത്തരവിന്റെ തുടർ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഹെഡ് ഓഫീസിൽ നിന്ന് **(DD&SCM)No.1451/2025(KSEBL/LA/DEO/1051/2025-LG/dtd/TVPM/19-09-2025** നമ്പർ പ്രകാരം കത്ത് ലഭിച്ചിരുന്നു. കൺസ്യൂമർ നമ്പർ **6840** ന്റ് റീഡിങ് എടുക്കുവാൻ പ്രിമിസിസ് തുറന്ന് തരുന്നതിന് ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസിന് ലെറ്റർ **No.DB2 /Krpa/Complaint/2025-26/138/ dtd.22.09.2025** പ്രകാരം നോട്ടീസ് നൽകി. **23/09/2025-** ൽ ഈ കത്ത് ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസിനു വേണ്ടി മകൻ ശ്രീ. ബിൻസൺ വർഗീസ് കൈപ്പറ്റിയിരുന്നു. എന്നാൽ മീറ്റർ ഇരിക്കുന്ന കെട്ടിടം **23/09/2025-** ൽ തുറന്നു തന്നില്ല . രണ്ടു പൂട്ടിട്ട് ആണ് കെട്ടിടം പൂട്ടിയിരുന്നത്. ശ്രീ. ബിൻസൺ വർഗീസ്, ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസിന്റെ പ്രിമിസിസ് **07/10/2025 -** ന് തുറന്നുതരാമെന്ന് ഫോണിൽ കൂടി വിളിച്ചറിയിച്ചതിനെ തുടർന്ന് കുറുപ്പന്തറ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ നിന്നും മീറ്റർ റീഡിങ് എടുക്കുന്നതിന് **07/10/2025 -** ന് ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസിന്റെ പ്രിമിസിസെസിൽ എത്തുകയും, കെട്ടിടം തുറന്നു തരുകയും ചെയ്തു. അന്ന് തന്നെ ഫൈനൽ റീഡിങ് എടുത്തു. **FR-2409.**

07.10.2025 ൽ കൺസ്യൂമർ നമ്പർ **6840** ന്റെ ഫൈനൽ ബിൽ തയ്യാറാക്കി. പലിശ ഒഴിവാക്കി ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസ് കുറുപ്പന്തറ സെക്ഷനിൽ അടക്കേണ്ട തുക **Rs.7154/-**. പലിശ ഒഴിവാക്കിയ തുകയായ **Rs.7154 /-** രൂപ ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസ് **07.10.2025** ൽ **4647025100710116** രസീത് നമ്പർ പ്രകാരം കുറുപ്പന്തറ സെക്ഷനിൽ അടച്ചു. ശ്രീമതി.ഏലിയാമ്മ വർഗീസ് അടച്ച തുകയായ **Rs.7154/-** രൂപയും, സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റും, തിരികെ വേണമെന്നാവശ്യപ്പെട്ട് **7/10/2025**-ന് കുറുപ്പന്തറ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ചിരുന്നു. ഒരു കൺസ്യൂമറുടെ മീറ്റർ ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്യേണ്ടി വരുമ്പോൾ, ഫൈനൽ റീഡിങ് എടുക്കുന്ന ദിവസം തന്നെ ഫൈനൽ ബില്ല് അടപ്പിച്ച് അന്ന് തന്നെ ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്യുകയാണ് **KSEBL**-ലെ നടപടിക്രമം. എന്നാൽ രണ്ടു പൂട്ടിട്ട് കെട്ടിടം പൂട്ടിയിരുന്നതിനാൽ, **07.10.2025 -** ൽ പലിശ ഒഴിവാക്കിയ തുകയായ **Rs.7154 /-** രൂപ ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസ് അടച്ചതിനു ശേഷം അന്ന് തന്നെ മീറ്റർ ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്യാൻ കഴിഞ്ഞില്ല. **10.10.2025 -** ൽ കൺസ്യൂമർ നമ്പർ **6840** ന്റെ വൈദ്യുതി മീറ്റർ ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്യുന്നതിന് പ്രിമിസിസ് തുറന്ന് തരുന്നതിന് ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസിന് കുറുപ്പന്തറ സെക്ഷനിൽ നിന്നും വീണ്ടും നോട്ടീസ് നൽകിയ ശേഷമാണ് ടി പ്രിമിസസ് തുറന്നുതന്നത്. **10.10.2025 -** ന് ടി പ്രിമിസിസ് തുറന്ന തന്നതിനെ തുടർന്ന് മീറ്റർ ഡിസ്മാന്റിൽ ചെയ്യുകയും ചെയ്തു.

ശ്രീമതി.ഏലിയാമ്മ വർഗീസ് അടച്ച തുക തിരികെ നൽകുന്നതിനായി മാഞ്ഞൂർ കൃഷിഭവൻ പലിശ ഉൾപ്പെടെ **Rs.9412/-** രൂപ **KSEBL** - ൽ അടക്കണമെന്ന് കാണിച്ച് അഗ്രിക്കൾച്ചറൽ ഓഫീസർക്ക് കുറുപ്പന്തറ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ നിന്നും ലെറ്റർ **No.BB/Gen/2025-26/63/letd.18.10.2025** പ്രകാരം കത്ത് നൽകി. കൂടാതെ, **2025** നവംബർ, **2025** ഡിസംബർ, **2026** ജനുവരി എന്നീ മാസങ്ങളിൽ മാഞ്ഞൂർ കൃഷിഭവൻ അഗ്രിക്കൾച്ചറൽ ഓഫീസർക്ക്, പാടശേഖരങ്ങളുടെ കുടിശ്ശിക അടക്കണമെന്ന് കാണിച്ച് കുറുപ്പന്തറ സെക്ഷനിൽ നിന്നും കത്തുകൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. എന്നാൽ നാളിതുവരെ മാഞ്ഞൂർ കൃഷിഭവനിൽനിന്നും ഈ തുക **KSEBL**- ന് ലഭിച്ചിട്ടില്ല. മാഞ്ഞൂർ കൃഷിഭവനിൽനിന്നും ഈ തുക ലഭിച്ചാൽ മാത്രമേ അത് ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസിന് തിരികെ കൊടുക്കുവാൻ സാധിക്കുകയുള്ളൂ. **01.07.2025** ൽ ബഹു:**Electricity Ombudsman** നൽകിയ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം ഈ തുക ഈടാക്കുന്നതിന് മാഞ്ഞൂർ കൃഷിഭവന് കത്തുകൾ കൊടുക്കാമെന്നല്ലാതെ മറ്റു നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാനില്ല എന്ന വിവരം വിനയപൂർവ്വം അങ്ങയെ ബോധിപ്പിച്ചുകൊള്ളുന്നു. ശ്രീമതി.ഏലിയാമ്മ വർഗീസിന് സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് കുറുപ്പന്തറ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ നിന്നും തിരികെ കിട്ടിയിട്ടില്ല എന്ന് ഏലിയാമ്മ വർഗീസിന്റെ മകൻ ശ്രീ. ബിൻസൺ ടെലിഫോണിലൂടെ ഈ ഓഫീസിൽ അറിയിച്ചതിനാലും ബഹുമാനപ്പെട്ട **KSERC**-യിലെ **compliance examiner** ടെലിഫോണിലൂടെ ഇക്കാര്യം തിരക്കിയിരുന്നതിനാലും, **17/12/2025** -ൽ സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് തിരികെ നല്കാൻ ഈ ഓഫീസിൽ നിന്നും ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കുറുപ്പന്തറ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ - ന് നിർദ്ദേശം നൽകിയിരുന്നു.

ബഹുമാനപ്പെട്ട ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ വിധിപ്രകാരം സർചാർജ് ഒഴിവാക്കി പ്രിൻസിപ്പൽ തുക മാത്രമാണ് ശ്രീമതി ഏലിയാമ്മ വർഗീസ് അടച്ചത്. 'ഒരുമ' സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ സർചാർജ് അടയ്ക്കുവാൻ പെൻഡിങ് ആയി കിടന്നിരുന്നതിനാൽ, സെക്യൂരിറ്റി ഡിപ്പോസിറ്റ് റീഫണ്ട് ചെയ്യുവാൻ 'ഒരുമ' സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ സംവിധാനം ഒരുക്കുന്നതിന് **KSEBL** ഐ.ടി വിഭാഗത്തിലേക്ക് കുറുപ്പന്തറ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ നിന്നും ('ഒരുമ' സപ്പോർട്ടിലേക്ക്) **ONET 2601312** നമ്പർ ആയി ടിക്കറ്റ് ഇടുകയും മെയിൽ അയക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു. എന്നാൽ **KSEBL** ഐ.ടി വിഭാഗത്തിന് **solar/smart meter** ജോലികളുടെ തിരക്കുകൾ ആയതിനാൽ **KSEBL** ഐ.ടി വിഭാഗത്തിനോട് നിരന്തര ഇടപെടലുകൾ നടത്തിയിട്ടും, ഒരുമാ നെറ്റിൽ ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തി കിട്ടിയില്ല. ശ്രീമതി.ഏലിയാമ്മ വർഗീസിന് സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് കുറുപ്പന്തറ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ നിന്നും തിരികെ കൊടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബഹുമാനപ്പെട്ട **KSERC**-യിലെ

compliance examiner, വൈക്കം ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയറിനോട് അന്വേഷിച്ചതിനെ തുടർന്ന് **ED VKM.No.GB1/2025-2026/2167/13.02.2026** എന്ന കത്ത് **Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division Ettumanoor-** ന് നൽകിയിരുന്നു. ഈ കത്ത് **EndtonDB14/cases/ESD-ETR/2025-26/200/13-02-2026** പ്രകാരം അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കുറുപ്പന്തറ -യെ അറിയിച്ചു.

'ഒരുമ' സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങൾ **KSEBL** ഐ.ടി വിഭാഗം ചെയ്തു തരാൻ കാലതാമസം വന്നതുകൊണ്ട്, സർചാർജ് ആയി ഒരുമാ നെറ്റിൽ ഉണ്ടായിരുന്ന **Rs-3058/-** പിൻവലിക്കുന്നതിന് അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കുറുപ്പന്തറ **02/03/2026-** ന് **Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division Ettumanoor** ന്റെ ശുപാർശയോടുകൂടി വൈക്കം എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയറിന് കത്ത് അയച്ചു. **24/03/2026 -** ന്, **Rs-3058/-** പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള സാങ്ഷൻ **Vaikom, Electrical Division, Executive Engineer** നൽകി.

26/03/2026 - ന് കുറുപ്പന്തറ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ നിന്ന് സെക്യൂരിറ്റി ഡിപ്പോസിറ്റ് **Rs-933/-** റീഫണ്ട് ചെയ്യുന്നതിന് **bill** പ്രോസസ് ചെയ്ത് വൈക്കം ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷനിലേക്ക് അയച്ചു. **22/04/2026** തീയതിയിലെ ചെക്ക് നമ്പർ-**652777** പ്രകാരം **933/-** രൂപ ശ്രീമതി ഏലിയാമ്മ വർഗീസിന് കൊടുക്കുന്നതിനുവേണ്ടി വൈക്കം ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷനിൽ നിന്നും കൈമാറിയിട്ടുള്ളതാണെന്നും അങ്ങയെ അറിയിച്ചുകൊള്ളുന്നു. 'ഒരുമ' സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ പെന്റിങ് ഉണ്ടായിരുന്ന മുഴുവൻ തുകയും അടയ്ക്കാഞ്ഞതിനാലും ബാലൻസ് തുക നിലനിന്നിരുന്നതിനാലും, സാധാരണ ചെയ്യാറുള്ളതുപോലെ **CD** റീഫണ്ട് ചെയ്യാൻ സാധ്യമായിരുന്നില്ല. പ്രൊസീജറുകൾ പാലിക്കേണ്ടി വന്നതിനാലാണ് **CD** റീഫണ്ട് വൈകിയത് എന്നും ഇതിനാൽ അങ്ങയെ അറിയിച്ചുകൊള്ളുന്നു.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം **17/09/2026** ന് രാവിലെ **11:00**-ന് കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഡി.എച്ച്. റോഡ് എറണാകുളം ഓഫീസിൽ വെച്ച് നടന്നു. പരാതിക്കാരിയായ. ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗ്ഗീസിനെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് ശ്രീ. ബിൻസൺ വർഗീസ് എതിർകക്ഷി ശ്രീമതി. റോസമ്മ ജോർജ്, അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, ഏറ്റുമാനൂർ, കോട്ടയം (ജില്ല) എന്നിവരാണ് ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തത്.

ലൈസൻസിയായ KSEBL - ന്റെ ഏറ്റുമാനൂർ സബ് ഡിവിഷനിൽപെട്ട കുറുപ്പന്തറ സെക്ഷനിലെ ഒരു ഉപഭോക്താവായിരുന്നു കെ.എം. വർഗീസ്. ഉപഭോക്താവ് മരണപ്പെട്ടതിനാൽ ഭാര്യയായ ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗീസാണ് നിലവിൽ അവകാശി. LT 5A താരിഫിൽ 7.56 kW കണക്റ്റഡ് ലോഡോടുകൂടിയ ഒരു കാർഷിക കണക്ഷനെക്കുറിച്ചാണ് പരാതി. പാടശേഖരത്ത് കൃഷി നടത്തുന്നതിന് വേണ്ടി വെള്ളം പമ്പ് ചെയ്യുന്നതിന് വേണ്ടിയാണു ഈ കണക്ഷൻ എടുത്തിട്ടുള്ളത്. എന്നാൽ 2015-നു ശേഷം കൃഷി നടക്കാത്തതിനാൽ FC അടച്ചു കണക്ഷൻ നിലനിർത്തുകയായിരുന്നു. കൃഷിഭവൻ കൃഷി നടത്തികൊള്ളാമെന്ന ഉറപ്പിന്മേൽ ഈ പമ്പും പമ്പു ഷെഡും ഏറ്റെടുത്തെങ്കിലും 2021-2022 വർഷത്തിൽ മാത്രമേ കൃഷി നടത്തിയിരുന്നുള്ളൂ. ആ കണക്ഷനിൽ ഏകദേശം 8082/- രൂപയോളം കുടിശ്ശികയുണ്ടായിരുന്നു. അത് കൃഷി ഭവൻ അടയ്ക്കേണ്ടതാണെങ്കിലും ഫണ്ട് വരുന്ന മുറയ്ക്ക് അടച്ചു കൊള്ളാമെന്നു ലൈസൻസിയെ അറിയിച്ചിരുന്നു.

ആ പാടശേഖരത്തിൽ കൃഷി നടക്കാത്തതിനാൽ ആ കണക്ഷൻ അഴിച്ചു മാറ്റുന്നതിനു വേണ്ടി പരാതിക്കാരി അപേക്ഷ നൽകിയെങ്കിലും കുടിശ്ശികയുള്ളതിനാൽ ലൈസൻസി നടപടി കൈക്കൊണ്ടില്ല. ആ പരാതി P/28/2025 ആയി ഓംബുഡ്സ്മാൻ കേൾക്കുകയും 01/07/2025-ൽ ഉത്തരവിറക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു. ആ ഉത്തരവിൽ ലൈസൻസി പലിശ ഒഴിവാക്കി കുടിശിക കണക്കാക്കുകയും അത് പരാതിക്കാരി Advance ആയി അടയ്ക്കുവാനും നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്നു. ഈ തുക കൃഷിഭവൻ KSEB യ്ക്ക് നൽകുമ്പോൾ പരാതിക്കാരിയ്ക്ക് തിരികെ നൽകാനും പറഞ്ഞിരുന്നു. അതുപോലെ തന്നെ Pump House തുറന്നു നൽകേണ്ട ഉത്തരവാദിത്വം പരാതിക്കാരിയ്ക്കാണെന്നും ഉത്തരവിൽ പറഞ്ഞിട്ടുണ്ടായിരുന്നു.

കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിച്ചു അഴിച്ചു മാറ്റാൻ കാലതാമസം നേരിട്ടു എന്നതാണ് പ്രധാന പരാതി. Pump House തുറന്നു നല്കുന്നതിന് വേണ്ടി ലൈസൻസി നൽകിയ കത്ത് 23/09/2025-ൽ പരാതിക്കാരിയ്ക്ക് വേണ്ടി മകൻ കൈപറ്റിയെങ്കിലും തുറന്നു നൽകിയത് 07/10/2025 ലാണ്. ഇവിടെ 26/09/2025 - ൽ Pump Shed തുറന്നിരുന്നു എന്ന് പരാതിക്കാരി പറയുകയും ഫോട്ടോ കാണിക്കുകയും ചെയ്തെങ്കിലും അത് സ്ഥിരീകരിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ല. എന്നാലും 01/07/2025-ൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഇറക്കിയ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം Pump Shed തുറക്കണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നത് 22/09/2025-ലാണ്. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഉത്തരവ് സമയബന്ധിതമായി നടപ്പിലാക്കാതെ അമാന്തം കാണിച്ചത് ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ കൃത്യവിലോപമായി കാണേണ്ടിയിരിക്കുന്നു. 07/10/2025-ൽ Final Reading എടുക്കുകയും

പരാതിക്കാരി ഉടൻ തന്നെ തുക അടയ്ക്കുകയും ചെയ്തതിനാൽ **10/10/2025** -ൽ കണക്ഷൻ അഴിച്ചു മാറ്റിയതായി കാണുന്നു.

കണക്ഷൻ അഴിച്ചു മാറ്റിയെങ്കിലും **SD** തുക യഥാസമയം തിരികെ നൽകിയില്ല എന്നതാണ് പ്രധാന പരാതി. കൂടാതെ പരാതിക്കാരി **advance** ആയി അടച്ച തുക തിരികെ വേണമെന്നതും **Advance** ആയി അടച്ച തുക കൃഷിഭവൻ നൽകുന്നമുറയ്ക്ക് തിരികെ നൽകേണ്ടതാണെന്നു മുൻ ഉത്തരവിൽ കാണിച്ചിട്ടുള്ളതിനാൽ അത് പുനഃപരിശോധിക്കേണ്ടതില്ല.

ഉപഭോക്താവ് അടച്ചിട്ടുള്ള **SD,** കണക്ഷൻ അഴിച്ചു മാറ്റിയാൽ ഉടനെ നൽകേണ്ടതാണ്. ഇതിനെക്കുറിച്ചു **Kerala Electricity Supply Code - 2014** റെഗുലേഷൻ **71**-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നു.

71. Refund of security deposit. -

> ***(1)*** *The security deposit shall be refunded to the consumer on termination of the agreement within thirty days after the settlement of all dues payable to the licensee:*
>
> *Provided that, where CD and/or ACD are retained separately by the owner and the lessee/tenant in a rented premise, the ACD remitted by the lessee/tenant and the interest accrued thereon shall be refunded to the lessee/tenant, on termination of the lease agreement and subsequent disconnection of supply, on the request of the lessee/tenant:*
>
> *Provided further that, the licensee shall reconnect supply to this consumer installation to a new lessee/tenant, on realization of additional cash deposit and/or charges for the intervening period, if any required, either from the owner or new lessee/tenant and the deposit shall be accounted accordingly.*
>
> ***(2)*** *In the case of delay, interest at bank rate on the first of April of that year shall be payable to the consumer.*
>
> ***(3)*** *The consumer is entitled to get an account closing statement relating to the security deposit.*

ഇവിടെ **10/04/2025** ൽ എല്ലാ കുടിശ്ശികയും തീർത്തു കണക്ഷൻ അഴിച്ചു മാറ്റിയെങ്കിലും സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് തിരികെ നൽകിയിരിക്കുന്നത് **22/04/2026** ൽ മാത്രമാണ്. റെഗുലേഷൻ പ്രകാരം **1** മാസത്തിനകം **SD** തിരികെ നൽകേണ്ടതായിരുന്നു. അതായത് **10/11/2025** നാകം **SD** പരാതിക്കാരിക്ക് തിരിച്ചു കിട്ടേണ്ടതായിരുന്നു. ഇവിടെ ഏകദേശം **163** ദിവസം കാലതാമസം നേരിട്ടിരിക്കുന്നു. **KSERC (Standard for Performance of Distribution Licensee) Regulation, 2015** പ്രകാരം പരാതിക്കാരിക്ക് നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് അർഹതയുണ്ട്.

4. Guaranteed standards of performance .*-*

__(1)__ Every distribution licensee shall provide to the consumers and users, the services at the guaranteed standards of performance as specified in sub-regulations (2) to (17) hereunder,-

(13) Adherence to time schedules by the licensee *- The licensee shall adhere to the time schedules, as specified in the Kerala Electricity Supply Code, 2014, for providing the following services to the consumers,*

- ***a)*** *new connection;*
- ***b)*** *temporary connection;*
- ***c)*** *seasonal connection;*
- ***d)*** *enhancement or reduction of connected load or contract demand;*
- ***e)*** *transfer of service connection;*
- ***f)*** *conversion of service connection;*
- ***g)*** *shifting of electric line or electrical plant;*
- ***h)*** *dismantling and removal of electric line or electrical plant which are not in use;*
- ***i)*** *change of category;*
- ***j)*** *resolution of grievances relating to disputed bills;*
- ***k)*** *disconnection of supply on the request of consumer;*
- ***l)*** *reconnection of supply following disconnection due to non-payment of bills; and*
- **m)** *refund of security deposit on termination of service.*

ഇവിടെ എതിർകക്ഷി ലൈസൻസിയുടെ **System** മൂലം ഉണ്ടായ കാലതാമസമാണ് **SD** തിരികെ നൽകാൻ താമസം നേരിട്ടത് എന്ന് വാദിച്ചുവെങ്കിലും റെഗുലേഷൻ അനുസരിച്ചു പ്രവർത്തിക്കേണ്ടത് ഓരോ ലൈസൻസിയുടെയും ഉത്തരവാദിത്വമാണ്. അതിനാൽ തന്നെ പരാതിക്കാരിക്ക് **KSERC (SOP) Regulation First Amendment - 2026** പ്രകാരമുള്ള നഷ്ട പരിഹാരത്തിനർഹതയുണ്ട്.

KSERC (SOP) Regulation - First Amendment - 2026- ലെ **Schedule .1** പ്രകാരം **SD** യഥാസമയം തിരികെ നൽകാതിരുന്നത് കാലതാമസം നേരിടുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും **100** രൂപ വീതം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണെന്ന് നിഷ്കർഷിച്ചിരിക്കുന്നു. അങ്ങനെ വരുമ്പോൾ ആകെ കാലതാമസം നേരിട്ട **163** ദിവസത്തേക്ക് **100** രൂപ വീതം **16,300/-** രൂപ നഷ്ട പരിഹാരം നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

ഇതിനുപരിയായി **SD** തുകയ്ക്ക് **31/03/2025 -** വരെ പലിശ നൽകിയിട്ടുണ്ടാകാം. എന്നാൽ **01/04/2025** മുതൽ **31/03/2026** വരെയുള്ള സാമ്പത്തിക വർഷത്തെ പലിശ നൽകിയതായി കാണുന്നില്ല. **Kerala Electricity Supply Code - 2014**

റെഗുലേഷൻ 72 ൽ **SD** യ്ക്ക് പലിശ നൽകേണ്ടതിനെക്കുറിച്ചു 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 twice the bank rate shall be payable for the delayed period.*

ഇത് പ്രകാരം **SD** - ന്റെ പലിശയും കാലതാമസം നേരിട്ടത് **30** ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ ആ പലിശയ്ക്ക് **18%** പലിശയും നൽകേണ്ടതാണെന്നു വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നു. **Security Deposit** ആയി അടച്ചിരുന്നു തുകയായ **Rs.933/-** തിരികെ നൽകിയിരിക്കുന്നത് **22/04/2026** - ലായതിനാൽ ആ തുകയ്ക്ക് **01/04/2025** മുതൽ **22/04/2026** വരെയുള്ള പലിശയും കാലതാമസം നേരിട്ടതിനാൽ പ്രസ്തുത പലിശ തുകയ്ക്ക് **18%** പലിശയും പരാതിക്കാരിയ്ക്ക് ലഭിക്കേണ്ടതാണ്.

തീരുമാനങ്ങൾ

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

1) കണക്ഷൻ അഴിച്ചു മാറ്റിയിട്ടും ഒരു മാസത്തിനകം തിരികെ നൽകേണ്ടിയിരുന്ന **Security Deposit 163** ദിവസത്തെ കാലതാമസത്തിനു ശേഷം നല്കിയിരിക്കുന്നതിനാൽ ലൈസൻസി നഷ്ടപരിഹാരമായി **16,300/-** രൂപ പരാതിക്കാരിയ്ക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.

2) സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് തുകയ്ക്ക് **01/04/2025** മുതൽ **22/04/2026** വരെയുള്ള പലിശയും ആ പലിശയ്ക്ക് **18%** പലിശയും കണക്കാക്കി വരുന്ന തുക നൽകേണ്ടതാണ്.

3) മറ്റു ചെലവുകൾ ഒന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/041/2026/ തീയതി : **24-09-2026**

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീമതി. ഏലിയാമ്മ വർഗ്ഗീസ്, കുറുപ്പനാട്ട് വീട്, മാഞ്ഞൂർ പി. ഓ , കോട്ടയം ജില്ല - **686603**
2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കെ.എസ്.ഇ.ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, ഏറ്റുമാനൂർ, കോട്ടയം (ജില്ല).

പകർപ്പ് സമർപ്പിക്കുന്നത്:

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