



A consumer is the important visitor on our premises.
He is not dependent on us. We are dependent on him.
-Mahatma Gandhi

TAMIL NADU ELECTRICITY OMBUDSMAN

4th Floor, SIDCO Corporate Office Building, Thiru-vi-ka Industrial Estate,
Guindy, Chennai – 600 032.

Phone : ++91-044-2953 5806, 044-2953 5816 Fax : ++91-044-2953 5893
Email : tneochennai@gmail.com Web site : www.tnerc.gov.in

Before The Tamil Nadu Electricity Ombudsman, Chennai
Present :Thiru. N. Kannan, Electricity Ombudsman

A.P.No. 40 of 2024

Thiru S.Gurusironmani,
330/331/339, Sivakamipuram Street,
Rajapalayam – 626 117.

. Appellant
(Thiru S.Gurusironmani)

Vs.

1. The Executive Engineer/Distribution/Rajapalayam,
Virudhunagar Electricity Distribution Circle,
TANGEDCO,
Ponnagaram, Rajapalayam-626 117.

2. The Assistant Executive Engineer/Town/ Rajapalayam,
Virudhunagar Electricity Distribution Circle,
TANGEDCO,
Ponnagaram, Rajapalayam-626 117.

3. The Assistant Engineer/Town/ North / Rajapalayam,
Virudhunagar Electricity Distribution Circle,
TANGEDCO,
Chinnasoraikaipatty,Rajapalayam-626117.

. Respondents
(Thiru S.Muthuraj, EE/Distribution/Rajapalayam
Thiru N. Senbagamurthy, AEE/ Town/ Rajapalayam
Thiru T.Ganesan, AE/ Town/ North / Rajapalayam)

Petition Received on: 22-05-2024

Date of hearing: 18-07-2024

Date of order: 05-08-2024

The Appeal Petition received on 22.05.2024 filed by Thiru S.Gurusironmani, 330/331/339, Sivakamipuram Street, Rajapalayam – 626 117 was registered as Appeal Petition No. 40 of 2024. The above appeal petition came up for hearing before the Electricity Ombudsman on 18.07.2024. Upon perusing the Appeal Petition, Counter affidavit, written argument and the oral submission made on the hearing date from both the parties, the Electricity Ombudsman passes the following order.

ORDER

1.0 Prayer of the Appellant:

1.1 The Appellant has prayed to refund the full amount spent by him towards replacement of damaged CTC wire.

2.0 Brief History of the case:

2.1 The Appellant has prayed to refund the full amount spent by him towards replacement of damaged CTC wire.

2.2 The Respondent has stated that the CTC wire was provided voluntarily by the group of consumers and it was mutually agreed to return the CTC wire arranged by the group of consumers by the licensee.

2.3 The Appellant has filed a petition with the CGRF of Virudhunagar EDC demanding replacement of CTC wire.

2.4 The CGRF of Virudhunagar EDC has issued an order dated 20.02.2024. Despite the Appellant has preferred this appeal petition before the Electricity Ombudsman.

3.0 Orders of the CGRF :

3.1 The CGRF of Virudhunagar Electricity Distribution Circle issued its order on 20.02.2024. The relevant portion of the order is extracted below :-

“Order of the Forum:

மனுதாரர் திரு.குருசிரோன்மணி அவர்களின் மின் இணைப்பில் ஏற்பட்ட மின்தடையை சரி செய்வதற்கு, நுகர்வோர்களால் வழங்கப்பட்ட CTC வயரை, உரிய மதிப்பீடு அனுமதி பெற்று, விரைவில் அவர்களிடமே திருப்பி வழங்க உரிய நடவடிக்கை எடுக்குமாறு உத்தரவிட்டு மன்ற மனு எண்: 04/2024, இம்மன்றத்தால் முடித்து வைக்கப்படுகிறது.”

4.0 Hearing held by the Electricity Ombudsman:

4.1 To enable the Appellant and the Respondents to put forth their arguments, a hearing was conducted on 18.07.2024 through video conferencing.

4.2 The Appellant, Thiru S.Gurusironmani attended the hearing and put forth his arguments.

4.3 The Respondent Thiru S.Muthuraj, EE/Distribution/Rajapalayam, Thiru N. Senbagamurthy, AEE/Town/Rajapalayam and Thiru T.Ganesan, AE/ Town/ North / Rajapalayam of Virudhunagar Electricity Distribution Circle attended the hearing and put forth their arguments.

4.4 As the Electricity Ombudsman is the Appellate authority, only the prayers which were submitted before the CGRF are considered for issuing orders. Further the prayers which require relief under the Regulations for CGRF and Electricity Ombudsman, 2004 alone are discussed hereunder.

5.0 Arguments of the Appellant :

5.1 The Appellant has stated that power fails at 06.45 pm on 03.11.2023 for 13 installations from a pole installed inside a lane in 330/331, Sivakamipuram st., Rajapalayam, 626117. Repeated actions by staff to restore power proved futile. He lodged a Complaint with EE/AE at Chennai on 05.11.2023 around 11.00 am.

5.2 The Appellant has stated that on 05.11.2023 around 11.00 am Gangmen fleece the consumers and the over head line conductors leading from street pole to lane pole (and some lines leading from lane pole to user point) were replaced at the cost of consumers. The cost of wire etc., according to them was Rs.12,000/- apart from their wages @ Rs.800/- x 3 = 2400/-. The power was restored at 03.45

pm on 05.11.2023. The honest Gangman opted to return the balance material to the seller and pocketed the sum also.

5.3 The Appellant has stated that the issue landed in CGRF/VNR after his email complaint dt.08.11.2023 with two follow up reminders. Issue came up for enquiry on 31.01.2024 @ Virudhunagar/CGRF. It was mutually agreed to compensate by the supply of wire worth the amount spent by consumers collectively (within the frame work of tneb) after a closed door discussion among them excluding the Appellant. Alas! On 19.03.2023 cable / wire worth Rs. 7000/- + (6720/-after deduction of GST) was received through AE's team, converted to cash & the amount was shared among the affected consumers.

5.4 The AEE/AE on their meeting expressed their inability to compensate in full because of some pole distance and audit constraints. It appears they conveniently forgot to take into account the lengths replaced from lane pole to user point which are more than 15 years old. (Is it mandatory to replace them every 10 years?) Going back on their commitment by CGRF is uncalled for and leads to damage of their own image among the public. It appears there's some CHRONIC FLAW in the so called HONEST estimate which need to be looked into, perhaps with more honesty and diligence on how department can reimburse the actual expenditure.

5.5 The Appellant has stated that if Rs.7000 worth of cable/ wire is only required then why/how Rs 12 K worth wire was purchased and Rs.2000/- worth material was also returned to the supplier, encashed and pocketed the amount. The entire thing sans logic. They also extorted Rs. 600/- under the pre text of replacing blown off fuse etc. several times from the innocent consumers on 04.11.2023. Though SE indicated and directed openly in the FORUM her subordinates to initiate disciplinary action on those erring staff who brings disrepute to the organisation, I for myself is much sceptic about the outcome of her oral order. He stated that contested meekly this partial resolution of CGRF through my email dt. 28.03.2024, which was turned down vide their letter dt. 04.04.2024 received by him on 08.04.2024.

5.6 The Appellant has prayed to compensate the balance amount spent by him for material Rs.5000/-, as wages collected Rs 2400/- and extortion amount Rs. 600/-. He also requested to declare a decent compensation which the forum thinks appropriate, just and reasonable for the mental agony under went by all the naive consumers for three long days.

6.0 Counter submitted by the Respondent:

6.1 இராஜபாளையம் / நகர் / வடக்கு அலுவலகத்திற்க்கு உட்பட்ட சிவகாமிபுரம் தெருவில் சில மின் இணைப்புகளில் கடந்த 03.11.2023ல் மின் தடை ஏற்பட்டது தொடர்பான புகார் அன்றே சரிசெய்யப்பட்டதாகவும், அதன்பிறகு இராஜபாளையம்/நகர் / வடக்கு அலுவலகத்திற்க்கு உட்பட்ட மின் இணைப்பு எண் 281022214ல் (சிவகுருநாத பூசாரி) மின்தடை ஏற்பட்டுள்ளது என மனுதாரர் "மின்னகம்"த்தில் கடந்த 05.11.2023ல் (10.50 மணி) புகார் அளித்திருந்ததாக எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.2 மின்னகம் மூலம் பெறப்பட்ட புகார் விவரம் அப்பகுதியின் களப்பணியாளரான திரு.க. இராமகிருஷ்ணன், மின்பாதை ஆய்வாளர் என்பவருக்கு தகவல் அளிக்கப்பட்டு, மின் தடையை சரிசெய்ய பிரிவு பொறியாளர் மூலம் அறிவுறுத்தப்பட்டதாகவும், அதன் தொடர்ச்சியாக அன்றைய தினமே சிவகாமிபுரம் தெருவில் உள்ள மேற்கண்ட மின் இணைப்பை மின்பாதை ஆய்வாளர் களஆய்வு செய்ததாகவும், அதில் சிவகாமிபுரம் மெயின் தெருவில் உள்ள மின் கம்பத்திலிருந்து, மேற்கண்ட மின் இணைப்பு உள்ள குறுகிய சந்தில் அமையப் பெற்ற மின் கம்பம் வரை இரு மின் கம்பங்களுக்கு இடையே உள்ள மின் வயர் (CTC wire) பழுதானதால், அந்த மின் கம்பத்தில் உள்ள 13 மின் இணைப்புகளுக்கு மின் தடை ஏற்பட்டது என பிரிவு பொறியாளர்க்கு மின்பாதை ஆய்வாளர் தகவல் அளித்ததாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.3 அவ்வாறு பழுதான மின் வயரை (CTC wire) சரிசெய்து விரைவில் அனைத்து மின் இணைப்புகளுக்கும் தடையின்றி மின் வினியோகம் செய்து, தகவல் அளிக்முமாறு பிரிவு பொறியாளரால் மின்பாதை ஆய்வாளர்க்கு அறிவுறுத்தப்பட்டதாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.4 மேற்கண்ட மின் தடை தொடர்பான விவரம், மனுதாரருக்கு பிரிவு பொறியாளரால் கைபேசி வாயிலாக எடுத்துரைக்கப்பட்டதாகவும், அவ்வாறு மின் தடை விவரம் குறித்து தெரிவித்த சில மணி துளிகளில் மனுதாரர், பிரிவு பொறியாளரை தொடர்பு கொண்டு தான் வெளியூரில் இருப்பதாகவும், மின் கம்பங்களுக்கு இடையே உள்ள மின் வயர் (CTC wire) பழுதானதை யார் செலவு செய்து மாற்ற வேண்டும். மின் வாரியமா? நுகர்வோரா? என மேல்முறையீட்டாளர் கேள்வி எழுப்பியதாக எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.5 அதற்கு மின் கம்பங்களுக்கு இடையே உள்ள மின் வயர் (CTC wire) பழுதானதை மின்வாரியமே சரிசெய்து கொள்ளும் என்றும், மின் நுகர்வோர் ஏதும் செலவு செய்ய வேண்டியது இல்லை எனவும் பிரிவு பொறியாளரால் மனுதாரருக்கு பதில் அளிக்கப்பட்டதாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.6 மின்னக புகாரை தொடர்ந்து அன்றைய தினம் மதியம் மேற்கண்ட பழுதான மின் வயரை (CTC wire) மாற்றம் செய்து, அனைத்து மின் இணைப்புகளுக்கும் மின் இணைப்பு வழங்கப்பட்டது என பிரிவு பொறியாளருக்கு மின்பாலை ஆய்வாளர் கைபேசி வாயிலாக தகவல் அளித்ததாகவும், அப்பகுதியைச் சார்ந்தவர்கள் தாங்களாகவே முன்வந்து புதிய CTS வயர்கள் வாங்கி தந்ததால், பொது மக்களின் நலன் கருதி, புதிய வயரை மாற்றி மின்சாரம் வழங்கப்பட்டது என்றும் தெரிவித்தார். அதன் அடிப்படையில் அன்றைய தினமே மேற்கண்ட மின்னக புகாரும் 05.11.2023 @ 15.07 மணி) முடித்து வைக்கப்பட்டதாகவும், அப்பகுதியைச் சார்ந்தவர்கள் தாங்களாகவே முன்வந்து புதிய CTS வயர்கள் வாங்கி தந்ததால், அன்றைய தினம் பொது மக்களிடமிருந்து எந்த ஒரு புகாரும் வரவில்லை என்பது குறிப்பிடத்தக்கது என்று எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.7 கடந்த 08.12.2023ல் மனுதாரர், விருதுநகர் நுகர்வோர் குறைதீர்க்கும் மன்றத்தில் புகார் மனு அளித்திருந்ததாகவும், அந்த மனுவில், மின் இணைப்பு எண்: 281022487 மற்றும் 12 மின் இணைப்புகளுக்கு மின்தடை ஏற்பட்டதை சரிசெய்ய, சம்மந்தப்பட்ட மின் நுகர்வோர்களை புதிய மின் வயரை (CTC wire) வாங்கி தர சொல்லி நிர்பந்தம் செய்ததாகவும், அதன் அடிப்படையிலேயே அவர்கள் அனைவரும் ஒன்று சேர்ந்து புதிய மின் வயரை (CTC wire) வாங்கி தந்ததாகவும், அவ்வாறு புதிய வயர் வாங்குவதற்கு

செலவு செய்த தொகையை திருப்பியளிக்க வேண்டும் எனவும் புகார் மனுவில் கூறியிருந்ததாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.8 மேற்கண்ட நுகர்வோர் குறைதீர்க்கும் மன்றத்தில் புகார் மனு தொடர்பாக அப்பகுதியின் களப்பணியாளரான திரு.க. இராமகிருஷ்ணன், மின்பாதை ஆய்வாளர் என்பவரிடம் கடந்த 28.12.2023ல் விளக்கம் கோரப்பட்டதாகவும், அதற்கு அவர் கடந்த 02.01.2024ல் அளித்த பதிலில், சிவகாமிபுரம் தெருவில் மின் தடை ஏற்பட்டது (மின்னகம் புகார்) தொடர்பாக கடந்த 05.11.2023ல் களஆய்வு செய்ததாகவும், அதில் சிவகாமிபுரம் மெயின் தெருவில் உள்ள மின் கம்பத்திலிருந்து, மேற்கண்ட மின் இணைப்பு உள்ள குறுகிய சந்தில் அமையப் பெற்ற மின் கம்பம் வரை இரு மின் கம்பங்களுக்கு இடையே உள்ள மின் வயர் (CTC wire) பழுதானதால், அந்த மின் கம்பத்தில் உள்ள 13 மின் இணைப்புகளுக்கு மின் தடை ஏற்பட்டதாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.9 அவ்வாறு பழுதடைத்த CTS வயரை மாற்றினால் தான் மின்சப்ளை வழங்க இயலும் என அந்த தெருவில் உள்ள பொதுமக்களிடம் தெரிவித்ததாகவும், தற்போது மின்வாரியத்தில் CTS வயர் ஏதும் வழங்கப்படவில்லை என்றும், அலுவலகத்தில் ஏதாவது CTS வயர் பழையது உள்ளதா என பார்த்து வருகிறேன் எனவும் தெரிவித்துள்ளதாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.10 அவ்வாறு அலுவலகத்தில் பழைய வயர் உள்ளதா என பார்த்துக் கொண்டு இருந்தபோது, சிவகாமிபுரம் தெருவில் இருந்து திரு.V.கருப்பசாமி (1உ கடை) என்பவர் பொது மக்களின் நலன் கருதி, புதிய CTS வயர் தாங்கள் வாங்கித் தருவதாகவும் கூறி விரைவில் மின்சப்ளை வழங்க தன்னை அழைத்ததாகவும், மேலும் மின்பாதை ஆய்வாளர் சிவகாமிபுரம் தெருவில் மேற்கண்ட மின் இணைப்புகள் உள்ள பகுதிக்கு சென்ற போது அங்கு புதிய CTS வயர் தயார் நிலையில் இருந்ததால், பொது மக்களின் நலன் கருதி, பழைய வயரை மாற்றி அனைத்து வீடுகளுக்கும் மின் சப்ளை வழங்கி மின்னகம் புகாரை முடித்து வைக்க பிரிவு பொறியாளரிடம் தகவல் அளித்ததாகவும் அவர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.11 மேற்கண்ட நுகர்வோர் குறைதீர்க்கும் மன்ற புகார் மனு தொடர்பாக செயற்பொறியாளர்/பகிர்மானம்/இராஜபாளையம் கடந்த 11.04.2024ல் கைபேசியில் தொடர்பு கொண்டு தங்களது மின் இணைப்பு மின் தடை முழுவதும் சரி செய்யப்பட்டனவா? புகார் மனு சரிசெய்யப்பட்டதா? வேறு ஏதும் குறைபாடு உள்ளதா? என கேட்டுக்கொண்டதாகவும், அதற்கு தாங்கள், தனக்கு மின் தடை சரி செய்யப்பட்டு விட்டது என்றும், வேறு புகாரோ குறைபாடோ இல்லை எனவும், திருப்தி எனவும் தெரிவித்திருந்ததாகவும், அதன் பின்பே கடந்த 11.04.2024ல் செயற்பொறியாளர்/பகிர்மானம்/ இராஜபாளையம் அவர்களால் தங்களுக்கு கடிதம் மூலம் பதில் அளிக்கப்பட்டிருந்ததாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.12 நுகர்வோர் குறைதீர்க்கும் மன்ற இறுதி ஆணையில்(ஆணை நாள்: 20.02 2024) "மனுதாரர் திரு.குருசிரோன்மணி அவர்களின் மின் இணைப்பில் ஏற்பட்ட மின் தடையை சரி செய்வதற்கு நுகர்வோர்களால் வழங்கப்பட்ட CTC வயரை, உரிய மதிப்பீடு அனுமதி பெற்று, விரைவில் அவர்களிடமே திருப்பி வழங்க உரிய நடவடிக்கை எடுக்குமாறு உத்தரவு" பெறப்பட்டதாக எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.13 மேற்கண்ட நுகர்வோர் குறைதீர்க்கும் மன்ற ஆணையின் படி புகார் மனுதாரரின் மின் இணைப்பு உள்ள மின் கம்பத்திலிருந்து அருகில் உள்ள மின் கம்பங்களுக்கு இடையே உள்ள CTS வயர் மாற்றம் செய்வதற்கு 22.02.2024ல் மதிப்பீடு தயார் செய்யப்பட்டு கடந்த 23.02.2024ல் அனுமதி பெறப்பட்டதாக எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.14 அதனைத் தொடர்ந்து மேற்கண்ட CTS வயர் மற்றும் இதர பொருட்கள் (GI wire & ரீல்) வெளி சந்தையில் கொள்முதல் செய்ய தொகை ரூ.7940/- க்கு தற்காலிக முன்பணம் வேண்டிய அனுமதி கடந்த 08.03.2024 கிடைக்கப் பெற்று 18.03.2024ல் காசோலை பெறப்பட்டு, 19.03.2024ல் CTS வயர் மற்றும் இதர பொருட்கள் வெளி சந்தையில் கொள்முதல் செய்யப்பட்டதாகவும், மேற்கண்ட புகாரில் நுகர்வோர்களால் வழங்கப்பட்ட CTS வயர் மற்றும் இதர பொருட்கள் (GI wire & ரீல்) கடந்த 20.03.2024ல் மின் இணைப்பு எண்: 281022487 மற்றும் 12 மின் இணைப்புதாரர்கள் சார்பாக

மனுதாரர் மற்றும் திரு.V.கருப்பசாமி (1௨ கடை) என்பவர் முன்னிலையில் திருப்பி வழங்கப்பட்டதாக எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.15 CTS வயர் மற்றும் இதர பொருட்கள் (GI wire & ரீல்) வெளி சந்தையில் வாங்குவதற்கு வாரிய விதிகளின் படி சரியாகவே மதிப்பீடு தயார் செய்து, அனுமதி பெறப்பட்டு, கொள்முதல் செய்யப்பட்டதாக எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார். ஆனால், மனுதாரர், மேற்கண்ட CTS வயர் மாற்றம் செய்வதற்கு தவறாக மற்றும் குறைவாக மதிப்பீடு தயார் செய்யப்பட்டுள்ளதாக புகார் கூறியுள்ளதாகவும், மேலும் மதிப்பீட்டை உண்மையாக செலவு செய்த தொகைக்கு ஈடாக மாற்றி அமைக்கவும் கோரியுள்ளதாக எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார். மேலும், மனுதாரர் புகார் மனுவுடன் அளித்துள்ள CTS வயர் மற்றும் இதர பொருட்கள் வாங்கியதற்க்கான பில் தொகை ரூ 12876 என்று உள்ளது. ஆனால் மனுதாரர் சமர்ப்பித்த ரசீதில், அது யாருக்காக வழங்கப்பட்டது என்று ஏதும் இல்லை. மற்றும் பொருள் வாங்கிய கடையின் GSTIN no மற்றும் கடைக்காரரின் கையொப்பம் ஏதும் இடம் பெறவில்லை. மேற்கண்ட ரசீதில் பில், வாபஸ், பில் கடைக்கு மற்றும் மீதி என்றெல்லாம் சம்மத்தம் இல்லாமல் எழுதப்பட்டுள்ளது. இவ்வாறு அளிக்கப்பட்ட ரசிது ஒரு சரியான ரசிதாக இல்லை என்றும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.16 நுகர்வோர் குறைதீர்க்கும் மன்றத்தில் CTS வயர் மற்றும் இதர பொருட்களை மனுதாரரிடமே திருப்பி ஒப்படைத்து விடுவதாக எதிர்மனுதாரர் தரப்பில் தெரிவிக்கப்பட்டதை மனுதாரர் ஆகிய தாங்கள் அன்று ஏற்றுக்கொண்டு, தற்போது மேற்கண்ட சரியான முறையில் இல்லாத ஒரு ரசீதை அளித்து, அதற்கு ஈடான தொகை தங்களுக்கு திருப்பி அளிக்குமாறு கோரியுள்ளதாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.17 மனுதாரர் ஆகிய தாங்கள் அளித்த பில்லில் சரியான விவரம் இல்லாத நிலையில், தங்களது கோரிக்கை நியாயம் அற்றதாக உள்ளதாகவும், தங்களது புகார் மனுவில், மேற்கண்ட இடத்தில் CTS வயர் மாற்றி மின் தடையை சரிசெய்ய களபணியாளர்க்கு ரூ.2400 ஊதியம் வழங்கியதாகவும், மேலும் தொகை ரூ.600 மிரட்டி பறித்ததாகவும், அவற்றை திருப்பி வழங்குமாறும் கோரியுள்ளதாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.18 இது சம்மந்தமாக அப்பகுதி களப்பணியாளரான திரு.க.இராமகிருஷ்ணன், மின்பாதை ஆய்வாளர் என்பவரிடம் விசாரித்த போது, அவ்வாறு தான் ஏதும் பொது மக்களிடம் பணம் ஏதும் பெறவில்லை என்றும், இது ஆதாரமற்ற குற்றச்சாட்டு என்றும் தெரிவித்துள்ளதாகவும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

6.19 மின் இணைப்பு எண்: 281022487 மற்றும் 12 மின் இணைப்புதாரர்கள் சார்பாக திரு குருசிரோன்மணி நுகர்வோர் குறைதீர்க்கும் மன்றத்தில் புகார் மனு அளித்திருந்ததாகவும், அவ்வாறு புகார் மனு அளிக்கும் முன்பும், அதன் பின்பும், மற்றும் நுகர்வோர்களால் வழங்கப்பட்ட CTS வயர் மற்றும் இதர பொருட்கள் (GI wire & ரீல்), மின் இணைப்பு எண். 281022487 மற்றும் 12 மின் இணைப்புதாரர்கள் சார்பாக திரு.குருசிரோன்மணி மற்றும் திரு.V.கருப்பசாமி (12 கடை) என்பவர் முன்னிலையில் திருப்பி வழங்கப்பட்ட பின்பும், கீழ்க்கண்ட மின் இணைப்புதாரர்கள் யாரிடம் இருந்தும் (திரு குருசிரோன்மணி தவிர) எந்த ஒரு புகார் மனுவும் இதுநாள் வரை பெறப்படவில்லை என்பது குறிப்பிடத்தக்கது என்றும் எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

SI No.	SC No.	Name
1	281022214	SIVAGURUNATHA PUSARI
2	281022477	JEYAMANI.G
3	281022421	GNANAGURU POOSARI. G
4	281022835	G Gnana Sundar Raj
5	261022845	G.GNANASUNDARRAJ
6	281022273	S.GURUSAMY
7	281022539	GURUSAMY.S
8	281022476	SIVAGURUNATHABAKYAM.G
9	281022487	SIVAGURUNATHA POOSARI
10	281022483	VIJAYALAKSHMI.M
11	281022669	MUNAGURU.G
12	261022420	GURUPAKYAM.P
13	281022569	KARUNAIANANDAM.S

6.20 நுகர்வோர் குறைதீர்க்கும் மன்ற இறுதி ஆணையின்படி, நுகர்வோர்களால் வழங்கப்பட்ட CTS வயர் மற்றும் இதர பொருட்கள் (GI wire & ரீல்) கடந்த 20.03.2024ல் மின் இணைப்பு எண் 281022487 மற்றும் 12 மின் இணைப்புதாரர்கள் சார்பாக திரு.குருசிரோன்மணி மற்றும் திரு. V.கருப்பசாமி (12 கடை) என்பவர் முன்னிலையில் திருப்பி வழங்கப்பட்டது என்று எதிர்மனுதாரர் தெரிவித்துள்ளார்.

7.0 Findings of the Electricity Ombudsman

7.1 I have heard the arguments of both the Appellant and the Respondent. Based on the arguments and documents submitted by them, the following are the issues to be decided;

7.2 The Appellant contends that on November 3, 2023, a power failure occurred at 6:45 PM, affecting 13 installations from a pole inside a lane at 330/331, Sivakamipuram St., Rajapalayam. Despite repeated attempts by staff to restore power, they were unsuccessful, prompting the Appellant to lodge a complaint with the EE/AE on November 5, 2023, around 11:00 AM. On that day, gangmen allegedly extorted money from consumers to replace the overhead line conductors from the street pole to the lane pole and some lines leading to user points, costing approximately Rs.12,000/- for materials and Rs.2,400/- for wages. The power was restored at 3.45 PM.

7.3 The issue was brought before the CGRF/VNR and a mutual agreement was made to compensate by supplying wire worth the amount spent by the consumers collectively. On March 19, 2023, cable/wire worth Rs.7,000/- (Rs. 6,720/- after GST deduction) was received and converted to cash, with the amount shared among the affected consumers. The Appellant requested compensation for the balance amount spent on materials (Rs.5,000/-), wages collected (Rs.2,400/-), and the extortion amount (Rs.600/-). Additionally, he sought a fair compensation for the mental agony endured by all affected consumers for three days.

7.4 The Respondent's counter states that the initial complaint about a power outage on 03.11.2023 was promptly resolved on the same day by field worker. A subsequent complaint on 05.11.2023 identified a damaged CTC wire causing outages to 13 connections. This issue was communicated to the Divisional Engineer (DE), who ensured repairs and confirmed that the electricity board would bear the costs, not the consumers.

7.5 The DE informed the petitioner about the resolution process, and the damaged wire was replaced on 05.11.2023. Power outage happened on both the days were resolved by the field workers. Despite the resolution, the petitioner alone filed a complaint on 08.12.2023 with the Virudhunagar Consumer Grievance Redressal Forum, alleging coercion into purchasing the replacement wire. The Respondent explained that the 13 consumers residing in that area voluntarily bought the wire to expedite power restoration, with no force applied by the electricity board staff. An investigation revealed that the service wire was not purchased by the Appellant alone but by all the affected 13 consumers who voluntarily purchased the wire to expedite the repair and not by the licensee for an un-named bill dt 05-11-23 without signature of the shop.

7.6 The Consumer Grievance Redressal Forum ordered for return of the wire, and the Respondent complied, replacing the wire and returning the new one to the consumers on 20.03.2024. In addressing the petitioner's claims, the Respondent noted discrepancies in the bill provided by the petitioner, such as missing GSTIN number and shopkeeper's signature, making it invalid. Additionally, allegations of extortion against the field worker were denied.

7.7 The Respondent emphasized that all actions were in accordance with the electricity board's rules, including the proper preparation of estimates and obtaining necessary permissions for the replacement of the CTC wire. The final decision by the Consumer Grievance Redressal Forum was acknowledged and complied with, ensuring the return of the CTC wire and other items to the petitioner and affected consumers. The Respondent concluded that no further complaints were received from any other electricity connection holders in the area, except for the initial complaint from Appellant.

7.8 As per the above arguments, there was an issue with the service that normally carried the LT line. From this line, consumers received service connections tapered to their premises through service wires. In this group of consumers at Sivakamipuram St., Rajapalayam, the overhead bare conductor could not be provided due to the narrow lane where providing live conductors

sacrifice the safety measures. Therefore, the licensee provided the CTC wire as the service line to feed the 13 Nos. consumers, considering the narrow lane's constraints, where erecting an LT open service line could cause accidents. Over the years, the CTC wire served as a service line between two poles as a solution, and this arrangement extended the service connection to 13 consumers.

7.9 The Appellant, though not the account holder, was utilizing the electricity service registered in his father's name. Alongside 13 other connections, they received power through a span of CTC wire provided by the Respondent for safety reasons due to the narrow lane. The Respondent implemented this measure to prevent accidents and ensure a continuous power supply. On a particular day, a power outage occurred due to damage in the CTC wire, which was promptly addressed by the licensee's staff. When another interruption happened, it was mutually agreed that the weak CTC wire needed replacement.

7.10 The licensee's field staff informed the consumers that locating and providing a new CTC wire would take some time, as it is a rarely used material in TNEB. However, a group of consumers agreed to provide the CTC wire themselves. It is also noted that the Appellant was out of town on the day of the power failure. Therefore, he may not have been aware of the mutual agreement made regarding the replacement of the wire.

7.11 Initially, the Appellant who was one among the 13 consumers, did not object to replace the CTC wire. However, they later requested reimbursement for the cost incurred in procuring the new wire. The Respondent contended that they did not demand the CTC wire from consumers, but accepted it to expedite the repair. During the CGRF meeting, the Appellant agreed to the replacement, but later claimed that the cost they incurred was higher than the Respondent's replacement cost, insisting on reimbursement.

7.12 The Respondent provided documentation indicating that other service connection users did not seek reimbursement and had even acknowledged receiving the replaced CTC wire. The Appellant's claim for reimbursement was

considered unreasonable, as it was not established that the Respondent demanded the wire from consumers. The replacement and subsequent return of the CTC wire were handled in compliance with the CGRF order, and the group of consumers accepted this arrangement without further complaints.

7.13 The Respondent highlighted that the maintenance of the service line, including the CTC wire, is the responsibility of the licensee as per TNERC Distribution Regulations. The situation arose from a collective effort by the beneficiaries to arrange for the wire, and the Respondent's acceptance of the wire was a practical measure to ensure a swift resolution since there was no stock in the stores. The Appellant's later objections were seen as an attempt to raise an issue on a matter already settled, with the returned CTC wire acknowledged by other involved consumers. On the day of the power failure, it was noted that the Appellant was out of town. Therefore, the issue now raised by the Appellant seems to undermine the joint decision of the group of consumers for the supply of CTS wire. The Respondent also complied by returning the CTS wire supplied by the consumers, as per the CGRF order.

7.14 However, the action of the Respondent in accepting the CTC wire from the group of consumers for the replacement was not in accordance with TNERC regulations, which states that the service line should be maintained by the Respondent. In this connection, I would like to refer regulation 29(17) of TNERC Distribution code which is discussed below;

“29. Service Lines:

Xxx
Xxx

17. The service line will be the property of the Licensee and the Licensee shall maintain it at his cost”

From the above, it is noted that the service line will be the property of the Licensee and the Licensee shall maintain it at his cost and therefore the action of the Respondent was not in accordance with TNERC regulations. However, the licensee's field staff and the consumers mutually agreed that the provision of the

wire would be replaced by TANGEDCO at a later time due to the rarity of the material, in order to reduce downtime. This action, though pragmatic, should not set as a precedent in future. Also, the findings in the CGRF that there is no stock of CTC wire and procurement of CTC wire also stalled is to be taken into consideration and so cannot be ignored.

7.15 The Appellant initially raised an issue before the CGRF regarding the replacement of CTC wire which was provided by a group of consumers. The Respondent promptly returned the wire, and this return was acknowledged by the group of consumers and agreed upon by the Appellant during the hearing. Therefore, it seemed that the issue was settled between the Appellant and the Respondent. However, the Appellant, who is one of the consumers, later raised a new issue before the EO, which was not heard by the CGRF, for claiming a difference in the cost of the materials received by him.

7.16 In this context, the Appellant was not available on the day of power failure. The CTS wire was arranged by another member of the group of consumers in order avoid delay in supply restoration. Furthermore, the Respondent's procurement always relies on cost justification with standard procedures. Moreover, the CGRF order was issued based on the Appellant's agreement for the replacement of the wire, which had been returned by the Respondent. As a result, there was no further issue to be resolved by the EO. Consequently, the appeal was treated as closed, with the Appellant's claim deemed inappropriate given the context and the actions taken by the Respondent.

8.0 Observation:

8.1 The subject matter in the present issue happened due to non-availability of service line (CTC wire) which was erected long back to provide power supply to the group of consumers in the narrow lane for safety reasons. The CGRF also had recorded that there is no procurement of CTC wire now a days and the Respondent has stated that in case of replacement they have to look for any dismantled wire which was released when carryout development / improvement of

network. Therefore, in order to avoid such incidents in future, the licensee is instructed to arrange to keep stock of CTC wire for such areas.

9.0 Conclusion:

9.1 Based on my findings in the above para 7, the Appellant's prayer is treated as closed.

9.2 With the above findings A.P.No.40 of 2024 is disposed of by the Electricity Ombudsman.

(N. Kannan)
Electricity Ombudsman

“நுகர்வோர் இல்லையேல், நிறுவனம் இல்லை”
“No Consumer, No Utility”

To

1. Thiru S.Gurusironmani,
330/331/339, Sivakamipuram Street,
Rajapalayam – 626 117.

- By RPAD

2. The Executive Engineer/Distribution/Rajapalayam,
Virudhunagar Electricity Distribution Circle,
TANGEDCO,
Ponnagaram, Rajapalayam-626 117.

3. The Assistant Executive Engineer/Town/ Rajapalayam,
Virudhunagar Electricity Distribution Circle,
TANGEDCO,
Ponnagaram, Rajapalayam-626 117.

4. The Assistant Engineer/Town/ North / Rajapalayam,
Virudhunagar Electricity Distribution Circle,
TANGEDCO,
Chinnasoraikaipatty,Rajapalayam-626117.

5. The Superintending Engineer,
Virudhunagar Electricity Distribution Circle,
TANGEDCO,
65, 1, Ramamoorthy Road,
Virudhunagar-626001.

- By Email

4. The Chairman & Managing Director,
TANGEDCO,
NPKRR Maaligai, 144, Anna Salai,
Chennai -600 002.

– By Email

5. The Secretary,
Tamil Nadu Electricity Regulatory Commission,
4th Floor, SIDCO Corporate Office Building,
Thiru-vi-ka Industrial Estate, Guindy,
Chennai – 600 032.

– By Email

6. The Assistant Director (Computer)
Tamil Nadu Electricity Regulatory Commission,
4th Floor, SIDCO Corporate Office Building,
Thiru-vi-ka Industrial Estate, Guindy,
Chennai – 600 032.

– **For Hosting in the TNERC Website**