

കെ. എസ്. ഇ. ബി. യുടെ കേന്ദ്രീകൃത കോൾ സെന്ററും, ഡോറ്റാ സെന്ററും.

ചോദ്യം

ഉത്തരം

ശ്രീ. തേറമ്പിൽ രാമകൃഷ്ണൻ :
ശ്രീ. വി. പി. സജീന്ദ്രൻ :
ശ്രീ. എ. പി. അബ്ദുള്ളക്കുട്ടി :
ശ്രീ. ലൂഡി ലൂയിസ് :

ശ്രീ. ആര്യാടൻ മുഹമ്മദ്
(ഊർജ്ജ വകുപ്പു മന്ത്രി)

(എ) കെ. എസ്. ഇ. ബി. യുടെ കേന്ദ്രീകൃത കോൾ സെന്ററും, ഡോറ്റാ സെന്ററും പ്രവർത്തന സജ്ജമായിട്ടുണ്ടോ ; വിശദമാക്കുമോ ;

(എ) RAPDRP പദ്ധതിയുടെ പാർട്ടി.എ യുടെ ഭാഗമായി സ്ഥാപിക്കേണ്ട ഡാറ്റാ സെന്ററും കാൾ സെന്ററും യഥാക്രമം 21.01.2014 മുതലും 20.02.2014 മുതലും പ്രവർത്തന സജ്ജമായി. ഇവയുടെ ഔദ്യോഗിക ഉദ്ഘാടനം 12.11.2014-ന് നിർവഹിക്കുകയുണ്ടായി.

(ബി) എന്തെല്ലാം ലക്ഷ്യങ്ങളാണ് ഇത് വഴി കൈവരിക്കാനുദ്ദേശിക്കുന്നത് ;

(ബി) വൈദ്യുതി ബോർഡിൽ ഉപയോഗത്തിലിരിക്കുന്നതും RAPDRP പദ്ധതി (പുനരാവിഷ്കൃത ഊർജ്ജിത ഊർജ്ജവികസന പരിഷ്കരണ പദ്ധതി) യുടെ ഭാഗമായി നിലവിൽ വരുന്നതുമായ സോഫ്റ്റ്‌വെയറുകളെത്തമ്മിൽ ഏകോപിപ്പിച്ച് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള സെർവർ കമ്പ്യൂട്ടറുകളെ ക്രമീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനമാണ് ഡാറ്റാ സെന്റർ.

ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി നിലവിൽ വന്ന കേന്ദ്രീകൃത കാൾസെന്ററിൽ വൈദ്യുതിമുടക്കം, വോൾട്ടേജ് വ്യതിയാനം, ട്രാൻസ്ഫോർമർ തകരാറുകൾ, വൈദ്യുതിലൈൻ തകരാറുകൾ, വൈദ്യുതിപോസ്റ്റ് തകരാറുകൾ, സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ പരാതികൾ, വൈദ്യുതിബിൽ സംബന്ധമായ പരാതികൾ, വൈദ്യുതി മീറ്റർ സംബന്ധമായ പരാതികൾ, അപകടങ്ങൾ, വൈദ്യുതി മോഷണം തുടങ്ങിയവയെല്ലാം പ്രസ്തുത കേന്ദ്രത്തിലെ 1912 എന്ന നമ്പറിൽ കേരളത്തിലെ ഏതു ഫോൺ നമ്പറിൽ നിന്നും വിളിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. കൂടാതെ 0471-2555544 എന്ന നമ്പരിലും വിളിച്ചു കാൾസെന്ററിന്റെ സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്.

(സി) എന്തെല്ലാം കേന്ദ്ര സഹായങ്ങളാണ് ഇതിന് ലഭിക്കുന്നത് ;

(സി) കേന്ദ്രസർക്കാരിന്റെ സഹായത്തോടെ നടപ്പിലാക്കി വരുന്ന പദ്ധതിയാണ് RAPDRP. വിതരണ മേഖലയിലെ പ്രസരണവിതരണനഷ്ടം (AT&C loss) 15% ത്തിൽ താഴെ എത്തിച്ച് നിലനിർത്തുക എന്നതാണ് ഈ പദ്ധതി കൊണ്ട് ലക്ഷ്യമിട്ടിരിക്കുന്നത്. ടി പദ്ധതിക്കായി 51.577 കോടി രൂപ മൊത്തം അടങ്കൽ തുകയായി എല്ലാ സംസ്ഥാനങ്ങൾക്കുമായി വകയിരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി വിതരണ മേഖലയിലെ വിവര സാങ്കേതിക പദ്ധതിയ്ക്കായി 214.38 കോടി രൂപയാണ് കേന്ദ്രവിഹിതമായി കേരളത്തിന് അനുവദിച്ചിട്ടുള്ളത്.

(ഡി) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എന്തെല്ലാം സൗകര്യമാണ് ഇതിൽ ഒരുക്കിയിരിക്കുന്നത് ?

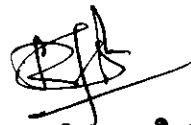
(ഡി) വൈദ്യുതി മുടക്കം, വോൾട്ടേജ് വ്യതിയാനം, ട്രാൻസ്മിഷൻ തകരാറുകൾ, വൈദ്യുതി ലൈൻ തകരാറുകൾ, വൈദ്യുതിപോസ്റ്റ് തകരാറുകൾ, സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ പരാതികൾ വൈദ്യുതിബിൽ സംബന്ധമായ പരാതികൾ, വൈദ്യുതിമീറ്റർ സംബന്ധമായ പരാതികൾ, അപകടങ്ങൾ, വൈദ്യുതി മോഷണം തുടങ്ങിയവയെല്ലാം കാൾസെന്ററിൽ വിളിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

കാൾസെന്റർ ജീവനക്കാരന്റെ സഹായം ഇല്ലാതെ തന്നെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനവും -IVRS (Interactive Voice Response System) ലഭ്യമാണ്. പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോൾ പരാതി നമ്പർ ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊബൈലിൽ എസ്.എം.എസ്. ആയി ലഭിക്കും. പിന്നീട് ഈ പരാതി നമ്പർ നൽകിയാൽ പരാതിയുടെ സ്റ്റാറ്റസ് അറിയുന്നതിനും സംവിധാനമുണ്ട്. കൂടാതെ പരാതി പരിഹരിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ ആ വിവരം ഉപഭോക്താവിനെ എസ്.എം.എസ്. മുഖാന്തിരം അറിയിക്കുന്നതാണ്.

പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് 1912 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കുമ്പോൾ 13 അക്കമുള്ള കൺസ്യൂമർ നമ്പർ ഡയൽ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. IVRS-ൽത്തന്നെ ഫോൺ നമ്പർ വഴി കൺസ്യൂമറെ തിരിച്ചറിയുന്ന സംവിധാനം ഉടൻ നിലവിൽ വരുന്നതാണ്. കെ.എസ്.ഇ.ബി. യുടെ വെബ്സൈറ്റ് വഴിയും ഉപഭോക്താവിന് മേൽപ്പറഞ്ഞ എല്ലാവിധ സേവനങ്ങളും ലഭ്യമാകുന്നതാണ്.

www.kseb.in എന്ന വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൈദ്യുതി ബിൽ അടയ്ക്കാവുന്നതാണ്. 37 ബാങ്കുകളുടെ നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് മുഖേന തുക അടയ്ക്കാം. ഇടപാട് പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മൊബൈലിൽ എസ്.എം.എസ്-ഉം ഇമെയിലും ലഭിക്കും.

www.kseb.in എന്ന വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൺസ്യൂമർ നമ്പർ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് ഓൺലൈൻ അക്കൗണ്ട് ഉണ്ടാക്കാവുന്നതാണ്. വെബ്സൈറ്റിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ബിൽ നോക്കുന്നതിനും തുക അടയ്ക്കുന്നതിനും എളുപ്പത്തിൽ സാധിക്കും. കൂടാതെ 12 മാസത്തെ ബിൽ വിവരങ്ങൾ തുക അടച്ച വിവരങ്ങൾ, 12 മാസത്തെ വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം, പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത വിവരങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ ലഭ്യമാകും.



സെക്ഷൻ ഓഫീസർ.

