പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ

പതിനാലാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം : * 192 07. 07. 2015 ൽ മറുപടിക്ക്

കേന്ദ്രീകൃത കോൾ സെന്ററും ഡേറ്റാ സെന്ററും

ചോദ്യം ഉത്തരം

ശ്രീ. ആർ.സെൽവരാജ്
" തേറമ്പിൽ രാമകൃഷ്ണൻ
" പാലോട് രവി
" ലൂഡി ലൂയിസ്

ശ്രീ. ആര്യാടൻ മുഹമ്മദ്
(ഊർജ്ജ വകുപ്പ് മന്ത്രി)

(എ) കെ. എസ്. ഇ. ബി. യുടെ കേന്ദ്രീകൃത കോൾ സെന്ററും ഡേറ്റാ സെന്ററും പ്രവർത്തന സജ്ജമായിട്ടുണ്ടോ വിശദമാക്കുമോ;	(എ) ഉണ്ട്. RAPDRP പദ്ധതി (പുനരാവിഷ്കൃത ഊർജ്ജിത ഊർജ്ജവികസന പരിഷ്കരണ പദ്ധതി)യുടെ പാർട്ട് -എ യുടെ ഭാഗമായി സ്ഥാപിക്കേണ്ട ഡാറ്റാ സെന്ററും കോൾ സെന്ററും യഥാക്രമം 21.01.2014 , 20.02.2014 എന്നീ തീയതികൾ മുതൽ പ്രവർത്തന സജ്ജമായി. ഇവയുടെ ഔദ്യോഗിക ഉദ്ഘാടനം 12.11.2014-ന് നിർവ്വഹിക്കുകയുണ്ടായി.
(ബി) എന്തെല്ലാം ലക്ഷ്യങ്ങ-ളാണ് ഇതു വഴി കൈവരിക്കാ-നുദ്ദേശിക്കുന്നത്;	(ബി) ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി നിലവിൽ വന്ന കേന്ദ്രീകൃത കോൾസെന്ററിൽ വൈദ്യുതി മുടക്കം, വോൾട്ടേജ് വ്യതിയാനം, ട്രാൻസ്ഫോർമർ തകരാറുകൾ, വൈദ്യുതിലൈൻ തകരാറുകൾ, വൈദ്യുതിപോസ്റ്റ് തകരാറുകൾ, സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ പരാതികൾ, വൈദ്യുതി ബിൽ സംബന്ധമായ പരാതികൾ, വൈദ്യുതി മീറ്റർ സംബന്ധമായ പരാതികൾ, അപകടങ്ങൾ, വൈദ്യുതി മോഷണം തുടങ്ങിയവയെല്ലാം ഫോൺ മുഖേന വിളിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് കോൾ സെന്ററിന്റെ സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്. സമീപ ഭാവിയിൽ GIS സംവിധാനം വഴി ഉപഭോക്തൃ മാപ്പിംഗ് കഴിയുന്നതോടെ കോൾ സെന്റർ ഏജന്റിന്റെ സഹായം

	ഇല്ലാതെ തന്നെ വൈദ്യുതി തടസ്സം സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അറിയുവാൻ സാധിക്കും.
(സി) ഇതിനായി എന്തെല്ലാം കേന്ദ്ര സഹായങ്ങളാണ് ലഭിക്കുന്നത്;	(സി) കേന്ദ്രസർക്കാർ, ടി പദ്ധതിയിൽ എല്ലാ സംസ്ഥാനങ്ങൾക്കുമായി 51,577 കോടി രൂപ വകയിരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കേരളത്തിന്, വൈദ്യുതി വിതരണ മേഖലയിലെ വിവര സാങ്കേതിക പദ്ധതിക്ക് 214.38 കോടി രൂപയാണ് അനുവദിച്ചിട്ടുള്ളത്.
(ഡി) ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി എന്തെല്ലാം സൗകര്യങ്ങളാണ് ഇതിൽ ഒരുക്കിയിരിക്കുന്നത്?	(ഡി) വൈദ്യുതി മുടക്കം, വോൾട്ടേജ് വ്യതിയാനം, ട്രാൻസ്ഫോർമർ തകരാറുകൾ, വൈദ്യുതിലൈൻ തകരാറുകൾ, വൈദ്യുതി പോസ്റ്റ് തകരാറുകൾ, സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ പരാതികൾ, വൈദ്യുതിബിൽ സംബന്ധമായ പരാതികൾ, വൈദ്യുതി മീറ്റർ സംബന്ധമായ പരാതികൾ, അപകടങ്ങൾ, വൈദ്യുതി മോഷണം തുടങ്ങിയവയെല്ലാം കോൾസെന്ററിലെ 1912/0471-2555544 എന്നീ നമ്പരുകളിലേയ്ക്ക് കേരളത്തിലെ ഏതു ഫോൺ നമ്പറിൽ നിന്നും വിളിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. കോൾസെന്റർ ജീവനക്കാരന്റെ സഹായം ഇല്ലാതെ തന്നെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനവും - IVRS (Interactive Voice Response System) ലഭ്യമാണ്. പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോൾ പരാതി നമ്പർ ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊബൈലിൽ SMS ആയി ലഭിക്കും. പിന്നീട് ഈ പരാതി നമ്പർ നൽകിയാൽ പരാതിയുടെ സ്റ്റാറ്റസ് അറിയുന്നതിനും പരാതി പരിഹരിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ ആ വിവരം ഉപഭോക്താവിനെ SMS മുഖാന്തിരം അറിയിക്കുന്നതിനുമുള്ള സംവിധാനം നിലവിലുണ്ട് പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് 1912 എന്ന നമ്പരിൽ വിളിക്കുമ്പോൾ 13 അക്കമുള്ള കൺസ്യൂമർ നമ്പർ ഡയൽ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. IVRS -ൽ തന്നെ ഫോൺ നമ്പർ വഴി കൺസ്യൂമറെ തിരിച്ചറിയുന്ന സംവിധാനം ഉടൻ നിലവിൽ വരുന്നതാണ്.

	കെ.എസ്.ഇ.ബി.യുടെ വെബ്സൈറ്റ് വഴിയും ഉപഭോക്താവിന് മേൽപ്പറഞ്ഞ എല്ലാവിധ സേവനങ്ങളും ലഭ്യമാകുന്നതാണ്. wss.kseb.in എന്ന വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൈദ്യുതി ബിൽ അടയ്ക്കാവുന്നതാണ്. 37 ബാങ്കുകളുടെ നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് മുഖേന പണം അടയ്ക്കാം. ഇടപാട് പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മൊബൈലിൽ SMS ഉം ഇമെയിലും ലഭിക്കും. wss.kseb.in എന്ന വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൺസ്യൂമർ നമ്പർ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് ഓൺലൈൻ അക്കൗണ്ട് ഉണ്ടാക്കാവുന്നതാണ്. വെബ്സൈറ്റിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ബിൽ നോക്കുന്നതിനും തുക അടയ്ക്കുന്നതിനും സാധിക്കും. കൂടാതെ 12 മാസത്തെ ബിൽ വിവരങ്ങൾ. തുക അടച്ച വിവരങ്ങൾ, 12 മാസത്തെ വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം, പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത വിവരങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ ലഭ്യമാകും.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ