

പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ
പത്താം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം : *471

22.03. 2018 ൽ മറുപടിക്ക്

കെ.എസ്.ഇ.ബി.യുടെ മെച്ചപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ സേവനം

ചോദ്യം

ശ്രീ. ഇ.ടി.ടൈസൺ മാസ്റ്റർ
"ആർ.രാമചന്ദ്രൻ
"ജി.എസ്.ജയലാൽ
" വി.ആർ.സുനിൽ കുമാർ.

ഉത്തരം

ശ്രീ.എം.എം.മണി
(വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി)

(എ) ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി കെ.എസ്.ഇ.ബി. ആരംഭിച്ചിട്ടുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ വിശദമാക്കുമോ;

(എ) സംസ്ഥാനത്ത് ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് വിവരസാങ്കേതിക വിദ്യയുടെ സാധ്യതകൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ് താഴെപ്പറയുന്ന ക്രമീകരണങ്ങൾ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്.

1. 24 മണിക്കൂറും വൈദ്യുതി തടസ്സം സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ കേന്ദ്രീകൃത കാൾസെന്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്താനുള്ള '1912' എന്ന ടോൾ ഫ്രീ സംവിധാനം.
2. വൈദ്യുതി തടസ്സം സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളിൽ എസ്.എം.എസ് മുഖേന എത്തിക്കുന്ന 'ഊർജ്ജ്-ദൂത്' പദ്ധതി.
3. വൈദ്യുതി ബിൽ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ എസ്.എം.എസ്, മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ, ഇ-മെയിൽ എന്നിവ മുഖേന തത്സമയം ഉപഭോക്താക്കളിൽ എത്തിക്കുന്ന ഊർജ്ജ സൗഹൃദ പദ്ധതി.
4. പുതിയ കണക്ഷൻ വേണ്ടി ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നു ഓൺലൈൻ ആയി അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുവാനുള്ള സംവിധാനം.
5. മൊബൈൽ നമ്പർ മാത്രം ഉപയോഗിച്ച് വൈദ്യുതി ബിൽ തുക അടയ്ക്കാൻ കഴിയുന്ന 'കെ.എസ്.ഇ.ബി' എന്ന പേരിൽ ഒരു മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ..
6. വൈദ്യുതി ബിൽ തുക ഉപഭോക്താക്കളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നും യഥാസമയം നേരിട്ട് കെ.എസ്.ഇ.ബി യിലേയ്ക്ക് വരവ് വെയ്ക്കുന്ന എൻ.എ.സി.എച്ച് പദ്ധതി കേന്ദ്ര സർക്കാർ സ്ഥാപനമായ നാഷണൽ പെയ്മെന്റ് കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (എൻ.പി.സി.ഐ) നടപ്പാക്കിയ നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് മുഖേന കോർപ്പറേഷൻ ബാങ്ക് വഴി നടപ്പിലാക്കി.
7. പേ.റ്റി.എം (പേ ത്രൂ മൊബൈൽ) എം പേസ എന്നീ മൊബൈൽ വാലറ്റുകൾ വഴി വൈദ്യുതി ബില്ലുകൾ അടയ്ക്കുവാനുള്ള സൗകര്യം.
8. അപ്പാ സി.എസ്.സി എന്ന ദേശീയ പൊതു സേവന കേന്ദ്രവുമായി

യോജിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഇന്ത്യയിലെ ഏതു ജനസേവന കേന്ദ്രം വഴിയും വൈദ്യുതി ബിൽ ഓൺലൈനായി അടയ്ക്കുവാനുള്ള സൗകര്യം.

9. കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ് ജീവനക്കാർക്ക് ഓഫീസിലില്ലാത്തപ്പോൾ പോലും ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനു വേണ്ടിയും മറ്റുദ്യോഗികാവശ്യങ്ങൾക്ക് വേണ്ടിയും ഒരുമാനേറ്റ് ബില്ലിംഗ് സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉപയോഗിക്കാനുള്ള മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ.

10. കേരളത്തിൽ 6 കേന്ദ്രങ്ങളിൽ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്ന 24 മണിക്കൂറും വൈദ്യുതി തുക സ്വീകരിക്കുന്ന ക്യാഷ് ഡെപ്പോസിറ്റ് മെഷീനുകൾ.

11. WhatsApp എന്ന സോഷ്യൽ മീഡിയ സംവിധാനം വഴി 9496001912 എന്ന നമ്പറിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം.

12. വൈദ്യുത അപകടങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ സ്കാർട്ട് (സേഫ്റ്റി മോണിറ്ററിംഗ് & ആക്റ്റീവ് റിപ്പോർട്ടിംഗ് ടൂൾ) എന്ന സോഫ്റ്റ് വെയർ സംവിധാനം.

13. സ്ക്വാട്ട് ബില്ലിംഗ് മെഷീനുകൾ (പി.ഡി.എ) സംസ്ഥാനമൊട്ടാകെ വ്യാപിപ്പിച്ചു.

ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി പുതിയ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടാകുന്ന ബുദ്ധിമുട്ട് പരിഹരിക്കുവാനായി നടപടിക്രമങ്ങൾ ലഘൂകരിക്കുകയും വെറും രണ്ട് രേഖകൾ (തിരിച്ചറിയൽ ഉടമസ്ഥാവകാശം തെളിയിക്കാനുള്ള രേഖകൾ) മാത്രം ലഭ്യമാക്കിയാൽ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നൽകാൻ വേണ്ട വിധത്തിൽ ചട്ടങ്ങളിൽ മാറ്റം വരുത്താൻ കേരള സർക്കാർ ആവശ്യപ്പെട്ടതനുസരിച്ച് ഗെഗ്ലേറ്ററി കമ്മീഷൻ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014 -ലെ ചട്ടങ്ങളിൽ മാറ്റം വരുത്തുകയും കെ.എസ്.ഇ.ബി അത് നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ പുതിയ സർവീസ് കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളുടെ ലഘൂകരണത്തോടൊപ്പം തന്നെ, അപേക്ഷഫോറം കൂടുതൽ ലഘൂകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

(ബി) വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നൽകുന്ന നടപടി ഉപഭോക്തൃസൗഹൃദമാക്കുന്നതിന് സ്വീകരിക്കുന്ന നടപടികൾ വിശദമാക്കുമോ;

(ബി) പുതിയ കണക്ഷൻ ആവശ്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന് അപേക്ഷ ഓൺലൈനിൽ നൽകാനും അപേക്ഷാ ഫീസ് ഓൺലൈനിൽ അടയ്ക്കാനും ഉള്ള സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തി. കണക്ഷനുവേണ്ടി പോസ്റ്റ് ആവശ്യമില്ലാത്ത ഗാർഹിക ഉപഭോക്താക്കൾക്കും മറ്റ് ലോടെൻഷൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അപേക്ഷാ ഫീസിനോടൊപ്പം സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റും സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ വേണ്ട ചെലവും ഓൺലൈനിൽ തന്നെ അടയ്ക്കാൻ കഴിയും. അപേക്ഷയുടെ പ്രിന്റൗട്ടും അപേക്ഷകന്റെ ഫോട്ടോയും, മറ്റു രേഖകളും കണക്ഷൻ നൽകാൻ

വരുന്ന കെ.എസ്.ഇ.ബി ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ കൈവശം ഏൽപ്പിച്ചാൽ മതിയാകും. സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റും സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ വേണ്ട ചെലവും സ്ഥല പരിശോധനയ്ക്ക് ശേഷം ഇ-മെയിൽ വഴിയും എസ്.എം.എസ് വഴിയും അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഈ ഇുക കെ.എസ്.ഇ.ബി യുടെ എല്ലാ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകൾ വഴിയും അടയ്ക്കാൻ കഴിയും. വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ അപേക്ഷ നൽകിയതു മുതൽ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതു വരെയുള്ള വിവരങ്ങൾ എസ്.എം.എസ് വഴി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തി.

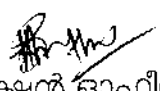
100 ചതുരശ്ര മീറ്റർ വരെ (1076 ചതുരശ്ര അടി) തറ വിസ്തീർണ്ണമുള്ള വീടുകൾക്ക് കെട്ടിട നമ്പറോ കൈവശാവകാശ സർട്ടിഫിക്കറ്റോ ഇല്ലെങ്കിലും വൈദ്യുത കണക്ഷൻ നൽകാൻ തീരുമാനിക്കുകയും കെ.എസ്.ഇ.ബി അത് നടപ്പാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ 1500 ചതുരശ്ര അടി വരെയുള്ള വീടുകൾക്ക് താൽക്കാലിക റസിഡൻഷ്യൽ സർട്ടിഫിക്കറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വൈദ്യുത കണക്ഷൻ നൽകാൻ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി സംസ്ഥാനത്ത് വൈദ്യുതിസേവന കേന്ദ്രങ്ങൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് ബോർഡ് തയ്യാറാക്കിയ തീരുമാനമെടുത്തിട്ടുണ്ട്. പരീക്ഷണാടിസ്ഥാനത്തിൽ സംസ്ഥാനത്തെ 14 ജില്ലാ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ വൈദ്യുതി സേവന കേന്ദ്രങ്ങൾ ആരംഭിക്കുവാനാണ് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്. വൈദ്യുതി ബോർഡിൽ നിന്നും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കേണ്ട എല്ലാ സേവനങ്ങളും ഒരിടത്ത് നിന്നു തന്നെ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനു വേണ്ടിയാണ് ടി സേവന കേന്ദ്രങ്ങൾ തുടങ്ങാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രദേശ വ്യത്യാസമില്ലാതെ ഏതു വൈദ്യുതി സേവന കേന്ദ്രങ്ങളേയും സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

(സി) വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ സംശയനിവാരണത്തിനും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും അടിയന്തര സാഹചര്യങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനുമുള്ള സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമാണോ; വ്യക്തമാക്കുമോ;

(സി) വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ സംശയ നിവാരണത്തിനും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും അടിയന്തര സാഹചര്യങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനുമുള്ള സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സംശയ നിവാരണത്തിനും പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ നൽകാനുമുള്ള സേവനം, ആർ.എ.പി.ഡി.ആർ.പി പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി വൈദ്യുതി ബോർഡ് ആരംഭിച്ചിട്ടുള്ള 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന കാൾ സെന്റർ വഴി ലഭ്യമാണ്. വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ അപകടങ്ങളും മറ്റു അടിയന്തര സാഹചര്യങ്ങളും അറിയിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന 1912 എന്ന നമ്പറിൽ ടോൾ ഫ്രീ സംവിധാനം കാൾ സെന്ററിൽ ലഭ്യമാണ്. കൂടാതെ 0471-2555544 എന്ന ടെലിഫോൺ നമ്പർ വഴിയും, 9496001912 എന്ന

<p>(ഡി)വാട്ട്സ് ആപ്പ് ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം നിരവിലുണ്ടോ;</p>	<p>WhatsApp നമ്പർ വഴിയും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നു. ഇത് കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ അപകടങ്ങളും അടിയന്തിര സാഹചര്യങ്ങളും അറിയിക്കുന്നതിന് 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഹോട്ട് ലൈൻ ഡെസ്ക് സംവിധാനം 9496061061 എന്ന നമ്പർ വഴി കാൾ സെന്ററിൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.</p>
<p>(ഇ) വൈദ്യുതി ബിൽ അടയ്ക്കുന്നതിനായി മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ: വ്യക്തമാക്കൂ?</p>	<p>(ഡി) സോഷ്യൽ മീഡിയ സംവിധാനമായ WhatsApp വഴി 9496001912 എന്ന നമ്പറിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഒക്ടോബർ 2016 മുതൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.</p> <p>(ഇ) കെ.എസ്.ഇ.ബി എന്ന പേരിലുള്ള ഇ-മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനുപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മൊബൈൽ ഫോൺ, ടാബ് ലെറ്റ് മുതലായ ഉപകരണങ്ങൾ വഴി ഏതു സമയത്തും വൈദ്യുതി ബിൽ തുക അടയ്ക്കാൻ കഴിയും. മൊബൈൽ നമ്പർ മാത്രം ഉപയോഗിച്ച് വൈദ്യുതി ബിൽ തുക അടയ്ക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ അനായാസകരമായ രീതിയിലാണ് മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ വൈദ്യുതി ബോർഡിലെ ജീവനക്കാർ വികസിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഗൂഗിൾ പ്ലേ സ്റ്റോർ വഴി മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സൗകര്യവും ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്.</p>


 സെക്ഷൻ ഓഫീസർ