

പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ

രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ 5553

2-11-2016 -ൽ മറുപടിക്ക്

വൈദ്യുതി വിതരണം സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ

	<p align="center"><u>ചോദ്യം</u></p> <p>ശ്രീ. ഹൈബി ഇറാൻ : ശ്രീ. സണ്ണി ജോസഫ് : ശ്രീ. ഐ.സി.ബാലകൃഷ്ണൻ : ശ്രീ. ഷാഫി പറമ്പിൽ :</p>		<p align="center"><u>ഉത്തരം</u></p> <p align="center">ശ്രീ. കടകംപള്ളി സുരേന്ദ്രൻ (വൈദ്യുതിയും ദേവസ്വവും വകുപ്പു മന്ത്രി)</p>
(എ)	<p>സംസ്ഥാനത്ത് വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൈദ്യുതി വിതരണം സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ അറിയിക്കാൻ എന്തെല്ലാം സംവിധാനമാണ് നിലവിലുള്ളതെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ;</p>	(എ)	<p>വൈദ്യുതി വിതരണം സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ അറിയിക്കാൻ കേന്ദ്രീകൃത കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്ററിന്റെ നമ്പറായ 1912-ൽ വിളിച്ച് IVRS (Interactive Voice Response System) മുഖേനയോ കാൾ സെന്റർ ജീവനക്കാരന്റെ സഹായത്തോടെയോ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതും കെ.എസ്.ഇ.ബി.യുടെ കൺസ്യൂമർ പോർട്ടൽ വഴിയും (wss.kseb.in) അല്ലാതെ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നേരിട്ട് വിളിച്ചും 9496001912 എന്ന നമ്പറിൽ 'WattsApp' മുഖേനയും പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ നിലവിലുണ്ട്.</p>
(ബി) (സി) (ഡി)	<p>എന്തെല്ലാം ആധുനിക സാങ്കേതിക വിദ്യകളാണ് ഇതിനുവേണ്ടി പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതെന്നു വ്യക്തമാക്കുമോ;</p> <p>എന്തെല്ലാം പദ്ധതികളാണ് ഇതിനുവേണ്ടി പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നത്; വിശദാംശങ്ങൾ എന്തെല്ലാം;</p> <p>ഈ പദ്ധതി നടപ്പാക്കാൻ എന്തെല്ലാം പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഈ സർക്കാർ ആവിഷ്കരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് അറിയിക്കുമോ?</p>	(ബി) & (സി) & (ഡി)	<p>ആധുനിക വിവര സാങ്കേതിക വിദ്യയിലൂന്നിയ നവീന സംവിധാനങ്ങളാണ് ഇപ്പോൾ കേന്ദ്രീകൃത കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്ററിൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്. ബി.എസ്. എൻ. എൽ.-ന്റെ ISDN (Integrated Services Digital Network) ലൈൻ ഉപയോഗിച്ച് ഒരേസമയം 60 പേർക്ക് ഈ സെന്ററുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ സാധിക്കും. വൈദ്യുതി വിതരണം സംബന്ധിച്ച് 1912 വഴിയും കൺസ്യൂമർ പോർട്ടൽ വഴിയും സെക്ഷൻ ഓഫീസ് വഴിയും 'WattsApp' വഴിയും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ e-call, CCC-ET എന്നീ സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ മുഖേന കേന്ദ്രീകൃത കസ്റ്റമർ കെയർ സംവിധാനത്തിൽ</p>

		<p>രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. കേരളത്തിലെ എല്ലാ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളും WAN (Wide Area Network) മുഖേന കേന്ദ്രീകൃത കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്ററുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതിനാൽ തത്സമയം തന്നെ ഇവ അതാത് സെക്ഷൻ ഓഫീസ് ജീവനക്കാർക്ക് കൈമാറുകയും പരാതികൾ ഉടൻടി പരിഹരിച്ച് വീണ്ടും കസ്റ്റമർ കെയർ സംവിധാനത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നു. പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോഴും പരിഹരിച്ചു കഴിയുമ്പോഴും ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊബൈൽ നമ്പറിൽ SMS ലഭിക്കുന്നു. ഈ സർക്കാർ അധികാരത്തിൽ വന്ന ശേഷം '1912' സേവനം കേരളം മുഴുവൻ വ്യാപിപ്പിക്കുകയും അതിലേക്കുള്ള കോളുകൾ സൗജന്യമാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്താനുള്ള 'WattsApp' നമ്പറും പുതുതായി ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.</p>
--	--	--

Kemalatha

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ