15 -ാം കേരള നിയമസഭ

9 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 1956 **12-09-2023 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

ഓൺലൈൻ റിസർവേഷൻ ക്യാൻസൽ ചെയ്യുന്നവർക്ക് തുക തിരികെ ലഭിക്കാൻ നടപടി

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ. ടി. ജെ. വിനോദ്		ശ്രീ ആന്റണി രാജു (ഗതാഗത വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	കെ.എസ്.ആർ.ടി.സി.യിൽ ഓൺലൈൻ റിസർവേഷൻ വഴി ടിക്കറ്റ് ബുക്ക് ചെയ്യുന്ന യാത്രക്കാർ പ്രസ്തുത റിസർവേഷൻ ക്യാൻസൽ ചെയ്യുന്ന പക്ഷം ടിക്കറ്റ് നിരക്കിന്റെ എത്ര ശതമാനം തുകയാണ് തിരികെ നൽകുന്നത്; പ്രസ്തുത തുക തിരികെ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുമോ;	(എ)	കെ.എസ്.ആർ.ടി.സി.യിൽ ഓൺലൈൻ റിസർവേഷൻ വഴി ടിക്കറ്റ് ബുക്ക് ചെയ്യുന്ന യാത്രക്കാർ റിസർവേഷൻ ക്യാൻസൽ ചെയ്യുന്ന പക്ഷം ലഭിക്കുന്ന ടിക്കറ്റ് നിരക്ക് ചുവടെ ചേർക്കുന്നു.

Cancellation Fee	Duration
No Cancellation Fee	Before 72 Hrs
Fee at 10% of the basic fare	Between 72 hours and 48 hours before the departure time.
Fee at 25% of the basic fare	Between 48 hours and 24 hours before the departure time.
Fee at 40% of the basic fare	Between 24 hours and 12 hour before the departure time.
Fee at 50% of the basic fare	Between 12 hours and 2 hours before the departure time.
No refund	Less than two hours before the departure time and at/after the departure time.

ഓൺലൈൻ റിസർവേഷൻ വഴി ടിക്കറ്റ് ബുക്ക് ചെയ്ത യാത്രക്കാർക്ക് ഓൺലൈൻ സംവിധാനത്തിലൂടെ ഇതിനായി PNR number ഉപയോഗിച്ച് സൈറ്റിൽ "CANCEL TICKETS" എന്ന ഓപ്ഷൻ വഴി ക്യാൻസൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. കെ.എസ്.ആർ.ടി.സി.യുടെ കൗണ്ടറുകളിൽ നിന്നും ബുക്ക് ചെയ്ത ടിക്കറ്റുകൾ പ്രസ്തുത കൗണ്ടറിൽ നൽകി

			ക്യാൻസൽ ചെയ്യാൻ സാധിക്കുന്നതാണ്. ടിക്കറ്റുകൾ ക്യാൻസൽ ചെയ്തു കഴിഞ്ഞാൽ 7 ബാങ്കിംഗ് ദിവസങ്ങൾക്കകം പ്രസ്തുത തുക യാത്രക്കാരന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ലഭ്യമാകുന്നതാണ്.
(ബി)	ഇപ്രകാരം ടിക്കറ്റുകൾ ക്യാൻസൽ ചെയ്യുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ യാത്രക്കാർക്ക് തുക തിരികെ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള കാലപരിധി എത്രയാണ്; യാത്രക്കാർക്ക് തുക തിരികെ ലഭിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് എന്തൊക്കെ സംവിധാനങ്ങളാണ് ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്;	(ബി)	24 മണിക്കൂർ മുതൽ പരമാവധി ഏഴു ദിവസം വരെ. പെയ്മെന്റ് ഗേറ്റ് വേ-യിലൂടെ യാത്രക്കാർക്ക് റീഫണ്ട് ഇനിഷ്യേറ്റ് ചെയ്ത വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതാണ് (ARN NO:, REF NO:). ടി നമ്പറുകൾ ഉപയോഗിച്ച് യാത്രക്കാരന് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ തുക ലഭ്യമായിട്ടുണ്ടോ എന്ന് പരിശോധിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്.
(സി)	ടിക്കറ്റ് ക്യാൻസൽ ചെയ്യുമ്പോൾ യാത്രക്കാർക്ക് തുക തിരികെ ലഭിക്കുന്നില്ലായെന്ന കാര്യം ഗൗരവത്തോടെ കാണുന്നുണ്ടോ; ഇത് സംബന്ധിച്ച് നാളിതുവരെ എത്ര പരാതികൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്;	(സി)	നടപ്പു സാമ്പത്തിക വർഷം നാളിതുവരെ 585 പരാതികൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്.
(ഡി)	പ്രസ്തുത പരാതികളിൻമേൽ എന്തൊക്കെ തുടർനടപടി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്; എത്രപേർക്ക് പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തുക ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്; വിശദാംശം നൽകുമോ; ഇക്കാര്യത്തിൽ വീഴ്ചകൾ ആവർത്തിക്കാതിരിക്കാൻ കർശന നടപടി സ്വീകരിക്കുമോയെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ?	(ഡി)	പരാതികൾ ലഭിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് ആയതു പരിശോധിച്ച് അന്നുതന്നെ അർഹതയുള്ളവർക്ക് തുക റീഫണ്ട് ചെയ്തു നൽകുന്നുണ്ട്. 2022-23 സാമ്പത്തിക വർഷത്തിൽ യാത്രക്കാർ സ്വമേധയാ ക്യാൻസൽ ചെയ്ത് ടിക്കറ്റുകൾ ഉൾപ്പെടെ 3,45,454 യാത്രക്കാർക്കായി 13,76,74,018/- രൂപ റീഫണ്ട് ചെയ്ത് നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഭാവിയിൽ വീഴ്ചകൾ ഉണ്ടാകാതിരിക്കാൻ എല്ലാ കരുതൽ നടപടികളും കെ.എസ്.ആർ.ടി.സി. സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ