15 -ാം കേരള നിയമസഭ

13 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 4364 **18-03-2025 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര ഫോറം

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ. ടി.ഐ.മധുസൂദനൻ		ശ്രീ . കെ . കൃഷ്ണൻകുട്ടി (വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	കെ.എസ്.ഇ.ബി പുതുതായി ആരംഭിക്കാൻ തീരുമാനമെടുത്ത ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര ഫോറം തുടങ്ങുന്നതിനുള്ള നടപടികളുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതി വിശദമാക്കാമോ?	(എ)	2023 നവംബർ മാസത്തിലാണ്, സംസ്ഥാന ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ സി.ജി.ആർ.എഫ് (Consumer Grievance Redressal Forum - CGRF) ചട്ടങ്ങൾ പരിഷ്കരിച്ച് പുതിയ ചട്ടങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചത്. അതിലെ പ്രധാന നിർദ്ദേശങ്ങൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു. 1. കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. പുതുതായി ത്രിതല ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സമിതികൾ (Internal Grievance Redressal Cell-IGRC) രൂപീകരിക്കുക. 2. നിലവിലുള്ള മൂന്ന് സി.ജി.ആർ.എഫ്.-കൾ കൂടാതെ പുതുതായി രണ്ടു സി.ജി.ആർ.എഫ്.-കൾ കൂടി രൂപീകരിക്കുക. 3. ഉപഭോക്താക്കളുടെയോ സോളാർ ഉപഭോക്താക്കളുടെയോ (പ്രോസ്യൂമർ) പ്രതിനിധികളെ കൂടി നാലാമത്തെ മെമ്പറായി ഉൾപ്പെടുത്തി സി.ജി.ആർ.എഫ്. വിപുലീകരിക്കുക. ഈ നിർദേശങ്ങളിൽ എടുത്തിട്ടുള്ള നടപടികൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു. 1. ത്രിതല ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സമിതികൾ (ഐ.ജി.ആർ.സി.) 2024 ഒക്ടോബർ മാസം രൂപീകരിച്ചു പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചു. എല്ലാ വിതരണ വിഭാഗം സർക്കിൾ ഓഫീസുകളിലും ഇതോടനുബന്ധിച്ചുള്ള പൊതുജന സമ്പർക്ക പരിപാടികളും സംഘടിപ്പിച്ചിരുന്നു. നിലവിൽ ഐ.ജി.ആർ.സി.-കളുടെ പ്രവർത്തനം സുഗമമായി നടന്നു വരുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ പരാതികളും ഈ സമിതികൾ സ്വീകരിച്ച് ഏഴ് ദിവസത്തിനകം തീരുമാനം എടുക്കുന്നതാണ്. പ്രസ്തുത

			തീരുമാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആക്ഷേപം ഉള്ള പക്ഷം പരാതി രണ്ടാം തല ഐ.ജി.ആർ.സി.-ക്കോ സി.ജി.ആർ.എഫ്.-ലേക്കോ അയക്കുന്നതാണ്. സബ്ഡിവിഷൻ, സർക്കിൾ, കോർപ്പറേറ്റ് എന്നിവയാണ് ത്രിതല സമിതികൾ. ഇതിൽ പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ ആദ്യ രണ്ടു തല സമിതികളാണ് പരിഗണിക്കുക. സർക്കിൾ തലത്തിൽ തീർപ്പാകാത്ത പരാതികൾ സി.ജി.ആർ.എഫ്.-ലേക്ക് അയക്കുന്നതാണ്. ഐ.ജി.ആർ.സി.-കളുടെ ആവശ്യത്തിനായി പുതിയ സോഫ്റ്റ്‌വെയർ നിർമ്മാണം പുരോഗമിക്കുന്നു. രണ്ടുമാസത്തിനകം ഇതു പ്രവർത്തനക്ഷമം ആകും എന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. സോഫ്റ്റ്‌വെയർ പൂർണ തോതിൽ പ്രവർത്തനം ആരംഭിക്കുന്നതോടെ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് റെഗുലേഷൻസിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധി കഴിഞ്ഞിട്ടുള്ള എല്ലാ പരാതികളും ഓട്ടോമാറ്റിക് ആയി തന്നെ ഐ.ജി.ആർ.സി. മുൻപാകെ എത്തുന്നതായിരിക്കും. 2. നിലവിലുള്ള സി.ജി.ആർ.എഫ്.-കളിലെ കേസുകളുടെ എണ്ണം പരിഗണിച്ചതിനു ശേഷം പുതിയ സി. ജി. ആർ.എഫ്.-കളോ അല്ലെങ്കിൽ നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലങ്ങളിൽ ഫോറങ്ങളുടെ യോഗം കൂടാനോ ഉള്ള നടപടി സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു. 3. ഉപഭോക്തൃ/പ്രോസ്യൂമർ പ്രതിനിധി ആയി സി.ജി.ആർ.എഫ്.-കളിൽ നാലാമത്തെ മെമ്പറെ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ പുരോഗമിച്ചു വരുന്നു.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ