

പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ

രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ.6696

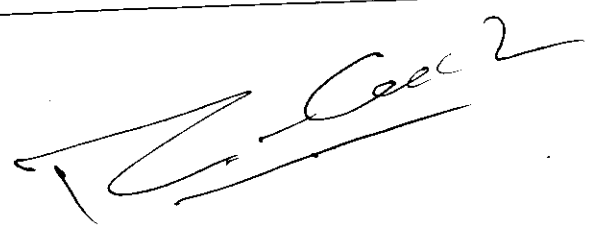
09/11/2016-ൽ മറുപടിക്ക്

വൈദ്യുത അപകടങ്ങൾ

	<u>ചോദ്യം</u>	<u>ഉത്തരം</u>
	<p>ശ്രീ.ഷാഫി പറമ്പിൽ ,, എൽദോസ് കുനപ്പിള്ളി ,, അടൂർ പ്രകാശ് ,, തിരുവഞ്ചൂർ രാധാകൃഷ്ണൻ</p>	<p align="center">ശ്രീ. കടകം പള്ളി സുരേന്ദ്രൻ (വൈദ്യുതിയും ദേവസ്വവും വകുപ്പു മന്ത്രി)</p>
(എ)	<p>സംസ്ഥാനത്ത് വൈദ്യുത അപകടങ്ങളും അടിയന്തര സാഹചര്യങ്ങളും അറിയിക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം സംവിധാനമാണ് നിലവിലുള്ളതെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ;</p>	<p>(എ) കമ്പി പൊട്ടി വീഴുന്നതു പോലുള്ള അടിയന്തിര സാഹചര്യങ്ങളിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നേരിട്ട് വിളിച്ചറിയിക്കുന്നതിന് മാത്രമായി "9496061061" എന്ന നമ്പറിലെ സേവനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ വൈദ്യുതി അപകടങ്ങളും, മറ്റുള്ള ഏതു പരാതിയും നേരിട്ട് അറിയിക്കുന്നതിനു "1912" എന്ന കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രം 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്. ഈ നമ്പർ ഇപ്പോൾ ടോൾ ഫ്രീ ആക്കിയിട്ടുണ്ട്. അടിയന്തിര സാഹചര്യങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിന് എല്ലാ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിലും ലാൻഡ് ഫോണുകൾ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. സെക്ഷൻ ഓഫീസിന്റെ മേലധികാരിയായ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയറുടേയും, സേഫ്റ്റി ഓഫീസറായ അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയറുടേയും മൊബൈൽ നമ്പറുകൾ എല്ലാ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി അപകടങ്ങളും, മറ്റുള്ള ഏതു പരാതിയും ഇപ്പോൾ "9496001912" എന്ന വാട്സാപ്പ് നമ്പറിലും അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.</p>
(ബി)	<p>എന്തെല്ലാം ആധുനിക സാങ്കേതിക വിദ്യകളാണ് ഇതിനു വേണ്ടി പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതെന്ന് വെളിപ്പെടുത്തുമോ;</p>	<p>(ബി) ആധുനിക വിവര സാങ്കേതിക വിദ്യയിലൂന്നിയ നവീന സംവിധാനങ്ങളുള്ള ഒരു കേന്ദ്രീകൃത കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്റർ ഏർപ്പെടുത്തി-</p>

<p>(സി) ഏതെല്ലാം പദ്ധതികളാണ് ഇതിനു വേണ്ടി പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നത്; വിശദാംശങ്ങൾ എന്തെല്ലാം?</p>	<p>യിട്ടുണ്ട്. ബി.എസ്.എൻ.എൽ.-ന്റെ ISDN (Integrated Services Digital Network) ലൈൻ ഉപയോഗിച്ച് ഒരേ സമയം 60 പേർക്ക് ഈ സെന്ററുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ സാധിക്കും. വൈദ്യുതി വിതരണം സംബന്ധിച്ച് 1912 വഴിയും കൺസ്യൂമർ പോർട്ടൽ വഴിയും സെക്ഷൻ ഓഫീസ് വഴിയും വാട്സാപ്പ് വഴിയും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ e-Call, CCC-ET എന്നീ സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ മുഖേന കേന്ദ്രീകൃത കസ്റ്റമർ കെയർ സംവിധാനത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. കേരളത്തിലെ എല്ലാ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളും WAN (Wide Area Network) മുഖേന കേന്ദ്രീകൃത കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്ററുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതിനാൽ തത്സമയം തന്നെ ഇവ അതാത് സെക്ഷൻ ഓഫീസ് ജീവനക്കാർക്ക് കൈമാറുകയും പരാതികൾ ഉടൻ പരിഹരിച്ച് വീണ്ടും കസ്റ്റമർ കെയർ സംവിധാനത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നു. പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോഴും പരിഹരിച്ച കഴിയുമ്പോഴും ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊബൈൽ നമ്പറിൽ എസ്.എം.എസ്. ലഭിക്കുന്നു. ഈ സംവിധാനത്തിലൂടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതിയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതി അറിയുവാനും ഉപഭോക്താവിന് സാധിക്കുന്നു.</p>
---	--

4



സെക്ഷൻ ഓഫീസർ