

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

16 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 2546

23-02-2026 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

ഉപഭോക്തൃ പരാതി സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് നടപടി

ചോദ്യം	ഉത്തരം
<p align="center"> ശ്രീമതി കെ. കെ. ശൈലജ ടീച്ചർ , ശ്രീ. കെ.പി.കണ്ഠമ്മദ് കട്ടി മാസ്റ്റർ, ശ്രീ. യു. ആർ. പ്രദീപ്, ശ്രീ. ആന്റണി ജോൺ </p>	<p align="center"> ശ്രീ. കെ . കൃഷ്ണൻകുട്ടി (വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി) </p>
<p>(എ) സംസ്ഥാനത്ത് ഉപഭോക്തൃ വൈദ്യുതി വിതരണരംഗം കെട്ടിപ്പടുക്കുന്നതിനായി നടപ്പാക്കിയിട്ടുള്ള പദ്ധതികൾ വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ടോ; വിശദാംശം നൽകാമോ;</p>	<p>(എ) വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി വിതരണ രംഗം കെട്ടിപ്പടുക്കുന്നതിനായി നടപ്പിലാക്കിയ പദ്ധതികൾ ദൃതി 1 (2018 മുതൽ 2022 ജൂൺ വരെ), 2022-23 സാമ്പത്തിക വർഷം മുതൽ 2026 -27 വരെ നടപ്പിലാക്കി കൊണ്ടിരിക്കുന്ന ദൃതി 2, Revamped Distribution Sector Scheme (RDSS) തുടങ്ങിയവയാണ്. 2018 മുതൽ 2022 ജൂൺ വരെ നടപ്പിലാക്കിയ ദൃതി 1 പദ്ധതിയിൽ 3765 കോടി രൂപയുടെ പ്രവൃത്തികളും 2022-23 മുതൽ 2026 ഫെബ്രുവരി മാസം വരെ ദൃതി 2 പദ്ധതിയിൽ 2617 കോടി രൂപയുടെ പ്രവൃത്തികളും പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. RDSS പദ്ധതി 32.5% സാമ്പത്തിക പുരോഗതി കൈവരിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p> <p>സാധാരണയായി ഭൂരിഭാഗം ഉപഭോക്താക്കളും അവരുടെ വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതികളും സേവനങ്ങളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷനാഫീസുകളിൽ വിളിക്കുകയാണ് ചെയ്യുന്നത്. എന്നാൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിൽ ഒരു ലാൻഡ് ഫോൺ ലൈൻ മാത്രമാണുള്ളത്. അതിനാൽ ഒരേ സമയം ഒന്നിൽ കൂടുതൽ ആൾക്കാർ ബന്ധപ്പെടാൻ ശ്രമിക്കുമ്പോൾ സാധ്യമല്ലാതാവുകയും ഇത് വലിയ പരാതികൾക്ക് കാരണമാകുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്.</p> <p>ഇതിനൊരു പരിഹാരമായി താഴെ പറയുന്ന സംവിധാനങ്ങൾ ഇപ്പോൾ നിലവിലുണ്ട്.</p>

1. സെൻട്രലൈസ്ഡ് കാൾ സെന്റർ - 1912

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്വയമേവ പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തുടർച്ചയായ ശ്രമങ്ങളുടെ ഭാഗമായി, നിലവിലുള്ള 1912 IVRS സംവിധാനം അപ്ഗ്രേഡ് ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഈ പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെ ഭൂരിഭാഗം പരാതികളും സേവന അഭ്യർത്ഥനകളും ഇപ്പോൾ സ്വയമേവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ കഴിയും. സ്വയമേവ രജിസ്ട്രേഷൻ ചെയ്യുന്നത് കൂടാതെ, കസ്റ്റമർ കെയർ ഏജന്റുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നതിനുള്ള സൗകര്യവും ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, എങ്കിലും ഇത് മുൻസംവിധാനത്തിൽ നിന്നു വ്യത്യസ്തമായ രീതിയിലാണ്. പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ ഓപ്ഷൻ തെരഞ്ഞെടുക്കുമ്പോൾ, സ്വയമേവ രജിസ്ട്രേഷനായി നിരവധി വിഭാഗങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതോടൊപ്പം കസ്റ്റമർ കെയർ ഏജന്റുമായി സംസാരിക്കുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷനും നൽകപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ, ഓരോ പരാതി ഉപമെന്നുവിലും കസ്റ്റമർ കെയർ ഏജന്റുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ ലഭ്യമാണ്.

അതുപോലെ, സേവന അഭ്യർത്ഥനകൾക്കായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവന മെനുകളിലൂടെ കസ്റ്റമർ കെയർ ഏജന്റുമായി സംസാരിക്കാവുന്നതാണ്. ഏറ്റവും പുതിയ ബിൽ വിവരങ്ങളും അവസാനമായി നടത്തിയ പേയ്മെന്റിന്റെ നിലയും അറിയുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷനുകളും ഈ സംവിധാനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

2. Cloud ടെലിഫോണി സിസ്റ്റം

എന്നാൽ സംസ്ഥാനത്താകെയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിളിക്കുന്നതിനായി 48 ഇൻകമീംഗ് ചാനലുകൾ മാത്രമുള്ള 1912 എന്ന സേവനം പര്യാപ്തമല്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, സ്വയമേവ പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ പ്രക്രിയ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തുടർച്ചയായ ശ്രമങ്ങളുടെ ഭാഗമായി 9496001912 എന്ന ക്ലൗഡ് ടെലിഫോണി സംവിധാനവും ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഇതുവഴി 9496001912 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ചു ഓട്ടോമാറ്റിക്കായോ (Interactive Voice Response System) whatsapp വഴി ചാറ്റ് ചെയ്യാൻ ഒരേസമയം ഒന്നിലേറെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എല്ലാ പരാതികളും സേവനങ്ങളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും, അടക്കാനുള്ള

ബാങ്കി തുകയും അവസാന പേയ്മെന്റ് വിവരങ്ങളും പരാതിയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതിയും അറിയാൻ കഴിയും.

9496001912 എന്ന നമ്പറിൽ ചാറ്റ് ചെയ്തു ബിൽ pdf download ചെയ്യാനും മറ്റ് വിവരങ്ങൾ ആരായാൻ ഏജൻ്റുമായി ചാറ്റ് ചെയ്യാനും സാധിക്കും

3. KSEBL Web Self Service പോർട്ടൽ

കെഎസ്ഇബിഎൽ-ന്റെ wss.kseb.in എന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവന പോർട്ടലിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തും കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. കൺസ്യൂമർ മൊബൈൽ അപ്ലിക്കേഷൻ വഴിയും പരാതികളും സേവനങ്ങളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

മേല്പറഞ്ഞ സംവിധാനങ്ങളിലൂടെ താഴെപറയുന്ന എല്ലാ കംപ്ലയിന്റുകളും സർവീസുകളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും അടക്കാനുള്ള ബാങ്കി തുകയും അവസാന പേയ്മെന്റ് വിവരങ്ങളും പരാതിയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതിയും അറിയാൻ കഴിയും.

I. പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക

1. വൈദ്യുതി തടസ്സം
2. വോൾട്ടേജ് സംബന്ധിച്ചത്

വോൾട്ടേജ് കൂടുതലാണ്

വോൾട്ടേജ് കുറവാണ്

വോൾട്ടേജ് വ്യതിയാനം

3. ബില്ലിംഗ് സംബന്ധിച്ചത്

ഇൻസ്പെക്ഷൻ/ ഇടക്കാല ബിൽ

സോളാർ ബില്ലിംഗ്

മീറ്റർ റീഡിംഗ് കാലതാമസം

എസ്റ്റിമേറ്റ് റീഡിംഗ്

അധിക ബിൽ

ഡോർലോക്ക് ബിൽ

ബിൽ/മീറ്റർ റീഡിംഗ്

4. മീറ്റർ സംബന്ധിച്ചത്

മീറ്റർ ഡിസ്കോൺ പരാതികൾ

മീറ്റർ കേടാണ്

മീറ്റർ കത്തിനശിച്ചു

റീഡിങ് കൂടുതൽ/തെറ്റാണ്

ടൈമിനൽ ലൂസ്

5. സർവീസ് വയർ സംബന്ധിച്ചത്

സർവീസ് വയർ കേടായി

സർവീസ് വയർ ലൂസാണ്

സപ്പോർട്ട് വയർ കേടായി

സർവീസ് വയർ താഴ്ന്നു

6. പതിവായ വൈദ്യുതി തടസ്സം

II. സർവീസ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക

1. ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റാൻ

2. താരിഫ് മാറ്റാൻ

3. മീറ്റർ ഷിഫ്റ്റിംഗ്

4. കണക്ടഡ് ലോഡ് മാറ്റാൻ

5. ഫേസ് മാറ്റാൻ

6. പോസ്റ്റ് മാറ്റാൻ

7. വൈദ്യുതി താത്കാലികമായി ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്യാൻ

8. താൽകാലികമായി ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്ത വൈദ്യുതി റീകണക്ട് ചെയ്യാൻ

III. ബാക്കിയുള്ള തുക (ബിൽ കടിശ്ശിക)

IV. അവസാന പേയ്മെന്റ് വിവരം

V. പരാതിയുടെയും സർവീസിന്റെയും സ്ഥിതി അറിയാൻ

4. അപകടങ്ങളും മറ്റ് അടിയന്തിര സാഹചര്യങ്ങളും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന്:

9496010101 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ച അപകടങ്ങളും മറ്റു അടിയന്തിര സാഹചര്യങ്ങളും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ഈ സംവിധാനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന AI BOT അടിയന്തിര സ്വഭാവമുള്ള പരാതികൾ മനസ്സിലാക്കി അവ ഏജന്റിലേക്കു കൈമാറുന്നതാണ്. കൂടാതെ കെ.എസ്.ഇ. ബി.എൽ. കൺസ്യൂമർ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ വഴി അപകടങ്ങൾ തത്സമയം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

ഇപ്രകാരം രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെടുന്ന പരാതികൾ തത്സമയം ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിൽ എത്തിപ്പെടുന്നതിനുള്ള സെൻട്രലൈസ്ഡ് കംപ്ലെയിന്റ് ഹാൻഡിലിംഗ് സോഫ്റ്റ്‌വെയർ നവീകരിക്കുകയും അതിന്റെ ഭാഗമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെടുന്ന പരാതികൾ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർക്ക് തത്സമയം ലഭ്യമാക്കുന്ന എംപ്ലോയീ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷന്റെ ഡെവലപ്മെന്റും പൂർത്തിയായിട്ടുണ്ട്. ജീവനക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകി താമസംവിനാ അതും നടപ്പിലാക്കുന്നതാണ്. ഇതിലൂടെ പരാതി പരിഹാരം വേഗത്തിൽ ആക്കുന്നതിനു സാധിക്കുന്നതാണ്.

കൂടാതെ നിലവിലെ ലൈൻ പെട്രോളിംഗ് ശക്തമാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി ലൈൻ പെട്രോളിംഗ് ഉൾപ്പെടുത്തിയ ഒരു വർക്ക് ഫോഴ്സ് മാനേജ്മെന്റ്

		<p>മോഡ്യൂളും ഡെവലപ്പ് ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ജീവനക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകി താമസംവിനാ അതും നടപ്പിലാക്കുന്നതാണ്.</p> <p>ഇതിലൂടെ മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച് ആവശ്യമായ പ്രിവന്റിവ് മെയിന്റനൻസ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ അപകടങ്ങളും പെട്ടെന്നുണ്ടാകുന്ന വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങളും കുറയ്ക്കുന്നതാണ്.</p>
(ബി)	<p>ആർട്ടിഫിഷ്യൽ ഇന്റലിജൻസ് ഉപയോഗപ്പെടുത്തി ഉപഭോക്തൃ പരാതി സംവിധാനം കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ടോ; വ്യക്തമാക്കാമോ;</p>	<p>(ബി) കസ്റ്റമർ റിലേഷൻ സോഫ്റ്റ്‌വെയർ നവീകരിക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി ആർട്ടിഫിഷ്യൽ ഇന്റലിജൻസ് മുഖേന പ്രവർത്തിക്കുന്ന ചാറ്റ് ബോട്ട് ടെസ്റ്റിംഗ് പൂർത്തിയാക്കി താമസംവിനാ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടന്നു കൊണ്ടിരിക്കുന്നു</p>
(സി)	<p>ആർ.ഡി.എസ്.എസ്. (റീവാംപ്ഡ് ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ സെക്ടർ സ്കീം) പദ്ധതി പ്രകാരം ഈ രംഗത്ത് നടപ്പാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്തെല്ലാമാണെന്ന് വിശദീകരിക്കാമോ;</p>	<p>(സി) ആർ. ഡി. എസ്. എസ്. പദ്ധതി പ്രകാരം നവീകരിച്ച സെൻട്രലൈസ്ഡ് കസ്റ്റമർ കമ്പ്യൂട്ടിംഗ് ഹാൻഡിലിംഗ് സോഫ്റ്റ്‌വെയർ (VITHYU) നിലവിൽ എല്ലാ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർക്കും അവരുടെ എംപ്ലോയീ ലോഗിനിൽ ലഭ്യമായതിനാൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോൾ തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ജീവനക്കാർക്ക് അത് പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ തുടങ്ങാവുന്നതാണ്. കൂടാതെ അനുബന്ധ മോഡ്യൂളുകളായ എംപ്ലോയീ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ, ലൈൻ പെട്രോളിംഗ് കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തിയ ഒരു വർക്ക്ഫോഴ്സ് മാനേജ്മെന്റ് മോഡ്യൂൾ, ഔട്ടേജ് മാനേജ്മെന്റ് മോഡ്യൂൾ, AI ബോട്ട് എന്നിവയുടെ ഡെവലപ്മെന്റും നിലവിലെ വെബ് സെൽഫ് സർവീസ് പോർട്ടലും അനുബന്ധ കൺസ്യൂമർ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷന്റെ നവീകരണവും ആർ. ഡി. എസ്. എസ്. പദ്ധതി പ്രകാരം നടപ്പിലാക്കുന്നുണ്ട്</p>
(ഡി)	<p>സെൽഫ് സർവീസ് വെബ് പോർട്ടലിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എന്തെല്ലാം സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുവാൻ സാധിക്കുമെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ?</p>	<p>(ഡി) കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. ലോ ടെൻഷൻ രജിസ്റ്റേർഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്കു പുതിയ സർവീസ് കണക്ഷൻ, Connected Load ലെ മാറ്റം, Phase മാറ്റം, ഉടമസ്ഥാവകാശമാറ്റം, Meter Shifting, Tariff മാറ്റം എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിവിധ ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങൾ കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ-ന്റെ സെൽഫ് സർവീസ് വെബ് പോർട്ടൽ (wss.kseb.in) മുഖേന ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ ലോ ടെൻഷൻ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഒരു വർഷത്തെ ബിൽ വിവരങ്ങൾ, വൈദ്യുതി ഉപഭോഗ വിവരങ്ങൾ, പേയ്മെന്റ് വിശദാംശങ്ങൾ, മീറ്റർ റീഡിംഗ് എന്നിവ പോർട്ടൽ വഴി ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഈ പോർട്ടൽ വഴി</p>

നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, ക്രെഡിറ്റ്/ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, യു.പി.ഐ. തുടങ്ങിയ വിവിധ ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് വൈദ്യുതി ബിൽ അടയ്ക്കാൻ സാധിക്കുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുവാനും പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി അറിയുവാനും സാധിക്കുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഓഫീസുകളിൽ നേരിട്ട് ഹാജരാകേണ്ട സാഹചര്യം കുറച്ച് സേവനങ്ങൾ വേഗത്തിലും സൗകര്യപ്രദമായും ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് സെൽഫ് സർവീസ് പോർട്ടൽ സഹായിക്കുന്നു.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ