

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

16 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 706

28-01-2026 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ അദാലത്തുകൾ

ചോദ്യം	ഉത്തരം
ശ്രീ തോമസ് കെ തോമസ്, ശ്രീ കോപ്പർ കുഞ്ഞുമോൻ, ശ്രീ കെ.പി.മോഹനൻ, ശ്രീ മാത്യു ടി. തോമസ്	ശ്രീ . കെ . കൃഷ്ണൻകുട്ടി (വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി)
(എ) സംസ്ഥാനത്തെ വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ അദാലത്തുകൾ നടത്തുന്നതിന് നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുമോ; എങ്കിൽ വിശദാംശങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുമോ;	(എ) 2020 ജനുവരി, ഫെബ്രുവരി മാസങ്ങളിലാണ് അവസാനമായി കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. ജില്ലാ തലത്തിൽ വൈദ്യുതി അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്. വൈദ്യുതി അദാലത്തുകൾ നടത്തുന്നത് പരിഗണിക്കാവുന്നതാണ്. സെക്ഷൻ ഓഫീസ്, സബ് ഡിവിഷൻ ഓഫീസ്, സർക്കിൾ ഓഫീസ്, മേഖല ഓഫീസ്, ഡയറക്ടർ ഓഫീസ് തലങ്ങളിൽ കത്ത്/ ഇ മെയിൽ വഴിയും സെക്ഷൻ ഓഫീസിന്റെ ലാൻഡ് ലൈൻ നമ്പർ വഴിയും സാധാരണ രീതിയിൽ വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു. വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനു 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രം തിരുവനന്തപുരം വൈദ്യുതി ഭവനം കേന്ദ്രമാക്കി പ്രവർത്തിക്കുന്നു. 1912 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ വഴിയും wss.kseb.in എന്ന വെബ് സൈറ്റ് വഴിയും, കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. മൊബൈൽ ആപ് വഴിയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ വിവിധങ്ങളായ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുവാനുള്ള നൂതന സംവിധാനങ്ങൾ കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ ലാൻഡ് ഫോണിൽ ഒരേസമയം ഒന്നിലേറെ പേർക്കു പരാതി നൽകാൻ പറ്റാത്ത സാഹചര്യവും 1912 എന്ന നമ്പറിൽ 48 പേർക്കു മാത്രം ബന്ധപ്പെടാൻ മാത്രം കഴിയുന്നതു മൂലം ജനങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന ബുദ്ധിമുട്ടു പരിഹരിക്കാനായി ക്ലൗഡ് ടെലിഫോണി രീതിയിൽ അധിഷ്ഠിതമായ നൂതനമായ സംവിധാനം വഴി 9496001912 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ചോ WhatsApp എന്ന സോഷ്യൽ മീഡിയ സംവിധാനം വഴിയോ SMS വഴിയോ വിവിധങ്ങളായ സേവനങ്ങളും പരാതികളും രജിസ്റ്റർ

		ചെയ്യാൻ സാധിക്കും. ഇതുപയോഗിച്ച് സ്വയമേവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന പരാതികളും സേവനങ്ങളും അപ്പോൾ തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ഓൺലൈനായി എത്തുന്നു. ഇതും പരാതി പരിഹാരം വേഗത്തിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു. കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ.-ഉം ഗുണഭോക്താക്കളും തമ്മിലുള്ള തർക്കങ്ങൾ, ഇളവുകൾ/തവണകൾ വേണ്ടി വരുന്ന മറ്റു പരാതികൾ എന്നിവ പരിശോധിച്ച് അർഹതപ്പെട്ടവയ്ക്ക് ഓരോ ഓഫീസറുടെയും അധികാര പരിധിയിൽ നിന്നും തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുകയും മറ്റുള്ളവ ആവശ്യമായ പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങൾ ബോർഡ് തലത്തിൽ അനുവദിക്കുകയും ചെയ്യാറുണ്ട്. വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കൾ നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ഉടനടി പരിഹാരം കാണുന്നതിനായി കെ.എസ്.ഇ.ബി. പുതുതായി തുടങ്ങിയിട്ടുള്ള സംവിധാനമാണ് ഐ. ജി. ആർ.സി. (ഇന്റേണൽ ഗ്രീവൻസ് റിപ്രസ്സെന്റേഷൻ സെൽ) അഥവാ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സമിതികൾ. സബ് ഡിവിഷൻ, സർക്കിൾ, കോർപ്പറേറ്റ് എന്നിങ്ങനെ ത്രിതല സംവിധാനം ആണ് ഒരുക്കിയിട്ടുള്ളത്. സി.ജി.ആർ.എഫ്. (കൺസ്യൂമർ ഗ്രീവൻസ് റിപ്രസ്സെന്റേഷൻ ഫോറം) ആൻഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ റെഗുലേഷൻ 2023 പ്രകാരം നിർദ്ദിഷ്ട സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്ത പരാതികളും സേവന അപേക്ഷകളും ഈ സമിതികൾ പരിശോധിച്ചു ഏഴു ദിവസത്തിനകം ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതാണ്. ഇതിനാവശ്യമായിട്ടുള്ള സോഫ്റ്റ്‌വെയർ നിർമ്മാണവും പുരോഗമിക്കുന്നുണ്ട്. ആയത് ഫെബ്രുവരി മാസത്തിൽ പ്രവർത്തനക്ഷമം ആകും എന്നു കരുതുന്നു.
(ബി)	വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കൾ നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ഉടനടി പരിഹാരം കാണുന്നതിന് പ്രത്യേക സ്ഥിര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുമോ; എങ്കിൽ വിശദാംശങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുമോ ?	(ബി) 2020 ജനുവരി, ഫെബ്രുവരി മാസങ്ങളിലാണ് അവസാനമായി കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. ജില്ലാ തലത്തിൽ വൈദ്യുതി അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്. വൈദ്യുതി അദാലത്തുകൾ നടത്തുന്നത് പരിഗണിക്കാവുന്നതാണ്. സെക്ഷൻ ഓഫീസ്, സബ് ഡിവിഷൻ ഓഫീസ്, സർക്കിൾ ഓഫീസ്, മേഖല ഓഫീസ്, ഡയറക്ടർ ഓഫീസ് തലങ്ങളിൽ കത്ത്/ ഇ മെയിൽ വഴിയും സെക്ഷൻ ഓഫീസിന്റെ ലാൻഡ് ലൈൻ നമ്പർ വഴിയും സാധാരണ രീതിയിൽ വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു. വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനു 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന

കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രം തിരുവനന്തപുരം വൈദ്യുതി ഭവനം കേന്ദ്രമാക്കി പ്രവർത്തിക്കുന്നു. 1912 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ വഴിയും wss.kseb.in എന്ന വെബ് സൈറ്റ് വഴിയും, കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴിയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ വിവിധങ്ങളായ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുവാനായുള്ള നൂതന സംവിധാനങ്ങൾ കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ ലാൻഡ് ഫോണിൽ ഒരേസമയം ഒന്നിലേറെ പേർക്കു പരാതി നൽകാൻ പറ്റാത്ത സാഹചര്യവും 1912 എന്ന നമ്പറിൽ 48 പേർക്കു മാത്രം ബന്ധപ്പെടാൻ മാത്രം കഴിയുന്നതു മൂലം ജനങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന ബുദ്ധിമുട്ടു പരിഹരിക്കാനായി ക്ലൗഡ് ടെലിഫോണി രീതിയിൽ അധിഷ്ഠിതമായ നൂതനമായ സംവിധാനം വഴി 9496001912 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ചോ WhatsApp എന്ന സോഷ്യൽ മീഡിയ സംവിധാനം വഴിയോ SMS വഴിയോ വിവിധങ്ങളായ സേവനങ്ങളും പരാതികളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ സാധിക്കും. ഇതുപയോഗിച്ച് സ്വയമേവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന പരാതികളും സേവനങ്ങളും അപ്പോൾ തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ഓൺലൈനായി എത്തുന്നു. ഇതും പരാതി പരിഹാരം വേഗത്തിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു.

കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ.-ഉം ഗുണഭോക്താക്കളും തമ്മിലുള്ള തർക്കങ്ങൾ, ഇളവുകൾ/തവണകൾ വേണ്ടി വരുന്ന മറ്റു പരാതികൾ എന്നിവ പരിശോധിച്ച് അർഹതപ്പെട്ടവയ്ക്ക് ഓരോ ഓഫീസറുടെയും അധികാര പരിധിയിൽ നിന്നും തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുകയും മറ്റുള്ളവ ആവശ്യമായ പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങൾ ബോർഡ് തലത്തിൽ അനുവദിക്കുകയും ചെയ്യാറുണ്ട്.

വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കൾ നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ഉടൻടി പരിഹാരം കാണുന്നതിനായി കെ.എസ്.ഇ.ബി. പുതുതായി തുടങ്ങിയിട്ടുള്ള സംവിധാനമാണ് ഐ. ജി. ആർ.സി. (ഇന്റേണൽ ഗ്രീവൻസ് റിപ്രസ്സെന്റേസൽ സെൽ) അഥവാ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സമിതികൾ. സബ് ഡിവിഷൻ, സർക്കിൾ, കോർപ്പറേറ്റ് എന്നിങ്ങനെ ത്രിതല സംവിധാനം ആണ് ഒരുക്കിയിട്ടുള്ളത്. സി.ജി.ആർ.എഫ്. (കൺസ്യൂമർ ഗ്രീവൻസ് റിപ്രസ്സെന്റേ ഫോറം) ആൻഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ റെഗുലേഷൻ 2023 പ്രകാരം നിർദ്ദിഷ്ട സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്ത പരാതികളും സേവന അപേക്ഷകളും ഈ സമിതികൾ പരിശോധിച്ചു ഏഴു ദിവസത്തിനകം ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതാണ്. ഇതിനാവശ്യമായിട്ടുള്ള

സോഫ്റ്റ്‌വെയർ നിർമ്മാണവും പുരോഗമിക്കുന്നുണ്ട്. ആയത് ഫെബ്രുവരി മാസത്തിൽ പ്രവർത്തനക്ഷമം ആകും എന്നു കരുതുന്നു.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ