

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

13 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 502

25-03-2025 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

കെ.എസ്.ഇ.ബി.യെ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമാക്കാൻ നടപടി

ചോദ്യം	ഉത്തരം
<p align="center"><b>ശ്രീ. എ. രാജ,</b> ഡോ. കെ. ടി. ജലീൽ, ശ്രീ. ലിന്റോ ജോസഫ്, ശ്രീ ജി സ്റ്റീഫൻ</p>	<p align="center"><b>ശ്രീ. കെ . കൃഷ്ണൻകുട്ടി</b> (വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി)</p>
<p>(എ) കെ.എസ്.ഇ.ബി.യെ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമാക്കുന്നതിനായി നടപ്പിലാക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങൾ വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ടോ; വിശദാംശം നൽകുമോ;</p>	<p>(എ) വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി പുതിയ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടാകുന്ന ബുദ്ധിമുട്ട് പരിഹരിക്കുവാനായി കഴിഞ്ഞ സർക്കാരിന്റെ കാലത്തു തന്നെ നടപടിക്രമങ്ങൾ ലഘൂകരിക്കുകയും വെറും രണ്ട് രേഖകൾ (തിരിച്ചറിയൽ രേഖ, ഉടമസ്ഥാവകാശം തെളിയിക്കാനുള്ള രേഖ) മാത്രം ലഭ്യമാക്കിയാൽ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നൽകാൻ വേണ്ട വിധത്തിൽ ചട്ടങ്ങളിൽ മാറ്റം വരുത്താൻ കേരള സർക്കാർ ആവശ്യപ്പെട്ടതനുസരിച്ച് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് <b>2014</b>-ലെ ചട്ടങ്ങളിൽ മാറ്റം വരുത്തുകയും കെ. എസ്.ഇ.ബി.എൽ. അത് നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ പുതിയ കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളുടെ ലഘൂകരണത്തോടൊപ്പം തന്നെ, അപേക്ഷപോറം കൂടുതൽ ലഘൂകരിക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു .</p> <p>സപ്ലൈ കോഡ് <b>2014</b>-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതിലും കുറഞ്ഞ സമയത്തിൽ പുതിയ സർവീസ് കണക്ഷൻ നൽകുന്നതിനുള്ള സമയ പരിധി കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. <b>09.09.2016</b>-ലെ ബോർഡ് ഉത്തരവ് പ്രകാരം നിശ്ചയിക്കുകയും പ്രസ്തുത സമയ പരിധിയിൽ ഭൂരിഭാഗം കണക്ഷനുകളും നൽകി വരുകയും ചെയ്യുന്നു.</p> <p>പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ മെച്ചപ്പെട്ട സേവനം നൽകുന്നതിനായി വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ സേവനങ്ങളെല്ലാം വീട്ടു പടിക്കൽ എത്തിക്കുന്ന 'സേവനം വാതിൽപ്പടിയിൽ' (<b>Service at Door Steps</b>) എന്ന പദ്ധതി <b>2021</b> ഫെബ്രുവരി</p>

		<p>മാസത്തിൽ ആരംഭിക്കുകയും ജൂലൈ 2021 മുതൽ എല്ലാ സെക്ഷനുകളിലേയ്ക്കും വ്യാപിപ്പിക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു.</p> <p>സേവനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി, പുതിയ സർവീസ് കണക്ഷനുകൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ സേവനങ്ങളും ഓൺലൈൻ ആയി മാത്രം അപേക്ഷിക്കുന്ന സംവിധാനം ഡിസംബർ 2024 മുതൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.</p>
(ബി)	<p>ഈ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി ചെറിയ വീടുകൾക്ക് വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നൽകുന്നതിനുള്ള ഇളവുകൾ എന്തെല്ലാമാണ്; വിശദാംശം നൽകുമോ;</p>	<p>(ബി) മതിയായ ഉടമസ്ഥാവകാശ രേഖകൾ ഹാജരാക്കുന്നതിനുള്ള ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ കണക്കിലെടുത്ത് 100 ചതുരശ്ര മീറ്ററോ അതിൽ താഴെയോ വിസ്തൃതിയുള്ള വാസഗൃഹങ്ങൾക്ക് ഉടമസ്ഥാവകാശ രേഖയില്ലെങ്കിലും വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള അനുമതിയും നൽകിയിട്ടുണ്ട്. 1500 ചതുരശ്ര അടി വരെ വിസ്തീർണ്ണമുള്ള വ്യക്തിഗത വാസ ഗൃഹങ്ങൾക്ക് താൽക്കാലിക റെസിഡൻഷ്യൽ സർട്ടിഫിക്കറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലും വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നൽകുന്നതിന് സർക്കാർ അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്.</p>
(സി)	<p>ബില്ലിംഗ്, പണമടയ്ക്കൽ, പരാതി പരിഹാരം എന്നീ രംഗങ്ങളിൽ നൂതന സംവിധാനങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്താൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കുമോ?</p>	<p>(സി) എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും ബില്ലിംഗ് കെ.എസ്. ഇ. ബി. എൽ. ഓട്ടോമേറ്റഡ് ആക്കിയിട്ടുണ്ട്. സ്പോട്ട് ബില്ലിംഗ് മെഷീനുകൾ വഴിയാണ് കെ.എസ്.ഇ. ബി.എൽ. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബില്ലുകൾ നൽകി വരുന്നത്.</p> <p>വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതികൾ സെക്ഷൻ ഓഫീസ്, സബ് ഡിവിഷൻ ഓഫീസ്, സർക്കിൾ ഓഫീസ്, മേഖല ഓഫീസ്, ഡയറക്ടർ ഓഫീസ് തലങ്ങളിൽ കത്ത്/ ഇ മെയിൽ വഴിയും സെക്ഷൻ ഓഫീസിന്റെ ലാൻഡ് ലൈൻ നമ്പർ വഴിയും സാധാരണ രീതിയിൽ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു. ഇതു കൂടാതെ വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന് 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന കേന്ദ്രീകൃത ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രം തിരുവനന്തപുരം വൈദ്യുതിഭവനം കേന്ദ്രമാക്കി പ്രവർത്തിക്കുന്നു. 1912 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ വഴിയും wss.ksseb.in എന്ന വെബ്സൈറ്റ് വഴിയും, കെ. എസ്. ഇ. ബി. എൽ. മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴിയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ വിവിധങ്ങളായ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുവാനായുള്ള ക്ലൗഡ് ടെലിഫോണി ഉൾപ്പെടെയുള്ള നൂതന സംവിധാനങ്ങൾ കെ.എസ്. ഇ.ബി.എൽ. ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഇതുപയോഗിച്ച് സ്വയമേവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന പരാതികളും സേവനങ്ങളും അപ്പപ്പോൾ തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട</p>

സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ഓൺലൈനായി എത്തുന്നു. ഇതു പരാതി പരിഹാരം വേഗത്തിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു.

ഏതു സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിലും വൈദ്യുത ബിൽ അടയ്ക്കുന്ന സൗകര്യത്തിനു പുറമെ വൈദ്യുത ബിൽ ഓൺലൈൻ ആയി അടയ്ക്കുവാൻ വിവിധ സംവിധാനങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി ബിൽ നൽകുന്ന POS മെഷീനിൽ തന്നെ ഡെബിറ്റ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപയോഗിച്ചോ QR കോഡ് ഉപയോഗിച്ചോ UPI സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചോ വൈദ്യുതി ബിൽ നൽകുമ്പോൾ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനു ബില്ല് അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം തെരഞ്ഞെടുത്ത സെക്ഷനുകളിൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. നിലവിൽ 70%-ത്തിൽ കൂടുതൽ തുകയും ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റിൽ കൂടിയാണ് ലഭിക്കുന്നത്.

എച്ച്.റ്റി./ഇ.എച്ച്.റ്റി. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രതിമാസ ബില്ലിന്റെ കോപ്പി ഉപഭോക്താവിന് പ്രതിമാസം e-mail ആയി നൽകി വരുന്നു. ഉപഭോക്താവിന് പ്രതിമാസം വൈദ്യുതി ചാർജ്ജ് ബാങ്കുകൾ വഴിയോ, ഓൺലൈൻ വഴിയോ അടയ്ക്കുവാനുള്ള വിവിധ സംവിധാനങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. പരാതി പരിഹാരത്തിന് 1912 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിന് പുറമെ എച്ച്.റ്റി./ഇ. എച്ച്.റ്റി. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവിധ ആവശ്യങ്ങൾ e-mail ആയോ ഫോൺ വഴിയോ അറിയിക്കാനും അത് സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കാനും മുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

**ബില്ലിംഗ്**

ആൻഡ്രോയിഡ് pos മെഷീനുകൾ മുഖേനയാണ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കെ.എസ് ഇ. ബി.എൽ -ൽ ബില്ലുകൾ നല്കി വരുന്നത്.

**പണമടയ്ക്കൽ**

വൈദ്യുതി ബില്ലുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, ക്രെഡിറ്റ്/ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ ഉപയോഗിച്ച് ഓൺലൈനായി പണമടയ്ക്കാവുന്നതാണ്. ഭാരത് ബിൽ പേയ്മെന്റ് സംവിധാനം ഉപയോഗിച്ച് Paytm, Phonepe, Google Pay, Mobikwik, Amazon pay തുടങ്ങിയ ആപ്ലിക്കേഷനുകളും ഓൺലൈനായും പണമടയ്ക്കാവുന്നതാണ്.

**പരാതി പരിഹാരം**

കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ. -ന്റെ വിവിധ സേവനങ്ങളെപ്പറ്റിയുള്ള സംശയങ്ങൾ ദൂരീകരിക്കാനും പരാതികൾ അറിയിക്കാനും എല്ലാ ദിവസവും 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന 1912 എന്ന നമ്പറിലുള്ള കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്റർ/കാൾ സെന്റർ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസായ വൈദ്യുതി ഭവനിൽ പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്നു.

പരാതി പരിഹാരത്തിനായി കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ പുതുതായി തുടങ്ങിയിട്ടുള്ള സംവിധാനമാണ് ഐ.ജി.ആർ.സി (Internal Grievance Redressal Cell) അഥവാ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സമിതികൾ. സബ് ഡിവിഷൻ, സർക്കിൾ, കോർപ്പറേറ്റ് എന്നിങ്ങനെ ത്രിതല സംവിധാനം ആണ് ഒരുക്കിയിട്ടുള്ളത്. റെഗുലേഷൻ പ്രകാരം നിർദ്ദിഷ്ട സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്ത പരാതികളും സേവന അപേക്ഷകളും ഈ സമിതികൾ പരിശോധിച്ചു ഏഴു ദിവസത്തിനകം ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതാണ്. ഇതിനാവശ്യമായിട്ടുള്ള സോഫ്റ്റ്‌വെയർ നിർമ്മാണവും പുരോഗമിക്കുന്നുണ്ട്. ആയത് രണ്ട് മാസത്തിനുള്ളിൽ പ്രവർത്തനക്ഷമം ആകും എന്നു കരുതുന്നു.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ