പതിനാറാം കേരളനിയമസഭ

രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ: 545 | 13-10-2026-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

<u>കെ.എസ്.ഇ.ബി.-യുടെ സേവനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ</u>

<u>ചോദ്യം ഉന്നയിച്ച അംഗങ്ങൾ</u>

ശ്രീ. സനീഷ്കുമാർ ജോസഫ്

ശ്രീ. കെ. ജയന്ത്

ശ്രീമതി ഉഷ വിജയൻ

ശ്രീ. ടി .ഒ. മോഹനൻ

<u>മറുപടി നൽകിയ മന്ത്രി</u>

ശ്രീ. സണ്ണി ജോസഫ്

(വൈദ്യുതി, പരിസ്ഥിതി - പാർലമെന്ററികാര്യ വകുപ്പ് മന്ത്രി)

(എ) കെ.എസ്.ഇ.ബി.യുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങൾ, പരാതിപരിഹാരം, ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങൾ എന്നിവ കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കാൻ എന്തെല്ലാം നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ;

<u>മറുപടി:</u> സംസ്ഥാനത്ത് ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങൾ പരാതി പരിഹാരം ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങൾ എന്നിവ കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കാനുള്ള നടപടികൾ കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ് സ്വീകരിച്ചു വരുന്നുണ്ട്. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിന് വേണ്ടി IGRC (Internal Grievance Redressal Cell)-കൾ രൂപീകരിച്ച് പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്നു. IGRC-കൾ എല്ലാ ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ ഓഫീസുകൾ കേന്ദ്രീകരിച്ചും, ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിൾ കേന്ദ്രീകരിച്ചും പ്രവർത്തിച്ചുവരുന്നു.

കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ യഥാസമയം തീർപ്പാക്കാത്ത പരാതികൾ, ഗ്രീവൻസ് ആയാണ് IGRC പരിഗണിക്കുന്നത്. IGRC യിൽ തീർപ്പാക്കാത്ത പരാതികൾ മേഖലാ തലത്തിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന CGRF കളിലേക്ക് കൈമാറ്റം ചെയ്യുകയും പരിഹാരം കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്യുന്നു. ഗ്രിവൻസുകൾ ഓൺലൈനായി നൽകാനുള്ള ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ ഉടൻ സജ്ജമാകും. ഇതിന് പുറമേ കൊട്ടാരക്കര, എറണാകുളം, കോഴിക്കോട് എന്നീ സ്ഥലങ്ങൾ കേന്ദ്രമാക്കി പ്രവർത്തിക്കുന്ന CGRF-കൾ, തങ്ങളുടെ അധികാര പരിധിയിലുള്ള തൊട്ടടുത്ത ജില്ലകളിൽ കൂടി സിറ്റിംഗ് നടത്തി പരാതി പരിഹരിച്ച് വരുന്നു. കൂടാതെ CGRF-കളിൽ നിലവിലുള്ള മൂന്ന് അംഗങ്ങളെ കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾ/ പ്രൊസ്യൂമർ-മാർ എന്നിവരുടെ പ്രതിനിധിയെ കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തി കൂടുതൽ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമായി പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്ന തിന്റെ ഭാഗമായി 12.10.2026 മുതൽ പണമടയ്ക്കുന്ന പുതിയ സർവ്വീസ് കണക്ഷനുള്ള അപേക്ഷകർക്കും, സംഗിൾ ഫേസിൽ നിന്ന് ത്രീ-ഫേസിലേക്ക് കണക്ഷൻ മാറ്റുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്കും, കണക്റ്റഡ് ലോഡ് മാറ്റം ആവശ്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും മുഴുവൻ തുകയും അപേക്ഷാ ഫീസിനോടൊപ്പം അടയ്ക്കാൻ സാധിക്കുന്ന per KVA സംവിധാനം നിലവിൽ വന്നു. ഈ സംവിധാനത്തിൽ പുതിയ കണക്ഷനുകൾക്കോ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ഇതര സേവനങ്ങൾക്കോ കണക്റ്റഡ് ലോഡ്/ കോൺട്രാക്ട് ഡിമാന്റോ മാത്രം സൂചിപ്പിച്ചാൽ മതിയാകും. തുക അടയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പായി ഫീൽഡ് പരിശോധന, എസ്റ്റിമേറ്റ് തയ്യാറാക്കൽ എന്നിവ ആവശ്യമില്ല.

വെതർപ്രൂഫ് സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ എന്നോ ഓവർഹെഡ് സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ എന്നോ ട്രാൻസ്ഫോർമർ ആവശ്യമുള്ള കണക്ഷൻ എന്നോ വ്യത്യാസമില്ലാതെ (കണക്ഷൻ ആവശ്യമുള്ള സാധന സാമഗ്രികളുടെ എണ്ണമോ അളവോ ലേബർ ചാർജ്ജോ പരിഗണിക്കാതെ) ലോഡിന്റെ മാത്രം അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് തുക നിശ്ചയിക്കുന്നത്. തികച്ചും ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമായ ഈ സ്കീം 200 മീറ്റർ ദൂര പരിധിക്കകത്തും, ഒരു മെഗാവാട്ട് വരെ കണക്ടഡ് ലോഡ് ഉള്ളവർക്കാണ് തുടക്കത്തിൽ ബാധകമാക്കിയിട്ടുള്ളത് .

കെ.എസ്.ഇ.ബി-യുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങൾ/ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി കെ.എസ്.ഇ.ബി-യുടെ wss.kseb.in എന്ന വെബ് സെൽഫ് സർവീസ് പോർട്ടൽ വഴിയും, കെ.എസ്.ഇ.ബി മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴിയും, 1912 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ വഴിയും അല്ലെങ്കിൽ 9496001912 എന്ന നമ്പർ മുഖേന വിളിച്ചും വാട്ട്സ്ആപ്പ് വഴിയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികളുടെയും സേവന അപേക്ഷകളുടെയും നിലവിലെ സ്ഥിതിവിവരങ്ങൾ (Status) ഈ സംവിധാനങ്ങളിലൂടെ അറിയുന്നതിനും സൗകര്യമുണ്ട്. ഇതിനു പുറമേ, സേവനങ്ങളും, പരാതികളും ഇപ്പോൾ കേരള സർക്കാരിന്റെ നമ്മുടെ കേരളം ആപ്പ് വഴി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം. ഇതുവഴി പുതിയ കണക്ഷൻ, ലോഡ് മാറ്റം തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ലഭ്യമാകും. പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും വൈദ്യുതി ബിൽ അടക്കാനും ഇപ്പോൾ വാട്ട്സ് ആപ്പ് നമ്പർ 8281499999 വഴിയും സാധിക്കും .

നിലവിലുള്ള വെബ് സെൽഫ് സർവീസ് പോർട്ടൽ -ന്റെ നവീകരണ (Revamping) പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആർ.ഡി.എസ്സ്.എസ്സ് പദ്ധതി മുഖേന നടന്നു വരുന്നു. നവീകരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പൂർത്തിയാകുന്നതോടെ പോർട്ടൽ കൂടുതൽ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദവും എളുപ്പത്തിൽ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതുമായ രീതിയിൽ ലഭ്യമാകും.

അതോടൊപ്പം, കെ.എസ്.ഇ.ബി.യുടെ Centralised Call Centre-ന്റെ നവീകരണവുമായി (Revamping) ബന്ധപ്പെട്ട ടെൻഡർ നടപടികൾ പുരോഗമിച്ചുവരികയാണ്. നിർദ്ദിഷ്ട രീതിയിൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കുമ്പോൾ കൂടുതൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ക്യൂവിൽ ദീർഘനേരം കാത്തുനിൽക്കാതെ Call Centre Agent-മായി നേരിട്ട് സംസാരിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ലഭ്യമാക്കാൻ സാധിക്കുന്നതാണ്. ഇതുവഴി ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ കാര്യക്ഷമതയും ഗുണനിലവാരവും കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ സാധിക്കും.

ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി, പുതിയ സർവീസ് കണക്ഷനുൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ സേവനങ്ങളും ഓൺലൈൻ ആയി മാത്രം അപേക്ഷിക്കുന്ന സംവിധാനം ഡിസംബർ 2024 മുതൽ കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ് ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി അപകടങ്ങളും അടിയന്തര സാഹചര്യങ്ങളും അറിയിക്കുന്നതിനായി 24 മണിക്കൂർ ഹോട്ട്ലൈൻ ഡെസ്കും (9496010101) പ്രവർത്തിക്കുന്നു. പരാതികൾ, വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങൾ, ബിൽ സംബന്ധമായ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ SMS, ഇ-മെയിൽ തുടങ്ങിയവ മുഖേന അറിയിക്കുന്ന സംവിധാനങ്ങളും നിലവിലുണ്ട്. വിവിധ ഓൺലൈൻ സംവിധാനങ്ങളിലൂടെ വൈദ്യുതി ബിൽ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യവും ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി ബിൽ നൽകുന്ന POS മെഷീനിൽ തന്നെ ഡെബിറ്റ് / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപയോഗിച്ചോ QR കോഡ് ഉപയോഗിച്ചോ UPI സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചോ വൈദ്യുതി ബിൽ നൽകുമ്പോൾ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനു ബില്ല് അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനവും ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

(ബി) വൈദ്യുതി മുടക്കമില്ലാതെ നൽകുന്നതിനും പുതിയ വൈദ്യുതി കണക്ഷനുകൾ ലഭിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം ഒഴിവാക്കുന്നതിനും കെ.എസ്.ഇ.ബി. സ്വീകരിച്ച പ്രധാന നടപടികൾ

എന്തൊക്കെയാണ്; വിശദമാക്കാമോ;

<u>**മറുപടി:**</u> വൈദ്യുതി മുടക്കം കുറയ്ക്കുന്നതിനും വേഗത്തിൽ വൈദ്യുതി പുനഃസ്ഥാപിക്കുന്നതിനും വിതരണ മേഖലയിൽ നടപ്പിലാക്കുന്ന ദ്യുതി - 1, 2 പദ്ധതികളുടെ ഭാഗമായി പഴകിയതും അപകടസാധ്യതയുള്ളതുമായ പ്രതിഷ്ഠാപനങ്ങൾ മാറ്റിസ്ഥാപിക്കുകയും, ആവശ്യമായ സ്ഥലങ്ങളിൽ നെറ്റ്‌വർക്ക് ശക്തിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തു. വൈദ്യുതി വിതരണത്തിലെ വിശ്വാസ്യത കൂട്ടുന്നതിനായി ഏരിയൽ ബഞ്ച്ഡ് കേബിളുകൾ, അണ്ടർ ഗ്രൗണ്ട് കേബിളുകൾ, കവേർഡ് കണ്ടക്ടറുകൾ എന്നിവ ഉപയോഗിച്ചുള്ള പുതിയ കണ്ടക്ടറുകളുടെ നിർമ്മാണം/ പഴയ കണ്ടക്ടറുകളുടെ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കൽ, തുടങ്ങിയവ പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമാക്കി. സിസ്റ്റം വിശ്വാസ്യത മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും വേഗത്തിലുള്ള വൈദ്യുതി പുനഃസ്ഥാപനത്തിനും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുമായി ഫോൾട്ട് പാസ് ഇൻഡിക്കേറ്ററുകൾ, സ്ഥാപിക്കുന്ന പ്രവൃത്തികളും ദ്യുതി പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി നടപ്പിലാക്കി വരുന്നു. പുതിയ സർവീസ് കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ലളിതമാക്കുകയും, ആവശ്യമായ രേഖകൾ തിരിച്ചറിയൽ രേഖയും ഉടമസ്ഥാവകാശം തെളിയിക്കുന്ന രേഖയും ആയി പരിമിതപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ, Supply Code-ൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയ പരിധിയേക്കാൾ കുറഞ്ഞ സമയപരിധി കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ നിശ്ചയിച്ച്, അതനുസരിച്ച് ഭൂരിഭാഗം പുതിയ കണക്ഷനുകളും നൽകിവരുന്നു .

(സി) വൈദ്യുതി തൂണുകളും ലൈനുകളും അപകടാവസ്ഥയിലുള്ള പ്രദേശങ്ങളിൽ അടിയന്തര അറ്റകുറ്റപ്പണികൾ സമയബന്ധിതമായി പൂർത്തിയാക്കുന്നതിന് എന്ത് സംവിധാനങ്ങളാണ് നിലവിലുള്ളത്; വിശദാംശങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കാമോ?

<u>**മറുപടി:**</u> വൈദ്യുതി തൂണുകളിലും ലൈനുകളിലും അപകടാവസ്ഥയോ തകരാറുകളോ ലൈൻ പട്രോളിംഗ് മുഖേനയോ മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസുകൾ മുഖേന ആവശ്യമായ അറ്റകുറ്റപ്പണികളും പരിപാലന പ്രവർത്തനങ്ങളും അടിയന്തരമായി നടത്തുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം നിലവിലുണ്ട്. വിതരണ വിഭാഗത്തിനായി അംഗീകരിച്ച Maintenance Manual പ്രകാരം, ഫീൽഡ് ഓഫീസർമാർ സമഗ്രമായ Maintenance Plan തയ്യാറാക്കി വാർഷിക പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരിപാലന പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആസൂത്രണം ചെയ്ത് നടപ്പിലാക്കിവരുന്നു.

മൺസൂൺ മുന്നൊരുക്കങ്ങളുടെ ഭാഗമായി 11 കെ.വി. ലൈനുകൾ, എൽ.ടി. ലൈനുകൾ, ട്രാൻസ്ഫോർമർ സ്റ്റേഷനുകൾ എന്നിവ പരിശോധിക്കുകയും, കേടായതും പഴക്കം ചെന്നതുമായ പോസ്റ്റുകൾ, സ്റ്റേകൾ, വൈദ്യുത കമ്പികൾ, ഇൻസുലേറ്ററുകൾ എന്നിവ ആവശ്യാനുസരണം മാറ്റിസ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ബ്രിഡ്ജിംഗ് പരിശോധന നടത്തി ആവശ്യമായിടത്ത് മാറ്റിസ്ഥാപിക്കൽ, താഴ്ന്നുകിടക്കുന്ന ലൈനുകളുടെ റീ-ഷാക്ലിംഗ്, ട്രാൻസ്ഫോർമർ സ്റ്റേഷനുകളിലെ എ.ബി. സ്വിച്ച്, എർത്തിംഗ്, ലൈറ്റിംഗ് അറസ്റ്റർ, ഓയിൽ ലെവൽ, ഫ്യൂസ്, കേബിളുകൾ എന്നിവയുടെ പരിശോധനയും ആവശ്യമായ അറ്റകുറ്റപ്പണികളും നടത്തുന്നു. കൂടാതെ, ട്രാൻസ്ഫോർമർ ലോഡ് ബാലൻസിംഗ്, പഴയ വെതർപ്രൂഫ് സർവീസ് വയറുകൾ മാറ്റിസ്ഥാപിക്കൽ തുടങ്ങിയ പ്രവർത്തനങ്ങളും നടത്തിവരുന്നു.

മൺസൂൺ കാലത്ത് മരച്ചില്ലകൾ ഒടിഞ്ഞുവീണ് വൈദ്യുത കമ്പികൾ പൊട്ടിവീഴുന്നതുമൂലമുള്ള അപകടസാധ്യത ഒഴിവാക്കുന്നതിനായി, പ്രീ-മൺസൂൺ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി ലൈൻ റൂട്ടുകളിലെ മരച്ചില്ലകൾ വെട്ടിമാറ്റി അപകടസാധ്യത പരമാവധി കുറയ്ക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികളും സ്വീകരിച്ചുവരുന്നു.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ