പതിനാറാം കേരളനിയമസഭ

രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ: 575 **13-10-2026-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

കെ.എസ്.ഇ.ബി.യുടെ 1912 കേന്ദ്രീകൃത കോൾ സെന്റർ

ചോദ്യം ഉന്നയിച്ച അംഗങ്ങൾ **മറുപടി നൽകിയ മന്ത്രി**

ശ്രീ. സേവ്യർ ചിറ്റിലപ്പിള്ളി

ശ്രീ. സണ്ണി ജോസഫ്
(വൈദ്യുതി, പരിസ്ഥിതി - പാർലമെന്ററികാര്യ വകുപ്പ് മന്ത്രി)

(എ) കെ.എസ്.ഇ.ബി.യുടെ 1912 കേന്ദ്രീകൃത കോൾ സെന്ററിൽ ഒരേ സമയം പരമാവധി എത്ര ഇൻകമിംഗ് കോളുകളാണ് സ്വീകരിക്കാൻ സാധിക്കുകയെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ;

മറുപടി: നിലവിൽ 1912 കേന്ദ്രീകൃത കോൾ സെന്ററിൽ 48 ഇൻകമിങ് ചാനലുകളും 12 ഔട്ട്ഗോയിംഗ് ചാനലുകളുമാണുള്ളത്. എന്നാൽ ഓരോ ഷിഫ്റ്റിലും 12 ഏജന്റുമാർ മാത്രമാണ് കോൾ അറ്റൻഡ് ചെയ്യുന്നത്. അതിനാൽ തിരക്കുള്ള സമയങ്ങളിൽ 12-ൽ കൂടുതലായി 48 എണ്ണം വരെയുള്ള കോളുകൾ ക്യൂവിൽ ആയിരിക്കും.

(ബി) സംസ്ഥാനത്ത് ഉടനീളം വൈദ്യുതി നിയന്ത്രണം ഏർപ്പെടുത്തുന്ന സമയങ്ങളിൽ കൂടുതൽ കോളുകൾ ഒരേ സമയം എത്തുന്നതോടെ 1912 കോൾ സെന്റർ ലഭ്യത തടസ്സപ്പെടുന്നത് ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ;

മറുപടി: പീക്ക് ലോഡ് വൈദ്യുതി നിയന്ത്രണം ആരംഭിച്ച സമയങ്ങളിൽ ഒരേ സമയം കൂടുതൽ കോളുകൾ വന്നപ്പോൾ എല്ലാ കോളുകളും കോൾ സെന്ററിലേക്ക് ലഭ്യമാകില്ലായിരുന്നു. എന്നാൽ കെ.എസ്.ഇ.ബി. ലിമിറ്റഡ് വൈദ്യുതി നിയന്ത്രണ സമയക്രമം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുൻകൂട്ടി മെസ്സേജ് ആയി നൽകി തുടങ്ങിയതോടെ വൈദ്യുതി നിയന്ത്രണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കോളുകൾ കുറയ്ക്കാൻ സാധിച്ചു.

(സി) ഉപഭോക്താക്കൾ അടിയന്തര പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ ആശ്രയിക്കുന്ന 1912 കോൾ സെന്ററിൽ ഒരേ സമയം കൂടുതൽ ഇൻകമിംഗ് കോളുകൾ സ്വീകരിക്കാൻ സാധിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നത് പരിഗണനയിലുണ്ടോ;

മറുപടി: കോൾ സെന്റർ നവീകരണം പരിഗണനയിലുണ്ട്.

(ഡി) 9496001912 എന്ന നമ്പറിൽ കെ.എസ്.ഇ.ബി.യുടെ ക്ലൗഡ് ടെലിഫോണി സേവനം നിലവിൽ ലഭ്യമാണോ; ഈ നമ്പറിൽ വിളിച്ച് പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ സാധിക്കുമോ; വ്യക്തമാക്കാമോ?

മറുപടി: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് - 9496001912 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ചും വാട്ട്സ് ആപ്പ് ചാറ്റ്ബോട്ട് വഴി ചാറ്റ് ചെയ്തും പരാതിയും സേവനങ്ങളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ഇത് തികച്ചും ഓട്ടോമാറ്റിക് ആയ

സംവിധാനമാണ്. ഇതിന് ചാനൽ നിയന്ത്രണം ഇല്ലാത്തതിനാൽ ഒരേ സമയം പരിധിയില്ലാതെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികളും സേവനങ്ങളും സ്വയമേവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതുമാണ്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ