ഉപഭോക്തൃ സങ്കട പരിഹാര ഫോറം

വൈദ്യുതി വിഭാഗം, തൃശ്ശൂർ കോർപ്പറേഷൻ
തൃശ്ശൂർ - 680 001.

നമ്പർ : CGRF – 4303/25 തിയ്യതി : 27.06.2025

ഹാജർ

ടി. എസ്. ജോസ്	-	ചെയർപേഴ്സൺ
കെ.വിനുകൃഷ്ണൻ	-	മെമ്പർ
അഡ്വ. അസിയ.പി.കെ	-	മെമ്പർ

പ്രമോദ് മേനോൻ
ചേലൂർ ടു ഡോർ റോസ് അപ്പാർട്ട്മെന്റ് — പരാതിക്കാരൻ
കീരൻ കുളങ്ങര ടെമ്പിൾ റോഡ്
കിഴക്കേകോട്ട.

ലൈസൻസിയ്ക്കു വേണ്ടി
അസിസ്റ്റന്റ് സെക്രട്ടറി,
വൈദ്യുതി വിഭാഗം — എതിർകക്ഷി
തൃശ്ശൂർ കോർപ്പറേഷൻ
തൃശ്ശൂർ - 680 001.

പരാതിയുടെ സംക്ഷിപ്ത രൂപം :

കൺസ്യൂമർ നമ്പർ : 13392 – A, പ്രമോദ് മേനോന്റെ പേരിലുളള സർവ്വീസ് കണക്ഷനിൽ TCED യുടെ ഓൺലൈൻ സൈറ്റിൽ ലോഗിൻ ചെയ്ത് പണമടയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നും പണം ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്നുണ്ട്. എന്നാൽ റെസീപ്റ്റ് ലഭിക്കുന്നില്ല റെസീപ്റ്റ് ലഭിക്കുന്നതിനുളള ക്രമീകരണങ്ങൾ നടത്തണമെന്നതാണ് പരാതി.

ഫോറത്തിന്റെ നടപടികൾ :

20.06.2025 ന് ഫോറം പരാതി ഫയലിൽ സ്വീകരിച്ചു. ലൈസൻസിയോട് റിപ്പോർട്ട് നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടു. 27.06.2025 ൽ ഫോറം ചേർന്ന് പരാതി പരിശോധിച്ചു.

വിഷയത്തിൽ കമ്പ്യൂട്ടർ സെക്ഷൻ സമർപ്പിച്ച സത്യവാങ്മൂലം.

തൃശ്ശൂർ നഗരസഭ വൈദ്യുതി വിഭാഗം 07/121/11 ൽ 13392 - A കൺസ്യൂമർ നമ്പറിൽ പ്രമോദ് മേനോൻ സി.ജി.ആർ.എഫ് പോർട്ടലിൽ നൽകിയ പരാതി പരിശോധിച്ചതിൽ 02.06.25 ന് ബിൽ നം. 532719 പ്രകാരമുളള 1425/- രൂപയുടെ ബിൽ tcedonline.in മുഖേന അടച്ചതായി കാണുന്നു. ബിൽ പേമെന്റ് ചെയ്യുന്ന അവസരത്തിൽ റെസീപ്റ്റ് ജനറേറ്റ് ആകുന്നില്ല എന്ന ഇഷ്യൂ ആണ് കൺസ്യൂമർ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത്. പീക്ക് സമയങ്ങളിൽ സെർവറിൽ ഹൈ ട്രാഫിക്ക് ഉളള സമയങ്ങളിലോ, അതല്ലെങ്കിൽ കൺസ്യൂമർ തന്നെ transcation abort ചെയ്യുന്ന അവസരങ്ങളിലോ

ആണ് റെസീപ്റ്റ് ജനറേഷൻ ഫെയ്ലർ ആകുന്നത്. തുടർച്ചയായി ഇത്തരത്തിൽ കൺസ്യൂമറിന് ഇഷ്യൂ ഉള്ളതിനാൽ സോഫ്റ്റ് വെയർ ടീം കൺസ്യൂമറിനെ കോൺടാക്ട് ചെയ്യുകയും ഇഷ്യൂ റിസോൾവ് ചെയ്യുന്നതിലേയ്ക്കായി ഡാറ്റാസ് കളക്ട് ചെയ്യുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. അടുത്ത ബിൽ പേമെന്റ് ആകുന്ന അവസരത്തിൽ കൺസ്യൂമറിനെ കോൺടാക്ട് ചെയ്ത് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകാമെന്ന് Niveosys technologies Pvt. Ltd. അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്.

<u>ഫോറത്തിന്റെ നിഗമനം :</u>

ഓൺലൈനിൽ റെസീപ്റ്റ് ലഭിക്കാത്ത പ്രശ്നം സോഫ്റ്റ് വെയർ ടീമിന്റെ സഹായത്തോടെ പരിഹരിക്കാവുന്നതാണ്.

<u>ഉത്തരവ് നടപടികൾ :</u>

ഉപഭോക്താവിന്റെ അടുത്ത ബില്ല് അടവാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധിക്കു മുൻപേ ലൈസൻസി നേരിട്ട് സോഫ്റ്റ് വെയർ ടീമിന്റെ സഹായത്തോടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനാവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ലൈസൻസിയെ ചുമതലപ്പെടുത്തി ഉത്തരവാകുന്നു.

അഡ്വ. അസിയ.പി.കെ	**വിനുകൃഷ്ണൻ.കെ**	**ടി.എസ്. ജോസ്**
മെമ്പർ	മെമ്പർ	ചെയർപേഴ്സൺ