ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി -വൈദ്യുതി മേഖലയിൽ

ജനങ്ങളുടെ ജീവിതത്തിൽ ഒഴിച്ചുകൂടാനാവാത്തതും രാജ്യത്തിന്റെ പുരോഗതിയുടെ അടിസ്ഥാനപരവുമായ ഒരു ഘടകമാണ് വൈദ്യുതി. അതുകൊണ്ടുതന്നെ, വൈദ്യുതി എന്ന ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയും വൈദ്യുതി മേഖലയിലെ സേവനങ്ങളുടെയും ഗുണനിലവാരവും വിശ്വാസ്യതയും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ടതാണ്.

ഒരു ഉൽപ്പന്നത്തെയോ സേവനത്തെയോ സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താവ് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന ഗുണനിലവാരവും ഉപഭോക്താവിന് അനുഭവവേദ്യമാകുന്ന ഗുണനിലവാരവും തമ്മിലുള്ള അന്തരമാണ് ഉപഭോക്താവിന്റെ അസംതൃപ്തിക്ക് കാരണമാകുന്നത്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൈദ്യുതി മേഖല സംബന്ധിച്ച അവബോധവും പ്രതീക്ഷകളും നാൾക്കുനാൾ വർദ്ധിച്ചുവരികയാണ്. അതനുസരിച്ച് സേവന ഗുണനിലവാരം ഉയരുന്നില്ലെങ്കിൽ അസംതൃപ്തി വർദ്ധിച്ചുവരും.വിവിധ വിഭാഗം ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷകളും വ്യത്യസ്തമാണ്. ഇവ മനസ്സിലാക്കി അതനുസരിച്ച് പ്രവർത്തനം ചിട്ടപ്പെടുത്തുക എന്നതാണ് ഓരോ വൈദ്യുതി വിതരണ ലൈസൻസിയും ചെയ്യേണ്ടത്. ഇപ്പോഴത്തെ സാഹചര്യത്തിൽ സാധാരണ ഉപഭോക്താവിനെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, വൈദ്യുതിയും വൈദ്യുതി മേഖലയിലെ സേവനങ്ങൾക്കുമായി അതതു പ്രദേശത്ത് നിയോഗിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ലൈസൻസിയെ സമീപിക്കുക എന്നല്ലാതെ മറ്റു പോംവഴികളില്ല. അതായത്, വൈദ്യുതി വിതരണം അതതു ലൈസൻസിയുടെ കുത്തകയാണ്. എന്നാൽ ലൈസൻസിക്ക് അവരുടെഇഷ്ടം പോലെ പ്രവർത്തിക്കാനോ ഇഷ്ടമുള്ള വിലയ്ക്ക് വൈദ്യുതി വിൽക്കാനോ സാധ്യമല്ല. വൈദ്യുതിയുടെയും വൈദ്യുതി രംഗത്തെ സേവനങ്ങളുടെയും ഗുണനിലവാരം സംബന്ധിച്ചും പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ചും. സംസ്ഥാന റഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങളും നിയമങ്ങളും അനുസരിച്ചു മാത്രമേ ലൈസൻസിക്ക് പ്രവർത്തിക്കാനാവൂ. വൈദ്യുതിയുടെ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതും റഗുലേറ്ററി കമ്മീഷനാണ്.

മൂന്നു തരത്തിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളാണ് സാധാരണയായി വൈദ്യുതി മേഖലയുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നത്.

1. പുതിയ കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിനുവേണ്ടി സമീപിക്കുന്നവർ
2. കണക്ഷൻ ലഭിച്ചതിനുശേഷം അനുബന്ധ സേവനങ്ങൾക്കായി സമീപിക്കുന്നവർ
3. സ്ഥലത്തു നിന്നും വൈദ്യുതി ലൈൻ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കൽ തുടങ്ങി കണക്ഷനുമായി നേരിട്ടു ബന്ധമില്ലാത്ത കാര്യങ്ങൾക്കായി സമീപിക്കുന്നവർ

പുതിയ കണക്ഷനുകൾ

ഇപ്പോഴത്തെ നടപടിക്രമങ്ങൾ പ്രകാരം, പുതിയ കണക്ഷൻ ആവശ്യമുള്ളവർ വയറിംഗ് പൂർത്തിയാക്കിയശേഷം നിർദ്ദിഷ്ട ഫോറത്തിൽ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കണം. അപേക്ഷ ലഭിച്ചതിനുശേഷമുള്ള പരിശോധന, പണമടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള നോട്ടീസ് നൽകൽ, പണമടച്ചവർക്ക് കണക്ഷൻ നൽകൽ എന്നിവയ്ക്കെല്ലാം റഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ സമയപരിധി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്.

അപേക്ഷാ ഫോറത്തിന്റെ സങ്കീർണ്ണത, അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അസൗകര്യങ്ങൾ, അടയ്ക്കാനുള്ള തുക കണക്കുകൂട്ടുന്നതിലെ അവ്യക്തതകൾ, പണമടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അസൗകര്യങ്ങൾ, വയറിംഗ് നടത്തുന്നതും വൈദ്യുതോപകരണങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതും സംബന്ധിച്ചുള്ള അറിവില്ലായ്മ എന്നിവ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടാക്കുന്ന കാര്യങ്ങളാണ്.

പുതിയ കണക്ഷനുകൾ നൽകുന്നതു സംബന്ധിച്ച് InSDES തയ്യാറാക്കിയിട്ടുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ താഴെപറയുന്നു.

1. അത്യാവശ്യമുള്ള വിവരങ്ങളും രേഖകളും മാത്രം ഉൾപ്പെടുത്തി അപേക്ഷാ ഫോറം ലഘൂകരിക്കുക.
2. പ്രധാനപ്പെട്ട ടൗണുകളിലും പഞ്ചായത്ത് കേന്ദ്രങ്ങളിലും കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്ററുകൾ സ്ഥാപിച്ച് ഈ സെന്ററുകൾ വഴിയും ഓൺ ലൈനായും അപേക്ഷകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും കണക്ഷനുവേണ്ട തുക അടയ്ക്കുന്നതിനും അവസരമുണ്ടാക്കുക.
3. അപേക്ഷകന്റെ കണക്ടഡ് ലോഡിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കണക്ഷൻ തുക കണക്കാക്കുകയും അപേക്ഷയോടൊപ്പം തന്നെ തുക അടയ്ക്കുവാനുള്ള സൗകര്യം നൽകുകയും ചെയ്യുക. പരിശോധന സമയത്ത് എന്തെങ്കിലും വ്യത്യാസം കണ്ടാൽ അതനുസരിച്ചുള്ള കൂടുതൽ തുക ആവശ്യപ്പെടുകയോ അധികമുണ്ടെങ്കിൽ തിരിച്ചു കൊടുക്കുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
4. അവധി ദിവസങ്ങളിലോ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ ഓഫീസ് സമയത്തിനു മുമ്പോ അതിനുശേഷമോ പരിശോധന നടത്തണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്നവർക്ക് അതിന് അവസരമൊരുക്കി കൊടുക്കുക.
5. വയറിംഗും വൈദ്യുത ഉപകരണങ്ങളും സ്ഥാപിക്കൽ, സുരക്ഷ, ഊർജ്ജസംരക്ഷണം, റൂഫ് ടോപ്പ് സോളാർ, വിവിധ ഏജൻസികളുടെ അനുമതി തുടങ്ങിയ കാര്യങ്ങളിൽ കൺസൾട്ടൻസി സേവനം നൽകുക.
6. പുതിയകണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിനുവേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ ലളിതമായ രീതിയിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക.
7. സെക്ഷനാപ്പീസിലും കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്ററുകളിലും നടപടിക്രമങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ സഹായം നൽകുന്നതിനും ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്ക് രൂപീകരിക്കുക.
8. കണക്ഷൻ ആവശ്യമുള്ള വരെ കണ്ടുപിടിച്ച് ആവശ്യമായ സഹായങ്ങളും ഉപദേശങ്ങളും മുൻകൂട്ടി നൽകുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഉണ്ടാക്കുക.
9. പോസ്റ്റ് ആവശ്യമില്ലാത്ത കണക്ഷനുകൾ അപേക്ഷിക്കുന്ന ദിവസം തന്നെ നൽകണം. ഓവർഹെഡ് ലൈനുകൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ അവ കെട്ടിടനിർമ്മാണം നടക്കുന്ന സമയത്തുതന്നെ ആവശ്യമായ തുക ഈടാക്കി നിർമ്മിച്ചു നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യസമയത്ത് വെതർ പ്രൂഫ് വയറിലൂടെ കണക്ഷൻ നൽകുകയും ചെയ്യുക.
10. വലിയ അളവിൽ വൈദ്യുതി ആവശ്യമുള്ള സംരംഭകർക്ക് കണക്ഷൻ ലഭിക്കാൻ ഇപ്പോൾ വലിയ കാലതാമസം ഉണ്ടാവുന്നുണ്ട്. സപ്ലൈകോഡിലെ നിലവിലുള്ള ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന്റെ വൈദ്യുതി പ്രതിഷ്ഠാപ

നങ്ങൾ പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുമാത്രമേ കണക്ഷനുവേണ്ട അപേക്ഷ നൽകാനാവൂ. കണക്ഷൻ നൽകാനാവശ്യമായ ലൈനുകളോ സബ്സ്റ്റേഷനുകളോ നിർമ്മിക്കുന്നതിനും നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിനും തുടർന്ന് മാസങ്ങളോ വർഷങ്ങളോ എടുക്കുന്ന സ്ഥിതിയാണ് ഇപ്പോൾ നിലനിൽക്കുന്നത്. വൻകിട ഉപഭോക്താക്കളുടെ വൈദ്യുതി ആവശ്യകത മുൻകൂട്ടി മനസ്സിലാക്കി അവർക്ക് കണക്ഷൻ നൽകുന്നതിനാവശ്യമായ നിർമ്മാണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി ചെയ്യുന്നതിനുവേണ്ട സംവിധാനം ഒരുക്കണം. ഉപഭോക്താവിന്റെ നിർമ്മാണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആരംഭിക്കുന്നതോടൊപ്പം അപേക്ഷ നൽകുന്നതിനും അവരുടെ സംരംഭത്തിന് വൈദ്യുതി ആവശ്യമായിവരുന്ന അവസരത്തിൽ തന്നെ കണക്ഷൻ നൽകുന്നതിനും ഉള്ള സാഹചര്യം ഒരുക്കണം.

വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള സേവനങ്ങൾ

വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ഉപയോഗിച്ചുവരുന്ന ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തി പ്രധാനമായും താഴെപറയുന്ന ഘടക ങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു.

1. വൈദ്യുതിയുടെ ഗുണനിലവാരവും വിശ്വാസ്യതയും
2. വൈദ്യുതി തകരാറുകളും മറ്റു പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനെടുക്കുന്ന സമയം
3. വൈദ്യുതി ബില്ല് നൽകലും പണമടയ്ക്കലും
4. താരീഫ് മാറ്റൽ, കണക്റ്റഡ് ലോഡ് കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ തുടങ്ങിയ അനുബന്ധ സേവനങ്ങളുടെ സമയക്രമം.
5. വൈദ്യുതിയുടെ വില
6. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ആശയവിനിമയം
7. സാമൂഹ്യ ഉത്തരവാദിത്വവും ഉപഭോക്താക്കളോട് പ്രതിബന്ധതയും ഉള്ള ഒരു സ്ഥാപനമെന്ന നിലയിലുള്ള പ്രതി ഛായ

വൈദ്യുതിയുടെ ഗുണനിലവാരവും വിശ്വാസ്യതയും

വൈദ്യുതി എന്ന ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരവും വിശ്വാസ്യതയും നിർണ്ണയിക്കുന്ന ഘടകങ്ങളാണ് വോൾട്ടേജ്, ഫ്രിക്വൻസി, ഹാർമോണിക്സ്, ന്യൂട്രൻ വോൾട്ടേജ്, വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങളുടെ എണ്ണവും കാലവിളംബവും എന്നിവ
കേരള സംസ്ഥാന റഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പുറത്തിറക്കിയിട്ടുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓഫ് പെർഫോർമൻസ് റഗുലേഷൻസ് 2015 പ്രകാരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാകുന്ന വോൾട്ടേജിന്റെ വ്യതിയാനം താഴെപ്പറയുന്ന പരിധിക്കുള്ളിൽ നില നിർത്തണം.

എൽ.റ്റി സിങ്കിൽ ഫേസ്	:	$240V \pm 6\%$
എൽ.റ്റി ത്രീ ഫേസ്	:	$415V \pm 6\%$
എച്ച്. റ്റി (11,22,33 കെ.വി)	:	+ 6% ,- 9%
ഇ.എച്ച്.റ്റി (66,110, 220 കെ.വി)	:	+ 10% ,- 12.5%

മേൽപ്പറഞ്ഞ നിലവാരത്തിനപ്പുറത്തുള്ള വ്യതിയാനം ലൈസൻസിയുടെ പ്രതിഷ്ഠാപനങ്ങളിൽ നിലനിൽക്കുന്നുണ്ടെ ങ്കിൽ അത് മുൻകൂട്ടി കണ്ടെത്തി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളണം.
ഹാർമോണിക്സ് എന്നത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഉപകരണങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാവുന്ന ഒരു തരം വൈദ്യുതി മലീനീകരണ മാണ്. ഇത് നിശ്ചിത നിലവാരത്തിനുള്ളിൽ നിലനിർത്തുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കടമയുണ്ട്. പരിധികടക്കുന്ന പക്ഷം ഇത് മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നങ്ങളുണ്ടാവാനിടയാകും.
ന്യൂട്രൽ വോൾട്ടേജ് എന്നത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ന്യൂട്രലും എർത്തും തമ്മിലുള്ള വോൾട്ടേജാണ്. ഇത് 4.8 വോൾട്ടിൽ കൂടാൻ പാടില്ല എന്നാണ് നിഷ്ക്കർഷിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഇത് പൊതുവേ പാലിക്കപ്പെടാറില്ല. ഫേസുകൾ തമ്മിൽ ലോഡ് ബാലൻസുചെയ്യുകയും ന്യൂട്രൽ കണ്ടക്ടർ അഞ്ചുപോസ്റ്റു കൂടുമ്പോഴെങ്കിലും എർത്തുചെയ്യുകയും ആണ് പ്രതിവിധി.
ഉപഭോക്താക്കൾക്കുണ്ടാവുന്ന വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങളുടെ എണ്ണവും അത് പരിഹരിക്കുന്നതിനെടുക്കുന്ന സമയം ദൈർഘ്യവും സംബന്ധിച്ച സൂചകങ്ങൾ ഓരോ മൂന്നുമാസം കൂടുമ്പോഴും കണക്കാക്കണമെന്നും അത് നിർദ്ദേശിക്ക പ്പെട്ടിട്ടുള്ള നിലവാരത്തിൽ നിലനിർത്തണമെന്നും റഗുലേറ്ററി കമ്മീഷന്റെ സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോർമൻസ് റഗുലേഷനിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സൂചകങ്ങൾ കണക്കുകൂട്ടുന്നതിൽ വളരെയധികം അപാകതകൾ ഇപ്പോൾ നിലനിൽക്കുന്നുണ്ട്. ഇവ പരിഹരിക്കപ്പെടണം. വികസിത രാജ്യങ്ങളിലെ വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങളുമായി താരതമ്യം ചെയ്യുമ്പോൾ കേരളത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അനുഭവപ്പെടുന്ന തടസ്സങ്ങൾ വളരെ കൂടുതലാണെന്നു കാണാം. ഉദാ ഹരണത്തിന് ജർമ്മനിയിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഒരു വർഷത്തിൽ ശരാശരി 40 മിനുട്ട് മാത്രമാണ് വൈദ്യുതി തടസ്സ പ്പെടുന്നത്. തടസ്സമില്ലാതെ വൈദ്യുതി നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ ലോകനിലവാരത്തിലേയ്ക്കെത്തുന്നതിനാണ് കേരളം ലക്ഷ്യമിടേണ്ടത്. ഇക്കാര്യത്തിൽ വളരെ മുന്നോട്ടു പോകുവാനുണ്ട്.
വൈദ്യുതിയുടെ ഗുണനിലവാരവും വിശ്വാസ്യതയും നിലനിർത്തുന്നതിന് ഉൽപ്പാദന-പ്രസരണ മേഖലകളിലെ മുതൽമുടക്കും വളരെ പ്രധാനമാണ്. ആവശ്യകതയ്ക്ക് അനുസരിച്ച് ഉൽപാദനം ഇല്ലാതെ വന്നാൽ ഫ്രിക്വൻസി കുറ ഞ്ഞുപോകുന്ന സ്ഥിതിയുണ്ടാവും. ഫ്രിക്വൻസിയുടെ കുറഞ്ഞനിലവാരമായ 49.9 ഹെർട്ട്സിൽ താഴേക്ക് പോകുന്ന പക്ഷം ലോഡ് ഷെഡ്ഡിംഗ് അനിവാര്യമാകും. ഇപ്പോൾ കേരളത്തിനാവശ്യമായ വൈദ്യുതിയുടെ 65 ശതമാനവും മറ്റു സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഇറക്കുമതി ചെയ്യുകയാണ്. ഇറക്കുമതിയ്ക്കുള്ള അന്തർസംസ്ഥാന പ്രസരണലൈനുകളിൽ എന്തെങ്കിലും തകരാറുണ്ടായാൽ കേരളത്തിൽ ലോഡ്ഷെഡ്ഡിംഗ് ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടിവരും. കൂടിയ വിലകൊടുത്ത് വൈദ്യുതി വാങ്ങേണ്ടിവരുമ്പോൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നിരക്കുവർദ്ധന ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട സ്ഥിതിയും വരുന്നുണ്ട്. ആയതിനാൽ കേരളത്തിനാവശ്യമായ വൈദ്യുതി ഇവിടെത്തന്നെ ഉൽപ്പാദിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. വിതരണ ശൃംഖല എത്തി യ്ക്കാൻ കഴിയാത്ത ഉൾപ്രദേശങ്ങളിൽ വൈദ്യുതി നൽകുന്നതിന് വികേന്ദ്രീകൃത ഉൽപ്പാദനവും ആവശ്യമാണ്. കേരള ത്തിലെ നിലയങ്ങളിൽ ഉൽപ്പാദിപ്പിക്കുന്ന വൈദ്യുതിയും മറ്റു സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഇറക്കുമതിചെയ്യുന്ന വൈദ്യു തിയും വിവിധ പ്രദേശങ്ങളിൽ ആവശ്യമായ അളവിൽ എത്തിക്കുന്നത് ഉയർന്ന വോൾട്ടേജിലുള്ള പ്രസരണലൈനു കളും സബ്സ്റ്റേഷനുകളും വഴിയാണ്. പ്രസരണ ലൈനുകളുടെയും സബ്സ്റ്റേഷനുകളുടെയും പരിമിതികൾ ലോഡ്ഷെഡ്ഡിംഗിനും വോൾട്ടേജ് കുറവിനും ഇടയാക്കും. തടസ്സമില്ലാതെ വൈദ്യുതി വിതരണം സാധ്യമാക്കുന്നതിന്

പ്രധാന ലൈനുകളും ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളും (n-1) നിബന്ധന പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്. അതായത് ഒരു പ്രദേശത്തേയ്ക്കുള്ള വൈദ്യുതി പ്രസരണം ചെയ്യുന്ന ലൈനുകളിലോ ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളിലോ ഒന്നിനു തകരാറുവന്നാൽ, ആവശ്യമായ വൈദ്യുതി തടസ്സം കൂടാതെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ശേഷി മറ്റു ട്രാൻസ്ഫോർമറുകൾക്കും ലൈനുകൾക്കും ഉണ്ടായിരിക്കണം. ഇവയെല്ലാം സാധ്യമാകണമെങ്കിൽ കേരളത്തിലെ ഉൽപ്പാദന-പ്രസരണ മേഖലകളിൽ വലിയ മുതൽ മുടക്കുള്ള പുതിയ പദ്ധതികൾ ഉണ്ടാകേണ്ടിയിരിക്കുന്നു.

വൈദ്യുതി തകരാറുകൾ

വിവിധ തരത്തിലുള്ള വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ സമയക്രമം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി തകരാറുകൾ വളരെ വേഗത്തിൽ പരിഹരിച്ചുകിട്ടുക എന്നത് ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ടതാണ്. വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങൾ പരമാവധി ഇല്ലാതാക്കുന്നതിനും ഉണ്ടായാൽ തന്നെ അതിന്റെ ദൈർഘ്യവും ഉപഭോക്താക്കൾക്കുണ്ടാകുന്ന ബുദ്ധിമുട്ടുകളും കുറയ്ക്കുന്നതിന് താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുന്നു.

1) മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയ തടസ്സങ്ങൾ ഉണ്ടാവുമ്പോൾ പരമാവധി പ്രദേശങ്ങളിലേക്ക് മറ്റു സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്നുള്ള വൈദ്യുതി എത്തിക്കുന്ന വിധത്തിലുള്ള ഇന്റർലിങ്കിംഗ് സംവിധാനങ്ങൾ വാർഷിക പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി നടപ്പാക്കുക.

2. ശേഷികുറഞ്ഞതും പഴകിയതുമായ ഉപകരണങ്ങളും ലൈനുകളും ഘട്ടംഘട്ടമായി മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുക.

3. ബ്രേക്ക് ഡൗണുകൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിനായി പ്രിവന്റീവ് മെയിന്റനൻസ് മെച്ചപ്പെടുത്തുക.

4. മരച്ചില്ലകൾക്കിടയിലൂടെയും മറ്റും പോകുന്ന ഓവർഹെഡ് ലൈനുകൾ ഏരിയൽ ബഞ്ച്ഡ് കേബിൾ (ABC) സംവിധാനത്തിലേക്കു മാറ്റുക.

4. ഒന്നിലധികം സർക്യൂട്ടുകളായി പോകുന്ന ഓവർഹെഡ് എച്ച്.റ്റി ലൈനുകൾ എ.ബി.സി യോ ഭൂഗർഭ കേബിളുകളോ ആക്കിമാറ്റുക.

6. ടൗണുകളിൽ എച്ച്. റ്റി ലൈനുകൾ ഭൂഗർഭ കേബിളുകളാക്കി മാറ്റി സ്കാഡാ സംവിധാനത്തിലൂടെ തടസ്സങ്ങൾ ഉടനടി പരിഹരിക്കുക.

7. തകരാറുകൾ വേഗത്തിൽ കണ്ടെത്തുന്നതിന് എച്ച്.റ്റി. ലൈനുകളിൽ ഫോൾട്ട് പാസ്സ് ഇൻഡിക്കേറ്ററുകൾ (FPI) സ്ഥാപിക്കുക.

8. കൺസ്യൂമർ ഇൻഡക്സിംഗ്, ജി.പി.എസ്, ഓട്ടോമേഷൻ സംവിധാനങ്ങളിലൂടെ തകരാറുകൾ കണ്ടെത്തി പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തൽസമയം വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള സംവിധാനം കേരളത്തിലുടനീളം നടപ്പിലാക്കുക.

9. മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച അറ്റകുറ്റപ്പണികൾ നടത്തുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബുദ്ധിമുട്ടുകുറഞ്ഞ സമയം കണ്ടെത്തി ചെയ്യുക. ഉദാഹരണത്തിന് വാണിജ്യമേഖലയിൽ രാവിലെ 6 മണിമുതൽ 10 മണിവരെ ഇത്തരം ജോലികൾ ചെയ്യുക. ഗാർഹികമേഖലയിൽ, പ്രത്യേകിച്ച് പട്ടണപ്രദേശങ്ങളിൽ, രാവിലെ 9 മണി വരെ തടസ്സങ്ങൾ ഒഴിവാക്കുക. അറ്റകുറ്റപ്പണികൾ ഒരു പ്രദേശത്തും വൈകുന്നേരം 6 മണിക്കുശേഷം നീണ്ടുപോകാതെ ശ്രദ്ധിക്കുക.

10. തകരാറുകൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രതിഷ്ഠാപനങ്ങളിലാണെങ്കിൽ കെ.എസ്.ഇ.ബി. ജീവനക്കാർ പരിശോധിക്കാറില്ല. ആവശ്യപ്പെടുന്നവർക്ക് വയർമാൻമാരുടെ സഹായത്തോടെ, നിശ്ചിത ഫീസ് ഈടാക്കി, ഇത്തരം തകരാറുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് സംവിധാനമൊരുക്കിക്കൊടുക്കണം.

11. മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച തടസ്സങ്ങൾ ഉണ്ടാവുമ്പോൾ, ആവശ്യപ്പെടുന്നവർക്ക്, ജനറേറ്റർ സൗകര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിക്കൊടുക്കുക.

വൈദ്യുതി ബില്ല് നൽകലും പണമടയ്ക്കലും

ഗാർഹിക ഉപഭോക്താക്കൾ ഏറ്റവും മുൻഗണന നൽകുന്നത് ബില്ലിംഗും പണമടയ്ക്കലും സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങൾക്കാണെന്നാണ് കോഴിക്കോട് ഐ.ഐ.എം. നടത്തിയ ഒരു പഠനത്തിൽ കാണുന്നത്. ബില്ലുകളുടെ സുതാര്യതയില്ലായ്മ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വലിയ അസംതൃപ്തിക്കിടയാക്കുന്ന ഒരു കാര്യമാണ്. ബിൽ തുക കണക്കാക്കിയ രീതി ബില്ലിൽ കൃത്യമായി കാണിക്കേണ്ടതുണ്ട്. മുൻമാസങ്ങളിലെ വൈദ്യുതി ഉപയോഗത്തിന്റെ ഗതി (consumption pattern) കണക്കാക്കി നൽകുന്നതു നല്ലതാണ്. ഇപ്പോൾ 93 ശതമാനത്തോളം ഉപഭോക്താക്കൾ സെക്ഷനാഫീസിൽ നേരിട്ടു പണമടയ്ക്കുന്നവരാണ്. ഓൺലൈനായി പണമടയ്ക്കുന്നതിനായി രജിസ്ട്രേഷൻ നടത്തുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കണം. ബില്ലു സംബന്ധിച്ച കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ഓൺലൈനിൽ നൽകുക വളരെ എളുപ്പമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രതികരണങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനും ഇത് ഉപയോഗിക്കാം. ബാങ്കിന്റെ ഇ.സി.എസ്. സംവിധാനത്തിലൂടെ പണമടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യവും ഒരുക്കണം. കേടായ മീറ്ററുകൾ ഉടനടി മാറ്റിക്കൊടുക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യമൊരുക്കണം. മീറ്റർ റീഡർ വരുമ്പോൾ വീടിന്റെ ഗേറ്റ് പൂട്ടി കിടക്കുന്ന സാഹചര്യം ഒഴിവാക്കാനായി അവധിദിവസങ്ങളിലും ഓഫീസിതരസമയങ്ങളിലും റീഡിംഗ് എടുക്കുന്നതിനു സംവിധാനമൊരുക്കുക. മൊബൈൽ പ്രീപെയ്ഡ് റീചാർജിംഗ് പോലെ കൺസ്യൂമർ നമ്പിറിലേക്ക് അഡ്വാൻസ് തുക അടയ്ക്കുന്നതിന് ലളിതമായ സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കണം മീറ്റർ റീഡിംഗിനായി പി.ഡി.എ. വ്യാപകമാക്കണം. പ്രീപെയ്ഡ് മീറ്ററിംഗ് സംവിധാനം നടപ്പാക്കണം. സ്മാർട്ട് ഗ്രിഡ് സാങ്കേതിക വിദ്യ വികസിച്ചുവരുന്നതോടെ സ്മാർട്ട് മീറ്റർ സംവിധാനവും എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഏർപ്പെടുത്തണം.

അനുബന്ധ സേവനങ്ങളുടെ സമയക്രമം.

ലോഡ് കൂട്ടിച്ചേർക്കുക, ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റുക, താരിഫ് മാറ്റുക, സിങ്കിൾ ഫേസ് കണക്ഷൻ ത്രീഫേസ് ആക്കി മാറ്റി നൽകുക, ബില്ലിംഗ് പരാതികൾ പരിഹരിച്ചു നൽകുക. തുടങ്ങിയ അനുബന്ധസേവനങ്ങൾക്കും റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ സമയക്രമം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇവ പാലിക്കുന്നതിൽ കൂടുതൽ നിഷ്ക്കർഷ ആവശ്യമാണ്. കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്ററുകൾ വഴിയും ഓൺലൈനായും ഈ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കണം.

വൈദ്യുതിയുടെ വില

കുറഞ്ഞ നിരക്കിൽ മറ്റെവിടെനിന്നെങ്കിലും വൈദ്യുതി വാങ്ങുന്നതിനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യം സാധാരണ ഉപഭോക്താവിനില്ലെന്നതിനാൽ വൈദ്യുതിയുടെ വില ഉപഭോക്തൃസംതൃപ്തിയുടെ ഒരു ഘടകമാണ്. കുറഞ്ഞചിലവിലുള്ള വൈദ്യുതി ഉൽപ്പാദന മാർഗ്ഗങ്ങൾ സ്വീകരിച്ചുകൊണ്ടും ലൈസൻസിയുടെ അനാവശ്യചിലവുകളും പ്രസരണവിതരണ നഷ്ടവും കുറച്ചുകൊണ്ടും വൈദ്യുതിയുടെ നിരക്ക് കുറച്ചുകൊണ്ടുവരുന്നതിനുള്ള നടപടികളെടുക്കണം. ദരിദ്ര വിഭാഗങ്ങൾക്ക് താങ്ങാനാവുന്ന നിരക്കിൽ വൈദ്യുതി ലഭ്യമാക്കണം.

ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ആശയവിനിമയം

1. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങളും അഭിപ്രായങ്ങളും കാലാകാലങ്ങളിൽ ലഭ്യമാകുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ഒരുക്കുക.
2. മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ പത്രമാധ്യമങ്ങളിലൂടെ അറിയിക്കുന്നതിനു പുറമെ എസ്.എം.എസ്. വാട്ട്സ്ആപ്പ് മുതലായവ വഴി മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ കേരളത്തിലുടനീളം നടപ്പിലാക്കുക.
3. വൈദ്യുതി വിതരണത്തിൽ പെട്ടെന്നുണ്ടാവുന്ന തടസ്സങ്ങളും അതിന്റെ പുനഃസ്ഥാപനം പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയവും എസ്.എം. എസ്. വഴി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കണം.
4. വൈദ്യുതി ബില്ലുകൾ ഇ-മെയിലായി നൽകണം. ബിൽതുക, പിഴകൂടാതെ പണമടയ്ക്കേണ്ടതിയ്യതി, പണമടച്ചില്ലെങ്കിൽ വൈദ്യുതി വിഛേദിക്കുന്ന തിയ്യതി തുടങ്ങിയവ എസ്.എം. എസ് വഴി അറിയിക്കണം.
5. ഓഫീസിലേക്ക് വിളിക്കുകയോ നേരിട്ടുവരികയോ ചെയ്യുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൃത്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള ഹെൽപ് ഡെസ്ക് എല്ലാ ഓഫീസിലും നടപ്പാക്കുക.

സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രതിഛായ

ഉപഭോക്താക്കളുടെയിടയിൽ സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രതിഛായ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ടതാണ്. മെച്ചപ്പെട്ടസേവനം നൽകുന്നതോടൊപ്പം സാമൂഹ്യമായ ഉത്തരവാദിത്വങ്ങളും നിറവേറ്റുന്നതോടെ മാത്രമേ പ്രതിഛായ മെച്ചപ്പെടുകയുള്ളൂ. ഊർജ്ജ സംരക്ഷണപ്രവർത്തനങ്ങളും വൈദ്യുത അപകടങ്ങൾ ഇല്ലാതാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികളും ഇവയിൽ പ്രധാനമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രതിഷ്ഠാപനങ്ങളിൽ ഊർജ്ജ ഓഡിറ്റിംഗ് നടത്തുന്നതിനുവേണ്ട കൺസൾട്ടൻസി നൽകാവുന്നതാണ്. അഴിമതി, ഓഫീസുകളുടെയും പ്രതിഷ്ഠാപനങ്ങളുടെയും മോശമായ സ്ഥിതി, വിൽക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നം അളന്നു നൽകുന്നതിനുള്ള മീറ്ററുകൾ കേടായിക്കിടക്കുന്ന അവസ്ഥ എന്നിവ പ്രതിഛായയെ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുന്ന ഘടകങ്ങളാണ്. ഇവ ഒഴിവാക്കണം. റോഡിനു വീതി കൂട്ടിക്കഴിയുമ്പോൾ മാർഗ്ഗ തടസ്സമായി നിൽക്കുന്ന പോസ്റ്റുകൾ, പുതുതായി റോഡുകൾ വന്നതിനുശേഷവും പറമ്പുകളിൽ കൂടി പോകുന്ന ലൈനുകൾ എന്നിവ ലൈസൻസിയുടെ ചിലവിൽ മാറ്റി നൽകണം. അപകടകരമായി നിൽക്കുന്ന ലൈനുകളും ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളും സുരക്ഷിതമാക്കണം. ഏറ്റവും ദരിദ്രരായവരുടെ വീടുകൾ വയറുചെയ്യുന്നതിനുള്ള സഹായം 'കോർപ്പറേറ്റ് സോഷ്യൽ റെസ്പോൺസിബിലിറ്റി ഫണ്ടിൽ' നിന്നു നൽകണം.

നയസമീപനങ്ങൾ

വൈദ്യുതി രംഗത്തെ നയങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ ബാധിക്കുന്ന വിഷയമാണ്. പൊതുമേഖലയിൽ ഒറ്റ സ്ഥാപനമായി നിലനിർത്തുക എന്ന നയമാണ്, മറ്റു സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ നിന്നു വ്യത്യസ്തമായി, കേരളത്തിൽ ഇതുവരെ നടപ്പാക്കിയിട്ടുള്ളത്. വൈദ്യുതി മേഖലയിലെ അൺബണ്ടിലിംഗിന്റെയും സ്വകാര്യവൽക്കരണത്തിന്റെയും വക്താക്കളായ വേൾഡ് ബാങ്ക് പോലും 2014 ൽ പുറത്തിറക്കിയ റിപ്പോർട്ടിൽ, കേരള വൈദ്യുതി മേഖല ഇന്ത്യയ്ക്കുതന്നെ മാതൃകയാണെന്ന് ചൂണ്ടിക്കാട്ടുന്നു. വൈദ്യുതിയുടെ ന്യായമായ നിരക്ക് നിലനിർത്തുന്നതിനും മെച്ചപ്പെട്ട സേവനം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ദരിദ്ര ജനവിഭാഗങ്ങൾക്ക് അർഹമായ പരിഗണന ലഭിക്കുന്നതിനും വൈദ്യുതി മേഖലയെ പൊതുമേഖലയിൽ ഒറ്റ സ്ഥാപനമായി നിലനിർത്തി കാര്യക്ഷമമായി മുന്നോട്ടു കൊണ്ടു പോകേണ്ടതുണ്ട്.

ഉപസംഹാരം

വൈദ്യുതി മേഖല ലോകത്താകമാനം വലിയ മാറ്റങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിക്കൊണ്ടിരിക്കുകയാണ്. കേരളത്തിലെ ഒരു വലിയ വിഭാഗം ജനങ്ങൾ വിദേശരാജ്യങ്ങളിലെ സേവന നിലവാരവുമായി പരിചയമുള്ളവരാണ്. അവരുടെ പ്രതീക്ഷകൾ അതനുസരിച്ചായിരിക്കും. അതുകൊണ്ടുതന്നെ കേരളത്തിലെ വൈദ്യുതിവിതരണ മേഖല ആഗോള നിലവാരത്തിലേയ്ക്കെത്തണമെന്നത് ഒരു അനിവാര്യതയും ആവശ്യവുമാണ്. വിവിധ വിഭാഗം ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷകളും വ്യത്യസ്തങ്ങളാണ്. ഇവ മനസ്സിലാക്കി അതനുസരിച്ച് പ്രവർത്തനം ചിട്ടപ്പെടുത്തുക എന്നത് പൊതുവേ അവഗണിക്കപ്പെട്ടുകിടക്കുന്ന ഒരു കാര്യമാണ്. വൈദ്യുതിയുടെ ഗുണനിലവാരം അളക്കുന്നതിനുള്ള സൂചകങ്ങളും കൃത്യമായി കണക്കാക്കപ്പെടുന്നില്ല. വൈദ്യുതിയുടെയും വൈദ്യുതി മേഖലയിലെ സേവനങ്ങളുടെയും ഗുണനിലവാരവും വിശ്വാസ്യതയും അതുവഴിയുള്ള ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയും ഇപ്പോൾ ഏതു നിലവാരത്തിലാണെന്നും അത് എവിടേയ്ക്കെത്തിക്കണമെന്നും കണ്ടെത്തി അതിനുവേണ്ട പ്രവർത്തനക്രമം നിശ്ചയിച്ചു മുന്നോട്ടു പോകണമെന്ന ഉത്തരവാദിത്വം ഓരോ ലൈസൻസിയും ഏറ്റെടുക്കണം. വൈദ്യുതിമേഖല സ്മാർട്ട് ഗ്രിഡ് യുഗത്തിലേക്ക് പൊയ്ക്കൊണ്ടിരിക്കുകയാണ്. സാങ്കേതിക വിദ്യയിലുണ്ടാകുന്ന പുരോഗതി അന്തിമമായി ഉപഭോക്താക്കൾക്കു ലഭിക്കുന്ന വൈദ്യുതിയുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും ഗുണനിലവാരത്തിൽ പ്രതിഫലിക്കണം.