ఎల్‌పీజీ కనెక్షన్ల క్రమబద్ధీకరణలో ఈ-కేవైసీ

● వినియోగదారుల ఇబ్బందులు ● డీలర్లు, సిబ్బందిపై పెరుగుతున్న ఒత్తిడి ● క్షేత్రస్థాయి వాస్తవాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాల్సిన అవసరం ● ఎఫ్‌ఎల్డిఐ జాతీయ అధ్యక్షులు పింగళి వెంకటేశ్వర రావు

తొలి అక్షరం/రాష్ట్ర ప్రతినిధి(పి.సైదులు),ఆగస్టు19: ఎల్‌పీజీ కనెక్షన్లను క్రమబద్ధీకరించడం, ఒకే వ్యక్తి పేరుపై ఉన్న బహుళ కనెక్షన్లను గుర్తించడం, సబ్సిడీ దుర్వినియోగాన్ని అరికట్టడం, అర్హులైన వినియోగదారులకు మాత్రమే ప్రభుత్వ ప్రయోజనం అందేలా చూడడం వంటి లక్ష్యాలు నిస్సందేహంగా ప్రజా ప్రయోజనానికి సంబంధించినవే. అయితే ఒక విధానాన్ని రూపొందించడం ఎంత ముఖ్యమో, దానిని క్షేత్రస్థాయిలో న్యాయంగా, పారదర్శకంగా, మానవీయంగా అమలు చేయడం కూడా అంతే ముఖ్యం. ముఖ్యంగా గతంలో చమురు కంపెనీలు అమలు చేసిన విధానాల ప్రకారం మంజూరైన కనెక్షన్లను ఇప్పుడు కొత్త నిబంధనల ప్రకారం క్రమబద్ధీకరిస్తున్నప్పుడు, అప్పటి పరిస్థితులను కూడా పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. **గతంలో బహుళ కనెక్షన్లు ఎందుకు ఏర్పడ్డాయి?** గతంలో ఒక కుటుంబంలో ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఎల్‌పీజీ కనెక్షన్లు ఉండటం అనేక కుటుంబాల్లో సాధారణంగా కనిపించేది. హెచ్‌పీ గ్యాస్, భారత్ గ్యాస్, ఇండేన్ వంటి వివిధ చమురు కంపెనీల కనెక్షన్లను కుటుంబ సభ్యులు, పిల్లలు, తల్లిదండ్రులు లేదా ఇతర కుటుంబ సభ్యుల పేర్లపై తీసుకున్న సందర్భాలు ఉన్నాయి. ఆ సమయంలో అందుబాటులో ఉన్న నిబంధనలు, కంపెనీల విధానాలు, కుటుంబ అవసరాల మేరకు ఈ కనెక్షన్లు మంజూరయ్యాయి. అప్పుడు చెల్లుబాటైన విధానంలో పొందిన కనెక్షన్లను, నేటి మారిన నిబంధనల దృష్టితో మాత్రమే పరిశీలించి వినియోగదారులను తప్పుదారి పట్టిన వారిగా చూడటం సముచితం కాదు. క్రమబద్ధీకరణ అవసరమైతే అది జరగాలి. అయితే దానికి సరైన సమాచారం, తగిన గడువు, సమస్యను వివరించే అవకాశం, పరిష్కారానికి తగిన మార్గం కూడా ఉండాలి. **ఒకే కనెక్షన్ విధానం కుటుంబ వాస్తవాలను కూడా చూడాలి:** బహుళ సబ్సిడీ కనెక్షన్లను నియంత్రించడం అవసరమే. కానీ ప్రతి కుటుంబ పరిస్థితి ఒకే విధంగా ఉండదు. కొంతమంది పిల్లలు ఉద్యోగాల కోసం ఇతర నగరాల్లో ఉంటారు. మరికొందరు విదేశాల్లో ఉంటారు. కొంతమంది కుటుంబాలు విడిపోయి వేర్వేరుగా నివసిస్తుంటాయి. వృద్ధ తల్లిదండ్రులు, వివాహమైన పిల్లలు, వేర్వేరు చిరునామాల్లో నివసించే కుటుంబ సభ్యులు వంటి అనేక వాస్తవ పరిస్థితులు ఉన్నాయి. అందువల్ల కుటుంబ సంబంధం, నివాస పరిస్థితి, కనెక్షన్ ఉపయోగం వంటి వాస్తవాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని క్రమబద్ధీకరణ జరగాలి. **పీఎంయూవై, దీపం వంటి పథకాల లబ్ధిదారుల పరిస్థితి ప్రత్యేకం:** పేద, బడుగు వర్గాల కుటుంబాలకు, ముఖ్యంగా మహిళలకు పరిశుభ్రమైన వంట ఇంధనం అందించాలనే ఉద్దేశంతో ప్రభుత్వం ప్రధానమంత్రి ఉజ్వల యోజన, దీపం వంటి పథకాల ద్వారా కోట్లాది ఎల్‌పీజీ కనెక్షన్లు అందించింది. ఈ పథకాల ద్వారా ప్రధానంగా మహిళలకు కనెక్షన్లు అందించడం వెనుక ఉన్న ఉద్దేశం ఎంతో స్పష్టమైనది కట్టెల పొయ్యి, పొగ, ఆరోగ్య సమస్యల నుంచి మహిళలకు విముక్తి కల్పించి పరిశుభ్రమైన వంట ఇంధనాన్ని అందించడం. అయితే అదే మహిళ ఇప్పుడు స్మార్ట్‌ఫోన్, మొబైల్ అనువర్తనం, పాస్‌వర్డ్, ఒకసారి ఉపయోగించే రహస్య సంకేతం, ఈ-కేవైసీ వంటి సాంకేతిక విధానాలను స్వయంగా నిర్వహించగలదా? **ఈ ప్రశ్నను విధాన నిర్ణేతలు తప్పనిసరిగా ఆలోచించాలి:** స్మార్ట్‌ఫోన్ ఉండటం వేరు ఉపయోగించగలగడం వేరు ప్రతి వినియోగదారుడి వద్ద స్మార్ట్‌ఫోన్ ఉంటుందని, ప్రతి ఒక్కరూ దానిని స్వయంగా నిర్వహించగలరని భావించడం క్షేత్రస్థాయి వాస్తవాలకు అనుగుణంగా ఉండకపోవచ్చు. ప్రత్యేకంగా వృద్ధులు, గ్రామీణ ప్రాంతాల మహిళలు, పేద కుటుంబాలు, తక్కువ సాంకేతిక పరిజ్ఞానం ఉన్నవారు ఎదుర్కొనే సమస్యలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. అనువర్తనం తెరవడం, పాస్‌వర్డ్ గుర్తుంచుకోవడం, ఒకసారి ఉపయోగించే రహస్య సంకేతాన్ని నమోదు చేయడం, ఆధార్ ధృవీకరణ చేయడం, ఈ-కేవైసీ పూర్తి చేయడం, మొబైల్ ద్వారా సిలిండర్ బుక్ చేయడం వంటి ప్రక్రియలు అందరికీ సులభం కావు. డిజిటల్ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉండటం ఒక విషయం; డిజిటల్ సామర్థ్యం ఉండటం మరో విషయం. **మొబైల్ ద్వారానే బుకింగ్ క్షేత్రస్థాయిలో పునఃపరిశీలించాల్సిన అంశం:** డిజిటల్ బుకింగ్‌ను ప్రోత్సహించడం కాలానుగుణ అవసరం. అయితే మొబైల్ ద్వారా మాత్రమే బుకింగ్ చేయాలి అనే విధానం ప్రతి వినియోగదారుడికి ఆచరణ సాధ్యమా అనే విషయాన్ని చమురు కంపెనీలు పునఃపరిశీలించాలి. నమోదు చేసిన మొబైల్ నంబర్ పనిచేయకపోవచ్చు. మొబైల్ ఫోన్ లేకపోవచ్చు. స్మార్ట్‌ఫోన్ లేకపోవచ్చు. ఒక కుటుంబంలో ఒకే ఫోన్ ఉండవచ్చు. వృద్ధులు ఇతరుల సహాయం లేకుండా బుకింగ్ చేయలేకపోవచ్చు. అందువల్ల డిజిటల్ విధానాన్ని ప్రోత్సహించాలి కానీ ప్రత్యామ్నాయ, చట్టబద్ధమైన బుకింగ్ మార్గాలను కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి. డిజిటల్ సాంకేతికత ప్రజలకు సౌకర్యం కల్పించాలి; అది ప్రజలకు సేవ నిరాకరించే కారణంగా మారకూడదు. **ఈ-కేవైసీ అవసరమే, కానీ మానవీయ విధానం కూడా అవసరం:** బహుళ కనెక్షన్లను గుర్తించడం, సబ్సిడీ దుర్వినియోగాన్ని అరికట్టడం కోసం ఈ-కేవైసీ అవసరం కావచ్చు. కానీ ఈ-కేవైసీ పూర్తి కాకపోవడానికి ప్రతి సందర్భంలోనూ వినియోగదారుడే కారణం అని భావించడం సరికాదు. సాంకేతిక సమస్య, ఆధార్ వివరాల్లో వ్యత్యాసం, బయోమెట్రిక్ సమస్య, మొబైల్ సమస్య, విదేశాల్లో ఉండటం, వయస్సు లేదా ఇతర ప్రత్యేక పరిస్థితులు కారణం కావచ్చు. అందువల్ల ఈ-కేవైసీ పూర్తి కాలేదనే ఒక్క కారణంతో వెంటనే వినియోగదారుడిని అనర్హుడిగా చూడకుండా, సమస్యను

పరిష్కరించుకునే అవకాశం ఇవ్వాలి. **డీలర్ నిర్ణయాధికారి కాదు:** ఈ మొత్తం ప్రక్రియలో అత్యంత ముఖ్యమైన అంశం డీలర్ల పరిస్థితి. డీలర్ నిబంధనలు రూపొందించడు. డీలర్ సబ్సిడీ విధానం నిర్ణయించడు. డీలర్ ఈ-కేవైసీ విధానం రూపొందించడు. డీలర్ మొబైల్ బుకింగ్ విధానం నిర్ణయించడు. అతను ప్రభుత్వం, చమురు కంపెనీలు జారీ చేసిన ఆదేశాలను అమలు చేయాల్సిన బాధ్యత కలిగిన వ్యక్తి మాత్రమే. అయితే వినియోగదారుడికి సమస్య వచ్చిన ప్రతిసారీ మొదట ప్రశ్నించబడేది డీలర్‌నే. ఈ-కేవైసీ సమస్య డీలర్ వద్దకు. మొబైల్ సమస్య డీలర్ వద్దకు. బహుళ కనెక్షన్ సమస్య డీలర్ వద్దకు. సిలిండర్ సరఫరా సమస్య డీలర్ వద్దకు. ఇది డీలర్లపై అనవసరమైన మానసిక, పరిపాలనా ఒత్తిడిని పెంచుతోంది. సిబ్బందిపై దుర్భాషలు పూర్తిగా అనుచితంవినియోగదారుడికి సమస్య వచ్చినప్పుడు ఫిర్యాదు చేయడం అతని హక్కు. తన సమస్యకు పరిష్కారం కోరడం కూడా అతని హక్కే. కానీ అదే సమయంలో దుర్భాషలు మాట్లాడటం, వ్యక్తిగతంగా అవమానించడం, బెదిరించడం లేదా కార్యాలయ సిబ్బందిపై అనుచిత ఒత్తిడి తీసుకురావడం మాత్రం సమర్థనీయం కాదు. సిబ్బంది కూడా తమకు అప్పగించిన విధులను నిర్వహిస్తున్న ఉద్యోగులే. ప్రభుత్వం లేదా చమురు కంపెనీ రూపొందించిన నిబంధనకు ఒక సాధారణ సిబ్బందిని వ్యక్తిగతంగా బాధ్యుడిగా చేయడం న్యాయసమ్మతం కాదు. వినియోగదారుడు డీలర్ పరస్పరం శత్రువులు కాదు వినియోగదారుడికి సమయానికి సిలిండర్ కావాలి. డీలర్‌కు నిబంధనలు పాటించాల్సిన బాధ్యత ఉంది. ఇద్దరి లక్ష్యం ఒకటే సురక్షితమైన, నిరంతరమైన, పారదర్శకమైన ఎల్‌పీజీ సేవ. కాబట్టి సమస్య వచ్చినప్పుడు వాదనకు దిగడం కంటే, సమస్యను గుర్తించి సరైన అధికారిక మార్గంలో పరిష్కరించుకోవడం ఉత్తమం. **చమురు కంపెనీలు పరిగణించాల్సిన కొన్ని ముఖ్యమైన అంశాలు** 1. గతంలో చెల్లుబాటైన విధానాల ప్రకారం మంజూరైన బహుళ కనెక్షన్లను క్రమబద్ధీకరించేందుకు సరళమైన విధానం ఉండాలి. 2. విదేశాల్లో లేదా ఇతర ప్రాంతాల్లో ఉన్న పిల్లల పేర్లపై ఉన్న కనెక్షన్లకు ప్రత్యేక పరిష్కార విధానం కల్పించాలి. 3. వృద్ధులు, పేదలు, గ్రామీణ మహిళలు, సాంకేతిక పరిజ్ఞానం లేని వినియోగదారులకు డీలర్ వద్ద సహాయక ఈ-కేవైసీ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉండాలి. 4. మొబైల్ బుకింగ్‌తో పాటు అవసరమైన ప్రత్యామ్నాయ బుకింగ్ మార్గాలను కొనసాగించాలి. 5. సాంకేతిక కారణాల వల్ల ఈ-కేవైసీ విఫలమైన వినియోగదారుడికి సమస్య పరిష్కరించుకునే అవకాశం ఇవ్వాలి. 6. సేవ నిలిపివేతకు ముందు స్పష్టమైన సమాచారం, తగిన గడువు, ఫిర్యాదు పరిష్కార అవకాశం కల్పించాలి. 7. కొత్త డిజిటల్ విధానాలను అమలు చేసే ముందు క్షేత్రస్థాయిలో వాటి సాధ్యాసాధ్యాలను పరిశీలించాలి. 8. డీలర్లు, సిబ్బంది నిబంధనల రూపకర్తలు కాదనే విషయాన్ని వినియోగదారులకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. 9. డీలర్లు, వినియోగదారుల నుంచి క్షేత్రస్థాయి అభిప్రాయాలను తీసుకుని విధానాలను అవసరమైనప్పుడు సవరించాలి. ఎల్‌పీజీ కనెక్షన్ల క్రమబద్ధీకరణ అవసరమే. సబ్సిడీ దుర్వినియోగాన్ని అరికట్టడం అవసరమే. బహుళ కనెక్షన్లను గుర్తించడం కూడా అవసరమే. కానీ గతంలో చమురు కంపెనీలే అనుమతించిన విధానాల ఫలితంగా ఏర్పడిన పరిస్థితులకు నేటి నిబంధనలను యాంత్రికంగా వర్తింపజేయకూడదు. పేద, బడుగు వర్గాల మహిళలకు గ్యాస్ కనెక్షన్లు అందించిన తర్వాత, వారు ఆ కనెక్షన్లను ఉపయోగించే ప్రతి దశలో డిజిటల్ సాంకేతికతను తప్పనిసరిగా నిర్వహించగలరని భావించడం కూడా సరైనది కాదు. డిజిటల్ విధానం అవసరం కానీ డిజిటల్ సామర్థ్యం లేని పౌరుడు సేవకు దూరం కాకూడదు. ఈ-కేవైసీ అవసరం కానీ ప్రత్యేక పరిస్థితుల్లో ప్రత్యామ్నాయ మార్గం ఉండాలి. బహుళ కనెక్షన్ల క్రమబద్ధీకరణ అవసరం కానీ నిజమైన వినియోగదారుడిని అనవసరంగా శిక్షించకూడదు. నిబంధనలు కఠినంగా ఉండవచ్చు కానీ వాటి అమలు న్యాయంగా, పారదర్శకంగా, మానవీయంగా ఉండాలి. అన్నింటికంటే ముఖ్యంగా నిబంధనలు రూపొందించేవారు క్షేత్రస్థాయి వాస్తవాలను చూడాలి. నిబంధనలు అమలు చేసేవారిని నిందించకుండా వారి పరిమితులను అర్థం చేసుకోవాలి; వినియోగదారుడి హక్కులను గౌరవిస్తూ, అతని బాధ్యతలను కూడా వివరించాలి. ఈ మూడు మధ్య సమతుల్యత ఉన్నప్పుడే క్రమబద్ధీకరణ నిజమైన ప్రజా ప్రయోజనంగా మారుతుంది. సాంకేతికత మనిషికి సౌకర్యం కల్పించాలి. మనిషిని సాంకేతికతకు బానిసగా మార్చకూడదు.

పవన్ కళ్యాణ్ స్ఫూర్తితో ప్రజాసేవే లక్ష్యంగా

ముందుకు సాగుతున్న అభిమాని

తొలి అక్షరం/రాష్ట్ర ప్రతినిధి(పి.సైదులు),ఆగస్టు19: మహబూబాబాద్ జిల్లా తొర్రూరు మండలం కిష్టాపురం గ్రామానికి చెందిన నకేర కంటి కళ్యాణ్ జనసేన అధినేత పవన్ కళ్యాణ్‌ను ఆదర్శంగా తీసుకుని ప్రజాసేవే పరమావధిగా భావిస్తూ బాధిత కుటుంబాలను పరామర్శిస్తూ ఓ అభిమాని ముందుకు సాగుతున్నారు. పవన్ కళ్యాణ్ ఆలోచనలు, ప్రజల సమస్యలపై స్పందించే తీరుతో స్ఫూర్తి పొందిన ఆయన, సమాజానికి తనవంతు సహాయం అందించాలనే సంకల్పంతో సేవా కార్యక్రమాలు చేపడుతున్నారు. ఇటీవల కిస్టాపురం గ్రామంలో అకాల మరణం చెందిన వారి కుటుంబాలకు ఆర్థిక సహాయం చేస్తూ 25 కేజీల బియ్యం సహాయం చేస్తూ... ఆ గ్రామానికి చెందిన నకేర కంటి ముత్తయ్య, నకేర కంటి వంశీ, స్వప్న, భూలక్ష్మీ అకాల మరణానికి చింతిస్తూ వారి చిత్రపటాలకు పూలమాలవేసి వారి కుటుంబాలకు తన వంతుగా సహాయం చేస్తూ ప్రజల కష్టాలను తెలుసుకుని వారికి అండగా నిలవడం, అవసరమైన వారికి సహాయం చేయడం, యువతను సామాజిక సేవ వైపు ప్రోత్సహించడం వంటి కార్యక్రమాలకు ప్రాధాన్యత ఇస్తున్నారు. జనసేన గ్రామ పార్టీ అధ్యక్షుడు నకేర కంటి కళ్యాణ్ రాజకీయాలకు అతీతంగా ప్రజలకు ఉపయోగపడే కార్యక్రమాలు చేపట్టడమే తన లక్ష్యమని ఆయన పేర్కొంటున్నారు. పవన్ కళ్యాణ్ చూపిన ప్రజా సేవా స్ఫూర్తిని ఆదర్శంగా తీసుకుని మరింత విస్తృతంగా సేవా కార్యక్రమాలు నిర్వహించేందుకు సిద్ధమవుతున్నట్లు తెలిపారు. అభిమానం మాటల్లో కాకుండా సేవా రూపంలో చూపించాలనే సంకల్పంతో ముందుకు సాగుతున్న ఈ అభిమాని పలువురి ప్రశంసలు అందుకుంటున్నారు. ఈ కార్యక్రమంలో సుమన్,దినేష్,రాజు,శివ , జోసఫ్, స్వామి తేజ్,కిరణ్, కిషోర్ సన్నీ,వంశీ, రోహిత్ తదితరులు పాల్గొన్నారు.

e-KYC in the Regularisation of LPG Connections

Consumer Difficulties, Increasing Pressure on Distributors and Staff, and the Need to Consider Ground`Level Realities

Toli Aksharam/State Representative (P. Saidulu), August 19:

The regularisation of LPG connections, identification of multiple connections held by the same person, prevention of misuse of subsidy, and ensuring that government benefits reach only eligible consumers are undoubtedly legitimate and important public`policy objectives. However, while framing a policy is important, implementing it fairly, transparently, humanely and practically at the ground level is equally important. Particularly when connections that were legitimately issued under the policies and practices prevailing at that time are now being regularised under changed norms, the circumstances under which those connections were originally issued must also be taken into consideration. Why Did Multiple Connections Elist in the Past? In the past, it was common for families to have more than one LPG connection. Connections of different Oil Marketing CompaniesHP Gas, Bharatgas and Indanewere often taken in the names of children, parents or other family members. Such connections were issued in accordance with the rules, policies and practices prevailing at that time and based on the requirements of families. Therefore, consumers who obtained such connections under the prevailing rules should not automatically be treated as having acted improperly merely because the rules have subsequently changed. If regularisation is required, it should certainly be undertaken. But it must be accompanied by clear communication, reasonable time, an opportunity to elplain individual circumstances and a proper mechanism for resolution. ; One`Connection Policy Must Consider Family Realities Regulating multiple subsidised connections is necessary. However, every family situation is different. Some children live in other cities for employment. Others are studying or working abroad. In many cases, married children live separately, while elderly parents continue to live at their original residence. Therefore, regularisation should consider family status, separate residence, age, actual usage and whether the persons concerned constitute separate household units. A blanket approach may create genuine hardship for legitimate consumers.; Special Consideration for PMUY, DEEPAM and Other Government Scheme Beneficiaries The Government has provided LPG connections, particularly to women from poor and economically weaker sections, through schemes such as Pradhan Mantri Ujjwala Yojana (PMUY) and Deepam, with the objective of providing clean cooking fuel and freeing women from dependence on firewood and traditional cooking methods. The purpose was not merely to provide a cylinder connection, but to improve the health, dignity and quality of life of women and economically weaker households. Therefore, an important question needs to be asked: Can every beneficiary, particularly an elderly or economically disadvantaged woman, independently operate a smartphone, mobile application, password, OTP, Aadhaar authentication and e`KYC process? This is an issue that policymakers must seriously consider. Having a smartphone is different from having the ability and confidence to operate it.; Digital Convenience Must Not Become a Digital Barrier It cannot be assumed that every consumer owns a smartphone or is capable of independently operating digital applications. The difficulties faced by elderly persons, rural women, economically weaker families and people with limited digital literacy must be recognised. Opening an application, remembering passwords, entering OTPs, completing Aadhaar authentication, undertaking e`KYC and booking a refill through a mobile application may not be simple for everyone. Digital availability is one thingÑ digital capability is another. Digitalisation should bridge the gap between citizens and servicesnot create another barrier. ; Mobile`Only Booking Needs Ground`Level Reconsideration Promoting digital booking is certainly in line with technological advancement. However, the requirement that consumers should book LPG refills only through mobile`based systems needs to be elamined from the perspective of actual ground`level conditions. A registered mobile number may be inactive. A consumer may not own a smartphone. Some elderly consumers may depend entirely on their children or others to operate a mobile phone. In some households, a single mobile phone may be shared by several family members. Therefore, while digital booking should certainly be encouraged, reasonable and authorised alternative booking mechanisms should also remain available for consumers who genuinely cannot use digital systems. Technology should provide convenience to consumersÑ it should not become a reason for denying access to an essential service.; e`KYC Is Necessary, but Implementation Must Be Humane e`KYC can play an important role in identifying multiple connections and preventing misuse of subsidy. However, failure to complete e`KYC should not automatically be presumed to be the fault of the consumer. There may be several genuine reasons: * Technical or server`related problems * Aadhaar data discrepancies * Biometric authentication failures * Mobile connectivity problems * Consumers staying abroad * Elderly or dependent consumers * Lack of digital literacy * Other genuine personal circumstances Therefore, before taking adverse action merely because e`KYC has not been completed, consumers should be given adequate notice, reasonable time and an opportunity to resolve the issue. The objective should be to identify and prevent misuse without unnecessarily penalising genuine consumers. ; Connections in the Names of Children Living Abroad Many parents obtained LPG connections in the names of their children when they were living with them. Today, those children may be abroad for higher education, employment or other legitimate reasons. In such cases, parents may be physically present in India but unable to complete the required e`KYC process on behalf of the connection holder. A family that had no issue when the connection was legitimately issued should not suddenly be pushed into hardship merely because of difficulties arising from the present e`KYC process. Such cases require a clearly defined special procedure, including adequate time and legally permissible alternative methods of verification.; The Distributor Is Not the Policymaker This is perhaps the most important issue in the entire process. The distributor does not frame the rules. The distributor does not decide the subsidy policy. The distributor does not design the e`KYC system. The distributor does not decide the mobile`booking policy. The distributor is responsible for implementing the instructions issued by the Government and the Oil Marketing Companies. Yet whenever a consumer faces a problem, the first person held responsible is often the distributor. e`KYC problem Distributor. Mobile booking problem Distributor. Multiple connection issue Distributor.Supply`related issue Distributor. This is creating unnecessary administrative, operational and psychological pressure on distributors and their employees. ; Abuse and Harassment of Staff Cannot Be Justified Consumers have every right to raise complaints and seek resolution of genuine grievances. However, this right cannot eltend to abusive language, personal insults, threats, intimidation or unreasonable pressure on distributor staff. The employees working at LPG distributorships are also simply performing duties assigned to them. A frontline employee cannot be held personally responsible for a policy formulated by the Government or an Oil Marketing Company. Consumers deserve proper service, but employees also deserve a safe, respectful and dignified working environment. ; Consumers and Distributors Are Not Adversaries The consumer wants timely LPG supply. The distributor has an obligation to comply with the applicable rules. The objective of both is the same: Safe, uninterrupted, transparent and efficient LPG service. Therefore, when a problem arises, confrontation should not become the first response. Putting pressure on a distributor will not change the policy and will not necessarily resolve the consumerµs problem. There must be a proper grievance`redressal mechanism through which genuine difficulties can be addressed.; Ground`Level Realities Must Be Considered Before introducing or enforcing major digital or regulatory changes, the Oil Marketing Companies should consider: 1. A simple and transparent mechanism for regularising multiple connections legitimately issued under earlier policies. 2. Special provisions for connections held in the names of children who are studying or working abroad or in other parts of the country. 3. Assisted e`KYC facilities for elderly persons, rural women, economically weaker sections and consumers with limited digital literacy. 4. Alternative authorised booking channels for consumers who genuinely cannot operate digital systems. 5. A mechanism to address technical failures and authentication problems before taking adverse action. 6. Adequate notice and reasonable time before suspension or restriction of services. 7. A clear and accessible grievance`redressal mechanism. 8. Clear communication to consumers that distributors and their staff are implementing agencies, not policymakers. 9. Regular consultation with distributors and field`level stakeholders before introducing major operational changes.

10. Proper assessment of the impact of digital systems on poor households, elderly consumers and women beneficiaries before making digital compliance the sole route to accessing essential LPG services. ; A Balanced Approach Is the Need of the Hour Regularisation of LPG connections is necessary. Preventing misuse of subsidy is necessary. Identifying multiple connections is necessary. But the purpose of regularisation should be to eliminate misusenot to create hardship for genuine consumers. Connections that were legitimately issued under the policies prevailing at the time should not be viewed solely through the lens of todayµs changed requirements. Similarly, after providing LPG connections to poor and economically weaker women under government schemes, it cannot be assumed that every beneficiary will automatically possess the digital literacy required to independently operate modern mobile`based systems. Digitalisation is necessary but lack of digital literacy should not deprive a genuine citizen of an essential service. e`KYC is necessary but genuine elceptional cases must have a practical and legally permissible solution. Regularisation is necessary but genuine consumers should not be unnecessarily penalised for circumstances beyond their control. Rules may be strict but their implementation must remain fair, transparent, humane and practical.

Most importantly: Those who frame policies must understand ground realities. Those implementing the policies must not be held personally responsible for decisions they did not make. Consumers must be informed of both their rights and responsibilities. Only a balance between these three can make regularisation truly serve the public interest. Technology should empower peoplenot become a barrier between people and essential services.

Pingali Venkateshwara Rao
National President, FLDI