

විඳුලි පාරිභෝගික

පැමිණිලි සහ ආරවුල් විසඳීම



ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගිතා කොමිෂන් සභාව
இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குழு
PUBLIC UTILITIES COMMISSION OF SRI LANKA



විදුලි පාරිභෝගික පැමිණිලි සහ ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය

විදුලිබල සේවාව සම්බන්ධයෙන් ඔබ කිසියම් ගැටලුවකට මුහුණ පා සිටී ද? ඔබට ලැබෙන සේවාව පිළිබඳ ඔබ තෘප්තිමත් නොවන්නේ ද? ඔබේ ගැටලුව විසඳාගත හැක්කේ කෙසේ ද?

විදුලිබල සේවාව සම්බන්ධ ඔබේ ගැටලු විසඳා ගැනීම සඳහා අනුගමනය කළ යුතු ක්‍රියාමාර්ග පහත දැක් වේ.

පළමුව විදුලි පාරිභෝගික පැමිණිල්ලක් සහ ආරවුලක් අතර ඇති වෙනස හඳුනා ගනිමු. ඒ තුළින් යම් විටෙක පැමිණිල්ලක් ආරවුලක් බවට පත්කර ගැනීමකින් තොරව විසඳා ගැනීමට හැකිවන බව ඔබට තේරුම් යනු ඇත.

විදුලි පාරිභෝගික පැමිණිල්ලක් යනු කුමක් ද?

සේවා සපයන ආයතනය විසින් සපයනු ලබන විදුලිබල සැපයුම හෝ සේවා සම්බන්ධයෙන් ඔබ සෘණිමකට පත් නොවන අවස්ථාවක දී කරනු ලබන කරුණු දැක්වීමක් විදුලි පාරිභෝගික පැමිණිල්ලක් ලෙස සලකනු ලබයි.

විදුලි පාරිභෝගික ආරවුලක් යනු කුමක් ද?

විදුලි සැපයුම හෝ සේවාවන් සම්බන්ධව පාරිභෝගිකයා සහ සේවා සපයන ආයතනය අතර ඇති කරගත් ගිවිසුම උල්ලංඝනය කිරීම හේතුවෙන් ඇති කරගන්නා වූ ගැටුමක් ආරවුලක් ලෙස සලකනු ලැබේ.

පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය



1. පියවර

විදුලිබල සපයුමකට අදාළ පැමිණිල්ල පළමුව ඔබේ සේවා සපයන ආයතනයට ලිඛිතව ඉදිරිපත් කරන්න.

එය විසඳීම සඳහා ඔබගේ සේවා සපයන ආයතනය පියවර ගනු ඇත.

විදුලිබල සේවාවට අදාළ පැමිණිල්ලක් සේවා සපයන ආයතනයට ඉදිරිපත් නොකර සෘජුවම කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් නොකළ යුතුය.

2. පියවර

සේවා සපයන ආයතනයට ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමෙන් පසුව සාධාරණ කාලයක් තුළ එම පැමිණිල්ල සඳහා විසඳුමක් නොලැබුණි නම් හෝ ලබාදුන් විසඳුම සම්බන්ධව ඔබ සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම් ඔබේ ගැටලුව කොමිෂන් සභාවට ඉදිරිපත් කළ හැකිය. ඔබේ ගැටලුව කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් කරන විට සේවා සපයන ආයතනයට ඉදිරිපත් කළ පැමිණිල්ලෙහි හා අදාළ ලියකියවිලිවල පිටපත් ද ඉදිරිපත් කළ යුතු වේ.



3. පියවර

පාරිභෝගික ඔබේ අයිතිවාසිකම් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා සේවා සපයන ආයතනය ගත් ක්‍රියාමාර්ග සාධාරණ නොවන බව පෙනී ගියහොත් කොමිෂන් සභාව සේවා සපයන ආයතනයෙන් නිරීක්ෂණ විමසනු ලැබේ.

4. පියවර

සේවා සපයන ආයතනය අදාළ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් සිය නිරීක්ෂණ ඉදිරිපත් කරනු ලැබේ.



5. පියවර

ඔබේ පැමිණිල්ලට අදාළව සේවා සපයන ආයතනය විසින් ගත් පියවර මගින් ඔබගේ අයිතිවාසිකම් කඩවී ඇත්නම් ඒ සම්බන්ධයෙන් සේවා සපයන ආයතනයට ඇති වගකීම් ඉටුකරන ලෙස කොමිෂන් සභාව සේවා සපයන ආයතනයට දන්වයි. එසේ නැතහොත් ඔබේ වගකීම් පැහැර හැරීමක් සිදු වී ඇතැයි හෙළි වුවහොත් වඩා ගුණාත්මක සේවාවක් ලබා ගැනීම සඳහා එම වගකීම් ඉටුකරන ලෙස ඔබෙන් ඉල්ලා සිටිනු ඇත.

6. පියවර

ඔබේ ගැටලුව ආරවුලක් බවට හැරෙන්නේ නම් එවැනි ගැටලු, ආරවුල් නිරාකරණ පටිපාටිය අනුව විසඳීම සඳහා පියවර ගනු ලැබේ.

ආරවුල් නිරාකරණය කිරීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය

1. පියවර

සමථකරණය, බේරුම්කරණය හෝ අධිකරණ ක්‍රියාමාර්ගය යන ඒවායින් මෙම ආරවුල විසඳීම සඳහා යෝග්‍ය ක්‍රමය කුමක් දැයි සොයා බලනු ලැබේ.

2. පියවර

ආරවුල විසඳීම සඳහා යෝග්‍ය ක්‍රියාමාර්ගය බේරුම්කරණය හෝ අධිකරණ ක්‍රියාමාර්ගයක් නම් ඒ පිළිබඳව පාර්ශ්වයන්ට දැනුම් දෙනු ලැබේ.

3. පියවර

ආරවුල විසඳීම සඳහා යෝග්‍ය ක්‍රියාමාර්ගය ලෙස සමථකරණය තෝරාගන්නේ නම් එහි පළමු පියවර ලෙස ආරවුල් විසඳීමේ රීතිවල පළමු කොටසේ දක්වා ඇති ක්‍රමවේදය අනුව එම ආරවුල ඊට සම්බන්ධ පාර්ශ්වකරුවන් විසින් විසඳාගැනීම සඳහා දැනුවත් කරනු ලැබේ.





4. පියවර

අනෙකුත් එකඟතාවයකින් ආරම්භ වූ විසඳුමක් මට අපොහොසත් වන්නේ නම්, කොමිෂන් සභාවට මැදිහත් වී එය විසඳන්නැයි ඕනෑම පාර්ශ්වයකට ඉල්ලීමක් කළ හැකිය.

5. පියවර

කොමිෂන් සභාවෙහි මැදිහත් වීම මත දෙපාර්ශ්වයටම එකඟ විය හැකි විසඳුමකට එළඹුණහොත්, ඒ සම්බන්ධයෙන් සහතිකයක් කොමිෂන් සභාව විසින් නිකුත් කරනු ඇත.

6. පියවර

දෙපාර්ශ්වයටම එකඟ විය හැකි විසඳුමක් වෙත එළඹීමට නොහැකි වුවහොත් එකඟතාවයක් නැති බවට කොමිෂන් සභාව විසින් සහතිකයක් නිකුත් කරනු ඇත.

විදුලිබල සැපයුම හා සම්බන්ධයෙන් ඔබේ අයිතිවාසිකම් මොනවා ද?

විදුලිබල සැපයුම හා සම්බන්ධයෙන් වන ඔබගේ අයිතිවාසිකම් යනු විදුලිබල සැපයුම හා භාවිතය සඳහා ඔබට ඇති නිදහස වේ.

විදුලිබල පාරිභෝගිකයෙකු වශයෙන් ඔබේ වගකීම් මොනවා ද?

විදුලිබල සැපයුම හා භාවිතයට අදාළව ඔබ විසින් සපුරාලිය යුතු අවශ්‍යතා ඔබගේ වගකීම් ලෙස දැක්විය හැක. එම අවශ්‍යතා සපුරාලීමට අපොහොසත් වීම හේතුවෙන් දඩයකට යටත්වීමට ද සිදුවනු ඇත.

විදුලි පාරිභෝගිකයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම්

ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගිතා කොමිෂන් සභාව විදුලිබල පාරිභෝගික අයිතිවාසිකම් හා වගකීම් පිළිබඳ ප්‍රකාශනයක් නිකුත් කර ඇති අතර එය 2015 ජනවාරි 01 වැනිදා සිට බලාත්මකය.

ලංකා විදුලිබල මණ්ඩලයේ ප්‍රාදේශීය ඉංජිනේරු කාර්යාල හා ලංකා විදුලි පුද්ගලික සමාගමේ ශාඛා කාර්යාලවල සහ ඔවුන්ගේ පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානවල, සියලු ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාල හා ග්‍රාම නිලධාරී කාර්යාලවලද විදුලිබල පාරිභෝගික අයිතිවාසිකම් හා වගකීම් ප්‍රකාශනයෙහි පිටපත් තබා ඇත. කොමිෂන් සභාවේ වෙබ් අඩවිය වන www.pucsl.gov.lk පිවිසීමෙන් ද මෙහි පිටපත් පරිශීලනය කළ හැකි ය.

පැමිණිලි ඉදිරිපත් වියහැකි ප්‍රධාන සේවාවන්

විදුලිබල සේවාව සම්බන්ධයෙන් පැමිණිලි පහත සඳහන් ආකාරයෙන් විය හැකි ය.

- නව විදුලිබල සම්බන්ධතා
- විසන්ධි කිරීම් හා නැවත සන්ධිකිරීම්
- ආරක්ෂිත තැන්පතු
- විදුලි මනු (මීටර) හා මනු කියවීම්
- බිල්පත් හා ගෙවීම්
- පාරිභෝගික පැමිණිලි
- පරිශ්‍රයට ඇතුළු වීම

නව විදුලිබල සම්බන්ධතාවයකට අදාළව ඔබේ අයිතිවාසිකම් පහත දැක් වේ.

1. කිසිදු විෂමතාවයකින් තොරව නව සම්බන්ධතාවයක් ලබා ගැනීමට ගතවන කාලය සහ සැපයීමේ යුතු අවශ්‍යතා පිළිබඳ දැනගැනීමට ඇති අයිතිය.
2. විදුලිය බෙදාහැරීම් මාර්ගයක සිට මීටර් 50ක් ඇතුළත පිහිටා ඇති හෝ තමා විසින් සපයනු ලබන විදුලි මාර්ගයක් මගින් සම්බන්ධ කිරීමට හැකියාව ඇති ඕනෑම පරිශ්‍රයක අයිතිකරු හෝ පවුලේකරු හට සම්බන්ධතාවයක් ලබා ගත හැකි වීම.
3. නව සම්බන්ධතාවයක් සඳහා අයදුම් පත නොමිලේ ලබා ගැනීමටත් එය සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා උපදෙස් ලබා ගැනීමටත් ඇති අයිතිය.
4. නව විදුලි සැපයුමක් ඉල්ලුම් කර දින 10ක් තුළ දී පහත විස්තර සහිත ප්‍රතිචාරයක් ලබා ගැනීමට ඇති අයිතිය:
 - නව සම්බන්ධතාවය පිළිබඳ යෝජනාව පිළිගත හැකිද නැද්ද යන වග
 - යෝජනාව පිළිගත නොහැකි නම් සේවා සපයන ආයතනය ඉදිරිපත් කරන විසඳුම් යෝජනාව
 - අදාළ අයකුම කාණ්ඩය
 - ආරක්ෂිත තැන්පතුව වශයෙන් ගෙවිය යුතු මුදල
 - වෙනත් කොන්දේසි
5. නව සාමාන්‍ය සම්බන්ධතාවයක් සඳහා මුදල් ගෙවීමෙන් අනතුරුව දින 10ක් තුළ දී සේවාව ලබාගැනීමට ඇති අයිතිය.
6. සේවාව ලබාගැනීමෙන් අනතුරුව දින 60ක් තුළ දී ප්‍රථම බිල්පත ලබාගැනීමට ඇති අයිතිය. එසේ නොකරන අවස්ථාවල දී ගෙවිය යුතු ගාස්තු පොලී නොමැතිව වාරික වශයෙන් ගෙවීමට ඇති අයිතිය.

මේ තත්ත්වය පිළිබඳ ඔබ නොසතුටු හෙයින් සේවා සපයන ආයතනයට ඔබ පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරයි. එහෙත් එය සේවා සපයන ආයතනය විසින් ප්‍රතික්ෂේප කළේ නම් ඔබ එම පැමිණිල්ල කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් කරනු ලැබේ. නව සම්බන්ධතාවය ලබා ගැනීමේ දී ඔබ විසින් ඔබේ වගකීම ඉටු කර නොමැති හෙයින් ඔබ විසින් එහි දී ඉටුකළ යුතු වගකීම පිළිබඳව කොමිෂන් සභාව ඔබ දැනුවත් කරනු ඇත. ඒ අනුව ඔබේ වගකීම ඉටු නොකළ හෙයින් නව සම්බන්ධතාවය ලබාගැනීම ප්‍රමාද වී ඇති බව ඔබට වැටහෙනු ඇත.

ආරවුලක් බවට පත් වූ විදුලි පාරිභෝගික පැමිණිල්ලක් විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය පිළිබඳ පහත උදාහරණ සලකා බලමු.

මනු කියවන්නා පැමිණෙන සෑම අවස්ථාවක දී ම නිවස වසා තිබූ හෙයින් යම් පාරිභෝගිකයෙකුට අඛණ්ඩව මාස 6ක් සඳහා ඒකක 200කට රු. 4963.50 බැගින් වූ බිල්පත් මාස 6ක් සඳහා ලැබුණේ යයි සිතමු. අනතුරුව රු. 29,781.00 හිඟ මුදල කඩිනමින් ගෙවා නොදැමුවහොත් විදුලිය විසන්ධි කරන බවට සඳහන් නිවේදනයක් පාරිභෝගිකයාට ලැබේ. එහෙත් මෙම පාරිභෝගිකයාගේ මාසික සාමාන්‍ය පරිභෝජනය ඒකක 150ක් වූ අතර ඔහු ගෙවිය යුතු මුළු හිඟ මුදල රු. 18,261.00 කි. එම නිසා සිය සේවාසපයන ආයතනය විටු විසන්ධි කිරීමේ නිවේදනයෙහි සඳහන් මුදල වන රු. 29,781.00 ගෙවීමට එකඟ නොවන බව මෙම පාරිභෝගිකයා දන්වයි.

විදුලි මනුව කියවීම සඳහා පරිශ්‍රයට ඇතුළු විය නොහැකි අවස්ථාවල දී මේ ආකාරයට ඇස්තමේන්තුගත බිල්පතක් නිකුත් කිරීම සිය සාමාන්‍ය ක්‍රමවේදය බව සේවා සපයන ආයතනය මෙම පාරිභෝගිකයා හට දන්වයි.

මෙම තත්ත්වය ආරවුලකි. විදුලි පරිභෝජනය මත බිල්පතක් නිකුත් කිරීම සම්බන්ධයෙන් දෙපාර්ශ්වය අතර වන හිච්ඡුම බිඳියාමකි.

මෙම පැමිණිල්ල පාරිභෝගිකයා විසින් කොමිෂන් සභාව වෙත යොමු කරනු ලබන අතර මෙම තත්ත්වය ඉහත පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටියෙහි 6 වන පියවර අනුව ආරවුලකි. ඒ අනුව කොමිෂන් සභාව විසින් ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටියට අනුකූලව මෙම ආරවුල විසඳීම සඳහා පියවර ගනු ඇත.

විදුලි පාරිභෝගික ඔබේ පැමිණිලි විසඳීම සඳහා ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගිතා කොමිෂන් සභාව විසින් ක්‍රියාවට නගා ඇති ක්‍රියාපටිපාටිය පිළිබඳ සංකීර්ණ විස්තරයක් මෙම පොත් පිටුවෙහි අඩංගු වේ. මේ පිළිබඳ වැඩිදුර තොරතුරු සඳහා අප අමතන්න. නැතහොත් අපගේ වෙබ් අඩවියට (www.pucsl.gov.lk) පිවිසෙන්න.



ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගිතා කොමිෂන් සභාව

06 වන මහල, ලංකා බැංකු වෙළඳ කුලුණ, 28, ශාන්ත මයිකල් පාර, කොළඹ 03,
දුරකථන: (011) 2392608
විද්‍යුත් ලිපිනය: info@puosl.gov.lk ෆැක්ස්: (011) 2392641
වෙබ් අඩවිය: www.puosl.gov.lk