



බනිජ තේල ඉහළධින සහ ලිභිසි තේල අංශයේ පැමීණිල් හා ආරවුල විසඳීමේ ක්‍රියාත්වීතාවය

පෙරදීමෝලිය එරිපොරුට්කள් ඉරාය්ච්චුන් ගණනීයක්කා පිරිවිල් මුහෘද්පාදුකාලීන කෙයාගැනීමෙන් මත්තුම් පිණක්කාලීන ත්‍රේප්පත්‍රකාන නැඟුම් මුහෘද්

PROCEDURE FOR COMPLAINT HANDLING AND DISPUTE RESOLUTION IN THE PETROLEUM FUELS AND LUBRICANTS SECTOR



ශ්‍රී ලංකා මහජන උතුයේගිතා කොමිෂන් සභාව
இலங்கை பொதுப்பயண்பாடுகள் ஆணைக்குழு
PUBLIC UTILITIES COMMISSION OF SRI LANKA

**බනිජ තේල් ඉන්ධන සහ
ලිභිකි තේල් අංශයේ පැමිණිලි
හා ආරවුල් විසඳුමේ ක්‍රියාත්වීතාවය**

බ්‍රීලංකා මහජන සභ ලිඛිත තේල් අංශයේ පැමිණිල් හා ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාපටිතාවය

1. හැඳුනුවීම

1961 අංක 28 දුරන ලංකා බහිජ තේල් නීතිගත සංස්ථා පනත (විහි සංශෝධන ද අනුවල්) 2002 අංක 33 දුරන බහිජ තේල් නීත්පාදන (විශේෂ විධිවිධාන) පනත සහ වීම පනත යටතේ නිකුත් කර ඇති බලපත්‍ර හා අවසරදීම් අනුව බලශක්ති අමාත්‍යාංශය විසින් මෙම ක්‍රියාපටිපාරිය බලාත්මක කරනු ලැබේ. බහිජ තේල් ඉන්ධන හා ලිඛිත තේල් අංශයේ පැමිණිල්/ආරවුල් විසඳීම සඳහා පනත සඳහන් විධිවිධාන ප්‍රකාරව කටයුතු කිරීමට ලංකා බහිජ තේල් නීතිගත සංස්ථාව, ලංකා-ඉන්දියානු තේල් සමාගම, ලිඛිත තේල් සේවා සපයන්නන් සහ ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගිතා කොමිෂන් සභාව සහ මෙම ක්‍රියාපටිපාරිය මගින් හඳුනාගෙන ඇති අනෙකුත් ආයතන වෙත මෙයින් නියෝග කරනු ලැබේ.

මෙම නියෝගයේ අරමුණු සඳහා:

“බ්‍රීලංකා තේල් සැපයුම්කරු” යන්නෙන් බොරතේල් පිරිපහද කරන්නෙකු හෝ කවර හෝ අතරමදී ඉන්ධන ගබඩා සමාගමක්, සියලු කාණ්ඩවල ඉන්ධන, ලිඛිත තේල් සහ අගය විකතු කළ ඉන්ධන ව්‍යුත්පන්නයන් හෝ මිශ්‍ර නීත්පාදන සපයන ලිඛිත තේල් තොග වෙළෙන්දෙක හෝ මිශ්‍රණකරුවෙකු (blend) අදහස් කරනු ලැබේ.

“බ්‍රීලංකා තේල් පාරහෝගිකයා” - යන්නෙන් පිරිපහද කරන්නෙකුගෙන්, තොග වෙළෙන්දෙකුගෙන් හෝ සිල්ලර වෙළෙන්දෙකුගෙන් සේවාවන් මිලදී ගන්නා හෝ ලබා ගන්නා කවර හෝ පුද්ගලයෙකු හෝ ආයතනයක් අදහස් කරනු ලැබේ.

“බ්‍රීලංකා තේල් සේවාව” යන්නෙන් ඉන්ධන (සිසල්, පෙටුල් සහ නුම්තෙල්) බෙදාහරින්නා, තොග වෙළෙන්දා හෝ සිල්ලර වෙළෙන්දා විසින් සපයනු ලබන ලිඛිත තේල් සහ වෙනත් ආක්‍රිත සේවාවන් බෙදා හැරීම, තොග හෝ සිල්ලර ප්‍රාග්ධනය අදහස් කරනු ලැබේ.

“ආරවුල්” යන්නෙන් බහිජ තේල් සේවාවට අදාළ කවර හෝ කාරණයක් සම්බන්ධයෙන් බහිජ තේල් සේවා සැපයුම්කරුවෙකු සහ බහිජ තේල් පාරහෝගකයෙකු අතර ඇති වන විකාර නොවීමක් අදහස් කරනු ලැබේ.

“ලංකා බහිජ තේල් නීතිගත සංස්ථාව” යනු 1961 අංක 28 දුරන ලංකා බහිජ තේල් නීතිගත සංස්ථා පනත යටතේ පිහිටුවන ලද පූර්ණ වශයෙන් රජය සතු සංස්ථාවකි.

“ලංකා*ඉන්දියානු තේල් සමාගම” යනු 1982 අංක 17 දුරන ශ්‍රී ලංකා සමාගම් පනත යටතේ ලියාපදිංචි කරන ලද පොදු ලැයිස්තුගත සමාගමකි.

“බලයලත් ලිඛිත තේල් අපෙශ් නියෝගීතයා” යන්නෙන් ඔවුන්ගේ දිවයින පුරා බෙදා හැරීමේ ජාලය හෝ ලිඛිත තේල් සේවා හරහා නීම් ලිඛිත තේල් අපෙශ් කරන බලපත්‍රලාභී ආනයනකරුවෙකු හෝ මිශ්‍රණකරුවෙකු අදහස් කරනු ලැබේ.

“ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගිතා කොමිෂන් සභාව” යන්නෙන් ශ්‍රී ලංකාවේ යටිතල පහසුකම් කර්මාන්ත (විදුලිය, බහිජ තෙල් සහ ජලය) නියාමනය කිරීම සඳහා 2002 අංක 35 දැරන ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගිතා කොමිෂන් සභා පහත යටතේ පිහිටුවන ලද කොමිෂන් සභාව අදහස් වේ.

බහිජ තෙල් ඉන්ධන සහ ලිභිස තෙල් අංශයේ පැමිණිල්ලක්/ආරච්චලක් ඉදිරිපත් කිරීම පිළිබඳ ත්‍රියාපට්පාරියක් නියම කිරීම, විය සමාලෝචනය කිරීම සහ ව්‍යවහාර පැමිණිල්ලක්/ආරච්චලක් විසඳුම සඳහා වූ යෝජනාව ක්‍රියාත්මක කිරීම මගින් පැමිණිල්ලට/ආරච්චලට සම්බන්ධ සියලු පාර්ශවයෙන්ට සාධාරණය ඉටු කිරීම මෙම ලේඛනයේ පරාමාර්ථය වේ.

ශ්‍රී ලංකාවේ බහිජ තෙල් ඉන්ධන වෙළඳපාලේ ප්‍රධාන සේවා සපයන්නන් ලෙස ලංකා බහිජ තෙල් නීතිගත සංස්ථාව (CPC) සහ ලංකා-ඉන්දියන් තෙල් සමාගම (Lanka IOC PLC) කටයුතු කරන අතර ලිභිස තෙල් වෙළඳපාලේ බලපත්‍රකාරී සේවා සපයන්නන් රාජියක් මෙහෙයුම් කටයුතු සිදු කරනු ලබයි.

බහිජ තෙල් ඉන්ධන සේවා සපයන්නන් පහත සඳහන් නීමිකරු-ත්‍රියාකරු ආකෘති යටතේ දුවයිනේ බහිජ තෙල් ඉන්ධන මධ්‍යස්ථාන ක්‍රියාත්මක කරයි.

1. සමාගම සතු - සමාගම ක්‍රියාත්මක කරන (CO-CO)
2. සමාගම සතු - බෙදුම්කරු ක්‍රියාත්මක කරන (CO-DO)
3. බෙදුම්කරු සතු - බෙදුම්කරු ක්‍රියාත්මක කරන (DO-DO)

බලයෙන් බෙදුහරින්නන් හරහා හෝ සිල්ලර වෙළෙන්දන්ට නීම්පාදන සාපුවම අලේවී කිරීමෙන් ලිභිස තෙල් සේවා සපයන්නන් ක්‍රියාත්මක වේ.

පැමිණිල්ලක් යනු ලබා දුන් සේවාවක් සඳහා පුද්ගලයෙකු තෘප්තියට පත් නොවීමක් වන අතර පැමිණිල්ලකට ලබා දී ඇති විසඳුම සම්බන්ධයෙන් පුද්ගලයෙකුගේ විකාර නොවීමක් ආරච්චලක් ලෙස හඳුනාගත හැකිය. ඒ අනුව, බහිජ තෙල් ඉන්ධන සහ ලිභිස තෙල් අංශයේ පැමිණිල්ලක් බහිජ තෙල් සේවා සැපයුම්කරුවෙකු විසින් සපයනු ලබන සේවාවක් සඳහා බහිජ තෙල් පාරිභෝගිකයෙකුගේ හෝ වෙනත් බලපෑමට ලක්ව පාර්ශවයක තෘප්තිමත් නොවීමක් ලෙස පළමුව හඳුනාගත හැකි අතර පැමිණිල්ලකට ලබා දී ඇති විසඳුම සඳහා බහිජ තෙල් පාරිභෝගිකයා හෝ වෙනත් බලපෑමට ලක්ව පාර්ශවයක් විකාර නොවීම ආරච්චලක් ලෙස හඳුනාගත හැකිය

2. පැමිණිලි/ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාත්මකතාවය

බනිජ තෙල් ඉන්ධන සහ මිනිසි තෙල් අංශයේ පැමිණිලි/ආරවුල් ඉදිරිපත් කිරීම සහ විසඳීම අදියර දෙකකින් මෙහෙයවනු ලැබේ. පළමු අදියර වනුයේ සේවා සපයන්නාගේ මැදිහත් වීමෙන් පැමිණිලි විසඳීමයි. නමුත් විය ආරවුලක් බවට පත්වී ඇත්තම්, දෙවන අදියර වනුයේ සේවා සපයන්නා සහ/හෝ නම් කරන ලද නියාමකයා වන ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගිතා කොමිෂන් සභාව (කොමිෂන් සභාව) මැදිහත් වීමෙන් විසඳුමක් සෙවීමයි.

3. පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාත්මකතාවය

3.1. බනිජ තෙල් ඉන්ධන වෙළුදුපොල

3.1.1. බනිජ තෙල් පාරභෝගිකයෙකුට හෝ බලපෑමට ලක්වූ පාර්ශවයකට බඩා දෙන/බඩා දෙන ලද සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් වන කවර හෝ පැමිණිල්ලක් පළමුව ආසන්න සේවා සැපයුම්කරු වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතුය (උදා: සමාගමට/ බෙදුම්කරුට අයත් සේවා ස්ථානයේ හිමිකරු). පැමිණිලි වාචිකව හෝ ලිඛිතව ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

3.1.2. ආසන්න සේවා සැපයුම්කරු වෙත ඉදිරිපත් කරන සියලුම පැමිණිලි ලැබුණු බව තහවුරු කළ යුතු වේ. යොමු අංකයක් නිකුත් කරනු ලැබේ.

3.1.3. වික් සේවා සැපයුම්කරුට ලැබෙන සියලුම පැමිණිලි ලැබුණු දින සිට දින 04 ක් ඇතුළත විසඳුය යුතු වේ.

3.1.4. කිසියම පැමිණිල්ලක් සේවා සපයන්නා විසින් දින 04 ක් ඇතුළත විසඳීමට අපොහොසත් වන්නේ නම්, ඒ සඳහා හේතු සහ විය විසඳීමට වැඩිපුර අවශ්‍ය වන කාලය පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතුය. විසේවුවද, සියලුම පැමිණිලි සඳහා සේවා සපයන්නාගේ විසඳුම්, පැමිණිල්ල ලැබුණු දින සිට දින 04 ක් ඇතුළත සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

3.1.5. කෙසේවෙතත්, විවැනි සේවා සැපයුම්කරුවෙකු දින 08 ක් ඇතුළත විසඳුමක් බඩා නොදෙන ලද්දේ නම් සහ බඩා දෙන ලද විසඳුමට පැමිණිලිකරු විකාර නොවන්නේ නම්, පැමිණිලිකරුට පැමිණිල්ල රෙඛා බනිජ තෙල් නීතිගත සංස්ථාවෙහි පාදේශීය කළමණාකරුට හෝ රෙඛා-ඉන්දියානු තෙල් සමාගමේ ප්‍රධාන කාර්යාලයෙහි කළමණාකරු (වෙළඳ) වෙත ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

3.1.6. පාදේශීය කළමණාකරු වෙත හෝ ප්‍රධාන මෙහෙයුම් (වෙළඳ) නිලධාර වෙත ඉදිරිපත් කරනු බඩන සියලුම පැමිණිලි, පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ දින සිට දින 14 ක් ඇතුළත විසඳීම සඳහා පාදේශීය අධික්ෂකවරුන්ට පවරනු ලැබේ. විම කාලය තුළ පැමිණිල්ල විසඳුමට අපොහොසත් වන්නේ නම්, ඒ සඳහා හේතු සහ විය විසඳීමට අවශ්‍ය අමතර කාලය පැමිණිලිකරුට දත්ත්වනු ලැබේ. කෙසේවෙතත්, පැමිණිලි ලැබුණු දින සිට දින 28 ක් ඇතුළත සියලුම පැමිණිලි සඳහා විසඳුම් පාදේශීය අධික්ෂකවරයා විසින් බඩා දිය යුතුය.

3.1.7. කෙසේවෙතත්, පහත සඳහන් අවස්ථාවලදී;

අ. දින 14 ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා නොදීම හෝ දින 14 ක් ඇතුළත ප්‍රාදේශීය අධික්ෂකවරයා විසින් පැමිණිල්ල පිළිබඳ තත්ත්වය සම්බන්ධයෙන් පැමිණිලිකරු යාචන්කාලීන නොකිරීම; හෝ

ආ. දින 14 ක් තුළ පැමිණිල්ල විසඳුය නොහැකි නමුත් දින 28 ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා දෙන බව ප්‍රාදේශීය අධික්ෂක විසින් පැමිණිලිකරුට දැනුම් දුන්නද විසඳුම් ලබා නොදීම; හෝ

ඇ. ප්‍රාදේශීය අධික්ෂක විසින් ලබා දෙන රුද විසඳුමට පැමිණිලිකරු එකගිරි නොවන විට වම පැමිණිල්ල ආරවුලක් බවට පත්වේ.

පැමිණිල්ලක් ආරවුලක් බවට පත්වුවහොත්, බහිජ තෙල් පාර්නෝගිකයෙකුට හෝ වෙනත් බලපෑමට තක්ව පාර්ශ්වයකට විවැති ආරවුලක් විසඳා දෙන මෙන් පළාතේ ප්‍රාදේශීය කළමනාකරු / ප්‍රධාන මෙහෙයුම් (වෙළඳ) නිලධාරිගෙන් සහ/හෝ කොමිෂන් සහාවන් ඉල්ලා සිටිය හැකිය. ආරවුල ලැබේමෙන් පසු ආරවුල විසඳුම සඳහා පළාතේ ප්‍රාදේශීය කළමනාකරු / ප්‍රධාන මෙහෙයුම් (වෙළඳ) නිලධාර සහ/හෝ කොමිෂන් සහාව විසින් මෙම ලේඛනයෙහි 4 වන වගන්තියේ දක්වා ඇති ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.

3.2. ලිහිසි තෙල් වෙළඳපොල

3.2.1. ලිහිසි තෙල් නිෂ්පාදනයක් සම්බන්ධයෙන් බහිජ තෙල් පාර්නෝගිකයෙකු විසින් කරන කවර හෝ පැමිණිල්ලක් පළමුව වෙළඳ නාමයේ බලයලත් ලිහිසි තෙල් අපෙවි නියෝජිතවරයා වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතුය. පැමිණිලි වාචිකව හෝ ලිඛිතව ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

3.2.2. බලයලත් ලිහිසි තෙල් අපෙවි නියෝජිතවරයා වෙත ඉදිරිපත් කරන සියලුම පැමිණිලි ලයුතු බව තහවුරු කළ යුතු වේ.

3.2.3. බලයලත් ලිහිසි තෙල් අපෙවි නියෝජිතවරයාට ලැබෙන සියලුම පැමිණිලි ලයුතු දින සිට වැඩිකරන දින 06 ක් ඇතුළත විසඳුය යුතුය.

3.2.4. කිසියම් පැමිණිල්ලක් වැඩිකරන දින 06 ක් ඇතුළත විසඳුමට සේවා සැපයුම්කරු අපොහොසත් වුවහොත්, ඒ සඳහා හේතු සහ විය විසඳුමට වැඩිපූර අවශ්‍ය කාලය පැමිණිලිකරුට දැනුම් දිය යුතුය. විසේවුවූ, සියලු පැමිණිලි සඳහා බලයලත් අපෙවි නියෝජිතවරයාගේ විසඳුම් පැමිණිල්ල ලයුතු දින සිට වැඩිකරන දින 12 ක් ඇතුළත සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

3.2.5. කෙසේවෙතත්, විවැති බලයලත් අපෙවි නියෝජිතවරයා වැඩිකරන දින 12 ක් ඇතුළත විසඳුමක් බඩා නොදෙනන්නේ නම් හෝ ලබා දෙන රුද විසඳුමට පැමිණිලිකරු එකගිරි නොවන්නේ නම්, විවිධ වම පැමිණිල්ල ආරවුලක් බවට පත්වේ.

3.2.6. පැමිණිල්ල ආරවුලක් බවට පත්වී ඇත්ත්තම්, බහිජ තෙල් පාර්නෝගිකයාට කොමිෂන් සහාවන් විවැති ආරවුලක් විසඳුමට ඉල්ලා සිටිය හැකිය. ආරවුල ලැබේමෙන් පසු, ආරවුල විසඳුම සඳහා කොමිෂන් සහාව විසින් මෙම ලේඛනයෙහි 4.8 වගන්තියේ සිට දක්වා ඇති ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.

- 3.2.7. ලිභිසි තෙල් නිෂ්පාදනයක් සම්බන්ධයෙන් කිසියම් බලයලත් ලිභිසි තෙල් අපේවි නියෝජිතයෙකු හෝ බලයලත් බෙදාහරිත්හෙකුගේ නියෝජිතයෙකුට (බලයලත් බෙදාහරිත්හා වෙනුවෙන්) පැමිණිල්ලක් නිබේ නම්, විවැනි පැමිණිල්ලක් විසඳීම සඳහා කොමිෂන් සභාවට ඉදිරිපත් කළ යුතුය.
- 3.2.8. කොමිෂන් සභාවට පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ පසු, යොමු අංකයක් නිකුත් කරනු ලබන අතර, පැමිණිල්ල ලැබේ වැඩිකරන දින 5ක් ඇතුළත පැමිණිල්ල ලැබූණු බව දැන්විය යුතුය.
- 3.2.9. ඉහ්පසු කොමිෂන් සභාව විසින් විමර්ශන ක්‍රියාවලිය ආරම්භ කළ යුතුය. කොමිෂන් සභාවේ විමර්ශන ක්‍රියාවලිය විෂය මූලික, සාධාරණ හා යහපත් විශ්වාසයකින් යුතුව පැවතෙන්විය යුතුය. විය බහු ආයතනික කාර්යයක් විය හැකිය. ඒ අනුව, පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය අනුව, නීතිමය විධිවිධාන විශ්වෙෂණය කිරීම, බහිජ තෙල් හාර අමාත්‍යාංශය, පාරිභෝගික කටයුතු අධිකාරය, ශ්‍රී ලංකා පොලිසිය, ශ්‍රී ලංකා ප්‍රමිති ආයතනය, කාර්මික තාක්ෂණ ආයතනය වැනි ආයතනවල සහභාගිත්වයෙන් සේවා සපයන්නන්ගේ සේවා ස්ථාන පරීක්ෂා කිරීම මගින් කොමිෂන් සභාව විසින් විමර්ශන සිදු කළ හැකිය. කොමිෂන් සභාව වෙත ඉදිරිපත් කරන ලද සියලුම පැමිණිල් ලැබූණු දින සිට වැඩිකරන දින 28 ක් ඇතුළත විසඳුනු ලැබේ.
- 3.2.10. කෙසේවෙතත්, විමර්ශන ක්‍රියාවලිය අතරතුර, පාරිභාෂයත් අතර ආරවුලක් හටගෙන ඇති බව කොමිෂන් සභාව හඳුනාගන්නේ නම්, විම ආරවුල විසඳීම සඳහා මෙම ලේඛනයෙහි 4.8 වගන්තියේ සිට දක්වා ඇති ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.

4. ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාත්මකතාරිය

ଆର୍ବିଲ୍ ଶିକ୍ଷଣମେ ଅରମ୍ଭନିତି ମେଲେ କୋଟିଙ୍ଗେ ତିଙ୍ଗେତିତିତ ଦକ୍ଷିଣା ଆଜି କୁଣ୍ଡପରିପାରୀଯ ପାଳମ୍ଭବେନ୍ ଲଂକା ବିନିଶ ତେବେ ତିତିଗତ ସଂଦେହିତ ଅଟ୍ଟାଇ ପାଲାତେ ପ୍ରାଦେଖିଯ କଲମଣ୍ଣାକରର ହେବ ଲଂକା ଉନ୍ଦେଶ୍ୟବୁ ତେବେ କମାଗମେ ପ୍ରଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଲୟେତି କଲମଣ୍ଣାକରର (ଵେଳାର) (ମେତି ତିନ୍ତି ମଧ୍ୟବିର “ଆର୍ବିଲ୍ ଶିକ୍ଷଣମେ ତିଲଦିରିଯ” ଲେଖ ହାନ୍ତିଲେନ୍ତି ଲବନ) ଶିକ୍ଷଣ କମାଗମ ଆର୍ବିଲ୍ ଶିକ୍ଷଣମେ ତିଲଦିରିଯ ଆର୍ବିଲ ନିରବୁଲ୍ କିରୀମ କଲାକା ଅପ୍ରାହୋକତି ଲହ ବିଲ ଆର୍ବିଲର କମାଗମିଦ ପାରାଇଲକରଇଲିନ୍ ଶିକ୍ଷଣ ଦୈନିକ ଲିପି କୋମିଶନ୍ କମାକାଲ ଶିକ୍ଷଣ ଅନୁଗମନଯ କଲ ଯେତି.

- 4.1. සේවා සංස්කීර්ණ කරු සමග ආරච්ඡු අති සහ විවැනි ආරච්ඡු විසඳුමට අපේක්ෂා කරන බහිපත තෙල් පාර්නෝගිකයෙකුට විම අරමුණා සඳහා විම ආරච්ඡු පහත ආකෘති පත්‍ර 01 නිසි පරිදි පුරවා ආරච්ඡු විසඳුමේ නිලධාරියා වෙත විවිධ හැකිය.
 - 4.2. විම ඉල්ලීම ලිඛිතව ලියාපදිංචි තැපෑල මගින් යවතු ලබන අතර, තැපෑල් කළ දිනට වහාම පසුව එන තැපෑල් හාරුදුන් ඊලග දිනයේදී අනෙක් පාර්ශවයට ලැබේ ඇති බව සලකනු ලැබේ. ගැක්ස් හෝ ඉලෙක්ට්‍රොනික් තැපෑල වැනි මාර්ගයකින් ඉල්ලීම් ලබා ගැනීමට පාර්ශවයන් විකශ්‍රාපන වන්නේ නම්, විවැනි අවස්ථාවක අනෙක් පාර්ශවය විසින් ලැබුණු බව පිළිගැනීමෙන් පසුව පමණක් ඉල්ලීම ලැබේ ඇති බව සලකනු ලැබේ.
 - 4.3. ඉල්ලීම ලැබේ වැඩිකරන දින 10 ක් ඇතුළත, ආරච්ඡු විසඳුමේ නිලධාරියා විසින් ආරච්ඡුවට සම්බන්ධ පාර්ශවයන් අතර රැස්වීමක් සංවිධානය කළ යුතුය.
 - 4.4. මෙහත සඳහන් කරන ලද රැස්වීමේදී, ආරච්ඡු විසඳුමේ නිලධාරියා ඇතුළු ආරච්ඡුවේ පාර්ශවකරුවන් ආරච්ඡු සඳහා අනෙක්න් වශයෙන් පිළිගත හැකි විසඳුමකට විළ්ඩුමට උත්සාහ කළ යුතුය.
 - 4.5. ආරච්ඡුවේ පාර්ශවයන්ට විසඳුමකට විළ්ඩිය හැකි අවස්ථාවලදී, විවැනි සම්පූර්ණ පත් වීමක් පහත සඳහන් ආකෘති පත්‍ර 02 හි දක්වා ඇති ලියවීල්ලකට සිමා කරනු ලැබේ.
 - 4.6. රැස්වීමේ දිනයේ සිට වැඩිකරන දින 10 ක් ඇතුළත දෙපාර්ශවයටම පිළිගත හැකි විසඳුමකට විළ්ඩුමට ආරච්ඡුවට සම්බන්ධ පාර්ශවයන් අපොහොසත් ව්‍යවහාරයෙන්, මෙහෙයුම්, පහත දැක්වෙන ආකෘති පත්‍ර 03 හි දක්වා ඇති පරිදි ආරච්ඡු විසඳුමේ නිලධාරියා විසින් සම්පූර්ණ පත් නොවීමේ සහතිකයක් නිකුත් කරනු ලැබේ.
 - 4.7. ආරච්ඡුවේ පාර්ශවයන් සම්පූර්ණ පත්වීමට අපොහොසත් වනවිට සහ ආරච්ඡු විසඳුමේ නිලධාරියා විසින් සම්පූර්ණ පත් නොවීමේ සහතිකයක් නිකුත් කර ඇති විට, ආරච්ඡුවේ කටර තො පාර්ශවයක් විසින් ආකෘති පත්‍ර 04 හි දක්වා ඇති පරිදි ලිඛිතව විවැනි අපොහොසත් වීමක් පිළිබඳව කොමිෂන් සභාවට දැනුම් දී විය විසඳුම සඳහා කොමිෂන් සභාවෙන් ඉල්ලා සිටිය යුතුය.
 - 4.8. 2002 අංක 35 දුරන ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගිතා කොමිෂන් සභා පනතේ 17 (i) වගන්තියේ දක්වා ඇති පරිදි කොමිෂන් සභාව විසින් ආරච්ඡු විසඳුම නිශ්චය කළ හැකිය. ඒ අනුව, කොමිෂන් සභාව විසින් වඩාත් යෝග්‍ය යැයි සලකනු ලබන මැදිහත්වීම සහ මැදිහත්වීමේ සංයෝජන සහ මුද්‍රා තැබු බේරුම්කරුවන්ගේ තීරණයක් සමග මැදිහත්වීම වැනි බේරුම්කරණය ඇතුළු විකල්ප ආරච්ඡු විසඳුමේ විවිධ කුම කොමිෂන් සභාව විසින් අනුගමනය කරනු ඇත.

- 4.9. ආරච්චලකට මැදිහත් වීමෙන් විය නිශ්චය කර ගැනීමේ අරමුණා සඳහා, කොමිෂන් සහාව විසින් විවැනි සියලු විමර්ශන සිදු කළ හැකි අතර, ආරච්චලේ විෂය කරුණු සම්බන්ධයෙන් විශේෂ දැනුමක් හෝ විශේෂයෙන් විවැනි සියලු විමර්ශන සිනෑම පුද්ගලයෙකුගෙන් උපදෙස් ලබා ගැනීම අනුව කොමිසමට අවශ්‍ය යැයි සිතිය හැකි විවැනි වෙනත් තොරතුරු ඉල්ලා සිටිය හැකිය.

4.10. කොමිෂන් සහාව ඉන්පසු මැදිහත්වීම පිළිබඳ දැනුමක් ඇති කොමිෂන් සහා ලේකම් කාර්යාලයෙන් මැදිහත්කරවන් මත්ඩලයක් පත් කළ යුතුය.

4.11. අදාළ සියලු සාක්ෂි සමාලෝචනය කිරීමෙන් සහ ආරච්චල පිළිබඳ පාර්ශවයන්ගේ සාක්ෂි විමසීම සම්පූර්ණ කිරීමෙන් පසු, ආරච්චල විසඳීම සඳහා තීරණයකට විළුණිය යුතු වන අතර විය ආකෘති පත් 05 හි දක්වා ඇති ලියවිල්ලකට සිමා කළ යුතු අතර විවැනි තීරණයක් මුදු තබිය යුතුය.

4.12. කොමිෂන් සහාවේ තීරණය මුදු තබේමෙන් පසු, ආරච්චලට සම්බන්ධ පාර්ශවයන් සුහුද සම්බයකට ගෙන ඒමට කොමිසම උත්සාහ කළ යුතු අතර, ඒ සඳහා;

අ. නිශ්චිත වේලාවක හා ස්ථානයක දී එක්ව හෝ තනි තනිව මැදිහත්වීමේ සම්මත්තුණායකට සහභාගි වීමට පැමිණාන ලෙස ආරච්චලට සම්බන්ධ පාර්ශවයන්ට සහ සහභාගි විය යුතු යැයි කොමිෂන් සහාව විසින් සම්බන්ධ ලබන වෙනත් පාර්ශවයන්ට දැනුම දීම.

ආ. සම්බයකට පත් වීම සඳහා සහාය විය හැකි කවර හෝ සාක්ෂිකරවෙකු හෝ ලියකියවිලි විවැනි සම්බවකට කැඳවාගෙන ඒමට හෝ ගෙන ඒමට කවර හෝ පුද්ගලයෙකුට දැනුම් දීම.

ඇ. සම්බයකට පැමිඳමට අවශ්‍ය තරම් මැදිහත්වීම් සම්මත්තුණා පැවතන්වීම.

ඇ. ලබා දී ඇති සියලුම සාක්ෂි, ඉදිරිපත් කරන ලද ලියකියවිලි සහ ඉදිරිපත් කරන ලද වෙනත් කරුණු සහ මැදිහත්වීමේ සැසි පැවත්වීමේදී අනාවරණය වූ හෝ සාකච්ඡා කරන ලද වෙනත් කරුණු සම්බන්ධයෙන් රහස්‍යභාවය පවත්වා ගැනීම.

ඉ. ආරච්චලක විෂයයට අදාළ විශේෂ දැනුමක් හෝ විශේෂයෙන් විශේෂයෙන් ඇති සිනෑම පුද්ගලයෙකුගෙන් අවශ්‍ය උපදෙස් සම්බයකට පත් වීම සඳහා කොමිෂන් සහාව විසින් අවශ්‍ය සහ ප්‍රයෝගනවත් යැයි සම්බන්ධ අවස්ථාවලදී ලබා ගැනීම.

ඊ. ආරච්චලට සම්බන්ධ දෙපාර්ශවයටම පිළිගත හැකි විසඳුමකට පාර්ශවයන් පොලුණුවා ගැනීමට උත්සාහ කිරීම, සහ

උ. මත්ඩලය පත් කරන ලද දින සිට වැඩකරන දින 28 ක් අනුළත විනි කටයුතු සම්පූර්ණ කිරීම.

4.13. මැදිහත් වීමෙන් විසඳීම සඳහා කොමිෂන් සභාව වෙත ගෙන වින ලද ආරච්චලකට සම්බන්ධ සම පාර්ශ්වයකම යුතුකම වන්නේ:

අ. කොමිෂන් සභාව විසින් තීරණයකට විළුණීම සඳහා හෝ විවැනි ආරච්චලක් සම්බන්ධ පත් කිරීම සඳහා අදාළ හා අවශ්‍ය සියලු කරනු ඇත්තා හා අවශ්‍ය අනාවරණය කිරීම.

ඇ. මැදිහත්වීමේ සැසියකදී අනාවරණය කරන ලද හෝ සාකච්ඡා කරන ලද රහස්‍ය ස්වභාවයේ තොරතුරු හෙළි කිරීමෙන් වැළැකීම.

4.14. ආරච්චලක පාර්ශ්වයන් සම්බන්ධ විකාර වන විට, සම්බන්ධ කොන්දේසි ආකෘති පත්‍ර 06 හි දක්වා ඇති ලියවිල්ලට සීමා විය යුතු අතර, මැදිහත්කරුවන්ගේ මණ්ඩලය විසින් අන්සන් කරනු ලැබිය යුතු වන අතර මණ්ඩලය විසින් ආරච්චලට සම්බන්ධ සියලු පාර්ශ්වයන්ට සම්බන්ධ පත් වීමේ ගිවිසුමක් නිකුත් කළ යුතුය.

4.15. ආරච්චලේ පාර්ශ්වයන් සම්බන්ධ විකාර නොවන්නේ නම්, මැදිහත්කරුවන්ගේ මණ්ඩලය ආරච්චලට සම්බන්ධ පාර්ශ්වයන් ඉදිරියේ, විහි මුදා තැබූ තීරණය විවෘත කර විය කොමිෂන් සභාවේ නියෝගයක් ලෙස පාර්ශ්වයන්ට නිකුත් කළ යුතුය.

ආකෘති පත්‍රය 01

ඛනිජ තෙල් ඉන්ධන පාරිභෝගිකයාගේ නම,
ලිපිනය සහ දුරකථන අංකය

දිනය:

මංකා ඛනිජ තෙල් නීතිගත සංස්ථාවෙහි අදාළ ප්‍රාග්ධන කළමනාකරණ හෝ
මංකා ඉන්දියානු තෙල් සමාගමේ ප්‍රධාන කාර්යාලයෙහි කළමනාකරණ (වෙළඳ)
තැපෑල් ලිපිනය

ආරච්චලට සම්බන්ධ පාරශවයන් විසින් ආරච්චල සඳහා විසඳුමක් ඉල්ල සිටිම

ඛනිජ තෙල් ඉන්ධන සහ ලිභිස තෙල් අංශයේ පැමිණිලි හැසිරවීම සහ ආරච්චල් විසඳුම පිළිබඳ නිකුත් කරන
මද ක්‍රියාපටිපාරියට අනුව, පහත දක්වා ඇති ආරච්චල විසඳුම සඳහා ඔබේ මැදිහත්වීම ඉල්ල සිටිම.

ආරච්චලට තුළ දුන් කාරණය පැහැදිලි කිරීම:

ආරච්චලට අදාළ කරණු:

විසඳුම සඳහා යෝජනාව:

ක්‍රියාපටිපාරියේ නියමයන්ට අනුව පහත දක්වා ඇති සම්බන්ධතා තොරතුරු හරහා මේ සම්බන්ධයෙන්
සංවිධානය කර ඇති රැස්වීම පිළිබඳව මා හට දැන්වන මෙන් කරණාවෙන් ඉල්ලා සිටිම.

.....
ආරච්චල්කාර පාරශවයේ අත්සන

ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය:

ආකෘති පත්‍රය 02

විකාරන තිබුණුම

..... (බහිජ තෙල් ඉන්ධන පාරිභේදිකයාගේ හෝ ආරච්චල්කාර පාරිභාවය 01 හි සම්පූර්ණ නම) සහ (සේවා සැපයුම්කරුගේ අදාළ නිලධාරියා හෝ ආරච්චල්කාර පාරිභාවය 02) අතර වන මෙම ගිවිෂුමට හි දී විකාර වන ලදී.

ගිවිෂුම් කොන්දේසි:

1.
2.
3.
4.
5.

.....
අරච්චල්කාර පාරිභාවය 01 හි අත්සන

නම:

ලිපිනය:

ඡාහැං:

.....
අරච්චල්කාර පාරිභාවය 02 හි අත්සන

නම:

ලිපිනය:

ඡාහැං:

.....
අරච්චල් විසඳීමේ නිලධාරියාගේ අත්සන

නම:

තනතුර:

ස්ථානය:

දිනය:

ආකෘති පත්‍රය 03

සම්පූර්ණ පත්‍ර නොවීමේ සහතිකය

පහත සඳහන් පාර්ශවයන් අතර ඇති වූ ආරචුල සම්පූර්ණ පත්‍ර කිරීම සඳහා “ආරචුල් විසඳුමේ නිලධාරයා” ලෙස මා වෙත යොමු කරන ලද බවත්, බනිජ තෙල් ඉන්ධන සහ ලිංගික තෙල් අංශයේ පැමිණිලි හැකිරීම සහ ආරචුල් විසඳුම් පිළිබඳව නිකුත් කරන ලද ක්‍රියාපටිපාරිය යටතේ විවැනි ආරචුලක් සම්බන්ධයෙන් විසඳුමක් ලබා ගත නොහැකි බවත් මෙහි පහත අන්තර් තබා ඇති මා විසින් ප්‍රකාශ කර සිටිමි.

ආරචුල සඳහා පාර්ශවයන්:

ආරචුල්කාර පාර්ශවය 01 නි නම සහ ලිපිනය:

ආරචුල්කාර පාර්ශවය 02 නි නම සහ ලිපිනය:

ආරචුලට ලක් වී ඇති කාරණය : (සංක්ෂීපීතව) :

යොමු ඇංකය :

යොමු කරන ලද දිනය :

සම්මින්තුණ දිනය/දින :

සම්පූර්ණ පත්‍ර නොවීමට හෝ :

.....
අරචුල් විසඳුමේ නිලධාරයාගේ අත්සන

නම :

දිනය :

තනතුර :

ආකෘති පත්‍රය 04

ආරවුල්කාර පාර්ශවය 01 හි නම

දිනය:

ආරවුල් යොමු අංකය:

අධ්‍යක්ෂ ජනරාල්,
ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගීතා කොමිෂන් සභාව

ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගීතා කොමිෂන් සභාව වෙත ආරච්ඡලක් යොමු කිරීම

බහිජ තේල් ඉහළ්දන සහ ලිජිසි තේල් අංශයේ පැමිණිලි හැසිරවීම සහ ආරච්ඡල් විසඳීම සම්බන්ධයෙන් නිකුත් කර ඇති ක්‍රියාව්‍යාපිතය අනුව, (ආරච්ඡල්කාර පාර්ශව 1 හි නම සහ තනතුර) වන මම විසඳුමක් ලබා ගැනීම සඳහා ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගීතා කොමිෂන් සභාව වෙත යොමු කරමි.

ආරච්ඡල විසඳීම සඳහා පාර්ශවයන් විසින් උපරිම උත්සාහයක් දරන ලද්දේ ව්‍යවද, එකාගතාවකට පැමිණීමට පාර්ශ්වයන්ට නොහැකි වූ බව ද මම සඳහන් කරමි. නිකුත් කරන ලද සමර්යකට පත් නොවීමේ සහතිකයේ පිටපතක් ඔබගේ දැනගැනීම සඳහා මෙයට අමුණා ඇත.

ආරච්ඡල්කාර පාර්ශවයන්හි විස්තර:

පාර්ශවය 01:

නම :

තැපැල් ලිපිනය:

දුරකථන අංකය:

පාර්ශවය 02

නම :

තැපැල් ලිපිනය:

දුරකථන අංකය:

ආරච්ඡලට තුළ දී ඇති කාරණය :

විසඳුම සඳහා වන යෝජනාව:

.....
ආරච්ඡල්කාර පාර්ශවය 01 හි නම

කොමිෂන් සභාවේ තීරණය

පහත සඳහන් පාර්ශවයන් අතර ඇති වූ ආරචුල සම්බන්ධ පත් කිරීම සඳහා ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගීතා කොමිෂන් සභාවට (“කොමිෂන් සභාව”) යොමු කරන ලද බවත්, පාර්ශවයන් විසින් කිසිදු විසඳුමකට වැළඳී නොමැති බවත්, බහිජ තෙල් ඉන්ධන සහ ලිඛිකී තෙල් අංශයේ පැමිණිලි හැසිරවීම සහ ආරචුල් විසඳුම සම්බන්ධයෙන් නිකුත් කර ඇති ක්‍රියාපටිපාටියේ සඳහන් විධිවිධාන ප්‍රකාරව මැදිහත්වීමේ මණ්ඩලය විසින් විය විසඳුමේදී පහත තීරණය ගනු ලැබූ බව පහත අත්සන් තබා ඇති මා විසින් මෙයින් ප්‍රකාශ කර සිටිමි.

ආරචුල සඳහා පාර්ශවයන්:

1. (ආරචුල්කාර පාර්ශවය 1 හි සම්පූර්ණ නම)
2. (ආරචුල්කාර පාර්ශවය 2 හි සම්පූර්ණ නම)

ආරචුලට තුළ දී ඇති කාරණය: (සංක්ෂීපීතව):

PUCSL යොමු අංකය:

PUCSL 0 යොමු කරන ලද දිනය:

මැදිහත්වීමේ සම්මත්තුණුවල දිනය/දින:

කොමිෂන් සභාවේ තීරණය:

.....
මැදිහත්වීමේ මණ්ඩලයේ සභාපතිවරයා

නම:

දිනය:

ආකෘති පත්‍රය 06

සමර ගිවිසුම

PUCSL යොමු අංකය :.....

යොමු කරන ලද දිනය :.....

..... (ආරච්චල්කාර පාර්ශවය 1 හි සම්පූර්ණ නම) සහ (ආරච්චල්කාර පාර්ශවය 2 හි සම්පූර්ණ නම) අතර වන මෙම ගිවිසුමට ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගීතා කොමිෂන් සහා කාර්යාලයේදී විකාර වන ලදී.

ගිවිසුමේ කොන්දේසි:

1.
2.
3.
4.
5.

.....
ආරච්චල්කාර පාර්ශවය 01 හි අත්සන
නම:

තනතුර (අදාළ වන්නේ නම්):
ජාතික:

.....
ආරච්චල්කාර පාර්ශවය 02 හි අත්සන
නම:

තනතුර:
ජාතික:

බහිජ තෙල් ඉන්ධනවල සහ ලිහිසි තෙල් අංශයේ පැමිණිලි හැසිරවීම සහ ආරච්චල් විසඳීම සම්බන්ධයෙන් නිකුත් කරන ලද ක්‍රියාපටිපාරියට අනුව ඉහත පාර්ශවයන් අතර වූ ආරච්චල (යොමු අංකය)
මැදිහත් වීමෙන් විසඳා ඇති බව අප මෙයින් සහතික කරමු.

.....
සහායති

මැදිහත්වීමේ මණ්ඩලය

නම:

.....
සාමාජික

මැදිහත්වීමේ මණ්ඩලය

නම:

.....
සාමාජික

මැදිහත්වීමේ මණ්ඩලය

නම:

දිනය:

பெற்றோலிய ஏரிபொருட்கள்
உராய்வுநீக்கி எண்ணேய்கள் பிரிவில்
முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் மற்றும்
பினக்குகளை தீர்ப்பதற்கான நடைமுறை

பெற்றோலிய ஏரிபொருட்கள் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்கள் பிரிவில் முறைப்பாடுகளை கையாளுதல் மற்றும் பினக்குகளை தீர்ப்பதற்கான நடைமுறை

1 அறிமுகம்

1961 ஆம் ஆண்டின் 28 ஆம் இலக்க இலங்கை பெற்றோலிய கூட்டுத்தாபன சட்டம் (அதன் திருத்தங்கள் உட்பட) மற்றும் 2002 ஆம் ஆண்டின் 33 ஆம் இலக்க பெற்றோலிய உற்பத்தி (சிறப்பு ஏற்பாடுகள்) சட்டம் மற்றும் அந்தச் சட்டத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட உரிமங்கள் மற்றும் அனுமதிகள் ஆகியவற்றின் படி இந்த நடைமுறை ஏரிசுக்தி அமைச்சினால் செயல்படுத்தப்படுகிறது. இலங்கை பெற்றோலிய கூட்டுத்தாபனம், இலங்கை-இந்திய எண்ணெய் நிறுவனம், உராய்வுநீக்கி எண்ணெய் சேவை வழங்குநர்கள் மற்றும் இலங்கை பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் மற்றும் இந்த நடைமுறையால் அடையாளம் காணப்பட்ட பிற நிறுவனங்கள் பெற்றோலியம் மற்றும் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய் பிரிவில் முறைப்பாடுகள் / பினக்குகளை தீர்ப்பதற்கான பின்வரும் விதிகளின்படி செயல்பட வேண்டும் உத்தரவிடப்பட்டுள்ளது.

இந்தப் பணிப்புரையின் நோக்கங்களுக்காக:

“பெற்றோலிய சேவை வழங்கும் தரப்பு” என்பது சகல வகையான பெற்றோல்களையும், உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்களையும், பெறுமதி சேர்ந்த ஏரிபொருள் துணை உற்பத்திகளையும் வழங்கும் அல்லது கலக்கும் தரப்பு அல்லது மசகென்னெய்யை சுத்திகரிக்கும் அல்லது ஏதாவதொரு நடுத்தரளவான ஏரிபொருள் களஞ்சியத்தை நிருவகிக்கும் கம்பனி, உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்களை களஞ்சியப்படுத்தும் தரப்பு அல்லது உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்களை கலக்கும் தரப்பு என பொருள்படும்.

“பெற்றோலிய நுகர்வோர்” என்பது வாகனங்களுக்கான எண்ணெய்கள் அடங்கலாக சுத்தீகரிக்கப்பட்டுள்ள அல்லது கலக்கப்பட்டுள்ள ஏதாவதொரு பெற்றோலிய உற்பத்தியை பாவிக்கும் இறுதிப் பாவனையாளர் என பொருள்படும்.

“பெற்றோலிய வாடிக்கையாளர்” என்பது ஏரிபொருள் சுத்திகரிப்பு தரப்பிடமிருந்து, களஞ்சியப்படுத்தும் தரப்பிடமிருந்து அல்லது சில்லறை வியாபாரியிடமிருந்து ஏரிபொருட்களை அல்லது ஏரிபொருள் சேவைகளை பெற்றுக்கொள்ளும் எவ்வேறும் நபர் ஒருவர் அல்லது ஏதாவதொரு கூட்டினைந்த நிறுவனம் என பொருள்படும்.

“பெற்றோலிய சேவை” என்பது ஏரிபொருட்களை (ஷசல், பெற்றோல், மண்ணெண்ணெய்) விநியோகித்தல், உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்களை சில்லறையாக அல்லது மொத்தமாக சந்தைப்படுத்தல் சேவை மற்றும் ஏரிபொருள் பகிர்ந்தளிக்கும் தரப்பினால், களஞ்சியப்படுத்தும் தரப்பினால் அல்லது சில்லறை வியாபாரியினால் வழங்கப்படும் ஏனைய சேவைகள் என பொருள்படும்.

“பினக்குகள்” என்பது பெற்றோலிய சேவைக்கான ஏதாவதொரு விடயத்தில் பெற்றோலிய சேவை வழங்கும் ஒரு தரப்புக்கும் பெற்றோலிய ஏரிபொருட்களை நுகர்கின்ற நுகர்பவர் ஒருவருக்கும் இடையிலான ஏதாவதொரு முரண்பாடு என பொருள்படும்.

“இலங்கை பெற்றோலிய கூட்டுத்தாபனம்” என்பது 1961 இன் 28 ஆம் இலக்க இலங்கை பெற்றோலிய கூட்டுத்தாபன சட்டத்தின் கீழ் தாபிக்கப்பட்டுள்ள முற்றிலும் அரசாங்கத்திற்கு சொந்தமான ஒரு கூட்டுத்தாபனம் என பொருள்படும்.

“இலங்கை பெற்றோலிய கூட்டுத்தாபனம்” என்பது 1982 இன் 17 ஆம் இலக்க இலங்கை கம்பனிகள் சட்டத்தின் கீழ் கம்பனிகள் பதிவாளரினால் பதிவுசெய்யப்பட்டு கூட்டினைக்கப்பட்டு பட்டியல்படுத்தப்பட்டுள்ள கம்பனிகளின் பட்டியலில் உள்ளடக்கப்பட்டிருக்கும் ஒரு பொது கம்பனி என பொருள்படும்.

“உத்தரவுபெற்ற உராய்வுநீக்கிகள் வியாபாரி” என்பது முடிவு உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்களை இறக்குமதி செய்வதற்கு அல்லது கலந்து தனது நாடளாவிய ரீதியிலுள்ள பகிர்ந்தளிப்பு வலையமைப்பின் அல்லது உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்கள் சேவை வசதிகளின் ஊடாக அத்தகைய முடிவு உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்களை விற்பனை செய்வதற்கு அனுமதிப்பத்திற்கும் பெற்ற ஒருவர் என பொருள்படும்.

“இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள்” என்பது இலங்கையில் பொதுப் பயன்பாடுகள் (மின்சாரம், பெற்றோலியம், நீர்) தொழில்களை ஒழுங்குறுத்தும் முகமாக 2002 இன் 35 ஆம் இலக்க இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் சட்டத்தின் கீழ் தாபிக்கப்பட்டுள்ள ஒரு ஆணைக்கும் என பொருள்படும்.

ஒரு முறைப்பாட்டை சமர்ப்பித்தல்: பின்கைக் குறிப்பீடுசெய்தல், பெற்றோலிய ஏரிபொருட்கள் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்கள் பிரிவில் அத்தகைய முறைப்பாட்டிற்கு பரிகாரத்தை பெற்றுக்கொடுக்கும்: பின்கைக் கை தீர்க்கும் முகமாக எட்டப்படும் தீர்மானத்தை செய்தபடுத்தல், அதனை மீளாய்வு செய்தல் என்பவற்றுக்கான வழிகாட்டுதல்களை விதிப்பதன் மூலம் முறைப்பாட்டிற்கான: பின்கைக்குக்கான சகல தரப்புகளுக்கும் நீதியையும் நியாயத்தையும் பெற்றுக்கொடுப்பது இந்த நடைமுறையின் நோக்கம்

இலங்கை பெற்றோலிய கூட்டுத்தாபனம் (இ.பெ.கூ.), இலங்கை பெற்றோலிய கூட்டுத்தாபனம் இலங்கை இந்திய எண்ணை தாபனத்தின் பிரதான அலுவலகம் (விற்பனை) மற்றும் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய் சந்தையில் உத்தரவுபெற்ற சேவை வழங்கும் தரப்பு என இரண்டு பிரதான சேவை வழங்கும் தரப்புகள் இலங்கையின் பெற்றோலிய ஏரிபொருள் சந்தையில் காணப்படுகின்றன.

இ.பெ.கூட்டுத்தாபனத்தின் மாகாண பிராந்திய முகாமையாளர் அல்லது முகாமையாளர் (விற்பனை), எச்.ஓ, ஸங்கா ஜூசி, கொழும்பு

பெற்றோலிய ஏரிபொருள் சேவையை வழங்கும் தரப்புகள் பின்வரும் உரிமையாளர்-இயக்குநர் மாதிரிகளின் கீழ் நாடளாவிய ரீதியில் பெற்றோல் ஏரிபொருள் நிரப்பு நிலையங்களை இயக்குகின்றன.

1. கம்பனி உரிமை - கம்பனி இயக்கல் (CO-CO)
2. கம்பனி உரிமை - வியபாரி இயக்கல் (CO-DO)
3. வியபாரி உரிமை - வியபாரி இயக்கல் (DO-DO)

உராய்வுநீக்கிகள் சேவையை வழங்கும் தரப்புகள் சில்லறை வியபாரிகளுக்கு நேரடியாக உற்பத்திகளை விற்பனை செய்வதன் அல்லது உத்தரவுபெற்ற பகிர்ந்தளிப்பு தரப்புகளின் ஊடாக தமது சேவை நிலையங்களை இயக்கலாம்.

முறைப்பாடு என்பது வழங்கப்பட்டுள்ள ஒரு சேவையில் நபர் ஒருவர் அதிருப்திகொள்வதை குறிக்கும். பின்கைக் கை ஒரு முறைப்பாட்டிற்கு வழங்கப்படும் ஒரு தீர்மானத்திற்கு நபர் ஒருவர் உடன்படாமையாக இனங்காணலாம். அதற்கிணங்க, பெற்றோலிய ஏரிபொருட்கள் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்கள் பிரிவில் ஒரு முறைப்பாடு முதலில் பெற்றோலிய சேவைகளை வழங்கும் ஒரு தரப்பினது சேவையில் பெற்றோலிய நுகர்பவர் ஒருவரின் அல்லது பாதிக்கப்படும் வேறு ஏதாவதொரு தரப்பின் அதிருப்தியாக இனங்காணப்படலாம். ஒரு பின்கை ஒரு முறைப்பாட்டிற்கு வழங்கப்படும் தீர்மானத்திற்கு பெற்றோலிய நுகர்பவர் ஒருவரின் அல்லது பாதிக்கப்படும் வேறு ஏதாவதொரு தரப்பின் ஒரு உடன்படாமையாக இனங்காணப்படலாம்.

2. பின்கு தீர்த்தல் நடைமுறை

பெற்றோலிய ஏரிபொருட்கள் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்கள் பிரிவில் முறைப்பாடுகளை சமர்ப்பித்தல் மற்றும் தீர்த்தல் ஆகிய விடயங்கள் இரண்டு கட்டங்களில் கையாளப்படும். முதலாவது கட்டம் சேவை வழங்கும் தரப்பின் ஊடாக முறைப்பாடுகளை தீர்ப்பதில் சம்பந்தப்படும். ஆயினும், பின்காக மாறியிருந்தால், இரண்டாவது கட்டம் சேவை வழங்கும் தரப்பின் பெயர்குறிக்கப்பட்டுள்ள இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாட்டு ஆணைக்குமுனின் (ஆணைக்குமு) மூலம் நடுத்தீர்ப்பின் ஊடாக ஒரு தீர்வை காணுவதில் சம்பந்தப்படும்.

3. முறைப்பாட்டைத் தீர்க்கும் நடைமுறை

3.1. பெற்றோலிய ஏரிபொருள் சந்தை

3.1.1. பெற்றோலியத்தை நுகரும் ஒருவருக்கு வழங்கும் வழங்கப்படும் சேவை பற்றிய ஏதாவதொரு முறைப்பாடு அல்லது பாதிக்கப்பட்டுள்ள ஏதாவதொரு தரப்பின் முறைப்பாடு முதலில் உடனயடி க சேவை வழங்கும் தரப்புக்கு (உடம்: கம்பனிக்கு/வியாபாரிக்கு சொந்தமான சேவை நிலையத்தின் வியாபாரி அல்லது சேவை நிலையத்தின் உரிமையாளர்) செய்யப்படுதல் வேண்டும். முறைப்பாடுகள் எழுத்தில் அல்லது வாய்மொழியாக செய்யப்படலாம்.

3.1.2. முதலில் சேவை வழங்கும் தரப்புக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும் சகல முறைப்பாடுகளும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டுள்ளது என உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

3.1.3. மேற்குறித்த சேவை வழங்கும் தரப்புக்கு கிடைக்கும் சகல முறைப்பாடுகளும் அத்தகைய ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்து 04 நாட்களுக்குள் சேவை வழங்கும் தரப்பு தீர்த்துவைக்க வேண்டும்.

3.1.4. ஏதாவதொரு முறைப்பாடு குறித்த 04 நாட்களுக்குள் சேவை வழங்கும் தரப்பினால் தீர்க்க இயலாது எனும் பட்சத்தில், அவ்வாறு தீர்க்க இயலாமைக்கான காரணங்களையும், தீர்ப்பதற்கு அதிக காலம் தேவையாயின் அத்தகைய காலத்தையும் குறிப்பிட்டு முறைப்பாட்டாளருக்கு சேவை வழங்கும் தரப்பு அறிவிக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், சகல முறைப்பாடுகளுக்குமான சேவை வழங்கும் தரப்பின் தீர்மானம் அத்தகைய ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்த திகதியிலிருந்து 08 நாட்களுக்குள் பெற்றுக்கொடுக்கப்படுதல் வேண்டும்.

3.1.5. எனினும், அத்தகைய சேவை வழங்கும் தரப்பு அவ்வாறு 08 நாட்களுக்குள் ஒரு தீர்வை பெற்றுக்கொடுப்பதற்கு தவறுகின்ற அல்லது அவ்வாறு பெற்றுக்கொடுக்கப்பட்டுள்ள தீர்மானத்திற்கு முறைப்பாட்டாளர் உடன்படாத சந்தர்ப்பத்தில், முறைப்பாட்டாளர் தனது முறைப்பாட்டை உரிய மாகாணத்தின் இ.பெ.கூ. தாபனத்தினது பிராந்திய முகாமையாளருக்கு அல்லது, இலங்கை இந்திய எண்ணை தாபனத்தின பிரதான அலுவலகத்தின் (விற்பனை), முகாமையாளருக்கு சமர்ப்பிக்கலாம்.

3.1.6. அவ்வாறு பிராந்திய முகாமையாளருக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும் சகல முறைப்பாடுகளும் அத்தகைய ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்து 14 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படும் வகையில் அந்த முறைப்பாடுகள் பிரதேச மேற்பார்வையாளர்களுக்கு குறித்து சாட்டப்படுதல் வேண்டும். அத்தகைய குறிப்பிட்டவொரு காலப்பகுதியிலுள்ள அந்த முறைப்பாட்டை தீர்க்க இயலாது எனும் பட்சத்தில், அவ்வாறு தீர்க்க இயலாமைக்கான காரணங்களும், தீர்ப்பதற்கு மேலதிக காலம் தேவையாயின் அத்தகைய காலமும் குறிப்பிடப்பட்டு முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கப்படுதல் வேண்டும். எனினும், சகல முறைப்பாடுகளுக்கும் அத்தகைய ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்த திகதியிலிருந்து 28 நாட்களுக்குள் பிரதேச மேற்பார்வையாளரினால் தீர்வு பெற்றுக்கொடுக்கப்படுதல் வேண்டும்.

3.1.7. எனும், பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில்

- ய) தீர்மானம் 14 நாட்களுக்குள் வழங்கப்படாமலும் 14 நாட்களுக்குள் குறித்த முறைப்பாட்டின் நிலை பற்றி முறைப்பாட்டாளருக்கு பிரதேச மேற்பார்வையாளரினால் இற்கைப்படுத்தப்படாமலும் இருக்கும் அல்லது
- ட) 14 நாட்களுக்குள் குறித்த முறைப்பாட்டை தீர்க்க இயலாது ஆயினும் 28 நாட்களுக்குள் தீர்மானத்தை வழங்க இயலாது என பிராந்திய மேற்பார்வையாளர் முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்கும் அல்லது
- உ) பிரதேச மேற்பார்வையாளர் வழங்கிய தீர்மானத்திற்கு முறைப்பாட்டாளர் உடன்படாமல் முறைப்பாடு பிணக்காக மாறும்

இவ்வாறான ஒரு சந்தர்ப்பத்தில் ஒரு முறைப்பாடு ஒரு பிணக்காக மாயறியுள்ள நிலையில், பெற்றோலிய உற்பத்தியை நுகர்கின்ற நுகர்பவர் அல்லது பாதிக்கப்பட்டுள்ள வேறு ஏதாவது தரப்பு அத்தகைய ஒரு பிணக்கை தீர்த்துத்தருமாறு மாகாணத்தின் பிராந்திய முகாமையாளரிடம்:அல்லது இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுடிவிடம் கோரலாம். அத்தகைய பிணக்கு தீர்க்கப்படுவதற்காக கிடைத்ததன் பேரில், மாகாண பிராந்திய முகாமையாளர்/அல்லது இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் அந்த பிணக்கை நடுத்தர்ப்பின் ஊடாக தீர்வைத்துவைக்கும் முகமாக 4 ஆம் பிரிவில் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள பிணக்கு தீர்த்தல் நடபடிமுறையை செய்தபடுத்த வேண்டும்.

3.2. உராய்வுநீக்கிகள் சந்தை

3.2.1. ஒரு பெற்றோலிய உற்பத்தியை நுகர்கின்ற ஒரு நுகர்பவர் மூலம் ஒரு உராய்வுநீக்கி என்னைய் தொடர்பாக செய்யப்படும் ஏதாவதொரு முறைப்பாடு முதலில் உரிய வர்த்தகக் குறியீடுடைய உராய்வுநீக்கிகளின் உத்தரவுபெற்ற வியாபாரிக்கு செய்யப்படுதல் வேண்டும். முறைப்பாடுகள் எழுத்தில் அல்லது வாய்மொழியாக செய்யப்படலாம்.

3.2.2. உத்தரவுபெற்ற உராய்வுநீக்கிகள் வியாபாரிக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும் சகல முறைப்பாடுகளும் ஏற்றுக்கொள்ளப்படவேண்டும்.

3.2.3. உத்தரவுபெற்ற உராய்வுநீக்கிகள் வியாபாரிக்கு கிடைக்கும் சகல முறைப்பாடுகளும் அத்தகைய ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்த திகதியிலிருந்து 06 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படுதல் வேண்டும்.

3.2.4. ஏதாவதொரு முறைப்பாட்டை 6 வேலை நாட்களுக்குள் சேவை வழங்கும் தரப்பினால் தீர்க்க இயலாதுள்ள பட்சத்தில், அவ்வாறு தீர்க்க இயலாமைக்கான காரணங்களையும், தீர்ப்பதற்கு அதிக காலம் தேவையாயின் அத்தகைய காலத்தையும் குறிப்பிட்டு சேவை வழங்கும் தரப்பு முறைப்பாட்டாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், சகல முறைப்பாடுகளுக்கும் அத்தகைய ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்த திகதியிலிருந்து 12 வேலை நாட்களுக்குள் உத்தரவுபெற்ற வியாபாரியின் தீர்மானம் பெற்றுக்கொடுக்கப்படுதல் வேண்டும்.

3.2.5. எனினும், அத்தகைய உத்தரவுபெற்ற வியாபாரி 12 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்மானத்தை வழங்க முடியாதுள்ள அல்லது வழங்கப்படும் தீர்மானத்திற்கு முறைப்பாட்டாளர் உடன்படாமல் அந்த முறைப்பாடு ஒரு பிணக்காக மாறும் சந்தர்ப்பத்திலும்,

3.2.6. அந்த முறைப்பாடு ஒரு பினக்காக மாறியுள்ள சந்தர்ப்பத்திலும், பெற்றோலிய உற்பத்தியை நூகர்கின்ற நுகர்பவர் அத்தகைய பினக்கை தீர்த்துத்தருமாறு இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுடிடம் கோரலாம். அத்தகைய ஒரு பினக்கு தீர்க்கப்படுவதற்காக கிடைத்ததன் பேரில், ஆணைக்கும் அத்தகைய பினக்கை நடுத்தீர்ப்பின் ஊடாக தீர்க்கும் முகமக இந்த சுற்றுநிக்கையின் 4.8 ஆம் பிரிவில் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள பினக்கு தீர்த்தல் நடபடிமுறையை செயற்படுத்த வேண்டும்.

3.2.7. உத்தரவுபெற்ற உராய்வுநீக்கிகள் வியாபாரி எவரேனும் ஒருவர் அல்லது உத்தரவுபெற்ற பகிர்ந்தளிக்கும் தரப்பின் முகவர் ஒருவர் (உத்தரவுபெற்ற வியாபாரியின் சார்பாக) ஒரு உராய்வுநீக்கி உற்பத்தி பற்றிய ஒரு முறைப்பாட்டை செய்ய வேண்டும் எனும் சந்தர்ப்பத்தில், அத்தகைய முறைப்பாடு தீர்த்துவைக்கப்படும் முகமாக இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுடிவுக்கு சமர்ப்பிக்கப்படுதல் வேண்டும்.

3.2.8. அத்தகைய ஒரு முறைப்பாடு இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுடிவில் பதியப்பட்டவுடன், அதற்கு ஒரு குறிப்பு இலக்கம் ஒதுக்கப்படுதல் வேண்டும். அத்தகைய ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்து ஜந்து வேலை நாட்களுக்குள் அது கிடைத்தமை பற்றி அறிவிக்கப்படுதலும் வேண்டும்.

3.2.9. பின்னர் இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் விசாரணை நடைமுறையை ஆரம்பிக்க வேண்டும். ஆணைக்குமுடிவின் அந்த விசாரணை நடபடிக்கை வெளிப்படையானதாகவும் நியாயமானதாகவும் மேற்கொள்ளப்படுதல் வேண்டும். அந்த விசாரணையின் போது ஆணைக்கும் நேர்மையாக நடந்துகொள்ள வேண்டும். அது ஒரு பல நிறுவன சிறப்புப்பணியாகும். ஆகையால், முறைப்பாட்டின் தன்மையை பொறுத்து, பெற்றோலிய விடயத்திற்கு பொறுப்புடைய அமைச்ச, நூகர்வோர் விவகாரங்கள் அதிகார சபை, இலங்கை பொலிஸ், நியமங்கள் கட்டளைகள் நிறுவகம் போன்ற நிறுவனங்களின் பங்கேற்புடன் சேவை வழங்கும் தரப்புகளின் பணி நிலையங்களை சோதனையிடுதல், சட்டமுறையான ஏற்பாடுகளை பகுப்பாய்வு செய்தல் ஆகிய நடவடிக்கைகளின் ஊடாக அந்த விசாரணைகள் இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுடிவினால் மேற்கொள்ளப்படலாம். இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுடிவுக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும் சகல முறைப்பாடுகளும் அத்தகைய ஒரு முறைப்பாடு கிடைத்த திகதியிலிருந்து 28 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்த்துவைக்கப்படுதல் வேண்டும்.

3.2.10. எனினும், அந்த விசாரணை நடபடிமுறையின் போது, இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும், ஒரு பினக்குக்கான தரப்புகளுக்கு மத்தியில் எழுந்துள்ளதாக இனங்கண்டியும் பட்சத்தில், அது பினக்கை நடுத்தீர்ப்பின் ஊடாக தீர்த்துவைக்கும் முகமாக 4.8 ஆம் பிரிவில் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள பினக்கு தீர்த்தல் நடபடிமுறையை செயற்படுத்த வேண்டும்.

4. பிணக்கு தீர்த்தல் நடைமுறை

இந்தப் பிரிவில் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள பிணக்கு தீர்த்தல் நடைமுறை முதலில், பிணக்குக்களை தீர்க்கும் நோக்கத்தில் இ.பெ.கூட்டுத்தாபனத்தின் மாகாண பிராந்திய முகாமையாளர் அல்லது முகாமையாளர் (விழ்பனை), எச்.ஓ, லங்கா ஜஸ்சி (இதனகத்து பின்னர் ‘பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரி’ என குறிப்பீடுசெய்யப்படும்) ஒரு இணக்கப்பாட்டை எட்டமுடியவில்லை என குறிப்பிட்டு பிணக்குக்கான தரப்புகள் குறித்த பிணக்கை பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரிக்கு குறிப்பீடுசெய்யுமிடத்து இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுனினாலும் பின்பற்றப்படுதல் வேண்டும்.

- 4.1 சேவை வழங்கும் தரப்புடன் ஒரு பிணக்கு இருக்கும் பெற்றோலிய உற்பத்தியை நுகர்கின்ற ஒருவர் அத்தகைய பிணக்கை தீர்த்துக்கொள்வதற்கு விரும்பினால், அந்த நோக்கத்தின் நிமித்தம், கீழே தரப்பட்டுள்ள படிவம் 01 ஜ சரியாக பூரணப்படுத்தி, அத்தகைய பிணக்கை தீர்த்துத்தருமாறு பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரிக்கு குறிப்பீடுசெய்யலாம்.
- 4.2 குறித்த அந்த வேண்டுகோள் எழுத்துமூலம் தபாலில் அனுப்பப்படுதல் வேண்டும். குறித்த வேண்டுகோளை அனுப்புவதற்கு தொலைநகல் அல்லது இலத்திரனியல் மின்னஞ்சல் போன்ற வேறு பிற மார்க்கங்களுக்கு தரப்புகள் உடன்பட்டிருந்தாலோழிய அந்த வேண்டுகோள் தபாலில் அனுப்பப்பட்டுள்ள திகதியை உடனக்கு வரும் அடுத்த தபால் விநியோக திகதியில் மற்றைய தரப்புக்கு கிடைத்துள்ளதாக ஊகிக்கப்படுதல் வேண்டும். அது மாதிரியான ஒரு சந்தர்ப்பத்தில், குறித்த வேண்டுகோள் மற்றைய தரப்பு அது கிடைத்ததன் பேரில் மாத்திரம் அந்த வேண்டுகோள் கிடைத்ததாக ஊகிக்கப்படுதலும் வேண்டும்.
- 4.3 அந்த வேண்டுகோள் கிடைத்து 10 வேலை நாட்களுக்குள், பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரி பிணக்குக்கான தரப்புகளுக்கு இடையில் ஒரு சந்திப்பை ஏற்பாடு செய்ய வேண்டும்.
- 4.4 மேற்குறித்த சந்திப்பில், பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரி அடங்கலாக பிணக்குக்கான தரப்புகளும் குறித்த பிணக்கை பரஸ்பர ரீதியாக ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய ஒரு இணக்கப்பாட்டை எட்டுவதற்கு முயற்சிக்க வேண்டும்.
- 4.5 பிணக்குக்கான தரப்புகள் ஒரு இணக்கப்பாட்டை எட்டுவதற்கு முடியும் பட்சத்தில், அத்தகைய இணக்கப்பாடு கீழே தரப்பட்டுள்ள படிவம் 02 இல் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ளவாறு சுருக்கமாக எழுத்தில் குறிப்பிடப்படுதல் வேண்டும்.
- 4.6 பிணக்குக்கான தரப்புகள் ஒரு இணக்கப்பாட்டை எட்டுவதற்கு தவறும் பட்சத்தில், சந்திப்பு திகதியிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் இரு தரப்புகளும் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய இணக்கப்பாடு எட்டப்படாமைக்கான ஒரு சான்றிதழ் கீழே தரப்பட்டுள்ள படிவம் 03 இல் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ளவாறு பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரியினால் விநியோகிக்கப்படுதல் வேண்டும்.
- 4.7 பிணக்குக்கான தரப்புகள் ஒரு இணக்கப்பாட்டை எட்டுவதற்கு தவறி, பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரி இணக்கப்பாடு எட்டப்படாமைக்கான ஒரு சான்றிதழை விநியோகிக்கிடுவதுள்ள பட்சத்தில், பிணக்குக்கான தரப்புகளில் ஏதாவதொரு தரப்பு, படிவம் 04 இல் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ளவாறு அத்தகைய தவறுகை பற்றி இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுடிவுக்கு எழுத்தில் அறிவித்து, குறித்த பிணக்கை தீர்த்துத்தருமாறு ஆணைக்குமுடிவை கோரலாம்.

- 4.8 இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் தனது 2002 இன் 35 ஆம் இலக்க இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் சட்டத்தின் 17 (க) ஆம் பிரிவில் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ளவாறு பின்கூக்களை நடுத்தர்ப்பின் ஊடாக தீர்த்துவைக்கலாம். ஆகையால், இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும், மிகவும் சரியானது என கருதப்படுகின்ற பொறியிடப்பட்டு அனுப்பப்படும் நடுத்தர்ப்பாளர்களின் ஒரு தீர்மானம் போன்ற நடுத்தர்ப்பு, நடுத்தர்ப்பு கலந்த தீர்ப்புகள் அடங்கலாக பல பிரதியீட்டு பின்கூக்கு தீர்த்தல் முறையியல்களை பின்பற்றலாம்.
- 4.9 ஒரு பின்கை நடுத்தர்ப்பின் ஊடாக தீர்க்கும் நோக்கங்களுக்காக, ஆணைக்கும் அத்தகைய சகல விசாரணைகளையும் மேற்கொண்டு பின்கூ விடயத்துடன் சம்பந்தமான நிபுணத்துவ அல்லது விவேசை அறிவுடைய எவ்ரேனும் நபர் ஒருவரிடமிருந்து ஆலோசனையை பெற்றுக்கொள்வது அடங்கலாக அவசியமென ஆணைக்கும் கருதலாமெனும் அத்தகைய ஏனைய தகவல்களையும் அழைத்து பெற்றுக்கொள்ளலாம்.
- 4.10 அதன் பின்னர் இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் நடுத்தர்ப்பு விடயத்தில் அறிவுடைய ஆணைக்குமுனின் செயலகத்தில் பணியாற்றும் ஊழியர்களிலிருந்து நடுத்தர்ப்பாளர்கள் அடங்கிய ஒரு நடுத்தர்ப்பு குழுவை நியமிக்க வேண்டும்.
- 4.11 நடுத்தர்ப்பு குழு சகல பொருத்தமான சான்றுகளையும் மீளாய்வு செய்ததன் பேரிலும் பின்கூக்கான தரப்புகளின் சான்று சார்ந்த விளம்பலை விளம்பியதன் பேரிலும், குறித்த பின்கை தீர்ப்பதற்கு வலிமையான ஒரு நிர்ணயத்தை தேவைப்படுத்தி படிவம் 05 இல் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ளவாறு அத்தகைய நிர்ணயத்தை சுருக்கமாக எழுத்தில் குறிப்பிட்டு அனுப்ப வேண்டும். அத்தகைய நிர்ணயம் பொறியிடப்படுதலும் வேண்டும்.
- 4.12 ஆணைக்குமுனின் நிர்ணய தீர்மானம் பொறியிடப்பட்டதன் பின்னர், ஆணைக்கும் பின்கூக்கான தரப்புகளை ஒரு சிநேகிதழ்வுமான இ ணக்கப்பாட்டுக்கு கொண்டுவர முயற்சிக்க வேண்டும். இந்த நோக்கத்தின் நிமித்தம், ஆணைக்கும்
- ய) தான் கருதலாமெனும் குறிப்பிட்டவொரு இடத்தில் குறிப்பிட்டவொரு நேரத்தில் தனியாக அல்லது கூட்டாக ஒரு நடுத்தர்ப்பு சந்திப்புக்கு சமூகமளிக்குமாறு பின்கூக்கான தரப்புகளுக்கும், அத்தகைய ஏனைய தரப்புகளுக்கு அறியப்படுத்த வேண்டும்.
- ட) அவ்வாறு சமூகமளிக்குமாறு அறிவிக்கப்பட்டுள்ள எவ்ரேனும் நபர் ஒருவரை ஒரு இனக்கப்பாட்டை எட்டுவதற்கு உதவலாம் என கருதக்கூடிய நபரை அல்லது எவ்ரேனும் சாட்சியாளர்களை அத்தகைய ஒரு சந்திப்புக்கு அழைத்து வருமாறு அல்லது ஆவணங்களை எடுத்துவருமாறு தேவைப்படுத்தலாம்.
- உ) ஒரு இனக்கப்பாட்டை எட்டுவதற்கு அவசியப்படலாமெனும் பல நடுத்தர்ப்பு சந்திப்புகளை ஏற்பாடு செய்ய வேண்டும்.
- ன) நடுத்தர்ப்பு சந்திப்புகள் நடத்தப்படுகின்ற நேரத்தில் முன்வைக்கப்படும் சகல சான்றுகளினதும், சமர்ப்பிக்கப்படும் ஆவணங்களினதும், முன்வைக்கப்படும் வேறு ஏதாவது விடயங்களினதும், தெரியவரும் அல்லது வெளிப்படுத்தப்படும் வேறு ஏதாவது விடயங்களினதும் இரகசியத்தை பேண வேண்டும்.

ந) ஒரு இணக்கப்பாட்டை எட்டுவதற்கு ஆணைக்கும் அவசியமெனவும் உதவியாக அமையுமெனவும் கருதினால் அத்தகைய சந்தர்ப்பத்தில் தேவையானவிடத்து பின்கு விடயம் சம்பந்தமான நிபுணத்துவ அல்லது விஷேஷ அறிவுடைய எவ்வளவும் நபர் ஒருவரின் ஆலோசனையை பெற்றுக்கொள்ளலாம்.

க) பின்குக்கான ஒரு தரப்புகளும் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய ஒரு இணக்கப்பாட்டை எட்டச்செய்வதற்கு முயற்சிக்க வேண்டும்.

ப) குழு நியமிக்கப்பட்டு 28 வேலை நாட்களுக்குள் அதன் நடவடிக்கைகளை நிறைவுசெய்து அறிக்கையை வெளியிடுவதற்கு நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்.

4.13 நடுத்தீர்ப்பின் ஊடாக தீர்வு வழங்கப்படுவதற்காக ஆணைக்குமுனுக்கு அழைக்கப்படும் பின்குக்கான ஒவ்வொரு தரப்பும்

ய) இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் ஒரு தீர்மானத்தை மேற்கொள்வதற்கு அல்லது அத்தகைய பின்கை தீர்ப்பதற்கு பொருத்தமானதும் அவசியமானதும் என ஆணைக்கும் கருதும் சகல விடயங்களையும் முழுமையாகவும் நேர்மையாகவும் வெளிப்படுத்துவதும்

ஏ) ஒரு நடுத்தீர்ப்பு சந்திப்பின் போது வெளிப்படுத்தப்படும் அல்லது கலந்துரையாடப்படும் இரவீசியதன்மையிலான ஏதாவதோரு தகவலை வெளியிடுவதிலிருந்து தவிர்ந்துகொள்வதும் கட்டாய கடமையாகும்.

4.14 பின்குக்கான ஒரு தரப்பு ஒரு இணக்கப்பாட்டை எட்டுவதற்கு உடன்படும் பட்சத்தில், அத்தகைய இணக்கப்பாட்டின் நியதிகள் சுருக்கமாக எழுத்தில் குறிப்பிடப்பட்டு படிவம் 06 இல் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ளவாறு நடுத்தீர்ப்பாளர்கள் குழுவினால் கையொப்பமிடப்படுதல் வேண்டும். நடுத்தீர்ப்பு குழு பின்குக்கான சகல தரப்புகளுக்கும் இணக்கப்பாட்டு ஒப்பந்தத்தை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

4.15 பின்குக்கான தரப்புகள் ஒரு இணக்கப்பாட்டை எட்டவில்லையெனும் பட்சத்தில், நடுத்தீர்ப்பாளர்கள் குழு தான் மேற்கொள்ளும் தீர்மானத்தை பின்குக்கான குறித்த தரப்புகள் முன்னிலையில் பொறுப்பிட்டு ஆணைக்குமுனின் ஒரு கட்டளையாக அதனை அந்த தரப்புகளுக்கு வெளியிடுதல் வேண்டும்.

பெற்றோலிய எரிபொருள் நுகர்பவரின்
பெயரும், முகவரியும், தொலைபேசி இலக்கமும்:

திகதி:

இ.பெ.கூட்டுத்தாபனத்தின் மாகாண பிராந்திய முகாமையாளர் அல்லது முகாமையாளர் (விற்பனை), எச்சூ, ஸங்கா ஜெசி, கொழும்பு

அஞ்சல் முகரி

பிணக்குக்கான தரப்புகள் பிணக்கை தீர்த்துத்தருமாறு கோரல்

பெற்றோலிய எரிபொருட்கள், உராய்வுநீக்கிகள் என்னென்ற பிரிவில் முறைப்பாடுகள் கையாளுகைக்கும் பிணக்குகள் தீர்த்தலுக்கும் என வெளியிடப்பட்டுள்ள குறித்த நடைமுறையின் பிரகாரம், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிணக்கை தீர்த்துவைக்குமாறு தங்களை பணிவாய் கேட்டுக்கொள்கின்றேன்.

பிணக்கிலுள்ள விடயம் பற்றிய விபரம்:

பிணக்குக்கான உரிய விடயங்கள்:

பிணக்கு தீர்த்தலுக்கான முன்மொழிவு:

குறித்த நடைமுறையின் பிரகாரம் இந்த பிணக்கு விடயம் தொடர்பாக ஏற்பாடு செய்யப்படும் சந்திப்பு பற்றி, மேலே தரப்பட்டுள்ள தொடர்புகொள்ளக்கூடிய விபரங்களின் ஊடாக எனக்கு அறியப்படுத்துமாறு தயவுடன் கேட்டுக்கொள்கின்றேன்.

.....
பிணக்கிலுள்ள தரப்பின் கையொப்பம்

தே.அ.அ. இலக்கம்:

உடன்பாட்டு ஒப்பந்தக் குறிப்பு

இந்த உடன்பாட்டு ஒப்பந்தம்
(பெற்றோலிய எரிபொருள் நுகர்பவரின் அல்லது பிணக்குக்கான 01 ஆம் தரப்பின் முழுப்பெயர்) மற்றும் சேவை வழங்கும் தரப்பின் உரிய அதிகாரி அல்லது பிணக்குக்கான 2 ஆம் தரப்பு) ஆகிய தரப்புகளுக்கு இடையில் இந்த உடன்பாட்டு ஒப்பந்தம் எனும் இடத்தில் செய்துகொள்ளப்பட்டது.

உடன்பாட்டு ஒப்பந்த நிபந்தனைகள்:

1.

2.

3.

4.

5.

.....
பிணக்குக்கான 01 ஆம் தரப்பின் கையொப்பம்

பெயர்:

முகவரி:

தே.அ.அ. இலக்கம்:

.....
பிணக்குக்கான 02 ஆம் தரப்பின் கையொப்பம்

பெயர்:

முகவரி:

தே.அ.அ. இலக்கம்:

.....
பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரியின் கையொப்பம்

பெயர்:

பதவி:

இடம்:

திகதி:

பிணக்கு தீர்க்கப்படாமை பற்றிய சான்றிதழ்

'பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரி' என்ற வகையில், கீழே கையொப்பமிட்டுள்ள நான், பிணக்கை தீர்த்துதருமாறு குறித்த தரப்புகளுக்கு இடையிலான பிணக்கு எனக்கு கீழே குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ளதையும் அதே போல் பெற்றோலிய ஏரிபொருட்கள் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்கள் பிரிவில் வெளியிடப்பட்டுள்ள முரண்பாட்டு கையாளுகையும் பிணக்கு தீர்த்தலும் பற்றிய நடைமுறையின் பிரகாரம் அத்தகைய பிணக்குக்கான இணக்கப்பாட்டை எட்டுவது சாத்தியமற்றதாகியுள்ளதையும் இத்தால் வெளிப்படுத்தி உறுதியளிக்கின்றேன்.

பிணக்குக்கான தரப்புகள்:

பிணக்குக்கான 01 ஆம் தரப்பின் பெயரும் முகவரியும்:

பிணக்குக்கான 02 ஆம் தரப்பின் பெயரும் முகவரியும்:

பிணக்கு விடயம்: (சுருக்கமாக):

குறிப்பு இலக்கம்:

குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள திகதி:

சந்திப்புகள் நடத்தப்பட்டுள்ள திகதி: .திகதிகள்:

உடன்பாடு எட்டப்படாமைக்கான காரணங்கள்

.....
பிணக்கு தீர்த்தல் அதிகாரியின் கையொப்பம்

பெயர்:

பதவி:

திகதி:

பிணக்குக்கான 01 ஆம் தரப்பின் பெயர்:

திகதி:

பிணக்குக் குறிப்பீட்டு இலக்கம்:

பணிப்பாளர் நாயகம்,
இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும்.

**பிணக்கை தீர்த்துவைப்பதற்காக இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுன்கு
குறிப்பீடுசெய்தல்**

பெற்றோலிய ஏரிபொருட்கள் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்கள் பிரிவில் முறைப்பாட்டு கையாளுகைக்கும் பிணக்கு தீர்த்தலுக்கும் என வெளியிடப்பட்டுள்ள நடைமுறையின் பிரகாரம், ஆகிய நான் (பிணக்கு தரப்பின் - 01 - பெயரும் பதவியும்) ஒரு பிணக்கை தீர்த்துவைக்கும் முகமாக இத்தால் இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுன்கு குறிப்பீடுசெய்கின்றேன்.

குறித்த பிணக்கை தீர்க்கும் பொருட்டு குறித்த தரப்புகள் முடியுமானாவு முயற்சித்தாலும், அந்தத் தரப்புகளால் ஒரு உடன்பாட்டிற்கு வரமுடியாது போயுள்ளதையும் குறிப்பிடுகின்றேன். உடன்பாடு எட்டப்படாமைக்காக விநியோகிக்கப்பட்டுள்ள சான்றிதழின் ஒரு பிரதி உங்களின் தகவலுக்காக இத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.

பிணக்கிலுள்ள தரப்பின் விபரங்கள்:

தரப்பு 01:

பெயர்

அஞ்சல் முகவரி

தொலைபேசி இலக்கம்

தரப்பு 02

பெயர்

அஞ்சல் முகவரி

தொலைபேசி

பிணக்கிலுள்ள விடயம்:

பிணக்கை தீர்ப்பதற்கான முன்மொழிவு:

.....
பிணக்குக்கான 01 ஆம் தரப்பின் கையொப்பம்

ஆணைக்குழுவின் தீர்மானம்

கீழே கையொப்பமிட்டுள்ள நான் குறித்த தரப்புகளுக்கு இடையிலான குறித்த பிணக்கு தீர்த்துவைக்கப்படுவதற்காக இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குழுவுக்கு ('ஆணைக்குழு') கீழே குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ளதையும் அதே போல் பெற்றோலிய ஏரிபொருட்கள் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்கள் பிரிவில் முறைப்பாட்டு கையாளுகைக்கும் பிணக்கு தீர்த்தலுக்கும் என வெளியிடப்பட்டுள்ள நடைமுறையின் குறித்துரைக்கப்பட்டுள்ள ஏற்பாடுகளின் பிராகரம் குறித்த தரப்புகளினால் உடன்பாடு எட்டப்படாததால், நடுத்தீர்ப்பு குழு அந்தப் பிணக்கை தீர்ப்பதில் எடுத்துள்ள பின்வரும் தீர்மானத்தையும் இத்தால் வெளிப்படுத்தி உறுதியளிக்கின்றேன்.

பிணக்குக்கான தரப்புகள்:

1. (பிணக்குக்கான 1 ஆம் தரப்பின் முழுப்பெயர்)
2. (பிணக்குக்கான 2 ஆம் தரப்பின் முழுப்பெயர்)

பிணக்கு விடயம் (சருக்கமாக):

இ.பொ.ப.ஆ, குறிப்பு இலக்கம்:

இ.பொ.ப.ஆ. இறஞ குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள திகதி:

நடுத்தீர்ப்பு சந்திப்புகள் நடத்தப்பட்டுள்ள திகதி: திகதிகள்:

ஆணைக்குழுவின் தீர்மானம்:

.....
நடுத்தீர்ப்பு குழுவின் தலைவர்

பெயர்:

திகதி:

இணக்கப்பாட்டு ஒப்பந்தம்

இ.பொ.ப.ஆ. குறிப்பு இலக்கம்:.....
குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள திகதி:.....

இந்த இணக்கப்பாட்டு ஒப்பந்தம் (பிணக்குக்கான 1 ஆம் தரப்பின் முழுப்பெயர்) (பிணக்குக்கான 2 ஆம் தரப்பின் முழுப்பெயர்) ஆகிய தரப்புகளுக்கு இடையில் ஆம் திகதி இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் அலுவலகத்தில் செய்துகொள்ளப்பட்டது.

ஒப்பந்த நியதிகள்:

1.....
2.....
3.....
4.....
5.....

.....
பிணக்குக்கான 1 ஆம் தரப்பின் கையொப்பம்
பெயர்
பதவி (பொருத்தமாயின்)
தே.அ.அ. இலக்கம்

.....
பிணக்குக்கான 2 ஆம் தரப்பின் கையொப்பம்
பெயர்
பதவி
தே.அ.அ.இ.

மேற்குறித்த தரப்புகளுக்கு இடையிலான பிணக்கு (குறிப்பு இலக்கம்:.....) பெற்றோலிய ஏரிபொருட்கள் உராய்வுநீக்கி எண்ணெய்கள் பிரிவில் முறைப்பாட்டு கையாளுகைக்கும் பிணக்கு தீர்த்தலுக்கும் என வெளியிடப்பட்டுள்ள நடைமுறையின் ஏற்பாடுகளினது பிரகாரம் தீர்த்துவைக்கப்பட்டது என நாம் இத்தால் சான்றுபடுத்துகின்றோம்.

.....
நடுத்தீர்ப்பு குழுவின் தலைவர்

.....
குழு உறுப்பினர்

.....
குழு உறுப்பினர்

பெயர்:

பெயர்:

பெயர்:

திகதி:



Procedure for Complaint Handling and Dispute Resolution in the Petroleum Fuels and Lubricants Sector

Procedure for Complaint Handling and Dispute Resolution in the Petroleum Fuels and Lubricants Sector

1. Introduction

The Ministry of Energy has promulgated this procedure in terms of the Ceylon Petroleum Corporation Act, No. 28 of 1961 as amended and Petroleum Products (Special Provisions) Act, No. 33 of 2002 and licences or authorizations granted thereunder. Ceylon Petroleum Corporation, Lanka IOC PLC, lubricants service providers, Public Utilities Commission of Sri Lanka and other relevant institutions identified in this procedure are hereby directed to work in terms of the following provisions on resolution of complaints/disputes in the petroleum fuels and lubricants sector.

For the purposes of this Directive:

“Petroleum service Provider” means either crude oil refiner or any intermediate fuel storage company, Lubricants stockiest or blender who provide all categories of fuel, lubricants and value added fuel derivatives or blended products.

“Petroleum Consumer” means any person or corporate entity purchase or obtain services from Refiner, stockiest, or retail dealer.

“Petroleum Service” means – Fuel (Diesel, Petrol and Kerosene) dispensing, wholesale or retail marketing of lubricants and other related services provided by distributor, stockiest or retail dealer.

“Disputes” means any disagreement between a Petroleum Service Provider and a petroleum consumer on any matters relating to the petroleum service.

“Ceylon Petroleum Corporation” means a fully government owned corporation established under Ceylon Petroleum Corporation Act No 28 of 1961.

“Lanka IOC PLC” means a public listed company incorporated under registrar under Companies Act of Sri Lanka No 17 of 1982.

“Authorised Lubricants Dealer” means a licensed importer or blender who sell finished lubricants either through their island wide distribution network or lube services.

“Public Utilities Commission of Sri Lanka” means the Commission established under the Public Utilities Commission of Sri Lanka Act No. 35 of 2002 to regulate infrastructure industries (Electricity, Petroleum & Water) in Sri Lanka

The objective of this procedure is to provide justice to all parties to the complaint/dispute by laying down guidelines on submission of a complaint/dispute, review it and implementation of the resolution reached to solve such complaint/dispute in the petroleum fuels and lubricants sector.

There are two main service providers in the petroleum fuel market in Sri Lanka namely, Ceylon Petroleum Corporation (CPC) and Lanka IOC PLC(LIOC) and licensed service providers in the lubricants market.

Petroleum fuel service providers operate petroleum fuel stations in the island under the following owner-operator models.

1. Company Own – Company Operate (CO-CO)
2. Company Own – Dealer Operate (CO-DO)
3. Dealer Own – Dealer Operate (DO-DO)

Lubricants service providers operate either through authorized distributors or by directly selling products to retail merchants.

Complaint is a dis-satisfaction of a person for a given service and dispute can be identified as a disagreement of a person to the solution given to a complaint. Accordingly, in the petroleum fuels and lubricants sector a complaint first can be identified as a dis-satisfaction of a petroleum consumer or any other affected party for a service offered by a petroleum services provider and a dispute can be identified as a disagreement of a petroleum consumer or any other affected party to the solution given to a complaint.

2. The Resolution Procedure

Submission and resolution of petroleum complaints/disputes in the petroleum fuels and lubricants sector will be handled in two stages. The first stage would be to resolve complaints through intervention of the service provider. But if it has become a dispute, the second stage would be to find a solution through mediation by the service provider and/or designated regulator, the Public Utilities Commission of Sri Lanka (the Commission).

3. Complaint Handling Procedure

3.1. Petroleum Fuel Market

3.1.1. Any complaint with regard to services offer/offered for a petroleum consumer or any affected party, first shall be made to the immediate service provider (e.g. dealer or owner of the service station belongs to company/dealer). Complaints can be made verbally or in writing.

3.1.2. All complaints submitted to the immediate service provider shall be acknowledged.

3.1.3. All complaints received by the said service provider shall resolve them within 04 days from the date of complaint received.

3.1.4. If any complaint shall not be resolved by the service provider within 04 days, shall inform complainant the reasons for it and the time need more to resolve it. Nevertheless, the solution of the service provider for all complaints shall complete within 08 days from the date of complaint received.

3.1.5. However, in the event, such service provider shall not provided a solution within 08 days or complainant does not agree with the resolution provided, the complainant may submit the complaint to Regional Manager of the province of CPC or Manager (Sales), HO, Lanka IOC.

3.1.6. All complaints submitted to Regional Manager of the province of CPC or Manager (Sales), HO, Lanka IOC shall be assigned to Area Supervisors to be resolved within 14 days from the date of complaint is submitted. If the complaint shall not be resolved within such time, the complainant shall be informed the reasons for it and the additional time required to resolve it. However, a resolution for all complaints shall be provided by the Area Supervisor within 28 days from the date of complaint received.

3.1.7. However, in the event;

- a) Neither a resolution provided within 14 days nor Area Supervisor update the complainant on status of the complaint within 14 days; or
- b) Area Supervisor informs the complainant that the complaint shall not be resolved 14 days but does not provide a resolution within 28 days; or
- c) The complainant does not agree with the resolution provided by the Area Supervisor, then the complaint becomes a dispute.

In the event a complaint has become a dispute, petroleum consumer or any other affected party may request to resolve such dispute from the Regional Manager of the province of CPC or Manager (Sales), HO, Lanka IOC and/or the Commission. Upon receipt of the dispute, the Regional Manager of the province of CPC or Manager (Sales), HO, Lanka IOC and/or the Commission shall implement the dispute resolution procedure stipulated in section 4 to mediate the dispute.

3.2. Lubricants Market

3.2.1. Any complaint by a petroleum consumer with regard to a lubricant product first shall be made to the authorized lubricants dealer of the brand. Complaints shall be made verbally or in writing.

3.2.2. All complaints submitted to the authorized lubricants dealer shall be acknowledged.

3.2.3. All complaints received by the authorized lubricants dealer shall be resolved within 06 working days from the date of complaint received.

3.2.4. If any complaint shall not be resolved by the service provider within 06 working days, shall inform complainant the reasons for it and the time need more to resolve it. Nevertheless, the solution of the authorized dealer for all complaints shall complete within 12 working days from the date of complaint received.

3.2.5. However, in the event, such authorized dealer shall not provided a solution within 12 working days or complainant does not agree with the resolution provided, then the complaint becomes a dispute.

3.2.6. If the complaint has become a dispute, petroleum consumer may request to resolve such dispute from the Commission. Upon receipt of the dispute, the Commission shall implement the dispute resolution procedure stipulated from section 4.8 to mediate the dispute.

3.2.7. In the event any authorized lubricants dealer or an agent of an authorized distributor (on behalf of authorized dealer) has a complaint with regard to a lubricant product, such complaint shall submit to the Commission for resolution.

3.2.8. Once a complaint is lodged to the Commission, a reference number shall be issued, and it shall be acknowledged within five working days of receipt of the complaint.

3.2.9. Then the investigation process shall begin by the Commission. The investigation process of the commission shall be objective, reasonable and conduct in good faith. It may be a multi-institutional task. Accordingly, depending on nature of the complaint, investigations may be done by the Commission through analyzing legal provisions, inspecting workstations of service providers with the participation of institutions such as Ministry in-charge of petroleum, Consumer Affairs Authority, Sri Lanka Police, Sri Lanka Standard Institute, Industrial Technology Institute. All complaints submitted to the Commission shall be resolved within 28 working days from the date of complaint received.

3.2.10. However, during the investigation process, if the Commission recognizes a dispute has occurred among parties, it shall implement the dispute resolution procedure stipulated from section 4.8 to mediate the dispute.

4. Dispute Resolution Procedure

The procedure specified in this section shall first be followed by Regional Manager of the province of CPC or Manager (Sales), HO, Lanka IOC (herein after referred to as the "Dispute Resolution Officer") in the purpose of resolution of disputes and by the Commission where the parties to the dispute referred to the Dispute Resolution Officer fail to come to a settlement.

- 4.1 A petroleum consumer who has a dispute with the service provider and wishes to resolve such dispute may, for that purpose, send the same dispute in duly filled FORM 01 below, to the Dispute Resolution Officer.
- 4.2 The said request in writing shall be sent by registered post and shall be deemed to have been received by the other party on the next day of delivery of mail immediately following the date of posting, unless the parties have agreed to other means of service of request such as facsimile or electronic mail, in which case the request shall be deemed to be received only upon acknowledgement of receipt thereof by the other party.
- 4.3 Within 10 working days of receipt of the request, the Dispute Resolution Officer shall arrange a meeting between parties to the dispute.
- 4.4 At the aforesaid meeting, the parties to the dispute including the Dispute Resolution Officer shall endeavor to reach a mutually acceptable settlement of the dispute.
- 4.5 Where the parties to the dispute are able to reach a settlement, such settlement shall be reduced to writing as specified in FORM 02 below.
- 4.6 Where the parties to the dispute fail to reach a settlement, which is acceptable to both parties within 10 working days of the date of the meeting, a non-settlement certificate shall be issued by the Dispute Resolution Officer as specified in FORM 03 below.
- 4.7 Where the parties to the dispute fail to reach at a settlement and Dispute Resolution Officer has issued a non-settlement certificate, either party to the dispute may, by written communication as specified in FORM 04 inform the Commission of such failure and call upon the Commission to resolve same.
- 4.8 The Commission as specified in Section 17 (i) of the Public Utilities Commission of Sri Lanka Act No. 35 of 2002 may determine by mediation disputes. Accordingly, the Commission may, adopt different methods of alternate dispute resolution including mediation and combinations of mediation and arbitration such as mediation with a sealed arbitrators decision considered as most appropriate.
- 4.9 For the purposes of determining by mediation a dispute, the Commission may conduct all such investigations and call for such other information as the Commission may deem necessary including obtaining advice from any person who has special knowledge or expertise pertaining to the subject matter of the dispute.
- 4.10 The Commission shall thereafter appoint a panel of mediators from the Secretariat of Commission who has knowledge on mediation.

4.11 The mediation panel upon reviewing all relevant evidence and upon completing the evidential hearing of parties to the dispute, requires making a determination for the resolution of the dispute, which shall be reduced to writing as specified in FORM 05 and such determination shall be sealed.

4.12 Having sealed the determination of the Commission, the Commission shall endeavour to bring the parties to the dispute to an amicable settlement and for this purpose shall;

- a) notify the parties to the dispute and such other parties the Commission may consider necessary to be present at a mediation conference either together or individually at a specified time and place.
- b) require any person notified to be present to bring to any such conference any witnesses or documents who or which may be of assistance in arriving at a settlement.
- c) convene as many mediation conferences as may be necessary to arrive at a settlement.
- d) maintain confidentiality in respect of all evidence given, documents submitted and any other matters that are submitted and of any other matters that are revealed or discussed during the conduct of mediation sessions.
- e) obtain where necessary advice of any person who has special knowledge or expertise pertaining to the subject matter of the dispute in instances where the Commission considers it necessary and helpful in arriving at a settlement.
- f) endeavour to cause the parties to reach a settlement which shall be acceptable to both parties to the dispute, and
- g) complete its proceedings within 28 working days from date of panel appointed.

4.13 It shall be the duty of every party to a dispute brought before the Commission for resolution by mediation to;

- a) disclose fully and honestly all matters which are relevant and necessary for reaching a determination by the Commission or settlement of such dispute.
- b) refrain from revealing any information of a confidential nature disclosed or discussed at a mediation session.

4.14 Where the parties to a dispute agree to a settlement, the terms of the settlement shall be reduced to writing and be signed by Panel of Mediators as specified in FORM 06 and the Panel shall issue settlement agreement all parties to the dispute.

4.15 Where the parties to the dispute do not agree to a settlement, the panel of Mediators shall in the presence of the parties to the dispute, open its sealed determination made and issue the same to the parties as an order of the Commission.

FORM 01

Name, address & contact telephone number of
the petroleum fuel consumer:

Date:

Regional Manager of the province of CPC or Manager (Sales), HO, Lanka IOC, Colombo

Postal Address

REQUEST FOR RESOLUTION OF DISPUTE BY THE PARTIES TO THE DISPUTE

In terms of the Procedure issued on Complaint Handling and Dispute Resolution in the Petroleum fuels and lubricants sector, I hereby request your intervention for a resolution of the dispute set out below:

Explanation of the Matter in Dispute:

Facts relevant to the dispute:

Proposal for the Resolution:

Please inform me of the meeting arranged in this regard as per terms of the circular, via the contact details given above:

.....

Signature of the disputant party

NIC No:

FORM 02

MEMORANDUM OF AGREEMENT

This agreement is entered into between..... (full name of the petroleum fuel consumer or disputant party 01) and (Relevant Officer of the service provider or disputant party 02) at.....

Terms of agreement:

1.
2.
3.
4.
5.

.....
Signature of the disputant party 01
Name:
Address:
NIC No

.....
Signature of the disputant party 02
Name:
Address:
NIC No

.....
Signature of the Dispute Resolution Officer
Name:
Designation:
Place:

Date:

FORM 03

CERTIFICATE OF NON-SETTLEMENT

I the undersigned hereby declare that the dispute between the parties specified below has been referred to me as the "Dispute Resolution Officer" for a settlement, and no settlement in respect of such dispute has been possible under the Procedure issued on complaint handling and dispute resolution in the petroleum fuels and lubricants sector.

Parties to the dispute:

Name & address of disputant party 01:

Name & address of disputant party 02:

Matter in dispute : (in brief) :

Reference Number :

Date of referral :

Date/dates of conferences :

Reasons for non-settlement

.....
Signature of the Dispute Resolution Officer

Name :

Date :

Designation :

FORM 04

Name of the disputant party – 01

Date:

Dispute reference number:

Director-General,
Public Utilities Commission of Sri Lanka.

REFERAL OF A DISPUTE TO THE PUBLIC UTILITIES COMMISSION OF SRI LANKA

In terms of the Procedure issued on complaint handling and dispute resolution in the petroleum fuels and lubricants sector, I..... (name and designation of the disputant party -1) hereby refer a dispute to the Public Utilities Commission of Sri Lanka for a resolution.

I also state that despite the best effort taken by the parties in order to resolve the dispute, the parties were unable to come to an agreement. A copy of the non-settlement certificate issued is attached herewith for your information.

Details of the Disputant Party:

Party 01:

Name

Postal Address

Contact Number

Party 02

Name

Postal Address

Contact Number

Matter in Dispute:

Proposal for the resolution:

.....
Signature of the disputant party 01

FORM 05

DECISION OF THE COMMISSION

I, the undersigned hereby declare that the dispute between the parties specified below has been referred to the Public Utilities Commission of Sri Lanka ("Commission") for a settlement, and as no settlement reached by the parties, as provisions stated in the procedure issued on complaint handling and dispute resolution in the petroleum fuels and lubricants sector, the panel of mediation made the following decision in resolving the same.

Parties to the dispute:

1. (full name of disputant party - 1)

2. (full name of disputant party - 2)

Matter in dispute: (in brief):

PUCSL Reference Number:

Date of referral to PUCSL:

Date/dates of mediation conferences:

Decision of the Commission:

.....
Chairman of the Panel of Mediation

Name:

Date:

FORM 06

SETTLEMENT AGREEMENT

PUCSL Reference Number:.....

Date of reference:.....

This agreement is entered into between.....(full name of the disputant party - 1) and(full name of disputant Party-2).....at the office of the Public Utilities Commission of Sri Lanka.

Terms of agreement:

1.
2.
3.
4.
5.

.....
Signature of the disputant party 01

Name

Designation (if applicable)

NIC No

.....
Signature of the disputant party 02

Name

Designation

NIC No

We hereby certify that the dispute (reference number.....) between the above parties was resolved by mediation in terms of the procedure issued on complaint handling and dispute resolution in the petroleum fuels and lubricants sector.

.....
Chairman
of the Mediation Panel

.....
Member
of the Mediation Panel

.....
Member
of the Mediation Panel

Name:

Name:

Name:

Date: