



සියලුම ශ්‍රීලංකා පෙටුල, භූමිතෙල සහ බිසල
තාරිගිකයන්ගේ අධිතිවාසිකම් සහ වගකීම් ප්‍රකාශනය

සකල තරත්තිලාණ පෙර් තොලෙයුම්,
මණ්ඩෙන්ඩෙයෝයුම්, ගැසලෙයුම් නුකරු කින් නු
නුකරු වොරින් ඉරිමෙමකුනුම් කාමෙමකුනුම්

STATEMENT OF RIGHTS AND OBLIGATIONS OF CONSUMERS OF ALL GRADES OF PETROL, KEROSENE AND DIESEL



ශ්‍රී ලංකා මහජන උතුරුගිතා කොමිෂන් සභාව
இலங்கை பொதுப்பயன்பாடுகள் ஆணைக்குழு
PUBLIC UTILITIES COMMISSION OF SRI LANKA

**සියලුම යුත්තාවල හෙවුල,
තුමනේල කහ ඩීකල
තාරිණිකයන්ගේ අයත්ත්වාකීකම්
කහ වගකීම් ප්‍රකාශනය**

1 කොටස - පොදු විධිවිධාන

අ - මූලික අයිතිවාසිකම්

ඛතිප තෙල් නිෂ්පාදන හා සේවා සැපයීම හා භාවිතය සම්බන්ධයෙන් ඛතිප තෙල් පාර්නෝගිකයන්ට පහත සඳහන් මූලික අයිතිවාසිකම් ඇත.

1. දැනුම්වත් වීමේ අයිතිය (R₁)
2. සමාන සැලකීමක් ලබා ගැනීමේ අයිතිය (R₂)
3. මූලික අවශ්‍යතා සපුරාලීමේ අයිතිය (R₃)
4. පාර්නෝගික අධ්‍යාපනයට ඇති අයිතිය (R₄)
5. විවිධ නිෂ්පාදන තෝරා ගැනීමට සහ භාවිතයට ඇති අයිතිය (R₅)
6. වියදුම් අයකර ගැනීමේදී සාධාරණත්වයට ඇති අයිතිය (R₆)
7. පිළියම් සඳහා ඇති අයිතිය (R₇)
8. සේවා හා නිෂ්පාදන ගුණාත්මකතාවය පිළිබඳ අවම ප්‍රම්තින්ට ඇති අයිතිය (R₈)
9. අත්තනෝමතික චෝදනාවලින් නිදහස් වීමට ඇති අයිතිය (R₉)
10. ප්‍රකිද්ධ නඩු විභාගයකදී නීතියට අනුව වැරදිකරු බව ඔවුන් වන තුරු නිර්දේශ යයි සිතීමට ඇති අයිතිය (R₁₀)
11. පෙළුද්ගලීකත්වය, පවුල හෝ පරිග්‍රයට අත්තනෝමතික ලෙස මැදිහත් වීමෙන් නිදහස් වීමට ඇති අයිතිය (R₁₁)
12. ආරක්ෂිත හා සේවා සම්පන්න පරිසරයකට ඇති අයිතිය (R₁₂)
13. දුෂ්පාදන හෝ බාධා වීම හේතුවෙන් සිදුවන භාතියකට වන්දි ලබා ගැනීමේ අයිතිය (R₁₃)
14. රහස්‍යතාවය රැකගැනීමට ඇති අයිතිය (R₁₄)
15. උපදුකාර භාණ්ඩ හෝ සේවාවන්ගෙන් සුරක්ෂිත වීමට සහ ආරක්ෂා වීමට ඇති අයිතිය (R₁₅)
16. වංචික, යට්ටිලිකාර හෝ තොමො යවන තොරතුරුවලට විරෝධව දැනුම්වත් වීමට සහ ආරක්ෂා වීමට ඇති අයිතිය (R₁₆)
17. දැනුම්වත් තෝරා සහ තීරණ ගැනීමට අවශ්‍ය නිවැරදි තොරතුරු සහ කරුණු වෙත ප්‍රවේශ වීමේ අයිතිය (R₁₇)
18. ආර්ථික හා තාක්ෂණික තීරණ ගැනීමේදී පාර්නෝගික අවශ්‍යතා දැන ගැනීමට සහ ප්‍රකාශ කිරීමට සහ නියෝජනය කිරීමට ඇති අයිතිය (R₁₈)
19. පාර්නෝගික අධ්‍යාපනයට ඇති අයිතිය සහ එමදායී ලෙස ක්‍රියා කළ හැකි දක්ෂ හා දැනුම්වත් පාර්නෝගිකයෙකු වීමේ අයිතිය (R₁₉)

අභ්‍යා මූලික අයිතිය නියෝජනය කරන කේතය (R₁ සිට R₁₉) මෙම ප්‍රකාශනයේ 2 කොටස යටතේ දක්වා ඇති වික් වික් පාර්නෝගික අයිතිවාසිකම ඉදිරිපිට දක්වා ඇත.

ආ - මූලික වගකීම්

බනිජ තෙල් නිෂ්පාදන හා සේවා සැපයීම හා භාවිතය සම්බන්ධයෙන් බනිජ තෙල් පාර්හෝගිකයන්ට පහත සඳහන් මූලික වගකීම් ඇත.

1. නෙතික හා නියාමන රාමුවට අනුකූල වීමේ වගකීම (O₁)
2. භාණ්ඩ හා සේවා සැපයුම්කරු විසින් නීත්‍යානුකූලව අය කරනු ලබන සියලුම ගාස්තු ගෙවීමේ වගකීම (O₂)
3. කාර්යක්ෂම සේවාවක් සැපයීම සහතික කිරීම සඳහා නිෂ්පාදන සහ සේවා සපයන්නන්ට සහාය ලබා දීමේ වගකීම (O₃)
4. මහජනතාවගේ පරිසරය ආරක්ෂා කිරීම සහතික කිරීමේ වගකීම (O₄)
5. නිවැරදි නිෂ්පාදනයක් සහ කාර්යක්ෂම සේවාවක් ලබා ගැනීම සහතික කිරීම පිනිස නිෂ්පාදන සහ සේවා සපයන්නන්ට තොරතුරු සැපයීමේ වගකීම (O₅)
6. සේවා සපයන්නාගේ දේපල සහ ආයතනික ප්‍රතිරූපය ආරක්ෂා කිරීමේ වගකීම (O₆)
7. මුද්‍රා ගැනීමට පෙර නිවැරදි නිෂ්පාදනය සහ භාණ්ඩ ආරක්ෂාකාරීව හැකිරවීම පිළිබඳව දැනුම්වත්ව සිටීමේ වගකීම (O₇)
8. රජයේ අවශ්‍යතා සහ අනිලාශයන්ට ගරු කිරීමේ වගකීම (O₈)
9. භාණ්ඩයක් හෝ සේවාවක් පිළිබඳව තස්සීම් නොවීම සාධාරණ හා අවංක ආකාරයකින් ව්‍යාපාරයට සහ අනෙකුත් පාර්හෝගිකයින්ට පැමිණිලි කිරීමේ සහ දැනුම් දීමේ වගකීම (O₉)
10. සඳාවාරාත්මක පාර්හෝගිකයෙකු වීමේ සහ සියලු පාර්හෝගිකයන්ගේ මුදල් වැය වන වංක ක්‍රියාවන්හි තිරත නොවීමෙන් සාධාරණ වීමේ වගකීම (O₁₀)
11. පරිසරයට ගරු කිරීම සහ අපද්‍රව්‍ය අනිසි මෙය බැහැර කිරීම සහ දුම්තායට දායක වීම වැළැක්වීමේ වගකීම (O₁₁)

අදාළ මූලික වගකීම නියෝජනය කරන කේතය (O₁ සිට O₁₁) මෙම ප්‍රකාශනයේ 3 කොටස යටතේ දක්වා ඇති වික් වික් පාර්හෝගික වගකීම ඉඩිරිපිට දක්වා ඇත.

2 වන කොටස - පාර්ශ්වීගික අධිතිවාසිකම්

ඉන්ධන හෝ බහිජ තෙල් නිෂ්පාදන මුද්‍රි ගැනීම

1. සපුරාලිය යුතු, පවතින නිෂ්පාදන ඉල්ලා සිටීමේ අයිතියක් පාර්ශ්වීගිකයන්ට ඇත (R₁)
2. කිසිදු වැඩි සැලකිල්ලක් හෝ වෙනස්ව සැලකීමකින් තොරව නිවැරදි ගුණාත්මකභාවයකින් සහ ප්‍රමාණයකින් යුත් නිෂ්පාදන ලබා ගැනීමට පාර්ශ්වීගිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R₂)
3. පොම්පකරුගේ/පාර්ශ්වීගික සහායකයාගේ වරුද්‍යා වැරදි නිෂ්පාදනයක් පොම්ප කිරීම, තත්ත්වයෙන් බාල භාණ්ඩ සැපයීම සඳහා ප්‍රතිකර්ම ලබා ගැනීමට සහ වන්දි ලබා ගැනීමට පාර්ශ්වීගිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R₃)
4. අවශ්‍ය නිෂ්පාදනයක් ලබා ගත හැකි ස්ථානය පිළිබඳව දැන ගැනීමට පාර්ශ්වීගිකයාට අයිතියක් ඇත (R₄)
5. පොම්පකරු විසින් අය කරනු ලබන මුදල සඳහා නිවැරදි ප්‍රමාණයකින් යුත් ගුණාත්මක බහිජ තෙල් නිෂ්පාදනයක් ලබා ගැනීමට පාර්ශ්වීගිකයාට අයිතියක් ඇත.
6. නියාමකයාට පැමිණිලි කිරීම සඳහා පිරවුම්හලේ හිමිකාර්ත්වය පිළිබඳ තොරතුරු ලබා ගැනීමට පාර්ශ්වීගිකයාට අයිතියක් ඇත (R₁)
7. ඉන්ධන බෙදා හැරීමේ පොම්පයේ තිරව්‍යන්තාව සත්‍යාපනය කර ගැනීම සඳහා විමර්ශන පරිමා සත්‍යාපන සරාව ඉල්ලා සිටීමට පාර්ශ්වීගිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R₅)
8. රසිටිපතක්/බල්පතක් ලබා ගැනීමට පාර්ශ්වීගිකයාට අයිතියක් ඇත.
9. “සියලුම ශේෂීවල පෙටුල්, පූමිනේල් සහ සීසල් පාර්ශ්වීගිකයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම්” ප්‍රකාශනය පිළිබඳව දැනුම්වත් වීමට සහ පර්ක්ෂා කර බැලීම සඳහා සේවා ස්ථානයෙන් පිටපතක් ලබා ගැනීමට පාර්ශ්වීගිකයන්ට අයිතියක් ඇත.
10. තාවකාලික සහායක විදුල් සැපයුමක් (back up) තරහා විදුලිය ඇනෙහිටීම්වලදී පවා අවශ්‍ය නිෂ්පාදනයක් ලබා ගැනීමට පාර්ශ්වීගිකයන්ට අයිතියක් ඇත.

පාර්ශ්වීගික පැමිණිලි

1. පැමිණිලි හැකිරීමේ ත්‍රියාපරිපාරිය මගින් විසඳුම සඳහා කවර හෝ පැමිණිල්ලක් (ඛතිජ තෙල් නිෂ්පාදන සැපයීම හා භාවිතය සම්බන්ධයෙන්) කිරීමට පාර්ශ්වීගිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R₇)
2. පහත සඳහන් ස්ථානවලදී බහිජ තෙල් නිෂ්පාදන සැපයීම හා භාවිතය සම්බන්ධයෙන් තැපෑලෙන්, ගැක්ස් මගින් හෝ විදුල් තැපෑලෙන් හෝ වාචිකව (පැමිණා හෝ දුරකථනයෙන්) පැමිණිලි කිරීමට පාර්ශ්වීගිකයාට අයිතියක් ඇත.
 - අ) ලංකා බහිජ තෙල් නිතිගත සංස්ථාව සම්බන්ධයෙන් නම්, අදාළ ප්‍රාදේශීය කාර්යාලය, පාර්ශ්වීගික සේවා ඒකකය හෝ නියෝජන සාමාන්‍යාධිකාර (අප්‍රේවිකරණ) කාර්යාලය
 - ආ) ලංකා ඉන්දියානු තෙල් සමාගම සම්බන්ධයෙන් නම් අදාළ ප්‍රාදේශීය කළමනාකරුගේ කාර්යාලය හෝ ලංකා ඉන්දියානු තෙල් සමාගමේ ප්‍රධාන කාර්යාලයේ කළමනාකරු (අප්‍රේවි) හෝ වෙනත් බලයලත් බලපත්‍රාතියෙකු සම්බන්ධයෙන් නම්, අදාළ ප්‍රාදේශීය කළමනාකරුගේ කාර්යාලය. (R₇)

3. නිෂ්පාදන සහ සේවා සැපයුම්කරු වෙත (ලිඛිතව හෝ වාචිකව) කරන ලද ඕනෑම පැමිණිල්ලක් සඳහා කුවිතාන්සියක් සහ යොමු අංකයක් ලබා ගැනීමට පාරෙන්ගිකයන්ට අයිතියක් ඇත.
4. සේවා සපයන්නා (R₁) වෙත ඉදිරිපත් කර ඇති කවර හෝ පැමිණිල්ලක වර්තමාන තත්ත්වය දැන ගැනීමට පාරෙන්ගිකයන්ට අයිතියක් ඇත.
5. පැමිණිල්ල පළමුව ආසන්න සේවා සැපයුම්කරු වෙත ඉදිරිපත් කළ දින සිට උපරිම දින 8ක් තුළ විසඳුමක් ලබාගැනීමට පාරෙන්ගිකයාට අයිතිවාසිකමක් ඇත. විම කාලසීමාව තුළ විසඳුමක් නොලද හෝ හෝ ලබාදෙන ලද විසඳුමට පාරෙන්ගිකය විකර නොවන්නේ නම් සේවා සැපයුම්කරුගේ ඉහළ නිළධාරියෙකු වෙත පැමිණිල්ල යොමු කිරීමට පාරෙන්ගිකයාට අයිතිවාසිකමක් ඇත.
6. නොවිසඳුනු කවර හෝ පැමිණිල්ලක් සේවා සැපයුම්කරුගේ අදාළ නිළධාරිය වෙත ඉදිරිපත් කළ දින සිට දින දහහතරක (14) කාල සීමාවක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා ගැනීමට පාරෙන්ගිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R₇)
7. කෙසේවෙතත්, විසඳුමක් ලබා දීම සඳහා අදාළ නිළධාරිය විසින් කාරණය ඉහළ අධිකාරියකට යොමු කිරීමට අවශ්‍ය නම්,
 - අ) පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ දින සිට දින දහහතරක (14) කාල සීමාවක් ඇතුළත ඒ පිළිබඳව දැනුම්වත් වීමට; සහ
 - ආ) පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ දින සිට දින විසින් (28) කාලයක් තුළ විසඳුමක් ලබා ගැනීමට (R₇) පාරෙන්ගිකයන්ට අයිතියක් ඇත.
8. සේවා සපයන්නා වෙතින් ලැබූතු විසඳුමට ඔහු හෝ ඇය විකර නොවන්නේ නම්, රේපුගර ගනු බෙන ක්‍රියාමාර්ගය පිළිබඳව දැන ගැනීමට පාරෙන්ගිකයාට අයිතියක් ඇත. (R₁)
9. බහිජ තෙල් නිෂ්පාදන සැපයීම හෝ භාවිතය සම්බන්ධයෙන් සේවා සපයන්නා සමඟ පැන නගීන කවර හෝ ආරවුලක් කොමිෂන් සභාව විසින් නියම කර ඇති ආරවුල් විසඳුමේ ක්‍රියාපටිපාටිය මගින් පාරුවයන්ට විසඳුමට නොහැකි වී තිබේ නම්, විය කොමිෂන් සභාවට යොමු කිරීමට පාරෙන්ගිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R₇)

සේවා සපයන්නා සමග සන්නිවේදනය

1. සේවා සපයන්නාගේ සම්බන්ධතා තොරතුරු සහ එම සඳහා වන කවර හෝ සංගේධනයක් පිළිබඳව දැන ගැනීමට පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R1)
2. සැපයුම් නිගයක් හෝ හඳුසි අවස්ථාවකදී සේවා සපයන්නා දැනුවත් කිරීමේ පහසුකමක් පැවතීම සඳහා පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R1)
3. ඉන්ධන සැපයුම හෝ නිෂ්පාදන ගුණාත්මකතාවය (R1 සහ R4) හා සම්බන්ධ සිනෑම කරනුක් සාකච්ඡා කිරීම හෝ පැහැදිලි කිරීම සඳහා සේවා සැපයුම්කරුගේ අදාළ නිලධාරීන් හමුවීමට අවස්ථාවක් ලබා දීම සඳහා පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R1 සහ R4)

ඉන්ධන සහ බහිජ තෙල් නිෂ්පාදනවල ගුණාත්මකතාවය

1. තෙල් සමාගමේ පවත්නා අපෙක්ෂණ පිරිවිතරයන්ට අනුව බහිජ තෙල් නිෂ්පාදන සහ ඉන්ධන සැපයුමක් ලබා ගැනීමට පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R8)
2. පවත්නා පිරිවිතරයන්හි කිසියම් සැලසුම් සහගත වෙනසක් සඳහා අවම කාල සීමාවක් ලබා ගැනීමට පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R1)
3. ගුණාත්මකතාවය හෝ පිරිවිතරයන්හි යම් වෙනසක් පිළිබඳව හැකි ඉක්මනීන් දැනුම්වත් වීම සඳහා පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R1)

සෞඛ්‍ය, ආරක්ෂාව සහ පරිසරය

1. තෙල් ගිහි අනතුරුවලින් සිදුවන හාතිවලින් හා බාල තත්ත්වයේ බහිජ තෙල් නිෂ්පාදනවලින් ආරක්ෂා වීමට පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R12)
2. ඉන්ධන පිරුවුම්හළ් අනාරක්ෂිත ලෙස ක්‍රියාත්මක වීමෙන් ඇතිවන අනතුරුවලින් ආරක්ෂා වීමට පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R12)
3. ඉන්ධන පොම්ප කිරීමේදී ගිහි අනතුරු වළක්වා ගන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳව දැනුම්වත් වීමට පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R4 සහ R12)
4. ඉන්ධන හෝ බහිජ තෙල් නිෂ්පාදනයට අදාළ කිසියම් අනාරක්ෂිත තත්ත්වයක් හෝ වැරදි නිෂ්පාදනයක් පොම්ප කිරීම වාර්තා වූ විට සේවා සපයන්නා විසින් වහාම නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ගයක් ලබා ගැනීම සඳහා පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත.
5. බහිජ තෙල් නිෂ්පාදනයක් හෝ ආකෘති ශේෂවත් ඇති විය හැකි කවර හෝ සෞඛ්‍ය අනතුරක් පිළිබඳ තොරතුරු ලබා ගැනීමට පාරිනෝෂිකයන්ට අයිතියක් ඇත.

විවිධ අයිතිවාසිකම්

1. සේවා සපයන්නාගෙන් ලබා ගන්නා ලද සියලුම නිෂ්පාදන පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක බල්පතක් ලබා ගැනීමට පාර්හෝගිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R₁)
2. පොම්පකරු ඉන්ධන පොම්ප කිරීම සඳහා වැරදි තුණ්ඩියක් (nozzle) හාවිතා කරන්නේ නම්, හානිය සඳහා සහ අලුත්වැඩිය කිරීමේ පිරවැය ඉල්ලා සිටීමට පාර්හෝගිකයන්ට අයිතියක් ඇත.
3. නිෂ්පාදනයක් අනාරක්ෂිතව ගොඩබසම හේතුවෙන් ගින්නක් හටගන්නේ නම් හානිය සඳහා සහ අලුත්වැඩිය කිරීම සඳහා වන්දි ඉල්ලා සිටීමට පාර්හෝගිකයන්ට අයිතියක් ඇත.

සමානව සැලකීම

1. අගතියකින් හෝ අවාසියකින් තොරව සමාන කාණ්ඩයේ හෝ ස්වභාවයේ අනෙකුත් පාර්හෝගිකයන් හා සමාන ලෙස සැලකීමට හාර්තය වීමට පාර්හෝගිකයන්ට අයිතියක් ඇත (R₂)

රහස්‍යභාවය

1. පාර්හෝගිකයන්ට පෙෂ්ඨ්ගලිකත්වය සහ රහස්‍යභාවය පිළිබඳ අයිතියක් ඇත, මේ අනුව කවර හෝ පාර්හෝගිකයෙකු සම්බන්ධයෙන් පාර්හෝගිකයා විසින් පොම්ප කරන ලද ඉන්ධන ප්‍රමාණය, වාහනයේ ලියාපදිංචි තොරතුරු, මගින් සහ රියලුරු පිළිබඳ විස්තර ඇතුළු පෙෂ්ඨ්ගලික තොරතුරු ඔහුගේ හෝ ඇයගේ කැමෙත්ත ලබා නොගෙන සේවා සැපයුම්කරු විසින් අධිකරණය, කොමිෂන් සහාව හෝ වෙනත් රජයේ ආයතනයක් හැර වෙනත් පාර්ශවයකට අනාවරණය නොකරන බව තහවුරු කර ගැනීමට පාර්හෝගිකයන්ට අයිතියක් ඇත. (R₁₄)

3 වන කොටස - පාරිභෝගික වගකීම්

බහිජ තෙල් නිෂ්පාදන සහ/හෝ ඉන්ධන සැපයුම ලබා ගැනීම

1. පහත සඳහන් කරගතු ඇතුළත් ඉන්ධන සහ/හෝ බහිජ තෙල් නිෂ්පාදන උබා ගැනීම සම්බන්ධයෙන් අපෙවිකරණ සමාගමේ සැපයුම් හා සේවා අත්පාතෙහි දැක්වා ඇති අවශ්‍යතා සපුරාලීමට පාරිභෝගිකයන්ට වගකීමක් ඇත.
 - අ) නිවැරදි ඉන්ධන ස්ථානයෙහි (bay) වාහනය නැවැත්වීම සහ ඒවෙන ත්වරණය කිරීම.
 - ආ) පොමිප කිරීමේ ක්‍රියාවලියේදී ජ්‍යෙෂ්ඨ දුරකථන හෝ වෙනත් ඉලෙක්ට්‍රොනික උපකරණ හාවිතා නොකිරීමට පාරිභෝගිකයන්ට වගකීමක් ඇත.
 - ඇ) උබා ගන්න ලද ඉන්ධන සහ/හෝ වෙනත් බහිජ තෙල් නිෂ්පාදන සම්බන්ධයෙන් ගෙවිය යුතු සියලු ගාස්තු පියවීමට පාරිභෝගිකයන්ට වගකීමක් ඇත.
 - ඈ) ආචාර්යීල් හා ඉවසීමෙන් කටයුතු කිරීමට පාරිභෝගිකයන්ට වගකීමක් ඇත.
 - ඉ) ණ්‍යාවර පත් මගින් ගෙවීමේදී කවර හෝ අමතර ගාස්තුවක් ගෙවීමට පාරිභෝගිකයන්ට වගකීමක් ඇත (O1)
 - ඊ) වංචල හෝ නිශ්චල දේපලවලට සිදු විය හැකි හානි වළක්වා ගනීමෙන් ප්‍රවේශමෙන් පිට වී යොමු පාරිභෝගිකයන්ට වගකීමක් ඇත.

පාරිභෝගික පැමිණිලි

පාරිභෝගික පැමිණිලි හැකිරීමේ ක්‍රියාපටිපාරියේ නියම කර ඇති පරදි අවශ්‍ය විටෙක සේවා සැපයුම්කරුට හෝ කොමිෂන් සහාවට ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා සේවා සැපයුම්කරු වෙත ඉදිරිපත් කර ඇති කවර හෝ පැමිණිල්ලකට අභ්‍යන්තර සේවා සැපයුම්කරු සමග ඇති ලිපි නුවමාරුව පිළිබඳ සාක්ෂි සහ්තකයේ තබා ගැනීමට පාරිභෝගිකයනට වගකීමක් ඇත (O3)

සොඩසය, ආරක්ෂාව සහ පරිසරය

පාරිභෝගිකයාගේ පරිණායේ සිටින පුද්ගලයින්ට හෝ විශාල වශයෙන් මහජනතාවට තුවාල සිදුවිය හැකි හානික හානික හෝ අනාරක්ෂා ආකාරයකින් බහිජ තෙල් හෝ බහිජ තෙල් නිෂ්පාදන හාවිතා කිරීමෙන් වැළකී සිටිමට පාරිභෝගිකයන්ට වගකීමක් ඇත.

4 වන කොටස * අවසන් විධිවිධාන

කාර්යක්ෂමතාව

- 1961 අංක 28 දුරන බහිජ තෙල් නීතිගත සංස්ථා පහත සහ විත් ආනුමැංගික සංශෝධන සහ 2002 අංක 33 දුරන බහිජ තෙල් නීතිගත සංස්ථා (විශේෂ විධිවිධාන) පහත සමග 2002 අංක 35 දුරන ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගීතා කොමිෂන් සභා පහතේ දක්වා ඇති විධිවිධාන ප්‍රකාරව සහ අමාත්‍ය මණ්ඩල තීරණය අනුව මහජන උපයෝගීතා කොමිෂන් සභාව වෙත පවරා ඇති බලතල ප්‍රකාරව බහිජ තෙල් හා බහිජ තෙල් නීත්පාදන පාර්නෝගිකයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම් පිළිබඳ මෙම ප්‍රකාශනය සකස් කර ඇත.
2. රෙගුලාසි, නීති, කේත ආදිය වෙනස් කිරීම හෝ අලුත් කිරීම අනුව වරින් වර මෙම ප්‍රකාශනය සංශෝධනය කරනු ලැබේ. මෙම ප්‍රකාශනයේ විවැනි කවර හෝ සංශෝධනයක් පිළිබඳව නිස් පරිදි මහජනතාවගේ අවධානයට යොමු කරනු ලැබේ.

ප්‍රකාශනය සහ පැහැදිලි කිරීම්

1. මෙම ප්‍රකාශනයේ පිටපතක් (සිංහල, දෙමළ සහ ඉංග්‍රීසි භාෂාවෙන්) වැඩිකරන කාලය තුළ කොමිෂන් සභාවේ සහ සේවා සපයන්නාගේ සියලුම පාර්නෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානවල සහ ප්‍රාදේශීය/කළාප කාර්යාලවල මහජනතාවගේ පරිශ්ලනය සඳහා තබනු ලැබේ.
2. සිනෑම පුද්ගලයෙකුට මෙම ප්‍රකාශයේ දූෂ්‍ය පිටපතක් සේවා සපයන්නාගේ, කොමිෂන් සභාවේ හෝ රජයේ ප්‍රකාශන කාර්යාලයේ කාර්යාලවලින් මෙලදී ගත හැකිය. මෙම ප්‍රකාශයේ මෘදු පිටපතක් සේවා සපයන්නාගේ සහ කොමිෂන් සභාවේ වෙබ් අඩවිවලින් බාගත කළ හැකිය.
3. මෙහි අඩංගු බහිජ තෙල් ඉත්ධන පාර්නෝගිකයන්ගේ අයිතිවාසිකම් හා වගකීම් සම්බන්ධයෙන් යම් පැහැදිලි කිරීමක් හෝ වැඩිදුර විස්තර අවශ්‍ය සිනෑම අයෙකුට පහත දක්වා ඇති සම්බන්ධතා තොරතුරු මගින් කොමිෂන් සභාවේ පාර්නෝගික කටයුතු අංශය අමතිය හැක.

පාර්නෝගික කටයුතු අංශය

ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගීතා කොමිෂන් සභාව

06 මහල, ලංකා බැංකු වෙළඳ කුලිණා,

අංක 28, කාන්ත මයිකල් පාර,

කොළඹ 03.

දුරකථන: (011) 2392607/8

ගැස්ස්: (011) 2392641

විද්‍යුත් තැපෑල: consumers@pucsl.gov.lk

අර්ථ දැක්වීම්

“කොමිෂන් සභාව” යනු 2002 අංක 35 දුරන පනත යටතේ පිහිටුවන ලද ශ්‍රී ලංකා මහජන උපයෝගීතා කොමිෂන් සභාවයි.

“බනිජ තෙල් ඉන්ධන සැපයුම්කරු” යන්නෙන් බොරතෙල් පිරිපහද කරන්නෙකු හෝ සිනැම කාණ්ඩයක පෙවුල්, නූමිතෙල්, සිසල් සහ අගය විකතු කළ නිෂ්පාදන සපයන අතරමදි ඉන්ධන ගබඩා සමාගමක් හෝ මිශ්‍රණකරුවෙකු (blender) අදහස් කරනු ලැබේ.

“බනිජ තෙල් පාරිභෝගිකයා” යන්නෙන් කවර හෝ පිරිපහද කළ හෝ මිශ්‍ර කළ බනිජ තෙල් නිෂ්පාදනයේ අවසන් භාවිතා කරන්නා අදහස් කරනු ලැබේ.

“බනිජ තෙල් පාරිභෝගිකයා” යන්නෙන් පිරිපහද කරන්නෙකුගේ, තොග වෙළුම්කරුවෙකුගේ හෝ සිල්ලර වෙළුන්දෙකුගේන් සේවාවන් මිලදී ගන්නා හෝ ලබා ගන්නා කවර හෝ පුද්ගලයෙකු හෝ ආයතනයක් අදහස් කරනු ලැබේ.

“බනිජ තෙල් නිෂ්පාදන” යන්නෙන් පෙවුල්, නූමිතෙල්, සිසල් සහ ඒවායේ අගය විකතු කළ නිෂ්පාදන අදහස් කරනු ලැබේ.

“බනිජ තෙල් සේවාව” යන්නෙන් පෙවුල්, නූමිතෙල්, සිසල් සහ ඒවායේ අගය විකතු කළ නිෂ්පාදන අදහස් කරනු ලැබේ.

“R” Right - අයිතිවාසිකම්

“O” Obligations - වගකීම්

**சகல தரத்திலான பெற்றோலையும்,
மண்ணெண்ணெய்யையும்,
ஶசலையும் நுகர்கின்ற நுகர்வோரின்
உரிமைகளும் கடமைகளும்**

பாகம் 1 - பொது ஏற்பாடுகள்

A. அடிப்படையான உரிமைகள்

பெற்றோலிய நுகர்வோருக்கு பெற்றோலிய உற்பத்திகளின்தும் சேவைகளின்தும் பாவனைக்கும் விநியோகத்திற்கும் பின்வரும் அடிப்படை உரிமைகள் இருக்கின்றன:

1. அறிவிக்கப்படுவதற்கான உரிமை (R1)
2. சமமாக கவனிக்கப்படுவதற்கான உரிமை (R2)
3. அடிப்படை தேவைகளை பூர்த்திசெய்துகொள்வதற்கான உரிமை (R3)
4. நுகர்வோர் கல்விற்கான உரிமை (R4)
5. பல வகை உற்பத்திகளை தேர்ந்தெடுத்து பெற்றுக்கொள்வதற்கான உரிமை (R5)
6. செலவுகளை மீளப்பெற்றுக்கொள்ளும் நியாய உரிமை (R6)
7. சட்டமுறையான பரிகாரங்களை பெறுவதற்கான உரிமை (R7)
8. குறைந்தபட்சமான நியம சேவையையும் தரமான உற்பத்திகளையும் பெற்றுக்கொள்வதற்கான உரிமை (R8)
9. தன்னிச்சையாக சாட்டப்படும் குற்றச்சாட்டுகளிலிருந்து விடுதலை பெறுவதற்கான உரிமை (R9)
10. ஒரு பொது விசாரணையின் போது சட்டத்திற்கு இணங்க குற்றம் நிறுபிக்கப்படும் வரையில் குற்றமற்றவர் என ஊகிக்கப்படுவதற்கான உரிமை (R10)
11. தனித்துவத்திற்கு, குடும்ப வாழ்க்கைக்கு அல்லது வளாகங்களுக்கு தன்னிச்சையான தலையீடுகளில்லாமல் இருப்பதற்கான உரிமை (R11)
12. ஒரு தூய்மையான ஆரோக்கியமான சூழலை அனுபவிப்பதற்கான உரிமை (R12)
13. ஏதாவது பாதிப்புக்கு அல்லது இடையூறுகளுக்கு நஷ்டாடுகளை பெற்றுக்கொள்வதற்கான உரிமை (R13)
14. இரகசியத்தன்மை மதிக்கப்படுவதற்கான உரிமை (R14)
15. ஆபத்தான பொருட்களிலிருந்து அல்லது சேவைகளிலிருந்து பாதுகாக்கப்படுவதற்கான உரிமை (R15)
16. பொய்யான், மோசடியான், ஏமாற்றக்கூடிய அல்லது தவறான வழிக்கு இட்டுச்செல்லக்கூடிய தகவல்கள் அறிவிக்கப்படுவதற்கும் அவற்றுக்கெதிராக பாதுகாக்கப்படுவதற்குமான உரிமை (R16)
17. தெரிவுகளையும் தீர்மானங்களையும் மேற்கொள்வதற்கு அவசியம் என அறிவிக்க வேண்டிய உண்மையான விடயங்களையும் சரியான தகவல்களையும் கேட்டுப்பெற்றுக்கொள்வதற்கான உரிமை (R17)
18. பொருளாதார தொழில்நுட்ப தீர்மானங்களை மேற்கொள்கின்ற போது கருத்துக்களை வெளிப்படுத்துவதற்கும் நுகர்வோர் உரிமைகளை பிரதிநிதிப்படுத்துவதற்கும் நியாயமாக கேட்கப்படுவதற்குமான உரிமை (R18)
19. நுகர்வோர் கல்வியை பெறுவதற்கும், பயன்னதாக தொழிற்படுகின்ற அறிவித்த நுகர்வோர் ஆற்றலும் திறமையும் உடைய நபர் ஒருவராக மாறுவதற்குமான உரிமை (சு19)

அந்தந்த அடிப்படை உரிமையை பிரதிபலிக்கும் குறியீடு (R1-R19) இந்த ஆவணத்தினது ஜஜ ஆம் பாகத்தின் கீழ் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள நுகர்வோர் உரிமைகள் ஒவ்வொன்றின்தும் எதிரே சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளது.

B. அடிப்படை கடமைகள்

பெற்றோலிய நுகர்வோருக்கு பெற்றோலிய உற்பத்திகளினதும் சேவைகளினதும் பாவனைக்கும் விநியோகத்திற்கும் பின்வரும் அடிப்படை கடமைகள் இருக்கின்றன:

1. சட்ட மற்றும் ஒழுங்குறுத்துகை வேலைச்சட்டகத்திற்கு இயைந்தொழுகுவதற்கான கடமை (O1)
2. பொருட்களையும் சேவைகளையும் வழங்கும் தரப்பு சட்டமுறையாக அறவிடும் அல்லது விதிக்கும் சகல கட்டணங்களையும் செலுத்தும் கடமை (O2)
3. ஒரு வினைத்திறன் வாய்ந்த சேவையை வழங்குவதனை உறுதிசெய்துகொள்ளும் பொருட்டு சேவைகளையும் பொருட்களையும் வழங்கும் தரப்புக்கு ஒத்துழைக்கும் கடமை (O3)
4. பொதுமக்களின் சுற்றாடல் பொது பாதுகாப்பை உறுதிசெய்துகொள்வதற்கான கடமை (O4)
5. சரியான உற்பத்தியும் வினைத்திறன் வாய்ந்த சேவையும் கிடைக்கும் தன்மையை உறுதிசெய்துகொள்ளும் பொருட்டு சேவையையும் பொருட்களையும் வழங்கும் தரப்புக்கு தகவல்களை வழங்கும் கடமை (O5)
6. சேவை வழங்கும் தரப்பினது சொத்துக்களையும் தாபன நன்மதிப்பையும் பாதுகாப்பதற்கான கடமை (O6)
7. கொள்வனவு செய்ய முன்னர் சரியான உற்பத்திகளை தேர்ந்தெடுப்பதற்கும், பொருட்களை பாதுகாப்பான முறையில் கையாளுவதை அறிந்துகொள்வதற்குமான கடமை (O7)
8. அரசாங்கத்தின் தேவைகளை மதிப்பதற்கான கடமை (O8)
9. ஒரு உற்ததியில் அல்லது சேவையில் திருப்தியில்லையெனும் சந்தர்ப்பத்தில் நியாயமான மரியாதையான ஒரு விதத்தில் அத்தகைய மனக்குறையை உரிய வியாபார நிலையங்களுக்கும் ஏனைய நுகர்வோருக்கும் அறியப்படுத்துவதற்கான கடமை (O9)
10. சகல நுகர்வோருக்கும் நிதி ரீதியில் அதிக கிரயத்தை ஏற்படுத்தும் நேர்மையற்ற செயல்களில் ஈடுபாடாமல் நியாயமாக இருப்பதற்கும், ஒரு ஒழுக்கநெறியுடைய நுகர்பவராக இருப்பதற்குமான கடமை (O10)
11. சுற்றாடலை மதிப்பதற்கும், சுற்றாடலை மாசுபடுத்தும் கழிவுகளையும் கழிவுப்பொருட்களையும் தவிர்த்துக்கொள்வதற்குமான கடமை (O11)

நுகர்வோரின் அந்தந்த அடிப்படை கடமையை பிரதிபலிக்கும் குறியீடு (O1-11) இந்த ஆவணத்தினது ஜஜீஜ ஆம் பாகத்தின் கீழ் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள நுகர்வோர் கடமைகள் ஒவ்வொன்றினதும் எதிரே சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளது.

பாகம் 2 - நுகர்வோரின் உரிமைகள்

எரிபொருட்களை அல்லது பெற்றோலிய உற்பத்திகளை கொள்வனவு செய்தல்

1. உரிய நியமங்களை பூர்த்திசெய்ய வேண்டுமெனும் கிடைக்கக்கூடிய உற்பத்திகளை கேட்டுக் கொள்வனவு செய்ய நுகர்வோருக்கு உரிமை (R1) இருக்கின்றது.
2. தேவையற்ற முந்துரிமை அல்லது பாரபட்சம் ஏதும் இன்றி சரியான தரத்திலும் சரியான அளவிலும் உற்பத்திகளை பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R2) இருக்கின்றது.
3. பெற்றோலிய எரிபொருளை நிரப்புபவர்/வாடிக்கையாளரின் தேவையை கவனிப்பவர் தவறுதலாக தவறான பெற்றோலிய உற்பத்தியை விநியோகித்தால், தரத்தில் மிகவும் குறைந்த பொருட்களை வழங்கினால், அதற்கான பரிகாரத்தையும் நஷ்டசூக்களையும் பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R7) இருக்கின்றது.
4. தேவையான ஒரு உற்பத்தி கிடைக்கக்கூடிய இடத்தை அறிந்துகொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R4) இருக்கின்றது.
5. எரிபொருள் நிரப்புபவர் அறவிடும் பணத்திற்கு சரியான தரத்திலும் சரியான அளவிலும் பெற்றோலிய உற்பத்தியை பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை இருக்கின்றது.
6. ஒழுங்குறுத்தும் அதிகார தரப்புக்கு முறைப்பாடுகளை செய்யும் நோக்கத்திற்காக, எரிபொருள் நிலையத்தின் உரிமையாளர் பற்றிய விபரங்களை பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R1) இருக்கின்றது.
7. எரிபொருளை நிரப்பும் பாம்பியின் செவ்வைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்திக்கொள்ளும் முகமாக பரிமாண அளவை உறுதிப்படுத்தும் குறிப்பை கேட்டுப்பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R5) இருக்கின்றது.
8. ஒரு உறுதிச்சீட்டை/ஒரு பற்றுச்சீட்டை கேட்டுப்பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை இருக்கின்றது.
9. 'சகல தரத்திலுமான பெற்றோலையும், மண்ணெண்ணெய்யையும், செலையும் நுகர்கின்ற நுகர்வோரின் உரிமைகளும் கடமைகளும்' பற்றிய ஆவணத்தை தெரிந்துகொள்வதற்கும், எரிபொருள் நிரப்பு நிலையங்களிலிருந்து தமது குறிப்பின் நிமித்தம் அதன் ஒரு பிரதியை பெற்றுக்கொள்வதற்கும் நுகர்வோருக்கு உரிமை இருக்கின்றது.
10. தற்காலிக மின்சார உடனடி உதவு விநியோக வசதியின் ஊடாக வழங்கப்படும் மின்சாரத்தில் முறிவுகள் ஏற்படுகின்ற நேரத்திலும் தேவையான ஒரு எரிபொருளை பெற்றுக்கொள்வதற்கும் நுகர்வோருக்கு உரிமை இருக்கின்றது.

நுகர்வோர் முறைப்பாடுகள்

1. ஏதாவது முறைப்பாடுகளை (பெற்றோலிய உற்பத்திகளின் விநியோகமும் பாவனையும்) செய்வதற்கும் அத்தகைய முறைப்பாடுகள் பற்றிய பிரச்சினைகளை உரிய முறைப்பாட்டு கையாளுகை நடபடிமுறையின் ஊடாக தீர்த்துக்கொள்வதற்கும் நுகர்வோருக்கு உரிமை (R7) இருக்கின்றது.
2. பெற்றோலிய உற்பத்திகளின் விநியோகமும் பாவனையும் தொடர்பான ஏதாவதொரு முறைப்பாட்டையும் எழுத்தில், அஞ்சலில், தொலைநகல் ஊடாக அல்லது மின்னஞ்சல் வாயிலாக அல்லது வாய்மொழியாக (நேரடியாக சென்று அல்லது தொலைபேசி மூலம்):

- ய. அந்த முறைப்பாடு இலங்கை பெற்றோலிய கூட்டுத்தாபனத்துடன் தொடர்புடையதாக இருக்கும் பட்சத்தில், அந்த கூட்டுத்தாபனத்தின் அந்தந்த பிராந்திய அலுவலக வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவுக்கு அல்லது னுட்பு முகை மையாளருக்கு (சந்தைப்படுத்தல்),
- டி. அந்த முறைப்பாடு ,லங்கை ,ந்திய எண்ணை தாபனத்தின் பிரதான அலுவலகத்தின் (விழ்பனை), ஏரிபொருள் நிரப்பு நிலையத்துடன் அல்லது அதிகாரம் பெற்ற வேறு ஏதாவது அனுமதி பத்திரமுடைய தரப்புடன் தொடர்புடையாக இருக்கும் பட்சத்தில், அந்தந்த பிராந்திய முகாமையாளர் அலுவலகத்திற்கு அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவுக்கு செய்ய நுகர்வோருக்கு உரிமை (R7) இருக்கின்றது.
3. உற்பத்திகளையும் சேவைகளையும் வழங்கும் தரப்புக்கு செய்யப்பட்டுள்ள ஏதாவதோரு முறைப்பாடு (எழுத்தில் அல்லது வாய்மொழியாக) கிடைத்தமைக்கான ஒரு அறிவித்தலையும் ஒரு குறிப்பு இலக்கத்தையும்:
4. சேவை வழங்கும் தரப்புக்கு செய்திருக்கும் ஏதாவது முறைப்பாட்டின் தற்போதைய நிலவரத்தை அறிந்துகொள்ள நுகர்வோருக்கு (R1) உரிமை இருக்கின்றது.
5. முறைப்பாட்டினை முதலில் அருகில் உள்ள சேவை வழங்குனரிடம் வழங்கி அதிகப்பட்சம் எட்டு நாட்களுக்குள் தீர்வினை பெற்றுக்கொள்வதற்கு உரிமை உண்டு. அக்காலப்பகுதிக்குள் தீர்வு கிடைக்காவிடின் அல்லது வழங்கப்பட்ட தீர்வு தொடர்பில் நுகர்வோர் உடன்படவில்லையெனின் சேவை வழங்குனரின் உயர் அதிகாரியிடம் முறைப்பாட்டினை மேற்கொள்வதற்கு நுகர்வோருக்கு உரிமையுண்டு.
6. சேவை வழங்கும் தரப்பினரின் உரிய அதிகாரிக்கு செய்திருக்கும் ஏதாவது முறைபாட்டிற்கான தீர்வை அந்த முறைப்பாடு செய்யப்பட்டிருக்கும் நாளிலிருந்து பதினான்கு (14) நாள் காலப் பகுதியினுள் அந்த அதிகாரியிடமிருந்து பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R7) இருக்கின்றது.
7. எனினும், குறித்த ஒரு விடயம், ஒரு தீர்வை பெற்றுக்கொடுக்கும் பொருட்டு உரிய அதிகாரியினால் மேலும் உயர் அதிகாரி ஒருவருக்கு குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள பட்சத்தில்:
- ய. அத்தகைய முறைப்பாட்டு விடயம் கிடைத்த நாளிலிருந்து பதினான்கு (14) நாட்கள் அடங்கிய ஒரு காலப் பகுதியினுள் அது பற்றிய அறிவித்தலையும் அதேபோல்
- டி. அத்தகைய முறைப்பாட்டு விடயம் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டிருக்கும் நாளிலிருந்து இருபத்தெட்டு (28) நாட்கள் அடங்கிய ஒரு காலப் பகுதியில் ஒரு தீர்வையும் பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R7) இருக்கின்றது.
8. சேவை வழங்கும் தரப்பிடமிருந்து கிடைத்த தீர்வுக்கு நுகர்வோர் உடன்படவில்லையெனில், முன்னெடுக்கப்படலாம் எனும் அடுத்த கட்டத்திலான நடவடிக்கையை அறிந்துகொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R1) இருக்கின்றது.
9. சேவை வழங்கும் தரப்புடன் நுகர்வோருக்கு பெற்றோலிய உற்பத்திகளின் விநியோகம் அல்லது பாவனை தொடர்பாக எழும் ஏதாவது ஒரு பின்கை, இலங்கைப் பொதுப் பயண்பாடுகள் ஆணைக்கும் குறிப்பீடுசெய்திருக்கும் பின்கை தீர்த்தல் நடபடிமுறையின் ஊடாக குறித்த தரப்புகளினால் தீர்க்க முடியவில்லை என்ற அடிப்படையில், குறித்த அந்த பின்கை விடயத்தை ஆணைக்குமுடிவுக்கு குறிப்பீடுசெய்ய நுகர்வோருக்கு உரிமை (R7) இருக்கின்றது.

சேவை வழங்கும் தரப்புடனான தொடர்பாடல்

1. சேவை வழங்கும் தரப்புடன் தொடர்புகொள்ளக்கூடிய விபரங்களையும் அவற்றுக்கான ஏதாவது திருத்தங்களையும் அறிந்தகொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R1) இருக்கின்றது.
2. விநியோகத்தில் பற்றாக்குறை நிலையும் அல்லது ஒரு அவசரநிலை ஏற்படும் போது சேவை வழங்கும் தரப்புக்கு அது பற்றி அறிவிப்பதற்கான ஒரு வசதியை கொண்டிருக்க நுகர்வோருக்கு உரிமை (R1) இருக்கின்றது.
3. எரிபொருளின் விநியோகம் அல்லது பெற்றோலிய உற்பத்தியின் தரம் பற்றிய ஏதாவதொரு விடயத்தை தெளிவுபடுத்திக்கொள்ளும் அல்லது கலந்துரையாடும் பொருட்டு சேவை வழங்கும் தரப்பின் உரிய அதிகாரிகளை சந்திக்க நுகர்வோருக்கு உரிமை (R1,R4) இருக்கின்றது.

எரிபொருட்களினதும் பெற்றோலிய உற்பத்திகளினதும் தரம்

1. எண்ணெய் கம்பனியின் நிலையும் சந்தைப்படுத்தல் தகவுதிறன்களின் பிரகாரம் பெற்றோலிய உற்பத்திகளையும் பெற்றோலிய சேவைகளையும் பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R8) இருக்கின்றது.
2. ஏற்கெனவேயுள்ள தகவுதிறன்களுக்கு ஏதாவது திட்டவட்டமான மாற்றங்கள் கொண்டுவரப்படுமாயின் அத்தகைய மாற்றங்களை ஆகக்குறைந்த ஒரு காலப்பகுதியினால் அறிந்துகொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R1) இருக்கின்றது.
3. தரத்திற்கு அல்லது தகவுதிறன்களுக்கு ஏதாவது மாற்றங்கள் கொண்டுவரப்படுமாயின் கூடுமான விரைவில் அத்தகைய மாற்றங்களை அறிந்துகொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R1) இருக்கின்றது.

சுகாதாரம், பாதுகாப்பு, சுற்றாடல்

1. தரத்தில் மிகவும் குறைந்த பெற்றோலிய உற்பத்திகளின் விநியோகத்தினாலும் எண்ணெய் தீ விபத்துக்களினாலும் எழும் பாதிப்புகளிலிருந்து பாதுகாக்கப்படுவதற்கான உரிமை (R12) நுகர்வோருக்கு இருக்கின்றது.
2. எரிபொருள் நிரப்பு நிலையங்களின் பாதுகாப்பற் செயற்பாடுகளினால் எழும் ஆபத்துக்களிலிருந்து பாதுகாக்கப்படுவதற்கா உரிமை (R12) நுகர்வோருக்கு இருக்கின்றது.
3. எரிபொருளை நிரப்பும் நேரத்தில் தீ ஆபத்துக்களை எவ்வாறு தடுத்துக்கொள்வது என கற்பிக்கப்படுவதற்கான உரிமை (R4, R12) நுகர்வோருக்கு இருக்கின்றது.
4. எரிபொருள் அல்லது பெற்றோலிய உற்பத்தி பற்றிய ஏதாவது பாதுகாப்பற் நிலை அல்லது தவறான எரிபொருளை நிரப்பல், தவறான பெற்றோலிய உற்பத்திகளை விநியோகித்தல் முதலிய சம்பவங்கள் அறிவிக்கப்படும் போது சேவை வழங்கும் தரப்பு உடனடியாக மேற்கொள்ளும் பரிகார நடவடிக்கையை அனுகிப்பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை இருக்கின்றது.
5. பெற்றோலிய உற்பத்தியின் அல்லது பெற்றோலிய இரசாயன பதார்த்தத்தின் விளைவாக ஏற்படக்கூடிய ஏதாவதொரு சுகாதார ஆபத்து பற்றிய தகவலை அறிந்துகொள்வதற்கான உரிமை நுகர்வோருக்கு இருக்கின்றது.

நானாவித உரிமைகள்

1. சேவை வழங்கும் தரப்பிடமிருந்து கிடைக்கும் சகல பொருட்களுக்கும் உற்பத்திகளுக்குமான விரிவான செலவுப்பட்டியலை பெற்றுக்கொள்ள நுகர்வோருக்கு உரிமை (R1) இருக்கின்றது.
2. ஏரிபொருள் நிரப்புவர் ஏரிபொருளை நிரப்பும் போது ஏரிபொருள் நிரப்பும் பாம்பியின் ஊசிபோன்ற குழாயை தவறான விதத்தில் பாவிப்பதால் ஏற்படும் பாதிப்புக்கும் பழுதுபார்த்தல் செலவுக்கும் நஷ்டாடுகளை கோர நுகர்வோருக்கு உரிமை இருக்கின்றது.
3. ஒரு பெற்றோலிய உற்பத்தியை பாதுகாப்பற்ற முறையில் இறக்குவதன் விளைவாக ஏதாவது தீப்பற்றல் நிகழ்ந்து பாதிப்புகள் ஏற்பட்டால் அத்தகைய பாதிப்புக்கு நஷ்டாடுகளை கோர நுகர்வோருக்கு உரிமை இருக்கின்றது.

சமனான கவனிப்பு

1. ஒரே வகுதியிலான அல்லது ஒரே தன்மையிலான ஏணை நுகர்வோர் தப்பெண்ணம் அல்லது பிரதிகூலம் ஏதுமின்றி கவனிக்கப்படுவது போல் சமமாக கவனிக்கப்படுவதற்கான உரிமை நுகர்வோருக்கு இருக்கின்றது. (R2)

இரகவியத்தன்மை பேணப்படுதல்

1. நுகர்பவர் நிரப்பியுள்ள பெற்றோலின் அளவு, வாகனத்தின் பதிவு விபரங்கள், வாகனத்தில் பயணித்த பயணிகளினதும் சார்தியினதும் விபரம் முதலிய தனிநபர் விபரங்கள் அடங்கலாக எவ்ரேனும் நுகர்பவர் தொடர்பான விபரங்களை சேவை வழங்குநர் தரப்பு நீதிமன்றம், இலங்கைப் பொதுப் பயண்பாடுகள் ஆணைக்கும் அல்லது வேறு ஏதாவது அரச நிறுவனம் தவிர, அந்த தனிநபரின் விருப்பத்தை பெற்றுக்கொள்ளாமல், எந்தவொரு தனியார் தரப்புக்கும் வெளிப்படுத்தக்கூடாது எனும் அத்தகைய இரகவியமான தனிநபர் விபரங்களின் இரகவியத்தன்மை பேணப்படுவதற்கான உரிமை நுகர்வோருக்கு இருக்கின்றது. (R14)

பாகம் 3 - நுகர்வோரின் கடமைகள்

பெற்றோலிய உற்பத்திகளையும் மற்றும்/அல்லது ஏரிபொருள் விநியோக சேவையையும் பெற்றுக்கொள்ளல்

1. ஏரிபொருட்களையும் மற்றும்/அல்லது பெற்றோலிய உற்பத்திகளையும் பெற்றுக்கொள்வதற்கு பின்வருவன உள்ளடங்கலாக:
 - a. சரியான ஏரிபொருள் தளத்தில் வாகனத்தை நிறுத்தி வாகனத்தின் இயக்கத்தை துண்டித்தல்
 - b. ஏரிபொருள் நிரப்படுகின்ற நேரத்தில் தொலைபேசியை அல்லது வேறு ஏதாவது இலத்திரனியல் உபகரணங்களை பாவிக்கக்கூடாது எனும் நுகர்வோரின் கடமை
 - c. நுகர்ந்த ஏரிபொருளுக்கு மற்றும்: அல்லது நுகர்ந்த ஏணைய பெற்றோலிய உற்பத்திற்கு நுகர்வோர் செலுத்த வேண்டிய உரிய சகல கட்டணங்களையும் செலுத்தும் கடமை
 - d. நுகர்வோர் பொறுமையாகவும் விநியமாகவும் நடந்துகொள்ள வேண்டுமெனும் கடமை
 - e. கடன் அட்டைகளின் மூலமாக கொடுப்பனவுகளை செலுத்தும் போது ஏதாவது மேலதிக கட்டணங்களை நுகர்வோர் செலுத்தும் கடமை (O1)
 - f. அசையாத சொத்துக்களுக்கு அல்லது அசையும் சொத்துக்களுக்கு ஏற்படும் ஏதாவது பாதிப்பை தவிர்த்துக்கொள்ளும் விதத்தில் மெதுவாக வாகனத்தை செலுத்த நுகர்வோருக்கு இருக்கின்ற கடமை

சந்தைப்படுத்தல் கம்பனியின் பொருட்கள் சேவைகள் விநியோக கைந்நாலில் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள தேவைப்பாடுகளை பூர்த்திசெய்வதற்கான கடமை நுகர்வோருக்கு இருக்கின்றது.

நுகர்வோர் முறைப்பாடுகள்

சேவை வழங்கும் தரப்புக்கு முறைப்பாடு செய்யப்பட்டுள்ள பட்சத்தில், அவ்வாறு அந்த சேவை வழங்கும் தரப்புக்கு செய்யப்பட்டுள்ள அத்தகைய முறைப்பாடு செய்யப்பட்டுள்ளது என்பதை நிஷ்டிரூபிப்பதற்கான ஏதாவது கடித தொடர்பு ஆவணத்தின் பிரதியை, சேவை வழங்கும் தரப்புக்கு காண்பிக்கும் அல்லது நுகர்வோர் முறைப்பாட்டு கையாளுகை நடபடிமுறையில் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ளவாறு தேவைப்படுத்தப்படும் போது ஆணைக்குமுங்கு சமர்ப்பிக்கும் வகையில் தன்னிடம் வைத்துக்கொள்வது நுகர்வோருக்குரிய கடமையாகும். (O3)

சுகாதாரம், பாதுகாப்பு, சுற்றாடல்

நுகர்பவரின் வளாகத்திலுள்ள அல்லது பெருமளவாக பொது இடங்களிலுள்ள நபர்களுக்கு உடற்காயங்களை ஏற்படுத்தக்கூடிய ஒரு ஆபத்தான அல்லது பாதுகாப்பற் விதத்தில் பெற்றோலிய ஏரிபொருளை அல்லது பெற்றோலிய உற்பத்திகளை பாவிப்பதிலிருந்து எழும் அத்தகைய ஆபத்து நிலையை தவிர்த்துக்கொள்வதற்கான கடமை நுகர்வோருக்கு இருக்கின்றது.

பாகம் 4 - இறுதி ஏற்பாடுகள்

செயல்வலுப்பெறும்

1. 1961 இன் 28 ஆம் இலக்க இ.பெ.கூ. சட்டத்தில் குறிப்பீடுசெய்யப்பட்டுள்ள ஏற்பாடுகளினதும், அதனையடுத்து வந்த 2002 இன் 33 ஆம் இலக்க இ.பெ.கூ. சட்டத்திற்கான (விவேசை ஏற்பாடுகள்) திருத்தல் சட்டத்திலுள்ள ஏற்பாடுகளினதும், 2002 இன் 35 ஆம் இலக்க இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் சட்டத்தினால் இ.பொ.ப.ஆ. குழுவுக்கு உரித்தளிக்கப்பட்டுள்ள அதிகாரத்தத்துவங்களினதும், அதனையடுத்து எடுக்கப்பட்டுள்ள அமைச்சரவையின் தீர்மானங்களினதும் (மின்சக்தி அமைச்சினால் உறுதிசெய்யப்பட வேண்டிய) பிரகாரம் தயாரிக்கப்பட்டுள்ள பெற்றோலிய ஏரிபொருட்களையும் பெற்றோலிய உற்பத்திகளையும் நுகர்கின்ற நுகர்வோரின் உரிமைகளும் கடமைகளும் உள்ளடங்கிய இந்த ஆவணம் செயல்வலுப்பெறும்.

2. இந்த ஆவணம், மேற்கொள்ளப்படும் திருத்தங்களுக்கு அல்லது புதிய ஒழுங்குவிதிகள், விதிமுறைகள், விதிக்கோவைகள் முதலியவற்றின் அறிவுரைகளுக்கு இணங்க அவ்வப்பொழுது திருத்தப்படும். இந்த ஆவணத்திற்கான அத்தகைய ஏதாவது திருத்தங்கள் உரிய முறையில் பொதுமக்களின் கவனத்திற்கு கொண்டுவரப்படும்.

வெளியீடும் விளக்கங்களும்

1. இந்த ஆவணத்தின் ஒரு பிரதி (சிங்களம், தமிழ், ஆங்கிலம் ஆகிய மொழிகளில்) இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும் அலுவலகத்திலும், சேவை வழங்கும் தரப்புகளினது சகல வாடிக்கையாளர் சேவை நிலையங்களிலும், பிராந்திய: முகாமையாளர் அலுவலகங்களிலும் வழையான அலுவலக நேரங்களில் பொதுமக்கள் பார்ப்பதற்காக வைக்கப்படும்.

2. எவ்வேறும் நபர் ஒருவர் இந்த ஆவணத்தின் ஒரு கடினப் பிரதியை சேவை வழங்கும் தரப்புகளின் அலுவலகங்களிலிருந்தும், இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுளின் அலுவலகத்திலிருந்தும், அரசாங்க வெளியீட்டு பணியகத்திலிருந்தும் பெற்றுக்கொள்ளலாம். இந்த ஆவணத்தின் மென் வாசகத்தை சேவை வழங்கும் தரப்புகளினதும், இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுளினதும் இணையத்தளங்களிலிருந்து கீழிற்ககம் செய்துகொள்ளலாம்.

3. இதில் அடங்கியுள்ள நுகர்வோரின் உரிமைகளும் கடமைகளும் தொடர்பான ஏதாவது விளக்கங்கள் அல்லது மேலதிக விபரங்கள் தேவைப்படும் எவ்வேறும் நபர், கீழே தரப்பட்டுள்ள தொடர்புகொள்ளக்கூடிய விபரங்களின் ஊடாக இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குமுளின் நுகர்வோர் விவகாரங்கள் பிரிவுடன் தொடர்புகொண்டு அத்தகைய விளக்கங்களையும் விபரங்களையும் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.

நுகர்வோர் விவகாரங்கள் பிரிவு

இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்கும்

6-வது மாடி, இ.வ. வர்த்தக கோபுரம்

இலக்கம் கு28, புதிய மைக்கல் வீதி

கொழும்பு 03.

தொலைபேசி இலக்கம்: (011) 2392607/8

தொலைநகல் இலக்கம்: (011) 2392641

மின்னஞ்சல்: consumers@pucl.gov.lk

வரைவிலக்கணங்கள்

“ஆணைக்குழு” என்பது 2002 இன் 35 ஆம் இலக்க சட்டத்தின் கீழ் தாபிக்கப்பட்டுள்ள இலங்கைப் பொதுப் பயன்பாடுகள் ஆணைக்குழு எனப் பொருள்படும்.

“பெற்றோலிய ஏரிபொருள் வழங்கும் தரப்பு” என்பது சகல வகையான பெற்றோல்களையும், மண்ணெண்ணெய்யையும், ஃசலையும், பெறுமதி சேர்ந்த உற்பத்திகளையும் வழங்கும் அல்லது கலக்கும் தரப்பு அல்லது மசகெண்ணெய்யை சுத்திகரிக்கும் அல்லது ஏதாவதோரு நடுத்தரளவான ஏரிபொருள் களாஞ்சியத்தை நிறுவகிக்கும் கம்பனி என பொருள்படும்.

“பெற்றோலிய நுகர்வோர்” என்பது சுத்தீகரிக்கப்பட்டுள்ள அல்லது கலக்கப்பட்டுள்ள ஏதாவதோரு பெற்றோலிய உற்பத்தியின் இறுதிப் பாவனையாளர் என பொருள்படும்.

“பெற்றோலிய வாடிக்கையாளர்” என்பது ஏரிபொருள் சுத்திகரிப்பு தரப்பிடமிருந்து, களாஞ்சியப்படுத்தும் தரப்பிடமிருந்து அல்லது சில்லறை வியாபாரியிடமிருந்து பெற்றோலிய உற்பத்திகளை கொள்வனவு செய்யும் அல்லது பெற்றோலிய சேவைகளை பெறும் எவ்வேறும் நபர் ஒருவர் அல்லது ஏதாவதோரு கூட்டுறையை நிறுவனம் என பொருள்படும்.

“பெற்றோலிய உற்பத்திகள்” என்பது சகல தரத்திலுமான பெற்றோல், மண்ணெண்ணெய், ஃசல் மற்றும் அவற்றின் பெறுமதி சேர்ந்த பொருட்கள் என பொருள்படும்.

“பெற்றோலிய சேவை” என்பது ஏரிபொருள் விநியோக சேவை மற்றும் பகிர்ந்தளிக்கும் தரப்பினால், களாஞ்சியப்படுத்தும் தரப்பினால் அல்லது சில்லறை வியாபாரியினால் வழங்கப்படும் சம்பந்தப்படுகின்ற ஏனைய சேவைகள் என பொருள்படும்.



STATEMENT OF RIGHTS AND OBLIGATIONS OF CONSUMERS OF ALL GRADES OF PETROL, KEROSENE AND DIESEL

PART 1 - GENERAL PROVISIONS

A. BASIC RIGHTS

Petroleum consumers have the following basic rights with respect to the supply and use of Petroleum Products and Services:

1. Right to be informed (R1)
2. Right to receive equal treatment (R2)
3. Right to satisfaction of basic needs (R3)
4. Right to consumer education (R4)
5. Right to choose and have access to a variety of products(R5)
6. Right to fairness in recovering expenses (R6)
7. Right to redress (R7)
8. Right to minimum standards of service and product quality (R8)
9. Right to be free from arbitrary allegations (R9)
10. Right to be presumed innocent until proved guilty according to law in a public trial (R10)
11. Right to be free from arbitrary interference with privacy, family or premises (R11)
12. Right to a safe and healthy environment (R12)
13. Right to receive compensation for any damage due to contamination or disturbance (R13)
14. Right to confidentiality (R14)
15. Right to Safety and protection from hazardous goods or services. (R15)
16. Right to be Informed and protected against fraudulent, deceitful or misleading information. (R16)
17. Right to have access to accurate information and facts needed to make informed choices and decisions. (R17)
18. Right to be heard and to express and represent consumer interests in the making of economic and technical decisions. (R18)
19. Right to Consumer Education and to become a skilled and informed consumer capable of functioning effectively. (R19)

The code representing the relevant basic right (from R1-R19) is indicated in front of each of the consumer rights stated under Part II of this statement.

B. BASIC OBLIGATIONS.

Petroleum consumers have the following basic obligations with respect to the supply and use of Petroleum Products and Services:

1. Obligation to comply with legal and regulatory framework (O1)
2. Obligation to pay all charges legitimately charged or levied by the goods and services provider (O2)
3. Obligation to provide assistance to Products and service provider, in order to ensure the provision of an efficient service (O3)
4. Obligation to ensure public safety protection of environment of General public. (O4)
5. Obligation to provide information to Products and service provider, in order to ensure the availability of right product and an efficient service (O5)
6. Obligation to protect the service provider's property and corporate image (O6)
7. Obligation to be aware of the correct product and safe handling of goods before purchasing. (O7)
8. Obligation to honor, government's needs and wants. (O8)
9. Obligation to Complain and inform business and other consumers of dissatisfaction with a product or service in a fair and honest manner. (O9)
10. Obligation to be an Ethical Consumer and to be fair by not engaging in dishonest practices which cost all consumers money. (O10)
11. Obligation to Respect the Environment and avoid waste, littering and contribution to pollution. (O11)

The code representing the relevant basic consumer obligation (O1-11) is indicated in front of each of the consumer obligations stated under Part III of this statement.

Part 2 - CONSUMER RIGHTS

Purchasing fuel or Petroleum product

1. Consumers have a right to request the available products which have to be fulfilled. (R1)
2. Consumers have a right to receive right quality and quantity of product without any undue preference or discrimination (R2)
3. Consumers have right to be redressed and to be compensated for pumping wrong product, providing inferior goods, at the fault of the pumper/customer attendant (R7)
4. Consumers have a right to know the place at which a required product is available (R4)
5. Consumers have a right to be received right quantity and quality petroleum product for the money charged by the pumper.
6. Consumers have a right to receive an ownership details of the filling station for making complaints to the regulator (R1)
7. Consumers have a right to demand reference volume verification Jar for a verification of fuel dispensing pump accuracy (R5)
8. Consumers have a right to receive a receipt/bill.
9. Consumers have a right to be made aware of statement of "Rights and Obligations of consumers of all grades of petrol, kerosene and diesel" and receive a copy from the service station for reference.
10. Consumers have a right to obtain a required product even during power failures through temporary electricity back up supply.

Consumer Complaints

1. Consumers have a right to make any complaints (relating to the supply and use of petroleum products) to be resolved through the complaint handling procedure. (R7)
2. Consumers have a right to lodge any complaint in writing by post, fax or email or orally (by visiting or over telephone) with respect to the supply and use of petroleum products at:
 - a. respective Area office, customer care unit or DGM (Marketing), in the case of Ceylon Petroleum Corporation
 - b. respective Area Manager's office or Manager (sales), HO, Lanka IOC, Colombo or any other authorized licensee. (R7)
3. Consumers have a right to receive an acknowledgement for any complaint made (in writing or orally) to the products and service provider:
4. Consumers have a right to know the current status of any complaint lodged with the service provider (R1)
5. Firstly, consumers have a right to receive solutions from immediate service provider to any complaints within eight (8) days from the date of the complaint made. However, in the event, such service provider shall not provided a solution within 08 days or complainant does not agree with the resolution provided, consumers have a right to forward such complaints to a higher officer of the service provider.
6. Consumers have a right to receive a resolution for any complaint lodged with such higher officer of the service provider within a period of fourteen (14) days from the date of the complaint (R7)
7. However, if the matter is required to be referred to a higher authority by the relevant officer in order to provide a resolution, the consumers have a right:
 - a. to be informed of the same, within a period of fourteen (14) days from the date of the complaint; and
 - b. to receive a resolution within a period of twenty-eight (28) days from the date of the complaint (R7)
8. Consumers have a right to know the next course of action, that may be initiated, in case if he or she is not in agreement with the resolution received from the service provider (R1)
9. Consumers have a right to refer any dispute that arise with the service provider, in connection with the supply or use of Petroleum products, to the Commission provided that the parties have not been able to resolve it through the dispute resolution procedure prescribed by the Ministry in charge of Petroleum or the Commission (R7)

Communication with the service provider

1. Consumers have a right to know the contact details of the service provider and any revisions to same (R1)
2. Consumers have a right to have a facility to inform the service provider in case of a shortage of supply or an emergency (R1)
3. Consumers have a right to make appointments to meet relevant officials of the service provider to discuss or clarify any matter connected with the fuel supply or product quality (R1 and R4)

Fuel and petroleum product quality

1. Consumers have a right to receive a Petroleum products and fuel supply as per prevailing marketing specifications of the oil company. (R8)
2. Consumers have a right to receive a minimum time period for any planned changes to existing specifications (R1)
3. Consumers have a right to be informed of any changes in quality or specifications as early as possible (R1)

Health, Safety and environment

1. Consumers have a right to be protected from damages arising from Oil fire accidents and supply of inferior quality petroleum products (R12).
2. Consumers have a right to be protected from dangers arising from unsafe operation of Fuel Filling Stations. (R12)
3. Consumers have a right to be educated on how to prevent fire hazards during pumping fuel (R4 and R12)
4. Consumers have a right to receive immediate corrective action by the service provider when any unsafe condition or pumping of incorrect product pertaining to the fuel or petroleum product is reported.
5. Consumers have right to receive information about any health hazard due to petroleum product or additive.

Miscellaneous Rights

1. Consumers have a right to obtain a detailed bill of all products received from the service provider. (R1)
2. Consumers have right to claim for the damage and repair cost if the pumper uses wrong nozzle to pump fuel.
3. Consumers have right to claim for the damage and compensation if fire broke out due to unsafe unloading of a product.

Equality in treatment

1. Consumers have a right to be treated equally to other consumers of similar category or nature and free of prejudice or disadvantage (R2)

Confidentiality

1. Consumers have a right to privacy and confidentiality, whereby the service provider shall not disclose the information with regard to any consumer, including the personal details of consumer quantity of fuel pumped in, registration details of the vehicle, details of passengers and driver to any party other than the judiciary, the Commission or any other government institution, without obtaining his or her consent (R14)

Part 3 - CONSUMER OBLIGATIONS

Obtaining Petroleum Products and/or Fuel supply.

1. Consumers have an obligation to fulfill the requirements, specified in the supply goods and services manual of the marketing company, with respect to obtaining fuel, and/or Petroleum product including:
 - a. parking vehicle at the right fuel bay and switch off ignition;
 - b. Consumers have an obligation to not to use mobile phone or any other electronic devices during the pumping process;
 - c. Consumers have an obligation to settle all charges due in respect of fuel and/or other petroleum products received in situ.
 - d. Consumers have an obligation to be polite and tolerance.
 - e. Consumers have an obligation to payment of any additional charges in the event of payment by credit cards. (O1)
 - f. Consumers have an obligation to drive away in a gentle manner to avoid any damage to movable or immovable property.

Consumer Complaints

Consumers have an obligation to retain proof of any correspondence with service provider in respect of any complaint that has been lodged with the service provider, to be submitted to the service provider or the Commission when required as stipulated in Consumer Complaint Handling Procedure (O3)

Health, Safety and Environment

Consumers have an obligation to refrain from using petroleum or petroleum products in a dangerous or unsafe manner which can cause injury to the persons at the consumer's premises or public at large.

Part 4 - Final Provisions

Effectivity

1. This statement of rights and obligations of Petroleum and Petroleum Products consumers, which has been prepared in terms of provisions given in the CPC Act No. 28 of 1961 and its subsequent amendments together with CPC (Special Provision) Act No.33 of 2002 and powers vested on PUCSL under Public Utilities Commission Act No.35 of 2002 and subsequent cabinet decisions.
2. This statement would be revised from time to time in line with the modifications made to or prescription of new regulations, rules, codes, etc. Any such revisions to this statement will be duly brought into the notice of public.

Publication And Clarifications

1. A copy of this statement (in Sinhala, Tamil and English) will be made available for reference by general public during the working hours at the Commission and at all customer service centers and area/Regional offices of the service provider.
2. Any person may purchase a hard copy of this statement from offices of the services provider, the Commission or the Government Publication Bureau. Soft version of this statement is available to be downloaded on the Websites of the service provider and the Commission.
3. Any person, who requires any clarification or further details with respect to the rights and obligations of petroleum fuel consumers contained herein, may contact the Consumer Affairs Division of the Commission via the contact details provided below;

Consumer Affairs Division
Public Utilities Commission of Sri Lanka
Level 06, BOC Merchant Tower
#28, St. Michael's Road
Colombo 03.

Telephone: (011) 2392607/8
Fax: (011) 2392641
Email: consumers@pucsl.gov.lk

Definitions.

“Commission” means the Public Utilities Commission of Sri Lanka established under the Act No 35 of 2002.

“Petroleum fuel Provider” – means either crude oil refiner or any intermediate fuel storage company or blender who provide all categories of petrol, kerosene, diesel and value-added products.

“Petroleum Consumer” means - end user of any refined or blended petroleum product.

“Petroleum Customer” means- Any person or corporate entity purchase or obtain services from Refiner, stockiest, or retail dealer.

“Petroleum Products” means all grades of petrol, kerosene, diesel and their value-added products.