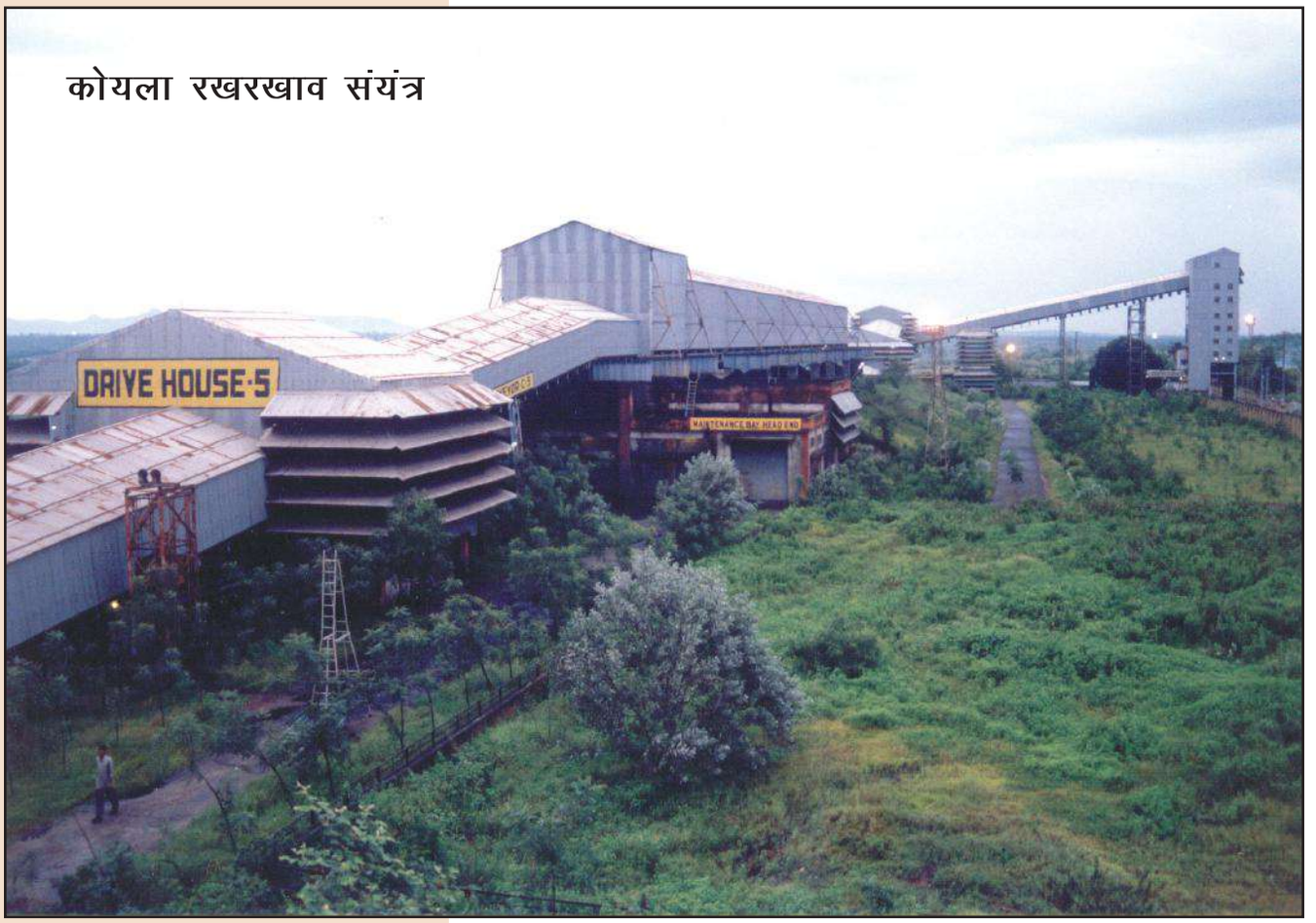
कोयला रखरखाव संयंत्र



वार्षिक रिपोर्ट
2016—17

7
अध्याय

कोयला वितरण एवं विपणन

कोयला वितरण एवं विपणन

कोयला वितरण एवं विपणन

सीआईएल का विपणन प्रभाग इसकी सभी सहायक कोयला उत्पादक कंपनियों के विपणन कार्यकलापों की आयोजना, समन्वय एवं मॉनीटरिंग करता है। विभिन्न क्षेत्रों के उपभोक्ता क्षेत्रों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सीआईएल का राज्य की राजधानियों में क्षेत्रीय बिक्री कार्यालयों का नेटवर्क है।

विद्युत, सीमेंट तथा इस्पात संयंत्रों को कोयले का आबंटन

इस्पात संयंत्रों को कोकिंग कोल का आबंटन इससे पहले कोयला नियंत्रक द्वारा किया जाता था। तथापि कोकिंग कोल को नियंत्रण मुक्त करने के बाद कोकिंग कोल की आपूर्ति भी कोयला कंपनियों द्वारा स्थायी लिंकेज समिति (दीर्घकालिक) (एसएलसी (एलटी)) द्वारा स्थापित लिंकेज के आधार पर अथवा उनकी मौजूदा वचनबद्धताओं के आधार पर की जाती है।

अप्रैल–दिसंबर, 2016 के दौरान सीआईएल ने विभिन्न उपभोक्ताओं को कोयले की निम्नलिखित मात्रा की आपूर्ति की है:–

कोल इंडिया लिमिटेड

(अनंतिम) (मिलियन टन)

क्षेत्र	लक्षित उठान	वास्तविक उठान	लक्ष्य की तुलना में आपूर्ति का %
इस्पात*	4.60	5.23	114%
विद्युत (उपयोगिता)**	326.62	306.10	94%
कैप्टिव पावर***	29.18	22.21	76%
सीमेंट	4.09	2.65	65%
स्पांज आयरन	6.14	3.84	63%
अन्य	63.11	51.49	82%
कुल प्रेषण	433.73	391.53	90%
कोलि. खपत	0.24	0.26	105%
कुल	433.98	391.78	90%

* : इसमें वाशरियों को दिया गया कोकिंग कोल, तथा इस्पात संयंत्रों को की गई प्रत्यक्ष आपूऑर्ति तथा बैंडेबल आपूर्ति शामिल है।

** : इसमें परिष्करण के लिए वाशरी और बीना डिशेलिंग संयंत्र को फीड करने के लिए कोकिंग तथा नानकोकिंग कोयला शामिल हैं ।

***: कैप्टिव पावर जिसमें उर्वरक क्षेत्र को प्रेषण शामिल है।

एससीसीएल से क्षेत्रवार कोयला उठानः

वर्ष 2016–17 (अप्रैल से दिस.16) के दौरान एससीसीएल से क्षेत्रवार कोयला उठान तथा शेष अवधि (जनवरी से मार्च 2017 तक) के दौरान अनुमानित कोयला उठान का ब्यौरा इस प्रकार हैः

(मिलियन टन)

क्षेत्र	अप्रैल से दिस,16	अप्रैल से दिस., 2015	(%) वृद्धि	जन. से मार्च, 2017 (अनुमानित)	2016–17 (अनुमानित)
विद्युत (संयत्र और सीपीपी)	37.11	36.95	0.42	12.90	50.01
स्टील (स्पंज आयरन)	0.06	0.082	-31.71	-0.01	0.05
सीमेंट	1.48	2.478	-40.27	0.83	2.31
उर्वरक	-	-	-	-	-
अन्य	4.02	4.052	-0.81	1.56	5.58
कुलः एसीसीएल	42.67	43.56	-2.07	15.29	57.95

विद्युत गृह

अप्रैल– दिसम्बर, 2016 के दौरान तापीय विद्युत गृहों द्वारा सीआईएल से कोयले का उठान 306.10 मिलियन टन था जो कि लक्ष्य के 94% की प्राप्ति थी। गत वर्ष की इसी अवधि की तुलना में उठान में 7.12 मिलियन टन अर्थात 2.4% की वृद्धि हुई है।

सीमेंट संयंत्र

अप्रैल–दिसम्बर, 2016 के दौरान सीआईएल से सीमेंट संयंत्रों को प्रेषण पिछले वर्ष इसी अवधि के दौरान 3.64 मिलियन टन की तुलना में 2.65 मिलियन टन (अनंतिम) था।

लघु तथा मध्यम उपभोक्ताओं को कोयले का वितरणः

- नई कोयला वितरण नीति (एनसीडीपी) के अंतर्गत राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों को 10000 मि.ट. प्रति वर्ष तक आवश्यकता वाले उपभोक्ताओं को कोयला वितरण का उत्तरदायित्व सौंपा गया है। संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा नामित एजेंसियों के माध्यम से कोयले का वितरण किया जाना है। राज्यों द्वारा नामित एजेंसियों के माध्यम से वितरण हेतु वार्षिक रूप से कुल 8 मिलियन टन निर्धारित किया गया है जो संबंधित कोयला कंपनियों के साथ एफएसए संपन्न करने के पश्चात कोयला ले सकेंगे।
- इन एजेंसियों से वसूला गया मूल्य अधिसूचित मूल्य के समान होगा जैसा कि एफएसए करने वाले अन्य उपभोक्ताओं पर लागू है। एजेंसी अपने उपभोक्ताओं से कोयला कंपनी द्वारा वसूले गए आधार मूल्य के अलावा वास्तविक भाड़ा तथा सेवा शुल्क के रूप में 5% मार्जिन तक वसूल करने की हकदार होगी ।
- 13 राज्यों ने लघु, मध्यम एवं अन्य उपभोक्ताओं को कोयला वितरण के लिए वर्ष 2016–17 (31 दिसम्बर, 2016 तक) के दौरान 19 राज्य एजेंसियों को नामित कर दी है जिनमें से 09 राज्य एजेंसियों ने 1.904 मि.टन के लिए एफएसए संपन्न किये हैं।

कोयले की ई–नीलामी

सीआईएल में ई–नीलामी

एनसीडीपी प्रावधान के अनुसार कोयले की बिक्री हर महीने बाजार निर्धारित मूल्य पर इलैक्ट्रोनिक नीलामी (ई–नीलामी) के जरिए नियमित आधार पर की जा रही है। ई–नीलामी दो प्रकार

की है– स्थल ई–नीलामी और फारवर्ड ई–नीलामी। स्थल ई–नीलामी सभी वर्गों के क्रेताओं के लिए है। फारवर्ड ई–नीलामी के मामले में केवल अन्त्य उपयोगकर्ता/वास्तविक उपभोक्ता ही भाग लेने के पात्र हैं और इन्हें अपेक्षाकृत लंबी अवधि सामान्यतः एक वर्ष के लिए कोयले की आपूर्ति का आश्वासन मिल सकता है। प्रत्येक फारवर्ड ई–नीलामी 12 महीनों के लिए होगी जिसमें तीन–तीन महीने की अवधि वाली चार तिमाहियां होंगी। उपभोक्ताओं के पास एक बार में किसी एक तिमाही के लिए अथवा सभी चार तिमाहियों के लिए बोली लगाने का विकल्प होगा जबकि स्थल ई–नीलामी नवंबर, 2007 से चल रही है लेकिन फारवर्ड ई–नीलामी अगस्त, 2009 से शुरू हुई है। एनसीडीपी के कार्यान्वयन के बाद ई–नीलामी का निष्पादन इस प्रकार है:–

	स्थल ई–नीलामी					फारवर्ड ई–नीलामी				
	अप्रै'13 –मार्च'14	अप्रै14– मार्च '15	अप्रै'15– मार्च'16	अप्रै'15– दिस.'15	अप्रै'16– दिस '16	अप्रै'13 –मार्च'14	अप्रै 14– मार्च '15	अप्रै 15– मार्च'16	अप्रै'15 –दिस.15	अप्रै'16– दिस '16
बोलिदाताओं की सं	84485.00	49916.00	80537.00	58564	48249.00	354.00	179.00	320.00	184.00	38.00
सफल बोलिदाताओं की सं	50937.00	28005.00	54495.00	37780	34715.00	239.00	133.00	224.00	138.00	37.00
पेश की गई कुल मात्रा (मि टन)	68.86	50.17	88.067	57.745	96.10	7.88	5.89	13.25	4.82	4.41
कुल आबंटित मात्रा (मि. टन)	58.13	45.21	57.41	41.073	41.43	4.09	3.59	5.92	2.04	0.29
कुल आबंटित मात्रा का अधिसूचित मू. (करोड़ रु.)	9281.04	6800.85	7648.82	5536.35	5382.41	444.46	501.58	705.15	345.39	87.65
कुल आबंटित मात्रा का बोली मू. (करोड़ रु.)	12767.06	11133.51	10229.54	7543.76	6616.70	621.55	630.58	912.72	453.40	88.35
अधिसूचित मूल्य की तुलना में %वृद्धि	37.56	63.71	33.74	36.26	22.93	39.84	25.72	29.44	31.27	0.80

अप्रैल.16–दिस.16 के दौरान कंपनीवार स्थल ई–नीलामी (अनंतिम) निम्नानुसार है:

(लाख टन में)

कंपनी	पेश की गई मात्रा	आबंटित मात्रा	अधिसूचित मूल्य की तुलना में %वृद्धि
ईसीएल	1.870	1.201	28.22
बीसीसीएल	1.988	1.432	34.92
सीसीएल	20.195	6.159	23.64
एनसीएल	1.876	1.768	22.45
डब्ल्यूसीएल	10.060	2.833	9.10
एसईसीएल	35.114	13.125	22.95
एमसीएल	24.244	14.697	25.03
एनईसी	0.755	0.211	12.78
सीआईएल	96.101	41.426	22.93

2016–17 (दिस. 16) तक के दौरान हुईं अतिरिक्त नीलामियां

➢ **विद्युत के लिए की गई विशेष नीलामी**

- o विद्युत उत्पादकों के लिए विशेष फारवर्ड ई–नीलामी वर्ष 2015–16 में शुरू की गई थी जिसे उन उपभोक्ताओं को जिन्हें कोयले की आवश्यकता थी, को कोयला उपलब्ध कराने हेतु वर्ष 2016–17 में जारी रखा गया है। अप्रैल–दिसम्बर, 2016 की अवधि के लिए इस स्कीम के अंतर्गत विद्युत उपभोक्ताओं द्वारा लगभग 38.3 मि.ट. कोयले की बुकिंग की गई है।

➢ **विशेष स्पॉट ई–नीलामी**

- o क्रेताओं को कोयला उपलब्ध कराने हेतु अक्तूबर, 2016 के महीने में सीआईएल द्वारा मार्च, 2017 तक उठान वैधता सहित विशेष स्पाट ई–नीलामी कराई गई थी। इस स्कीम के अंतर्गत अप्रैल से दिसम्बर, 2016 की अवधि के लिए लगभग 6.2 मि.ट. कोयले का आबंटन किया गया था।

➢ **गैर विद्युत क्षेत्र के लिए अनन्य नीलामीः**

- o गैर विद्युत क्षेत्र के उपभोक्ताओं (सीपीपी सहित) को कोयला उपलब्ध कराने हेतु वर्ष 2015–16 में गैर–विद्युत उपभोक्ताओं के लिए अनन्य ई–नीलामी स्कीम शुरू की गई थी। इस स्कीम को वर्ष 2016–17 में जारी रखा गया है जहां अप्रैल–दिसम्बर, 2016 की अवधि के दौरान 4.35 मि.ट. कोयले की बुकिंग की गई है।

अप्रैल से दिसम्बर, 2016 की अवधि के लिए विद्युत हेतु विशेष फारवर्ड नीलामी, विशेष स्पॉट तथा गैर–विद्युत के लिए अनन्य नीलामी का ब्यौरा नीचे दिया गया है:–

नीलामी	विशेष नीलामी	विशेष फारवर्ड नीलामी	अनन्य नीलामी
बोलिदाताओं की सं.	238	1072	156
सफल बोलिदाताओं की सं	176	759	138
पेश की गई कुल मात्रा (लाख टन)	93.486	18.418	16.980
कुल आबंटित मात्रा (लाख टन)	38.320	6.262	4.349
कुल आबंटित मात्रा का अधिसूचित मू. (करोड़)	3911.49	895.27	587.29
कुल आबंटित मात्रा का बोली मू.– (करोड़)	4570.88	1074.93	639.22
कुल अधिसूचित मूल्य की तुलना में %वृद्धि	16.86	20.07	8.84

➢ **एससीसीएल में कोयले की ई–नीलामीः**

- o एससीसीएल ने कोयले की स्थल ई–नीलामी दिसंबर, 2007 में शुरू की है।
- o अप्रैल से दिसंबर 16 तक की अवधि के दौरान एससीसीएल द्वारा स्थल ई–नीलामी के जरिए बेचे गए कोयले का ब्यौरा इस प्रकार है:

कंपनी	प्रस्तावित मात्रा (टन)	बेची गई मात्रा (टन)	अधिसूचित मूल्य की तुलना में %वृद्धि
एससीसीएल	4963300	1527327	10.15

परिवहन के साधन

सीआईएल में कोयले और कोयला उत्पादों के परिवहन के महत्वपूर्ण साधन रेलवे, सड़क, मैरीगोराउंड पद्धति (एमजीआर), कन्वेयर बैल्ट और मल्टी माडल रेल एवं समुद्री मार्ग हैं। अप्रैल–दिसम्बर, 2016 के दौरान कोयला और कोयला उत्पादों की कुल ढुलाई में परिवहन के इन साधनों का अनुमानित योगदान नीचे दर्शाया गया है :

क्र.सं.	परिवहन के साधन	%योगदान
1	रेलवे (रेलवे एवं समुद्री सहित)	55%
2	सड़क	25%
3	एमजीआर	17%
4	बैल्ट कन्वेअर्स/रोपवेज	03%

नई कोयला वितरण नीति (एनसीडीपी) के अंतर्गत हुई प्रगतिः

अक्तूबर, 2007 में नई कोयला वितरण नीति लागू होने से पूर्व उपभोक्ताओं को व्यापक रूपसे दो वर्गों अर्थात् कोर एवं नॉन–कोर क्षेत्रक में वर्गीकृत किया गया था। पूर्व में वर्गीकृत उपभोक्ताओं का आधार एक मात्र आर्थिक विकास में उनकी भूमिका पर आधारित था। तथापि, नई कोयला वितरण नीति के अंतर्गत उपभोक्ताओं के पूर्व वर्गीकरण को हटा दिया गया है।

इस नीति के अंतर्गत प्रत्येक क्षेत्रक/उपभोक्ता को मेरिट के आधार पर तथा उनके लिए लागू विनियामक उपबंधों को ध्यान में रखते हुए चुना गया है।

विद्युत सीमेंट एवं स्पांज आयरन क्षेत्र के लिए स्थायी लिंकेज समिति (दीर्घावधिक) को उनकी कोयले की आवश्यकता के बारे में संस्तुति करने हेतु प्राधिकृत किया गया है। ऐसी संस्तुति के आधार पर सीआईएल में आश्वासन पत्र संबंधी समिति (सीएलओए) कोयला कंपनी–वार मात्रा का आबंटन करती है। कोयला कंपनियां आश्वासन पत्र जारी करती हैं जिसमें कोयला आपूर्ति हेतु ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) के लिए पात्र होने से पूर्व एलएओ धारक को निर्धारित अवधि के अंतर्गत प्राप्त किए जाने वाले विशिष्ट लक्ष्य दिए गए होते हैं। सभी वर्तमान वैध उपभोक्ताओं को कोयले की आपूर्ति को विधिक रूप से ईंधन आपूर्ति करार के अंतर्गत लाया गया है।

गैर–विनियमित क्षेत्रक को कोयला लिंकेजों/एलओए की नीलामी हेतु सीआईएल/एससीसीएल को दिशा–निर्देश जारी किए गए हैं जिसके अनुसार कैप्टिव विद्युत संयंत्र (सीपीपी) सहित गैर–विनियमित क्षेत्र अर्थात् सीमेंट, इस्पात/स्पांज आयरन, एल्यूमिनियम एवं अन्य (उर्वरक (यूरिया) क्षेत्र को छोड़कर) के लिए किए जाने वाले लिंकेजों/एलओए के सभी प्रकार के आबंटन तत्काल प्रभाव से नीलामी आधारित होंगे। नए ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) की अवधि कोयला मंत्रालय द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसार, अधिकतम 15 वर्षों तक होगा।

एनसीडीपी के कार्यान्वयन में सीआईएल द्वारा की गई प्रगति का ब्यौरा निम्नानुसार हैः–

➢ कोल इंडिया लिमिटेड

लिंकेज प्रणाली का स्थान ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) ने ले लिया है अक्टूबर, 2007 में एनसीडीपी लागू होने के पश्चात मौजूदा उपभोक्ताओं के साथ 2008 में एफएसए संपन्न किए गए। इन एफएसए की अवधि 5 वर्षों के लिए थी। अधिकांश एफएसए समाप्त हो गए थे तथा कुछ नवीकृत हो गए हैं अथवा नवीनीकरण की प्रक्रिया में हैं। दिस. 2016 तक विद्युत कंपनियों के वर्ग को छोड़कर, कोयला कंपनियों के साथ 679 उपभोक्ताओं के पास एफएसए है ।

एनसीडीपी के अंतर्गत दिसंबर, 2016 (अनंतिम) तक संपन्न एफएसए की क्षेत्रवार स्थिति निम्नानुसार हैः–

पुराने मौजूदा उपभोक्ता (विद्युत) संयंत्रों को छोड़कर)	कोल इंडिया लि. की सहायक कंपनियों के साथ उपभोक्ताओं के आपरेटिव एफएसए की संख्या
सीपीपी	106
स्पांज आयरन	208
सीमेंट	40
कागज	36
एल्युमिनियम	2
ब्रिकेट	15
एसएसएफ	44
कोकरीज	107
अन्य	121
कुल सीआईएल	**679**

- इस समय वर्ष 2009 से पहलें की अवधि से संबधित 126 एफएसए कार्यान्वित किए जा चुके हैं।

- एलओए को जारी करने के लिए एसएलसी (एलटी) की सिफारिशों में से, दिसंबर, 2016 तक विद्युत, स्पांज आयरन तथा सीपीपी एवं सीमेंट उप क्षेत्र में कुल 598 नए उपभोक्ताओं ने सीजी प्रस्तुत किया था तथा आवश्यक लक्ष्यों को पूरा करने हेतु उन्हें एलओए जारी किया गया था। उनमें से 464 ईकाइयों ने एफएसए संपन्न किए हैं। तथापि, बाद में कोयला ब्लाकों का आबंटन रद्द हो जाने के कारण एलओए के 12 टैपरिंग एफएसए अवैध घोषित किए गए। इस प्रकार इस समय 452 एफएसए हैं जिनमें से 272 वैध हैं अन्य एलओए को पूरा किए जाने के विभिन्न चरणों रद्द/समाप्त/वापस ले लिया गया है।

- 17.07.2013 के राष्ट्रपति के निर्देशों के अनुसार सीआईएल को कुल 78,535 मेगावाट क्षमता वाले 173 टीपीपी के साथ एफएसए संपन्न करने थे। 31.12.2016 तक 66,625 मेगावाट की कुल क्षमता के लिए तथा 218.55 मि.टन की वार्षिक संविदाशुदा मात्रा के लिए कुल 143 एफएसए विद्युत संयंत्रों के साथ संपन्न किए गए हैं। तथापि उक्त क्षमता में से 55,347 मेगावाट की क्षमता वाले टीपीपी ने दीर्घकालिक विद्युत क्रय समझौता (पीपीए) किए हैं तथा चालू होने की शर्तो पर कोयला आपूर्ति शुरू करने के लिए पात्र हैं। तथापि, उपरोक्त 143 एफएसए के अलावा कोयला मंत्रालय के दिनांक 30.06.2015 के का.ज्ञा. को देखते हुए 24 टेपरिंग एफएसए एमओयू समाप्त हो गए हैं। विभिन्न कारणों अर्थात् एसीसीसीएल को स्थानांतरण एवं आईपीपी से सीपीपी में परिवर्तन के कारण 3 एफएसए अब वैध नहीं है। सामान्य लिंकेज वाले शेष 3 यूनिटों के साथ एफएसए पर हस्ताक्षर नहीं किया जा सका जिसका कारण सीआईएल से संबंधित नहीं है।

- **आयात प्रतिस्थापन :** कोयला मंत्रालय के दिशा–निर्देशों के अंतर्गत सीआईएल ने आयातित कोयले के स्थान पर घरेलू कोयले का प्रयोग करने की पहल की है। इस उद्देश्य से कोल इंडिया ने विद्युत उत्पादनकर्ताओं के साथ सीधे बातचीत की है ताकि प्रत्येक विद्युत स्टेशन की उपयुक्तता के अनुसार उपयुक्त रणनीति बनाई जा सके। सीधी बातचीत से कोल इंडिया का उद्देश्य उपयुक्त रणनीति तैयार करना है।

  जैसे स्रोत का युक्तीकरण, एमओयू/एफएसए के माध्यम से अतिरिक्त कोयल उपलब्ध कराना, विशेष फारवर्ड ई–नीलामी के माध्यम से कोयला प्राप्त करने को बढ़ावा देना, गुणवत्ता आश्वासन आदि। अभी तक दिसंबर, 2016 तक 11 मिलियन टन कोयले का प्रतिस्थापन किया गया है जिसके चालू वित्त वर्ष की समाप्ति तक 20 मि.ट. के स्तर तक पहुंचने की आशा है।

- **लिंकेजों का युक्तिकरण :** विद्यमान कोयला संसाधनों की व्यापक समीक्षा एवं इन स्रोतों की परिवहन लागत को ध्यान में रखते हुए युक्तिकरण हेतु संभाव्यता की तलाश के लिए जून, 2014 में एमओसी द्वारा एक अंतर–मंत्रालयी कार्यबल का गठन किया गया था। युक्तिकरण के एक भाग के रूप में अभी तक 40.5 मि.ट. कोयला लिंकेज का युक्तिकरण किया गया है जिसमें संभावित वार्षिक बचत लगभग 2503 करोड़ रु. है।

  सीआईएल ने अपने स्तर पर अप्रैल से दिसंबर, 2016 की अवधि के दौरान एनटीपीसी, डब्ल्यूबीपीडीसीएल, महाजेनको, एपीसीपीएल आदि के लिंकेजों का युक्तिकरण किया है जिससे परिवहन लागत में लगभग 940 करोड़ रु. की बचत हुई है।

- **लिंकेज नीलामी:** सीआईएल ने कोयला मंत्रालय द्वारा दिनांक 15.02.2016 को जारी नीति दिशा–निर्देशों के अनुसार जून से अक्तूबर, 2016 की अवधि के दौरान गैर–विनियमित क्षेत्रक के अंतर्गत स्पांज आयरन, सीमेंट, सीपीपी एवं 'अन्य' उप क्षेत्रकों के लिए कोयला लिंकेज के दौर–I की नीलामी की है। नीलामी की परिकल्पना लिंकेज नीलामी के पारदर्शी पद्धति के रूप में की गई है जो प्रतिस्पर्धी बोली पर आधारित है। विभिन्न उपभोक्ता अनुकूल उपाय जैसे कि अनिवार्य थर्ड पार्टी सैम्पलिंग, एक्जिट विकल्प, नो परफार्मेंस इंसेंटिव, विशिष्ट खान/साइडिंग से डिलीवरी, फोर्स मैज्यूर आदि के मामले में बैकअप खान लागू किए गए हैं। दौर–I के लिए कुल 23.75 मि.ट.

निर्धारित किया गया है जिसमें से 22.14 मि.ट. की बुकिंग हो गई है। नीलामी के पश्चात बुक किए गए मात्रा के लिए ईंधन आपूर्ति करार (एफएसए) पर हस्ताक्षर किया जाता है। एफएसए की अवधि पांच वर्ष है जिसे आपसी सहमति के आधार पर और पांच वर्षों तक बढाया जा सकता है। दौर–II की नीलामी जनवरी, 2017 में शुरू की गई है।

कोयला उपभोक्ता परिषद

o क्षेत्रीय कोयला उपभोक्ता परिषदों की स्थापना उपभोक्ताओं की शिकायतों की मॉनीटरिंग तथा निवारण करने के लिए प्रत्येक कोयला कंपनी में की गई है। इसके अलावा, सीआईएल (मुख्यालय) में स्थापित राष्ट्रीय कोयला उपभोक्ता परिषद ऐसे मामलों में शीर्ष निकाय के रूप में कार्य करती है। यदि शिकायतों पर जबाब एक माह के भीतर प्राप्त नहीं होता है अथवा शिकायतकर्ता कोयला कंपनी द्वारा दिए गए जबाब से संतुष्ट नहीं होता है तो उस मामले को राष्ट्रीय कोयला उपभोक्ता परिषद के पास भेजा जाता है। इन परिषदों का पुर्नगठन नए सदस्यों को शामिल करके वर्ष 2010–11 के दौरान किया गया था।

o संचार के नवीन तरीके खोलने वाले प्रौद्योगिकी नवाचार को देखते हुए सीआईएल कुछ वर्ष पहले ऑन लाइन शिकायत निवारण तंत्र लागू किया गया था जिसके जरिए ऑनलाईन शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। सीआईएल की व्यावहारिक वेब पॉर्टल में किसी व्यक्ति/संगठन द्वारा शिकायतों को डाक से भेजने से पहले उन्हें पंजीकृत किया जा सकता है।

o कोयला कंपनियों कें संबंध में शिकायतों के मामले में नोडल अधिकारी उन्हें टिप्पणी/कार्रवाई के लिए संबंधित कोयला कंपनियों के पास भेजता है। टिप्पणी/स्थिति प्राप्त होने के बाद शिकायतकर्ता को समुचित सूचना दी जाती है। इस प्रकार मुद्दे का समाधान हो जाता है। यदि शिकायत सीआईएल के किसी अन्य विभाग के कार्यकरण से संबंधित है तो उसे संबंधित विभाग के पास भेजा जाता है। शिकायतकर्ता को संबंधित प्राधिकारियों के साथ मामला उठाने के लिए कहा जाता है अथवाउसे सूचना प्राप्त होने की दशा में संबंधित विभाग की प्रतिक्रिया प्रदान की जाती है।

o उपर्युक्त तंत्र के अधीन प्राप्त शिकायतों पर शीघ्र कार्रवाई की जाती है और उन्हें शीघ्र तथा दक्षतापूर्वक निपटाई जाती हैं ।