अध्याय 7

आटो वैगन लोडिंग सिस्टम के माध्यम से उपभोक्ताओं को कोयले का प्रेषण

कोयला वितरण एवं विपणन

कोयला वितरण एवं विपणन

कोयला वितरण एवं विपणन

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 शुरूआती लिंकेज समिति (दीर्घकालिक) (एसएलसी (एलटी)) द्वारा स्थापित लिंकेज के आधार पर अथवा उनकी मौजूदा वचनबद्धताओं के आधार पर की जाती है।

कोल इंडिया लिमिटेड से क्षेत्र–वार कोयले का उठान (अनंतिम)

वर्ष 2018–19 (जनवरी, 18 से मार्च, 19 तक) के दौरान कोल इंडिया लिमिटेड से क्षेत्र–वार कोयले का उठान निम्नानुसार हैः–

(आंकड़े मिलियन)

क्षेत्र	एएपी लक्षित उठान	वास्तविक उठान	लक्ष्य की तुलना में आपूर्ति का %
इस्पात*	7.20	2.84	39
विद्युत (उपयोगिताएं) **	603.76	608.82	101
कैप्टिव पावर***	53.04	50.55	95
सीमेंट	8.25	6.48	79
स्पांज आयरन	13.94	12.93	93
अन्य	91.44	83.81	92
कुल प्रेषण	777.63	766.73	99
कोलियरी खपत	0.27	0.22	81
योग	777.90	766.95	99

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

** इसमें परिष्करण तथा विद्युत को विशेष फारवार्ड ई–नीलामी 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। (अप्रैल–दिसंबर 2015 की अवधि के लिए)

एससीसीएल से क्षेत्रवार कोयले का उठान:

वर्ष 2018–19 (जनवरी, 18 से मार्च, 19 तक) के दौरान एससीसीएल से क्षेत्र–वार कोयले का उठान निम्नानुसार है:–

(मिलियन टन)

क्षेत्र	जनवरी, 18 से मार्च, 19	जनवरी, 17 से मार्च, 18	वृद्धि (%)
विद्युत (संयत्र)	70.09	68.19	2.79
विद्युत (सीपीपी)	4.57	3.54	29.10
स्टील (एसआइ)	0.24	0.25	-4.00
सीमेंट	3.61	3.21	12.46
अन्य	7.10	7.46	-4.83
योग : एसीसीएल	**85.61**	82.65	3.58

विद्युत गृह

जनवरी, 18 से मार्च, 19 के दौरान विद्युत क्षेत्र द्वारा एएपी की तुलना में सीआईएल से कोयले का उठान 608.82 मिलियन टन था जो कि लक्ष्य के 102% की प्राप्ति थी। गत वर्ष की इसी अवधि की तुलना में उठान में 37.2 मिलियन टन अर्थात 6.5% की वृद्धि हुई।

सीमेंट संयंत्र

जनवरी, 18 से मार्च, 19 के दौरान सीआईएल से सीमेंट संयंत्रों को प्रेषण पिछले वर्ष इसी अवधि के दौरान 5.81 मिलियन टन की तुलना में 6.48 मिलियन टन(अनंतिम) था। गत वर्ष की इसी अवधि की तुलना में प्रेषण में 0.67 मिलियन टन अर्थात 11.5% वृद्धि हुई।

लघु तथा मध्यम उपभोक्ताओं को कोयले का वितरण:

लघु, मध्यम तथा अन्य उपभोक्ताओं (जिनकी आवश्यकता प्रति वर्ष 10000 टन से कम है) को कोयले की आपूर्ति के लिए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा नामनिर्दिष्ट एजेंसियों को आबंटन हेतु सीआईएल द्वारा 8 मिलियन टन मात्रा निर्धारित की गई है। 31 मार्च, 2019 तक 11 राज्यों में वर्ष 2018–19 के लिए 12 राज्य एजेंसियों के नामांकन भेजे हैं जिनमें से 7 राज्य एजेंसियों ने कुल 1.47 मि.ट. मात्रा के लिए एफएसए हस्ताक्षरित किए हैं।

कोयले की ई–नीलामी

कोल इंडिया लि.

एनसीडीपी प्रावधान के अनुसार कोयले की बिक्री बाजार निर्धारित मूल्य पर इलैक्ट्रोनिक नीलामी (ई–नीलामी) के जरिए नियमित आधार पर की जा रही है। वर्तमान में सीआईएल निम्नलिखित विभिन्न योजनाओं के माध्यम से ई–नीलामी कर रहा है:

- स्पॉई ई–नीलामी: इस योजना के अंतर्गत, कोई भी भारतीय खरीदार अपनी स्वयं की खपत या ट्रेडिंग के लिए सरल और पारदर्शी ढंग से उपभोक्ता अनुकूल एकल खिड़की के माध्यम से कोयला खरीद सकते हैं। स्पॉट ई–नीलामी नवंबर, 2007 से चल रही है।
- विशेष स्पॉट ई–नीलामी: विशेष स्पॉट ई–नीलामी की शुरुआत 2015–16 के दौरान की गई थी। ट्रेडर्स सहित कोई भी भारतीय खरीदार विशेष स्पॉट ई–नीलामी के तहत कोयला खरीद सकते हैं, इसमें उठान की लंबी वैधता अवधि है।
- विशेष फारवर्ड ई–नीलामी: विशेष फारवर्ड ई–नीलामी वर्ष 2015–16 में शुरू की गई थी, ताकि विद्युत उत्पादको को उदार उठान अवधि के साथ कोयला उपलब्ध हो सके।
- अनन्य ई–नीलामी: विशेष ई–नीलामी सीपीपी सहित गैर–विद्युत उपभोक्ताओं के लिए वर्ष 2015–16 में शुरू की गई थी इसमें उठान की उदार अवधि है।

2017–18 से 2018–19 (मार्च, 19 तक) तक आयोजित नीलामी निम्नानुसार है:

नीलामी	स्पॉट	फॉरवर्ड	विद्युत के लिए विशेष फॉरवर्ड	गैर–विद्युत के लिए अनन्य	विशेष स्पॉट	कुल
2018-19						
आवंटित कुल मात्रा (मि.टन में)	34.3	बंद	27.1	11.4	3.6	76.4
कुल अधिसूचित मूल्य (करोड़ रुपये में)	5146		3627	1898	404	11075
कुल बुकिंग मूल्य (करोड़ रुपए में)	9902		6228	3007	695	19832
अधिसूचित मूल्य में वृद्धि (% में)	92.4		71.7	58.4	72.1	79.1
2017-18						
आवंटित कुल मात्रा (मि.टन में)	55.2	बंद	28.9	11.1	0.7	95.9
कुल अधिसूचित मूल्य (करोड़ रुपये में)	7830		3403	1762	120	13114
कुल बुकिंग मूल्य (करोड़ रुपए में)	12975		4317	2245	166	19703
अधिसूचित मूल्य में वृद्धि (% में)	65.7		26.9	27.4	38.7	50.2

विद्युत के लिए विशेष नीलामी

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 2018–19 में जारी रखा गया है। अप्रैल, 18 से मार्च, 19 तक की अवधि के लिए इस स्कीम के अंतर्गत विद्युत उपभोक्ताओं द्वारा लगभग 27.1 मि.ट. कोयले की बुकिंग की गई।

विशेष स्पॉट ई–नीलामी

इस स्कीम के अंतर्गत अप्रैल से दिसंबर, 2017 तक की अवधि के लिए 0.35 मि.ट. कोयले का आबंटन किया गया है।

गैर विद्युत क्षेत्र के लिए अनन्य नीलामी:

इस स्कीम को वर्ष 2015–16 में शुरु किया गया था ताकि गैर–विद्युत उपभोक्ताओं (सीपीपी सहित) को कोयला उपलब्ध कराया जा सके। इस स्कीम को वर्ष 2018–19 में जारी रखा गया है जिसमें अप्रैल, 2018– मार्च, 2019 की अवधि के दौरान 11.4 मि.ट. मात्रा की बुकिंग की गई है।

वर्ष 2018–19 में विभिन्न ई–नीलामी योजनाओं का प्रदर्शन निम्नानुसार है:

2018–19 (अप्रैल–मार्च)			
नीलामी	विद्युत के लिए विशेष फॉरवर्ड	गैर–विद्युत के लिए अनन्य	विशेष स्पॉट
आवंटित कुल मात्रा (मि.टन में)	27.1	11.4	3.6
कुल अधिसूचित मूल्य (करोड़ रुपये में)	3627	1898	404
कुल बुकिंग मूल्य (करोड़ रुपए में)	6228	3007	695
अधिसूचित मूल्य में वृद्धि (% में)	72	58	72

एससीसीएल में कोयले की ई–नीलामी:

एससीसीएल ने कोयले की स्पॉट ई–नीलामी दिसंबर, 2007 में शुरू की है। जनवरी, 18–मार्च, 19 तक की अवधि के दौरान एससीसीएल द्वारा स्पॉट 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	12371850	4364696	28

परिवहन के साधन

सीआईएल में कोयले और कोयला उत्पादों के परिवहन के महत्वपूर्ण साधन रेलवे, सड़क, मैरीगो राउंड पद्धति (एमजीआर), कन्वेयर बैल्ट और मल्टी माडल रेल एवं समुद्री मार्ग हैं। जनवरी, 18–मार्च, 19 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)	49
2	सड़क	32
3	एमजीआर	17
4	बैल्ट–कन्वेअर्स/रोपवेज	2

नई कोयला वितरण नीति (एनसीडीपी) के अंतर्गत हुई प्रगति:

अक्तूबर, 2007 में नई कोयला वितरण नीति लागू होने से पूर्व उपभोक्ताओं को व्यापक रूप से दो वर्गों अर्थात् कोर एवं नॉन–कोर क्षेत्र 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 क्षेत्र/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 (दीर्घावधि) 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।

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

कोल इंडिया लिमिटेड

क. 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। उनमें से कुछ नवीकृत हो गए हैं अथवा नवीनीकरण की प्रक्रिया में हैं। आज की तारीख में इन एफएसए में से कोयला कंपनियों के पास विद्युत इकाईयों के अलावा अन्य वर्गों में लगभग 140 एफएसए हैं।

एनसीडीपी के अंतर्गत मार्च, 19 तक निष्पादित किए गए गैर–विद्युत एफएसए की क्षेत्रवार स्थिति(अनंतिम) निम्नानुसार है:–

क्षेत्र	मौजूदा (एनसीडीपी पूर्व)	एलओए के माध्यम से	कुल
सीपीपी	8	29	37
स्पांज आयरन	14	65	79
सीमेंट	2	14	16
एसएसएफ	1	-	1
कोकरीज	5	-	5
अन्य	2	-	2
कुल सीआईएल	32	108	140

ख. कैलेंडर वर्ष 2017 में एनसीडीपी के तहत गैर–विद्युत क्षेत्र के लिए कोई नया एफएसए निष्पादित नही किया गया है, तथापि

कोल लिंकेज/एलओए की नीलामी से गैर–विनियमित क्षेत्र के तहत एफएसए अलग से निष्पादित किए गए है।

ग. विद्युत सेक्टर के लिए, 2009 से पूर्व टीपीपीएस के तहत 121 एफएसए आज की तारीख में मान्य हैं।

घ. राष्ट्रपति के दिनांक 17.07.2013 के निर्देशों के अनुसार सीआईएल को 78,535 मेगावाट की कुल क्षमता के लिए 173 टीपीपी हस्ताक्षरित करने थे, इनमें से 24 मामले टैपरिंग लिंकेजिंग के तहत शामिल थे, जो 30.06.2015 के एमओसी का.ज्ञा. के अनुसार मौजूद हैं।3 मामलों में एफएसए हस्ताक्षरित नहीं किए जा सके जिसके लिए सीआईएल जिम्मेवार नहीं है। दो मामलों में, इकाइयों की श्रेणी को सीपीपी से आईपीपी में बदल दिया गया है और एक मामला एससीसीएल को स्थानांतरित कर दिया गया है, इसलिए आज की तारीख में एनसीडीपी विद्युत संयंत्रों के बाद मान्य एफएसए की संख्या 143 जिनकी औसत क्षमता वार्षिक संविदाकृत मात्रा (एसीवी) 227 मि.ट. के लिए 66625 मेगावाट है।

ङ. राष्ट्रपति के दिनांक 17.07.2013 के निर्देश के तहत कोई नये एफएसए हस्ताक्षरित नहीं किए गए है। तथा पिपीपीए के प्रस्तुति के कारणए एफएसए मात्रा 218.55 मीट्रिक टन की पूर्व मात्रा से बढ़कर 227 मि.टन हो गई है।

एनसीडीपी के लिए नई नीतियां

गैर–नियमित क्षेत्र उपभोक्ताओं के लिए लिंकेज नीलामी

सीआईएल दिनांक 15.02.2016 कोयला मंत्रालय द्वारा जारी किए गए नीति दिशानिर्देशों के अनुसार गैर–नियमित क्षेत्र के तहत स्पॉन्ज आयरन, सीमेंट, सीपीपीए 'अन्य (नॉन–कोकिंग)', इस्पात (कोकिंग) और 'अन्य (कोकिंग)' के लिए कोल लिंकेज की नीलामी कर रही है। नीलामी को लिंकेज आवंटन की एक पारदर्शी प्रणाली माना गया है जो प्रतिस्पर्धी बोली पर आधारित है। विभिन्न उपभोक्ता अनुकूल उपाय जैसे कि तृतीय पार्टी नमूनाकरण, निकास विकल्प, कोई निष्पादन प्रोत्साहन नही, निर्दिष्ट खदान/साइडिंग से सुपुदर्गी, फोर्स मैजोर की स्थिति में बैक–अप खान, आदि भी किए गए हैं। एफएसए का कार्यकाल 5 साल है जिसे पारस्परिक समझौते पर और 5 साल तक बढ़ाया जा सकता है। नीलामी के तीन चरण पहले ही समाप्त हो चुके हैं जिसके द्वारा गैर–विद्युत अधिसूचित मूल्य से 9.64% की औसत प्रीमियम पर 45.18 मि.टन वार्षिक कोयला लिंकेज किए गए है। चतुर्थ चरण चल रहा है जिसमें गैर–विद्युत अधिसूचित मूल्य की तुलना में 32.7% लाभ के साथ 33.18 मि.ट. प्रति वर्ष के कोल लिंकेज की बुकिंग के साथ स्पॉन्ज आयरन, सीमेंट, सीपीपीए अन्य और इस्पात (कोकिंग) उप–क्षेत्रों को नीलामियां पूरी कर ली गई है। निष्पादन रिपोर्ट नीचे दी गई है :–

	चरण–I (जून–16 से अक्तू.16)		चरण–II (जन.–17 से जून.17)		चरण–III (सित.17 से नव.17)		चरण –IV (जून 18–प्रगतिधीन)		चरण I- IV	
उप–क्षेत्र	बुक की गई मात्रा (मि.ट.प्र. वर्ष)	% लाभ**	बुक की गई मात्रा (मि.ट.प्र. वर्ष)	% लाभ**	बुक की गई मात्रा (मि.ट. प्र.वर्ष)	% लाभ**	बुक की गई मात्रा (मि.ट. प्र.वर्ष)	% लाभ**	बुक की गई मात्रा (मि.ट. प्र.वर्ष)	% लाभ**
स्पॉन्ज आयरन	2.05	0.51	4.29	10.10	2.54	7.20	6.37	38.93	15.25	19.82
सीमेंट	0.68	0.16	0.77	0.90	0.12	0.00	4.26	26.72	5.83	19.19
सीपीपी	18.07	8.97	8.18	14.85	4.59	22.05	15.90	27.87	46.75	18.73
अन्य	1.34	0.76	1.27	5.14	0.67	10.60	6.00	53.92	9.28	34.19
इस्पात (कोकिंग)	--	--	0.22	0.00	0	--	0.65	0.14	0.87	0.11
अन्य (कोकिंग)	--	--	0.04	0.00	0.36	2.97	अभी आयोजित की जानी है।	0.39*		2.68%
योग	22.14	6.95	14.76	10.60	8.28	13.37	33.18	32.68	78.36	20.26

* चरण-III तक अन्य (कोकिंग) का ब्यौरा ** गैर–विद्युत अधिसूचित मूल्य की तुलना में % लाभ

शक्ति के तहत विद्युत क्षेत्र को कोयला लिंकेज

विद्युत क्षेत्र के ऐसे उपभोक्ताओं को एक पारदर्शी तरीके से भावी कोल लिंकेजेज का आबंटन करने हेतु कोयला मंत्रालय ने दिनांक 22.05.2017 को एक नई नीति लागू की। इस नीति को 'भारत में कोयले का पारदर्शी तरीके से दोहन और आबंटन की स्कीम (शक्ति)' के नाम से जाना जाता है। सीसीईए के अनुमोदन से शक्ति नीति, 2017 में संशोधन किया गया है और इसे कोयला मंत्रालय द्वारा 25. 03.2019 को जारी किया गया है। इस नीति से प्रभावित संपत्तियों की संख्या का समाधान करने में एक सकारात्मक योगदान मिलने की आशा है। शक्ति के कार्यान्वयन की स्थिति नीचे दर्शायी गई है:–

- 31.03.2019 तक शक्ति नीति की क(i) के तहत 5 एफएसए तथा ख(i) के तहत 5 एफएसए हस्ताक्षरित किए गए हैं।
- शक्ति नीति के पैरा ख(ii) के तहत लिंकेज नीलामी सितम्बर, 17 में आयोजित की गई है जिसके द्वारा 10 सफल बोलीदाताओं ने 27.18 मि.ट. वार्षिक के कोयला लिंकेज बुक की है। 9 बोलीदाताओं के साथ 26.28 मि.ट. वार्षिक मात्रा के लिए एफएसए हस्ताक्षरित किए गए है।
- सक्षम निदेश के अनुसार शक्ति ख(ii) लिंकेज नीलामी का दूसरा दौर शुरु किया गया है और प्रक्रिया प्रगतिधीन है।
- सीआईएल ने शक्ति नीति के पैरा ख(iv) और ख(v) के तहत कोयला लिंकेज निर्धारित करने का अनुरोध किया है।

आयात प्रतिस्थापन

विभिन्न कंपनयों द्वारा कोयले के आयातों में कमी करने के उपायों पर चर्चा करने के लिए संबंधित प्रशासनिक मंत्रालयों जैसे कि विद्युत, इस्पात, डीआईपीपी, उर्वरक आदि के साथ नियमित बैठकें आयोजित की जाती हैं। इन बैठकों के दौरान प्रयोक्त मंत्रालयों से आयात की जा रही उनकी कोयले की आवश्यकता प्रस्तुत करने और कोयले के आयात को कम करने के लिए आयातित कोयला घटकों को घरेलू कोयला घटकों से प्रतिस्थापित करने और संयुक्त रुप से एक रणनीति तैयार करने हेतु सुझाव देने का अनुरोध किया गया है।

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 ग्राहकोनुकूल रणनीति बनाई जा सके। सीधी बातचीत से कोल इंडिया का उद्देश्य उपयुक्त रणनीति तैयार करना है।

वर्ष 2018–19 में कोयला आयात के खाते में आयात बिल में कमी करने की दृष्टि से दिनांक 19.09.2018 को एमओपी में एक बैठक आयोजित की गई थी जिसमें एमओसी, सीआईएल, राज्य/केंद्रीय उत्पादन कंपनियों तथा आईपीपी ने भाग लिया था। तदनुसार, एक कार्रवाई योजना तैयार की गई थी और विद्युत संयंत्रों के साथ आमने–सामने की बातचीत में उप–समूह (अवसंरचना बाधा समीक्षा समिति द्वारा गठित) द्वारा इसकी समीक्षा की गई थी और कुछेक विद्युत संयंत्रों को एसीक्यू के प्रति अतिरिक्त कोयला आबंटित करने की योजना बनाई गई थी जिसकी मॉनिटरिंग सीआईएल द्वारा नियमित आधार पर की जा रही है। वर्ष 2018–19 के दौरान आयात को प्रतिस्थापित करने हेतु इन संयंत्रों को लगभग 4 मि.ट. कोयले की आपूर्ति की गई है।

कोयला उपभोक्ता परिषद

- 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 जबाव 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 कर के वर्ष 2010–11 के दौरान किया गया था।
- तकनीकी नवाचारों और संचार के नए तरीकों को ध्यान में रखते हुए, कुछ वर्ष पहले शिकायतों के ई–फाइलिंग की सुविधा के लिए सीआईएल द्वारा ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (ओएलजीएमएस) शुरू की गई थी। इस तरह के उद्देश्य के लिए एक अनुकूलित वेबसाइट विकसित की गई थी। इसके बाद, सीआईएल ने केन्द्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) को अनुकूलित किया जो राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एनआईसी) द्वारा डिजाइन और विकसित की गई थी। सीआईएल और उसकी सहायक कंपनियों में सीपीजीआरएएमएस का पीजीपोर्टल का उपयोग शिकायतों की प्राप्ति और निपटान के लिए एकल खिड़की के रूप में किया जाता है। सीपीजीआरएएमएस को सफलतापूर्वक अनुकूल बनाने के बाद, काम के दोहराव से बचने के लिए ओएलजीएमएस को चरणबद्ध किया गया। वेब साइट में पीजी पोर्टल के लिए लिंक में नोडल अधिकारियों

की सूची तथा उनके संपर्क विवरण के साथ वेबसाइट पर उपलब्ध कराए गए हैं। शिकायत और इसकी प्रतिक्रिया नियमित रूप से शिकायत निवारण समिति (जीआरसी) द्वारा मॉनीटर/समीक्षा की जाती है। यह प्रणाली उन नोडल अधिकारियों को सचेत करती है जब भी उनके विभाग से संबंधित कोई शिकायत प्राप्त होती है। शिकायत का निवारण करने के लिए अविलम्ब कार्रवाई की जाती है और उचित प्रतिक्रिया के साथ शिकायतकर्ता को सूचना दी जाती है। जहां भी अंतरिम उत्तर आवश्यक होता है, तो ऐसे उत्तर भी शिकायतकर्ता को भेजे जाते हैं।

- 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। आन–लाईन प्राप्त होने वाली शिकायतों पर इसी प्रकार कार्रवाई की जाती है और उपर्युक्त सिस्टम के तहत उसका शीघ्र एवं प्रभावी रूप से निपटान किया जाता है।