

OGRA establishes Consumer Affairs Department

Islamabad. The Oil and Gas Regulatory Authority has recently established Consumer Affairs Department (CAD) to handle general public grievances and provide redressal on merit. The Complaints and Appeals departments have been merged and placed under the umbrella of CAD to synchronize the data of complaints and provide complainants the option of appeal at one forum for timely redressal of their grievances under CRPR, 2003.

OGRA has also established its regional offices at Karachi, Lahore, Quetta and Peshawar to facilitate the consumers at their doorstep and posted designated officers to record, hear, analyze and decide the complaints as per rules and alone in F.Y. 2020-21 OGRA designated officers decided 8272 complaints, provided 1341 gas connections and allowed a relief of Rs.118 Million to the consumers with provision of the opportunity of appeal to aggrieved party being competent appellate forum in oil and gas sector.

The consumers can register their complaints by hand, post, email, or they can directly submit their complaints on OGRA website. The complaint redressal mechanism is available free of cost and complaints are decided within a limited/short time period, resolving consumers' grievances against sui companies, Oil Marketing Companies, CNG stations, LPG and LNG Companies etc. that is the reason OGRA has established the Consumer Affairs Department to provide quick and speedy relief to the consumers.

(Spokesperson OGRA)

For further information/ clarification, please contact:

Imran Ghaznavi, Spokesperson

Ph: 051-9244340, Fax: 051-9244142, Email: cma@ogra.org.pk

www.ogra.org.pk

عوام کی شکایات کو تیزی سے نیٹانے کے لیے اوگرا نے کنزیومر افیئرز ڈیپارٹمنٹ قائم کیا ہے۔

اسلام آباد۔ آئل اینڈ گیس ریگولیٹری اتھارٹی نے عوام کی شکایات کو تیزی سے حل کرنے اور میرٹ پر فیصلہ فراہم کرنے کے لیے حال ہی میں کنزیومر افیئرز ڈیپارٹمنٹ (CAD) تشکیل دیا ہے۔ جو شکایات کے اعداد و شمار کو ہم آہنگ کرنے اور شکایت کنندگان کو (CRPR، 2003) کے تحت اپنی شکایات کا ازالہ کرنے کے لیے ایک ہی فورم پر اپیل کا اختیار فراہم کرے گا۔

اوگرا نے صارفین کو ان کی دہلیز پر سہولت فراہم کرنے کے لیے کراچی، لاہور، کوئٹہ اور پشاور میں اپنے علاقائی دفاتر قائم کر رکھے ہیں اور قواعد کے مطابق شکایات اور فیصلہ کرنے کے لیے افسران تعینات کیے ہیں۔ مالی سال 2020-21 میں اوگرا کے نامزد افسران نے 8272 شکایات کا فیصلہ کیا ، 1341 گیس کنکشن مہیا کیے۔ صارفین کو 118 ملین روپے کا ریلیف دیا اور فریقین کو اپیل کا موقع بھی فراہم کیا۔

صارفین اپنی شکایات بذریعہ ڈاک، ای میل یا براہ راست اوگرا کی ویب سائٹ پر درج کروا سکتے ہیں۔ اوگرا عوام کو اوگرا کی لائسنس یافتہ گیس، آئل مارکیٹنگ، ایل پی جی، ایل این جی کمپنیوں اور سی این جی سٹیشنز وغیرہ کے خلاف شکایات کے ازالے کے لیے مفت انصاف محدود اور کم وقت میں دستیاب کرنے کے لیے کوشاں ہے۔ انہی وجوہات کی بنا پر اوگرا نے عوام کو فوری ریلیف فراہم کرنے کے لیے کنزیومر افیئرز ڈیپارٹمنٹ قائم کیا ہے۔

(ترجمان اوگرا)

PRESS RELEASE

October 28, 2021

پریس ریلیز

ٹی وی ٹکرز:

- 1- آئل اینڈ گیس ریگولیٹری اتھارٹی نے عوام کی شکایات کو تیزی سے حل کرنے اور میرٹ پر فیصلہ فراہم کرنے کے لیے کنزیومر افیئرز ڈیپارٹمنٹ (CAD) تشکیل دیا ہے۔
- 2- CAD شکایات کے اعداد و شمار کو ہم آہنگ کرنے اور شکایت کنندگان کو (CRPR، 2003) کے تحت اپنی شکایات کا ازالہ کرے گا۔
- 3- اوگرا نے صارفین کو ان کی دہلیز پر سہولت فراہم کرنے کے لیے کراچی، لاہور، کوئٹہ اور پشاور میں اپنے علاقائی دفاتر قائم کر رکھے ہیں۔
- 4- مالی سال 2020-21 میں اوگرا کے نامزد افسران نے 8272 شکایات کا فیصلہ کیا ، 1341 گیس کنکشن مہیا کیے۔ صارفین کو 118 ملین روپے کا ریلیف دیا۔
- 5- صارفین اپنی شکایات بذریعہ ڈاک، ای میل یا براہ راست اوگرا کی ویب سائٹ پر درج کروا سکتے ہیں۔
- 6- اوگرا عوام کو اوگرا کی لائسنس یافتہ گیس، آئل مارکیٹنگ، ایل پی جی، ایل این جی کمپنیوں اور سی این جی سٹیشنز وغیرہ کے خلاف شکایات کے ازالے کے لیے مفت انصاف محدود اور کم وقت میں دستیاب کرنے کے لیے کوشاں ہے۔

For further information/ clarification, please contact:

Imran Ghaznavi, Spokesperson

Ph: 051-9244340, Fax: 051-9244142, Email: cma@ogra.org.pk

www.ogra.org.pk