"ഭരണഭാഷ മാതൃഭാഷ"

കേരള സർക്കാർ

<u>സംഗ്രഹം</u>

ജലവിഭവ വകുപ്പ് - കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി - ഊർജിത കുടിശ്ശിക നിവാരണ യജ്ഞത്തിന്റെ ഭാഗമായി ഒറ്റത്തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായുള്ള മാർഗ്ഗരേഖയ്ക്ക് അംഗീകാരം നൽകി ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു

ജലവിഭവ (ജലവിതരണ - ബി) വകുപ്പ്

സ.ഉ.(സാധാ) നം.615/2022/WRD തീയതി,തിരുവനന്തപുരം, 18-07-2022

പരാമർശം:- 1. സ.ഉ.(കൈ).നം.43/2022/WRD തീയതി 28/06/2022.

2. 04/07/2022 തീയതിയിലെ കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടറുടെ KWA/HO/RMC/R3/598/2022 നമ്പർ കത്ത്.

<u>ഉത്തരവ്</u>

കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റിയുടെ സാമ്പത്തിക ദയനീയ അവസ്ഥ മറികടക്കുന്നതിനായി ഊർജിത കുടിശ്ശിക നിവാരണ യജ്ഞത്തിന്റെ ഭാഗമായി ഒറ്റത്തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായി കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റിയ്ക്ക് പരാമർശം 1 മുഖേന അനുമതി നൽകുകയുണ്ടായി.

2 മേൽ പരാമർശ ഉത്തരവ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായുള്ള 'ആംനസ്റ്റി പദ്ധതി' സർക്കാർ അംഗീകാരത്തിനായി കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ പരാമർശം 2 പ്രകാരം സമർപ്പിക്കുകയുണ്ടായി.

3) സർക്കാർ ഇക്കാര്യം വിശദമായി പരിശോധിച്ചു. ഊർജ്ജിത കുടിശ്ശിക നിവാരണ യജ്ഞത്തിന്റെ ഭാഗമായി കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റിയിൽ ഒറ്റത്തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായി അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്ന ആംനസ്റ്റി പദ്ധതിക്ക് അംഗീകാരം നൽകി ഇതിനാൽ ഉത്തരവാകുന്നു.

(ഗവർണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം)
ലീമാ മാനുവൽ
അഡിഷണൽ സെക്രട്ടറി

To

മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ, കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി, തിരുവനന്തപുരം
പ്രിൻസിപ്പൽ അക്കൗണ്ടന്റ് ജനറൽ (എ&ഇ/ആഡിറ്റ്), കേരള, തിരുവനന്തപുരം
ഇൻഫർമേഷൻ ഓഫീസർ, വെബ് & ന്യൂ മീഡിയ
കരുതൽ ഫയൽ ഓഫീസ് കോപ്പി

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

അനുബന്ധം

ആംനസ്റ്റി പദ്ധതി
ദീർഘകാല വാട്ടർ ചാർജ് കുടിശ്ശിക പിരിക്കുവാനുള്ള ഒരു പദ്ധതി

നിലവിലുള്ള ചട്ടങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ബില്ല് കിട്ടി 30 ദിവസങ്ങൾക്കകം വാട്ടർ ചാർജ് അടക്കേണ്ടതാണ്. നിശ്ചിത തിയതി കഴിഞ്ഞാൽ റെഗുലേഷൻ 14 പ്രകാരം ഗാർഹിക ഉപഭോക്താക്കൾ പ്രതിമാസം അഞ്ചു (5) രൂപ നിരക്കിലും, ഗാർഹികേതര ഉപഭോക്താക്കൾ പ്രതിമാസം 2% നിരക്കിലും ഫൈൻ അടക്കേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ വലിയൊരു വിഭാഗം ഉപഭോക്താക്കൾ കൃത്യമായി വാട്ടർ ചാർജ് അടക്കാത്തതു കാരണം ഭീമമായ കുടിശ്ശിക പിരിഞ്ഞുകിട്ടാനുണ്ട്. അതോറിറ്റിയുടെ രേഖകൾ അനുസരിച്ച് 2022 മെയ് 31നു പിരിഞ്ഞു കിട്ടാനുള്ള കുടിശ്ശിക 1130.26 കോടി രൂപയാണ്. ഇതിൽ സർക്കാർ വകുപ്പുകളുടെയും, തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും, പൊതുമേഖലാ/സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും മറ്റ് ഗാർഹിക, ഗാർഹികേതര ഉപഭോക്താക്കളുടെയും കുടിശ്ശിക ഉൾപ്പെടുന്നു.

മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഭീമമായ കുടിശ്ശിക അതോറിറ്റിയുടെ ദൈനംദിന പ്രവർത്തനങ്ങളെ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിലും, കേരളം മുൻപൊന്നും കണ്ടിട്ടില്ലാത്ത കോവിഡ് മഹാമാരി പൊതുസമൂഹത്തെ സാരമായി ബാധിച്ച സാഹചര്യത്തിലും ഒരു ആംനസ്റ്റി പദ്ധതി കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി മുഖേന നടപ്പിലാക്കുന്നു.

ഇളവുകൾ ആർക്കൊക്കെ?

എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളും ആംനസ്റ്റി പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ വരുന്നതാണ്

ആംനസ്റ്റി പദ്ധതിയുടെ കാലാവധി	15.07.2022 – 15.08.2022
അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്ന തിയതികൾ	15.07.2022 – 15.08.2022 (എല്ലാ പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങളിലും)
ആംനസ്റ്റി പദ്ധതിയിൽ അപേക്ഷ പരിഗണിക്കാനായുള്ള സിറ്റിംഗ് നടത്തുന്ന ദിവസങ്ങൾ	15.07.2022 – 15.08.2022 (എല്ലാ വ്യാഴാഴ്ചകളിലും)

ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും

1. **30.06.2021**നു മുൻപു മുതൽ വാട്ടർ ചാർജ് കുടിശ്ശിക നിലനിൽക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആംനസ്റ്റി പദ്ധതിയിൽ അപേക്ഷ നൽകാം. (ഈ തീയതിക്ക് മുൻപ് കുടിശ്ശിക ഇല്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്കു ഇതിലെ ആനുകൂല്യം ലഭിക്കുന്നതല്ല)
2. റവന്യൂ റിക്കവറി നടപടികൾ നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നപക്ഷം ആംനെസ്റ്റി സ്കീമിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. ഈ പദ്ധതിയിൽ തീർപ്പാക്കിയ തുകക്ക് പുറമെ റവന്യൂ ഡിപ്പാർട്ട് മെന്റിന് അടക്കാനുള്ള RR ചാർജ് കൂടി ഉപഭോക്താക്കൾ അടക്കേണ്ടതാണ്.
3. കോടതി വ്യവഹാരങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യത്തിൽ, കേസ് പിൻവലിക്കുകയാണെങ്കിൽ ആംനസ്റ്റി പദ്ധതിയിൽ പരിഗണിക്കുന്നതാണ്. ഈ പദ്ധതി പ്രകാരം കുടിശ്ശിക തീർപ്പാക്കിയ ഉപഭോക്താക്കൾ ഇതേ ആവശ്യത്തിന് വീണ്ടും വേറൊരു ഫോറത്തിനെ /സമിതിയെ സമീപിക്കുവാൻ പാടില്ല.

ലഭ്യമാകുന്ന ആനുകൂല്യങ്ങൾ

I. ഗാർഹിക ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്

- വാട്ടർ ചാർജ് കുടിശ്ശികയുടെ പേരിൽ കണക്ഷനുകൾ വിച്ഛേദിക്കപ്പെട്ട ഗാർഹിക ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് യഥാർത്ഥ വാട്ടർ ചാർജും, ഫൈനും (പ്രതിമാസം അഞ്ചു രൂപ നിരക്കിൽ (ആംനസ്റ്റി പദ്ധതിയിൽ തീർപ്പാകുന്നതുവരെ) അടച്ചാൽ കണക്ഷൻ പുനസ്ഥാപിച്ചു നൽകുന്നതാണ്.
- കാൻസർ, അവയവമാറ്റ ശസ്ത്രക്രിയ, ഡയാലിസിസ് നടത്തുന്നവർ, മാനസിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന

കട്ടികൾ എന്നിവരുള്ള കുടുംബങ്ങൾക്ക് ബന്ധപ്പെട്ട സർട്ടിഫിക്കറ്റുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാട്ടർ ചാർജ് മാത്രം ഈടാക്കി കണക്ഷൻ പുനസ്ഥാപിച്ച് നൽകുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാക്കി കടിശ്ശിക തുക ഒഴിവാക്കി നൽകുന്നതാണ്.

- ലീക്കേജ് കാരണം അധിക ബില്ല് വന്നിട്ടുള്ള ഗാർഹിക ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നിലവിൽ 50 KL ൽ കൂടുതൽ അധികമായി രേഖപ്പെടുത്തുന്ന ഉപയോഗത്തിന് ഓരോ കിലോ ലിറ്ററിനും 20 രൂപ വീതം കണക്കാക്കി ഒഴിവാക്കുകയാണ് ചെയ്യുന്നത്. 30/06/2021 മുമ്പ് ലീക്ക് വന്നിട്ടുള്ളതും ഉപഭോഗം 25 KL ന് മുകളിൽ വന്നിട്ടുള്ളതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 25 KL ന് മുകളിൽ വന്നിട്ടുള്ള വാട്ടർ ചാർജിന്റെ പകുതി ഈ സ്കീമിൽ ഒഴിവാക്കി നൽകുന്നതാണ്.
- നിലവിൽ BPL ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രതിമാസ ഉപയോഗം 15,000 ലിറ്ററോ അതിൽ താഴെയോ ആണെങ്കിൽ പൂർണമായും സൗജന്യമാണ്. എന്നാൽ ഏതെങ്കിലും അവസരത്തിൽ പ്രതിമാസ ഉപയോഗം 15,000 ലിറ്ററിൽ കൂടുതൽ രേഖപ്പെടുത്തിയാൽ ഈ ആനുകൂല്യം ലഭിക്കുന്നതല്ല. ഉപയോഗിച്ച മുഴുവൻ കുടിവെള്ളത്തിനും ഗാർഹിക താരിഫിൽ വാട്ടർ ചാർജ് അടക്കേണ്ടതാണ്. കടിശ്ശിക അടച്ച് തീർക്കുന്നതുവരെ ഇവർക്ക് BPL ആനുകൂല്യം ലഭ്യമല്ല. BPL ഉപഭോക്താക്കളുടെ കടിശ്ശിക വർധിച്ചുവരികയും, അതോറിറ്റിക്ക് പിരിച്ചെടുക്കാൻ ബുദ്ധിമുട്ടാവുകയും ചെയ്യുന്നു. ഇതിനു പരിഹാരമായി ആകെയുള്ള ഉപയോഗത്തിൽ നിന്നും (ലീക്ക് ഉൾപ്പെടെ) പരമാവധി 2,70,000 ലിറ്റർ (270KL) വരെ ഒഴിവാക്കി, അതിനു മുകളിൽ രേഖപെടുത്തിയ ഉപയോഗത്തിന് മാത്രം ഗാർഹിക താരിഫിലെ മിനിമം ചാർജ് ഈടാക്കുന്നതാണ് (മാർച്ച് 2020 മുതൽ ഓഗസ്റ്റ് 2021 വരെയുള്ള 18 മാസത്തേക്ക് 15 KL പ്രകാരം 18 x 15 = 270 KL). ഈ കാലയളവിൽ നിലനിന്നിരുന്ന കോവിഡ് സാഹചര്യം കണക്കിലെടുത്താണ് ആനുകൂല്യം നൽകുന്നത്. ഓരോ BPL കാർഡും സിവിൽ സപ്ലൈസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിന്റെ ഓൺലൈൻ സംവിധാനത്തിൽ പരിശോധിച്ച് അർഹതപ്പെട്ടവർക്ക് മാത്രമേ ഈ ആനുകൂല്യം ലഭിക്കുകയുള്ളൂ. 30.06.2021 ന് മുൻപ് അധിക ഉപയോഗം / ലീക്കേജ് വന്നിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കാണ് ഇത് ബാധകമായിട്ടുള്ളത്. ഇപ്രകാരം ഒരു BPL ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കുന്ന ആനുകൂല്യം താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

ഉദാ: കൺസ്യൂമർ നമ്പർ: **100 (BPL)**

പ്രസ്തുത ഉപഭോക്താവിന് 12/2019 പ്രതിമാസ ഉപയോഗം 15KL ന് താഴെയായിരുന്നു. അതിനാൽ 12/2019 വരെ വരെ കടിശ്ശിക ഇല്ല. അതിനുശേഷം ലീക്ക് മൂലം പ്രതിമാസ ഉപയോഗം 15 KL ന് മുകളിൽ വരികയും BPL ആനുകൂല്യം നഷ്ടപ്പെടുകയും ചെയ്തു. 1/2020 മുതൽ 4/2020 വരെ ഉപഭോക്താവിന്റെ കടിശ്ശിക **53,133/-** രൂപയാണ്. ഈ കാലയളവിലെ ആകെ ഉപയോഗം 1913 KL ആണ്. ആംനസ്റ്റി പദ്ധതി പ്രകാരം ഈ ഉപഭോക്താവിന് **45887/-** രൂപയുടെ ആനുകൂല്യം ലഭിക്കുന്നതാണ് :

1/2020 മുതൽ 4/2022 വരെയുള്ള ആകെ ഉപയോഗം	1913 KL
ആംനസ്റ്റി പദ്ധതി പ്രകാരം ലഭിക്കുന്ന സൗജന്യം (18 x 15 KL)	270 KL
ബാക്കിയുള്ള ഉപയോഗം	1643 KL
പദ്ധതി പ്രകാരം 1643 KL ന് നിലവിലെ മിനിമം വാട്ടർ ചാർജ് - Rs.4.41/KL പ്രകാരം അടക്കേണ്ട തുക	Rs.7,246
ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കുന്ന ആനുകൂല്യം (53133 - 7246)	**Rs.45,887**

2. ഗാർഹികേതര ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്

- കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഗാർഹികേതര ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് യഥാർത്ഥ വാട്ടർ ചാർജിനോടൊപ്പം ഫൈനായി 2% പ്രതിമാസ ഫൈൻ ഈടാക്കുന്നതിനു പകരം പ്രതിമാസ ഫൈൻ 1% മാത്രം ഈടാക്കി മറ്റെല്ലാ ചാർജുകളും ഒഴിവാക്കി കണക്ഷൻ പുനഃസ്ഥാപിച്ച് നൽകുന്നതാണ്.
- നിലവിൽ ഗാർഹികേതര കണക്ഷനുകൾക്ക് ലീക്കേജ് ആനുകൂല്യം നൽകുന്നില്ല. കോവിഡ്

കാലയളവിൽ (01.03.2020 മുതൽ 31.08.2021 വരെ) ഗാർഹികേതര കണക്ഷനുകളിൽ ലീക്ക് വന്നിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ഗാർഹിക കണക്ഷനുകൾക്ക് ഇപ്പോൾ നൽകിവരുന്ന ലീക്കേജ് ആനുകൂല്യം ഈ പദ്ധതി പ്രകാരം നൽകുന്നതാണ്.

- ലീക്കേജ് സമയത്തെ ബില്ലിംഗ് കാരണമാണ് അധികരിച്ച (Excess) ബില്ലുകൾ വന്നിട്ടുള്ളതെങ്കിൽ ലീക്ക് പരിഹരിച്ച പിന്നീട് വാട്ടർ ചാർജ് ബിൽ തുക കുറഞ്ഞിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മുൻപറഞ്ഞ ആനുകൂല്യം നൽകുന്നതാണ്.
- ജല അതോറിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനു മുമ്പ് തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ കൊടുത്തിട്ടുള്ള കണക്ഷനുകളിൽ മീറ്റർ ഇല്ലാത്ത സ്ഥാപനങ്ങളും പുതിയ മീറ്ററുകൾ സ്ഥാപിക്കുകയും, 01/04/2019 മുതൽ 30/06/2022 വരെ പ്രതിമാസം 15KLനു ഗാർഹികേതര താരിഫിലെ വാട്ടർ ചാർജ് (ഏകദേശം 6000 രൂപ) അടക്കുകയും ചെയ്താൽ കണക്ഷനുകൾ ക്രമപ്പെടുത്തി നൽകുന്നതാണ്. ഇപ്രകാരം വാട്ടർ അതോറിറ്റിയുമായി സഹകരിക്കാത്ത സ്ഥാപനങ്ങളുടെ വാട്ടർ കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കുന്നതാണ്.

3. എല്ലാത്തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്കും

- മൂന്നു വർഷത്തിലധികമായി മീറ്റർ റീഡിങ് ഇല്ലാത്തതും, ബില്ലുകൾ ലഭിക്കാത്തതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാട്ടർ ചാർജ് മാത്രം ഈടാക്കി മറ്റു ചാർജുകൾ ഒഴിവാക്കി നൽകുന്നതാണ്.
- ഗാർഹിക ആവശ്യങ്ങൾക്ക് മാത്രം കുടിവെള്ളം ഉപയോഗിക്കുകയും തെറ്റായി ഗാർഹികേതര വിഭാഗത്തിൽ ബില്ലുകൾ നൽകിയിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആ കാലയളവിൽ ഗാർഹിക വിഭാഗത്തിലുള്ള നിരക്കനുസരിച്ച് ബില്ലുകൾ പുനക്രമീകരിച്ചു നൽകുന്നതാണ്.
- റവന്യൂ റിക്കവറി നടപടികൾ നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം RR നടപടികൾ പിൻവലിച്ചു ആംനെസ്റ്റി സ്കീമിൽ ഉൾപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്. യഥാർത്ഥ വാട്ടർ ചാർജ്ജ് അടച്ചാൽ സർചാർജ് പൂർണമായും ഫൈന ഒഴിവാക്കി നൽകുന്നതാണ്.
- വായു പ്രവാഹം മൂലം അധിക ബിൽ വന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അധികമായി വന്ന വാട്ടർ ചാർജ് എയർ വാൽവ് ഘടിപ്പിച്ചാൽ ഒഴിവാക്കി നൽകുന്നതാണ്.
- വാട്ടർ ചാർജ് അടച്ചു തീർത്ത് കണക്ഷനുകൾ വിച്ഛേദിച്ചിട്ടുള്ളതും എന്നാൽ വിച്ഛേദന ഫീസ് അടയ്ക്കാത്തതിന്റെ പേരിൽ വാട്ടർ ചാർജ് കുടിശിക വന്നിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ കുടിശ്ശിക വിച്ഛേദന ഫീസ് മാത്രം ഈടാക്കി കുടിശ്ശിക തുക പൂർണമായും ഒഴിവാക്കി നൽകുന്നതാണ്.
- കണക്ഷൻ നിലനിന്നിരുന്ന സ്ഥലം കൈമാറ്റം ചെയ്യപ്പെട്ട കേസുകളിൽ കണക്ഷൻ ഭൗതികമായി നിലവിൽ ഇല്ലെങ്കിൽ യഥാർത്ഥ വാട്ടർ ചാർജ്ജ് മാത്രം ഈടാക്കി കുടിശ്ശിക തുക ഒഴിവാക്കി നൽകുന്നതാണ്.
- മേൽപ്പറഞ്ഞ പ്രകാരം തീർപ്പാക്കുന്ന കണക്ഷനുകളുടെ കുടിശ്ശികയുടെ 50% ഒരുമിച്ച് അടക്കേണ്ടതും ബാക്കി തുക അടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം പരമാവധി ആറ് (6) തവണകൾ അനുവദിക്കുന്നതാണ്. തവണകൾ അനുവദിക്കുന്ന പക്ഷം പ്രതിവര്ഷം 12% നിരക്കിൽ സാധാരണ പലിശ (simple interest) ഈടാക്കുന്നതാണ്. ഈ ആംനെസ്റ്റി സ്കീമിൽ തവണകൾ അനുവദിക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവ് നിർദിഷ്ട തീയതിക്കകം ഏതെങ്കിലും തവണ തുക അടച്ചില്ലെങ്കിൽ അനുവദിച്ച ആനുകൂല്യങ്ങൾ റദ്ദാകുന്നതാണ്.

<u>നടപടിക്രമങ്ങൾ</u>

- എല്ലാത്തരം പരാതികൾ തീർപ്പാക്കാനുള്ള അധികാരം, തുകയുടെ പരിധി ഇല്ലാതെ ബന്ധപ്പെട്ട എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ അധ്യക്ഷനായ കമ്മിറ്റിയിൽ റവന്യൂ ഓഫീസർ/DAO, ബന്ധപ്പെട്ട അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ, റവന്യൂ ഹെഡ് ക്ലാർക്ക് എന്നിവർ അംഗങ്ങൾ ആയിരിക്കും. കമ്മിറ്റിയിലെ എല്ലാ അംഗങ്ങളും കൂട്ടായ അധികാരം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതും, ആംനെസ്റ്റി ഉത്തരവിൽ എല്ലാവരും ഒപ്പിടേണ്ടതുമാണ്.
- എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയറുടെ നേതൃത്വത്തിലുള്ള കമ്മിറ്റിക്ക് പരിഹരിക്കാൻ സാധിക്കാത്ത പരാതികൾ സൂപ്രണ്ടിങ് എൻജിനീയറുടെ മേൽനോട്ടത്തിലുള്ള അപ്പീൽ കമ്മിറ്റി തീർപ്പാക്കുന്നതാണ്. ഈ കമ്മിറ്റിയിൽ അക്കൗണ്ട്സ് ഓഫീസറും ബന്ധപ്പെട്ട എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയറും അംഗങ്ങൾ ആയിരിക്കും.
- എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയറുടെ നേതൃത്വത്തിലുള്ള കമ്മിറ്റിക്ക് മാത്രമേ തവണകൾ അനുവദിക്കാൻ അധികാരമുള്ളു.
- പരാതി പരിശോധിച്ച് പുതുക്കി നിശ്ചയിച്ച കുടിശ്ശിക തുക SMS മുഖേനയും ഓഫീസിൽ നേരിട്ടും ഉപഭോക്താവിന് അറിയാവുന്നതാണ്.
- **മേൽപ്പറഞ്ഞ എല്ലാ ആനുകൂല്യങ്ങളും ആംനസ്റ്റി പദ്ധതി കാലയളവിൽ മാത്രമേ അനുവദിക്കുകയുള്ളു.**