

Website: [www.kwa.kerala.gov.in](http://www.kwa.kerala.gov.in)  
Mobile/ Whatsapp: +919495998258

Tel. 0471-2738300  
Consumer Helpline Number  
1916 [24X7] [Toll Free]  
1916cckwa@gmail.com



### കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി

ജലഭവൻ,  
വാട്ടർ അതോറിറ്റി ക്യാമ്പസ്  
വെള്ളയമ്പലം

നമ്പർ. KWA/HO/RMC/R1/950/2020

തീയതി: 27-09-2025

### സർക്കുലർ

വിഷയം: കെ.ഡബ്ല്യു.എ. - ആർ.എം.സി. - റവന്യൂ വരുമാനം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പഹരിക്കുക, റവന്യൂ സംബന്ധിച്ച പ്രവർത്തികൾ കൃത്യമായി മോണിറ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുമായുള്ള പൊതുവായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ.

സൂചന : 1) 12/05/2005 ലെ ഈ കാര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉത്തരവ് നമ്പർ. KWA/HO/AM-16/RMC.  
2) 31/12/2020 ലെ ഈ കാര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉത്തരവ് നമ്പർ. KWA/HO/RMC/R1/950/2020.  
3) 07.08.2025 ലെ മാനേജിങ് ഡയറക്ടറുടെ ഉത്തരവ് നമ്പർ KWA-JB/4168/2025 - AE2(OP).

കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റിയിൽ നിലവിൽ 47 ലക്ഷത്തിൽപരം കണക്ഷനുകൾ ഉണ്ട്. 'ജൽ ജീവൻ മിഷൻ' പൂർത്തിയാക്കുന്നതോടു കൂടി കണക്ഷനുകളുടെ എണ്ണം 70 ലക്ഷത്തിലധികം ആകുന്നതാണ്. നിലവിൽ ദൈമാസ റീഡിങ് സമ്പ്രദായമാണ് കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി നടപ്പിലാക്കിയിരിക്കുന്നത്. റീഡിങ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ സുഗമമാക്കുന്നതിനായി ആയിരത്തോളം പാം ഹെൽഡ് മെഷീനുകൾ വാങ്ങി നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇപ്പോൾ റീഡിങ് എടുക്കുന്നതിന് വേണ്ടി സ്ഥിരം മീറ്റർ റീഡർമാർ, ഡിപ്ലോയ്ഡ് മീറ്റർ റീഡർമാർ, HR മീറ്റർ റീഡർമാർ, കടുംബശ്രീ മീറ്റർ റീഡർമാർ ഉൾപ്പെടെ രണ്ടായിരത്തിലധികം മീറ്റർ റീഡർമാരാണുള്ളത്.

മീറ്റർ റീഡർമാർ കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റിയുടെ "മുഖവും പൊതുജനങ്ങളുമായി നിരന്തരം സമ്പർക്കം പുലർത്തുന്നവരുമാണ്". അതോറിറ്റിയുടെ റവന്യൂ വരുമാനം മീറ്റർ റീഡർമാരുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളെ കൂടി ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. നിലവിൽ നമ്മുടെ റവന്യൂ വരുമാനവും ചിലവും തമ്മിൽ വലിയ അന്തരം ആണുള്ളത്. ആയതിനാൽ വരുമാനം വർദ്ധിപ്പിച്ച് ടി അന്തരം കുറയ്ക്കുന്നത് അതോറിറ്റിയുടെ നിലനിൽപ്പിന് അത്യന്താപേക്ഷിതമാണ്. ആയതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർമാർ / റെവന്യൂ ജീവനക്കാർ താഴെ പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായും പാലിക്കേണ്ടതാണ്. ടി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നെന്ന് അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ/ഹെഡ് ക്ലാർക്ക്/മീറ്റർ ഇൻസ്പെക്ടർ എന്നിവർ ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്.

### നിർദ്ദേശങ്ങൾ :

1. മീറ്റർ റീഡർമാർ റീഡിങ് എടുക്കാൻ പോകുമ്പോൾ റൂട്ടിൽ കാണുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ അതായത് പ്രവർത്തനരഹിതമായ മീറ്ററുകൾ, ചോർച്ച, അനധികൃതമായ ജലച്ചുഷണം, പൊതു ടാപ്പുകളുടെ ദുരുപയോഗം, മീറ്ററുകളിൽ നിന്ന് റീഡിങ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത അവസ്ഥ എന്നിവ അതാത് സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിൽ സൂക്ഷിച്ചിട്ടുള്ള 'മീറ്റർ റീഡേഴ്സ് കംപ്ലൈൻസ്' രജിസ്റ്ററിൽ നിർബന്ധമായും രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഈ രജിസ്റ്റർ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ/ഹെഡ് ക്ലാർക്ക്/മീറ്റർ ഇൻസ്പെക്ടർ എന്നിവർ അതാത് ദിവസം പരിശോധിച്ച് ഒപ്പിടേണ്ടതും യഥാസമയം വേണ്ട നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. അടിയന്തിര പ്രാധാന്യമുള്ളവ അടുത്ത ദിവസവും, മറ്റുള്ളവ 7 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിച്ചും / നടപടി സ്വീകരിച്ചു എന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതും, ടി വിവരം രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. മാസത്തിൽ ഒരിക്കൽ ബന്ധപ്പെട്ട റവന്യൂ ഓഫീസർ പരിശോധിച്ച് ആയത്

ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

2. പല സെക്ഷനുകളിലും റൂട്ട് മാപ്പ് ശരിയാംവിധം പൂർത്തീകരിച്ചതായി കാണുന്നില്ല. ആയതിനാൽ എല്ലാ മീറ്റർ റീഡർമാരും റൂട്ട് മാപ്പ് 2025 ഒക്ടോബർ മുപ്പതിന് മുമ്പായി പൂർത്തിയാക്കി ബന്ധപ്പെട്ട MI/AE ക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. ഇത് ശരിയാംവിധം ആണോ എന്ന് MI/AE എന്നിവർ നിർബന്ധമായും പരിശോധിച്ച് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ്.
3. മീറ്റർ റീഡർമാർക്ക് ഒരു റീഡിങ് ഷീറ്റിൽ കൂടുതൽ ഒരേ സമയം നല്ലൊരുപതിരുന്നെഴുതി ബന്ധപ്പെട്ട അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ/ഹെഡ് ക്ലാർക്ക്/മീറ്റർ ഇൻസ്പെക്ടർ എന്നിവർ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
4. എല്ലാ മീറ്റർ റീഡർമാരും റൂട്ട് ബുക്ക്, റൂട്ട് മാപ്പ്, പാം ഹെൽഡ് മെഷീൻ എന്നിവ കൃത്യതയോടെ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. മീറ്റർ റീഡർമാർക്ക് ട്രാൻസ്ഫർ, പ്രമോഷൻ, റിട്ടയർമെന്റ് തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ സ്ഥലം മാറ്റമോ തസ്തിക മാറ്റമോ ഉണ്ടായാൽ അടുത്തുവരുന്ന മീറ്റർ റീഡർക്ക് റൂട്ട് ബുക്ക്, റൂട്ട് മാപ്പ്, പാം ഹെൽഡ് മെഷീൻ എന്നിവ നിർബന്ധമായും കൈമാറേണ്ടതാണ്. മാറ്റം വരുന്ന മീറ്റർ റീഡർക്ക് LPC കൊടുക്കുന്നതിനു മുമ്പായി ഇവ കൈമാറ്റം നടത്തിയിട്ടുണ്ടോ എന്ന കാര്യം ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടത് ബന്ധപ്പെട്ട AE യുടെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്.
5. മീറ്റർ റീഡർമാർ, ദൈമാസ ബില്ലുകൾ, വിച്ഛേദന നോട്ടീസുകൾ, അദാലത്ത് സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ, BPL പുതുക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൃത്യമായി നൽകേണ്ടതാണ്.
6. റീഡിങ്ങിനായി പോകുമ്പോൾ ഓഫീസ് തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് കർശനമായി ധരിച്ചിരിക്കേണ്ടതാണ്.
7. റീഡിങ് എടുക്കുന്നതിനായി കെട്ടിട പരിസരത്ത് പ്രവേശിച്ചാൽ റീഡിങ് കഴിഞ്ഞ് പോകുമ്പോൾ ഗേറ്റ് ഉള്ളപക്ഷം ആയത് അടയ്ക്കുവാൻ പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
8. റീഡിങ് എടുക്കാൻ പോകുമ്പോൾ റീഡിങ് എടുക്കാൻ വന്ന വിവരം ഉപഭോക്താവിനെ ബോധ്യപ്പെടുത്തി റീഡിങ് എടുക്കേണ്ടതാണ്. ഉപഭോക്താവ് വന്നില്ലെങ്കിൽ/ സ്ഥലത്ത് ഇല്ല എങ്കിൽ ബില്ലിന് അലക്ഷ്യമായി വലിച്ചെറിയാതെ ഉപഭോക്താവിന് കാണാൻ പറ്റുന്ന രീതിയിൽ ബില്ലിന് സുരക്ഷിതമായി വെച്ചിട്ട് പോകേണ്ടതാണ്.
9. പ്രവർത്തനരഹിതമായ മീറ്ററുകൾ യഥാസമയം മാറ്റിവയ്ക്കാത്തത് മൂലം വളരെയധികം റവന്യൂ നഷ്ടം അതോറിറ്റിക്ക് ഉണ്ടാകുന്നുണ്ട്. ആയതിനാൽ തങ്ങളുടെ റൂട്ടുകളിലെ മീറ്ററുകൾ പ്രവർത്തനരഹിതമാണെന്ന് കണ്ടാൽ ഉടനെ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം മാറ്റിവയ്ക്കണമെന്ന് അറിയിക്കേണ്ടതും, അക്കാര്യം ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരെയും രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
10. അസാധാരണമാംവിധം ഉയർന്ന ബില്ലാണ് വരുന്നതെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട HC/MI/AE എന്നിവരെ ബോധ്യപ്പെടുത്തി ശരിയായ ഉപയോഗമാണ് എന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തിയ ശേഷം മാത്രം ഉപഭോക്താവിന് അത്തരം ബില്ലുകൾ നൽകേണ്ടതാണ്. ഉയർന്ന ബില്ലുണ്ടാകാനുണ്ടായ സാഹചര്യം ഉപഭോക്താവിനെ ബോധ്യപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
11. MI/AE/AEE/RO/EE തുടങ്ങിയവർ ചെക്ക് റീഡിങ് എടുക്കുമ്പോൾ ഈ-അബാക്കസ്സിലെ ഡോർ ലോക്ക്, സെയിം റീഡിങ്, നോട്ട് ക്ലിയർ, നോട്ട് ആക്സസ് എന്നിവ മൂന്ന് തവണയിൽ കൂടുതൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്ന കണക്കുകൾ കൂടുതൽ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്. ഇത്തരം സാഹചര്യം ഉണ്ടാവാൻ ഉള്ള കൃത്യമായ കാരണം റീഡിങ് ഷീറ്റിൽ രേഖപ്പെടുത്തുവാൻ മീറ്റർ റീഡർമാർ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്. പരിശോധനയിൽ ക്രമ വിരുദ്ധമായി വിവരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നത് കണ്ടെത്തിയാൽ അത്തരക്കാർക്കെതിരെ കർശന നടപടികൾ ബന്ധപ്പെട്ട എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർമാർ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.
12. റീഡിങ് എടുക്കാൻ പോകുമ്പോൾ ഉപഭോക്താക്കൾ പറയുന്ന പരാതികൾ / നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ ക്ഷമയോടെ കേൾക്കുവാനും/ കൃത്യമായ മറുപടി/ വിവരണം/ സ്റ്റാഷ്ചീകരണം നൽകുവാൻ കഴിയുമെങ്കിൽ അപ്പോൾ തന്നെ നൽകേണ്ടതും, ആവശ്യമുള്ളപക്ഷം യഥാസമയം ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തി എത്രയും വേഗം പരാതിക്ക് പരിഹാരം കാണാനും ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
13. കൃത്യമായി വാട്ടർ ചാർജ്ജ് ഒടുക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രേരിപ്പിക്കേണ്ടതും, അല്ലാത്ത പക്ഷം പിഴ അടയ്ക്കേണ്ടി വരുമെന്നും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
14. ആറ് മാസത്തിലധികം കുടിശ്ശികയുള്ള ഉപഭോക്താക്കളോട് വിച്ഛേദന നടപടികളും, റവന്യൂ നടപടികളും നേരിടേണ്ടി വരും എന്ന വിവരം പറഞ്ഞ് ബോധ്യപ്പെടുത്തുക.
15. പരാതികൾ ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബന്ധപ്പെടേണ്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്മാരുടെ ഫോൺ നമ്പരുകൾ, ഓഫീസ് അഡ്രസ്സ് തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ എന്നിവ നൽകേണ്ടതാണ്.

16. കാറ്റഗറികൾ തെറ്റായി രേഖപ്പെടുത്തുക, പ്രവർത്തനരഹിതമായ മീറ്ററുകൾ സംബന്ധിച്ച് കാര്യം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാതിരിക്കുക, ഓരോ ദിവസവും എടുക്കേണ്ട റീഡിങ്ങുകളുടെ എണ്ണം പൂർത്തിയാക്കാതിരിക്കുക തുടങ്ങി അതോറിറ്റിക്ക് റവന്യൂ നഷ്ടം വരുത്തുന്ന പ്രവർത്തികൾ കണ്ടെത്തുന്ന പക്ഷം ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാരന്റെ ശമ്പളത്തിൽ നിന്നും സൂചന 1 പ്രകാരം നിയമാനുസൃതമായ കുറവുകൾ വരുത്തുന്നതാണ്.
17. എല്ലാ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിലും വൈകുന്നേരം ഓഫീസിൽ വന്ന് ആ ദിവസം എടുത്ത റീഡിങ്ങ് ഷീറ്റ് ബന്ധപ്പെട്ട HC/JS/MI യെ ഏൽപ്പിക്കേണ്ടതും അടുത്ത ദിവസം എടുക്കേണ്ട റൂട്ടുകളിലെ റീഡിങ്ങ് ഷീറ്റ്, ബില്ലുകൾ എന്നിവ ഓഫീസിൽ നിന്ന് വാങ്ങേണ്ടതുമാണ്.
18. മീറ്റർ റീഡർമാർ അതാത് ദിവസങ്ങളിൽ വരുന്ന റീഡിങ്ങ് സംബന്ധമായ എല്ലാ വിഷയങ്ങളും പരിഹരിക്കുകയും അത് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കേണ്ടതുമാണ്.
19. പാം ഹെൽഡ് മെഷീൻ ഉപയോഗിക്കുന്ന ഓഫീസുകളിൽ HC/AE ദിവസേന MeterProd അപ്ലിക്കേഷൻ പരിശോധിച്ച്, മീറ്റർ റീഡിങ്ങുകളുടെ ചിത്രങ്ങൾ പരിശോധിച്ച് കൃത്യത ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. കൃത്യതയില്ലാത്ത ചിത്രങ്ങളുടെ (ആവശ്യമായ മുൻകരുതൽ എടുക്കാതെ എടുക്കുന്ന) മേൽ മീറ്റർ റീഡർമാരിൽ നിന്നും വിശദീകരണം ആശ്യപ്പെടേണ്ടതും, തുടർന്നും അവർത്തിക്കുന്നപക്ഷം വീഴ്ച വരുത്തിയ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി റവന്യൂ ഓഫീസർമാരെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കോടതി വ്യവഹാരങ്ങൾ വരുന്ന സമയത്ത് മീറ്റർ റീഡിങ്ങുകളുടെ ചിത്രങ്ങൾ ഒരു പ്രധാന രേഖയായി സമർപ്പിക്കേണ്ടതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർമാർ അതീവ ജാഗ്രത പാലിക്കേണ്ടതാണ്.
20. മീറ്റർ റീഡർമാർ ഉയർന്ന കുടിശികയുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നോട്ടീസ്/ ഫോൺ മുഖാന്തിരം അറിയിക്കുകയും, ടി ഉപഭോക്താക്കളുടെ വിവരങ്ങൾ രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും വേണം. പ്രസ്തുത രജിസ്റ്റർ ഹെഡ് ക്ലാർക്ക് എല്ലാ ആഴ്ചയും പരിശോധിച്ച് കുടിശ്ശിക ഒടുക്കാത്ത ഉപഭോക്താക്കളെ കണ്ടെത്തി മീറ്റർ റീഡർമാർ/ മീറ്റർ ഇൻസ്പെക്ടർ എന്നിവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരുകയും നിയമപരമായ തുടർ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. റവന്യൂ ഓഫീസർമാർ പ്രസ്തുത രജിസ്റ്റർ എല്ലാ മാസവും പരിശോധിക്കേണ്ടതും ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുമാണ്.
21. മീറ്റർ റീഡർമാർ, മീറ്റർ റീഡിങ്ങിനായി റൂട്ടിൽ പോകുമ്പോൾ, അനധികൃതമായിട്ടുള്ള വാട്ടർ കണക്ഷൻ, വിച്ഛേദിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള വാട്ടർ കണക്ഷനിൽ നിന്നും വെള്ളം എടുക്കുക,പൊതുടാപ്പുകളുടെ ദുരുപയോഗം, ജലമോക്ഷണം, മീറ്ററിൽ കൃതിമം, തുടങ്ങിയവ ശ്രദ്ധയിൽപെട്ടാൽ ഉടൻതന്നെ മീറ്റർ ഇൻസ്പെക്ടർ/ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ എന്നിവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരുകയും നിയന്ദപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ വേണ്ട നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. ഇത് യഥാസമയം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാതിരിക്കുകയും 07.08.2025 ന് ബഹു: മാനേജിങ് ഡയറക്ടർ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള സൂചന 3 ഉത്തരവ് പ്രകാരം രൂപീകരിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ആന്റി തെഫ്റ്റ് സ്കാഡ് കണ്ടെത്തുന്നപക്ഷം ബന്ധപ്പെട്ട മീറ്റർ റീഡർമാരുടെ മേൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.

മേൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത് പ്രകാരമുള്ള കാര്യങ്ങൾ കൃത്യമായി നിർവ്വഹിക്കുന്നുണ്ടോ എന്ന കാര്യം എല്ലാ റവന്യൂ മീറ്റിംഗുകളിലും അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇക്കാര്യത്തിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്നവരുടെ വിവരങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർമാരെയും RMC-യെയും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

P B Nooh IAS  
MANAGING DIRECTOR

പകർപ്പ്: എല്ലാ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും,  
എല്ലാ റവന്യൂ ഓഫീസർമാർക്കും,  
എല്ലാ അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും,  
എല്ലാ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും,  
എല്ലാ ഹെഡ് ക്ലാർക്കുമാർക്കും,  
എല്ലാ മീറ്റർ ഇൻസ്പെക്ടർമാർക്കും.  
എല്ലാ മീറ്റർ റീഡർമാർക്കും.