

Website: www.kwa.kerala.gov.in
Mobile/ Whatsapp: +919495998258

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



കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി

Jalabhavan
Thiruvananthapuram - 695033
Kerala - India

ജോയിന്റ് മാനേജിങ് ഡയറക്ടറുടെ നടപടി ക്രമം, തിരുവനന്തപുരം

ഹാജർ : ഡോ. ബിനു ഫ്രാൻസിസ് ഐ.എ.എസ്.

വിഷയം: കെ.ഡബ്ല്യു.എ. - ആർ.എം.സി. - വാട്ടർ ചാർജ്ജ് സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി സംസ്ഥാന തലത്തിലും സർക്കിൾ തലത്തിലും സ്ഥിരം പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റി രൂപീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

No. KWA-JB/4961/2024-R1(RMC)

Dated: 02-01-2026

പരാമർശം: 1. 21-01-2025 -ന് നടന്ന 438 മത് ബോർഡ് തീരുമാനം.

ഉത്തരവ്

വാട്ടർ ചാർജ്ജ് സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി സ്ഥിരം പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റി രൂപീകരിക്കാൻ സൂചന പ്രകാരം നടന്ന ബോർഡ് യോഗത്തിൽ തീരുമാനിച്ചു. ഇതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റിയിൽ സംസ്ഥാന തലത്തിലും, സർക്കിൾ തലത്തിലും സ്ഥിരം പരാതി പരിഹാര സമിതികൾ രൂപീകരിക്കുന്നു.

സർക്കിൾ തല ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സമിതി :

സർക്കിൾ തലത്തിലുള്ള കമ്മിറ്റിയുടെ കൺവീനർ ആയി സുപ്രണ്ടിങ് എഞ്ചിനീയറും, കമ്മിറ്റി അംഗങ്ങൾ ആയി സർക്കിൾ ഓഫീസിലെ അക്കൗണ്ട്സ് ഓഫീസർ, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡിവിഷനിലെ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡിവിഷനിലെ റവന്യൂ ഓഫീസർ എന്നിവർ അടങ്ങുന്നതായിരിക്കും. കമ്മിറ്റിയിലെ മുഴുവൻ അംഗങ്ങളും പങ്കെടുത്താൽ മാത്രമേ ക്യാരം പൂർത്തിയാകുകയുള്ളൂ. കൺവീനർക്കോ മറ്റ് അംഗങ്ങൾക്കോ ഏകപക്ഷീയമായി തീരുമാനമെടുക്കാൻ അധികാരമുണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന പരാതികൾ ഡിവിഷൻ തലത്തിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയറോ റവന്യൂ ഓഫീസറോ പരിശോധിച്ച് നൽകിയ പരിഹാര നിർദ്ദേശത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ മാത്രമേ സർക്കിൾ തല ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സമിതിയുടെ പരിഗണനയിൽ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുള്ളൂ. കമ്മിറ്റിക്ക് നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന ഒരു പരാതിയും പരിഗണിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല. ഈ കമ്മിറ്റി എല്ലാ മാസവും മൂന്നാമത്തെ വെള്ളിയാഴ്ച കടേണ്ടതും (അവധി / മറ്റ് അസൗകര്യങ്ങൾ

എന്നിവയാണെങ്കിൽ അടുത്ത പ്രവർത്തി ദിനം), കൂടി എടുക്കുന്ന തീരുമാനങ്ങൾ കമ്മിറ്റി അംഗങ്ങൾ നാലുപേരും ഒപ്പിടേണ്ടതും, കമ്മിറ്റി എടുക്കുന്ന തീരുമാനം കൺവീനർ ഉത്തരവായി പുറപ്പെടുവിക്കേണ്ടതും ഇത് തൊട്ട് അടുത്തുള്ള കമ്മിറ്റിയിൽ വായിച്ച് അംഗീകരിക്കേണ്ടതും മിനിറ്റിസ് ബുക്കിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. കമ്മിറ്റി കൂടി ഇളവുകൾ അനുവദിക്കുന്നത് ഒരു രെജിസ്റ്ററിൽ എഴുതി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്. ആവശ്യാനുസരണം കമ്മിറ്റിയ്ക്ക് ഒന്നിൽ കൂടുതൽ തവണ (ഒരു മാസത്തിൽ) നടപടി ക്രമം പാലിച്ച് കൂടാവുന്നതാണ്.

ഒരു സാമ്പത്തികവർഷം നൽകപ്പെട്ട ഇളവുകളും, പരിഹരിച്ച പരാതികളുടെയും വിശദമായ റിപ്പോർട്ട് ഏപ്രിൽ മാസം ആദ്യ ആഴ്ചയിൽ സർക്കിൾ ഓഫീസിൽ നിന്നും റവന്യൂ മോണിറ്ററിങ് സെല്ലിൽ നൽകേണ്ടതാണ്. ഇത്തരത്തിൽ സർക്കിൾ തലത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന റിപ്പോർട്ട് ക്രോഡീകരിച്ച് അതോറിറ്റി ബോർഡിൽ സമർപ്പിക്കുന്നതാണ്.

സർക്കിൾ തല ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സമിതി പരിഗണിക്കുന്ന പരാതികളുടെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ :

1. വിവിധ കാരണങ്ങളാൽ ജല വിതരണം ദീർഘകാലം മുടങ്ങിയ പ്രദേശങ്ങളിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ബില്ലുകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ.
2. ഗാർഹിക കണക്ഷനുകളിലെ അറിയപ്പെടാതെയുള്ള ലീക്കേജ് (Hidden leakage) മൂലം ഉണ്ടായ അധിക ബില്ലുകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ.
3. കേടായ വാട്ടർ മീറ്റർ, എയർ പ്രഷർ എന്നിവ മൂലം വരുന്ന അധിക ബില്ലുകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ.
4. ഗാർഹിക ആവശ്യങ്ങൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള വാട്ടർ കണക്ഷനുകൾ, ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടാതെ ഗാർഹികേതര കണക്ഷനുകളായി മാറ്റിയത് സംബന്ധിച്ചുള്ള പരാതികൾ.
5. കാൽകലേഷൻ തെറ്റുമുലമുണ്ടായ അധിക ബില്ലുകൾ (ഉദാ. കൺസ്യൂമർ സർവീസ് ചെയ്യുമ്പോൾ വരുന്ന അധിക ബില്ലിന്, സാധാരണ ബില്ലിംഗ് സൈക്കിൾ അല്ലാതെ ബില്ലിന് ചെയ്യുന്നത് വഴിയുണ്ടാകുന്ന അധിക ബില്ലിന്) സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ.
6. നിർമ്മാണ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി എടുത്ത സ്പെഷ്യൽ കണക്ഷനുകൾ യഥാസമയം ഗാർഹിക വിഭാഗത്തിലേയ്ക്ക് മാറ്റാത്തത് മുലമുണ്ടായ പരാതികൾ (അപേക്ഷ നൽകുന്ന ദിവസം മാത്രം പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്).
7. ദീർഘകാലമായി റീഡിങ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത കണക്ഷനുകളിൽ (ആറ് ബില്ലിംഗ് സൈക്കിളുകളിൽ അധികമായി - Door Lock/No access/Same reading/No consumption) റീഡിങ് ലഭ്യമാകുമ്പോൾ വരുന്ന അധിക ബില്ലുകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ.
8. ഒറ്റ റീഡിങ്ങിൽ വരുന്ന ഭീമമായ തുകകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ.
9. ഉപയോഗിക്കാതെ അടച്ചിട്ടിരുന്ന വീടുകളിൽ വരുന്ന അധിക ബില്ലുകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ.
10. മറ്റ് സമാന സ്വഭാവമുള്ള പരാതികൾ.

സർക്കിൾ തല ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സമിതിയുടെ അധികാരങ്ങൾ:

1. നിലവിലെ ഉത്തരവനുസരിച്ച് ലീക്ക് ആനുകൂല്യം നൽകുന്നതിനുള്ള പരമാവധി കാലാവധി ആറ് മാസമാണ്. എന്നാൽ ദീർഘ കാലമായി വീട് അടച്ചിട്ടത് കാരണം റീഡിങ്, ഡോർ ലോക്ക് രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള കണക്ഷനുകളിൽ ലീക്ക് സംഭവിച്ചാൽ ലീക്ക് കാലാവധി ആറ് മാസമെന്നത് പരമാവധി ഒരു വർഷം വരെ നൽകാവുന്നതാണ്.

2. ഗാർഹികേതര കണക്ഷനുകൾക്ക് നിലവിൽ ലീക്ക് ആനുകൂല്യം നൽകുന്നില്ല. ചോർച്ച മൂലം വാട്ടർ ചാർജിന് അനുസൃതമായി സീവറേജ് ചാർജിൽ വർദ്ധനവുണ്ടാകുന്ന ഗാർഹികേതര ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലീക്ക് കാലയളവിന് മുമ്പുള്ള മാസത്തെ സീവറേജ് ചാർജോ അല്ലെങ്കിൽ ലീക്ക് കാലയളവിന് മുൻപുള്ള ആറ് മാസത്തെ ജല ഉപഭോഗത്തിന്റെ ആവരേജ് പ്രകാരമുള്ള സീവറേജ് ചാർജോ ഏതാണോ കൂടുതൽ അത് ഈടാക്കേണ്ടതാണ്.
3. നോൺ ഡൊമസ്റ്റിക്, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ, സ്പെഷ്യൽ കണക്ഷനുകളിൽ ഒറ്റതവണ (OTS) പരിഗണിക്കുമ്പോഴും പൊതുവായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുമ്പോഴും കമ്മിറ്റിയ്ക്ക് മൂന്ന് (3) ലക്ഷം രൂപ വരെ ഇളവ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്. മൂന്ന് (3) ലക്ഷത്തിന് മുകളിലുള്ള പരാതികൾ സംസ്ഥാന പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റിയുടെ പരിഗണനയ്ക്കായി സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
4. ഓവർസീയർ / മീറ്റർ റീഡറുടെ റിപ്പോർട്ടിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു പ്രത്യേക പ്രദേശത്ത് / ഒരു കണക്ഷനിൽ ദീർഘകാലത്തേക്ക് പൂർണ്ണമായും വെള്ളം ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ വെള്ളം ലഭ്യമല്ലാതിരുന്ന കാലയളവിൽ ഈ അബാക്കസിൽ മിനിമമോ അതിൽ കൂടുതൽ വാട്ടർ ചാർജും ഫൈനം വരുന്ന കണക്ഷനുകളുടെ തുക പൂർണ്ണമായും ഒഴിവാക്കാവുന്നതാണ്. ജലം ലഭ്യമാകാത്തതിടത്തോളം ടി കണക്ഷനുകൾ താൽകാലികമായി (DR ഡിസ്കണക്ഷൻ) വിച്ഛേദിക്കേണ്ടതാണ്.
5. മീറ്റർ ജർക്കിങ്/ഓവർ റൺ തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ അമിതമായ ബില്ല് വന്നാൽ ടി കണക്ഷനിലെ താമസക്കാരുടെ എണ്ണം, ടി പ്രദേശത്തെ ജല വിതരണം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാട്ടർ ചാർജ് പുനഃക്രമീകരിച്ച് നൽകാവുന്നതാണ്. ഇത്തരം കണക്ഷനുകളിൽ മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കേണ്ടതുമാണ്. എയർ പ്രഷർ മൂലം അധിക ബില്ല് വന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുമ്പോൾ എയർ വാൽവ് ഘടിപ്പിക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുകയും ഘടിപ്പിച്ചു എന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്. (എണ്ണം കണക്കാക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ റേഷൻ കാർഡ് അടിസ്ഥാന രേഖയായി കണക്കാക്കേണ്ടതാണ്, അല്ലെങ്കിൽ മുൻ റീഡിങ്ങിനെ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി നൽകാവുന്നതാണ്).
6. ചാർജ് സംബന്ധിച്ച കോടതി വ്യവഹാരങ്ങൾ നിലനിൽക്കുന്ന കണക്ഷനുകളിൽ ഉപഭോക്താവ് ഒത്തുതീർപ്പിന് തയ്യാറാണെങ്കിൽ അത്തരത്തിലുള്ള പരാതികൾക്ക് മുൻഗണന നൽകി നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി പരിഹരിക്കുകയും കോടതിയിൽ നിന്ന് കേസ് പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള സമ്മതപത്രം വാങ്ങുകയും വേണം.
7. റവന്യൂ റിക്കവറി നടപടി ആരംഭിച്ച പരാതികളിൽ റവന്യൂ ഡിപ്പാർട്ട് മെന്റിന്റെ അനുമതിയോടുകൂടി വിച്ഛേദന സമയത്തെ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കി പരാതി പരിഹരിക്കാവുന്നതാണ്. ഇത്തരം പരാതികളിൽ റവന്യൂ നടപടികൾക്കായി റവന്യൂ ഡിപ്പാർട്ട് മെന്റിൽ അടക്കേണ്ട ഫീസ് പരാതിക്കാരൻ നേരിട്ട് റവന്യൂ ഡിപ്പാർട്ട് മെന്റിൽ അടച്ചുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ ലെഡ്ജറിൽ നിന്നും ഇളവ് ചെയ്യുവാൻ പാടുള്ളൂ. റവന്യൂ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റും വാട്ടർ അതോറിറ്റിയും തമ്മിൽ ഒരു തർക്കത്തിന് ഒരു കാരണവശാലും ഇടവരാതെ നോക്കേണ്ടതാണ്.
8. വിച്ഛേദിച്ച ഗാർഹിക കണക്ഷനുകളിൽ വാട്ടർ ചാർജ് പൂർണ്ണമായും അടയ്ക്കുകയും എന്നാൽ സർവീസ് ചാർജ് അടയ്ക്കാതെ അനധികൃതമായി കണക്ഷൻ പുനഃസ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്തതായി കണ്ടെത്തിയാൽ (തുടർന്നും ഗാർഹിക ഉപയോഗം ആണെങ്കിൽ മാത്രം) ടി കണക്ഷനുകളിൽ സർവീസ് ചാർജും, വിച്ഛേദിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു വർഷത്തിലെ ഏറ്റവും വലിയ ഉപയോഗത്തിന്റെ വാട്ടർ ചാർജും, വാട്ടർ സപ്ലൈ റെഗുലേഷൻ പ്രകാരമുള്ള ഫൈനം ഈടാക്കി കണക്ഷൻ റഗുലറൈസ് ചെയ്ത് നൽകാവുന്നതാണ്. ഗാർഹികേതര കണക്ഷനുകൾക്ക് ഇത് ബാധകമല്ല.
9. ഭീമമായ കുടിശ്ശിക വന്നു വിച്ഛേദിച്ചതും റവന്യൂ റിക്കവറി നടപടികൾ ആരംഭിക്കാത്തതുമായ കണക്ഷനുകളിൽ വാട്ടർ ചാർജിന്റെ മൂന്നിൽ ഒന്ന് (33.33%) അടയ്ക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് കണക്ഷൻ

പുനഃസ്ഥാപിച്ച നൽകുകയും ഫൈൻ ഇനത്തിൽ വന്നിട്ടുള്ള തുക മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി കറവ് നൽകാവുന്നതും (റവന്യൂ റിക്കവറിയുടെ ഭാഗമായി ഈടാക്കുന്ന 9% ഫൈൻ വിച്ഛേദന തീയതിക്ക് ശേഷമുള്ളത്) ബാക്കി തുക തവണകളായി അടക്കുവാൻ അവസരം നൽകാവുന്നതുമാണ്.

- 10. ജലമോഷണം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ കമ്മിറ്റി പരിഗണിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല.
- 11. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സർക്കിൾ തലത്തിൽ രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റി തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. പരിഹരിക്കാൻ കഴിയാതെ വരുന്നവ വിശദമായ റിപ്പോർട്ടും, ശുപാർശയും സഹിതം സംസ്ഥാന പരാതി പരിഹാര സ്ഥിര കമ്മിറ്റിക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.

സംസ്ഥാന തല ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സ്ഥിതി :

സർക്കിൾ തലത്തിൽ പരാതി പരിഹാര സ്ഥിര കമ്മിറ്റി എടുക്കുന്ന അപേക്ഷയിൽമേൽ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കുന്ന വിഷയങ്ങളിലും, മൂന്ന് (3) ലക്ഷത്തിൽ മേൽ വരുന്ന ഇളവ് സംബന്ധിയായ പരാതികൾ പരിഗണിക്കുന്നതിനായി സംസ്ഥാന പരാതി പരിഹാര സ്ഥിര കമ്മിറ്റി രൂപീകരിക്കുന്നു. ഈ കമ്മിറ്റിക്ക് അപേക്ഷകളിൽ മേൽ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് അപരിമിതമായ അധികാരം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.

സംസ്ഥാന പരാതി പരിഹാര സ്ഥിര കമ്മിറ്റി കൺവീനർ ആയി അക്കൗണ്ട്സ് മെമ്പറും, കമ്മിറ്റി അംഗങ്ങൾ ആയി ഫിനാൻസ് മാനേജർ & ചീഫ് അക്കൗണ്ട്സ് ഓഫീസർ, അക്കൗണ്ട്സ് ഓഫീസർ (ആർ.എം.സി.) എന്നിവർ അടങ്ങുന്നതായിരിക്കും.

ഈ കമ്മിറ്റി മൂന്ന് മാസത്തിലൊരിക്കൽ കൂടുകയും സർക്കിൾ തലത്തിൽ പരാതി പരിഹാര സ്ഥിര കമ്മിറ്റി പരിഗണിച്ച വിഷയത്തിൽ മേൽ വന്നിട്ടുള്ള അപ്പീൽ, മൂന്ന് (3) ലക്ഷത്തിന് മേൽ വരുന്ന ഇളവ് സംബന്ധമായ പരാതികൾ എന്നിവ പരിശോധിക്കുന്നതാണ്. സർക്കിൾ തലത്തിലെ പരാതി പരിഹാര സ്ഥിര കമ്മിറ്റി തീർപ്പ് കൽപ്പിച്ച് 30 ദിവസത്തിനകം നൽകുന്ന അപ്പീൽ അപേക്ഷ മാത്രമേ പരിഗണിക്കപ്പെടുകയുള്ളൂ, സമയപരിധി കഴിഞ്ഞു ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ കമ്മിറ്റിയുടെ വിവേചന അധികാരവും അപ്പീൽ അപേക്ഷയുടെ വ്യാപ്തിയും അനുസരിച്ച് പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.

ഡോ. ബിനു ഫ്രാൻസിസ്, ഐ.എ.എസ്.
Signed by

ജോയിന്റ് മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ

Date: 02-01-2026 21:04:23

- To
- 1. എല്ലാ സർക്കിൾ സൂപ്രണ്ടിങ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും - നിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതാണ്
 - 2. എല്ലാ അക്കൗണ്ട്സ് ഓഫീസർമാർക്കും (സർക്കിൾ)
 - 3. എല്ലാ ഡിവിഷൻ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും
 - 4. എല്ലാ റവന്യൂ ഓഫീസർമാർക്കും