

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

ജലഭവൻ,
വാട്ടർ അതോറിറ്റി ക്യാമ്പസ്
വെള്ളയമ്പലം

നമ്പർ. KWA-JB/4961/2024-R1(RMC)

തീയതി: 04-05-2026

സർക്കുലർ

വിഷയം: കെ.ഡബ്ല്യു.എ. - ആർ.എം.സി. - വാട്ടർ ചാർജ്ജ് കുടിശ്ശിക നിവാരണത്തിനായുള്ള കർശന നടപടികളും 'വാർ റൂം' പ്രവർത്തനങ്ങളും, പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം ഒഴിവാക്കുന്നതും സംബന്ധിച്ച്.

- സൂചന : 1. ജോയിന്റ് മാനേജിങ് ഡയറക്ടറുടെ 02/01/2026 ലെ KWA-JB/4961/2024-R1(RMC) നമ്പർ നടപടിക്രമം.
- 2. മാനേജിങ് ഡയറക്ടറുടെ 02/01/2026 ലെ KWA-JB/3886/2023-R1(RMC) നമ്പർ നടപടിക്രമം.

ഉയർന്ന കുടിശ്ശിക നിലനിൽക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കളുടെ ലെഡ്ജർ പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും, കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിൽ വർഷങ്ങളുടെ കാലതാമസം നേരിടുന്നതായും നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ച് കണക്ഷനുകൾ വിച്ഛേദിക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച സംഭവിക്കുന്നതായും കണ്ടെത്തിയിട്ടുണ്ട്. വാട്ടർ ചാർജ്ജ് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിലുണ്ടാകുന്ന കാലതാമസം കോടതി വ്യവഹാരങ്ങൾക്കും റവന്യൂ റിക്കവറി നടപടികൾക്കും കാരണമാകുന്നു. ഇത് സ്ഥാപനത്തിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഒരുപോലെ ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടാക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കുടിശ്ശിക നിവാരണത്തിനായി താഴെ പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

- ബില്ലിലെ പിശകുകൾ തീർപ്പാക്കൽ:** ബിൽ തുകയിൽ, പിശക് / മേൽനോട്ട കുറവ് / വീഴ്ച എന്നിവ കാരണം തെറ്റ് സംഭവിക്കുകയോ, മീറ്റർ റീഡിങ്ങിലെ പിശക് കാരണം അമിത ബിൽ വരികയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, പരിശോധന നടത്തി നിലവിലുള്ള ഉത്തരവുകൾക്ക് വിധേയമായി ബിൽ തുക / പരാതി 15 ദിവസത്തിനകം തീർപ്പാക്കി പുതുക്കിയ ബില്ലിന് നൽകി തുക ഈടാക്കേണ്ടതാണ്. ഇതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം അസ്സിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ/ ഹെഡ് ക്ലാർക്ക് എന്നിവർക്ക് ആയിരിക്കും. റവന്യൂ ഓഫീസർമാർ മേൽനോട്ട ചുമതല വഹിക്കേണ്ടതാണ്.
- തർക്കത്തിലുള്ള ബില്ലുകൾ:** ബിൽ തുകയിൽ തർക്കമുണ്ടായിച്ച് സർക്കാരിലോ, അതോറിറ്റിയിലോ, മറ്റു അധികാരസ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവിടങ്ങളിൽ പരാതി നൽകുന്ന കണക്ഷനുകളിൽ, തർക്കമുണ്ടായിച്ച ബില്ലും തുടർന്ന് വരുന്ന ബില്ലുകളും ഈടാക്കാൻ നടപടി സ്വീകരിക്കാത്തതായി കാണുന്നു. ഇത്തരത്തിൽ തർക്കമുണ്ടായിച്ചിട്ടുള്ള ബില്ലിന് പരിശോധിച്ച് ആയതിന്റെ വസ്തുത പരിശോധിച്ച് 14 ദിവസത്തിനകം നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതോടൊപ്പം തുടർന്നു വരുന്ന ബില്ലുകൾ നിർബന്ധമായും ഈടാക്കാൻ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. ഉത്തരവാദിത്തം അസ്സിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ/ ഹെഡ് ക്ലാർക്ക് എന്നിവർക്ക് ആയിരിക്കും. റവന്യൂ ഓഫീസർമാർ മേൽനോട്ട ചുമതല വഹിക്കേണ്ടതാണ്.
- ലീക്ക് ആനുകൂല്യം:** ലീക്ക് ആനുകൂല്യ അപേക്ഷകളിൽ ഏകീകൃത സ്വഭാവം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, നിലവിലുള്ള കുടിശ്ശികയുടെ 25% തുക മുൻകൂറായി അടച്ചാൽ

മാത്രമേ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കാവൂ. തുക അടയ്ക്കാത്ത പക്ഷം അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാൻ കഴിയില്ല എന്ന വിവരം ഉപഭോക്താവിനെ 3 ദിവസത്തിനകം രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. ഉത്തരവാദിത്തം അസ്സിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ/ ഹെഡ് ക്ലാർക്ക് എന്നിവർക്ക് ആയിരിക്കുന്നതാണ്. റവന്യൂ ഓഫീസർമാർ മേൽനോട്ട ചുമതല വഹിക്കേണ്ടതാണ്. ലീക്ക് ആനുകൂല്യത്തിനായുള്ള അപേക്ഷകൾ ലഭിച്ചാൽ 5 ദിവസത്തിനകം ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ സൈറ്റ് ഇൻസ്പെക്ഷൻ പൂർത്തിയാക്കി എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ / റവന്യൂ ഓഫീസർക്ക് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. ഇത്തരം അപേക്ഷകളിൽ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ തീരുമാനമെടുക്കേണ്ടതാണ്. ഇതിന്റെ പൂർണ്ണ ഉത്തരവാദിത്തം എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ / റവന്യൂ ഓഫീസർക്കായിരിക്കുന്നതാണ് .

4. **പ്രീ-ആർ.ആർ (PR) നോട്ടീസ്/ റവന്യൂ റിക്കവറി :** ഓരോ ഉപഭോക്താവിനും കണക്ഷൻ നൽകുമ്പോൾ സമർപ്പിക്കുന്ന ഉടമ്പടി പ്രകാരം നിശ്ചിത സമയത്തിനകം ബിൽ തുക അടയ്ക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥനാണ്. തുടർച്ചയായി 3 ബില്ലുകൾ (6 മാസം) കുടിശ്ശിക വരുത്തുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റവന്യൂ റിക്കവറി നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുൻപായി ഉപഭോക്താവിന് നിർബന്ധമായും നൽകേണ്ട മുന്നറിയിപ്പ് നോട്ടീസായ പ്രീ ആർ.ആർ. നോട്ടീസ് നൽകണം. നോട്ടീസ് കാലാവധി കഴിഞ്ഞിട്ടും വാട്ടർ ചാർജ്ജ് അടയ്ക്കാത്ത പക്ഷം അത്തരം കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കുകയും, വാട്ടർ സപ്ലൈ ആക്ട് സെക്ഷൻ 36(1) പ്രകാരം റവന്യൂ റിക്കവറി (RR) നടപടികളിലേക്ക് നീങ്ങേണ്ടതുമാണ്. ഇതിന്റെ പൂർണ്ണമായ ഉത്തരവാദിത്തം അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കാണ്. കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കുന്നതിന് മുൻപ് പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ എല്ലാം പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

5. **വിച്ഛേദിച്ച കണക്ഷനുകൾ:** കുടിശ്ശിക കാരണം വിച്ഛേദിച്ച കണക്ഷനുകളിൽ നാളിതുവരെ റവന്യൂ റിക്കവറി (RR) നടപടികൾ ആരംഭിക്കാത്തതുമായ കണക്ഷനുകളുടെ പട്ടിക തയ്യാറാക്കി വാട്ടർ സപ്ലൈ ആക്ട് സെക്ഷൻ 36(1) പ്രകാരം റവന്യൂ റിക്കവറി നടപടികൾക്ക് ശുപാർശ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഈ നടപടി 30 ദിവസത്തിനകം പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതാണ്. ഇതിന്റെ പൂർണ്ണമായ ഉത്തരവാദിത്തം അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കാണ്.

6. **കോടതി കേസുകൾ:** ബില്ലുകളെ സംബന്ധിച്ച് കോടതി വ്യവഹാരം ഉണ്ടാകുന്ന പക്ഷം വ്യവഹാരം തീരുന്നത് വരെ തുടർ ബില്ലുകൾ ഈടാക്കാൻ നടപടി സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുന്നതായി കാണുന്നു. വ്യവഹാരം ഉണ്ടായാൽ ആയതിന് 7 ദിവസത്തിനകം സ്റ്റേറ്റ് മെന്റ് ഓഫ് ഫാക്ടസ് നൽകുന്നുവെന്നും, ആയത് സ്റ്റാന്റിംഗ് കൗൺസിലിന് സമർപ്പിച്ച് /ലീഗൽ സെല്ലിനെ നിരന്തരം സമീപിച്ച് വ്യവഹാരം വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ഇതിന്റെ ചുമതല അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർക്ക് ആയിരിക്കുന്നതാണ്. തർക്കത്തിലുള്ള ബിൽ തുക ഒഴികെ തുടർന്നുവരുന്ന എല്ലാ ദ്രൈമാസ ബില്ലുകളും ഉപഭോക്താവ് അടയ്ക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. ഇതിനായി കാര്യകാരണ സഹിതം നോട്ടീസ് നൽകി നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ കോടതിയിൽ കേസ് ഉണ്ട് എന്ന കാരണത്താൽ വാട്ടർ ചാർജ്ജ് ഒടുക്കുവാൻ വിമുഖത കാണിക്കുന്ന പക്ഷം ലീഗൽ സെൽ വഴി കോടതിയെ വിവരം അറിയിക്കുകയും, തർക്ക രഹിതമായ തുക ഈടാക്കാൻ നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും വേണം.

7. **ഡോർ ലോക്ക് (Door Lock) കണക്ഷനുകൾ:** ഉയർന്ന കുടിശ്ശിക നിലനിൽക്കുന്നതും, ദീർഘകാലമായി ഡോർ ലോക്ക് രേഖപ്പെടുത്തിയതുമായ കണക്ഷനുകളിൽ കുടിശ്ശിക ഒടുക്കുന്നതിനുള്ള നോട്ടീസ് നൽകുകയും തുടർ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്തതിന് ശേഷവും ഒരു പ്രതികരണവും ഉണ്ടാവാത്തപക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന്റെ

അഭാവത്തിലും ഗേറ്റിന് പുറത്തുവെച്ച് കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കാവുന്നതാണ് (ഡോർ ലോക്ക് കാരണം കുറഞ്ഞത് ആറ് മാസത്തെ റീഡിങ് ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ). ടി വിവരം എല്ലാവർക്കും കാണുവാൻ കഴിയുന്ന വിധത്തിൽ (വീട് / മതിലിൽ) 15 ദിവസ നോട്ടീസ് പതിപ്പിക്കുകയും മഹസർ തയ്യാറാക്കി സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഈ കാര്യത്തിൽ മുൻപ് നൽകിയിട്ടുള്ള എല്ലാ ഔദ്യോഗിക നിർദ്ദേശങ്ങളും കർശനമായി പാലിച്ചിരിക്കണം. ഉത്തരവാദിത്തം മീറ്റർ ഇൻസ്പെക്ടർക്ക് ആയിരിക്കും മേൽനോട്ട ചുമതല അസ്സിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ/ ഹെഡ് ക്ലാർക്ക് എന്നിവർക്ക് ആയിരിക്കും.

- 8. **സർക്കാർ സ്ഥാപനങ്ങൾ:** ക്യാർട്ടേജ്സുകൾ, പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകൾ, മറ്റ് സർക്കാർ/സർക്കാരിതര സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവിടങ്ങളിലെ കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കാൻ പ്രത്യേക നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. മുൻ കുടിശ്ശിക നിലനിൽക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ പോലും, തുടർന്നു വരുന്ന എല്ലാ ദൈനംദിന ബില്ലുകളും കൃത്യമായി അടയ്ക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. ഉത്തരവാദിത്തം അസ്സിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ/ ഹെഡ് ക്ലാർക്ക് എന്നിവർക്ക് ആയിരിക്കും. റവന്യൂ ഓഫീസർമാർ മേൽനോട്ട ചുമതല വഹിക്കേണ്ടതാണ്.
- 9. **വെർട്ടിക്കൽ ലൈൻ (Vertical Line) നിർബന്ധം:** നിലവിലുള്ള ജലവിതരണ നിയമാവലി പ്രകാരം, വാട്ടർ കണക്ഷനുകളിൽ ആൾട്ടറേഷൻ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോഴോ, ദീർഘകാല കുടിശ്ശികയെ തുടർന്ന് വിച്ഛേദിക്കപ്പെട്ട കണക്ഷനുകൾ പുനഃസ്ഥാപിക്കുമ്പോഴോ, പ്രസ്തുത കണക്ഷനുകളിൽ നിശ്ചിത മാനദണ്ഡ പ്രകാരമുള്ള വെർട്ടിക്കൽ ലൈൻ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. വെർട്ടിക്കൽ ലൈൻ ഇല്ലാത്ത പക്ഷം, അത് നിർബന്ധമായും ഘടിപ്പിച്ചതിന് ശേഷം മാത്രമേ ആൾട്ടറേഷൻ നടപടികളോ റീകണക്ഷൻ നടപടികളോ പൂർത്തിയാക്കാൻ പാടുള്ളൂ. ഉത്തരവാദിത്തം അസ്സിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർക്ക് ആയിരിക്കും. മേൽനോട്ട ചുമതല അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ വഹിക്കേണ്ടതാണ്.
- 10. പുതുതായി അനുവദിക്കുന്ന എല്ലാ വാട്ടർ കണക്ഷനുകളിലും വെർട്ടിക്കൽ ലൈൻ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഫീൽഡ് പരിശോധനയിലൂടെ ബോധ്യപ്പെട്ടതിന് ശേഷം മാത്രമേ കണക്ഷൻ നൽകാവൂ എന്ന് ഇതിനാൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. ഉത്തരവാദിത്തം അസ്സിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർക്ക് ആയിരിക്കും. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ മേൽനോട്ട ചുമതല വഹിക്കേണ്ടതാണ്

കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി നിലവിൽ കടുത്ത സാമ്പത്തിക പ്രതിസന്ധിയിലൂടെയാണ് കടന്ന് പോകുന്നത്. വാട്ടർ ചാർജ്ജ് ഇനത്തിലുള്ള കുടിശ്ശിക അടിയന്തിരമായി പിരിച്ചെടുക്കേണ്ടത് അത്യന്താപേക്ഷിതമാണ്. സ്ഥാപനത്തിലെ ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളം, പെൻഷൻ തുടങ്ങിയ ആനുകൂല്യങ്ങൾ ജലവിതരണത്തിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന വരുമാനത്തെ ആശ്രയിച്ചാണ് നിലനിൽക്കുന്നത് എന്നിരിക്കെ, ഉപഭോക്തൃ ലെഡ്ജുകളിൽ കാണുന്ന വൻതോതിലുള്ള കുടിശ്ശിക ഒരിക്കലും അംഗീകരിക്കാനാവില്ല. നൂറു ശതമാനം റീഡിങ്ങും, നൂറു ശതമാനം ബില്ലിംഗും, നൂറു ശതമാനം കളക്ഷനും ഉറപ്പാക്കാൻ റവന്യൂ-ഫീൽഡ് വിഭാഗം ജീവനക്കാരുടെ പൂർണ്ണമായ സഹകരണം അനിവാര്യമാണ്. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിൽ വാട്ടർ അതോറിറ്റി ജീവനക്കാർ ജാഗ്രത പുലർത്തേണ്ടതുണ്ട്.

ഇതിന്റെ ഭാഗമായി, നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കിയിട്ടും വാട്ടർ ചാർജ്ജ് അടയ്ക്കാത്ത ഉപഭോക്താക്കളുടെ കണക്ഷനുകൾ വിച്ഛേദിക്കുന്നതുൾപ്പെടെയുള്ള കർശന നടപടികൾക്കായി മീറ്റർ ഇൻസ്പെക്ടർമാർ, മീറ്റർ റീഡർമാർ, പ്ലംബർമാർ, ഫിറ്റർമാർ, ഓവർസിയർമാർ തുടങ്ങിയ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർ വരും മാസങ്ങളിൽ 'വാർ റൂം' പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സജീവമായി പങ്കുചേരേണ്ടതാണ്. എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർമാരും റവന്യൂ ഓഫീസർമാരും തങ്ങളുടെ കീഴിലുള്ള ജീവനക്കാരുടെ യോഗം അടിയന്തിരമായി വിളിച്ചുചേർക്കുകയും, ഒരൂമനസ്സോടെ റവന്യൂ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഏകോപിപ്പിക്കുകയും

വേണം. ഈ ദൗത്യത്തിൽ സഹകരിക്കാത്ത ജീവനക്കാരെ സംബന്ധിച്ച വസ്തുതാപരമായ വിവരങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരികൾ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതാണെന്നും ഇതിനാൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

റവന്യൂ അവലോകന യോഗങ്ങളിൽ മേൽപറഞ്ഞ കാര്യങ്ങളിലെ പുരോഗതി കൃത്യമായി വിലയിരുത്തുകയും വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ കേരള സിവിൽ സർവീസ് ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരം കർശനമായ അച്ചടക്ക നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതുമാണ്.

#ApprovedByName
JOINT MANAGING DIRECTOR

- പകർപ്പ്:
1. എല്ലാ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും/റവന്യൂ ഓഫീസർമാർക്കും - തങ്ങളുടെ കീഴിലുള്ള ജീവനക്കാരുടെ യോഗം അടിയന്തിരമായി വിളിച്ചുചേർക്കുകയും, റവന്യൂ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഏകോപിപ്പിക്കാനും നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.
അസ്സിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ മാർക്കും - തങ്ങളുടെ കീഴിലുള്ള
 2. ജീവനക്കാരുടെ യോഗം അടിയന്തിരമായി വിളിച്ചുചേർക്കുകയും, വാർറും
 3. പ്രവർത്തനങ്ങൾ കൃത്യമായി നിരീക്ഷിക്കാനും റവന്യൂ വരുമാനം വർദ്ധിപ്പിക്കാൻ വേണ്ട നടപടികൾ നടപ്പിലാക്കാനും നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.