



**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI**



**MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA
MAZINGIRA MJINI BIHARAMULO
(BIHARAMULO WSSA)**

**MKATABA WA HUDUMA KWAMTEJA
KUANZIA 2023-2026**

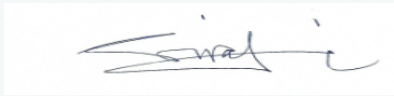
YALIYOMO

ORODHA YA VIFUPISHO	3
1. UTANGULIZI.....	4
2. MADHUMUNI YA MKATABA	4
3. ENEO LA HUDUMA.....	4
4. DIRA NA DHIMA	5
5. MAADILI YA MSINGI.....	5
6. HUDUMA ZITOLEWAZO.....	5
7. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA.....	6
9. BEI ZA HUDUMA	6
10. HAKI ZA WATEJA	7
11. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA	7
12. HAKI ZA MAMLAKA KWA MTEJA	7
13. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA	7
14. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI	8
15. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA	8
16. NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO	8
17. MREJESHO KUHUSIANA NA MALALAMIKO YA WATEJA	8
18. UFUATILIAJI WA UTEKELEZAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA.....	9
19. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA	9
20. MAPITIO YA MKATABA	10
21. MAWASILIANO.....	10
22. SAA ZA KAZI	10
23. MAWASILIANO WAKATI WA DHARURA	10
24. USHIRIKISHWAJI WA WATEJA NA WADAU MBALIMBALI	10
25. VIAMBATISHO.....	12

DIBAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2004 julai 30 na kutangazwa kuwa Mamlaka kamili kupitia tangazo la Serikali la na 29 2004 tangazo namba GN NA 29 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya Mwaka 2019. Pia hitaji lililopelekea kuandaa mkataba huu ni pamoja na kufahamisha wananchi shughuli zinazofanyika katika Taasisi kwa ajili ya kutoa huduma bora na toshelevu kwa wanachi yenye gharama nafuu kwa wateja wakati huo ikiwezesha ukusanyaji wa mapato na kupunguza upotevu wa maji pia mkataba huu wa huduma kwa kwateja utasaidia kutoa mchango wa kuelimisha umma kuhusu huduma zitolewazo na BUWSA na badae kuleta manufaa kwenye taasisi.

Saini:



SIRAJI ABDULSALAMI BASIGA

Mkurugenzi Mtendaji

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA- Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji.

BUWSA – Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo

MD – Mkurugenzi Mtendaji

TM – Meneja Ufundi

MoW – Wizara ya Maji

GN – Notisi ya Serikali

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo (BUWSA) imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo kutoa huduma kwa uwazi na uwajibikaji.

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja.

Mkataba unaeleza namna ambavyo mteja atatoa mrejesho, ikiwa ni pamoja na namna ya kuwasilisha malalamiko iwapo hawataridhika na huduma zinazotolewa. Pia Mkataba unaeleza taratibu za kupata fidia pale inapothibitika kuwa mteja anapata huduma chini ya viwango vilivyokubalika. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, Mamlaka ya Maji na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Mteja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitatu ili kuboresha huduma kwa wateja.

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kumwezesha mteja kujua huduma zinazotolewa na viwango vya huduma hizo. Mkataba pia unaelezea muda ambao Mamlaka itatumia kutoa huduma na majukumu au wajibu wa mteja katika kupata huduma husika. Aidha, Mkataba unaelezea namna mteja atakavyotoa maoni ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atawasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

3. ENEO LA HUDUMA

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo linajumuisha kata ya Biharamulo mjini, kata ya Bisibo na kata ya Nyakahura imeongezewa maeneo kwa sasa ambazo ni kata Nyakahura na Bisibo

4. DIRA NA DHIMA

4.1. Dira

- 5.** Dira ya Mamlaka ya maji mjini BIHARAMULO (BUWSA) ni Kuwa bora katika utoaji wa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira Tanzania ifikapo mwaka 2025 .

4.2 Dhima

Kutoa maji yakutosha, yanayokubalika kwa bei nafuu kwa huduma ya maji na usafi Mazingira kwa jamii ya biharamulo mjini

6. MAADILI YA MSINGI

- Kufanya kazi kwa ushirikiano
- Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma
- Kufanya kazi kwa kuzingatia muda na mpango kazi
- Kuzingatia maadili ya kitaalam
- Kutoa huduma kwa uwazi
- Kutoa huduma kwa uadilifu na uaminifu
- Kufanya kazi kwa pamoja
- Kufanya kazi kwa kuzingatia sheria, kanuni na taratibu.
- Kuzingatia matumizi bora ya rasilimali za serikali
- Kujiheshimu na kuheshimiana

7. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo ni:

- (i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi;
- (ii) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu;
- (iii) Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati;
- (iv) Kukarabati mivujo ya maji
- (v) Kukusanya mapato ya Mamlaka.
- (vi) Kusitisha na kurejesha huduma.

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi na kupata huduma za uondoaji wa majitaka, mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:

- (i) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi.
- (ii) Baada ya kupokea fomu ya maombi zilizojazwa utafanyika utafiti (*survey*) ili kubaini njia litakapopita bomba la huduma ya maji, ramani kuchorwa na ankara kutolewa kwa mwombaji ndani ya siku saba (7) za kazi.
- (iii) Mwombaji atakuwa ameunganishiwa huduma ya maji ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya malipo kamili ya gharama ya maunganisho kukamilika.

8. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

Mamlaka inatoa huduma zake katika makundi ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya maji kama yafuatayo:

- (i) Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
- (ii) Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi zote za serikali, zisizo za serikali, na Mashirika.

- (iii) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara.
- (iv) Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda.
- (v) Vilula vya kuuzia maji (Kiosk).

9. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA

Mamlaka itahakikisha kuwa inatoa huduma kwa wateja wake kwa mujibu wa viwango vya ubora wa huduma vinavyozingatia muda kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 1**. Aidha, endapo Mamlaka itashindwa kutimiza viwango vya ubora vilivyowekwa ndani ya muda uliokubalika, itatoa fidia kwa mteja kama ilivyo kwenye **Kiambatisho Na. 2**.

10. BEI ZA HUDUMA

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za maji na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye **Jedwali Na. 1** hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

Jedwali Na. 1: Bei za Huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kwa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo

JEDWARI LA BEI

NA	AINA YA MTEJA	BEI ZILIZOIDHINISHWA		
		Mwaka 2019/20	Mwaka 2020/21	Mwaka 2021/22
1	Majumbani 0-5	1300	1310	1350
	Majumbani 5-10	1360	1370	1420
	Majumbani > 11	1380	1390	1440
2	Taasisi	1630	1640	1700
3	Biashara	1660	1670	1730
4	Viwanda	2000	2000	2000
5	Vioski	1500	1500	1500

11. HAKI ZA WATEJA

- (i) Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka.
- (ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
- (iii) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.
- (iv) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.
- (v) Kupata huduma bila kubaguliwa.

12. WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

Mteja wa Mamlaka ana haki zifuatazo: -

- (i) Kupata taarifa sahihi za Mamlaka kwa wakati.
- (ii) Kupata huduma bora na kwa wakati muafaka.
- (iii) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko.
- (iv) Kupata huduma bora bila ubaguzi.
- (v) Kupata ankara sahihi za matumizi ya huduma kwa mwezi husika.

13. HAKI ZA MAMLAKA KWA MTEJA

- (i) Kulipwa kwa wakati ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka
- (ii) Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 30 baada ya kumpatia notisi/ankara).
- (iii) Kuwachukulia hatua za kisheria wateja ambao watakatwa wakihujumu miundombinu ya Mamlaka ikiwa ni pamoja na kuwafikisha Mahakamani,

14. WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA

- (i) Kulipa ankara kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake.
- (ii) Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia.
- (iii) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka.
- (iv) Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.
- (v) Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
- (vi) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
- (vii) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka.
- (viii) Kuuliza au kueleza tatizo lake la huduma kwa lugha ya staha.
- (ix) Kuruhusu na kushirikiana na wataalamu na mafundi wa Mamlaka kufanya ukaguzi katika nyumba ama eneo la mteja. Kutojililikisha bomba kubwa au mitandao ya usambazaji na kutoingilia vyanzo vya maji.
- (x) Kudhibiti uvujaji katika bomba lake kwa kugharamia matengenezo yanayostahili haraka iwezekanavyo na kadiri atakavyoshauriwa na wataalam wa mamlaka kwani uvujaji wa

15. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa, Tigo pesa, Hallopesa, Airtel money au kupitia benki na mawakala wao. Aidha endapo mteja changamoto ya kulipia afike ofisi yetu iliyo Mtaa wa Mandela road karibu na stand kuu ya mabasi.

16. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo:

Kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizopo Biharamulo mtaa wa Mandela road karibu na stand kuu ya mabasi Biharamulo mjini

- (i) Anuani ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo ni;

Mkurugenzi Mtendaji,
BUWSA,
S.L.P 47
BIHARAMULO.

Barua pepe: mdbiharamulo@maji.go.tz

17. NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Afisa anayehusika na huduma kwa wateja kwa kushirikiana na Meneja Huduma kwa Wateja au Meneja Ufundi watawajibika moja kwa moja katika kufuatilia kama matatizo au malalamiko yaliyowasilishwa yametatuliwa kwa wakati kwa kufanya yafuatayo:

- (i) Kuwasiliana na mteja kwa njia ya Simu au kufika eneo husika
- (ii) Kuwasiliana na Fundi/Afisa husika
- (iii) Kufanya ziara za kushtukiza kwa kuwatembelea baadhi ya wateja waliotoa malalamiko yao
- (iv) Kuwa na taarifa ya kila wiki ya matatizo ya wateja yaliyowasilishwa na kwa kiasi gani yametatuliwa.

18. MREJESHO KUHUSIANA NA MALALAMIKO YA WATEJA

Kama nyenzo ya kuboresha huduma zetu mteja anaweza kutoa mrejesho ya jinsi alivyohudumiwa, maoni au pongezi kwa njia zifuatazo;

- (i) Kuandika barua kwa Mkurugenzi Mtendaji kwa anuani ya posta au barua pepe kama iliyoainishwa kwenye mkataba huu.
- (ii) Kupiga simu kwa namba zetu za huduma kwa wateja kama zilivyoainishwa kwenye mkataba huu

- (iii) Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku 4 za kazi. Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka, anaweza kukata rufaa Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishatina maji (EWURA) kwa kufuata taratibu zilizoainishwa kwenye Sheria ya EWURA sura 414, na kanuni za EWURA za Kuandaa na Kuwasilisha Malalamiko.

19. UFUATILIAJI WA UTEKELEZAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo itatumia njia zifuatazo kufuatilia viwango vya Huduma vinavyotolewa;

- (i) Kupitia kitengo cha ukaguzi cha ndani ambacho kitafanya ukaguzi ili kuangalia kama viwango vya Huduma vinavyotolewa vinalingana na vile vinavyohitajika katika Mkataba huu wa Mteja na kuishauri Mamlaka hatua za kuchukua ili kufikia lengo la Huduma linalotakiwa.
- (ii) Kufanya vikao na watumishi wake ili kuweza kupata mrejesho na maoni mbalimbali kuhusiana na huduma.
- (iii) Kufanya vikao na wateja na wadau wote ili kuweza kujua ubora wa huduma inayotolewa na Mamlaka kwa wateja wake.
- (iv) Kupitia taarifa ya ukaguzi ya Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) na kufanyia maboresho yaliyopendekezwa ili kuboresha Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo.

Kwa kupitia njia zilizoelezwa hapo juu, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo hupata nafasi ya kutambua mapungufu yanayojitokeza katika kutoa huduma kwa wateja, na kuweka mikakati, kukabiliana nayo kwa madhumuni ya kuboresha Huduma zitolewazo.

20. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo itatoa taarifa kwa wateja wake kwa njia mbalimbali ikiwa ni pamoja na:

- (i) Kutengeneza vipeperushi vyenye taarifa na kuviweka katika chumba cha huduma kwa wateja, mapokezi mahali ambapo kila mteja anaweza kufika na kuvisoma
- (ii) Kugawa vipeperushi vyenye taarifa kwa wateja wake
- (iii) Kufanya mikutano na wateja wake katika maeneo mbalimbali ya katika maeneo mbalimbali ya huduma
- (iv) Kutoa taarifa kwa wateja kwa njia ya simu za mkononi, Redio, Runinga na aina mbalimbali za matangazo kupitia magari ya matangazo.

21. MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya Mkataba huu wa Mteja yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi wa Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishati na Maji yaani EWURA. Baada ya kupitishwa, nakala zake zitapatikana na kusambazwa kwa wateja wake walioko maeneo mbalimbali ya eneo la Huduma. Mkataba huu utakuwa ni kati ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo. Aidha mkataba huu utapitiwa kila kutakapotokea mabadiliko ya Sera, Sheria, Kanuni na Taratibu.

22. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote Na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo tuma kupitia anuani ifuatazo: -

Mkurugenzi Mtendaji,
BUWSA,
S.L.P 47,
BIHARAMULO.
Barua pepe mdbiharamulo@maji.go.tz

Mawasiliano
+255755646207 – Mkurugenzi Mtendaji
+255745647265 – Meneja Ufundi
+255759 705090 – Meneja Biashara
+255687442355–Afisa Uhusiano
+255753378531 - Afisa Ankara

23. SAA ZA KAZI

- Jumatatu hadi Ijumaa kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 11:00 jioni.
- Mwisho wa wiki na siku za sikukuu tuna doria kwa kazi za dharura kuanzia saa 8:00 asubuhi hadi 11:00 jioni.
- Tunapokea taarifa za mivujo, uhujumu, usalama masaa 24 katika siku saba kwa Whatsapp na kupiga simu.

24. MAWASILIANO WAKATI WA DHARURA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo itaendelea kutoa huduma ya dharura muda wowote ikiwa ni pamoja na siku za mapumziko ya mwisho wa wiki na siku za sikukuu.

25. USHIRIKISHWAJI WA WATEJA NA WADAU MBALIMBALI

Katika kuandaa Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo iliwashirikisha wadau muhimu wakiwemo watumishi wa Mamlaka pamoja na wateja

wake.

Aidha, katika kuwashirikisha wateja na wadau wake kama ilivyobainishwa katika Kiambatisho namba 3 kinachoonesha muhtasari na mahudhurio ya wateja na wadau wake mbalimbali.

26. VIAMBATISHO

Kiambatisho Na. 1: Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Biharamulo

Na	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA [GN846]	Viwango vya Huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 baada ya kulipia gharama za maunganisho
2	Dira ya maji-1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kungundua au kufahamishwa kuhusu ubovu	Muda wa kubadilisha dira za maji mbovu hautazidi siku 7
3	Dira ya maji-2	Usomaji wa dira ya ma	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kwa mwezi	Usomaji wa dira utafanyika mara moja kwa kila mwezi
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	Usitishwaji wa huduma ambao sio sahihi utafanyika si zaidi ya masaa 24
5	Kurejesha Huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni	Urejeshaji wa huduma baada ya kulipa deni Pamoja na gharama ya kurudisha huduma ni ndani ya masaa 24
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko	Muda usiozidi siku tano utatumika kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea malalamiko

**Kiambatisho Na. 2: Muhtasari wa Viwango vya Huduma Vilivyokubalika na Fidia zilizokubalika
Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Biharamulo**

Na	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidia kianzio	Fidia kwa kuendelea kuchelewa
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya maji safi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi baada ya Mteja kulipia gharama za maunganisho.	TZS.10,000	TZS 5,000 Kwa siku
2	Dira ya maji - 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 15 za kazi, kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	TZS.10,000	TZS 5,000 Kwa siku
3	Dira ya maji - 2	Usomaji wa Dira ya maji.	Usomaji wa dira ya maji utafanyika kila mwezi mmoja.	TZS.10,000	TZS 5,000 Kwa siku
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi.	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	TZS 50,000	TZS 5,000 Kwa siku
5	Kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni.	TZS. 30,000	TZS 5,000 Kwa siku
6	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS. 30,000	TZS 5,000 Kwa siku