JAMUHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI.

MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA MAZINGIRA CHATO.

(CHAWASSA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA 2022/2023 HADI 2024/2025

Anuani: Mkurugenzi Mtendaji, S.L.P 98, Barabara ya Mkuyuni, CHATO. **Nukushi:** +255282982523
Simu: +255 28 2982523 **Barua pepe:** mdchato@maji.go.tz, barua@chawassa.go.tz

YALIYOMO

DIBAJI.. 3

ORODHA YA VIFUPISHO.. 4

1. UTANGULIZI.. 5
2. MADHUMUNI YA MKATABA.. 5
3. ENEO LA HUDUMA.. 6
4. DIRA NA DHIMA.. 6
5. HUDUMA ZITOLEWAZO.. 6
6. AINA ZA WATEJA 7
7. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA 7
8. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA 7
9. WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA 8
10. HAKI ZA MAMLAKA 9
11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA.. 9
12. HAKI ZA WATEJA...9
13. NJIA ZA KULIPA ANKARA ZA MAJI.. 10
14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA... 10
15. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA......................... 11
16. UFUATILIAJI.. 11
17. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA.. 11
18. MAPITIO YA MKATABA...12
19. MAWASILIANO... 12
20. SAA ZA KAZI... 12
21. Viambatanisho 16

DIBAJI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato (CHAWASA) ni Taasisi ya Serikali iliyoanzishwa chini ya sheria namba 5 ya mwaka 2019 yenye jukumu la kutoa huduma ya maji safi na Usafi wa Mazingira mji wa Chato uliopo wilaya ya Chato toka mwaka 2018.

Mamlaka ya Maji Chato inatoa huduma ya maji Mji Wa Chato kwa kutumia chanzo cha Maji ambacho ni Ziwa Victoria.

Mahitaji ya Maji kwa Mji wa Chato kwa sasa ni mita za ujazo 5,666 kwa siku. Wastani wa uzalishaji kwa sasa ni zaidi ya mita za ujazo 4,566 kwa siku. Kwa sasa wananchi wa Mji wa Chato wanapata huduma ya Maji kwa wastani wa masaa 24 kwa siku.

Madhumuni, faida na malengo ya Mkataba huu ni kufahamu matarajio ya wateja ili kutoa huduma endelevu ya maji na yenye kiwango chenye ubora unaotakiwa, kupokea maoni, kutatua kero na malalamiko ya wateja kwa lengo la kuinua kiwango cha upatikanaji huduma ya maji kwa wananchi wa Mji wa Chato kwa kuzingatia uwazi na usawa kwa wateja wote.

Aidha, mambo yafuatayo yataelezwa ndani ya chapisho hili ikiwa ni pamoja na Dira na dhima ya Mamlaka, Madhumuni/Nia ya chapisho, maelezo/Habari za Mamlaka, Mawasiliano ya Mamlaka kwa wateja, Viwango vya huduma vitolewavyo kwa wateja, haki na wajibu wa Mteja na Mamlaka ya Maji, mwitikio na malalamiko ya wateja na mapitio ya mkataba.

Eng. Mali Misango
Mkurugenzi Mtendaji.
CHAWASSA

ORODHA YA VIFUPISHO.

EWURA: Energy and Water Utilities Regulatory Authority

CHAWASSA: Chato Water Supply and Sanitation Authority

NRW: Non Revenue Water

1. UTANGULIZI.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato 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 Chato, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato 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 Chato, 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 na Wadau wengine.

Utekelezaji wa huduma kwa mteja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojikeza 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 kutambua haki zake, 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 huu unaelezea namna Mteja atakavyotoa maoni ikiwa ni pamoja na jinsi ambavyo atawasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

Hata hivyo, Mkataba huu utasaidia kufahamu matarajio ya wateja ili kutoa huduma endelevu ya maji na yenye kiwango chenye ubora unaotakiwa, kupokea maoni, kutatua kero na malalamiko ya wateja kwa lengo la kuinua kiwango cha upatikanaji huduma ya maji kwa wananchi wa Mji wa Chato kwa kuzingatia uwazi na usawa kwa wateja wote.

3.0. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2018 na inafanya kazi kwa mujibu wa sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na.5 ya Mwaka 2019.

Eneo la Huduma la Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato ni eneo lote linalojumlisha Kata nne kama ifuatvyo:-

i. Chato Mjini
ii. Muungano
iii. Bwina
iv. Bukome

4.0. DIRA NA DHIMA.

4.1. DIRA

5.0. Dira ya Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Chato ni kuwa na Mamlaka ya Maji yenye uwezo wa kutoa huduma bora ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira nchini Tanzania.

5.1. DHIMA

5.2. Kuwa, Mamlaka kwa kupitia dira yake ya maji safi na salama, malengo yake yanaweza kutimia ya "kutoa huduma ya Maji ya kutosha yenye ubora na kwa gharama nafuu kwa wakazi wa Chato kila siku kwa masaa 24

5.3. MAADILI YA MSINGI.

i. Kufanya kazi kwa kufuata na kuzingatia sheria husika kwa ukamilifu.
ii. Kuwa na heshima kazini.
iii. Kufanya kazi bila ulevi.
iv. Usalama binafsi.
v. Kufanya kazi kwa kuzingatia kiwango cha Juu cha uadilifu.
vi. Kufanya kazi kwa ushirikiano.
vii. Kufanya kazi kwa ufanisi na kujituma.
viii. Kufanya kazi kwa kuzingatia muda na mpango kazi.
ix. Kuzingatia maadili ya kitaalam

6.0. HUDUMA ZITOLEWAZO.

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato ni kama ifuatavyo:-

i. Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi.
ii. Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
iii. Kuandaa ankra na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.
iv. Kuwafungia dira za maji wateja wote ili kupata matumizi sahihi ya maji,

v. Kupokea maombi ya wateja wapya wa huduma ya maji na kuwaunganishia huduma kwa kufuata taratibu husika.

5.1 TARATIBU **ZA MAUNGANISHO MAPYA YA MAJISAFI.**

Ili kuunganishiwa huduma ya majisafi, na kupata huduma za Majisafi mteja atapaswa kukamilisha hatua zifuatazo: -

(i) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi na huduma ya uondoaji wa majitaka. Fomu hii inapatikana Ofisi ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Chato eneo Sola Mkuyuni.
(ii) Namba ya NIDA
(iii) Baada ya Fomu hiyo kukamilika Mteja atapatiwa makisio ya gharama za maunganisho ya majisafi ili akalipie tayari kwa hatua za kazi yake kuanza.
(iv) Baada ya maunganisho mteja atapaswa kuendelea kutumia huduma na kulipia ankra za matumizi ya huduma ya majisafi kila mwezi na kwa wakati.

7.0. AINA ZA WATEJA

Mamlaka inatoa huduma zake katika makundi matano ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya maji kama ifuatavyo:-

i. Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
ii. Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi zote za Serikali, zisizoza serikali, na Mashirika.
iii. Wateja wa wanaotumia maji kwa matumizi ya Kibiashara.
iv. Wateja wa wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda.
v. Vilula vya kuuzia maji (Kiosk).

8.0. 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 kiambatanisho Na.1. Aidha, endapo Mamlaka itashindwa kutimiza viwango vya ubora vilivyowekwa ndani ya muda uliokubalika, itatoa fidia kwa mteja kama ilivyo **kiambatanisho Na.2.**

9.0. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za maji safi na usafi wa mazingira zilizoainishwa 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.

Jedwali la Bei na Tozo zilizoidhinishwa na EWURA.

Kundi la Wateja	Tozo za huduma za sasa (Shs kwa mita moja ya ujazo)	Ada za kurejesha huduma baada ya kukatiwa maji
Majumbani	1,515	10,000
Taasisi	1,515	10,000
Biashara	1,515	10,000
Viwandani	1,515	10,000
Magati	1,515	10,000
Nywesheo la Mifugo	1,515	10,000

10.0. WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA.

(i) kutoa huduma bila upendeleo.
(ii) Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora.
(iii) Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi.
(iv) Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma ya maji.
(v) Kujenga mahusiano mazuri na wateja.
(vi) Kupokea, kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayoletwa na wateja.
(vii) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka ya maji.
(viii) Kuwashirikisha wateja wakati w usomaji wa dira za maji na uandaaji wa aknra za amaji.
(ix) Kuhakikisha kuwa huduma ya maji inakuwa endelevu ikiwa ni pamoja na kutunza vyanzo vya maji, kuweka na kutekeleza mipango ya kuendeleza vyanzo vya maji na kutunza mazingira.
(x) Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa Mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja huduma ya maji ziku za sikukuu, ijumaa baada ya saa sita mchana, Jumamosi na Jumapili ambapo ankra zote zinatakiwa kulipwa ndani ya siku saba kuanzia tarehe 22 hadi tarehe 29 ya kila mwezi.
(xi) Kuzalisha maji ya kutosha na kusambaza kwa wateja.
(xii) Kutoa elimu ya afya kwa jamii hususani maradhi yatokanayo na maji machafu kama vile kipindupindu.
(xiii) Kukusanya maduhuli yatokanayo na mauzo ya maji kwa wakati.
(xiv) Kununua na kuwafungia Wateja dira za maji ili kila Mteja alipe kulingana na matumizi yake halisi.
(xv) Kusoma dira za maji, kuandaa na kugawa ankra za maji kuanzia tarehe 15 hadi 22 ya kila mwezi.
(xvi) Kurejesha huduma ya maji ndani ya siku mbili pale ambapo Mteja atalipa deni lake na tozo ya kurudisha huduma ndani ya masaa 24.

11.0. HAKI ZA MAMLAKA

i. Kulipwa kwa wakati Ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka.
ii. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati (siku 7 baada ya kumpatia notis/Ankara).
iii. Kupokea maoni kutoka kwa wadau wa maji na wateja kwa ajili ya uboreshaji wa huduma ya maji katika eneo husika.
iv. Kutoa mapendekezo ya ongezeko la bei za Maji pale inapoona bei zilizopo haziendani na gharama za uendashaji wa huduma.

12.0. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA.

i. Kulipa Ankara kwa wakati ili kuifanya mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja.
ii. Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa mamlaka wanaowahudumia.
iii. Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na mamlaka.
iv. Kuhudhuria mikutano knayoitishwa na mamlaka ili kurahisisha upatikanji wa taarifa sahihi.
v. Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira.
vi. Kutoa taarifa kuhusu uhabribifu wa miundombinu na vyanzo vya maji.
vii. Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi.
viii. Kutumia Maji kwa uangalifu ikizingatiwa kuwa maji ni uhai.
ix. Kulinda na kutunza mazingira ya vyanzo vya maji kwa kutofulia, kuoga, kuoshea na kutoweka vitu vyenye mafuta, rangi, madawa na uchafu wa aina yoyote kwenye vyanzo vya maji.

13.0. HAKI ZA WATEJA.

i. Kupata huduma ya maji safi na uondoaji wa majitaka.
ii. Kupata taarifa sahihi na kwa wakati.
iii. Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalmiko.
iv. Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa.
v. Kupata huduma bila kubaguliwa.
vi. Kusikilizwa na kupewa mrejesho wa kero na malalamiko yake yanayohusu ankara za maji muda usiozidi siku 5 tangu kupokea malalamiko.
vii. Kusomewa dira ya maji kila mwezi na kupatiwa ankara ya maji kabla ya tarehe 25 ya kila mwezi.
viii. Kufanyiwa matengenezo ya bomba za huduma ya maji kama uvujaji, uchakavu wa viungio vya mabomba kwa muda usiozidi siku 7 za kazi.

ix. Mteja atapata huduma kutoka Ofisi ya malipo siku ya jumatatu hadi ijumaa kuanzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 09:30 jioni na siku ya jumamosi kuanzia saa 2:30 asubuhi hadi saa 6:30 mchana. Aidha kwa sasa malipo yote yanafanyika kwa njia ya electronic kupitia Bank au mitandao ya simu.

x. Mteja akisitishiwa huduma kimakosa itarejeshwa ndani ya masaa 24 baada ya kupokea taarifa.

xi. Mteja mpya ataunganishiwa huduma ya maji ndani ya siku 7 za kazi mara baada ya kufanya malipo.

14.0. NJIA ZA KULIPIA ANKRA YA MAJI.

Wateja watatumiwa ankara ya maji kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu ya kiganjani, yaani kwa njia ya M-pesa, tigo pesa, halo pesa, airtel- money au kwa wakala wa benki ya NMB na CRDB benki.

15.0. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA.

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

i. Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini zilizopo eneo la Sola Mkuyuni
ii. Kuandika barua pepe kupitia email **mdchato@maji.go.tz** au **barua@chawassa.go.tz.**
iii. Mteja anaweza kupiga simu kupitia namba za timu ya malalamiko ili kupatiwa msaada wa haraka simu na **0282982523**

16.0. UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato inashughulikia malalamiko ya wateja kupitia utaratibu ufuatao: -

i. Lalamiko kupokelewa dawati la malalamiko na kujazwa kwenye fomu maalum ya malalamiko,
ii. Mtaalam husika kufika kwa mteja au kutatua lalamiko la Mteja,
iii. Kutoa mrejesho kwa Mteja kuhusu lalamiko lilitolewa,
iv. Kufunga lalamiko baada ya kukamilika

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku tano za kazi. Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka, anaweza kukata rufaa Mamlaka ya udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) kwa kufuata

utaratibu zilizoainishwa kwenye sheria ya EWURA Sura 414 na Kanuni namba 428 za EWURA za mwaka 2020 kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

17.0. UFUATILIAJI.

Mamlaka ya MajiSafi na Usafi wa Mazingira Chato itafanya ufuatiliaji wa kuhakikisha huduma ya maji katika Mji wa Chato inakuwa yenye ubora na uhakika kwa kufuatilia maeneo yafuatayo: -

i. Kuhakikisha huduma ya Maji inawafikia wakazi wa Mji wa Chato kwa ubora na kwa masaa 24 kama ilivyo matarajio ya Mamlaka.
ii. Kupokea na kutatua malalamiko ya wateja kwa wakati.
iii. Kuhakikisha mteja anapata ankra zake za maji kila mwezi na kwa wakati kuepusha kumlimbikiza madeni mteja ambayo atashindwa kulipa.

18.0. KUTOA TAARIFA KWA WATEJA.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato itatoa taarifa mbalimbali kwa wateja wake kupitia mfumo wa maji uliopo kwa kutumia namba za simu za wateja kwa kuwatumia jumbe mbalimbali zinazoelezea hali ya huduma, taarifa ya ankara za maji za kila mwezi, taarifa ya usomaji wa Dira za maji kila mwezi, kukumbushia wateja ulipaji wa ankara zao kwa wakati kila mwezi.

Vilevile Mteja atatoa taarifa yoyote kwa kupiga simu bure ofisi ya CHAWASSA, mfano; pongezi au tatizo linalogusa huduma ya maji ili ofisi ipate kujua na kutafuta njia muafaka ya utatuzi.

19.0. MAPITIO YA MKATABA

Mapitio ya Mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, Mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiliko ya sera, sheria, Kanuni na taratibu yatakayoathiri vipengele vya Mkataba huu.

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi ya Mamlaka na kuidhinishwa na EWURA. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo wa viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira.

20.0. MAWASILIANO.

Kwa mawasiliano yoyote na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato tuma kupitia anuani ifuatavyo:-

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Chato,
S.L.P 98,
CHATO – GEITA

Barua pepe : mdchato@maji.go.tz au barua@chawassa.go.tz
Simu ya Mezani: +255 0282982523
Simu ya Mkurugenzi Mtendaji: +255 789306099

21.0. SAA ZA KAZI

Ofisi ya Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Chato inakuwa wazi kuanzia siku za Jumatatu hadi Ijumaa kaunzia saa 1:30 asubuhi hadi saa 10:30 jioni. Na siku ya Jumamosi kuanzia saa 2:30 asubuhi hadi saa 06:30 mchana isipokuwa siku ya Jumapili na siku za sikukuu.

22.0. MAWASILIANO WAKATI WA DHARURA

Namba za simu za wakati wa dharura, mapumziko au sikukuu ni **0789306099**

VIAMBATANISHO

KIAMBATANISHO NA.1: VIWANGO VYA HUDUMA WANAVYOSTAHILI KUPATA WATEJA KUTOKA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA CHATO

SN	Huduma	Maelezo	Lengo la Ubora wa Huduma kwa Mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)	Viwango vya Huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Chato
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 na Mamlaka ndani ya siku 6 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 kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	Ukarabati au ubadilishaji wa Dira mbovu ya maji utafanyika ndani ya siku 1 baada ya kugundua au kufahamu
3.	Dira - 2	Usomaji wa Dira maji	Usomaji wa dira ya utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	Usomaji wa Dira za maji unafanyika mara moja 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.	Urejeshaji wa huduma unafanyika ndani ya masaa 24 kwa mteja aliyesitishiwa huduma kimakosa.

5.	Kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni.	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipia deni.	Urejeshaji wa huduma unafanyika ndani ya masaa 24 baada ya mteja kulipia deni na gharama ya kurejesha huduma.
6.	Malalamiko	Kushughulikia Malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Lalamiko la Mteja linashughulikiwa siku 1 baada ya kupokelewa, uchunguzi kufanyika na utekelezaji kukamilika.

KIAMBATANISHI NA.2:VIWANGO VYA FIDIA KWA KUSHINDWA KUTIMIZA MALENGO NDANI YA MUDA ULIOKUBALIKA KWA MUJIBU WA KANUNI ZA EWURA (GN 846)

Na.	Mtazamo	Maelezo	Lengo la huduma	Fidia ya msingi Tshs.	Fidia ya ziada kwa kuchelewa tshs.
1.	Kupata huduma ya Maji kwa Mteja mpya.	Kuunganishiwa huduma ya maji safi na salama.	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku 7 za kazi baada ya Mteja kulipia gharama za kuunganishiwa huduma.	15,000	5,000 kwa siku.
2.	Dira za maji.	Usomaji wa Dira za maji.	Usomaji wa Dira utafanyika mara moja kila mwezi.	15,000	5,000 kwa siku
		Kurekebisha kubadilisha dira zenye matatizo.	Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 7 tangu kupokea taarifa ya ubovu.	15,000	5,000 kwa siku
3.	Usitishaji	Usijtishaji wa	Huduma ya maji	100,000	5,000 kwa

	wa huduma kimakosa.	huduma kimakosa.	iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.		siku.
4.	Urejeshaji wa huduma.	Urejeshaji wa huduma ya maji baada ya kulipa deni.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni.	30,000	5,000 kwa siku.
5.	Malalamiko.	Majibu kwa malalamiko yasiyohusu ankra za maji.	Malalamiko yasiyohusu ankra za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	30,000	5,000 kwa siku.
		Majibu kwa malalamiko yanayohusu ankra za maji.	Malalamiko yanayohusu ankra za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	30,000	5,000 kwa siku.