TUWASA

WIZARA YA MAJI

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA TABORA

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Toleo la tatu

Julai, 2020

YALIYOMO

DIBAJI.. I

ORODHA YA VIFUPISHO.. III

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

1.0 DIBAJI

Mwaka 2013 Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Tabora ilizindua kwa mara ya kwanza Mkataba wake wa huduma kwa wateja. Lengo la Mkataba huo lilikuwa ni kuweka bayana huduma zinazotolewa, viwango vya huduma hizo na utaratibu wa kutoa maoni au malalamiko kuhusu huduma hizo. Kupitia Mkataba huo tumeweza kujifunza mengi hasa kutokana na changamoto zilizojitokeza katika utekelezaji na kutufanya tujitazame upya na hivyo kuona umuhimu wa kufanya maboresho mara kwa mara.

Ili kwenda sambamba na kanuni za huduma bora za maji kwa wateja za mwaka 2016, tangazo la Serikali Na. 176 la tarehe 13/05/2016, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora imeandaa Mkataba wa huduma kwa wateja toleo la tatu kwa lengo la kuboresha mapungufu ya Mkataba wa Huduma kwa wateja toleo la pili na kuingiza baadhi ya masharti yaliyowekwa kwenye Kanuni za ubora wa huduma za mwaka 2016 na matumizi ya Sheria ya huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira namba 5 ya mwaka 2019.

Kwa kuzingatia Sheria, masharti ya kanuni hizo, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora inakusudia kutoa huduma bora kwa uwazi, kuweka

viwango vya huduma zinazotolewa ambazo wateja wanazitarajia.

Aidha, Mkataba huu unaanisha wajibuwa mamlaka kwa wateja,Wajibu wa mteja kwa Mamlaka,unaonyesha namna gani Taasisi yetu itakavyokuwa inatoa taarifa za matumizi na malipo ya Maji kwa wateja wake kwa kupatiwa kupitia simu ya mkononi kiasi cha maji alichotumia, kiasi cha fedha anachodaiwa na kiasi kilicholipwa sambamba na kupatiwa taarifa yake ya mwaka au miezi sita au kadri mteja atakavyohitaji kwa muda wowote, taratibu za kuwasilisha na kutatua malalamiko ya wateja kuhusu huduma ya Maji na kwa ujumla taratibu zote za utoaji wa huduma kama vile kuwasilisha malalamiko katika dawati la wateja TUWASA, kwa njia ya barua pepe, kwa kutumia sanduku la maoni na kutumia barua na ushughulikiaji utafanywa kwa mujibu wa mkataba huu kwa kuthibitisha utatuzi kutoka kwa mteja mwenyewe.

Mkataba huu utakuwa unabadilika kulingana na mahitaji ya utoaji huduma ili kuendana na kasi ya mabadiliko inayolenga kutatua changamoto zilizopo.

Hivyo, nawasihi watumiaji wote wa huduma zitolewazo na Mamlaka kutumia miongozo inayotolewa na Mkataba huu kwa njia ya uwazi na yenye kujenga ili kuongeza tija na kuiwezesha

Mamlaka kufikia malengo iliyojiwekea ikiwemo kuongeza ufanisi katika utoaji wa huduma bora kwa Umma.

.... 12/07/2021

Mhandisi: Mayunga Anthony Kashilimu Tarehe

KAIMU MKURUGENZI MTENDAJI

ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA - Mamlaka ya udhibiti na Huduma za Nishati na Maji

Tuwasa – Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora 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 Tabora, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira 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 Tabora, 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 ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, Mamlaka 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 wenginen 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

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo Januari 1998 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na. 5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora linajumuisha Manispaa ya Tabora, Sikonge, Urambo na Isikizya.

4. DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Kuwa Mamlaka Bora Nchini yenye utamaduni wa kipekee katika utoaji wa huduma bora ya Majisafi na uondoaji wa Majitaka inayokidhi mahitaji na matarajio ya wateja ndani ya Mkoa wa Tabora.

4.2 Dhima

Kutoa Majisafi na Salama ya kutosha kwa Wananchi wa Manispaa ya Tabora, Isikizya, Sikonge na Urambo kwa kuzingatia Usafi wa Mazingira katika Viwango vya juu vinavyolenga mahitaji ya wateja.

5. Maadili ya Msingi

- Uaminifu na Uadilifu
- Ubunifu na Kujituma
- Uwazi
- Kuheshimiana na kushirikiana
- Kutoa huduma bora kwa wakati na bila upendeleo
- Kusikiliza na kutumia lugha nzuri kwa mteja
- Kutopokea wala kutoa rushwa.
- Kutoa uamuzi kwa kufuata sheria na taratibu.

6. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora ni:-

(i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi
(ii) Kuwaunganishia wateja kwenye mfumo wa majitaka
(iii) Uondoaji wa majitaka kwa kutumia Magari kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye mfumo wa Majitaka.
(iv) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
(v) Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.
(vi) Kuwapa wateja taarifa mbalimbali za huduma zetu kwa njia ya simu za mkononi au matangazo.

Ili kuunganishiwa huduma ya Majisafi/Majitaka, na kupata huduma za uondoaji wa Majitaka, mteja anapaswa kukamilisha hatua zifuatazo:-

(i) Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya Majisafi na huduma ya uondoaji wa Majitaka.
(ii) Kuleta picha ndogo/passport size moja

(iii) Kulipia gharama zote za maunganisho baada ya kupewa gharama za maunganisho/invoice

Fomu hii inapatikana Ofisi ya Mapokezi TUWASA bure.

7.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 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)

(vi) Taasisi za dini

(vii) Wateja wasiojiweza/masikini

8. 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 kwenye Kiambatanisho Na. 2.

9. BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

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

BEI ZA MAJI ZILIZOIDHINISHWA

UNIT MOJA = LITA 1000 =MAPIPA MATANO YA LITA 200 =MADUMU 50 YA LITA 20

KUNDI LA WATEJA	IDADI YA UNIT	GHARAMA KWA KILA UNIT

MAJUMBANI	0 – 10	1020
	11 – 15	1200
	ZAIDI YA UNIT 15	1355
TAASISI	0 – 15	1200
	ZAIDI YA UNIT 15	1275
BIASHARA	0 - 15	1685
	ZAIDI YA UNIT 15	2180
VIWANDA	0 - 15	2180
	ZAIDI YA UNIT 15	2295
NYUMBA ZA IBADA	BEI YA JUMLA	1200

TOZO MBALIMBALI ZA KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI/MAJITAKA

AINA YA WATEJA	AINA YA HUDUMA	TOZO
MAJUMBANI	KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI AU MAJITAKA	25,000
TAASISI	KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI AU MAJITAKA	40,000
BIASHARA	KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI AU MAJITAKA	40,000
VIWANDA	KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI AU	60,000

	MAJITAKA	

10. 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 watejaA 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 wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji.

(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 kanun izote za uendeshaji wa Mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja.

10.1 HAKI ZA MAMLAKA

1. Kulipwa Ankara za Maji kwa wakati
2. Kumpa Mteja Notisi ya kusudio la kumfungulia kesi ya madai.
3. Haki ya kupewa taarifa ya upotevu wa maji na uharibifu wa miundombinu ya maji kwa ujumla.
4. Kusitisha huduma ya maji inapobainika mteja amekiuka taratibu na sheria zilizowekwa katika usimamizi wa Majisafi na Usafi wa Mazingira endapo:-
   a. Mteja atabainika kujiunganishia huduma ya maji kinyume na utaratibu
   b. Mteja atabainika kuharibu miundombinu ya maji kinyume na sheria.
   c. Itagundulika mteja kutumia maji wakati Dira ya maji imesimama au
   d. Itathibitika mteja kumzuia/kuwazuia Watumishi wa Mamlaka kufanya ukaguzi wa Miundombinu ya maji kwenye eneo la mteja.

10.2 WAJIBU WA WATEJA 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 kama vile Dira na Mabomba.

(vi) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa Majisafi na Majitaka

(vii) Kulipa Riba (adhabu) kwa kutolipia Ankara ya matumizi ya Majisafi na Majitaka kwa wakati baada ya kupewa hati ya madai kama ilivyopendekezwa na Mamlaka kwenye Mkataba huu wa huduma kwa mteja na kuidhinishwa na EWURA kama ifuatavyo:-

a)Wateja wa Majumbani watalipa Riba (adhabu) asilimia moja (1%) ya deni lililobakia kila mwezi (compounded).

b)Wateja wa Biashara, Taasisi, Viwanda na makundi mengine yote ya wateja watalipa Riba (adhabu) asilimia mbili (2%) ya deni lililobakia kila mwezi (compounded)

10.3 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.

11. 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, Halo pesa, Airtel money, Wakala wa Nmb na Wakala wa CRDB.

11.1 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

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

(i)Kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira eneo la mapokezi.

(ii) Kuandika barua pepe maji@tuwasa.go.tz

(iii) Kupiga simu ya huduma kwa mteja namba 0800780063

(iv) Kutumia whats up groups za ofisi kwa njia ya wateja

(v)

11.2 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Malalamiko yote yanatakiwa kuwasilishwa kwa njia zilizoainishwa pekee na kisha yatawekwa kwenye regista na kuwasilishwa kwa maandishi kwa Maafisa wanaohusika kuyafanyia kazi. Baada ya hapo wateja watapigiwa simu kueleza kama wamefanyiwa kazi na kuridhika.

Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku 5 za kazi/kwa mujibu wa ubora wa huduma zetu. Rejea kiambatanisho Na. 1 Endapo

mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka, anaweza kukata rufaa Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) kwa kufuata taratibu zilizoainishwa kwenye Sheria ya EWURA Sura ya 414, na Kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

11.3 UFUATILIAJI

- Mamlaka itapokea malalamiko ya mteja kupitia njia tajwa katika Mkataba huu ambapo mteja ataandika/wasilisha namba yake ya simu kwa ajili ya mawasiliano.
- Malalamiko yote/Taarifa yatawasilishwa kwa Maafisa wanaohusika kila siku kwa ajili ya kuwahudumia.
- Wateja watapigiwa simu zao za mkononi walizowasilisha wakato wa kutoa taarifa TUWASA na kuulizwa kama wameshughulikiwa matatizo yao kuhusiana na huduma pamoja na kiwango cha ushughulikiaji.
- Malalamiko ambayo hayajashughulikiwa yatarudishwa kwa Meneja Biashara kwa ajili ya wahusika kueleza sababu za kutoshughulikia na kuwashughulikia tena.

11.4 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

- **Mamlaka itatoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba huu kila Robo mwaka na kuweka katika** mbao ya Matangazo ambapo wadau wote wataruhusiwa kufika na kusoma kisha kutoa maoni ya kuboresha huduma.

- Mamlaka itatoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba wa Huduma katika taarifa ya mwaka (Annual Report) ili kuweka uwazi zaidi kwa watu mbalimbali.

11.5 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 ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira.

12. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora, tuma kupitia anuani zifuatazo:-

Sanduku la Posta 147 Tabora
Simu Na. 026 260 4593
Email:maji@tuwasa.go.tz
Website:www.tuwasa.go.tz
Namba za huduma kwa mteja: **0800780063 (bure)**

13. SAA ZA KAZI

SIKU ZA KAZI - **SAA ZA KAZI**

Jumatatu hadi Ijumaa - Saa 2:00 Asubuhi hadi saa 9:30 Alasiri.

VIAMBATANISHO

Kiambatanisho Na. V VYA HUDUMA WANAVYOSTAHILI KUPATA WATEJA KUTOKA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA TABORA.

Na	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
1.	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya Majisafi au Majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho	Wateja wataunganishiwa huduma ndaniya siku 3 za kazi, baada ya kulipia gharama zote 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.	Dira mbovu zitabadilishwa au kurabatiwa ndani ya siku 5 za kazi baada ya taarifa kuwasilishwa ofisi za Tuwasa
3.	Dira ya maji – 2	Usomajiwa Dira ya Maji	Usomajiwa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja	Dira ya mteja itasomwa kila mwezi baada ya matumizi ya siku 30
4.	Kusitisha hudumakimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi.	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24, baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwana Ushahidi sahihi	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya saa 24 za kazi mara baada ya kugundulika ilisitishwa kimakosa.

5.	Kurejesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndani ya masaa 24 baada ya kulipa deni .	Huduma itarejeshwa ndani ya saa 24 za kazi mara baada ya mtejakulipa deni lote nagharama ya kurejesha huduma/reconnection fee
6.	Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilika uchunguzi nakupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	Malalamiko ya wateja yatashughulikiwa ndani ya siku 5 na mteja atapata mrejesho.
7.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa Majitaka kufunika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhisiwi Majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufunika ndani ya nyumba ya mteja.	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufunika ndani ya nyumba ya mteja.
8.	Afya na Usalama – 2	Kufunika kwa mtandao wa Majitaka nje	Hairuhusiwi Majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo/ma kazi ya mteja	Haitaki wi Majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo/makazi ya mteja

VIAMBATANISHO

Kiambatanisho Na. 2 Viwango vya Fidia kwa kushindwa kutimiza Malengo ndani ya muda uliokubalika kwa mujibu wa Kanuni za EWURA (GN 846)

Na.	Huduma	Maelezo	Lengo	Fidia kwa kuendelea kuchelewa	Fidia kwa kuendelea kuchelewa
1.	Kupata huduma	Kuunganishi wa huduma ya Majisafi au Majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ya maji ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya wateja kulipia gharama za maunganishona/au ada.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
2.	Dira ya Maji – 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baadaya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu.	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
3.	Dira yamaji – 2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku

4.	Kusitishahudumakimakosa	Usitishaji wa huduma usiona Ushahidi sahihi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukirikupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na Ushahidi sahihi.	TZS 100,000	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 uziozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzina kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku
7.	Afya na Usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa Majitaka kufunika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi Majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	TZS 50,000	TZS 20,000 kwa siku
8.	Afya na Usalama – 2	Kufurika kwa mtandao wa Majitaka nje.	Hairuhusiwi Majitaka kutoka kwenye Mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo/makazi ya mteja.	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku