JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

WIZARA YA MAJI
MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA
KIBONDO

S.L.P 58 Kibondo, Barabara ya Idara ya Maji, Mtaa wa Boma

Tel. No.: +255 (028) 282 0297, Barua pepe: mdkibondo@maji.go.tz

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Umeandaliwa na;

Ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji
Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira
KIBONDO.

Oktoba 2022

DIBAJI

Mkataba wa huu wa Huduma kwa Mteja kwa mwaka 2022 ni wa kwanza kuandaliwa tangu kuanza kwa Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Kibondo, lakini pia utakuwa ni muendelezo wa uandaaji kwa kila baada ya miaka mitatu kama tunavyoongozwa na kuelekezwa na taratibu, kanuni na sheria pamoja na EWURA.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja umelenga haswa kuweka uelewa sawa Haki na Wajibu kwa ya Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Kibondo pamoja na kwa Wateja wake wa huduma ya maji. Lakini Mkataba huu umeweka baina bei za maji, aina ya wateja ambao wanahudumiwa na Mamlaka ya Maji, masaa na siku za Mteja kupata huduma ofisini, toza za faini mbali mbali ambazo zitatozwa kulingana na kutotimizwa kwa wajibu kati ya Mamlaka na Mteja.

Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira itahakikisha inaendelea kutoa mafunzo ya uelewa juu ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kuanzia ngazi ya Mteja mwenyewe mpaka viongozi wa Vitongoji, Mitaa na Kata

Mwisho kabisa natoa shukrani kwa wote walioshiriki kwenye kuandaa Mkataba huu wa Huduma kwa Mteja kuanzia kwa Waheshimiwa Madiwani wa Kata ya Biturana, Kibondo Mjini na Kumwambu, Wenyeviti wa Vitongoji Kata za Biturana, Kibondo Mjini na Kumwambu, Wafanyakazi wote wa Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Kibondo Wilaya ya Kibondo na RUWASA Wilaya ya Kibondo kwa ujumla.

Yaliyomo Ukurasa

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

VIFUPI VYA MANENO VILIVYOTUMIKA

EWURA : Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji

NIDA : Mamlaka ya Vitambulisho vya Taifa

ORODHA YA MAJEDWALI

Jedwali 1 : Bei za Huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA 3

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya maji safi na usafi wa mazingira Wilaya ya Kibondo 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 Wilaya ya Kibondo mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Kibondo inavyofanya kazi kwa ushirikiano na wateja na wadau wake kwa ujumla. Ni wajibu wa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Wilaya ya Kibondo 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 Wilaya ya Kibondo** 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 zinatolewa. 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 Mkataba wa Huduma kwa Wateja 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

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Wilaya ya Kibondo ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo mwaka 2002 kwa Tangazo la Gazeti la Serikali namba 258 na inafanya kazi kwa mujibu wa sharia ya maji na usafi wa Mazingira Na.5 ya mwaka 2019.

Eneo la huduma la mamlaka ya majisafi na usafi wa mazingira Wilaya ya Kibondo linajumuisha Kata ya Kibondo Mjini, Kumwambu na Kata ya Biturana.

4. DIRA NA DHIMA YA TAASISI

4.1. Dira

Kuwa Mamlaka Huduma thabiti ya Usambazaji maji Safi na Usafi wa Mazingira Mkoa wa Kigoma.

4.2 Dhima

Kutoa huduma ya uhakika ya Usambazaji Maji Safi na Usafi wa Mazingira kwa gharama nafuu kwa wakazi wa Kibondo Mjini.

4.2. Maadili ya Msingi

Huduma Bora, Kuwajibika, Kujitolea, Ubunifu na Kuaminika

5. HUDUMA ZITOLEWAZO

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Wilaya ya Kibondo ni;

- Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja maji Safi.
- Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka.
- Uondoaji wa majitaka kwa kutumia magari kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye mfumo wa majitaka.
- Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
- Kuandaa Ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.
- Kuwapa elimu juu ya maunganisho ya maji, ulipaji wa Ankara kwa wakati na umuhimu wa kushirikiana na Mamlaka ya Maji Wilaya ya Kibondo kwa ajili ya maendeleo ya huduma ya usambazaji maji.

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

- Kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya majisafi na huduma ya uondoaji wa majitaka. Ambapo fomu hii ya usajili italipiwa kiasi cha shilingi 20,000/= kupitia namba ya kumbukumbu (Control number) atakayetumiwa muombaji.
- Ambapo kwenye fomu Muombaji atapaswa kuambatanisha picha ndogo (passport size), nakala ya kitambulisho cha kupiga kura/leseni ya udereva/kitambulisho cha Nida.
- Kupata maelekezo kutoka kwa Mteja sehemu ambayo huduma inatakiwa kuunganishwa
- Fundi kufika na kufanya tathmini (survey) kujua umbali na ukubwa wa bomba ili kuweza kupata gharama za bomba na vifaa
- Mteja atapaswa kugharamikia vifaa na bomba kwa ajili ya maunganisho mapya isipokuwa dira ya maji ambayo hutolewa bure na Mamlaka ya Maji Wilaya ya Kibondo

- Iwapo Mteja hatakuwa na uwezo wa kugharamikia vifaa na bomba kwa Pamoja atapaswa kulipia 30% ya gharama ya vifaa na bomba ili apate kuunganishiwa huduma kwa kulipia kwa awamu na kiasi kulingana na Mkataba wa Makubaliano atakaokuwa ameingia na Mamlaka ya Maji Wilaya ya Kibondo
- Mteja atawajibika kulipa gharama ya ufundi kiasi kisichozidi **15,000/=** baada ya maunganisho kukamilika na kupata huduma

6. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

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

- Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
- Wateja wa Taasisi ambao ni taasisi zote za serikali, zisizo za serikali, na Mashirika.
- Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya viwanda.
- Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya biashara zao. Kama vile Migahawa, Car wash n.k
- Vilula vya kuuzia maji [Kiosk] na Magati

7 . 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 kwenye **kiambatisho Na.2.**

8 BEI ZA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka itatoza wateja wake bei za huduma za Maji na Usafi wa mazingira zilizoidhishwa na EWURA kama ilivyo kwenye Jendwali Na 1 hapa chini na kama itakavyoelekezwa vingenevyo na EWURA.

Jedwali 1 : Bei za Huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA

No	Aina ya Wateja	Bei ya Maji	
		Dira ya Maji	**Flat Rate**
1	Majumbani	850	7,500
2	Taasisi	860	11,500
3	Wafanyabiashara	890	11,500

9 . WAJIBU WA MAMLAKA KWA WATEJA

- Kutoa huduma bila upendeleo
- Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora
- Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi
- Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma ya maji
- Kujenga mahusiano mazuri na wateja
- Kupokea,kusikiliza na kushughulikia masuala yote yanayotolewa na wateja hasa kero na ushauri.
- Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zinatolewazo na Mamlaka ya maji
- Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa Ankara za maji
- Kuhakikisha kuwa huduma ya maji inakuwa endelevu ikiwa ni pamoja na kutunza vyanzo vya maji, kuweka na kutekeleza mipango ya kuendeleza vyazo vya maji na kutunza mazingira
- Kuzingatia kanuni zote za uendeshaji wa mamlaka za maji ikiwa ni pamoja na kutowakatia wateja huduma ya maji siku za sikukuu, ijumaa baadaa ya saa sita mchana, jumamosi na jumapili.
- Kuhudhuria Mikutano yote ya hadhara inayoitishwa kwenye eneo la utoaji huduma kwa ajili ya kutatua kero za wananchi/wateja, kutoa elimu mbali mbali na usambazaji wa taarifa mbali mbali
- Kusuluhisha Migogoro inayoibuka baina ya Mteja na Mteja

10. HAKI ZA MAMLAKA

- Kulipwa kwa wakati Ankara za huduma ya maji na uondoaji wa majitaka
- Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asiyelipa kwa wakati [siku30] baada ya kumpatia notisi/Ankara
- Kusitisha huduma kwa Mteja anayekaidi ukarabati wa bomba lake ili kuzuia upotevu wa maji.
- Kuondoa moja kwa moja huduma ya maji safi kwa Mteja ambaye sio mwaminifu, anayehujumu miundombinu ya maji pamoja na mteja ambaye ni mwizi wa maji
- Kuweza kufika na kuingia nyumbani kwa Mteja wa huduma ya maji safi na uondoaji wa maji taka kwa ajili ya ukaguzi, uboreshaji na usomaji wa Ankara ya Maji.

11. WAJIBU WA WATEJA KWA MAMLAKA YA MAJI

- Kutoa taarifa ya kutopata Maji au dosari yoyote kwenye upatikanaji wa huduma
- Kuweza kufika Ofisi za Mamlaka ya Maji Wilaya ya Kibondo ndani ya siku saba za mwanzoni mwa kila mwezi yaani kuanzia tarehe 5 hadi tarehe 11 iwapo hatokuwa amepokea Ankara ya Maji ya mwezi ulioisha
- Kulipia Ankara kwa wakati ili kufanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake
- Kutoa ushirikiano kwa watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia
- Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka
- Kuhudhuria mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi
- Kutoharibu miundombinu ya majisafi na usafi wa mazingira
- Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundoombinu na vyanzo vya maji
- Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa majisafi na majitaka
- Iwapo umetokea kuharibika kwa miundombinu ya maji (service line) pamoja na koki Mteja atawajibika moja kwa moja kwenye gharama za ukarabati.
- Kutoa taarifa kwenye kituo chochote cha polisi kilicho karibu na Mteja unapotokea upotevu wa dira ya maji.

12 HAKI ZA WATEJA

- Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka
- Kupata Ankara kwa wakati na iliyo sahihi
- Kupata taarifa sahihi na kwa wakati
- Kutoa au kuwasilisha maoni,pongezi au malalamiko
- Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa
- Kupata huduma bila kubaguliwa
- Kuwajibika moja kwa moja kwa uharibifu wowote utakaotokea kwenye miundombinu yake ya maji.

13 NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Wateja watatumiwa Ankara kila mwezi na wanaweza kufanya malipo kupitia simu za kiganjani, benki yoyote iliyo karibu na Mteja au kwa Wakala kupitia namba ya kumbukumbu ya Malipo (control number) ambayo itakuwa inatumwa kwa Mteja kila anapopokea Ujumbe/Notisi ya Ankara ya Maji. Namba hii ya Kumbkumbu

haitabadilika Mamlaka itakuwa inafanya kazi ya kuihuisha kila baada ya siku thelathini.

Mamlaka ya Maji na Usafi Mazingira Wilaya ya Kibondo haitapokea fedha yoyote kwa taslimu (cash)

14. MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira na Usafi wa Mazingira inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia nja zifuatazo;

- Kufika ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizopo Ofisi ya Mtaa wa Boma/Idara ya Maji
- Kuandika barua pepe kupitia kwa mdkibondo@maji.go.tz, aidanngatomela@kibondouwassa.go.tz, kevenkenedy@kibondouwassa.go.tz
- Au kwa kupiga namba ya simu +255 28 282 0297, +255 767 143 274

15 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Utaratibu wa Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Wilaya ya Kibondo wa kushughulikia malalamiko ya Wateja ni kama ifuatavyo:-

i. Mamlaka ya Maji itapokea malalamiko kati ya njia tajwa zilizotajwa kwenye Kipengele **Namba 14** hapo juu
ii. Malalamiko yaliowasilishwa yataorodheshwa kwenye Kitabu maalum na Afisa ambaye anahusika na Malalamiko ikionyesha tarehe ya Malalamiko na Mhusika pamoja na Namba ya Simu ya Mteja aliyetoa Malalamiko na eneo analotokea.
iii. Kama malalamiko ni lazima itatuliwe eneo la mteja (site) itatumwa Timu/Afisa/Fundi na kufika eneo husika na kutatua malalamiko na kisha kurudisha mrejesho Ofisini. Na Afisa anayehusika na Malalamiko basi atampigia Mteja kujiridhisha kama malalamiko yameshughulikiwa na kutatuliwa
iv. Iwapo malalamiko yanahitaji tu elimu na Mteja kuitaji kupatiwa uelewa wa kutosha basi ataelekezwa Kwenda kwa Afisa anayehusika na aina ya malalamiko ya Mteja na ataeleweshwa na kuelimishwa
v. Aidha baada ya malalamiko kutatuliwa itaorodheshwa namna yalivyosikilizwa, kufuatiliwa na hadi kutatuliwa kwake.

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 taratibu zilizoainishwa kwenye sharia ya EWURA Sura 414,na kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

16. UFUATILIAJI

Ufuatiliaji wa viwango vya huduma vilivoahidiwa utafanyika kwa kuzingatia Kiambata Namba 01 cha Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja.

17 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

Utoaji wa taarifa kwa wateja juu ya viwango vilivyofikiwa katika utoaji huduma kwa mteja,ikilinganishwa na viwango vya huduma vilivyoahidiwa utakuwa ni kwa kupitia Vikao mbali mbali hasa Baraza la Madiwani pamoja na kwenye Mikutano ya hadhara

18. MAPITIO YA MKATABA

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

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurungenzi ya Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Wilaya ya Kibondo 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.

19. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote na mamlaka ya majisafi Na usafi wa Mazingira Wilaya ya Kibondo tuma kupitia anuani ifuatazo:-

Anuani; **S.L.P 58 KIBONDO**

Simu; +**255 767 132 274**, +255 28 282 0297

E-mail; mdkibondo@maji.go.tz

20. SAA ZA KAZI

a) Siku za Kazi: Jumatatu hadi Jumamosi

b) Saa za Kazi: Saa 2.:00 Asubuhi hadi Saa 10:30 Jioni kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa

Saa 2.:00 Asubuhi hadi Saa 06:30 Mchana kwa siku ya jumamosi na siku za sikukuu

21. UTHIBITISHAJI WA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Mkataba huu wa Huduma wa Wateja kwa Mamlaka ya Maji na Usafi wa Mazingira Wilaya ya Kibondo, umethibitishwa na:

Jina:	**Jina:** ....
Sahihi: .... **Cheo:** Mkurugenzi Mtendaji	**Sahihi:** .... **Cheo:** Mwenyekiti wa Bodi ya Wakurugenzi
Tarehe:	**Tarehe:** ....

22. VIAMBATISHO

Kiambatisho Na 1; Viwango vya huduma wanavyostahili kupata wateja kutoka **Mamlaka ya majisafi na mazingira Wilaya ya Kibondo**

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 ndani ya siku tano 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 tatu
3	Dira ya maji-2	Usomaji wa dira ya ma 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 kumi (10)
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
7	Afya na usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa mamlaka kufurika ndani ya nyuma ya mteja	Itatekelezwa kwa mujibu wa kanuni za EWURA
8	Afya na	Kufurika kwa	Hairusiwi majitaka kutoka kweye	Itatekelezwa kwa

	usalama-2	mtandao wa majitaka nje	mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo/Makazi ya mteja	mujibu wa kanuni za EWURA

Kiambatisho Na2; **viwango vya fidia kwa kushindwa kutimiza malengo ndani ya Muda uliokubalika kwa Mujibu kwa kanuni za EWURA [GN846**]

NA	HUDUMA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KIANZIO	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
1	Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ndani ya siku [7] za kazi baada ya Wateja kulipia gharama za maunganisho na /au ada	TZS 15,OOO	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 kufahamishwa kuhusu ubovu	Tzs 15,000	TZS 5,000 Kwa siku
3	Dira ya Maji-2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa Dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila baada ya mwezi mmoja.	TZS 15,000	TZS 5,000 Kwa siku
4	Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi	Kurejesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma hakuwa 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 usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko.	TZS 30,000	TZS 5,000 Kwa siku
7	Afya na usalama-1	Majitaka kutoka kwenye mtandao majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	Hairusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	TZS50,000	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	TZS30,000	TZS 20,000 Kwa siku

NA	HUDUMA	MAELEZO	LENGO	FIDIA KIANZIO	FIDIA KWA KUENDELEA KUCHELEWA
			eneo/makazi ya mteja		