MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI
(EWURA)

MALALAMIKO NAMBA GA.71/472/223

EXAUDI JOSEPH KIMARO... MLALAMIKAJI

VERSUS

MAMLAKA YA MAJISAFI NA
USAFI WA MAZINGIRA
MASWA..MLALAMIKIWA

TUZO

(Imetolewa na Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA katika kikao cha 166 kilichofanyika Dodoma tarehe 29 Julai, 2021)

1.0 Maelezo ya Awali

Mnamo tarehe 2 Novemba 2020, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa bwana Exaudi Joseph Kimaro wa S.L.P 70, Maswa ("Mlalamikaji") dhidi ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Maswa wa S.L.P 185, Maswa ("Mlalamikiwa"). Mlalamikaji anamlalamikia Mlalamikiwa kuhusu ankara zake za matumizi ya huduma ya maji kwa kipindi kati ya mwaka 2016 na 2020. Mlalamikaji anadai kuwa alikuwa akilipa ankara zake kiasi cha TZS 5600 kwa mwezi mpaka tarehe 2/05/2017 ambapo Mlalamikiwa alimuwekea mita iliyoandikishwa kama BNZ Amani 0530 Exaudi Joseph na ilikuwa inasoma uniti 0031. Mlalamikaji anadai kuwa kwa kipindi tokea iwekwe mita mpaka mwezi Aprili 2018 hakupata huduma ya maji na kuanzia mwezi Juni mpaka tarehe za mwanzo za mwezi Oktoba 2018 alikuwa analipa kiasi cha

TZS 6000 kwa mwezi. Mlalamikaji anadai kuwa mnamo tarehe 19/10/2018, Mlalamikiwa alisitisha huduma ya maji kwa Mlalamikaji akidai kuwa kuna deni la TZS 43,000 wakati si kweli kwani alikuwa akilipa ankara zake kwa wakati pasipo kukosa. Mlalamikaji anadai kuwa baadae alikuja kuletewa ankara nyingine ikiwa na deni la TZS 22,000. Deni hilo lilikuwa linahusu akaunti namba BNZ 0388 ambayo haikuwa na jina la Mlalamikaji. Kufuatia tukio hilo, Mlalamikaji alimuandikia barua Mlalamikiwa akihoji kwanini anapewa ankara yenye majina tofauti, na barua hiyo haikujibiwa.

Mlalamikaji anadai kuwa baada ya kufuatilia suala hili kwa Mlalamikiwa kwa muda mrefu, alishauriwa aandike barua ya kukubali deni hilo na kukubali kulipa deni hilo kwa awamu na alilazimika kufanya hivyo kwa sababu alikuwa anahitaji huduma ya maji. Aidha, Mlalamikaji anadai kuwa hata msomaji wa mita alipokuwa akija kusoma mita hakuwa anaandika taarifa sahihi kama zilivyo kwenye mita. Kutokana na hayo, Mlalamikaji anaiomba Mamlaka itoe amri kwa Mlalamikiwa kufanya yafuatayo:

a) kutoa ankara ambazo zinaonesha matumizi halisi ya Mlalamikaji;
b) kurejesha fedha kwa Mlalamikaji kutokana na malipo aliyoyafanya kwa usomaji mita ambao haukuwa sahihi; na
c) kutoa ankara kwa Mlalamikaji kwa jina moja na sahihi.

Baada ya kupokea malalamiko kutoka kwa Mlalamikaji, Mamlaka, kupitia wito wa tarehe 9/12/2020, ilimuagiza Mlalamikiwa kuleta majibu dhidi ya malalamiko hayo kwa mujibu wa kifungu cha 5(1) cha *Kanuni za Utatuzi wa Malalamiko za EWURA, Tangazo la Serikali Namba 428 la mwaka 2020.* Mlalamikiwa alileta majibu yake dhidi ya malalamiko ya Mlalamikaji ambapo alikana kwa ujumla malalamiko yote ya Mlalamikaji na akasema:

a) kwamba walipokea malalamiko ya Mlalamikaji na baada ya kufuatilia matumizi yake waligundua kuwa Ankara zilizotolewa zilikuwa sahihi. Aidha, Mlalamikiwa aliipima dira ya mlalamikaji mbele ya Mlalamikaji na dira hiyo ilikutwa haina mapungufu yeyote;
b) kwamba Mlalamikaji alikuwa akilalamikia usomaji wa dira za maji kuwa haukuwa sahihi. Kwa mujibu wa Mlalamikaji, usomaji wa dira lazima uwe na nukta, mfano kama usomaji ni uniti 235 Mlalamikaji

alitaka isomwe unit 23.5. Mlalamikiwa alijitahidi kumuelewesha Mlalamikaji lakini hakuwa tayari kuelewa;

c) Mlalamikaji alipeleka malalamiko ofisi ya TAKUKURU ya wilaya ya Maswa na maofisa wa Mlalamikiwa waliitwa na kuhojiwa na TAKUKURU. Baada ya mahojiano, TAKUKURU walimshauri Mlalamikaji afuate ushauri wa wataalamu na kama hajaridhika apelike malalamiko yake Baraza la walaji la EWURA yaani EWURA CCC;

d) Kwamba kwa ujumla Mlalamikaji ni mteja wao ambaye ni mbishi na hayuko tayari kuelimishwa na kutoa ushirikiano kwa Mlalamikiwa, pamoja na jitihada zote zilizochukuliwa ikiwemo yeye kuruhusiwa kupendekeza kiasi cha fedha atakachokuwa tayari kumudu kulipa kwa mwezi ili kupunguza deni lake la nyuma huku akiendelea kupata huduma ya maji; na

e) Kwamba Mlalamikaji alipewa nafasi ya kusikilizwa mara nyingi na Meneja Biashara wa Mlalamikiwa na kufikia mud awa kufanya maelewano naye na hivyo yeye kukubali ni hatua gani zinazofaa kuchukuliwa ili kumaliza tatizo, lakini cha kushangaza mkiishakubaliana baada ya siku tatu anarudi ofisini akileta upya malalamiko yale yale.

Juhudi za kutafuta muafaka kati ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa zilifanyika chini ya usimamizi wa Kitengo cha Kusimamia Utatuzi wa Migogoro EWURA *(Complaints Unit)* na hakuna muafaka uliofikiwa; na hivyo basi malalamiko haya yalipelekwa mbele ya Divisheni ya EWURA kwa ajili ya kusikilizwa.

2.0 <u>Hatua ya Usikilizwaji</u>

Usikilizwaji wa malalamiko ulifanyika tarehe 24 na 25 Mei, 2021 katika Hoteli ya...... mjini Maswa, mkoani Simiyu. Mlalamikaji alikuwapo mwenyewe na Mlalamikiwa aliwakilishwa na bwana Kasinde Boniface ambae ni Meneja Huduma kwa Wateja na bi Emiliana Lubimbi ambae ni Afisa Mifumo ya Ankara wa Mlalamikiwa. Hoja zenye kubishaniwa zilikuwa kama ifuatavyo:

a) je ankara za huduma ya maji zilizotolewa na Mlalamikiwa zilikuwa sahihi?

b) *endapo jibu linathibitisha hoja ya kwanza, je Mlalamikaji ana haki ya kufidiwa?; na*

c) *ni nafuu zipi kila upande unastahili, kama zipo?*

Wakati wa usikilizwaji wa malalamiko haya, Mlalamikaji (Exaudi Joseph Kimaro) alisimama kama shahidi pekee kwa upande wa Mlalamikaji (CW) na aliwasilisha nyaraka kadhaa kama sehemu ya ushahidi wake. Kwa upande wa Mlalamikiwa yeye alileta mashahidi wawili ambao ni bwana Kasinde Boniface ambae ni Meneja Huduma kwa Wateja (RW1) na bi Emiliana Lubimbi ambae ni Afisa Mifumo ya Ankara (RW2) na walitoa nyaraka kadhaa kama sehemu ya ushahidi wao. Pande zote mbili pamoja na kupewa nafasi ya kufanya mawasilisho ya mwisho *(final closing submissions)* waliamua kutokufanya hivyo.

3.0 Uamuzi

Katika kufikia uamuzi huu tumezingatia sheria husika ikiwa ni pamoja na *Sheria ya EWURA, Sura ya 414, Sheria ya Mjisafi na Usafi wa Mazingira, Sura ya 272, Kanuni za Majisafi na Usafi wa Mazingira (Viwango vya Ubora), Tangazo la Serikali Namba 176 la Mwaka 2016* ambazo zimefutwa na *Kanuni za Majisafi na Usafi wa Mazingira (Leseni na Viwango vya Ubora), Tangazo la Serikali Namba 849 la Mwaka 2020*, na *Kanuni za EWURA za Utatuzi wa Malalamiko, Tangazo la Serikali Namba 428/2020*. Tumezingatia pia ushahidi wa mdomo na nyaraka uliotolewa na mshahidi wa pande zote. Uamuzi wetu kwenye hoja bishaniwa ni kama ifuatavyo:

3.1 Hoja Na. 1: *Je ankara za huduma ya maji zilizotolewa na Mlalamikiwa zilikuwa sahihi?*

CW alianza ushahidi wake kwa kueleza kuwa yeye amekuwa mteja wa Mlalamikiwa kwa miaka kadhaa na kwamba akaunti yake ilikuwa na majina mawili ambayo ni Exaudi Kimaro na jingine ni Exaudi Joseph Kimaro. CW alisema kuwa kwa miaka kadhaa hakuwa na dira bali alikuwa anapokea na kulipa ankara zake kwa kukadiria, kama ambavyo alikuwa akitumiwa ankara hizo na Mlalamikiwa. CW alisema kuwa baada ya muda aliletewa dira ili

ifungwe na mwanzoni alikataa, ila baada ya majadiliano na Mlalamikiwa alikubali, ila akaja kugundua kuwa dira hiyo ilikuwa na jina la mama Mashamba ambae alikuwa na akaunti namba BNZ 0530. Dira hiyo ilifungwa mwezi April 2017.

CW alieleza kuwa kwa kipindi kati ya mwezi Agosti 2017 mpaka Mei 2018 huduma ya maji ilishitishwa na huduma hiyo ilirejea mwezi June 2018. CW alielezea kuwa kwa kipindi kati ya Juni 2018 mpaka Oktoba 2018 huduma iliendelea kupatikana na alilipia ankara kama inavyotakiwa. Mnamo tarehe 19 Oktoba 2018, huduma ya maji ilikatwa na dira iliondolewa na Mlalamikiwa. Tarehe 30 Novemba 2018, Mlalamikaji aliandika barua kwa Mlalamikiwa akiomba kurekebishiwa taarifa zake za madeni. Barua hiyo ilipokelewa kama kielelezo "C1". Barua hiyo ilijibiwa na barua ya tarehe 10 Desemba 2018 kutoka kwa Mlalamikiwa ambayo ilimtaka Mlalamikaji alipe deni lake. Barua hiyo ilipokelewa kama kielelezo "C2". CW alieleza kuwa huduma ya maji ilirejeshwa tarehe 31 Mei 2019 baada ya Mlalamikaji kufuatilia suala hilo kwa Mlalamikiwa. CW alieleza kuwa kati ya Juni na Desemba 2019, alipokea ankara kadhaa kutoka kwa Mlalamikiwa na alifanya malipo kadhaa. Mnamo tarehe 18 Desemba 2019 huduma ya maji ilikatwa kutokana na deni la zamani kiasi cha TZS 92,607. CW alieleza kuwa kati ya mwezi Desemba 2019 mpaka Juni 2020, Mlalamikaji hakuwa na huduma ya maji. Huduma ya maji ilirejeshwa tarehe 1 Juni 2020 huku dira ikisoma uniti 62 na pia Mlalamikaji alitakiwa kulipa faini ya TZS 10,000. CW alieleza kuwa kati ya mwezi June 2020 mpaka mwezi Februari 2021 alifanya malipo kama ifutavyo:

(a) ankara ya tarehe 10 Juni 2020 ilisoma uniti 69;
(b) ankara ya tarehe 13 Julai 2020 ilisoma uniti 84 na ikaja na deni la zamani kiasi cha TZS 92,919 na Mlalamikaji akalipa TZS 11,000;
(c) ankara ya tarehe 13 Agosti 2020 ilisoma uniti 90 na deni la zamani TZS 92,159 na Mlalamikaji alilipa TZS 25,000;
(d) ankara ya tarehe 11 Septemba 2020 ilisoma uniti 101 na deni la zamani TZS 109,631 na Mlalamikaji akalipa TZS 10,000;

(e) ankara ya tarehe 13 Oktoba 2020, ilisoma uniti 108 na deni la zamani TZS 129,103 ;

(f) ankara ya tarehe 17 Desemba 2020 uniti 118;

(g) ujumbe mfupi wa simu wa tarehe 29 Desemba ulionesha deni la nyuma la TZS 16,398 ;

(h) ujumbe mfupi wa simu ya mkononi wa tarehe 15 Februari 2021 ulionesha deni la nyuma la TZS 16,398 pamoja na 'control number' kwa ajili ya kufanya malipo ;

(i) ujumbe mfupi wa simu ya mkononi wa tarehe 15 Februari 2021 ulionesha deni la nyuma la TZS 128,799 pamoja na 'control number' kwa ajili ya kufanya malipo. Ujumbe huo ulikuwa pia na tishio la kusitisha huduma ;

(j) ankara ya 21 Februari 2021 ilionesha uniti 0 na deni la nyuma TZS 16,398 ; na

(k) ankara ya tarehe 21 Februari 2021 ilionesha uniti 134 na deni la nyuma TZS 128,799.

RW1 yeye alianza kwa kueleza kuwa kwa kipindi kati ya Januari na Desemba 2015, Mlalamikaji hakuwa na dira na alikuwa analipa TZS 5600 kwa mwezi kama gharama ya huduma ya maji kutoka kwa Mlalamikiwa. RW1 alielezea kuwa kati ya Januari 2015 mapaka Januari 2017, Mlalamikaji alifanya malipo kama ifuatavyo:

(a) kati ya Januari na Desemba 2015 Mlalamikaji alilipa jumla ya TZS 66,000. Lakini mwezi Januari 2015, Mlalamikaji alikuwa na deni la nyuma kiasi cha TZS 11,200;

(b) kwa mwaka 2016, Mlalamikaji aliendelea kulipa bei kadiriwa (flat rate) na kwa jumla alilipa TZS 49,700. Mwezi Jnauari 2016, Mlalamikaji aliingia akiwa na deni la nyuma kiasi cha TZS 6800 ;

(c) mwezi Januari 2017, Mlalamikaji alilipa bei kadiriwa (flat rate) lakini pia alikuwa na deni la nyuma kiasi cha TZS 15,300 na jumla ilikuwa TZS 20,900. Tarege 27 Januari 2017, Mlalamikaji alilipa TZS 5,500;

(d) tarehe 24 Februari 2017 huduma ya maji kwa Mlalamikaji ilisitishwa;

RW1 aliendelea kueleza kuwa mwezi Aprili 2017, Mlalamikaji aliwekewa dira ambayo ilikuwa inasoma uniti 31 ambazo ndio zilichukuliwa kuwa "zero readings". Mlalamikaji aliendelea kupata huduma kwa kuzingatia usomaji wa dira mapaka mwezi Julai 2017. Kati ya mwezi Agosti 2017 na Mei 2018 hakukuwa na huduma za maji kwani bwawa lilikauka. RW1 alielezea zaidi kuwa huduma ya maji ilirejea mwezi Juni 2018 na Mlalamikaji aliendelea kupata huduma ya maji na ankara zake ziliandaliwa kwa kuzingatia usomaji wa dira na kutokana na kuwapo kwa deni huduma ilisitishwa mnamo tarehe 19 Oktoba 2018. Kufikia mwezi Novemba 2018 deni lilifikia TZS 44,495.

RW1 alielezea zaidi kuwa, kufuatia maombi ya Mlalamikaji kuomba arejeshewe huduma ya maji na kwamba atakuwa analipa deni lake kidogo kidogo, huduma hiyo ilirejeshwa mnamo mwezi Mei 2019 na Mlalamikaji alifungiwa dira mpya. Kwa kipindi kati ya Julai na Desemba 2019, Mlalamikaji aliendelea kupata huduma ya maji na ankara zake ziliandaliwa kwa kuzingatia usomaji wa dira. Malipo yote kwa mwaka 2019 ilikuwa ni TZS 46,500 na pia kulikuwa na deni la nyuma kiasi cha TZS 92,607. Huduma ilisitishwa tarehe 18 Desemba 2019 na Taarifa ya Matumizi na Malipo ya Mteja *(Customer Statement)* ya Mlalamikaji ilipokelewa kama kielelezo "R1". Aidha, barua kutoka kwa Mlalamikaji kwenda kwa Mlalamikiwa ya tarehe 6 Julai 2020 ilipokelewa kama kielelezo "R2".

RW1 alieleza zaidi Mlalamikaji, kupitia barua ya tarehe 4 Aprili 2021 kwenda kwa Mlalamikiwa, aliomba kupatikana kwa suluhu juu ya jambo hili kwa msharti yafuatayo:

(a) Mlalamikaji kufutiwa madeni yote;
(b) dira ibakie moja tu na ikiwa na majina kamili ya Mlalamikaji;
(c) kurudishiwa pesa zake kiasi cha TZS 642,100 ambayo inajumuisha malipo aliyoyafanya kwa Mlalamikiwa isivyokuwa halali; na
(d) kulipwa gharama za usumbufu kiasi cha TZS 500,000.

RW1 alielezea kuwa barua tajwa hapo juu ya Mlalamikaji ilijibiwa na barua ya Mlalamikiwa ya tarehe 16 Aprili 2021 ambapo Mlalamikiwa alikataa masharti yaliyotolewa na Mlalamikaji. Barua ya Mlalamikaji ya tarehe 4

Aprili 2021 kwenda kwa Mlalamikiwa na majibu ya barua hiyo kutoka kwa Mlalamikiwa ya tarehe 16 Aprili 2021 zilizpokelewa kwa pamoja kama kielelezo "R3".

Ushahidi wa RW2 haukuwa tofauti sana na ule wa RW1. RW2 alieleza kuwa dira aliyowekewa Mlalamikaji ilikuwa ni ya aina ya KMEI yenye namba ya usajili H212023; na ilikuwa ni dira iliyokuwa imetumika kwani ilikuwa na unit 31 ambao ndio zilisomeka kama "zero readings". RW2 alieleza kuwa walitumia dira iliyotumika kwani ofisini hawakuwa na dira mpya na Mlalamikaji alikuwa amesisitiza kuwa anataka awekewe dira. Dira hiyo ilikuwa ina namba 5 ambapo namba 4 zinasomeka kama namba kamili na namba ya tano ni sehemu ya namba (point). RW2 alieleza kuwa wakati dira inafungwa Mlalamikaji alikuwa na deni la TZS 16,900 na kwamba deni hilo liliongezeka na kufikia mwezi Julai 2017 lilifikia TZS 29,010.
RW2 alielezea kuwa mwezi Mei 2019, dira mpya ya aina ya BAYLAN yenye usajili namba 17175491 iliwekwa kwa Mlalamikaji ikiwa na uniti 0. Dira hii ilikuwa nan amba tano kamili pasipo kuwa na sehemu ya namba (points). RW2 alimalizia kwa kusema kuwa Mlalamikaji ni mteja mbishi ambae hataki kulipia anakara zake nah ii ni Pamoja na kuwahi kuomba apewe nafasi ya kulipa anakara hizo kwa awamu. RW2 aliomba malalamiko haya yatupiliwe mbali na Mlalamikaji alipie ankara zake ili huduma iweze kurejeshwa.

Katika malalamiko haya hapana shaka kuwa Mlalamikaji ni mteja wa Mlalamikiwa na kwamba kwa muda wote wamekuwa na uhusuiano wa kibiashara, kumekuwa na matukio ya kusitishwa na kurejeshwa huduma kutokana na kutokulipwa ankara kwa wakati. Pia kwa ujumla kitu tumegundua ni kwamba kumekuwa na mapungufu makubwa kwenye utunzaji wa kumbukumbu kwa pande zote mbili. Ushahidi wa CW kwa kiasi kikubwa tu umetofautiana na maelezo aliyoweka kwenye hati yake ya malalamiko. Lakini pia tumeng'amua kuwapo kwa mapungufu kwenye utunzaji wa kumbukumbu za wateja kwa upande wa Mlalamikiwa. Hili linawezaonekana katika maeneo yafuatayo:

Mosi, Taarifa ya Mtaja ya Matumizi na Malipo (Kielelezo "RI") imeandaliwa kwa kipindi cha kati ya mwezi Januari 2015 mpaka Desemba 2019 na kuacha kipindi cha kati ya Januari 2020 na Februari 2021, kipindi ambacho pande mbili zilikuwa bado kwenye mgogoro. Kwa mujibu wa ushahidi wa mdomo na nyaraka wa CW, kulikuwa na malipo yaliyofanyika kwa kipindi cha mwaka 2020, malipo ambayo hayako kwenye kielelezo "RI". Aidha, kielelezo "RI" hakijajumuisha malipo yaliyofanywa na Mlalamikaji kwa tarehe 31 Mei 2016 (TZS 5000), 1 Novemba 2016 (5600), 3 Machi 2017 (TZS 5600), na tarehe 26 Septemba 2019 (TZS 10,000).

Pili, RW2, wakati wa maswali ya dodoso kutoka kwa Mlalamikaji, hakuwezatolea maelezo ilikuwaje Mlalamikiwa alitoa ankara mbili kwa Mlalamikaji ndani ya siku moja wakati alipotoa ankara ya mwezi Desemba 2019? Kulikuwa na ankara inayoonesha uniti 62 na nyingine ikiwa na uniti 68 na zote zilitolewa ndani ya siku moja.

Tatu, kumekuwa na mkanganyiko wa akaunti alizonazo Mlalamikaji. Katika nyaraka mbalimbali kumekuwa na akaunti mbili tofauti zenye majina "Exaudi Joseph" na nyingine "Exaudi Joseph Kimaro" ambazo zimekuwa na maelezo ya ziada ya ama "Ujenzi" au "Madeco" ambayo hatujaelewa kama hayo ni majina ya eneo au la?

Kwa mujibu wa Kanuni ya 20 (3) (a) na Kanuni ya 27 *ya Kanuni za Majisafi na Usafi wa Mazingira (Viwango vya Ubora), Tangazo la Serikali Namba 176 la Mwaka 2016* ambazo zimefutwa na *Kanuni za Majisafi na Usafi wa Mazingira (Leseni na Viwango vya Ubora), Tangazo la Serikali Namba 849 la Mwaka 2020*; Mlalamikaji alitakiwa kuhakikisha anatoa ankara zilizo sahihi na kwa wakati na pia kuandaa taarifa ya matumizi na malipo ya mteja *(detailed customer statement)*. Taarifa hiyo ya mteja ndio inatakiwa kutumika kwenye kufanya marekebisho (reconciliation) kwa ankara za miezi ijayo. Katika shauri hili, tumejiridhisha kuwa Mlalamikiwa hakutimiza matwaka haya ya kisheria sawa sawa na hivyo kuweka uwezekano mkubwa wa kutoa ankara ambazo sio sahihi kwa Mlalamikaji. Kutokana na mapungufu tajwa hapo juu, tunashawishika kuamini kwamba uwezekano ni mkubwa kuwa ankara

zilizotolewa na Mlalamikiwa kwa Mlalamikaji kwa vipindi tofauti kati ya mwaka 2015-2020 hazikuwa sahihi.

3.2 Issue No.2: Endapo jibu linathibitisha hoja ya kwanza, je Mlalamikaji ana haki ya kufidiwa?

Hapana shaka kwamba pale ambapo imethibitika kuwa Mlalamikiwa alitoa ankara ambazo sio halali kwa Mlalamikaji, basi Mlalamikaji anastahili kupata nafuu fulani kwa mujibu wa sheria. Aidha, ni mtazamo wa kisheria kuwa yeyote anaedai uwapo wa haki fulani au madai fulani, anao wajibu wa kuthibitisha juu ya madai hayo. Kwa lugha ya Kiingereza tunasema *"he who alleges must prove"*. Katika hoja hii, Mlalamikaji anao wajibu wa kuthibitisha, kwenye uwezekano mkubwa kutokea *(balance of probabilities)*, kwamba kutokana na kupokea anakara zisizo sahihi kutoka kwa Mlalamikiwa alipata hasara na hivyo ana haki ya kufidiwa. Kama tulivyosema wakati tunatoa uamuzi wetu kwenye hoja ya kwanza, tumegundua mapungufu kwa pande zote mbili kwenye eneo la uaandaaji wa taarifa na utunzaji wa kumbukumbu. CW katika ushahidi wake ametoa maelezo sio tu yenye kujikanganya kwa maana ya kutofautiana na kile alichoandika kwenye hati yake ya malalamiko bali pia hakutoa nyaraka za kuthibitisha hasara mahsusi *(special damages)* aliyopata. Kwenye hasara mahsusi tulitegemea CW atoe mchanganuo sahihi wa hasara aliyopata kwa kuonesha ankara alizolipa kwa ziada ya kile alichotakiwa kulipa. Hili halikufanyika na hivyo kufanya kuwa ngumu kwa upande wetu kutoa nafuu ya fidia kwenye hasara mahsusi. Ni mtazamo wa sheria kwamba inapokuja kwenye madai ya hasara mahsusi *(special damages)* madai hayo yanapaswa kuombwa na kuthibitishwa kwa uhakika *(strictly pleaded and proven).*

Pamoja na mapungufu tajwa hapo juu, ni imani yetu kuwa Mlalamikaji amepata usumbufu kutoka kwa Mlalamikiwa kwa namna ambavyo Mlalamikiwa ameshindwa kutimiza wajibu wake kwa mujibu wa sheria na taratibu na hivyo anastahili kupata nafuu kwa fidia ya jumla *(general damages).*

3.3 **Hoja Na. 3: Ni nafuu zipi kila upande unastahili, kama zipo?**

Katika hati ya malalamiko, Mlalamikaji anaiomba Mamlaka hii itoe amri kwa Mlalamikiwa kufanya yafuatayo:

a) kutoa ankara ambazo zinaonesha matumizi halisi ya Mlalamikaji;
b) kurejesha fedha kwa Mlalamikaji kutokana na malipo aliyoyafanya kwa usomaji mita ambao haukuwa sahihi; na
c) kutoa ankara kwa Mlalamikaji kwa jina moja na sahihi.

Wakati wa usikilizwaji wa malalamiko haya CW aliomba alipwe TZS 642,000 kama gharaza za ziada alizolipa kwa Mlalamikiwa na pia TZS 500,000 kama fidia ya usumbufu. Kama ambavyo tumeamua kwenye hoja ya pili hapo juu, ni dhahiri kuwa Mlalamikiwa hakuwa makini kwenye uaandaaji au utunzaji wa kumbukumbu za Mlalamikaji na hivyo kupelekea utoaji wa ankata ambazo sio sahihi. Aidha, tumeweka wazi kwenye uamuzi wetu kwenye hoja ya pili hapo juu kwamba Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha kwa uhakika juu ya hasara mahsusi *(special damages)* alizopata kutokana na uzembe wa Mlalamikiwa. Na kwa mantiki hiyo tunakataa maombi ya fidia kiasi cha TZS 642,100 kama yalivyoombwa na Mlalamikaji.

Kuhusu maombi ya fidia ya jumla *(general damages)* kwa usumbufu alioupata katika mgogoro huu, tunamuamuru Mlalamikiwa kumlipa Mlalamikaji kiasi cha TZS 150,000 kama fidia ya jumla kwa usumbufu alioupata. Aidha, Mlalamikiwa anaamuriwa kurekebisha kumbukumbu zake kwa kuainisha akaunti husika za Mlalamikaji ikiwa ni pamoja na madeni husika na kwamba kila akaunti itatakiwa kuna na jina moja na kwa usahihi. Marekebisho hayo yahusishe ankara za Mlalamikaji kwa kujumuisha malipo yaliyofanyika na ambayo hayakuingizwa kwenye taarifa ya mteja (customer statement) (Kielelezo "RI") ambayo ni malipo yote kwa kipindi cha mwaka 2020 pamoja na malipo yaliyofanyika katika tarehe zifuatazo:

a) 31/05/2016 (TZS 5000);
b) 01/11/2016 (TZS 5600:'
c) 03/03/2017 (TZS 5600);

d) 18/07/2019 (TZS 5000); na

e) 29/09/2019 (10,000).

Kulingana na aina ya mgogoro huu tunasita kutoa amri ya kulipa gharama za kuendesha mgogoro huu na hivyo kila upande utabeba gharama zake.

IMETOLEWA NA LAKIRI YA Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) hapa DODOMA leo tarehe 29 ya mwezi Julai, 2021.

....

KAPWETE JOHN

KATIBU WA BODI