MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI

(EWURA)

MALALAMIKO NAMBA. GA.71/472/239

WAKAZI WA MTAA WA KILIMANJARO-KIHONDA................WALALAMIKAJI

DHIDI YA

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA
MAZINGIRA MOROGORO (MORUWASA)............................ MLALAMIKIWA

TUZO YA MAKUBALIANO

(Imepitishwa na Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA kupitia waraka wake na.16 wa tarehe 27 Agosti, 2021)

1.0 Maelezo ya Awali

Mnamo tarehe 20 Aprili 2021, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Wakazi wa Mtaa wa Kilimanjaro-Kihonda wa mjini Morogoro wakiwakilishwa na Bwana Morice Daudi Tegeje (Mlalamikaji) dhidi ya Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Morogoro (MORUWASA) (Mlalamikiwa), wakilalamikia huduma duni ya maji safi kutoka kwa Mlalamikiwa.

Walalamikaji wanaeleza kwamba mara nyingi maji yanatoka kwa wastani wa nusu saa mpaka dakika arobaini na tano kwa wiki na yakiwa na msukumo mdogo (low pressure) na kwamba, kwa muda huo mfupi, mgao wa maji kwa wiki hiyo unakuwa umekwisha. Walalamikaji wameeleza kwamba, kwa baadhi yao, maji huwa hayatoki kabisa na hata kwa wale ambao maji yanatoka japo kwa muda mfupi, maji hayo huambatana na hewa jambo ambalo husababisha kipimo kinachosomwa kwenye dira kutoakisi uhalisia wa maji yanayotumiwa.

Walalamikaji wanaeleza kwamba walifanya juhudi za kuwafahamisha wasaidizi wa ofisi ya Mlalamikiwa na siku ya usikilizwaji wa shauri lao hakuna ufumbuzi uliopatikana. Mnamo tarehe 27 Februari 2021, Walalamikaji waliandika barua kwa Mkurugenzi Mkuu wa Mlalamikiwa kuomba atatue shida yao ya maji na baada ya barua hiyo, baadhi ya walalamikiwa walipigiwa simu na Maafisa wa Mlalamikiwa kuulizwa hali ya upatikanaji wa maji. Wiki mbili zilipita na baadhi ya walalamikaji walipata nafuu ya upatikanaji wa maji safi ila baada ya wiki hizo mbili, hali ya maji iliendelea kuwa mbaya.

Walalamikaji walileta malalamiko yao EWURA na kuiomba Mamlaka imuamuru Mlalamikiwa kuwapatia huduma ya maji kwa haraka na yenye uhakika na kulipwa fidia kutokana na kushindwa kufikia ubora wa huduma kwa mujibu wa Kanuni za Huduma za Maji Safi na Maji Taka (Leseni na Ubora wa Huduma), Tangazo la Serikali Na. 849 la 2020, *the Water Supply and Sanitation Services (Licensing and Quality of Services) Rules GN. No. 849/2020).*

Baada ya kupokea malalamiko ya Mlalamikaji, mnamo tarehe 21 Aprili, 2021 Mamlaka (EWURA) ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuwasilisha utetezi ndani ya siku ishirini na moja (21) kwa mujibu wa kanuni ya 7 (1) ya Kanuni za EWURA za Taratibu za Kutatua Migogoro '*Rule 7 (1) of the Energy and Water Utilities Regulatory Authority (Consumer Complaints Settlement Procedure) Rules, GN No. 428/2020'*.

Mnamo tarehe 13 Mei 2021, Mlalamikiwa aliwasilisha utetezi wake na kuieleza Mamlaka (EWURA) yafuatayo:

a) wastani wa maji kutoka ni masaa 8 kwa siku na changamoto ya kukatika kwa umeme mara kwa mara inachangia kwa kiasi kikubwa kuwepo kwa huduma hafifu. Pia panapotokea hitilafu wakati wa usafirishaji mfano (kupasuka kwa bomba kuu linalopeleka maji Kihonda) hupelekea maji kutoka kwa muda mfupi. Aidha wananchi hupewa taarifa kupitia dawati la huduma kwa wateja endapo patakua hakuna huduma ya Majisafi;

b) kuharibiwa kwa bomba kuu lenye kipenyo cha inchi 6 na reli ya mwendokasi kuliathiri upatikanaji wa huduma kwa baadhi ya wananchi wanaotegemea bomba hilo, hata hivyo Mlalamikiwa aliwasiliana na watekelezaji wa mradi huo ambao wapo chini ya Mamlaka ya Reli Tanzania (TRC) ili kuweza kufidia gharama za kuhamisha bomba hilo na wananchi waweze kupata huduma ya maji safi.

c) palikuwa na changamoto ya wizi wa "Airvalve" katika miundombinu ya maji mtaa wa Kilimajaro uliopelekea kuwepo kwa upepo mwingie katika mtandao wa majisafi, Mlalamikiwa aliwasiliana na Mwenyekiti wa mtaa huo kuomba pawepo na ulinzi wa mali za umma, na walishukuru kupatiwa ushirikiano wa kutosha na kwa sasa wizi wa miundombinu ya maji umepungua kwa kiasi kikubwa. Mlalamikiwa pia anaeleza kwamba amefunga airvalve ili kuweza kuondoa upepo, lakini pia wanatoa rai kwa wananchi wasiache bomba wazi kama sio siku ya kupatiwa huduma; na

d) mahitaji ya maji kwa sasa ni makubwa ukilinganisha na kiasi cha maji wanachozalisha kwa kuliona hilo serikali imetoa fedha kwa ajili ya ujenzi wa bomba kuu kutoka mto Morogoro na Kibwe ili kuongeza wingi wa maji katika maeneo hayo na maeneo mengine lakini pia TRC

imeahidi kujenga Birika la maji lenye ujazo wa lita 1,000,000 katika mlima Magereza ili kuweza kuboresha huduma ya maji kwa wananchi wanaozunguka Stesheni ya mwendo kasi ikiwemo Kihonda-Kilimanjaro, Yespa na Kiegea. Ujenzi wa bomba kuu umeanza na kukamilika kwake kutaboresha hali ya huduma ya maji kwa wananchi wa Kilimajaro na maeneo mengine kwa asilimia 100. Aidha Mlalamikiwa anaomba ushirikiano wa kutosha ili kuweza kufikia malengo ya kutoa huduma bora kwa wananchi kwa masaa 24.

Kikao cha usuluhishi baina ya pande zote mbili katika shauri hili hakikufanyika kama ilivyopangwa kwa sababu Mlalamikiwa hakufika kwenye kikao. Mnamo tarehe 2 Agosti 2021, malalamiko haya yalikuja kwa ajili ya kusikilizwa ambapo wadaawa walisuluhishwa na muafaka kati yao ulifikiwa kwa makubaliano yafuatayo:

a) kwamba Mlalamikiwa ataweka migawo miwili ya maji katika eneo la Kihonda-Kilimanjaro kuanzia leo tarehe 3 Agosti 2021. Mgao mmoja wa eneo la Kilimanjaro Kati (kuanzia kwa Kunambi mpaka stesheni ya SGR) na mgao wa pili wa eneo la Kilimanjaro Chini (kuanzia kwa Padri Pio mpaka Coradini) na kila upande upate angalau masaa matatu ya maji kwa wiki;

b) kwamba Mlalamikiwa atatekeleza mradi wa kulaza bomba la inchi sita, urefu wa kilomita 1.3 kuvuka reli ya SGR kufikia tarehe 31 Oktoba 2021 ili kurejesha bomba lililokatwa wakati wa utekelezaji wa mradi wa SGR kwa lengo la kuboresha mgao wa maji katika maeneo tajwa hapo juu;

c) kwamba kufikia tarehe 6 Agosti 2021, Mlalamikiwa ataunda kikundi cha WhatsApp cha wakazi wa Kihonda Kilimajaro kwa ajili ya kurahisisha

utoaji wa taarifa ya mgawo wa maji na masuala mengine kuhusu huduma ya maji katika eneo husika;

d) kwamba Walalamikaji wamesamehe nafuu ya fidia waliyoomba kwa kutojibiwa barua na kwamba Mlalamikiwa hatawajibika kulipa fidia yoyote kwa mujibu wa makubaliano haya;

e) kwamba Mlalamikiwa atahakikisha baada ya kukamilika kwa mradi wa ujenzi wa bomba kubwa la msererekо (gravity flow) kutoka vyanzo vya mto Morogoro na Kibwe kwenda Kihonda pamoja na kukamilika kwa ujenzi wa birika la maji lenye ujazo wa lita milioni moja eneo la mlima wa Kiegea, ataongeza upatikanaji wa huduma ya maji katika eneo la Kihonda-Kilimanjaro kwa zaidi ya masaa 8 kwa siku. Mlalamikiwa atakamilisha miradi hii ifikapo tarehe 31 Disemba 2021;

f) kwamba Mlalamikiwa atahakikisha kunakuwa na mawasiliano ya kutosha na wateja wake ili kuwezesha taarifa kuhusu huduma ya maji kuwafikia wateja na kushughulikia malalamiko ya wateja kwa wakati. Mawasiliano yawe kwa njia ya simu na mitandao ya kijamii kama vile WhatsApp; na

g) mlalamikiwa atahakikisha wakati wote anajibu barua za wateja kwa wakati kwa mujibu wa Kanuni za Leseni na Ubora wa Huduma za Maji, 2020 na Mkataba wake na Huduma kwa Mteja .

Makubaliano haya yamefupishwa kimaandishi kama inavyoainishwa kwenye kanuni ya 14(4) ya Kanuni za Taratibu za Kutatua Migogoro namba 428/2020 na kama inavyoainishwa kwenye fomu ya makubaliano.

2.0 <u>Makubaliano</u>

Pande zote mbili zimefikia muafaka na kwa mujibu wa kanuni ya 14(5) ya Kanuni za Taratibu za Kutatua Migogoro namba 428/2020, makubaliano haya yameandikishwa kama Tuzo ya Mamlaka.

IMETOLEWA KWA LAKIRI ya Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) Dodoma tarehe 27 Agosti, 2021.

....

KAPWETE LEAH JOHN
KATIBU WA BODI