MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI

(EWURA)

NAMBA YA MALALAMIKO : GA.71/472/EZ/2024/23

NAMBA YA LOIS: COMP-2024-00000249

KATI YA

BETHUEL LWEJUNA KAGYA .... MLALAMIKAJI

NA

MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA DAR ES SALAAM...MLALAMIKIWA

TUZO YA MAKUBALIANO

(Imetolewa na Kamati ya Sheria na Utawala ya Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA katika kikao chake cha 146 cha tarehe 17 mwezi Machi 2025)

1. Maelezo ya Awali

Mnamo tarehe 13 Agosti 2024, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Bethuel Lwejuna Kagya (Mlalamikaji) dhidi ya Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) (Mlalamikiwa). Mlalamikaji analalamikia kitendo cha kumsitishia huduma ya maji na kumpatia ankara isiyo halali kiasi cha TZS 306,657.53.

Mlalamikaji anaeleza kwamba tarehe 11 Aprili 2024, alisomewa matumizi ya maji kutoka kwenye dira yake ya maji na baada ya kupokea ankara alipiga simu na msoma dira wa eneo lake na kutoa taarifa kuwa usomaji umekosewa ule

uliosomwa ni mkubwa ukilinganisha na usomaji uliopo kwenye dira siku hiyo hivyo akaomba kufanyiwa marekebisho. Mlalamikaji anaendelea kueleza kwamba tarehe 09 Mei 2024 Mlalamikiwa alimsitishia huduma ya maji kwa madai kwamba alichezea dira ya maji na kurudisha usomaji nyuma na huku akimtoza Ankara kubwa isiyolingana na matumizi kwa mwezi husika.

Mlalamikaji anaeleza zaidi kwamba aliwasiliana tena na Mlalamikiwa kuhusu kukosewa kwa usomaji uliosababisha ankara hiyo kubwa lakini hakupata ufumbuzi na aliambiwa kuwa ameingilia miundombinu ya Mlalamikiwa na hivyo anatakiwa alipe adhabu kwa kosa alilofanya la kuchezea miundombinu ya dira.

Mlalamikaji anaeleza kwamba aliendelea kuwasiliana na Maofisa wa Mlalamikiwa na kuwaeleza kuwa hakuwahi chezea dira hiyo bali msoma dira kasoma vibaya na huo usomaji sio wa eneo lake kwa maana siku ya usomaji, msoma dira alikuwa na changamoto ya kitendea kazi (Simujanja) hivyo alitumia kitendea kazi cha mwenzake, hivyo inawezekana walichanganya taarifa za usomaji.

Mlalamikaji anaeleza kwamba aliamua kuwasilisha barua katika ofisi ya Mlalamikiwa ya kulalamikiwa ankara bishaniwa, Mlalamikiwa alijibu barua ya Mlalamikaji na kumueleza kwamba amechezea miundombinu na anapaswa kulipa adhabu ya kiasi cha TZS 500,000.

Hivyo baada ya kufuatilia kwa muda mrefu katika ofisi ya Mlalamikiwa bila mafanikio aliamua kuwasilisha malalamiko yake katika Mamlaka (EWURA) ili imuamuru Mlalamikiwa kufanya mambo yafuatayo.

- **(a)** Kurejeshewa huduma ya maji; na
- **(b)** Mlalamikaji apatiwe ankara halali ambayo anastahili kulipa kiasi cha TZS 142,053.79.

Baada ya kupokea malalamiko tarehe 15 Agosti 2024, Mamlaka (EWURA) ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuwasilisha utetezi wake kwa maandishi ndani ya siku ishirini na moja (21) kwa mujibu wa Kanuni ya 6 (1) na 7 (1) ya Kanuni za EWURA za Utatuzi wa Migogoro - (EWURA (Consumer Complaints Settlement Procedure), Rules 2020))GN No. 428/2020.

Mnamo tarehe 26 Septemba 2024, Mlalamikiwa aliwasilisha utetezi wake na kukiri kupokea malalamiko ya Mlalamikaji na kueleza kwamba tarehe 10 Aprili 2024, dira ya Mlalamikaji ilisomwa na kukuta mita za ujazo 1,139 ambapo alipatiwa ankara ya TZS 201,555.60, anaendelea kueleza kwamba katika zoezi la ukusanyaji madeni walifika eneo la Mlalamikaji na kukuta mita za ujazo zimerudishwa nyuma hadi kufika 1041, ndipo waliamua kumsitishia huduma ya maji na kumtaka kufika ofisi ya Mlalamikiwa.

Mlalamikiwa anaeleza kwamba baada ya kupokea malalamiko kutoka kwa Mlalamikaji kuhusu madai ya ankara bishaniwa, waliagizwa mafundi kwa ajili ya kuchunguza dira ya Mlalamikaji, na ndipo walijiridhisha kuwa Mlalamikaji ameingilia miundombinu kwa kurudisha nyuma usomaji wa dira , na kumtaka Mlalamikaji kulipa adhabu ya kiasi cha TZS 500,000.

Vikao vya usuluhishi baina ya pande zote mbili vilifanyika tarehe 15 Oktoba 2024 na tarehe 16 Januari 2025 katika ofisi za EWURA Kanda ya Mashariki Ghorofa ya Nne Jengo la PSSSF Commercial Complex. Mwisho wa kikao cha usuluhishi pande zote mbili zilifikia muafaka kwa makubaliano yafuatayo:

- **(c)** kwamba Mlalamikiwa atarudisha huduma ya maji na kufunga dira mpya kwa Mlalamikaji ndani ya siku saba kuanzia tarehe 16 Januari 2025;
- **(d)** kwamba Mlalamikiwa atafuta kiasi cha TZS 164,603.44 kwenye akaunti ya Mlalamikaji; na
- **(e)** kwamba Mlalamikaji atalipa kiasi cha 141,951.86 kutoka katika ankara bishaniwa.

Makubaliano haya yamefupishwa kimaandishi kama inavyoainishwa kwenye Kanuni ya 14 (4) ya Kanuni za Taratibu za Kutatua Migogoro Tangazo la Serikali Na. 428 la 2020 na kama inavyoainishwa kwenye fomu ya makubaliano.

2. Makubaliano

Pande zote mbili zilikubaliana yafuatayo:-

(f) kwamba Mlalamikiwa atarudisha huduma ya maji na kufunga dira mpya kwa Mlalamikaji ndani ya siku saba kuanzia tarehe 16 Januari 2025;

(g) kwamba Mlalamikiwa tafuta kiasi cha TZS 164,603.44 kwenye akaunti ya Mlalamikaji; na

(h) kwamba Mlalamikaji atalipa kiasi cha 141,951.86 kutoka katika ankara bishaniwa.

Kwa mujibu wa Kanuni ya 14 (5) ya Kanuni za Taratibu za Kutatua Migogoro Tangazo la Serikali namba 428 la 2020, makubaliano haya yameandikishwa kama Tuzo ya Mamlaka. Kila pande itabeba gharama zake katika shauri hili.

IMETOLEWA KWA LAKIRI ya Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji Dodoma tarehe 17 mwezi Machi 2025.

....

TONI S. MBILINYI
KATIBU WA BODI