MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI

(EWURA)

NAMBA YA MALALAMIKO : GA.71/472/EZ/2024/22

NAMBA YA LOIS : COMP-2024-00000219

EMMANUEL GIDEON BAYDA..MLALAMIKAJI

DHIDI YA

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. <u>Maelezo ya Awali</u>

Mnamo tarehe 13 Agosti 2024, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Emmanuel Gideon Bayda (Mlalamikaji) dhidi ya Mamlaka ya Maji safi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) (Mlalamikiwa).Mlalamikaji analalamikia kitendo kumsitishia huduma ya maji na kumpatia ankara isiyo halali kiasi cha TZS 330,635.26.

Mlalamikaji anaeleza kwamba 08 Aprili 2024 aliwasilisha malalamiko yake ofisi ya Mlalamikiwa na kuomba kufanyiwa uchunguzi wa dira yake kwa maana amekuwa akipokea ankara za makadirio ambazo ni tofauti na matumizi yake

ya kila mwezi na kuomba kurejeshewa huduma ya maji ambayo yalikwatwa tarehe 20 Machi 2024 kutokana na ankara isiyo sahihi.

Mlalamikaji anaeleza kwamba baada ya kuwasilisha malalamiko yake ofisi ya Mlalamikiwa, mafundi kutoka ofisi ya Mlalamikiwa walifika eneo lake na kusafisha dira yake na baada ya kusafisha dira alipatiwa ankara ya kiasi cha TZS 238,507.46 ikiwa ni matumizi ya mwezi mmoja na kupelekea kusitishiwa huduma ya maji.

Baada ya kupokea ankara Mlalamikaji aliandika barua ya kuwasilisha malalamiko ofisi ya Mlalamikiwa, anaeleza kwamba alipokea majibu kutoka ofisi ya Mlalamikiwa kwamba ankara zote alizopatiwa ni sahihi na mafundi kutoka ofisi ya Mlalamikiwa walifika katika eneo lake kwa ajili ya kuchunguza ufanisi wa dira na waliwashirikisha watu waliokuwepo nyumbani, na maji yamesitishwa kutokana na malimbikizo ya ankara za maji kuanzia mwezi Disemba 2023.

Mlalamikaji anaendelea kueleza kwamba aliendelea kufanya mazungumzo na kufika ofisi ya Mlalamikiwa na kuonana na ofisa biashara wa Mlalamikiwa kwa ajili ya kuzungumza nae na kuomba kurejeshewa huduma ya maji lakini hakupata muafaka wa malalamiko yake,hivyo baada ya kufuatilia kwa muda katika ofisi ya Mlalamikiwa bila mafanikio aliamua kuwasilisha malalamiko yake katika Mamlaka (EWURA) ili imuamuru Mlalamikiwa mambo yafuatayo.

- **(a)** Kurejeshewa huduma ya maji,
- **(b)** Mlalamikaji apatiwe ankara halali ambayo anastahili kulipa;na
- **(c)** Kupatiwa mwenendo wa usomaji wa dira kwa mwaka mmoja.

Baada ya kupokea malalamiko tarehe 06 Novemba 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.428/2020.

Mnamo tarehe 19 Novemba 2024, Mlalamikiwa aliwasilisha utetezi wake na kukiri kupokea malalamiko ya Mlalamikaji na kueleza kwamba Mlalamikaji alisitishiwa huduma ya mwaji Disemba 2023 kutokana na ankara ya maji ambayo ameilimbikiza na kuhusu dira ya maji ilifanyiwa uchunguzi na mafundi na haikuwa na tatizo lolote.

Mlalamikiwa anaeleza kwamba ukubwa wa ankara ya Mlalamikaji umetokana na uvujaji wa maji katika eneo la mbele ya dira ambayo imepelekea ankara kuwa kubwa na sio ubovu wa dira hiyo, anaendelea kueleza kwamba baada ya mafundi kuchunguza walimtaarifu Mlalamikaji kuwa kuna uvujaji wa maji katika eneo lake.

Vikao vya usuluhishi baina ya pande zote mbili vilifanyika tarehe 04 Oktoba 2024 na tarehe 17 Januari 2025 katika ofisi za Mamlaka kanda ya Mashariki ghorofa ya nne jengo la Psssf complex,baada ya kikao cha kwanza Mlalamikaji aliomba maombi madogo ya kusikilizwa kwa lengo la kufunguliwa huduma ya maji, na Mamlaka ilimsikiliza na kumuamuru Mlalamikiwa kurejesha huduma ya maji nyumbani kwa Mlalamikaji.
mwisho wa kikao cha pili cha usuluhishi pande zote mbili zilifikia muafaka kwa makubaliano yafuatayo:-

(d) Mlalamikiwa atalipa kiasi cha TZS 198,196.34 iliyopo kwenye akaunti ya Mlalamikaji kuanzia tarehe 17 Januari 2025 hadi tarehe 31 Machi 205.

(e) Mlalamikaji atalipa kiasi cha TZS 132,438.92 kutoka kwenye ankara bishaniwa tarehe 18 Januari 2025.

(f) Mlalamikiwa atafunga mita mpya katika eneo la Mlalamikaji kwa kipindi cha siku kumi na nne kuanzia tarehe 17 Januari 2025.

(g) Mlalamikaji amefuta nafuu yake nyingine aliyoomba kwenye fomu yake ya Malalamiko.

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:-

(a) Mlalamikiwa atalipa kiasi cha TZS 198,196.34 iliyopo kwenye akaunti ya Mlalamikaji kuanzia tarehe 17 Januari 2025 hadi tarehe 31 Machi 205.

(b) Mlalamikaji atalipa kiasi cha TZS 132,438.92 kutoka kwenye ankara bishaniwa tarehe 18 Januari 2025.

(c) Mlalamikiwa atafunga mita mpya katika eneo la Mlalamikaji kwa kipindi cha siku kumi na nne kuanzia tarehe 17 Januari 2025.

(d) Mlalamikaji amefuta nafuu yake nyingine aliyoomba kwenye fomu yake ya Malalamiko.

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