MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI

(EWURA)

NAMBA YA MALALAMIKO : GA.71/472/EZ/2024/33

NAMBA YA LOIS : COMP-2024-00000276

KATI YA

KENEDY KELVIN KAWANGA .... MLALAMIKAJI

NA

MAMLAKA YA MAJI SAFI NA USAFI WA MAZINGIRA
DAR ES SALAAM (DAWASA) .... 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 12 Novemba 2024, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Kennedy Kelvin (Mlalamikaji) dhidi ya Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) ("Mlalamikiwa"). Mlalamikaji analalamikia kitendo cha Mlalamikiwa kumpatia ankara isiyo halali kiasi cha TZS 428,305.53.

Mlalamikaji anaeleza mara ya mwisho kupokea ankara ya maji ni mwezi Mei mwaka 2024 baada ya hapo hakupokea tena ankara ya maji kwa muda wa miezi mitano hadi pale alipoletewa ankara ya pamoja kiasi cha TZS 428,305.53. Mlalamikaji anaendelea kueleza kwamba baada ya kukosa ankara ya maji

aliwasilisha malalamiko yake ofisi ya Mlalamikiwa na kuwaeleza kuwa amekosa ankara ya maji kwa muda mrefu hivyo anaomba kupatiwa ankara ili aweze kufanya malipo.

Mlalamikaji anaendelea kueleza kwamba alifanya juhudi za kuwasiliana na Mlalamikiwa kwa njia ya barua lakini hakupata majibu, ndipo aliamua kupiga simu ya huduma kwa wateja na kueleza malalamiko yake ya kutopatiwa ankara za matumizi ya maji kwa muda mrefu. Mlalamikaji anaendelea kueleza mnamo tarehe 24 Septemba 2024, alipigiwa simu kutoka ofisi ya Mlalamikiwa na mtu aliyejitambulisha kuwa ni msoma dira na yuko nyumbani kwake anasafisha dira yake na usomaji uliopo kwenye dira ni uniti za ujazo 795, hivyo anadaiwa uniti za ujazo 255 na anapaswa kuzilipia maana ni matumizi yake kwa muda wote ambao hajapata ankara ya maji.

Mlalamikaji anaeleza kwamba alifanya mawasiliano na ofisi ya Mlalamikiwa kuhusu kutoridhishwa na na usomaji ambao amepatiwa wa uniti za ujazo 255 ambazo ni sawa na ankara ya kiasi cha TZS 428,305.53 , lakini baada ya kufuatilia kwa muda mrefu hakupata muafaka wa malalamiko yake.

Mnamo tarehe 12 Novemba 2024 Mlalamikaji aliwasilisha malalamiko yake kwa Mamlaka (EWURA) na kuiomba Mamlaka imuamuru Mlalamikiwa mambo yafuatayo: -

- **(a)** Kumpatia ankara ambayo ni halali inayoendana na matumizi; na
- **(b)** Kumpatia ufafanuzi wa taratibu za usomaji wa dira ya maji.

Baada ya kupokea malalamiko ya Mlalamikaji, Mamlaka (EWURA) mnamo tarehe 15 Novemba 2024, ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuwasilisha waraka wa utetezi 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*)).

Mnamo tarehe 04 Disemba 2024, Mlalamikiwa aliwasilisha utetezi wake na kukiri kupokea malalamiko ya Mlalamikaji na kueleza kwamba dira ya

Mlalamikaji mara nyingi huwa inajaa uchafu katika kioo na kupelekea msoma dira kushindwa kusoma dira hiyo.

Mlalamikiwa ameeleza kwamba ukubwa wa ankara ya Mlalamikaji umetokana na msoma dira kushindwa kusoma dira ya Mlalamikaji kwa muda wa miezi nane kutokana na uchafu kwenye kioo cha dira na mara baada ya kuisafisha dira ya Mlalamikaji usomaji uliokutwa ni uniti za ujazo 795 na usomaji wa mwisho ulikuwa ni uniti za ujazo 540 hivyo kupelekea matumizi ya uniti za ujazo 255 sawa na ankara kiasi cha TZS 428,305.53 hivyo ni deni halali na anapaswa kulilipa. Mlalamikiwa ameeleza zaidi kwamba watampatia Mlalamikaji nafuu ya kulipa ankara bishaniwa kiasi cha TZS 428,305.53 kwa awamu na kumpatia mkataba wa malipo.

Vikao vya usuluhishi baina ya pande zote mbili vilifanyika tarehe 09 Januari 2025 na tarehe 22 Januari 2025 katika hoteli ya Njuweni iliyopo Kibaha Mkoa wa Pwani. Mwisho wa kikao Wadaawa walifikia muafaka wa makubaliano yafuatayo:-

(c) Mlalamikaji atalipia kiasi cha TZS 270,420.31 kutoka kwenye ankara bishaniwa kwa kipindi cha miezi mitatu kuanzia tarehe 22 Januari 2025 hadi tarehe 22 Machi 2025;

(d) Mlalamikiwa atalipa kiasi cha TZS 157,885.22 kwenye akaunti ya Mlalamikaji kwa kipindi cha miezi mitatu kuanzia tarehe 22 Januari 2025 hadi tarehe 22 Machi 2025; na

(e) Mlalamikaji amefuta nafuu zake nyingie kama alivyoomba 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:-

(f) Mlalamikaji atalipia kiasi cha TZS 270,420.31 kutoka kwenye ankara bishaniwa kwa kipindi cha miezi mitatu kuanzia tarehe 22 Januari 2025 hadi tarehe 22 Machi 2025;

(g) Mlalamikiwa atalipa kiasi cha TZS 157,885.22 kwenye akaunti ya Mlalamikaji kwa kipindi cha miezi mitatu kuanzia tarehe 22 Januari 2025 hadi tarehe 22 Machi 2025;na

(h) Mlalamikaji amefuta nafuu zake nyingie kama alivyoomba 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