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

NAMBA YA MALALAMIKO. GA.71/472/EZ/2024/31
NAMBA YA LOIS. COMP-2024-00000266

KATI YA

WAKAZI WA TABATA LIWITI .... 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 144 cha tarehe 17 Januari 2025)

3.0 Maelezo ya Awali

Mnamo tarehe 18 Oktoba 2024, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Wakazi wa Tabata Liwiti wakiwakilishwa na Bw. Denis Stephen Mlatie (Mlalamikaji) dhidi ya Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam (DAWASA) (Mlalamikiwa).

Mlalamikaji analalamikia kitendo cha Mlalamikiwa kushindwa kuwapatia huduma ya maji wakazi wa Tabata Liwiti.

Mlalamikaji anaeleza kwamba tarehe 26 Machi 2024 alipeleka malalamiko ofisi ya Mlalamikiwa juu ya ukosaji wa huduma ya maji katika eneo la Tabata Liwiti, na alikutana na Mhandisi wa maji katika eneo wanalolalamikia na walielezwa kwamba eneo lao halipaswi kuwa na changamoto ya huduma ya maji kwa maana sio eneo la mgao wa maji. Mlalamikaji anaendelea kueleza kwamba Mlalamikiwa aliwaagiza mafundi wao wachunguze chanzo cha ukosefu wa maji katika eneo la Mlalalamikaji.

Mlalamikaji anaeleza kwamba walipata majibu kutoka kwa mafundi kwamba bomba lao halina maji na ndio chanzo cha kukosekana huduma ya maji. Mlalamikaji anaeleza kwamba aliendelea kufanya mawasiliano na Mlalamikiwa ili warudishwe kwenye bomba la mwanzo ambalo wataweza kupata huduma ya maji lakini mpango huo haukufanikiwa na hivyo kuendelea kukosa huduma ya maji. Mlalamikaji anaendelea kufahamisha kwamba aliendelea kufuatilia suala lake katika ofisi ya Mlalamikiwa lakini hakupata ufumbuzi juu ya malalamiko yake hivyo akaamua kuwasilisha malalamiko yake kwa Mamlaka (EWURA).

Mnamo tarehe 18 Oktoba 2024, Mlalamikaji aliwasilisha malalamiko yake kwa Mamlaka (EWURA) na kuiomba Mamlaka imuamuru Mlalamikiwa mambo yafuatayo:-

(i) kumpatia huduma ya maji Mlalamikaji; na
(ii) Kumrudisha Mlalamikaji kwenye bomba la mwanzo kwa gharama za Mlalamikiwa.

Baada ya kupokea malalamiko ya Mlalamikaji, Mamlaka (EWURA) mnamo tarehe 28 Oktoba 2024, ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuleta 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 20 Novemba 2024, Mlalamikiwa aliwasilisha utetezi wake na kukiri kupokea malalamiko ya Mlalamikaji na kueleza kwamba kuna changamoto ya upatikanaji wa huduma ya maji katika maeneo mengi ikiwemo eneo linalolalamikiwa kutokana na kuyumba kwa uzalishaji wa maji katika mitambo ya Ruvu juu na kupelekea Kata lalamikiwa kupokea kiwango kidogo cha maji. Pia Mlalamikiwa anaeleza kwamba kutokana na kuwa na kipenyo kidogo cha bomba la usambazaji, inapelekea kuongeza ukosefu wa huduma ya maji katika eneo la Tabata Liwiti.

Kikao cha usuluhishi baina ya pande zote mbili kilifanyika tarehe 02 Disemba 2024 katika ofisi za Mamlaka (EWURA) Kanda ya Mashariki Jengo la PSSSF Complex Ghorofa ya Nne. Katika majadiliano baina ya pande mbili mwisho wa kikao cha muafaka walikubaliana yafuatayo:-

1. kwamba Mlalamikiwa ataongeza kipenyo cha bomba kutoka inchi 16 kwa inchi 3 hadi inchi 16 kwa inchi 6 ndani ya siku 25 kuanzia tarehe 12 Disemba 2024 hadi tarehe 16 Januari 2025 ili kuongeza upatikanaji wa huduma ya maji; na
2. kwamba Mlalamikaji atafuta nafuu zake zote mara baada Mlalamikiwa atakapotekeleza uongezaji wa kipenyo cha bomba kutoka inchi 16 kwa inchi 3 kwenda inchi 16 kwa inchi 6 ndani ya siku 25 kuanzia tarehe 12 Disemba 2024 hadi tarehe 16 Januari 2025.

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.

4.0 Makubaliano

Pande zote mbili zilikubaliana yafuatayo:-

1. Mlalamikiwa ataongeza kipenyo cha bomba kutoka inchi 16 kwa inchi 3 hadi inchi 16 kwa inchi 6 ndani ya siku 25 kuanzia tarehe 12 Disemba 2024 hadi tarehe 16 Januari 2025 ili kuongeza upatikanaji wa huduma ya maji; na
2. Mlalamikaji atafuta nafuu zake zote mara baada Mlalamikiwa atakapotekeleza uongezaji wa kipenyo cha bomba kutoka inchi 16 kwa inchi 3 kwenda inchi 16 kwa inchi 6 ndani ya siku 25 kuanzia tarehe 12 Disemba 2024 hadi tarehe 16 Januari 2025

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 Januari 2025.

....

TONI S. MBILINYI
KATIBU WA BODI