

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

**MALALAMIKO NAMBA. GA.71/135/LZ/2021/04**

**KATI YA**

**ALOS KALULA MANYANDISHI .....MLALAMIKAJI  
NA**

**SHIRIKA LA UMEME TANZANIA (TANESCO).....MLALAMIKIWA**

---

**TUZO YA MAKUBALIANO**

---

*(Imetolewa na Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA kupitia waraka wake namba 19  
wa tarehe 15 Oktoba, 2021)*

**1.0 Maelezo ya Awali**

Mnamo tarehe 12 Agosti 2021, Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Bw. Aloys K. Manyandishi wa Buyekela asili, Kata ya Bakoba, Manispaa ya Bukoba, Mkoa wa Kagera dhidi ya Shirika la Umeme Tanzania ("TANESCO") (Mlalamikiwa). Mlalamikaji anadai kutengenezewa vifaa vyake vya umeme vya ndani na Mlalamikiwa kwa madai kuwa vimeungua kutokana na hitilafu ya umeme.

Mlalamikaji anadai kuwa mnamo tarehe 19 mwezi wa 7 mwaka 2021 majira ya mchana, umeme ulikuja mwingi sana na kusababisha vifaa vyake vya ndani kama TV Toshiba (1) radio cassette (1) na Chaja ya simu (1) kuungua. Mlalamikaji anadai kuwa siku ya tukio alikua akisikiliza redio lakini ghafla ikazima akajua ni mtandao tu lakini alipoingia ndani na kuwasha TV akashangaa inatoa moshi mweusi japo ilikua inaonesha picha. Mlalamikaji

anaendelea kueleza kuwa aliamua kuizima lakini alipojaribu kuiwasha tena haikuwaka. Mlalamikaji anaeleza pia kulikua na chaja ya simu iliyokuwa imechomekwa kwenye soketi ilirushwa mbali na soketi kuwa nyeusi kabisa. Mlalamikaji anadai kuwa aliwaandikia barua ya malalamiko TANESCO na walimuahidi kuja kuangalia na kushughulikia tatizo lakini mpaka analeta malalamiko yake EWURA, Mlalamikiwa alikua hajafanya chochote. Hivyo basi, Mlalamikaji anaomba Mamlaka imuamuru Mlalamikiwa kutengeneza vifaa vyake vya umeme vilivyoungua kutokana na hitilafu ya umeme.

Baada ya kupokea malalamiko ya Bw. Aloyce K. Manyandishi, tarehe 16 Agosti 2021 Mamlaka ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuleta waraka wa utetezi ndani ya siku ishirini na moja (21) kwa mujibu wa Kifungu cha 6 (1) cha Kanuni za EWURA za Taratibu za Kutatua Migogoro '*Rule 6 (1) of the Energy and Water Utilities Regulatory Authority (Complaints Handling Procedure) Rules, GN No. 428/2020*'.

Mnamo tarehe 23 Septemba 2021 Mlalamikiwa alileta utetezi wake na kuiambia Mamlaka kuwa anakiri kupokea malalamiko ya Bw. Aloys K. Manyandishi na kueleza kwamba hakusababisha kwa namna yeyote ile kuungua kwa vifaa vilivyotajwa na Mlalamikaji.

Kikao cha usuluhishi baina ya pande zote mbili kilifanyika tarehe 23 Septemba 2021 katika ukumbi wa Hoteli ya ELCT Bukoba Hotel iliyopo katika Manispaa ya Bukoba, Mkoa wa Kagera. Wakati wa kikao cha usuluhishi ilibainika kuwa Mlalamikaji hakuwa na vifaa vya kulinda vitu vyake endapo kuna tatizo lolote la umeme kama "stabelleiser" ama "voltage guard". Vilevile, Mlalamikaji alishauri pia elimu zaidi itolewe hasa kwenye matumizi sahihi ya umeme kwa watumiaji wa kawida ambao wanaweza wasijue umuhimu wa kuwa na vifaa hivyo na mwisho wake kupata hasara inapotokea tatizo la umeme, pia kukumbusha watumiaji kukagua mifumo ya umeme kwenye nyumba zao kama sheria inavyoelekeza. Mwisho wa kikao cha usuluhishi pande zote mbili zilikubaliana kuwa Mlalamikaji ameridhia kuondoa madai ya matengenezo ya vifaa vyake vya umeme vilivyoungua dhidi ya Mlalamikiwa.

Makubaliano haya yamefupishwa kimaandishi kama inavyoainishwa kwenye Kanuni ya 14 (4) ya Kanuni za EWURA za Utatuzi wa Migogoro TS. 428 la 2020 *'Rule 14 (4) of the Energy and Water Utilities Regulatory Authority (Complaints Handling Procedure) Rules, GN. No 428/2020'* na kama inavyoainishwa kwenye fomu ya muafaka.

## 2.0 Makubaliano

Pande zote mbili zimefikia muafaka na Mlalamikaji ameridhia kuondoa madai ya matengenezo ya vifaa vyake vya umeme vilivyoungua dhidi ya Mlalamikiwa. Kwa mujibu wa Kanuni ya 14(5) ya Kanuni za EWURA za Utatuzi wa Migogoro TS.428 la 2020 yaani *(rule 14(5) of the Energy and Water Utilities Regulatory Authority (Complaints Handling Procedure) Rules, GN. No 428 of 2020'*, makubaliano haya yameandikishwa kama Tuzo ya Mamlaka. Kila upande utabeba gharama zake katika shauri hili.

**IMETOLEWA KWA LAKIRI** ya Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishati na Maji-EWURA Dodoma tarehe 15 Oktoba, 2021.



.....  
**KAPWETE LEAH JOHN**  
**KATIBU WA BODI**