

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

MALALAMIKO NAMBA. GA.71/135/LZ/2021/06

KATI YA

BHOKE CHACHA.....MLALAMIKAJI

NA

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

TUZO YA MAKUBALIANO

(Imetolewa na Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA kupitia waraka wake Na. 23 wa tarehe 23 Novemba, 2021)

1.0 Maelezo ya Awali

Mnamo tarehe 14 Septemba 2021, Mamlaka ya Udhubiti wa Huduma za Nishati na Maji ("EWURA") ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Bi. Bhoke Chacha wa S.L.P 204, Musoma- Mkoa wa Mara dhidi ya Shirika la Umeme Tanzania ("TANESCO") (Mlalamikiwa). Mlalamikaji analalamikia kitendo cha Mlalamikiwa kutopeleka huduma ya umeme nyumbani kwake Nyakato bondeni-Musoma.

Mlalamikaji anaeleza kwamba alikamiisha taratibu za kuunganishiwa umeme takribani mwaka mmoja sasa lakini mpaka analeta malalamiko yake EWURA alikua bado hajapatiwa huduma hiyo. Mlalamikaji anaendelea kueleza kuwa amekua akifuatilia kwenye Ofisi za Mlalamikiwa kila mara bila mafanikio.

Mwisho Mlalamikaji alileta malalamiko EWURA na kuiomba Mamlaka imuamuru Mlalamikiwa kupeleka huduma ya umeme nyumbani kwake.

Baada ya kupokea malalamiko ya Bi. Bhoke Chacha, tarehe 17 Septemba 2021 Mamlaka ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuleta utetezi ndani ya siku ishirini na moja (21) kwa mujibu wa kanuni ya 6 (1) ya 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 28 Septemba 2021, Mlalamikiwa alileta utetezi wake na kuiambia Mamlaka kuwa anakiri kupokea malalamiko ya Bi. Bhoke Chacha na kuomba radhi kwa usumbufu ambao Mlalamikaji ameupata. Mlalamikiwa anakiri kuwa na wajibu wa kuunganishia umeme wateja wake wote kwa wakati japo kumekuwa na ucheleweshwaji unaosababishwa na ukosefu wa vifaa vya kuunganishia kama vile mita na nyaya. Mlalamikiwa aliahidi kuwa atayashughulikia maombi ya Mlalamikaji kwa haraka kadri inavyowezekana.

Kikao cha usuluhishi baina ya pande zote mbili kilifanyika tarehe 5 Novemba 2021 katika ukumbi wa mikutano wa Afrilux Hotel, Manispaa ya Musoma. Mwisho wa kikao cha usuluhishi pande zote mbili zilikubaliana kwamba Mlalamikiwa atafunga huduma ya umeme nyumbani kwa Mlalamikaji kabla ama ifikapo tarehe 30 Novemba 2021.

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 kwamba Mlalamikiwa atafunga huduma ya umeme nyumbani kwa Mlalamikaji kabla ama ifikapo tarehe 30 Novemba 2021.

Kwa mujibu wa Kanuni ya 14 ya Kanuni za EWURA za Utatuzi wa Migogoro TS.428 la 2020 yaani (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 Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji-EWURA, Dodoma tarehe 23 Novemba, 2021.



.....
KAPWETE LEAH JOHN
KATIBU WA BODI