ENERGY AND WATER UTILITIES REGULATORY AUTHORITY
RECEIVED
10 DEC 2021
EASTERN ZONE

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

MALALAMIKO NAMBA. GA.71/472/EZ/2021/08

CHRISTIAN MWAINUNU .... MLALAMIKAJI

DHIDI YA

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA DAR ES SALAAM (DAWASA) .... MLALAMIKIWA

TUZO YA MAKUBALIANO

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

1.0 <u>Maelezo ya Awali:</u>

Mnamo tarehe 13 Septemba 2021, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Bw. Christian Mwainunu wa Mtaa wa Muheza Mailimoja, Wilaya ya Kibaha, Mkoa wa Pwani akilalamikia Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Dar es Salaam ("DAWASA") (Mlalamikiwa). Mlalamikaji analalamikia kitendo cha Mlalamikiwa cha kumkatia huduma ya maji mnamo tarehe 8 Februari 2021 pasipo deni lolote.

Mlalamikaji anaeleza kuwa alikatiwa maji mnamo tarehe 8 Februari, 2021 bila kujua sababu na kwamba amefuatilia katika ofisi ya Mlalamikiwa bila mafanikio. Mlalamikaji ameendelea kueleza kuwa amekuwa akiingia gharama kubwa kupata huduma ya maji kwa kununua kwenye maboza. Mlalamikaji alileta malalamiko yake EWURA na kuiomba imuamuru Mlalamikiwa;

a) kumrudishia huduma ya maji mara moja;
b) kumlipa fidia ya usumbufu na hasara aliyoipata kwa kukosa maji;
c) kumrudishia gharama alizotumia kuagiza maji kwa maboza;
d) kumrudishia gharama za kuendesha shauri hili.

Baada ya kupokea malalamiko ya Mlalamikaji, Mamlaka (EWURA) ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuwasilisha utetezi kwa maandishi ndani ya siku ishirini na moja (21) kwa mujibu wa kanuni ya 6 (1) ya Kanuni za EWURA za Taratibu za Kutatua Migogoro T. S na. 428/2020 '*Rule 6 (1) of the Energy and Water Utilities Regulatory Authority (Complaints Handling Procedure) Rules, GN No. 428/2020*'.

Mnamo tarehe 11 Oktoba, 2021, Mlalamikiwa aliwasilisha utetezi wake akikiri kuwa Mlalamikaji ni mteja wake. Mlalamikiwa ameeleza kwamba eneo la Muheza, Wilaya ya Kibaha ni eneo ambalo lilichelewa kupata huduma ya maji ya Mlalamikiwa. Wananchi wa eneo hilo walikuwa wakihudumiwa na mradi wa maji uliokuwa chini ya Halmashauri ya mji wa Kibaha. Mnamo 2018 Mlalamikiwa alipewa rasmi jukumu la kutoa huduma katika eneo hilo la Muheza, Kibaha. Mlalamikiwa anadai kuwa kuanzia hapo miundombinu yote ikawa mali ya Mlalamikiwa kwa mujibu wa Sheria ya Maji ya mwaka 2019 kitendo ambacho kilileta kutokuelewana na Mlalamikaji.

Mlalamikiwa anaeleza kuwa kila walipotaka kumuunganishia mteja mwingine maji, Mlalamikaji aliwazuia akitaka wateja wengine wamlipe kwanza. Mlalamikiwa anadai pia kuwa hata alipojaribu kuweka bomba lingine ambalo ilibidi lipite kwenye eneo la Mlalamikaji, Mlalamikaji aliwazuia kufanya hivyo ndipo walipoamua kumkatia huduma ya maji.

Mnamo tarehe 27 Oktoba 2021 Mamlaka iliitisha kikao cha usuluhishi kilichofanyika katika ukumbi wa Hoteli ya Njuweni Kibaha. Wakati wa kikao cha usuluhishi ilibainika kuwa Mlalamikaji aliunganishwa na huduma ya maji zaidi ya mita 500 kwa gharama ya zaidi ya shilingi milioni 2.4 ambazo alilipia mwenyewe. Mlalamikaji alitaarifu wadau kuwa baada ya kusitishiwa huduma ya maji isingekuwa rahisi kwake kuruhusu bomba la Mlalamikiwa kupitishwa

tena katika eneo lake wakati yeye hana huduma ya maji na bila sababu za msingi. Mlalamikiwa alimuomba radhi Mlalamikaji kwa usumbufu alioupata kwa bababu ya kutokuwepo kwa mawasiliano maridhawa kati yao. Wadaawa walikubaliana na kufikia muafaka kwa masharti yafuatayo:

(i) kwamba bomba la maji la Mlalamikaji litabakia kuwa bomba lake (dedicated line);

(ii) kwamba Mlalamikaji ameridhia Mlalamikiwa kupitisha bomba lake katika eneo lake;

(iii) kwamba Mlalamikiwa atamrudishia Mlalamikaji huduma ya maji ndani ya masaa 24 kuanzia saa 6 mchana wa leo tarehe 27/10/2021 ya makubaliano haya;

(iv) kwamba Mlalamikiwa atahamisha mita ya maji ya Mlalamikaji kutoka mahali ilipo sasa na kuwekwa pale alipounganishiwa huduma ya maji katika miundombinu ya Mlalamikiwa ndani ya siku 14 kuanzia siku yamuafaka huu; na

(v) kwamba Mlalamikaji ameondoa madai yake mengine ya malipo ya fidia kwa usumbufu, gharama za shauri na gharama alizolipia huduma ya maji mbadala.

Makubaliano haya yamefupishwa kimaandishi kama inavyoainishwa kwenye kanuni ya 14(4) ya Kanuni za EWURA za Taratibu za Kutatua Migogoro T.S namba 428/2020 na kama inavyoanishwa kwenye fomu ya makubaliano.

2.0 Makubaliano:

Pande zote mbili zimefikia muafaka kuwa:

i. kwamba bomba la Mlalamikaji litabakia kuwa bomba lake (dedicated line);

ii. kwamba Mlalamikaji ameridhia Mlalamikiwa kupitisha bomba lake katika eneo lake;

iii. kwamba Mlalamikiwa atamrudishia Mlalamikaji huduma ya maji ndani ya masaa 24 kuanzia mchana wa leo saa 6 tarehe 27/10/2021 ya makubaliano haya;

iv. kwamba Mlalamikiwa atahamisha mita ya maji ya Mlalamikaji toka mahali ilipo sasa na kuwekwa pale alipounganishiwa huduma ya maji katika miundombinu ya Mlalamikiwa ndani ya siku 14 kuanzia siku ya muafaka huu; na

v. kwamba Mlalamikaji ameondoa madai yake mengine ya malipo ya fidia kwa usumbufu, gharama za shauri na gharama alizolipia huduma ya maji mbadala.

Kwa mujibu wa Kanuni ya 14(5) ya Kanuni za Taratibu za EWURA za Kutatua Migogoro T.S namba 428/2020, 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