

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

MALALAMIKO NAMBA: SN.71/472/67

KATI YA

FRANK SAMWEL MANG'ERA.....MLALAMIKAJI

DHIDI YA

MAMLAKA YA MAJISAFI NA

MAJITAKA DAR ES SALAAM..... MLALAMIKIWA

TUZO YA MAKUBALIANO

*(Imetolewa na Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA kupitia waraka wake namba 5
wa tarehe 10 Mei, 2021)*

1.0 Maelezo ya Awali

Mnamo tarehe 2 Februari 2021, Mamlaka ya Udhubiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Bw. Frank Samwel Mang'era wa Loliondo, Kibaha mkoa wa Pwani (" Mlalamikaji") akiilalamikia Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira ("DAWASA") (Mlalamikiwa). Mlalamikaji analalamikia kitendo cha Mlalamikiwa kukata maji kinyume cha kanuni na taratibu.

Mlalamikaji anaeleza kuwa mnamo tarehe 27 Januari 2021 mfanyakazi wa Mlalamikiwa alifika nyumbani kwa Mlalamikaji na kukata huduma ya maji kinyume cha kanuni na taratibu. Mlalamikaji anaendelea kueleza kuwa ankara ya maji ilitumwa kwake tarehe 25 Januari 2021 majira ya saa 6:45 mchana. Mlalamikaji ali, siku mbili tu kabla yam kata maji kufika nyumbani kwake kwa

lengo ala kukata maji. Mlalamikaji anasema alijaribu kumshawishi huyo mfanyakazi wa Mlalamikiwa kusitisha zoezi la kukata huduma ya maji kwa kumuahidi kuwa angelipa Ankara yake pindi atakapotoka kazini siku hiyo lakini hakumsikiliza. Mlalamikaji anadai kuwa baada ya kurejea nyumbani akitokea kazini alilipia hiyo ankara anayodaiwa na kumuomba Mlalamikiwa kurejesha huduma ya maji nyumbani kwake. Hata hivyo lilichukua hadi siku ya tatu kwa mlalamikiwa kurejesha huduma nyumbani kwa Mlalamikaji. Mlalamikaji aliamua kuwasilisha Malalamiko yake kwa Mamlaka na kuiomba Mamlaka imuamuru Mlalamikiwa kuheshimu na kumpa haki zake kulingana na sheria, na awape mafunzo watumishi wake ili watoe huduma nzuri na kuwajali wateja wake.

Baada ya kupokea malalamiko, Mamlaka (EWURA) tarehe 9 Februari 2021 ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuleta majibu ya utetezi ndani ya siku ishirini na moja (21) kwa mujibu wa Kifungu cha 6 (1) cha Kanuni za EWURA za Taratibu za Kutatua Migogoro.

Mnamo tarehe 16 Machi 2021, Mlalamikiwa alileta utetezi wake na kukiri kupokea wito wa kuwasilisha utetezi kutoka kwa Mamlaka ambao ulipokelewa tarehe 10 Februari 2021. Mlalamikiwa alisema kuwa baada ya kupokea malalamiko hayo ofisi yake iliamua kutafuta ukweli kuhusu malalamiko ya Mlalamikaji ambapo aligundua kuwa ni kweli huduma ya maji kwenye Nyumba ya Mlalamikaji ilisitishwa kimakosa. Mlalamikiwa alimuomba radhi Mlalamikaji na kuahidi kwamba tatizo hilo halitajirudia tena na sikuzote watahakikisha wanatoa huduma bora wa wateja wao.

Kikao cha usuluhishi baina ya pande zote mbili kilifanyika tarehe 23 Aprili 2021 katika Hoteli ya Njuweni Kibaha, Pwani, Mwisho wa kikao cha usuluhishi wadaawa walikubaliana kuwa Mlalamikiwa atamuandikia barua ya kumuomba radhi Mlalamikaji.

Makubaliano haya yamefupishwa kimaandishi kama inavyoainishwa kwenye *'Kanuni ya 14 (4) ya Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji*

(Taratibu za kutatua Migogoro) Kanuni, Tangazo la Serikali. Namba 428/2020' na kama inavyoanishwa kwenye fomu ya makubaliano.

2.0 Makubaliano

Pande zote mbili zimefikia muafaka na kwa mujibu wa Kanuni ya 14 ' Kanuni 14 (5) ya Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji(Kanuni za kutatua Migogoro) Kanuni, Tangazo la Serikali. Namba 428 la 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 10 Mei, 2021.



.....
KAPWETE LEAH JOHN
KATIBU WA BODI