

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

MALALAMIKO NAMBA. GA.71/135/LZ/2021/01

KATI YA

ILLUMINATA CHARLES MASALI.....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 10 Agosti 2021, Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishati na Maji “EWURA” (“Mamlaka”) ilipokea malalamiko kutoka kwa Bi. Illuminata C. Masali wa Nyankumbu, Halmashauri ya Mji wa Geita dhidi ya Shirika la Umeme Tanzania (“TANESCO”) (Mlalamikiwa). Mlalamikaji analalamikia huduma ya umeme kukatika mara kwa mara nyumbani kwake Nyankumbu Geita Mjini.

Mlalamikaji anadai kuwa ni mwaka mmoja sasa kumekua na tatizo la kukatika kwa umeme kila ikifika jioni hadi asubuhi “*high and low voltage problem*”. Mlalamikaji anadai kuwa ameripoti tatizo hili mara nyingi kwenye ofisi ya Mlalamikawa lakini mpaka sasa tatizo hilo halijashughulikiwa. Hivyo basi, Mlalamikaji anaomba Mamlaka imuamuru Mlalamikiwa kuboresha njia ya umeme inayohudumia nyumbani kwake ili aweze kufurahia huduma hiyo kama anavyostahili.

Baada ya kupokea malalamiko ya Bi. Illuminata C. Masali, tarehe 11 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 18 Septemba 2021 Mlalamikiwa alileta utetezi wake na kuiambia Mamlaka kuwa anakiri kupokea malalamiko ya Bi. Illuminata C. Masali na ameshalifanyia kazi kwa haraka kwa jinsi iliivyowezezana ili kupata suluhu ya amani baina yake na Mlalamikaji. Vile vile amemuomba radhi Mlalamikaji na kuahidi kumpa ushirikiano wa hali ya juu pindi atakapohitaji huduma yeyote kutoka kwa Mlalamikiwa.

Kikao cha usuluhishi baina ya pande zote mbili kilifanyika tarehe 1 Oktoba 2021 katika shule ya sekondari ya wasichana Nyankumbu, Halmashauri ya Mji wa Geita. Mwisho wa kikao cha usuluhishi pande zote mbili zilikubaliana kwamba Mlalamikiwa ataboresha miundombinu inayopeleka umeme nyumbani kwa Mlalamikaji kwa kufanya ujenzi wa line mpya ya umeme kupitia transformi iliyopo ndani ya shule ya sekondari ya wasichana Nyankumbu kabla ama ifikapo tarehe 31 Desemba 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 ataboresha miundombinu inayopeleka umeme nyumbani kwa Mlalamikaji kwa kufanya ujenzi wa line mpya ya umeme kupitia transformi iliyopo ndani ya shule ya sekondari ya wasichana Nyankumbu kabla ama ifikapo tarehe 31 Desemba

2021. Kwa mujibu wa Kanuni ya 14(5) 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 15 Oktoba, 2021.



.....
KAPWETE LEAH JOHN
KATIBU WA BODI