MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI

(EWURA)

RECEIVED EWURA
25 NOV 2021
NORTHERN ZONE OFFICE

MALALAMIKO NAMBA. QN.71/474/91

BAINA YA

MICHAEL IBRAHIM MGONJA ..... MLALAMIKAJI

DHIDI YA

MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA ARUSHA (AUWSA) ..... MLALAMIKIWA

TUZO YA MAKUBALIANO

(imetolewa na Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA kupitia waraka wake Na.22 wa tarehe 9 Novemba, 2021)

1.0 Maelezo ya Awali:

Mnamo tarehe 22 Julai 2021, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Bw. Michael Ibrahim Mgonja wa Mtaa wa Olmokea, Unga Ltd Kata ya Sinoni Jijini Arusha akilalamikia Mamlaka ya Maji Safi na Usafi wa Mazingira Arusha ("AUWSA") (Mlalamikiwa). Mlalamikaji amelalamikia kupanda mara kwa mara kwa ankara zake hasa ya miezi ya Disemba 2020 na Januari 2021 kwa matumizi ya uniti 23 na 32 kiasi cha TZS 36,996.30 na TZS 53,449.20 mtawalia kwa taarifa aliyopokea kupitia ujumbe mfupi (sms) katika simu yake ya mkononi.

Mlalamikaji anaeleza kwamba Mlalamikiwa amekua akimtoza ankara ambazo hazilingani na uniti na ameshawasilisha malalamiko yake lakini hakuna hatua za kupata suluhu zilizokua zinafanyika. Mlalamikaji anaendelea kueleza kwamba mwezi Novemba 2020 dira ilisimama haikufanya kazi mwezi mzima

na Mlalamikiwa alipopewa taarifa aligoma kuibadilisha. Mlalamikaji anadai kwamba Mlalamikiwa mwezi wa Disemba 2021 alimtoza ankara ya makadirio ya TZS 36,996.30 alipotoa taarifa aliambiwa ankara hiyo ingerekebishwa lakini hakuna marekebisho yoyote yaliyofanyika. Mwishoni, Mlalamikaji amesema hakubaliani na madai ya Mlalamikiwa ya uwepo wa uvujaji katika miundombinu ya maji katika makazi yake.

Mlalamikaji alileta malalamiko yake EWURA na kuiomba imuamuru Mlalamikiwa abadilishe dira ili ankara kubwa zisizoendana na matumizi halisi zipungue ambazo zinatokana na ubovu wa dira ankara za makadirio. Pia Mlalamikaji ameomba Mlalamikiwa aamriwe kutomtoza ankara za makadirio bila sababu zinazoeleweka.

Baada ya kupokea malalamiko ya Bw. Michael Ibrahim Mgonja, Mamlaka (EWURA) tarehe 2 Agosti, 2021 ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuleta 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 25 Agosti, 2021, Mlalamikiwa aliwasilisha utetezi wake akakiri Mlalamikaji ni mteja wake wa huduma ya maji safi na usafi wa mazingira Jiji la Arusha. Mlalamikiwa ameeleza kwamba Mlalamikaji anatozwa ankara ya maji katika kundi la wateja wa majumbani na alishirikishwa katika upimaji wa dira yake ambao ulibainisha dira hiyo haina hitilafu yoyote. Mlalamikiwa ameendelea kueleza kwamba dira ndicho kifaa/balozi wa Mlalamikiwa wa kupima ankara za matumizi ya maji kwa Mlalamikaji na kwakua dira haijakutwa na hitilafu yoyote, basi Mlalamikaji anapaswa kuamini usomaji wa dira. Mwishoni, Mlalamikiwa amemtaka Mlalamikaji kulipa ankara husika kwa kipindi husika

Juhudi z ausuluhishi hazikufanikiwa na hivyo shauri lilipelekwa mbele ya Divisheni kwa usikilizwaji. Mnamo tarehe 29 Septemba 2021 kikao cha

Usikilizwaji kiliitishwa ambapo Wadaawa waliomba nafasi ya kufanya tena usuluhishi na ruhusa ilitolewa.

Vikao vya usuluhishi baina ya pande zote mbili vilifanyika tarehe 7 na 22 Oktoba 2021 katika Ofisi za Kanda za EWURA, jijini Arusha na muafaka ulifikiwa kati ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa kwa makubaliano yafuatayo:

(a) kwamba Mlalamikiwa atamfungia Mlalamikaji dira mpya ya malipo kabla (*prepaid meter*) kabla ya tarehe 29 Oktoba 2021;

(b) kwamba Mlalamikiwa na Mlalamikaji wamekubaliana deni lililopo hadi tarehe 12 Oktoba 2021 la TZS 234,079.35 litalipwa kupitia makato ya asilimia tano (5%) kila anaponunua uniti za maji; na

(c) kwamba Mlalamikiwa atamtoza Mlalamikaji ankara ya mwisho kuanzia tarehe 13 Oktoba 2021 hadi dira mpya itakapofungwa; na Mlalamikaji atailipa ankara hiyo kupitia namba ya malipo (*control number*) atakayopatiwa.

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:

(a) kwamba Mlalamikiwa atamfungia Mlalamikaji dira mpya ya malipo kabla (*prepaid meter*) kabla ya tarehe 29 Oktoba 2021;

(b) kwamba Mlalamikiwa na Mlalamikaji wamekubaliana deni lililopo hadi tarehe 12 Oktoba 2021 la TZS 234,079.35 litalipwa kupitia makato ya asilimia tano (5%) kila anaponunua uniti za maji; na

(c) kwamba Mlalamikiwa atamtoza Mlalamikaji ankara ya mwisho kuanzia tarehe 13 Oktoba 2021 hadi dira mpya itakapofungwa; na Mlalamikaji

atailipa Ankara hiyo kupitia namba ya malipo (*control number)* atakayopatiwa.

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) hapa Dodoma tarehe 9 Novemba, 2021.

.....

KAPWETE LEAH JOHN
KATIBU WA BODI