



Kiini Cha Maendeleo

**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

**Agosti 2023**

Dibaji:

Mwenga Power Services Limited ni Kampuni ya usambazaji umeme ya Rift Valley Energy Group, na ni mtoa huduma binafsi wa nishati jadidifu, jumuishi, mwenye leseni na anayedhibitiwa kikamilifu nchini Tanzania, aliyepewa jukumu la kutoa huduma ya umeme endelevu, wenye ubora wa gridi na wa bei nafuu kwa wateja wake wa vijijini na wa kibiashara.

Mwenga Power Services Limited ina leseni ya EWURA ya kusambaza umeme yenye namba EDL-2021-002.

Kwa mujibu wa matakwa ya kisheria ya Kifungu cha 21(3)(e) cha Sheria ya Umeme, Sura ya 131 (kama ilivyorekebishwa) Mwenga Power Services Limited imeandaa huu MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA kama ulivyowekwa katika waraka huu.

Kwa maelezo zaidi tafadhali wasiliana na Mwenga Power Services Limited, Huduma kwa Wateja kwa baruapepe [info.rvetz@riftvalleyenergy.co.tz](mailto:info.rvetz@riftvalleyenergy.co.tz) au 0755 739 997

## 1. DHAMIRA YA MTOA HUDUMA

Kuwa na ufanisi, kutoa huduma yenye tija kibiashara, kusaidia maendeleo ya Tanzania kwa kusambaza umeme kwa wateja wake walioko vijijini kwa namna yenye ufanisi zaidi, yenye ushindani na endelevu.

## 2. MANENO NA MAANA ZAKE

**Mteja:** Ni mtu (au chombo cha kisheria) ambaye ama ameingia mkataba wa kufungiwa umeme na Mtoa Huduma, au anatumia kihalali umeme unaosambazwa na Mtoa Huduma.

**EWURA:** Mamlaka ya Udhhibiti wa Huduma za Nishati na Maji.

**Jambo Lisilozuilika:** Janga lisilozuilika au ukatikaji wa umeme usio wa kawaida unaosababishwa na majanga ya asili ambayo kimsingi hayawezi kudhibitiwa au kuzuiwa.

**Kukata umeme kwa kukusudia:** Ni mazingira ambapo Mteja hapatiwi umeme kutokana na kukatwa kwa umeme kulikofanywa na Mtoa Huduma.

**Mtoa Huduma:** Mwenga Power Services Limited, kampuni iliyosajiliwa nchini Tanzania yenye namba 63737 na kupewa leseni ya EWURA ya kufanya shughuli ya kusambaza umeme.

**Kukata umeme kusikokusudiwa:** Ni hali au mazingira ambapo Mteja hapatiwi umeme kutokana na mazingira yasiyozuilika.

## 3. TATHMINI YA MAOMBI

- 3.1 Mara tu baada ya mwombaji (mteja anayetarajiwa) kuwa amejaza Fomu ya Kupata Taarifa ya Mtoa Huduma (tazama Kiambatisho A) ikiwa na nyaraka zote muhimu za uthibitisho, Mtoa Huduma atamjibu mwombaji ndani ya siku saba (7) za kazi, ili kumwarifu muda uliopangwa wa kuunganishiwa umeme ambapo itategemea kama mwombaji yumo au hayumo ndani ya meta 70 za miundombinu iliyopo.

## 4. MKATABA WA KISHERIA, MALIPO YA ADA YA UUNGANISHAJI, KUUNGANISHIWA

- 4.1 Mwombaji ataingia katika mkataba na Mtoa Huduma baada ya:

- (a) Tathmini ya kustahili (yaani, uthibitisho kama taarifa zote zimetolewa na wajibu umetimizwa kama ilivyoelezwa kwenye Fomu ya Maombi ya Kuunganishiwa Umeme);
- (b) Malipo yote ya ada ya kuunganishwa (kulingana na daraja la mteja, yameelezwa kwenye Kiambatisho cha 1 cha Fomu ya Kuunganishiwa) isipokuwa kama itaamuliwa vinginevyo na Mtoa Huduma; na

- (c) Uthibitisho wa kukamilisha kufunga mfumo wa nyaya za umeme wa ndani, uliofanywa na wataalamu wa umeme walioidhinishwa na EWURA (isipokuwa wateja wanaotumia “visanduku vya kusambazia umeme”).
- 4.2 Baada ya kupokea ada kamili ya kuunganishwa, Mtoa Huduma atatumia jitihada zake zote kukamilisha uunganishaji wa umeme ndani ya siku saba (7) za kazi katika suala la ujenzi wa laini za LV zisizozidi meta 70 kutoka katika nguzo iliyo karibu zaidi; au ndani ya muda uliokubaliwa na Mteja kuhusiana na ujenzi wa laini za LV za zaidi ya meta 70 kutoka kwenye nguzo stahiki iliyo karibu zaidi.
- 4.3 Iwapo Mtoa Huduma anashindwa kukamilisha uunganishaji na kusambaza umeme kwa Mteja ndani ya muda maalumu uliopangwa, Mtoa Huduma atamwarifu Mteja lini uunganishaji utakamilika. Mtoa Huduma atamfidia mwombaji kwa kuingiza fedha katika akaunti ya mteja ambayo ni sawa na asilimia 0.05 kwa siku hadi asilimia 50 ya fedha zilizolipwa na mteja hadi usambazaji utakapokamilika.
- 4.4 Ili kufanya majaribio na mteja kujiridhisha punde maunganisho yanapokamilika, mita mpya kwa ajili ya maunganisho mapya zitakuwa na uniti 5 kwa wateja wa njia moja, na uniti 20 kwa wateja wa njia tatu. Mteja atalipia uniti hizi kabla ya kukamilisha maunganisho ya umeme.

## **5. KAGUZI WA USAHIHI WA MITA ZA MALIPO YA AWALI**

- 5.1 Wateja wote waliounganishwa kwenye mtandao wa Mtoa Huduma, wanapowasilisha maombi, wanayo haki ya kufanyiwa ukaguzi wa mita, ingawa mita zinazotolewa na Mtoa Huduma zinatarajiwa kudumu kwa miaka 10, ambapo katika muda huo ukaguzi wa mita wa mara kwa mara hautahitajika.
- 5.2 Ukaguzi wa usahihi wa mita utafanyika katika majengo ya Mteja ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi ya maandishi, na matokeo ya ukaguzi yatatolewa kwa mteja ndani ya siku kumi na tano (15) za kazi baada ya kukamilisha ukaguzi.
- 5.3 Mtoa Huduma atatoza ada kwa ukaguzi wa usahihi wa mita ambayo itaidhinishwa na EWURA. Ada haitarudishwa endapo mita itakutwa iko sahihi. Kama mita itakutwa haiko sahihi, ada ambayo ni sawa na uniti za umeme itakatwa kwenye akaunti ya Mteja ndani ya siku saba (7) za kazi.
- 5.4 Mita yoyote itakayokutwa haiko sahihi itabadilishwa mara moja au itarekebishwa ili iwe sahihi.

## **6. MALIPO YA BILI**

- 6.1 Wateja wote watalipa bili zao za umeme mapema kupitia mfumo wa mita wa malipo ya kabla (malipo hayo yanafuatiliwa na kusimamiwa na timu ya mauzo ya Mtoa Huduma, pamoja na taarifa muhimu zikihifadhiwa katika kanzidata ya mifumo ya malipo).

## **7. KUKATIWA UMEME**

- 7.1 Ukataji wa umeme utafanyika mara moja katika siku yoyote ya wiki endapo kutakuwa na uthibitisho wa wizi wa umeme kwa kuchezea mfumo wa mita, kutumia umeme bila kupitia kwenye mita, kujiunganishia umeme isivyo halali baada ya kukatiwa au kuunganisha isivyo halali laini na/au mita ya umeme.
- 7.2 Kuunganishwa tena kwa wateja waliokatiwa umeme kutaruhusiwa tu mara uchunguzi muhimu na mashtaka yanayohusiana au matukio ya fidia yatakapokuwa yamekamilika ipasavyo, na ada zozote zinazohusiana na kuunganishwa zitakapokuwa zimelipwa.

## **8. KUKATIKA KWA UMEME**

- 8.1 Kwa ukataji wa umeme uliokusudiwa, Mtoa Huduma atamtaarifu mapema Mteja siku saba (7) kabla ya Kukata Umeme kwa kutuma Ujumbe Mfupi wa Simu (SMS) au kwa njia nyingine ya mawasiliano, kama vile kutangaza redioni na matangazo ya hadhara yakiwa na taarifa zifuatazo;
- (a) Muda ambao umeme utakatwa au umepangwa kukatwa;
  - (b) Maeneo ya kijiografia yatakayoathirika;
  - (c) Sababu za mpango wa kukata umeme; na
  - (d) Muda ambao umeme utarejeshwa.
- 8.2 Kwa ukatikaji wa umeme usiotarajiwa katika eneo kubwa (ikiwamo kukatika kwa umeme kutokana na kushindwa kufanya kazi kwa gridi, lakini ukiondoa majanga yasiyozuilika), Mtoa Huduma atauarifu umma/wateja binafsi kuhusu sababu za kukatika umeme na atatumia vyombo vya habari vinavyofahamika (huduma ya Ujumbe Mfupi wa Simu au mbadala wa huduma ya kitumizi katika simu za mkononi) kuwataarifu Wateja wake kuhusiana na ukatikaji wa umeme bila kutarajiwa ndani ya saa 24. Mtoa Huduma hataweza kumfidia mteja mmoja mmoja kwa aina hiyo ya ukatikaji, lakini atatumia jitihada zake zote na kutumia utaratibu mzuri unaofaa kutoa huduma inayotarajiwa.
- 8.3 Kwa ukatikaji wa umeme usiotarajiwa katika kwa maeneo ya watu binafsi au madogo, Mtoa Huduma atatumia jitihada zake zote kurejesha umeme ndani ya saa ishirini na nne (24) kutegemeana na aina ya tatizo. Kwa matatizo ambayo hayawezi kutatuliwa ndani ya kipindi hicho (kama vile kuanguka kwa nguzo kutokana na mvua au upepo au kushindwa kufanya kazi kwa kifaa kikubwa kutokana na hitilafu ya umeme), Wateja watafahamishwa ndani ya kipindi hichohicho. Hata hivyo, kwa matatizo madogo kama vile kuungua kwa fyuzi, Mtoa Huduma atatumia jitihada zake zote kurejesha umeme ndani ya saa kumi na mbili (12).

## **9. HAKI ZA MTEJA**

- 9.1 Mteja anayo haki ya:
- (a) Kupata vipimo sahihi vya matumizi ya umeme.

- (b) Kuhusishwa/kuombwa ushauri katika kupanga na kupitia bei za umeme
- (c) Kupewa bili sahihi.
- (d) Kuhudumiwa kwa uadilifu na heshima.
- (e) Kushughulikiwa vizuri katika kupata huduma.
- (f) Kuhudumiwa kwa haraka na kwa ufanisi.
- (g) Kuhudumiwa kwa haki.
- (h) Taarifa zake binafsi kuwekwa kwa usiri.
- (i) Kupata huduma bora, za uhakika na salama.
- (j) Kulalamikia usambazaji umeme unaotolewa na Mtoa Huduma.
- (k) Kushughulikiwa kwa ufanisi na bila kuchelewa baada ya kuwasilisha malalamiko.
- (l) Kuarifiwa kuhusu masuala mbalimbali yanayohusiana na umeme;
- (m) Kuelimishwa kuhusu matumizi ya umeme na masuala ya usalama kupitia kampeni za masoko na njia nyingine za mawasiliano;
- (n) Kuwa katika mazingira salama na mazuri;
- (o) Kupata fidia endapo itathibitika kuwapo kwa tatizo upande wa Mtoa Huduma.

## **10. WAJIBU WA MTEJA**

### **10.1 Mteja atawajibika:**

- (a) Kulipia umeme alioutumia.
- (b) Kufungiwa mfumo wa ndani wa njia za umeme kwenye majengo yake na mafundi wa umeme walioidhinishwa na EWURA au, kama itaombwa hivyo na Mteja kukubali kufungiwa kisanduku kinachosambaza umeme kutoka kwa Mtoa Huduma.
- (c) Kukitunza kifaa cha Mtoa Huduma kilichofungwa kwenye majengo yako.
- (d) Kufanya namna yoyote ya kulinda mitambo yoyote ya Mtoa Huduma kutokana na uharibifu wa kuivunja au wa kiufundi.
- (e) Kumruhusu Mtoa Huduma kuingia kwenye majengo muda wowote unaofaa, na wakati wowote wa dharura, ili aweze kukagua, kurekebisha, kutengeneza, kuondoa, kubadilisha na/au kukata umeme kwenye mita, kufuatilia kifaa kinachosoma uniti, laini za umeme na vifaa vingine vyote katika majengo ya mteja ili kupeleka, kupima na kudhibiti vifaa vya umeme.

- (f) Kuripoti mara moja kwenye ofisi ya Mtoa Huduma kabla ya kuhamia katika majengo mapya.
- (g) Kuripoti kwenye ofisi ya Mtoa Huduma kuhusu kifaa na chombo chochote muhimu cha umeme kilichoongezeka katika nyumba yako.
- (h) Kukagua majengo yako kila baada ya miaka mitano (5) kama inavyoelekezwa na sheria za umeme za nchi zinazotumika, ambazo zinaweza kubadilika mara kwa mara.
- (i) Kuhakikisha wakati wote kwamba kuna ulinzi wa kutosha katika mfumo wako wa ufungaji wa nyaya na vyombo vyote vinavyounganishwa baada ya mita ya umeme.
- (j) Kuripoti mara moja katika kituo cha Polisi kilicho karibu na/au ofisi ya Mtoa Huduma kuhusu shughuli yoyote isiyoruhusiwa au yenye mashaka katika miundombinu ya kusambaza umeme au wizi wa umeme.
- (k) Kufuata maelekezo ya matumizi salama ya umeme kwa mujibu wa machapisho ya usalama na utambuzi ya Mtoa Huduma na kampeni nyingine za uelimishaji zilizopo katika eneo hilo.

## **11. WAJIBU WA MTOA HUDUMA**

### **11.1 Mtoa Huduma atawajibika:**

- (a) Kudhibiti, kutengeneza na kutoa umeme wa kutosha, wa gharama nafuu, wa uhakika na salama.
- (b) Kushauriana na Wateja kuhusu huduma zake ambazo anazitoa.
- (c) Kuwaarifu Wateja kuhusu viwango vya utoaji huduma na watarajie huduma gani kutoka kwa Mtoa Huduma.
- (d) Kumhudumia Mteja.
- (e) Elimu kwa Mteja kuhusu huduma zinazotolewa na Mtoa Huduma.
- (f) Kuwa mkweli na muwazi katika kuwashughulikia Wateja.
- (g) Kuendelea kuboresha huduma kwa kuhamasisha ubunifu na kujifunza.
- (h) Kufanya tathmini mara kwa mara (utafiti) ya uwezo na utayari wa watumiaji katika kulipia huduma.
- (i) Kuanzisha mfumo wa kuandika malalamiko na kutunza kanzidata ya malalamiko yote yaliyopokelewa na kushughulikiwa.
- (j) Kuanzisha na kutunza daftari la umma la malalamiko yote yaliyopokelewa na uamuzi uliotolewa kwa ajili ya umma kufuatilia.

(k) Kujitahidi kuhakikisha kwamba mteja anaelewa kuwapo kwa Mkataba wa Huduma kwa Mteja, ikiwa ni pamoja na vigezo na masharti yanayoambatana nao na wajibu na majukumu yake katika kuutekeleza Mkataba.

11.2 Jukumu la Mtoa Huduma linaishia katika mita na jukumu la Mteja linaanza baada ya mita.

11.3 Mtoa Huduma atawajibika kukatiwa bima dhidi ya matukio ya ndani ya eneo la kazi (matukio yasiyozuilika hayahusiki) na pale ambapo hitilafu ya umeme imesababisha hasara au uharibifu kwa wateja au vitu vya wateja, na sababu za hitilafu zimethibitishwa bila ya shaka kwamba hazikusababishwa na mteja kwa namna yoyote ile.

## **12. UTARATIBU WA MAOMBI, HOJA AU MALALAMIKO YA MTEJA**

12.1 Mtoa Huduma atachunguza na kujaribu kushughulikia maombi yote, hoja au malalamiko haraka iwezekanavyo na kwa nia njema na atatumia jitihada zote zinazowezekana kuhakikisha kwamba maombi yote ya jumla, hoja au malalamiko, tofauti na matatizo ya kiufundi, yanashughulikiwa mahali pamoja kwa kiwango kinachowezekana kushughulikiwa bila ya kuelekezwa mahali pengine au kuchelewa.

12.2 Mtoa Huduma atapokea maombi yote, hoja au malalamiko, kwa njia ya simu, kwa mdomo au kwa maandishi (kupitia Barua pepe au Ujumbe Mfupi wa Simu kwenye namba ya simu ya huduma kwa mteja, ikiwa ni pamoja na mitandao ya kijamii).

12.3 Mtoa Huduma atatoa huduma ya simu kwa ajili ya maombi, hoja au malalamiko. Huduma hii itapatikana Jumatatu – Ijumaa, saa 01:30 asubuhi hadi saa 04:00 usiku, na jumamosi kuanzia saa 01:30 asubuhi hadi saa 10:00 jioni kwa namba 0755 739 997 kama ilivyooneshwa kwenye nyaraka mbali mbali zinazosambazwa na Mtoa Huduma.

12.4 Katika dharura tu, namba ya dharura inaweza kupigwa wakati wowote kwa saa 24 kama ilivyowekwa kwenye nyaraka mbalimbali za taarifa zinazosambazwa na Mtoa Huduma. "Tukio la dharura" katika muktadha huu ni tukio la ghafla, haraka, kwa kawaida lisilotarajiwa ambalo lina uwezekano wa kutishia usalama wa maisha ya binadamu na bidhaa za mteja mmoja au zaidi, na kwamba linahitaji hatua au msaada wa haraka. Madhumuni makuu ya msaada wa Mtoa Huduma katika mazingira ya dharura, ni kudhibiti tatizo na kurejesha hali ya kawaida. Namba za dharura ni;

- Kwa wateja wa Kata za Mdabulo, Luhunga, Ihanu and Mtwango: 0758 585 838

- Kwa wateja wa Kata za Kibengu, Ihalimba and Mapanda: 0745 583 828

- Kwa wateja wa Kata za Iwungo and Luponde: 0742 462 906

12.5 Maombi ya mteja, hoja au malalamiko ya maandishi yanapaswa kuelekezwa kwa Mwenga Power Services Limited, S.L.P 555, Mafinga au kutumwa kwa baruapepe: [info.rvetz@riftvalleyenergy.co.tz](mailto:info.rvetz@riftvalleyenergy.co.tz)



- 12.6 Maombi yote, hoja au malalamiko yaingizwe kwenye mfumo wa Mtoa Huduma wa kusajili maombi, hoja na malalamiko ya mteja.
- 12.7 Endapo kuna hoja za jumla za maombi, Mtoa Huduma atamjibu mteja kwa maandishi au ujumbe mfupi wa simu ndani ya siku tano (5) baada ya kuyapokea.
- 12.8 Endapo kuna hoja au malalamiko maalumu au halisi kuhusiana na usambazaji wa umeme (kwa mfano kuhamisha mita, kubadilisha mita, kuhamisha nguzo, kubadilisha namna ya usambazaji) Mtoa Huduma atamjibu Mteja kwa maandishi au ujumbe mfupi wa simu ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kuyapokea. Majibu yatajumuisha taarifa kuhusu gharama kwa Mteja, kazi za Mteja na muda utakaotumika kwa Mtoa Huduma kushughulikia maombi.
- 12.9 Kisha Mtoa Huduma atatumia jitihada zake zote kutatua tatizo lolote ndani ya siku mbili (2) baada ya kumjibu Mteja. Kama tatizo haliwezi kutatuliwa ndani ya siku kumi (10) Mteja atataarifiwa.
- 12.10 Maombi, maswali na malalamiko yawasilishwe kwa mtoa Huduma kwa wateja na ikiwa mteja hajaridhishwa na huduma anaweza kuwasiliana na ngazi inayofuata, kama ifuatavyo:

Ngazi ya kwanza: Huduma kwa Wateja: 0755 739 997, kwa muda uliotajwa kwenye kifungu cha 12.3 (hapo juu).

Ngazi ya pili: Meneja wa Operesheni: 0752 241 426, muda wa kazi.

Ngazi ya tatu: Meneja Mkuu: 0754 638 267, muda wa kazi.

Endapo huduma inayotolewa na Mtoa Huduma inachukuliwa na Mteja kama haitoshelezi na Mteja anaona kwamba Mtoa Huduma hawezi kutoa msaada, basi Mteja anaweza kupeleka malalamiko kwenda EWURA:

EWURA, S.L.P. 2857, EWURA House, Plot No 3, Block AD Medeli West, Dodoma, Simu: 026 2329003 4, Baruapepe: info@ewura.go.tz

Kama mteja hakuridhika na uamuzi unaotolewa na EWURA, anaweza kukata rufaa kwenye Baraza la Ushindani (FCT).

### **13. MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

- 13.1 MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA unaweza kupitiwa mara kwa mara pale itakapohitajika pamoja na kutegemeana na maoni ya wadau kuhusu kuridhika kwa mteja.

### **Kiambatisho A - "Fomu ya Kujaza Taarifa za Mteja"**