MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI KAHAMA (KUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

KATI YA KUWASA (MTOA HUDUMA)

NA

MTEJA WA KUWASA (MPOKEA HUDUMA)

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Kahama (KUWASA)

S.L.P 102, KAHAMA
Nukushi : 028 27 10349
Website : www.kuwasa.go.tz
Barua Pepe : info@kuwasa.go.tz
Instagram : kuwasa_kahama
Simu : 028-27 10349

"KUWASA- Juhudi Zetu, Mafanikio Yetu"

TOLEO LA DESEMBA, 2024

DIBAJI

- Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni ahadi za kimaandishi kati ya Taasisi na Mteja wake. KUWASA imetambua umuhimu wa kutumia Mkataba wa Huduma Bora kwa Mteja kama **Dhana ya kuleta mabadiliko chanya** katika **uwajibikaji** wa **watendaji wake kwa umma**. Hatua hii ya Mamlaka kuanzisha mabadiliko ya utendaji kupitia Mkataba wa Huduma Bora kwa Mteja una lengo la kuboresha huduma kwa wateja wetu.
- KUWASA ilianzishwa rasmi mwaka 2002. Kwa kuzingatia umuhimu wa majukumu yake, Mamlaka imeandaa Mkataba huu ambao unaainisha **huduma inazotoa, viwango vya uobora wa huduma** ambavyo inaamini wateja wake wana haki ya kupata, na kuelezea jinsi ya kupokea maoni, malalamiko na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza na njia ya kuwasiliana na Mamlaka.
- **Matarajio ya KUWASA ni kutoa Huduma bora kwa wakati kulingana na viwango** vilivyowekwa. Tunawashauri wateja na wadau wetu kwa ujumla **kusoma** na **kuufahamu** Mkataba huu na **kuutumia** ipasavyo. Tunaamini mkataba huu wa Huduma Bora kwa Mteja utaimarisha uhusiano mzuri katika utendaji na utoaji huduma kwa umma. Tunawakaribisha wateja na Wadau wetu kutoa maoni mara kwa mara ili kuboresha huduma zetu.

....

ALLEN THOBIAS MARWA

MKURUGENZI MTENDAJI

KUWASA

2.12.2024

FASIRI

Tafsiri au vifupisho vya maneno vinavyotumika kwenye Mkataba huu ni kama ifuatavyo:-

a. **KUWASA** - *Kahama Urban Water Supply and Sanitation Authority (kwa Kiswahili ina maana ya* Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Kahama)
b. **MAMLAKA** - Ina maana ya KUWASA.
c. **EWURA -** *Energy and Water Utilities Regulatory Authority. (Kwa Kiswahili ina maana ya* Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji)
d. **ANKARA** – Ina maana ya hati ya kudai malipo ya huduma ya maji kwa Mteja *(Water bill).*
e. **VVH-** Viwango vya Huduma.
f. **DIRA-** Chombo kinachotumika kupima wingi wa maji yanayotumiwa na mteja**.**
g. **MASIJALA-** Ina maana ya ofisi ya kutunzia nyaraka za Kumbukumbu za Mamlaka.
h. **LAKIRI YA DIRA YA MAJI (WATER METER SEAL) -** Waya uliofungwa kuzunguka Dira ya maji.

YALIYOMO

UTANGULIZI 5

MADHUMUNI YA MKATABA. 7

WATEJA WETU. 7

HUDUMA ZETU. 8

UTARATIBU WA KUUNGANISHA HUDUMA YA MAJISAFI KWA WATEJA WAPYA. 8

HATUA ZA KUFUATA. 8

AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA 10

USOMAJI WA TAKWIMU ZA MATUMIZI YA MAJI YA MTEJA. 10

USOMAJI WA DIRA ZA WATEJA. 10

KUHOJI USAHIHI WA DIRA ZA MATUMIZI YA MAJI KABLA AU BAADA YA MALIPO. 11

MAKADIRIO YA MATUMIZI YA MAJI. 11

TARATIBU ZA KUDAI NA KULIPA DENI LA MAJI. 12

KUKATIWA HUDUMA YA MAJI. 13

HUDUMA YA MAJITAKA. 13

BEI ZA HUDUMA YA MAJI. 13

MAULIZO YA ANKARA. 14

TAARIFA YA KATIZO LA MAJI. 14

UTARATIBU WA KUTOA TAARIFA YA KATIZO LA HUDUMA YA MAJISAFI. 15

UTARATIBU WA KUTOA TAARIFA JUU YA HUDUMA YA MAJISAFI NA MAJITAKA. 15

WAJIBU NA HAKI ZA MAMLAKA 15

WAJIBU WA KUWASA KWA WATEJA. 15

HAKI ZA KUWASA. 16

HAKI NA WAJIBU WA MTEJA. 16

HAKI YA MTEJA. 16

WAJIBU WA MTEJA. 17

MAMBO MUHIMU YA KUZINGATIA KWA MTEJA. 17

MAPITIO YA MKATABA. 18

SAA YA KAZI 18

MREJESHO KUHUSU HUDUMA ZETU. 18

KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO. 19

UFUATILIAJI WA UTOAJI HUDUMA. 19

OFISI ZILIPO 19

KIAMBATANISHO I 20

KIAMBATANISHO II 2

UTANGULIZI

Mkataba huu ni **makubaliano** kati ya pande mbili kuhusu kufanya na kuendesha shughuli ya utoaji wa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira kwa wananchi wa mji wa Kahama na viunga vyake ambao unalenga kuiwezesha Mamlaka na wateja/wadau wake;-

- Kila upande kuelewa wajibu wake wa kazi.
- Kuelewa matarajio ya pande zote.
- Kuelewa njia mbalimbali za kutatua matatizo ya wateja na wadau.
- Kujua viwango vya huduma ya Majisafi na usafi wa mazjingira.
- Kujua viwango vya malipo ya huduma zote mbili.

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni makubaliano ya kijamii kati ya **KUWASA** *(Mtoa huduma)* na wapokeaji huduma hizo *(wateja na wadau)* ili kuweka muundo wa ufuatiliaji, maelewano na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza. Ufuatiliaji wa karibu na upimaji wa mafanikio vitasaidia katika kukuza viwango vya huduma na kuifanya Mamlaka iwajibike zaidi kwa umma.

KUWASA inaamini kuwa mtu yeyote ana haki na anastahili kupata huduma yenye ubora wa hali ya juu kulingana na hali halisi ya wakati husika. Aidha, mkataba huu unaweka wazi utaratibu wa kutumia katika kushughulikia maoni au kero zinazoweza kujitokeza kuhusu huduma zetu katika kutekeleza azma ya kutoa huduma bora.

Ili kuweza kufanya kazi vyema inabidi **mkataba huu uwe hai** kutokana na mahusiano mazuri ya kikazi yanayotarajiwa kujengwa kati ya Mamlaka, wateja na wadau mbalimbali ili kuboresha huduma zetu. Napenda kutumia nafasi hii kuwashukuru wale wote ambao kwa njia moja au nyingine wameshiriki katika kuandaa na kufanikisha toleo hili la Mkataba wa Huduma kwa Mteja. Toleo hili litakuwa na maana ikiwa lengo lililokusudiwa litafikiwa na kuzaa matunda katika jamii yetu. Aidha mkataba huu utafanyiwa marejeo ifakapo Julai, 2027.

Mwisho; Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa Wateja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa Wateja yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja, watumishi na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake.

STEWART MATHIAS BULAYA.

Mwenyekiti wa BODI – KUWASA.

1.0 HISTORIA YA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI KAHAMA (KUWASA).

Mamlaka hii ni ya kipekee kwa sababu ni kati ya Mamlaka zilizoko katika miji mikuu ya wilaya, lakini ina hadhi sawa na Mamlaka zilizoko katika miji mikuu ya mikoa. Mamlaka hii ilianzishwa rasmi tarehe **21 Juni, 2002** kwa lengo la kutoa huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira iliyo endelevu na yenye manufaa kwa jamii ya wakazi wa mji wa Kahama. Chini ya sheria ya Maji **Na. 8 (1997)** ***(Waterworks Regulations of 1997, Part I),*** na baadaye kama ilivyofanyiwa maboresho na Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira **Na.12 (2009)** na sasa sheria ya Majisafi na Usafi wa Mazingira **Na. 5 (2019)** na kuwa Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira, ikiwa na jukumu la kuhakikisha inatoa huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka kwa wakazi wa mji wa Kahama. Mamlaka hii kwa kifupi inaitwa **KUWASA** ikiwa na maana ya **"KAHAMA URBAN WATER SUPPLY AND SANITATION AUTHORITY"**

2.0. BODI, MUUNDO NA MAJUKUMU YAKE.

KUWASA inasimamiwa na Bodi ya Wakurugenzi kumi (10) ambao huteuliwa kuwakilisha makundi ya watu katika jamii ya watumiaji maji Mjini Kahama, kulingana na umuhimu wa kila kundi.

2.1. MUUNDO WA BODI YA WAKURUGENZI:-

- Mwenyekiti wa Bodi.
- Katibu Tawala (M).
- Mkurugenzi wa Halmashauri ya Mji wa Kahama.
- Mwakilishi wa Baraza la Madiwani.
- Mwakilishi wa Wanawake.
- Mwakilishi wa watumiaji wakubwa.
- Mwakilishi wa wafanya biashara.
- Mwakilishi wa watumiaji maji majumbani.
- Mwakilishi wa Wizara.
- Mkurugenzi Mtendaji - KUWASA.

2.2. MAJUKUMU MAKUU YA BODI

- Kusimamia na kufanya tathmini ya shughuli zote za Mamlaka kwa kuzingatia sheria za maji safi na usafi wa Mazingira.
- Kupitisha bei za maji na gharama nyinginezo za huduma ya Majisafi na majitaka kama zilivyowasilishwa na menejimenti.
- Kupitisha miradi ya Maendeleo, bajeti, mpango wa kibiashara, mpango mkakati wa maendeleo ya Mamlaka.
- Kupitia ukaguzi wa mahesabu ya Mamlaka kupima utendaji kazi, pamoja na kupitia ripoti mbalimbali za Mamlaka.

- Kuhakikisha huduma ya maji inafika maeneo yote ya huduma Mamlaka iliyopangiwa.
- Kuwa Kiungo kati ya Wizara na Mamlaka.
- Kusimamia masuala yanayohusu Watumishi ikiwa ni pamoja na kuajiri na taratibu za nidhamu.

3.0 DIRA, DHIMA NA MAADILI YA MSINGI YA KUWASA.

3.1 DIRA.

“Ni kuwa Mamlaka ya Majisafi na usafi wa mazingira iliyo bora zaidi nchini”.

3.2 DHIMA.

“Kuhakikisha kuwa huduma ya Majisafi na Usafi wa mazingira mjini Kahama inatolewa kwa usalama, usafi, ufanisi, na kwa bei nafuu ili kuufanya mradi uwe endelevu”.

3.3 MAADILI.

KUWASA kupitia wafanyakazi wake inadhamiria kudumisha maadili ya msingi yafuatayo: -

- Kufanya kazi kwa weledi (*Professionalism)*.
- Kufanya kazi kwa uwazi na uaminifu *(Openness & Integrity)*.
- Kufanya kazi kwa kumjali mteja wetu *(Customer Focused)*.
- Kufanya kazi kwa ushirikiano *(Team Work Sprit)*.
- Kufanya kazi kwa uwajibikaji *(Responsibility and Accountability)*.

4.0. MADHUMUNI YA MKATABA.

Madhumuni ya mkataba huu ni kuongeza na kuweka wazi uelewa kuhusu upatikanaji na ubora wa huduma zinazotolewa na KUWASA pamoja na Mji Mdogo wa Isaka.

Mkataba huu unatoa fursa kwa watumiaji wa huduma kujua haki zao wanazostahili kutoka KUWASA na vilevile kujua wajibu wao katika mchango wa kuboresha huduma. Unaonyesha njia zinazoweza kutumiwa katika kutoa malalamiko na kudai haki zao. Endapo mteja/wateja hawataridhika na huduma zinazotolewa wana haki ya kuwasilisha malalamiko yenye ukweli ili yaweze kushughulikiwa haraka.

5.0 WATEJA WETU.

Wateja/Wadau wa shughuli za Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Kahama ni wafuatao:-

- Umma/ Sekta Binafsi.
- Serikali Kuu/Mitaa
- Wafadhili/Washirika wa Maendeleo.

5.1 Umma /Sekta Binafsi

Wahusika watarajie yafuatayo: -

- Kupata huduma bora, safi, salama na ya haraka, endelevu na yenye kufaa kwa jamii.
- Matumizi bora na sahihi ya fedha zao wanazolipa.

5. 2 Serikali Kuu / Mitaa.

Watarajie yafuatayo:-

- Kupata huduma bora, safi, salama ya haraka na endelevu
- Utiifu, uaminifu na uadilifu.
- Uwajibikaji, kujituma na usimamizi mzuri.

5.3 Wafadhili / Washirika wa Maendeleo.

- Kuthamini mchango wao.
- Uwajibikaji, kujituma na usimamizi mzuri wa fedha walizotoa.
- Utawala bora na Uwazi.
- Huduma bora na ya uhakika.

6.0 HUDUMA ZETU.

Huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Kahama ni pamoja na:-

- Kuwaunganishia wateja majisafi
- Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka
- Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko kutoka kwa wateja na wadau kuhusiana na huduma zetu.
- Kuandaa ankara na kuwasilisha kwa wateja kwa wakati.

6:1. Utaratibu wa kuunganisha huduma ya majisafi kwa wateja wapya.

6.1.1. Hatua za kufuata.

- Mteja afike Ofisi za KUWASA KAHAMA MJINI, KAGONGWA & ISAKA kupitia dawati la Huduma kwa mteja, kwa ajili ya kufanya maombi na kujiandikisha akiwa na picha moja ya ***passport*** pamoja na kitambulisho au leseni ya udereva (*Driving Lisence)*.

- Baada ya kujiandikisha wataalam wa Mamlaka watafanya upimaji *(survey)* kwenye eneo/nyumba inayoombewa huduma ya maji na kutayarisha gharama.
- Mteja atapata taarifa ya upimaji na gharama za kuungiwa maji ndani ya **siku 2** kuanzia tarehe aliyofanya maombi ya huduma. Taarifa hizi atazipata kwenye ofisi ya huduma kwa mteja.
- Mteja atajaza fomu ya maombi ya kuunganishiwa huduma ya maji, mara baada ya wataalamu wa Mamlaka kufanya ukaguzi wa eneo linaloombewa huduma. Fomu zinapatikana kwenye Ofisi ya Huduma kwa Mteja bila malipo yoyote.
- Gharama zote zinazohusika zikiwemo za vifaa zitalipwa KUWASA na mteja atapewa stakabadhi inayolingana na malipo atakayofanya.
- Mteja hatakiwi kumwamini na kumpatia fundi au mtumishi yeyote wa **KUWASA** fedha za malipo ya maunganisho ya maji ili akamlipie. Malipo yote yanatakiwa yafanyike kupitia benki **yoyote itakayokuwa imeteuliwa na KUWASA, au** kwa kutumia **Control Namba** *(kumbukumbu namba ya malipo)* Mteja anaweza kulipia kupitia simu yake ya kiganjani au kwa **wakala** yoyote wa benki, kisha mteja kuleta risiti ya malipo ofisini kwa ajili ya kuweka kumbukumbu za ofisi.

TAHADHARI!! Mamlaka haitahusika na mapatano au malipo yoyote yatakayofanywa nje ya utaratibu uliowekwa na Mamlaka.

6.1.2. Gharama zitakazohusika: -

- Gharama za mabomba na viungio vinavyohitajika kuanzia bomba kuu hadi kufika katika eneo/kiwanja cha mteja.
- Gharama za kuchimba na kufukia mtaro wa bomba.
- Ada ya maunganisho mapya **(Asilimia 20%** ya gharama za vifaa pamoja na uchimbaji na ufukiaji wa mtaro). **MUHIMU,** gharama hizi zinabadilika kuendana na hali ya soko kwa wakati huo.

Endapo mteja atalipa malipo na kukamilisha taratibu zote za maunganisho mapya atastahili kupata huduma hiyo ndani ya **siku 7** za kazi kuanzia tarehe atakayokuwa amekamilisha taratibu zote husika.

Iwapo kutakuwa na sababu zisizozuilika zitakazofanya mteja asipatiwe huduma katika muda uliopangwa, Mamlaka itampa mteja taarifa rasmi.

Endapo mteja hatakuwa ameridhika na huduma atakayopewa ana haki ya kuwasilisha maoni yake kitengo cha Huduma kwa Mteja.

Kama mteja amelipa gharama zote zinazohitajika na kama ametimiza wajibu kwa mujibu wa fomu ya maombi inavyotakiwa, muda ufuatao utazingatiwa katika kutoa huduma ya uunganishaji huduma ya maji kwa mteja: -

i. Ndani ya **siku 7** za kazi kama miundombinu iliyopo inaweza kutumika.
ii. Kama ndani ya **siku 7** za kazi, ulazaji wa bomba na ujenzi utashindikana, KUWASA inawajibika kutoa taarifa kwa mteja ndani ya siku 5, juu ya kushindwa kwake kumaliza kazi. Kama taarifa hazikutolewa, mteja anayo haki ya kuwasilisha malalamiko yake ya kucheleweshewa huduma kwa Meneja Ufundi kupitia Dawati la Huduma kwa Mteja.
iii. Kama mfumo mpya wa usambazaji unahitajika kujengwa, au kama mfumo wa maji ni mkubwa na unahitaji kuongezwa muda kwa ajili ya utekelezaji wa kazi husika Mamlaka itamtaarifu mteja kwa maandishi juu ya hitaji hilo.
iv. Endapo Mamlaka itashindwa kumuunganishia mteja maji kwa muda unaotakiwa, itawajibika kumtaarifu mteja ndani ya **siku 5** kuhusiana na hali hiyo, na mteja atafahamishwa ni lini ataunganishiwa huduma ya maji.

6.1.3. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

Mamlaka inatoa huduma zake katika makundi ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya maji kama yafuatayo;

i. Wateja wa Majumbani wanaotumia maji kwa matumizi ya kawaida ya nyumbani.
ii. Wateja wa Taasisi, ambao ni taasisi zote za serikali, zisizo za serikali, na Mashirika
iii. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya kibiashara
iv. Wateja wanaotumia maji kwa matumizi ya Viwanda
v. Vilula vya kuuzia maji (Kiosk)
vi. Wateja wanaotumia maji kwa shughuli za kuosha vyombo vya moto (carwash) (Magari, Pikipiki, Bajaji, Matingatinga nk)
vii. Migodi

6.1.3. USOMAJI WA TAKWIMU ZA MATUMIZI YA MAJI YA MTEJA.

6.1.3.1 Usomaji wa Dira za Wateja.

i. Wateja wote wanaotumia dira za maji (Malipo baada), Dira zao zitasomwa mara moja ndani ya mwezi mmoja ***(kuanzia tarehe 20 - 28 ya kila mwezi)*** na kwa wateja wakubwa zaidi ya mara moja inapoonekana uhitaji wa kufanya hivyo, kwa ajili ya kutayarisha Ankara. Kama dira haitasomwa katika mwezi mmoja na kama wakati wa usomaji, dira hiyo itakutwa/itabainika kuwa mbovu matumizi ya mteja yatakadiriwa kwa kuzingatia sheria kanuni na taratibu za huduma ya maji.
ii. Mteja anahimizwa kutoa taarifa haraka kwenye ofisi za Mamlaka kwa tatizo lolote linalohusiana na dira yake.

iii. Usomaji wa dira wa ziada utafanyika kama mteja anahama kwenye sehemu iliyopo na mteja mwingine anaingia, au kusitisha huduma kwa muda kumaliza mkataba wa ukazi au uraia wa nchi, au kuuza eneo au kufunga kabisa kampuni ili baada ya kubadilisha dira, au kama mteja atataka dira yake isomwe kwa ajili ya marekebisho ya Ankara au malipo.

iv. Wamiliki wa nyumba/majengo wanaotarajia kubadilisha umiliki au matumizi ya nyumba/majengo yao kama vile kutoka matumizi ya nyumbani kwenda matumizi mengine kama vile biashara, kiwanda, ujenzi, taasisi, n.k lazima watoe taarifa KUWASA kwa maandishi angalau **siku 30** kabla ya mabadiliko hayo hayajafanyika ili abadilishiwe gharama za matumizi anayostahili. Endapo hatatoa taarifa, KUWASA italazimika kubadilisha gharama za matumizi stahiki ya mteja bila taarifa na mabadiliko hayo yataonekana kwenye Ankara ya maji ya mteja na mteja atalazimika kulipa deni husika ya maji.

v. Ni wajibu wa mmliki wa nyumba/jengo kuhakikisha mpangaji/wapangaji wake wamelipa Ankara ya mwezi/deni la maji lote kabla ya kuhama, vinginevyo mmliki au mtu yeyote atakayekutwa kwenye nyumba/jengo hilo atawajibika kulipa deni husika. **KUWASA** ina haki ya kusitisha huduma ya maji mpaka deni linalodaiwa kwenye nyumba/jengo husika litakapolipwa kwa ukamilifu pamoja na gharama za urejeshaji huduma. ***(Viwango vya tozo vitakavyotumika ni vile vilivyoidhinishwa na EWURA kwa mwaka/kipindi husika.)***

6.1.3.2 Kuhoji Usahihi wa Dira za Matumizi ya Maji Kabla au Baada ya Malipo.

i. Mteja ana haki ya kudai uchunguzi wa dira ya maji anapogundua kuwa kuna tatizo linalohusiana na utendaji kazi wa dira au usomaji usio sahihi.

ii. Dira itachunguzwa na kuthibitishwa mbele ya mteja kama iko sahihi au si sahihi. Na endapo dira itathibitika ina tatizo la kiufundi, KUWASA italazimika kufanya ukarabati (***service)*** wa dira au kubadilisha dira hiyo na kumfungia mteja dira nyingine mpya **bila gharama yoyote**. Kama dira itaonekana ina tatizo lililosababishwa na mteja, itamlazimu Mteja husika kugharamikia dira mpya.

iii. Uchunguzi wa usahihi wa dira za kawaida kwenye eneo la mteja utafanyika ndani ya **siku 5** za kazi baada ya kupokea taarifa. na **siku 7** kwa wateja wa dira kubwa.

iv. Mteja ana wajibu wa kulinganisha usomaji wa dira ulioko kwenye Ankara ya maji na ulioko kwenye dira yake kwa lengo la kujiridhisha kama matumizi ya maji aliyotozwa kwa mwezi husika ni halali au si halali au kama dira inasomwa au haisomwi. Na endapo mteja atagundua matumizi si halali au dira yake haisomwi analazimika kutoa taarifa haraka kwa Mkuu wa Kanda wa eneo anakoishi mteja au Kitengo cha Huduma kwa Wateja au Mkurugenzi wa Huduma kwa Wateja-KUWASA.

6.1.3.3 Makadirio ya Matumizi ya Maji.

KUWASA ina wajibu wa kufanya makadirio ya gharama za matumizi ya maji kwa

mazingira ambayo itajiridhisha kwamba maji yalitumika bila kuhesabiwa kwa usahihi kwenye dira wakati dira ikiwa mbovu au kwa mazingira ya kukwepa maji yasihesabiwe kupitia kwenye dira au kwa namna yoyote ambayo KUWASA itajiridhisha kuwepo haja ya kukadiria gharama za matumizi ya maji kwa lengo la kufidia upotevu au wizi wa maji uliosababishwa na mteja.

Kama italazimika kukadiria gharama za matumizi ya maji katika kipindi fulani, msingi wa ukadiriaji utakaotumika kutoza deni la maji utakuwa ni wastani wa matumizi sahihi ya maji kwa kipindi kisichopungua miezi mitatu ya nyuma cha usomaji wa dira ya mteja.

6.1.3.4 Taratibu za Kudai na Kulipa Deni la Maji.

Kama hakuna masharti mengine yaliyokubaliwa kabla kati ya Mamlaka na mteja, masharti yafuatayo yatatumika:

i. KUWASA itatoa Ankara kila mwezi kwa wateja wote wanaotumia dira za maji pamoja na mawakala wote wa vioski.
ii. Mteja/Wakala yeyote ana wajibu wa kulipa deni la maji linalodaiwa kihalali na anatakiwa kulipa deni lote kila mwezi bila kulaza au kulimbikiza.
iii. Kila mteja anawajibika kulipa deni lake lote la mwezi ***(current bill)*** ndani ya **siku 7** kuanzia tarehe ya kutoka Ankara husika. Kama malipo yatakuwa hayajafanyika baada ya hizo **siku 7,** huduma ya maji inaweza kusitishwa wakati wowote. Aidha huduma ya maji inaweza pia kusitishwa kabla ya hizo **siku 7** kufika endapo itabainika mteja anadaiwa deni la kipindi cha nyuma ***(arrears)*** lililolimbikizwa.
iv. KUWASA itamtumia mteja ujumbe mfupi wa simu (***SMS billing***) kumdai deni la maji au kama mteja hatapokea ***"SMS-billing"*** atalazimika kudai Ankara ya maji ***(water bill)*** kwa kufuatilia au kuwasiliana na ofisi za KUWASA kwa kutumia Ankara yoyote ya zamani au kwa kutaja Akaunti namba yake ya maji (kama anaikumbuka) katika ofisi zetu za Huduma kwa Mteja.
v. Mteja anaweza kulipa deni lake la maji kwa njia mbalimbali ikiwa ni pamoja na; kupitia ya **simu za mkononi** au **Benki** zilizoingia mkataba na Mamlaka pamoja na **mawakala wa Benki**. Malipo yote yatalipwa kwa kutumia **Control Namber *(kumbukumbu namba ya malipo)* ambayo inatoka sambamba na Ankara ya maji ya mwezi husika.**
vi. Mteja anatakiwa kurekebisha kumbukumbu zake za simu na kuitaarifu Mamlaka namba sahihi ya simu kwa ajili ya kupokea taarifa ya deni lake la maji kwa ujumbe wa simu *(SMS-billing)* kila mwezi.
vii. Endapo mteja atakuwa na mashaka na deni au gharama za majisafi zilizotozwa kwenye Ankara yake atalazimika kufanya yafuatayo: -
   - ❖ Kufika ofisi za KUWASA na kuonana na watumishi wa Kitengo cha Huduma kwa Wateja ambao watachunguza uhalali wa deni husika na kumpatia mteja majibu sahihi.
   - ❖ Kumwandikia barua ya malalamiko Mkurugenzi Mtendaji kwa kuileta na

kuikabidhi ofisi ya Masijala au kwa kuituma kupitia anuani ya Posta iliyoko kwenye Mkataba huu wa Huduma kwa Wateja, au kutumia njia ya mitandao ya kijamii iliyowekwa na Mamlaka, ambapo malalamiko yatafanyiwa uchunguzi na mteja atajibiwa kwa maandishi AU kwa njia yoyote itakayokuwa rahisi kumfikia mteja.

6.1.3.5 Kukatiwa Huduma ya Maji.

Kwa kuzingatia Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira **Na. 5 (2019),** KUWASA inapewa haki na uwezo wa kusitisha huduma kwa mteja yeyote ambaye atakiuka wajibu wa kimkataba wa kupatiwa huduma ya maji mpaka hapo atakapolipa deni lake lote pamoja na ada ya kurudishiwa huduma. **Hivyo ni muhimu kujua kuwa: -**

a. Kusitisha huduma kutafanyika **siku 7** baada ya muda wa malipo ulioelezwa kwenye Ankara za madai ambayo ni **tarehe 8** ya mwezi.
b. Wateja wanaweza wasipewe taarifa nyingine ya ziada zaidi ya iliyoko kwenye Ankara ya madai ambayo ni **notisi** iliyojitosheleza kabla ya kusitishiwa huduma.
c. Kurudisha huduma kutafanyika mapema iwezekanavyo na siyo zaidi ya **saa 24** za kazi baada ya malipo ya madai ya matumizi na ada ya kurudishiwa maji kufanyika.
d. Kusitishwa kwa huduma kutafanyika wakati wowote endapo mteja atagundulika kuwa anatumia maji kinyume na sheria na kwa njia isivyo halali. Hatua hii itaenda sambamba na kuchukuliwa hatua za kisheria.

6.2. **HUDUMA YA MAJITAKA.**

KUWASA kwa sasa inatoa huduma ya majitaka kwa njia ya magari ya watu binafsi ambayo hunyonya kutoka kwenye **septic tank** za wateja na kwenda kumwagwa kwenye mabwawa ya majitaka *(ya Mamlaka)* yaliyoko Busoka Mjini Kahama.

6.3 Bei za Huduma ya Maji.

Bei za huduma ya maji zinaidhinishwa na Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA). EWURA ni chombo cha udhibiti kilichoundwa kwa mujibu wa Sheria ya Udhibiti wa Nishati na Maji, **Sura Namba 414 ya Sheria za Tanzania.**

Mapendekezo ya bei huwasilishwa EWURA na kila Mamlaka huwasilisha kulingana na gharama zao za uendeshaji. Baada ya EWURA kupokea maombi haya ndiyo wanafanya mchakato mzima wa kiwango cha bei inayopaswa kuongezwa kulingana na gharama za uendeshaji. Vilevile wananchi huwa wanashirikishwa kwa ajili ya kutoa maoni ya bei zinazoombwa ikiwa ni pamoja na maoni kuhusu utendaji wa Mamlaka husika.

Bei za huduma ya maji zinapatikana kwenye mbao za matangazo za Mamlaka pamoja

na Tovuti ya Mamlaka kama zilivyoidhinishwa na EWURA kwa kipindi husika cha mkataba wa huduma kwa mteja.

JEDWALI LA BEI ZINAZOTUMIKA KWA SASA

Na	Kundi la Wateja	Bei	Wastani wa Bei kwa Ndoo Moja (20lt)
1	Majumbani	**2,069**	41.38
2	Taasisi	**2,540**	50.8
3	Biashara	**2,660**	53.2
4	Viwanda	**2,850**	57
5	Magati	**2,000**	40.00
6	Migodi	**4,031**	80.62
7	Kuosha Magari (Car Wash)	**3,800**	76

Maulizo ya Ankara.

a. Kuhusu Ankara zinazohitaji uchunguzi, maulizo ya Ankara yatafanywa na mteja kwa kufika mwenyewe sehemu ya huduma kwa wateja / kwa maandishi au kwa simu, yatafanyiwa kazi na majibu au taarifa itatolewa katika muda usiozidi **siku 5** za kazi.
b. Mteja anaweza kuendelea kulipa deni la maji kwa kiwango ambacho atakubaliana na Mamlaka wakati uchunguzi wa tatizo la Ankara unaendelea kufanyika.

7.0 TAARIFA YA KATIZO LA MAJI.

KUWASA itatumia njia muafaka za mawasiliano kuwahabarisha wateja wake juu ya katizo la huduma lililopangwa au lililosababishwa na dharura ya kupasuka kwa bomba au ukosefu wa huduma ya nishati ya umeme kwenye chanzo cha maji Ihelele au tangi la kuhifadhia maji lililoko Shunu kata ya Nyahanga hususani kwa wateja wanaotumia tangi dogo la mnara.

Taarifa zitazingatia mambo yafuatayo:

a. Muda ambao katizo limepangwa kutokea.
b. Maeneo yatakayoathirika.

c. Sababu za katizo la huduma ya Maji.
d. Matarajio ya Muda ambao huduma itarejeshwa.

7.1 Utaratibu wa Kutoa Taarifa ya Katizo la huduma ya Majisafi.

a. Taarifa itatolewa kabla ya **siku 3** ya katizo lililopangwa mfano linalohusu usafishaji wa chemba zetu za maji.
b. Kwa wateja wakubwa, KUWASA na wateja watakubaliana juu ya mpango wa katizo. Kama haitawezekana, KUWASA itatuma taarifa kwa watumiaji wakubwa wa huduma ya Majisafi, kwa maandishi *(barua halisi*), Simu au kupitia Barua pepe.
c. Kwa katizo la Maji ambalo halikupangwa na ambalo litaathiri sehemu kubwa *(ikiwemo kuzimika kwa gridi ya Taifa)* KUWASA itaujulisha umma/wateja binafsi sababu za katizo. KUWASA itachagua njia muafaka ya mawasiliano kuwajulisha wateja wake kuhusiana na katizo lolote la umeme ndani ya **saa 24.**
d. Kwa katizo la umeme lisilopangwa kwa mteja mmoja mmoja au maeneo madogo, KUWASA itafanya bidii ya kurudisha maji ndani ya **saa 24** kutegemeana na aina ya tatizo baada ya umeme kurudishwa.
e. Kwa tatizo ambalo haliwezi kurekebishwa ndani ya kipindi hicho kama vile kuharibika kwa kifaa kikubwa kutokana na matatizo ya kiufundi, wateja watajulishwa ndani ya kipindi kilichotajwa. Hata hivyo kwa matatizo madogo KUWASA itarudisha maji ndani ya **saa 12.**

7.2. Utaratibu wa Kutoa Taarifa juu ya huduma ya Majisafi na majitaka.

KUWASA itafanya mikutano ya wadau na viongozi wa serikali kila baada ya **miezi 6** ili kutoa taarifa mbalimbali na mafunzo kwa wadau na wateja kwa ujumla.

Pia KUWASA itatumia njia za mawasiliano mbalimbali ***(radio, ujumbe mfupi wa meseji, gari la matangazo, vipeperushi)*** ili kutoa taarifa za maendeleo au elimu kuhusu huduma ya majisafi na majitaka pale itakapo tokea umuhimu wa haraka ili kuwapa taarifa wateja wake na wadau kwa ujumla.

- ✓ Taarifa kuhusu kukatika kwa maji au hitilafu zozote za huduma zitatolewa ndani ya saa yasiyozidi 12.
- ✓ Taarifa zitakazohusu kupasuka kwa mabomba au matukio ya dharura yatatolewa kila baada ya tukio linapotokea.

8.0 WAJIBU NA HAKI ZA MAMLAKA

8.1.1 Wajibu wa KUWASA kwa Wateja.

- Kutoa huduma ya Majisafi na salama katika viwango vinavyokubalika Kimataifa.
- Kulinda na kutunza Mali na vyanzo vya maji.
- Kutoa elimu kwa wateja juu ya sera ya maji ya Kitaifa, wajibu na majukumu

yao juu ya uendeshaji wa huduma ya maji.
- Kuwaomba wateja ushauri kuhusiana na huduma zinazotolewa na KUWASA.
- Kukusanya tozo/ushuru kutoka kwa mteja kwa niaba ya EWURA.
- Wajibu wa Mamlaka huishia kwenye Dira na wajibu wa mteja huanzia baada ya Dira.
- Kupokea, kusikiliza na kutatua matatizo au malalamiko ya wateja.
- Kukagua na kudhibiti uvujaji wa maji na kuweka kumbukumbu za wateja.
- Kutoa taarifa za maendeleo ya uendeshaji wa shughuli za maji kwa wateja na umma kwa ujumla.
- Kuandaa mapendekezo ya bei za Majisafi na Majitaka kulingana na gharama za uendeshaji na kwa kuzingatia uwezo wa mteja wa kulipa na kuziwasilisha EWURA.
- Kuwaelimisha wateja na umma kwa ujumla kuhusu mabadiliko yoyote kila yanapotokea.

8.1.2 Haki za KUWASA.

- Kutozuiwa kufanya kazi kwa mtumishi wa Mamlaka wakati wa kutoa huduma.
- Kusitisha huduma ya maji kwa mteja ambaye atakiuka sheria na taratibu za Mamlaka kwa: -
  - ✓ Kutolipa huduma ya maji kwa wakati muafaka kabla ya **tarehe 7** tangu kutolewa kwa Ankara ya maji ya mwezi husika.
  - ✓ Kukwepesha usomaji wa dira ya maji au kuiharibu kwa madhumuni ya kukwepa matumizi halisi.
  - ✓ Kuiba maji au kujiunganishia huduma ya maji kinyume cha sheria ***(illegal Connection)***.
  - ✓ Kutumia maji kinyume cha Mkataba mfano: kutumia maji kwa matumizi ya biashara wakati Mkataba uliowekwa ni kwa matumizi ya nyumbani.
  - ✓ Kuharibu mali ya Mamlaka, mfano: kukata bomba au kutoboa tenki la maji au kukata Rakiri **(Seal)** ya Dira ya maji.
  - ✓ Kumzuia Mfanyakazi wa Mamlaka kufanya kazi zake halali za utoaji huduma ya maji.
  - ✓ Ikiwa atashindwa kutoa taarifa ya uvujaji bomba lake la Majisafi kwa wakati.
  - ✓ Mteja kukataa kufungiwa Dira ya maji, Kusomewa na kuifatilia ili kujua matumizi halisi.
- Kumfungia mteja dira ya maji, kuisoma na kuifuatilia ili kujua matumizi halisi ya mteja.

9.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA.

9.1.1 Haki ya Mteja.

Mteja ana haki ya: -

- Kupatiwa huduma ya maji kwa mujibu wa sheria.
- Faragha na siri kwenye nyaraka na huduma aliyopewa.
- Kutoa/kuwasilisha malalamiko kwenye ngazi ya juu endapo hakuridhika

na uamuzi uliotolewa kwa malalamiko yake.

- Kutoa/kuwasilisha maoni au pongezi kwa Mamlaka pale inapostahili.
- Fursa ya kutembelea miundombinu ya maji na kupata taarifa ya utendaji wa Mamlaka kwa kufuata utaratibu uliowekwa na Mamlaka.

9.1.2 Wajibu wa Mteja.

Mteja analazimika kutimiza yafuatayo: -

- Kuheshimiana na watumishi wa Mamlaka.
- Kuhudhuria mikutano na mialiko kwa wakati uliopangwa.
- Kutunza Dira ya maji na kutochepusha mabomba kwa kukwepa Dira.
- Kumwezesha msoma dira kusoma dira ya maji bila usumbufu wakati anapofika kwa ajili ya usomaji.
- Kuondoa vizuizi vyovyote vitakavyojitokeza wakati wa usomaji.
- Kutoa taarifa ya mivujo, wezi wa maji, wateja wasio halali, wanaoharibu mabomba na dira za maji, na kuchafua vyanzo vya maji.
- Kutoa haraka taarifa sahihi na za uwazi kila zinapohitajika.
- Kutii mahitaji yote ya Kisheria na masharti yanayohusu malipo na huduma iliyotolewa.
- Kutumia maji kulingana na Mkataba. Kwa mfano, ni makosa kutumia maji kwa shughuli za Kibiashara wakati Mkataba ni wa matumizi ya nyumbani.
- Kulinda na kutunza vyanzo vya maji.
- Kulipia Ankara ya maji kila mwezi bila kulimbikiza deni lolote.
- Kulinda mali za KUWASA kwenye maeneo yake.
- Kuruhusu ukaguzi wa mifumo yake ya ndani ya maji iwapo Mamlaka itahitaji kufanya hivyo na kuchukua hatua muafaka za marekebisho yatakayohitajika.
- Kuhakikisha usalama wa mifumo yake ya Maji ndani pamoja na vifaa vyote vya maji vilivyounganishwa kuanzia kwenye Dira na kurudi nyuma. Vilevile **kutounganisha mota/pampu katika "service line"**, mfano kutoa maji kutoka kwenye kisima kwenda kwenye matangi ya juu.

9.0 MAMBO MUHIMU YA KUZINGATIA KWA MTEJA.

- Usitumie fundi wako binafsi/mtaani. **MUHIMU**. Wajibu wa Mamlaka unaishia kwenye dira.
- Usiibe maji.
- Usijiungie huduma ya maji nje ya kanuni na taratibu za kupata huduma ya maji.
- Usitoe rushwa au chochote cha ushawishi kupata huduma ya maji.
- Usiharibu dira, bomba au mali yoyote ya Mamlaka.
- Usichafue vyanzo vya maji na mazingira yake.
- Lipa Ankara yako ya maji kwa wakati.

- Usijenge juu ya bomba la maji.

10. MAPITIO YA MKATABA.

Mapitio ya mkataba huu yatafanyika kila baada ya miaka mitatu. Aidha, mkataba huu utapitiwa kila kutakapokuwa na mabadiliko ya sera, sheria, kanuni na taratibu yatakayoathiri vipengele vya mkataba huu.

Mkataba huu utaanza kutumika rasmi baada ya kupitishwa na Bodi ya Wakurugenzi na kuidhinishwa na EWURA. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika utoaji wa huduma ya majisafi na majitaka.

11.0 SAA YA KAZI

Jedwali Na 01: Ofisi zetu ziko wazi kuanzia Jumatatu hadi Jumamosi kwa saa kama ifuatavyo: -

SIKU	KUFUNGUA	KUFUNGA
JUMATATU - IJUMAA	**2.00 Asubuhi**	**10.30 Jioni**
JUMAMOSI	**3.00 Asubuhi**	**6.30 Mchana.**

11.1. HUDUMA KWA WATEJA KWA NJIA YA SIMU TU zitatolewa kwa muda was aa 24

12.0 MREJESHO KUHUSU HUDUMA ZETU.

Mamlaka inapokea maoni, mapendekezo au malalamiko kutoka kwa wateja wetu na tunaahidi kuwa tutaheshimu hoja zote na kuzifanyia kazi kwa wakati. Malalamiko au maoni kuhusu huduma ya maji yatapokelewa kupitia njia zifuatazo: -

Barua, Barua pepe, Simu, Nukushi, ana kwa ana, Sanduku la Maoni, Mitandao rasimi ya Kijamii, na Tovuti ya Mamlaka ilivyoorodheshwa hapa juu pamoja na; -

- Huduma kwa Mteja kwa piga **Na. 0800110320 (BURE)**
- Kwa huduma za dharura piga **Na. 0800110321 (BURE)**
- **Instagram : kuwasa-kahama**
- Sanduku la maoni lililopo ofisini kwetu jengo la ofisi za Huduma kwa Mteja.
- **Barua zote ziandikwe kwa: -**

Mkurugenzi Mtendaji,

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Kahama,

S.L.P 102, KAHAMA.

13.0 KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO.

- Malalamiko yatashughulikiwa ana kwa ana, kwa maandishi na kwa kupitia njia ya simu ndani ya **siku 5** za kazi.
- Malalamiko yote yatakayohusu uchunguzi yatashughulikiwa ndani ya **siku 15** za kazi kuanzia siku lalamiko lilipopokelewa.
- Huduma za dharura zitatolewa na Wataalamu wetu watakuwepo siku za mwisho za juma na sikukuu kwa ajili ya kutatua Malalamiko/matatizo ya dharura yatakayojitokeza kuhusu huduma ya maji.
- Endapo mlalamikaji hataridhika na majibu yatakayotolewa na Mamlaka, anaweza kukata rufaa Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) kwa kufuata taratibu zilizoainishwa kwenye Sheria ya EWURA Sura 414, na Kanuni za EWURA za kuandaa na kuwasilisha Malalamiko

14.0 UFUATILIAJI WA UTOAJI HUDUMA.

Mfumo wa uwasilishaji wa malalamiko ya wateja ni kwa njia ya simu ***(zimeainishwa hapo juu***, **au** kwa njia ya mitandao ya kijamii kupitia **simu Na. 073790 4054 au** kuja Ofisini Kitengo cha huduma kwa wateja, kwa njia ya barua au kuwasilisha malalamiko kwenye kisanduku cha maoni kilichopo ofisini jengo la huduma kwa mteja.

Malalamiko ya wateja yanayokuja kwa njia ya barua hupokelewa na Ofisi ya kumbukumbu/masijala ya wazi na baadaye hupelekwa kwa kiongozi husika kwa ajili ya utekelezaji.

Malalamiko mengine hupokelewa na kitengo cha huduma kwa mteja ambapo huorodheshwa na kuwasilishwa kwa Idara husika kwa ajili ya kufanyiwa kazi. Aidha kitengo cha huduma kwa mteja kitahakikisha malalamiko yote yanafanyiwa kazi na kutoa majibu kwa wateja.

15.0 OFISI ZILIPO

- Kwa Halmashauri ya Mji wa Kahama ofisi zipo, **Barabara ya Boma, kitalu "E" Kiwanja Na. 37 & 38 Mtaa wa Igalilimi, Kata ya Kahama Mjini.**
- Kwa Kagongwa ofisi zipo, Mtaa wa **Iponya - Igalilimi, karibu na machinjio ya Kagongwa.**
- Kwa Isaka ofisi zipo, Kitongoji cha **Stesheni, karibu na ofisi za Posta - Isaka**

16.0 UTEKELEZAJI WA VIWANGO:

Katika kuhakikisha kuwa viwango vya utoaji wa huduma vinatekelezeka, Mamlaka itakuwa inaweka kumbukumbu (records) ya huduma ziteolewazo kila mara.

Aidha kila mwaka Mamlaka itakuwa ikifanya tathimini ya hali ya utoaji wa

huduma ili kufahamu ni kwa kiwango gani viwango vya huduma zitolewazo vinazingatiwa na kutekelezeka.

Kwamba, mamlaka kupitia mikutano ya wadau, tovuti, makundi songezi, vipindi maalumu vya redi vitakuwa vikitumika katika kutoa taarifa za kufikiwa kwa viwango vya huduma zitolewezo na mamlaka kila mwaka.

Kiambatanisho I

Jedwali Na 4: VIWANGO VYA HUDUMA (VVH)

Na.	Mtazamo	Lengo la Ubora wa Huduma	Muda
1	Kupata huduma ya maji	Huduma itaunganishwa ndani ya muda wa siku za kazi zisizozidi 7 baada ya mteja kulipia gharama na/au ada za kuunganishiwa huduma.	Siku 7
2	Dira za Maji - 1	Dira ya maji yenye matatizo itarekebishwa au kubadilishwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 30 tangu kupokea taarifa ya ubovu.	Siku 15
3	Dira za Maji - 2	Usomaji wa dira utafanyika angalau mara moja kwa kila miezi miwili ili mradi dira husika inaweza kufikika na mtoa huduma.	Kila mwezi
4	Usitishaji wa huduma	Huduma ya maji iliyositishwa kimakosa itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma kimakosa.	Masaa 24
5	Urejeshaji wa huduma	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya muda usiozidi saa 24 baada ya kulipa deni.	Masaa 24
6	Malalamiko	Malalamiko yasiyohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 15 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	Siku 15
7	Malalamiko	Malalamiko yanayohusu ankara za maji yatachunguzwa na kujibiwa ndani ya siku za kazi zisizozidi 5 tangu tarehe ya kupokelewa kwa malalamiko.	Siku 5
8	Afya na Usalama	Hairuhusiwi kwa majitaka yaliyo kwenye mtandao wa majitaka wa mamlaka ya maji kufurika na kuingia ndani ya nyumba ya mteja.	Masaa 12

Kiambatanisho II

Jedwali Na 5: ULIPAJI WA FIDIA KWA MTEJA.

VVH NAMBA	ENEO	MAELEZO	VIWANGO VYA HUDUMA	FIDIA	FIDIA KWA KUCHELEWA ZAIDI
VVH 1	HUDUMA YA MAJISAFI	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ya maji ndani ya siku 7 za kazi, Baada ya mteja kulipa gharama zote za maunganisho mapya na kurejesha fomu zake zilizokamilika.	TZS 10,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 2	DIRA YA MAJI	Kutengeneza na kubadilisha Dira mbovu	Mteja atatengenezewa au kubadilishiwa Dira ndani ya siku 7 za kazi baada ya taarifa, tatizo kugundulika	TZS 15,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 3	DIRA YA MAJI	Usomaji Dira	Dira itasomwa mara 1 kwa kila mwezi au zaidi ya mara 1 kwa mwezi pale itakapohitajika.	TZS 15,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 4	KUSITISHA HUDUMA YA MAJI	Kusitisha maji kimakosa	Mteja atarudishiwa huduma ya maji ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa ya kusitisha maji kimakosa	TZS 100,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 5	KURUDISHA HUDUMA YA MAJI	Kurudisha Huduma ya maji baada ya mteja kulipa deni lake lote	Mteja atarudishiwa huduma ya maji ndani ya saa 24 baada ya kumaliza kulipa deni na ada ya kurejeshewa huduma	TZS 30,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 6	MALALAMIKO	Kushughulikia malalamiko ya Ankara iliyokosewa	Ndani ya siku 15 za kazi kumaliza uchunguzi na kumjibu mteja toka tarehe aliyotoa lalamiko	TZS 30,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku
VVH 7	MALALAMKO	Kushughulikia malalamiko ya Ankara iliyokosewa	Ndani ya siku 5 za kazi kumaliza uchunguzi na kumjibu mteja toka tarehe aliyotoa lalamiko	TZS 30,000.00	TZS 5,000.00 kwa siku

VVH 8	AFYA NA USALAMA 1	Mkusanyiko wa majitaka ya ndani	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia ndani ya jengo la wateja	TZS 40,000.00	TZS 20,000.00 kwa siku
VVH 9	AFYA NA USALAMA 2	Mkusanyiko wa majitaka ya nje	Hakuna majitaka kutoka katika mfumo wa majitaka kuingia katika Ardhi na vitu vya mteja	TZS 30,000.00	TZS 20,000.00 kwa siku