JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
WIZARA YA MAJI
MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA TABORA
(TUWASA)

MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Toleo la Nne

Machi, 2026

Contents

i. DIBAJI

ii. ORODHA YA VIFUPISHO

1. UTANGULIZI

2. MADHUMUNI YA MKATABA

3. ENEO LA HUDUMA

4. DIRA NA DHIMA

4.1 Dira .....

4.2 Dhima .....

5. MAADILI YA MSINGI

6. HUDUMA ZITOLEWAZO

7. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

8. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA.

9. BEI ZA MALIPO YA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

10. WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA

10.1 HAKI ZA MAMLAKA .....

10.2 WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA .....

10.3 HAKI YA MTEJA .....

11. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

11.1 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA .....

11.2 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA .....

11.3 UFUATILIAJI .....

11.4 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA .....

11.5 MAPITIO YA MKATABA .....

12. MAWASILIANO

13. SAA ZA KAZI

VIAMBATISHO

i. DIBAJI

Mwaka 2013 Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Tabora ilizindua kwa mara ya kwanza Mkataba wake wa huduma kwa wateja. Lengo likiwa ni kuweka bayana huduma zinazotolewa, viwango vya huduma hizo na utaratibu wa kutoa maoni au malalamiko kuhusu huduma hizo. Kupitia Mkataba huo tumeweza kujifunza mengi hasa kutokana na changamoto zilizojitokeza katika utekelezaji na kuifanya Mamlaka tujitazama upya na kuona umuhimu wa kuhuisha Mkataba kila inapo lazimika kufanya hivyo ili kuendana na mahitaji ya kipindi husika.

Ili kwenda sambamba na kanuni za huduma bora za maji kwa wateja za mwaka 2016, tangazo la Serikali Na. 176 la tarehe 13/05/2016, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora imeandaa Mkataba wa huduma kwa wateja unaozingatia masharti yaliyowekwa kwenye Kanuni za ubora wa huduma za mwaka 2016 na matumizi ya Sheria ya huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira namba 5 ya mwaka 2019.

Kwa kuzingatia Sheria, masharti ya kanuni hizo, Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora inakusudia kutoa huduma bora kwa uwazi, kuweka viwango vya huduma zinazotolewa ambazo wateja wanazitarajia.

Aidha, Mkataba huu unaonesha namna **TUWASA** itakavyotoa huduma kwa wateja na kupokea taarifa na taratibu za malipo ya Maji kwa wateja wake, kiasi cha maji alichotumia, kiasi kilicholipwa, kiasi cha fedha anachodaiwa kupitia simu ya mkononi sambamba na kupatiwa taarifa kadri mteja atakavyohitaji, taratibu za kuwasilisha na kutatua malalamiko ya wateja kuhusu huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira kupitia dawati la wateja, barua pepe, kupokea maoni kwa njia ya barua na sanduku la maoni na kufuatilia utekelezaji wa mkataba huu kutoka kwa mteja mwenyewe.

Mkataba huu utakuwa unabadilika kulingana na mahitaji ya utoaji huduma ili kuendana na kasi ya mabadiliko inayolenga kutatua changamoto zilizopo.

Hivyo, **TUWASA** inawasihi watumiaji wa huduma zitolewazo na Mamlaka na wadau wote kutumia miongozo inayotolewa na Mkataba huu kwa njia ya uwazi na yenye kujenga ili kuongeza tija na kuiwezesha Mamlaka kufikia malengo iliyojiwekea ikiwemo kuongeza ufanisi katika utoaji wa huduma bora kwa Umma.



30, Machi 2026

…… ……

Eng: Mayunga Anthony Kashilimu Tarehe

MKURUGENZI MTENDAJI

ii. ORODHA YA VIFUPISHO

EWURA - Mamlaka ya udhibiti na Huduma za Nishati na Maji

TUWASA – Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora

1. UTANGULIZI

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora imeandaa Mkataba wa Huduma kwa mteja kwa madhumuni ya kuwafahamisha wateja na wakazi wa maeneo yote yanayohudumiwa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Tabora, mambo muhimu kuhusu huduma zinazotolewa na jinsi inavyofanya kazi kwa ushirikiano wa karibu na wateja na wadau wake kwa ujumla.

Mkataba huu ni mwongozo wa utendaji kazi na kipimo cha mafanikio ya huduma zitolewazo na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora, kwani mkataba huu umelenga kuboresha utendaji kazi, kuongeza uwajibikaji na uwazi katika kuwahudumia wateja.

Mkataba unaeleza namna ambavyo mteja atatoa mrejesho, ikiwa ni Pamoja na namna ya kuwasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa. Mkataba unaeleza taratibu za kupata fidia pale inapothibitika kutohudumiwa kulingana na kiwango cha ufanisi

uliokusudiwa. Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni chombo ambacho hutayarishwa kwa ushirikiano kati ya mteja, Mamlaka na wadau wengine.

Utekelezaji wa Mkataba wa Huduma kwa mteja utafuatiliwa ili mapungufu yatakayojitokeza yatumike katika kuufanyia mapitio na marekebisho kwa ajili ya kuongeza ufanisi wa utoaji huduma. Mapitio ya Mkataba wa Huduma kwa mteja yatafanyika kwa kuwashirikisha wateja na wadau wengine kwa kuzingatia uzoefu uliopatikana kwenye utekelezaji wake. Aidha, Mkataba huu utakuwa ukipitiwa kila baada ya miaka mitano sambamba na uhuishwaji wa Mpango Biashara wa Mamlaka kuanzia Julai, 2026/27 hadi 2030/31 ili kuboresha huduma kwa mteja.

2. MADHUMUNI YA MKATABA

Madhumuni ya Mkataba huu ni kumwezesha mteja kujua huduma zinazotolewa na viwango vya huduma hizo. Mkataba unaelezea muda ambao Mamlaka itatumia kutoa huduma na majukumu au wajibu wa mteja katika kupata

huduma husika. Aidha, Mkataba unaelezea namna mteja atakavyotoa maoni na jinsi ambavyo atawasilisha malalamiko iwapo hataridhika na huduma zinazotolewa na Mamlaka.

3. ENEO LA HUDUMA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Tabora ni Mamlaka iliyoanzishwa mnamo Januari 1998 na inafanya kazi kwa mujibu wa Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira Na. 5 ya mwaka 2019.

Eneo la Huduma la Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Tabora linajumuisha Manispaa ya Tabora, Makao Makuu ya Miji ya Sikonge, Urambo, Kaliua na Uyui (Isikizya).

4. DIRA NA DHIMA

4.1 Dira

Kuwa Mamlaka Bora Nchini yenye utamaduni wa kipekee katika utoaji wa huduma bora ya Majisafi na uondoaji wa Majitaka inayokidhi mahitaji na matarajio ya wateja ndani ya Mkoa wa Tabora.

4.2 . Dhima

Kutoa Majisafi na Salama yenye kutosheleza Wananchi wa Manispaa ya Tabora, Isikizya, Sikonge, Urambo na Kaliua na kuzingatia Usafi wa Mazingira katika Viwango vinavyolenga mahitaji ya wateja.

5. MAADILI YA MSINGI

- Uaminifu na Uadilifu
- Ubunifu na Kujituma
- Uwazi
- Kuheshimiana na kushirikiana
- Kutoa huduma bora kwa wakati na bila upendeleo
- Kusikiliza na kutumia lugha nzuri kwa mteja
- Kutopokea wala kutoa rushwa.
- Kutoa uamuzi kwa kufuata sheria na taratibu.

6. HUDUMA ZITOLEWAZO

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

(i) Kuwaunganishia na kuwasambazia wateja majisafi,
(ii) Kuwaunganisha wateja kwenye mfumo wa majitaka
(iii) Kuondoa huduma ya majitaka Kwa wateja ambao hawajaunganishwa kwenye mfumo wa Majitaka kwa kutumia Magari.
(iv) Kupokea na kushughulikia maoni na malalamiko yanayo husiana na huduma ya majisafi na Usafi wa Mazingira kutoka kwa wateja na wadau.
(v) Kuandaa Ankara na kuzisambaza kwa wateja kwa wakati.
(vi) Kutoa taarifa mbalimbali za huduma ya majisafi na usafi wa mazingira kwa wateja.

HATUA ZA MTEJA KUPATA HUDUMA

Ili Mteja aunganishiwe huduma ya Majisafi au huduma ya kuondoa Majitaka, anapaswa kukamilisha hatua zifuatazo: -

(i) Kutuma maombi ya kuungiwa huduma ya majisafi na Usafi wa Mazingira kwa njia

ya kielektroniki au kujaza fomu ya maombi ya kuunganishwa kwenye huduma ya Majisafi na huduma ya kuondoa Majitaka (Fomu hii inapatikana bure kwenye Ofisi ya Mapokezi **TUWASA**)

(ii) Kuwasilisha nakala ya kitambulisho cha Uraia wa Tanzania,

(iii) Kuwasilisha nakala ya Umiliki wa eneo linaloombewa huduma ya Majisafi kwenye eneo lililopimwa au barua ya utambulisho wa Kiongozi wa Serikali ya Mtaa kwenye eneo ambalo halijapimwa.

(iv) Kulipia gharama zote za maunganisho kupitia namba ya malipo itakayo ainishwa kwenye hati ya gharama za maunganisho (invoice).

7. AINA ZA WATEJA WA MAMLAKA

Mamlaka inatoa huduma zake katika makundi ya wateja kulingana na aina ya matumizi ya maji kama ifuatavyo: -

(i) Wateja wa Majumbani; Matumizi ya ya kwa shughuli za kawaida za majumbani.
(ii) Wateja wa Taasisi; Matumizi ya maji kwenye Taasisi zote za Serikali, Taasisi zisizo za Serikali, na Mashirika ya Umma.
(iii) Wateja wa Biashara: Matumizi ya maji kwa shughuli za kibiashara.
(iv) Wateja wa Viwanda: Matumizi ya maji kwa ajili ya uzalishaji kwenye Viwanda.
(V) Vilula vya kuuzia maji: Matumizi ya maji kwa wananchi wenye kipato kidogo wasiweza kumudu gharama za maunganisho (Kiosk)
(v) Wateja wa Taasisi za dini; Matumizi ya maji kwenye madhehebu ya dini na misikiti.
(vi) Wateja wasiojiweza/masikini

8. VIWANGO VYA HUDUMA NA FIDIA KWA MTEJA.

Mamlaka itatoa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira kwa wateja wake kulingana na viwango vya ubora wa utoaji huduma

vinavyozingatia muda kama ilivyo kwenye Kiambatanisho Na. 1. Aidha, endapo Mamlaka itashindwa kutimiza viwango vya ubora vilivyowekwa ndani ya muda uliokubalika, itawajibika kutoa fidia kwa mteja kama ilivyo ainishwa kwenye Kiambatanisho Na. 2.

9. BEI ZA MALIPO YA HUDUMA ZA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA

Mamlaka itatoza wateja bei za huduma ya majisafi na usafi wa mazingira zilizoidhinishwa na EWURA kama ilivyo kwenye **jedwali Na. 1** hapa chini na kama itakavyoelekezwa vinginevyo na EWURA.

Jedwali Na. 1 Bei za huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira zilizoidhinishwa na EWURA

BEI ZA MAJI ZILIZOIDHINISHWA
UNIT MOJA = LITA 1000 = MAPIPA MATANO YA LITA 200 = MADUMU 50 YA LITA 20 – TABORA MANISPAA NA ISIKIZYA

Majumbani	**1,950.00 TZS**
Biashara	**2870.00 TZS**
Taasisi	**2780.00 TZS**
Viwanda	**2900.00 TZS**
Magati	**1500.00 TZS**

BEI ZA MAJI ZILIZOIDHINISHWA
UNIT MOJA = LITA 1000 = MAPIPA MATANO YA LITA 200 = MADUMU 50 YA LITA 20 – URAMBO

Majumbani	**1,950.00 TZS**
Biashara	**2870.00 TZS**
Taasisi	**2780.00 TZS**
Viwanda	**2900.00 TZS**
Magati	**1500.00 TZS**

BEI ZA MAJI ZILIZOIDHINISHWA
UNIT MOJA = LITA 1000 = MAPIPA MATANO YA LITA 200 = MADUMU 50 YA LITA 20 – SIKONGE

Majumbani	**1,950.00 TZS**
Biashara	**2870.00 TZS**
Taasisi	**2780.00 TZS**
Viwanda	**2900.00 TZS**
Magati	**1500.00 TZS**

BEI ZA MAJI ZILIZOIDHINISHWA
UNIT MOJA = LITA 1000 = MAPIPA MATANO YA LITA 200 = MADUMU 50 YA LITA 20 – KALIUA

Majumbani	**1,950.00 TZS**
Biashara	**2870.00 TZS**
Taasisi	**2780.00 TZS**
Viwanda	**2900.00 TZS**
Magati	**1500.00 TZS**

TOZO MBALIMBALI ZA KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI/MAJITAKA

AINA YA WATEJA	AINA YA HUDUMA	TOZO
MAJUMBANI	KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI AU MAJITAKA	15,000
TAASISI	KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI AU MAJITAKA	15,000
BIASHARA	KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI AU MAJITAKA	15,000
VIWANDA	KUREJESHA HUDUMA YA MAJISAFI AU MAJITAKA	15,000

10. WAJIBU WA MAMLAKA KWA MTEJA

(i) Kutoa huduma ya majisafi na majitaka kwa wateja bila upendeleo,

(ii) Kutoa huduma kwa mujibu wa viwango vya ubora,

(iii) Kutoa taarifa sahihi na kwa lugha inayoeleweka kirahisi kwa wateja,

(iv) Kushirikisha wateja na wadau mbalimbali katika kuboresha utoaji wa huduma ya majisafi na majitaka,

(v) Kujenga mahusiano mazuri yenye tija kwa wateja,

(vi) Kupokea, kusikiliza na kushughulikia taarifa na malalamiko yote yanayotolewa na wateja,

(vii) Kutoa elimu kwa wateja kuhusu huduma zinazo tolewa na Mamlaka ya Majisafi na usafi wa Mazingira Mjini Tabora,

(viii) Kuwashirikisha wateja wakati wa usomaji wa dira za maji na uandaaji wa ankara za maji.

(ix) Kuhakikisha kuwa huduma ya majisafi na usafi wa mazingira inakuwa endelevu ikiwa ni pamoja na kutunza vyanzo vya maji, kuweka na kutekeleza mipango ya

kuendeleza vyanzo vya maji na kutunza mazingira.

(x) Kuzingatia kanuni za uendeshaji wa Mamlaka za maji

10.1 HAKI ZA MAMLAKA

1. Kulipwa Ankara za matumizi ya Maji kwa wakati,
2. Kumpa Mteja taarifa (Notisi) ya kusudio la kumfungulia kesi ya madai mteja mwenye deni lililozidi muda kwa mujibu wa Sheria ya usambazaji maji na usafi wa mazingira Na. 5 ya mwaka 2019,
3. Haki ya kupewa taarifa ya upotevu wa maji na uharibifu wa miundombinu ya maji kwa ujumla.
4. Kusitisha huduma ya maji inapobainika mteja kukiuka taratibu na sheria zilizowekwa katika usimamizi wa Majisafi na Usafi wa Mazingira endapo: -

a. Mteja atabainika kujiunganishia huduma ya maji kinyume na utaratibu,
b. Mteja atabainika kuharibu miundombinu ya maji kinyume na sheria,
c. Itagundulika mteja kutumia maji wakati Dira ya maji imesimama au

d. Itathibitika mteja kumzuia/kuwazuia Watumishi wa Mamlaka kukagua Miundombinu ya maji kwenye eneo la mteja.

10.2 WAJIBU WA MTEJA KWA MAMLAKA

(i) Kulipa Ankara ya matumizi ya majisafi na usafi wa mazingira kwa wakati ili kuifanya Mamlaka iwe na uwezo wa kuboresha huduma kwa wateja wake,

(ii) Kutoa ushirikiano kwa Watumishi wa Mamlaka wanaowahudumia,

(iii) Kutoa maoni kuhusu mipango na huduma zitolewazo na Mamlaka,

(iv) Kuhudhuria Mikutano inayoitishwa na Mamlaka ili kurahisisha upatikanaji wa taarifa sahihi.

(v) Kutoharibu miundombinu ya Majisafi na usafi wa mazingira kama vile Dira na Mabomba ya maji.

(vi) Kutoa taarifa kuhusu uvujaji wa Majisafi na Majitaka

10.3 HAKI YA MTEJA

(i) Kupata huduma ya majisafi na uondoaji wa majitaka,
(ii) Kupata taarifa sahihi na kwa wakati,
(iii) Kutoa au kuwasilisha maoni, pongezi au malalamiko,
(iv) Kupewa faragha na kutunziwa siri kuhusu huduma iliyotolewa,
(v) Kupata huduma bila kubaguliwa.

11. NJIA ZA KULIPA ANKARA YA MAJI

Mamlaka ya majisafi na usafi wa Mazingira Mjini Tabora itaandaa Ankara ya matumizi ya maji kila mwezi na kuzisambaza kwa njia ya ujumbe mfupi kupitia simu za mkononi kwa ajili ya wateja kufanya malipo ndani ya siku thelathini (30) baada ya kupokea hati ya madai.

Mteja atatakiwa kulipa matumizi ya maji kwa njia ya kielekitroniki kupitia simu ya kiganjani (M-Pesa, Tigo pesa, Halo pesa, Airtel money, **NMB** na **CRDB** na Wakala wa Mabenki).

11.1 MAONI NA MALALAMIKO YA WATEJA

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Tabora inapokea na kushughulikia malalamiko kuhusu utoaji wa huduma. Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa kutumia njia zifuatazo: -

(i) Kufika Ofisi za Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira kupitia ofisi ya mapokezi,
(ii) Kuandika barua kupitia anuani S.L.P 147 Tabora,
(iii) Kuandika barua pepe maji@tuwasa.go.tz,
(iv) Kupiga simu ya huduma kwa mteja kupitia namba 0800780063,
(v) Kutumia njia ya makundi sogozi (WhatsApp) yanayotumiwa na ofisi.

11.2 UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATEJA

Taarifa na Malalamiko yote yanatakiwa kuwasilishwa kwenye Mamlaka kupitia njia zilizoainishwa kwenye mkataba huu wa huduma kwa mteja na kuratibiwa kwenye “register” na

kuwasilishwa kwa maandishi kwa Maafisa wanaohusika kuyafanyia kazi. Baada ya muda ulioainishwa kumalizika wateja watatakiwa kutoa Mrejesho wa utekelezaji wa taarifa au lalamiko kwa kutembelewa au kupigiwa simu ya Ofisi kwa lengo la kuridhika na huduma.

Taarifa na Malalamiko yote yatasikilizwa na kutatuliwa ndani ya siku 5 za kazi/kwa mujibu wa ubora wa huduma zetu. Rejea kiambatisho Na.1. Endapo mlalamikaji hataridhika, anaweza kukata rufaa kwenye Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji **(EWURA)** kwa kufuata taratibu zilizoainishwa kwenye Sheria ya **EWURA** Sura ya 414, na Kanuni za **EWURA** za kuandaa na kuwasilisha malalamiko.

11.3 UFUATILIAJI

- Mamlaka itapokea malalamiko ya mteja kupitia njia tajwa katika Mkataba huu ambapo mteja ataandika/wasilisha namba yake ya simu kwa ajili ya mawasiliano.

- Malalamiko yote/Taarifa yatawasilishwa kwa Maafisa wanaohusika kila siku kwa ajili ya kuwahudumia.
- Wateja watapigiwa simu zao za mkononi walizowasilisha wakato wa kutoa taarifa **TUWASA** na kuulizwa kama wameshughulikiwa matatizo yao kuhusiana na huduma pamoja na kiwango cha ushughulikiaji.
- Malalamiko ambayo hayajashughulikiwa yatarudishwa kwenye ofisi za huduma kwa wateja kwa ajili ya wahusika kueleza sababu za kutoshughulikia na kuwashughulikia tena.

11.4 KUTOA TAARIFA KWA WATEJA

- Mamlaka itatoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba huu kila Robo mwaka kupitia vikao na kuweka katika mbao ya Matangazo ambapo wadau wote wataruhusiwa kufika na kusoma kisha kutoa maoni ya kuboresha huduma.
- Mamlaka itatoa taarifa ya utekelezaji wa Mkataba wa Huduma katika taarifa ya mwaka (Annual Report) ili kuweka uwazi zaidi kwa wadau mbalimbali.

11.5 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 ya Mamlaka na kuidhinishwa na **EWURA**. Mkataba huu utakuwa ni mojawapo ya viashiria vya kupima utendaji kazi wa Mamlaka katika kutoa huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira.

12. MAWASILIANO

Kwa mawasiliano yote ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Tabora, tuma kupitia anuani zifuatazo: -

Sanduku la Posta **147 Tabora**
Simu Na. **026 260 4593**
Email : **maji@tuwasa.go.tz**
Website : **www.tuwasa.go.tz**
Namba za huduma kwa mteja: **0800780063 (bure)**

13. SAA ZA KAZI

SIKU ZA KAZI - Jumatatu hadi Ijumaa

SAA ZA KAZI - Saa 1:45 Asubuhi hadi saa 10:45 Jioni,

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na. 1. VIWANGO VYA UBORA WA HUDUMA WANAYOSTAHILI KUPATA WATEJA KUTOKA MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINIGRA MJINI TABORA.

Huduma	**Maelezo**	**Lengo la ubora wa huduma kwa mujibu wa Kanuni za EWURA (GN.846)**	**Viwango vya Huduma vitakavyotolewa na Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingra**
Kupata Huduma	Kufanyiwa tathimini ya umbali na kupewa gharama ya maunganisho	Mteja baada ya kuleta maombi ya kuungiwa maji atafanyiwa tathimini (Survey) na kupewa makadilio ya gharama ndani ya siku 3 za kazi	Mteja atafanyiwa tathimini (Survey) na kupewa makadirio ya gharama ya maunganisho ndani ya siku 3 za kazi.
	Kuunganishiwa Huduma ya Majisafi au Majitaka	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 7 za kazi, baada ya wateja kulipia gharama za maunganisho	Wateja wataunganishiwa huduma ndani ya siku 3 za kazi, baada ya kulipia gharama zote za maunganisho
Dira ya maji - 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji, baada ya kugundua au kufahamishwa kuhusu ubovu	Dira mbovu zitabadilishwa au kukarabatiwa ndani ya siku 5 za kazi baada ya taarifa kuwasilishwa ofisi za TUWASA

Dira ya Maji – 2	Usomaji wa Dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika angalau mara moja kila mwezi mmoja.	Dira ya mteja itasomwa kila mwezi baada ya matumizi ya siku 30
Kusitisha huduma kimakosa	Usitishaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurujesha huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwaji wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi.	Huduma ya maji itarejeshwa ndani ya saa 24 za kazi mara kugundulika ilisitishwa kimakosa
Kurujesha huduma	Kurejesha huduma baada ya kulipia deni	Ndaniya masaa 24 baada ya kulipa deni	Huduma itarejeshwa ndani ya saa 24 za kazi mara baada ya mteja kulipa deni lote na gharama ya kurejesha huduma / reconnection.
Malalamiko	Kushighulikia malalamiko	Muda yziozidi siku 5 za kazi kukamilika uchunguzi nakupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea malalamiko	Malalamiko ya wateja yatashughulikiwa ndani ya siku 5 na mteja atapata mrejesho
Afya na usalama	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufunika ndani nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufunika ndani ya nyumba ya mteja	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufunika ndani ya nyumba ya mteja
Afya na Usalama	Kufunika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi Majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye makazi ya mteja	Haitakiwi Majitaka kutoka kwenye mtandao wa mamlaka kutiririka kwenye eneo/ makazi ya mteja

VIAMBATISHO

Kiambatisho Na. 2. VIWANGO VYA FIDIA KWA KUSHINDWA KUTIMIZA MALENGO NDANI YA MUDA ULIOKUBALIKA KWA MUJIBU WA KANUNI ZA EWURA (GN 846)

Huduma	**Maelezo**	**Lengo**	**Fidia kwa kuendelea kuchelewa**	**Fidia kuendelea kuchelewe-sha**
Kupata huduma	Kuunganishiwa huduma ya majisafi au majitaka	Mteja ataunganishiwa huduma ya maji ndani ya siku saba (7) za kazi baada ya mteja kulipia gharama za maunganisho au ada	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
Dira ya Maji - 1	Kukarabati au kubadilisha dira mbovu	Muda usiozidi siku 7 za kazi kukarabati au kubadilisha dira ya maji baada ya kufahamishwa kuhusu ubovu	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
Dira ya maji - 2	Usomaji wa dira ya maji	Usomaji wa dira ya maji utafanyika	TZS 15,000	TZS 5,000 kwa siku
usitishiwa kimakosa	Usitishwaji wa huduma usio na ushahidi sahihi	Kurejeshewa huduma ndani ya masaa 24 baada ya kukiri kupokea taarifa kuwa usitishwa wa huduma haukuwa na ushahidi sahihi	TZS100,000	TZS 5,000 kwa siku
Kurejesha	Kurujesha	Ndani ya masaa	TZS	TZS 5,000

huduma	huduma baada ya kulipa deni	24 baada ya kulipa deni	30,000	kwa siku
Malalamiko	Kushughulikia malalamiko	Muda usiozidi siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kupata ufumbuzi kuanzia tarehe ya kupokea lalamiko	TZS 30,000	TZS 5,000 kwa siku
Afya na Usalama – 1	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufunika ndani ya nyumba ya mteja	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja	TZS 50,000	Tzs 20,000 kwa siku
Afya na Usalama – 2	Kufurika kwa mtandao wa majitaka nje	Hairuhusiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa Mamlaka kutiririka kwenye eneo/ makazi ya mteja	TZS 30,000	TZS 20,000 kwa siku