

***“UMEME ENDELEVU USIO NA MADHARA KWENYE MAZINGIRA KWA
MAENDELEO YA VIJIJINI NCHINI TANZANIA”***



**RIFT VALLEY ENERGY
MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

**“UMEME ENDELEU USIO NA MADHARA KWENYE MAZINGIRA KWA
MAENDELEO YA VIJINI NCHINI TANZANIA”**



RIFT VALLEY ENERGY TANZANIA

1. VIWANGO VYA UTOAJI WA HUDUMA

Rift Valley Energy (RVE) inaunda madaraja ya nishati ya Shirika la Rift Valley Corporation (RVC), na inakusudia kuendeleza ipasavyo rasilimali za nishati jadidi ndani ya Afrika Mashariki na Kusini. Kwa kupitia uzalishaji wake wa vipimo vya umeme jadidi (kwa mfano, Mradi wa Umeme wa Maji wa Mwenga) na kampuni yake yenye leseni ya usambazaji wa umeme ya (Rural Power Development Ltd., **RPDL** au **MTOA HUDUMA**), RVE ni mtoa huduma wa kwanza binafsi wa nishati jadidi nchini Tanzania, aliyeandikishwa kikamilifu na kupewa leseni, na kwa hivyo kupewa jukumu la kutoa huduma ya nishati ya umeme utakaopatikana kila siku, umeme endelevu, umeme wa gridi yenye ubora kwa wateja wake wa vijijini na wa kibiashara.

2. TAMKO LA DIRA YA MTOA HUDUMA

Kuwa shirika linalolenga katika ufanisi na kibiashara linalosaidia maendeleo ya Tanzania.

3. TAMKO LA DHAMIRA YA MTOA HUDUMA

Kusambaza umeme kwa namna inayofaa, ya ushindani, endelevu kadiri iwezekanavyo.

4. ISTILAHU, FAFANUZI NA VIFUPI VYA ISTILAHU

Istilahi na fafanuzi zake

Mteja: Ni mtu (au chombo cha kisheria) ambaye ama ameingia mkataba wa usambazaji wa umeme na MTOA HUDUMA, au kisheria anatumia huduma ya umeme unaosambazwa na MTOA HUDUMA.

Mambo yasiyozuilika: Janga lisilozuilika au ukatikaji wa umeme usio wa kawaida unaosababishwa na sababu zilizo nje ya uwezo wetu ambazo haziwezi kudhibitiwa au kuzuilika.

Leseni ya shirika: Ni leseni ya mamlaka ya usambazaji iliyotolewa na EWURA ili kusambaza umeme

Kukata umeme kwa kukusudia: Ukataji wa umeme unaotokea pale kifaa kinapoondolewa kwa makusudi na MTOA HUDUMA au wakala kwa muda uliopangwa, mara nyingi kwa madhumuni ya kujenga, kukarabati na kurekebisha mitambo.

Kukatika kwa umeme kusikokusudiwa: Ukatikaji wa umeme unaotokea pale kifaa kinapotolewa kwa haraka, ama kwa mfumo ulivyo au kwa hali ya matokeo ya dharura au kusababishwa na makosa ya kibinadamu au kwa matumizi yasiyo sahihi ya kifaa hicho.

5. KWA UJUMLA

**“UMEME ENDELEU USIO NA MADHARA KWENYE MAZINGIRA KWA
MAENDELEO YA VIJINI NCHINI TANZANIA”**



Mkataba wa Huduma kwa Mteja unaweza kupitiwa upya katika vipindi mbalimbali pale inapohitajika pamoja na kutegemeana na maoni ya wadau kwa ajili ya kumridhisha mteja.

6. Tathmini ya Maombi:

Mara baada ya mwombaji kujaza Fomu ya Maombi ya Uunganishwaji Huduma (Kiambatisho A), na kuwasilisha nyaraka zote muhimu zinazohitajika, MTOA HUDUMA atamshughulikia mteja ndani ya siku saba (7) za kazi, pale ambapo miundombinu iliyopo inaweza kutumika (ndani ya meta 70 za miundombinu iliyopo).

Pale ambapo ujenzi wa laini ya LV unahitaji kujengwa (zaidi ya meta 70 kutoka kwenye nguzo maalumu ya kuunganishia huduma) kipindi cha kutoa maombi kitakuwa ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi.

7. Makubaliano ya kimkataba, Malipo ya ada ya uunganishaji na Uunganishaji

Baada ya tathimini inayokubalika (uhakiki iwapo wajibu wote uliotajwa kwenye fomu ya maombi umetimizwa), mwombaji ataingia kwenye mkataba na MTOA HUDUMA, baada ya malipo ya ada yote ya uunganishaji, isipokuwa kama mmekubaliana vinginevyo na MTOA HUDUMA.

Utolewaji wa huduma ya usambazaji utakalimishwa ndani ya siku saba (7) za kazi kwa ujenzi wa laini ya LV ambayo si zaidi ya meta 70 kutoka katika nguzo ya karibu zaidi ya kuunganishia huduma. Kwa ujenzi wa laini ya LV iliyopo zaidi ya meta 70 kutoka katika nguzo ya karibu zaidi ya kuunganishia muda maalumu wa kukamilisha kazi utawekwa kwa makubaliano na mteja.

Iwapo MTOA HUDUMA anashindwa kukamilisha uunganishaji na usambazaji wa umeme kwa Mteja ndani ya muda uliowekwa, MTOA HUDUMA atapaswa kumtaarifu Mteja kuhusu hali hii na kubainisha muda ambao uunganishwaji umeme utakamilishwa.

8. Dosari za Usahihi wa Meta za Malipo ya Awali

Wateja wote waliounganishwa kwenye mtandao wetu wa huduma wana haki ya kudai ukaguzi wa meta zao.

MTOA HUDUMA, atakagua usahihi wa meta, pale atakapoombwa, ikiwa ni sehemu ya huduma kwa mteja. Ukaguzi wa usahihi wa meta kwenye maeneo ya mteja utaanza ndani ya siku tatu (3) za kazi baada ya kupokea maombi ya mteja, na matokeo ya ukaguzi yatapelekwa kwa mteja ndani ya siku kumi na tano (15) za kazi.¹

¹ Meta zinazotolewa na Mtoa Huduma zitadumu kwa miaka 10, kipindi ambacho urekebishaji wa mara kwa mara wa meta hautarajiwi kufanywa.

**“UMEME ENDELEVU USIO NA MADHARA KWENYE MAZINGIRA KWA
MAENDELEO YA VIJINI NCHINI TANZANIA”**



Ada za ukaguzi wa usahihi wa meta zitathibitishwa na mdhibiti. Ada hazitarudishwa iwapo meta itagundulika kuwa sahihi. Iwapo meta imethibitika kuwa haiko sahihi, ada ambayo inaligana na uniti umeme zilizotumika itakatwa kwenye akaunti za wateja ndani ya siku saba (7) za kazi.

Meta, ambayo itathibitika kuwa haiko sahihi ama itabadilishwa au kurekebishwa haraka iwezekanavyo.

9. Malipo ya Bili

- Wateja wote watalipa bili zao za awali za umeme kwa kupitia mfumo wa malipo ya awali.
- Laini ya umeme itakatwa haraka siku yoyote ya wiki ikitokea kuna wizi wa umeme kwa kupitia udanganyifu kwenye mfumo wa meta, utumiaji wa umeme ambao haupiti kwenye meta, uunganishaji tena usio halali baada ya kukatwa au uunganishaji usio halali wa laini ya huduma na/au meta.

10. TANGAZO LA KUKATIKA KWA UMEME

- MTOA HUDUMA atatumia njia ya ujumbe mfupi wa maandishi ili kuwafahamisha wateja wake mipango ya baadaye ya ukataji wa umeme.
- Taarifa zifuatazo zitakuwa zimesambazwa:
 - Muda ambao umeme utakatwa au unapangwa kukatwa;
 - Maeneo ambayo yataathiriwa na ukataji huo;
 - Sababu za mpango huo wa kukata umeme; na
 - Muda ambao umeme utarejeshwa.

11. Utaratibu wa Utoaji Taarifa za Kukata Umeme

- Taarifa ya awali ya siku 3 itatolewa kuhusiana na mpango huo wa ukataji wa umeme.
- Kwa ukatikaji wa umeme wa dharura kwa eneo kubwa (ikiwemo kuwepo kwa giza totoro kunakosababishwa na kushindwa kufanya kazi kwa gridi, bila ya kuhusisha majanga yasiyozuilika), MTOA HUDUMA atatoa taarifa kwa umma/ wateja binafsi kuhusu sababu za ukatikaji huo wa umeme, MTOA HUDUMA anapaswa vilevile kuchagua kutumia vyombo vya habari vinavyofaa kuwataarifu wateja wake sababu za ukatikaji wowote wa umeme uliopita ndani ya saa 24.
- Kwa ukataji umeme usiotarajiwa kwa mtu binafsi au eneo dogo, MTOA HUDUMA atajitahidi kuurudisha umeme huo ndani ya saa 24 kutegemea na sababu za hitilafu. Kwa hitilafu, ambayo haiwezi kurekebishwa kwa kipindi hicho (kama vile kuanguka kwa nguzo kutokana na mvua au upepo au kushindwa kufanya kazi kwa mtambo mkubwa kutokana na hitilafu ya soketi), wateja watataarifiwa katika

**“UMEME ENDELEVU USIO NA MADHARA KWENYE MAZINGIRA KWA
MAENDELEO YA VIJIJINI NCHINI TANZANIA”**



kipindi hichohicho. Hata hivyo, kwa hitilafu ndogo kama vile kuungua kwa fyuzi, MTOA HUDUMA atarudisha umeme ndani ya saa 12.

12. HAKI NA WAJIBU WA JUMLA WA MTEJA

Mteja ana haki za:

- Upimaji sahihi wa matumizi ya umeme.
- Kuletewa bili isiyokuwa na makosa.
- Kushughulikiwa kwa uadilifu na heshima.
- Kupewa huduma bora za umeme.
- Kushughulikiwa kwa haraka na kwa ufanisi.
- Kushughulikiwa kwa haki.
- Taarifa zake kuwa za siri.
- Kupewa huduma bora, za uhakika na salama za usambazaji.
- Kulalamika.

Mteja atawajibika:

- Kulipia nishati aliyotumia.
- Kufungiwa mfumo wa ndani wa njia za umeme na makandarasi waliosajiliwa kwa kufuata utaratibu walioidhinishwa kufanya hivyo na MTOA HUDUMA.
- Kutunza vifaa vya MTOA HUDUMA vilivyofungwa kwenye maeneo yao.
- Kulinda vifaa vyovyote vya MTOA HUDUMA vilivyofungwa kutokana na kuharibiwa na watu na matatizo ya kiufundi.
- Kumruhusu MTOA HUDUMA kufika kwenye maeneo kwa muda wote unaofaa, na kwa wakati wowote katika dharura, ili MTOA HUDUMA aweze kukagua, kurekebisha, kukarabati, kuondoa, kubadilisha na /au kukata umeme kwenye meta, kufuatilia vipimo vya usambazaji, laini za umeme na vifaa vyote kwenye eneo la mteja kutoa, kupima na kudhibiti vifaa vya umeme.
- Kutoa taarifa haraka kwenye ofisi ya MTOA HUDUMA kabla ya kuhamia katika maeneo mapya.
- Kutoa taarifa kwenye ofisi ya MTOA HUDUMA kuhusu vifaa vyovyote muhimu vya ziada vya umeme na vifaa kwenye maeneo yao.

**“UMEME ENDELEVU USIO NA MADHARA KWENYE MAZINGIRA KWA
MAENDELEO YA VIJINI NCHINI TANZANIA”**



- Kukagua kila miaka mitatu (3) kwa kutumia mkandarasi wa umeme aliyesajiliwa, ufungaji umeme kwenye maeneo yake ili kuona iwapo kuna kuzorota kokote au hitilafu na hatimaye wachukue hatua zinazofaa za kurekebisha.
- Kuhakikisha wakati wote kuwa kuna ulinzi wa kutosha kwa ajili ya mfumo wa umeme wa ndani ya nyumba yake na vifaa vyote vya umeme vilivyounganishwa ndani baada ya kupata meta ya umeme.
- Kutoa taarifa haraka kwenye Kituo cha Polisi kilicho karibu na kwenye ofisi ya MTOA HUDUMA kuhusu shughuli zozote zisizoruhusiwa au zenye kutia shaka kwenye miundombinu ya usambazaji wa umeme au wizi wa umeme.
- Kufuata maelekezo salama ya matumizi ya umeme, kama ilivyo katika machapisho ya usalama na maelekezo ya hadhari ya MTOA HUDUMA.

13. WAJIBU WA MTOA HUDUMA

- Uendeshaji, utengenezaji na utoaji wa umeme wa kutosha, wa gharama nafuu, wa uhakika na salama.
- Wateja wanashauriwa kuhusu huduma zinazotolewa na MTOA HUDUMA.
- Wawataarifu wateja kuhusu viwango vya utoaji wa huduma na kile ambacho wanapaswa kukitarajia kutoka kwa MTOA HUDUMA kama msambazaji wa huduma hiyo.
- Kumhudumia mteja.
- Kutoa elimu na mikutano kwa mteja.
- Kuwa waaminifu na wawazi wakati wa kuwahudumia wateja.
- Kuendelea kuboresha huduma kwa kuhamasisha ubunifu na mafunzo.
- Wajibu wa MTOA HUDUMA unakoma pale meta inapowekwa na jukumu la mteja linaanza baada ya kupata meta.
- MTOA HUDUMA atawajibika kuweka bima dhidi ya majanga yaliyomo kwenye eneo la jukumu lake la kazi na pale hitilafu ya umeme itakaposababisha hasara au uharibifu kwa wateja au mali za wateja, na sababu za hitilafu kuhakikishwa pasipokuwa na shaka kuwa hazikusababishwa na mteja kwa namna yoyote ile.

14. MALALAMIKO, MASWALI NA MAOMBI YA MTEJA

Malalamiko ya Mteja

**“UMEME ENDELEVU USIO NA MADHARA KWENYE MAZINGIRA KWA
MAENDELEO YA VIJINI NCHINI TANZANIA”**



- Malalamiko yote lazima yanukuliwe kwa ajili ya kumbukumbu, iwapo yamepokewa kwa simu, kuletwa na mtu au kwa maandishi na yanapaswa kuandikwa kwenye kitabu/mfumo wa kunukuu malalamiko ya mteja.
- Malalamiko yote kwa ujumla mbali na yale ya hitilafu za kiufundi yaliyopokewa kwa simu au kuletwa na mtu yanapaswa kushughulikiwa mara moja bila ya kupelekwa sehemu nyingine.
- Malalamiko ya mteja kwa maandishi yanapaswa kushughulikiwa na **Kampuni ya Rural Power Development Ltd, S.L.P 1, Mufindi Iringa**, au anwani ya (info.rvetz@riftvalley.com), na yatapokewa kwa maandishi ndani ya muda wa siku tatu (3) za kazi baada ya kutolewa na tatizo linapaswa kutatuliwa ndani ya mwezi mmoja (1). Iwapo halitatatuliwa mteja atarifiwa.
- Ikitokea huduma inayotolewa na MTOA HUDUMA inaonekana kwa mteja kuwa haikukidhi viwango, mteja anaweza kupeleka malalamiko hayo EWURA baada ya kuridhika kuwa MTOA HUDUMA hawezi kumsaidia.

Maswali ya Mteja

- Maswali ya wateja wote lazima yanukuliwe, iwapo yamepokewa kwa simu, kuletwa na mtu binafsi au kwa maandishi na yanapaswa kuandikwa kwenye kitabu/mfumo wa kunukuu malalamiko ya mteja.
- Pale ambapo kazi ya upelelezi inahitajika, maswali yote yaliyoulizwa kwa simu au kwa kuletwa na mtu binafsi au kwa maandishi yanapaswa kujibiwa ndani ya siku tano (5) za kazi.
- Maswali ya maandishi yanapaswa kujibiwa ndani ya siku tano (5) za kazi.
- Iwapo kuna maelezo ya awali, maswali yanapaswa kujibiwa ndani ya wiki moja (1).

Maombi ya Mteja

- Maombi yote ya mteja lazima yanukuliwe, iwapo yamepokewa kwa simu, kwa kuletwa na mtu binafsi au maandishi na yanapaswa kunukuliwa kwenye kitabu/mfumo wa kunukuu malalamiko ya mteja.
- Maombi yote ya mteja kwa maandishi (kwa mfano, kuondoa meta, kubadili meta, kuhamisha nguzo, kubadili namna ya kutoa huduma) yanapaswa yajibiwe kwa maandishi na MTOA HUDUMA ndani ya wiki mbili (2) baada ya kupokea maombi ya maandishi. Majibu yanapaswa kujumuisha taarifa kuhusu gharama kwa mteja, wajibu wa mteja na muda uliopangwa kwa ajili ya kushughulikia maombi.

Utoaji wa Huduma Muhimu za Simu

- MTOA HUDUMA atatoa simu kwa ajili ya malalamiko ya jumla, maombi na maswali. Huduma hii itakuwa inawafikia wateja kwa namba ambazo wanaweza kuwasiliana nazo kwa kadi (vocha za umeme) na taarifa nyingine

**“UMEME ENDELEVU USIO NA MADHARA KWENYE MAZINGIRA KWA
MAENDELEO YA VIJIJINI NCHINI TANZANIA”**



zilizosambazwa na MTOA HUDUMA na mawasiliano yatakuwa yanapatikana wakati wa saa za kazi za kawaida (Jumatatu – Ijumaa, muda saa 01:30 asubuhi - 6:30 mchana, 8:00 mchana -11:00 jioni).

- Kwa simu za dharura tu, vilevile namba hiyohiyo inaweza kupigwa tofauti na muda wa kawaida wa saa za kazi (huduma kwa saa 24).