ewura CCC
Consumer Consultative Council

# IJUE EWURA CCC

## UTANGULIZI
EWURA CCC ni Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma zinazodhibitiwa na EWURA, yaani huduma za nishati na maji. Hii ni taasisi ya umma iliyoanzishwa chini ya Kifungu Namba 30 cha Sheria ya Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji, Sura ya 414.

## DIRA
Kuwa asasi iliyojipanga vizuri, yenye ufanisi na yenye mwitikio wa kulinda na kutetea haki na maslahi ya watumiaji wa huduma za nishati na maji.

## DHAMIRA
Kukuza na kutetea haki na maslahi ya watumiaji wa huduma za nishati na maji zilizodhibitiwa kupitia uelimishaji kwa umma, ushawishi, elimu, na kuwajengea uwezo.

## KAZI NA MAJUKUMU YA EWURA CCC
i. Kutetea na kulinda maslahi ya watumiaji wa huduma za nishati na maji zinazodhibitiwa na EWURA kwa kufanya maamuzi, kutoa maoni na taarifa pamoja na kushauriana na Mamlaka, Wizara na Mawaziri wa Sekta husika;
ii. Kupokea na kusambaza taarifa kuhusu maslahi ya watumiaji wa huduma zinazodhibitiwa na EWURA;
iii. Kuanzisha Kamati za watumiaji wa huduma za kimkoa pamoja na kushauriana nazo;
iv. Kushauriana na wenye viwanda, Serikali na vikundi vingine vya watumiaji juu ya masuala yanayohusu watumiaji.

## BARAZA LINATEKELEZA DIRA YAKE KWA:-
a) Kuandaa na kutekeleza Mpango Mkakati wake;
b) Kufanya tafiti;
c) Kushirikiana na wadau wake;
d) Kukuza ufahamu kuhusu sera, sheria, na kanuni zazinazohusu masuala ya udhibiti wa nishati na maji;
e) Kuendeleza Sekretarieti yenye uwezo mkubwa wa kutekeleza majukumu ya Baraza.

## MAADILI YA MSINGI
a) Uadilifu,
b) Uwajibikaji,
c) Taaluma,
d) Kushirikiana,
e) Uwazi,
f) Moyo wa kujitolea; na
g) Usawa wa kijinsia.

## UTAWALA
Baraza linaundwa na wajumbe wanaoteuliwa na Waziri anayehusika na Nishati. Waziri anateua Mwenyekiti wa Baraza na wajumbe kutoka kwenye orodha ya majina yanayotolewa kutoka miongoni mwa jumuiya ya wafanyabiashara au/na asasi inayotambuliwa kisheria kama mwakilishi kutoka sekta binafsi. Makamu Mwenyekiti huteuliwa na wajumbe wenyewe kutoka miongoni mwao. Wajumbe wa Baraza husimamia utekelezaji wa mikakati na malengo ya Baraza. Baraza linaundwa na jumla ya wajumbe saba.

## MAFANIKIO
Toka kuanzishwa kwake, Baraza limetekeleza shughuli mbalimbali zinazolenga kufikia dira na dhamira ya uundwaji wake. Yafuatayo ni baadhi tu ya mafanikio ambayo yamefikiwa na Baraza:-
i. Kuwawakilisha watumiaji kutetea maslahi yao katika michakato mbalimbali ya udhibiti;
ii. Kushiriki mikutano ya taftishi inayoandaliwa na kuitishwa na EWURA na kutoa maoni kuhusu masuala mbalimbali ya udhibiti likiwemo suala la mabadiliko ya bei za huduma;
iii. Kuanzisha Kamati 30 za watumiaji kwenye mikoa 25 ya Tanzania Bara. Tayari Kamati hizi zinatekeleza majukumu yake ya kutoa huduma kwa watumiaji wa huduma hizo;
iv. Kufanya mikutano ya uelimishaji kwa makundi mbalimbali ya wadau ili kuwajengea uwezo wa kufahamu haki zao na wajibu wao na kuwahamasisha kuzidai;
v. Kupokea malalamiko kutoka kwa watumiaji dhidi ya huduma zisizoridhisha na kuwaelekeza namna bora ya kuwasilisha malalamiko hayo kwa watoa huduma;
vi. Kutoa huduma za kisheria/uwakili kwa wahitaji wa huduma hizo nyakati za kusikiliza kesi;
vii. Kufanya Mikutano ya mwaka ambayo inawaleta pamoja wajumbe wa Baraza, watumishi wa Baraza na Kamati za watumiaji kwa lengo la kujadili mafanikio, changamoto na kuweka mikakati ya kuongeza ufanisi wa kiutendaji;
viii. Kuendesha mikutano ya wadau yenye lengo la kuelimisha watumiaji wa huduma za Nishati na Maji;
ix. Kuelimisha watumiaji namna wanavyoweza kuwasilisha kero na malalamiko yatokanayo na huduma wanazopata; na
x. Kufungua ofisi ishirini na moja (21) katika mikoa ya Arusha, Dodoma, Geita, Kagera, Kigoma, Kilimanjaro, Mara, Mbeya, Morogoro, Mwanza, Mtwara, Singida, Tabora, Tanga, Rukwa, Shinyanga, Iringa, Ilala, Manyara, Pwani na Ruvuma.

## WADAU WA BARAZA
Katika kutekeleza majukumu yake, Baraza hufanya kazi kwa kushirikiana na wadau mbalimbali kama ifuatavyo:-
a) Serikali
b) Watoa Huduma za Nishati na Maji, yaani TANESCO, Mamlaka za Majisafi na Usafi wa Mazingira, Vituo vya Mafuta na Wauza Gesi za majumbani
c) Viongozi wa Serikali za Mitaa
d) Viongozi wa Dini na Madhehebu
e) Wenye viwanda
f) Asasi za Kiraia
g) Taasisi za umma na binafsi
h) Umma kwa ujumla

## ANUANI ZA OFISI:

| Mkoa | Anuani |
|---|---|
| ARUSHA | SLP 1133, ARUSHA<br>Jengo la NSSF- Mafao house, Ghorofa ya sita,<br>Barabara ya old Moshi<br>Simu: 0746478422 |
| DODOMA | S.L.P 772, DODOMA<br>Jengo la Tala, Barabara Ya Uhindini,<br>Simu: 0758 829 409 |
| GEITA | S.L.P 554, GEITA<br>Jengo la Rafiki, Plot Na. 10J,<br>Barabara ya Msalala<br>Simu: 0746489023 |
| ILALA | S.L.P 31959, ILALA<br>Jengo la Utumishi, Karibu na ofisi za TAMISEMI,<br>Barabara ya Kivukoni,<br>Simu: 0742189445 |
| IRINGA | S.L.P 425, IRINGA<br>Jengo la NSSF, Akiba House,<br>Ghorofa ya kwanza<br>Mkabala na Planent 2000 Computers,<br>Mtaa wa Akiba,<br>Simu. 0742189472 |
| KAGERA | S.L.P 1940, KAGERA<br>Jengo la NSSF, Ghorofa ya pili,<br>upande wa kushoto, Barabara ya Jamhuri,<br>Mkabala na kanisa kuu la Katoliki,<br>Simu. 0758 829 400 |
| KIGOMA | S.L.P 616, KIGOMA<br>Jengo la Lumumba plaza, ghorofa ya kwanza,<br>upande wa kulia, Barabara ya Lumumba<br>Simu: 0758829401 |
| KILIMANJARO | S.L.P 6849, KILIMANJARO<br>Jengo la YWCA, Chumba na. G08,<br>Mkabala na benki ya Stanbic<br>Barabara ya Boma<br>Simu: 0758829402 |
| MANYARA | S.L.P 691, BABATI - MANYARA<br>Jengo la Halmashauri ya Mji,<br>Gorofa ya pili chumba Na.18<br>Simu:0742189436 |
| MARA | S.L.P 1360, MUSOMA - MARA<br>Jengo la TTCL (Telephone House)<br>Barabara ya Majita,<br>Simu: 0758829403 |
| MBEYA | S.L.P 1476, MBEYA<br>Jengo la BIMA (NIC),<br>Barabara ya Mbeya NBC Avenue<br>Simu: 0758829404 |
| MOROGORO | S.L.P 6538, MOROGORO<br>Jengo la Posta Kuu, Ghorofa ya kwanza,<br>Chumba na.3<br>20 Barabara ya zamani ya DSM<br>67100 MOROGORO<br>Simu: 0758829405 |
| MTWARA | S.L.P 23, MTWARA<br>Jengo la NHC (Rahaleo complex)<br>Ghorofa ya pili, Chumba na 105,<br>Barabara ya Tandika<br>Simu 0758829408 |
| MWANZA | S.L.P 111, MWANZA<br>Jengo la NCU/ Nyanza, Ghorofa ya chini,<br>Barabara ya Kenyata, Mkabala na Benki ya CRDB<br>Simu.0746273725 |
| PWANI | S.L.P 30262, KIBAHA - PWANI<br>Njuweni Hotel, Ghorofa ya kwanza,<br>Chumba na.133.<br>Simu: 0742189485 |
| RUKWA | S.L.P 60, SUMBAWANGA<br>Jengo la Bomani, Ghorofa ya chini<br>Barabara ya Mahakama<br>Simu: 0758 829 406 |
| RUVUMA | S.L.P 957, RUVUMA<br>Jengo la NSSF, Chumba namba 16<br>Barabara ya Sokoine<br>Simu: 0746471279 |
| SHINYANGA | S.L.P 1241, SHINYANGA<br>Jengo la NSSF Mafao House, ghorofa ya pili<br>Barabara ya Mwanza<br>Simu:0742189482 |
| SINGIDA | S.L.P 89, SINGIDA<br>Jengo la NHC Singidani Complex,<br>Ghorofa ya pili, Barabara ya Boma,<br>Simu.0746490233 |
| TABORA | S.L.P 779, TABORA<br>Jengo la NSSF,<br>Mkabala na kanisa katoliki jimbo kuu<br>Simu: 0746478361 |
| TANGA | S.L.P 5605, TANGA<br>Jengo la Katibu Tawala Mkoa,<br>Mtaa wa Mining namba 3, Eneo la Chumbageni<br>Mkabala na kanisa katoliki la Mtakatifu Antony<br>Simu: 0758 829 407 |


**Jinsi ya Kuwasiliana Nasi:**
**Jengo la PSSSF Kambarage Ghorofa ya Kumi;**
**Mtaa wa Tambuka Reli; S.L.P. 772, Dodoma Tanzania,**
**Simu: 026 296 0096.Wavuti: www.ewuraccc.go.tz**
**Barua pepe: info@ewuraccc.go.tz**
**Tembelea mitandao yetu ya kijamii kupitia:**
EwuraCCC


“Huduma Bora ni Haki Yako”

“Huduma Bora ni Haki Yako”
“Huduma Bora ni Haki Yako”
“Huduma Bora ni Haki Yako”

# VIFUNGU VYA SHERIA NA KANUNI ZINAZOELEZEA HAKI NA WAJIBU KWA MTUMIAJI WA NISHATI

## A. UMEME

### 1. VIWANGO VYA UREFU WA LAINI YA HUDUMA (SERVICE LINE) NA LAINI YA USAMBAZAJI (DISTRIBUTION MAINS)

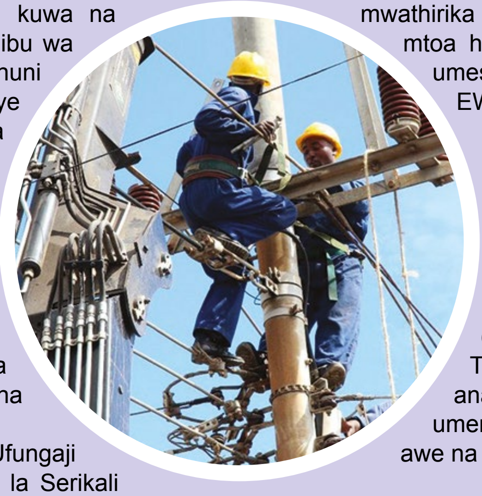
- Mteja anayeomba huduma ya umeme huhitaji uwepo wa laini ya usambazaji kwa lugha ya kitaalamu inajulikana kama "**distribution mains**" ya mtoa huduma (TANESCO) ili kumwezesha mteja anayeomba huduma ya umeme kulipia gharama za ujenzi wa laini ya huduma.
- Kwa mujibu wa Mwongozo wa Wahandisi wa TANESCO (TANESCO Engineering Instruction Manual) ya 2004, Toleo la 9 Kifungu cha 4.3.13; Sheria ya Umeme 2008 Sura 131 na Kanuni ya Namba 3 ya Kanuni za Umeme za Jumla za 2020 Tangazo la Serikali 945 zinaeleza kiwango cha umbali wa laini ya huduma kuwa ni mita 30 kutokea kwenye miundombinu ya usambazaji ya mtoa huduma (TANESCO) na kwa mujibu wa agizo la bei (tariff order) 2016 na marekebisho yake ya 2020 inaelekeza umbali na gharama za kulipia ujenzi wa laini ya huduma iliyo ndani ya mita 30 tu.

### 2. UAMUZI WA KUCHANGIA UJENZI WA LAINI YA USAMBAZAJI (DISTRIBUTIONS MAINS) KIPINDI AMBACHO MTOA HUDUMA ANAPOKUWA HANA BAJETI YA KUJENGA LAINI HIYO NA MTEJA ANAHITAJI HUDUMA

- Endapo muombaji wa umeme akiamua kulipia ujenzi wa laini ya usambazaji atatakiwa kurejeshewa pesa alizogharamia ujezi huo.
- Kifungu cha 4.3.2 cha Mwongozo wa Wahandisi wa TANESCO Toleo la Mwaka 2004, Kifungu cha 8 (a)(b) na (c) na Kifungu 9 cha Sheria ya Umeme ya Mwaka 2008, na Kanuni ya 3 na ya 4 (1) (2) ya Kanuni za Umeme za Jumla za Mwaka 2020 Tangazo la Serikali namba 945 zinaelekeza kuwa mwombaji wa huduma ya umeme aliyegharimia ujenzi wa laini ya usabazaji atafidiwa gharama zake kwa kupatia punguzo la asilimia 40 kwenye bili zake za mwezi au kila anaponunua umeme hadi gharama zake zitakapokamilika.

### 3. MIUNDOMBINU YA UMEME NDANI YA NYUMBA

- Kwa mujibu wa Sheria ya Umeme ya Mwaka 2008, miundombinu ya mtoa huduma wa umeme (TANESCO) inajengwa mwisho kwenye mita inayopima kiwango cha matumizi ya mteja, na kwamba kazi ya kuweka miundombinu ya umeme majumbani/kwenye jengo imewekwa chini ya mafundi wa umeme wenye leseni kutoka EWURA.
- Msisitizo wa kuwa na leseni umewekwa kwa mujibu wa Kanuni za Umeme, Ufungaji wa Mifumo ya Umeme za 2022 Tangazo la Serikali Namba 113, kuwa mtu anayefanya ufungaji wa miundombinu ya umeme ndani ya nyumba awe ni fundi aliyepewa leseni na EWURA.
- Kanuni ya 15(1) ya Kanuni tajwa inatoa sharti kwa wakandarasi wa umeme majumbani kuwa na leseni ili kufanya kazi hiyo. Aidha wajibu wa mmiliki wa nyumba kwa mujibu wa Kanuni 19(1)(2) ni kuajili mkandarasi mwenye leseni ili kufunga miundombinu hiyo na kuhakikisha nyumba yake inafanyiwa ukaguzi kila inapohitajika kwa mujibu wa miongozo iliyowekwa



### 4. VIPINDI VYA UKAGUZI WA MIUNDO MBINU YA UMEME MAJUMBANI

Ufungaji wa miundombinu ya umeme kwenye nyumba unafuatiwa na ukaguzi wa mara kwa mara ili kufanya marekebisho na kuondoa hatari inayoweza kutokea.

Kwa mujibu wa Kanuni za Umeme, Ufungaji wa Mifumo ya Umeme za 2022 Tangazo la Serikali Namba 113, Jedwali la 3 linaonesha muda wa ukaguzi wa miundombinu ya umeme majumbani kama ifuatavyo:

| Aina ya nyumba mfumo ulipojengwa | Kiwango cha juu cha kipindi kati ya ukaguzi mmoja hadi mwingine |
|---|---|
| Nyumba za makazi | 5 |
| Viwanda | 3 |
| Nyumba za biashara | 4 |
| Nyumba za umma | 3 |
| Majengo mengine yote | 2 |

### 5. UHARIBIFU WA MIUNDOMBINU YA UMEME

#### 5.1 Uharibifu unaosababishwa na mtumiaji wa umeme

Kanuni ya 6(1) (2) (3) na (4) za Kanuni za Umeme za Jumla za Mwaka 2020 Tangazo la Serikali Namba 945 inaonesha kuwa uharibifu wowote utakaothibitishwa kufanywa na mtumiaji wa umeme, mtoa huduma (TANESCO) atasitisha huduma, kisha ataandaa gharama za uharibifu na kuzikabidhi kwa mtumiaji kwa ajili ya malipo, na kwamba huduma itarejeshwa baada ya mtumiaji kukamilisha malipo.

#### 5.2 Kuchezea mita ili kufanya udanganyifu kwenye matumizi

Kanuni ya 7(1) (a)(b)(c)(d) na (2), (3) (4) ya Kanuni za Umeme za Jumla za Mwaka 2020 Tangazo la Serikali Namba 945 inatoa tahadhari na kuzuia kuchezea mita za umeme au kuchepusha umeme usipimwe/usipite kwenye mita. Kanuni inaonesha kuwa ikithibitika kosa hilo mteja atakatiwa huduma ya umeme na atatakiwa kulipia hasara yote itakayokadiriwa kusababishwa, na makadirio yatafanywa kwa kuzingatia mwaka wa fedha husika, na mteja atarudishiwa huduma ya umeme ndani ya masaa 72 baada ya mtoa huduma (TANESCO) kupokea malipo.

### 6. FIDIA KWA KUSABABISHIWA HASARA

Kanuni ya 24(1) (2) (3) ya Kanuni za Umeme (Uzalishaji, Usafirishaji, na Usambazaji) za Mwaka 2023, Tangazo la Serikali 449, zinaeleza wajibu wa mtoa huduma (TANESCO) ni kulipa fidia kwa kusababisha hasara au kujeruhi, lakini madhara hayo yatokane na shughuli zinazodhibitiwa. Aidha mwathirika anapaswa kuwasilisha malalamiko yake kwa mtoa huduma kwa usuluhishi na ikitokea mwafaka umeshindikana basi malalamiko hayo yawasilishwe EWURA.

### 7. UFUNGAJI WA MIFUMO YA UMEME MAJUMBANI

Mifumo ya umeme, majumbani na majengo yote ni lazima yafanywa na mafundi wa umeme waliosomea kutoka vyuo vinavyotambulika na Serikali.

Kanuni ya 15(1) ya Kanuni za Umeme (ufungaji wa mifumo ya umeme) za Mwaka 2022 Tangazo la Serikali Namba 113 inamtaka yeyote anayefanya kazi ya kujenga miundombinu ya umeme ndani ya jengo au ukaguzi au marekebisho awe na leseni ya kufanya kazi hizo kutoka EWURA.

### 8. WAJIBU WA MMILIKI WA JENGO WAKATI WA UJENZI WA MIUNDOMBINU YA UMEME NDANI

Kifungu cha 19(1) na (2) cha Kanuni za Jumla za Umeme 2020 kinamtaka mmiliki wa jengo kuajili fundi wa umeme wa kujenga miundombinu ya umeme ndani ya jengo lake awe ni yule mwenye leseni kutoka EWURA, aidha mmiliki anatakiwa kuhakikisha jengo lake linafanyiwa ukaguzi mara kwa mara ili kulinda usalama wa jengo kwa kutumia fundi mwenye leseni

Ukaguzi wa miundombinu ya umeme ndani ya nyumba ni muhimu sana kufanyika. Kanuni ya 17(1) ya Kanuni za Ufungaji Umeme za Mwaka 2022 inamtaka mtu mwenye leseni kukagua mifumo ya nyaya kwenye jengo lake kwa vipindi kama vinavyotajwa kwenye Jedwali la tatu la Kanuni hizi.

Kanuni ya 17(2) ya Kanuni za Ufungaji Umeme za Mwaka 2022 inamwelekeza fundi kutoa taarifa ya ukaguzi huo, na kumpatia mmiliki wa jengo nakala moja ya ukaguzi huo kwa ajili ya matumizi mengine itakapohitajika.

## B. MAFUTA

Mafuta ni moja wapo ya nishati inayodhibitiwa na EWURA, ambapo aina ya mafuta hayo ni, petroli, dizeli, mafuta ya taa na gesi za majumbani (LPG).

### WAJIBU WA MUUZAJI WA MAFUTA

**a. Kulinda usalama wa mali na Maisha ya watumiaji**

Kanuni ya 24(1) ya Kanuni za Mafuta (Uuzaji Rejareja Mijini na Vijijini) za mwaka 2020 tangazo la serikali namba 818 inamtaka mwenye kituo cha kuuzia mafuta anapokuwa anaendesha shughuli zake kuhakikisha analinda usalama wa watumiaji wa huduma na mali zao.

Aidha, Kanuni ya 24(1) (a),(b), (c) ya Kanuni hizi zinamtaka muuzaji kuepuka kuwaingiza watumiaji kwenye hatari yeyote ile kujali afya na usalama wa vitu vyao na kuhakikisha analinda na kukinga uharibifu wa mazingira.

**b. Ulipaji wa fidia kwa hasara itakayosababishwa**

Kanuni ya 26(1) ya Kanuni za Mafuta (Uuzaji Rejareja Mijini na Vijijini) za Mwaka 2020 tangazo la serikali namba 818 inamtaka mfanyabiashara kulipa fidia kwa hasara yeyote atakayoisababisha kutokana na uendeshaji wa shughuli zinazodhibitiwa.

Aidha Kanuni ya 26(2) ya Kanuni tajwa hapo juu inaelekeza mtu aliyeathirika na hasara iliyosababishwa kuwasilisha malalamiko yake kwa mtoa huduma haraka kwa ajili ya kupata suluhu. Kama wawili hao wakishindwa kupata muafaka Kanuni ya 26(3) ya Kanuni tajwa inamwelekeza mlalamikaji kuwasilisha malalamiko hayo EWURA kwa ajili ya utatuzi.

**c. Bei za mafuta kwenye mabango**

Kanuni ya 38(3) ya Kanuni za Mafuta (Uuzaji Rejareja Mijini na Vijijini) za Mwaka 2020 Tangazo la Serikali Namba 818 inamtaka mfanyabiashara/mmiliki wa kituo cha kuuzia mafuta kuweka bango lenye bei anayouzia mafuta na bei hizo ziwe kwenye thamani ya fedha za kitanzania.

**Jinsi ya Kuwasiliana Nasi**:
Jengo la PSSSF Kambarage Ghorofa ya Kumi;
Mtaa wa Tambuka Reli; S.L.P. 772, Dodoma Tanzania,
Simu: 026 296 0096.Wavuti: www.ewuraccc.go.tz
Barua pepe: info@ewuraccc.go.tz
Tembelea mitandao yetu ya kijamii kupitia:
EwuraCCC

"Huduma Bora ni Haki Yako"

"Huduma Bora ni Haki Yako"
"Huduma Bora ni Haki Yako"
"Huduma Bora ni Haki Yako"