

**MAMLAKA YA MAJISAFI NA USAFI WA MAZINGIRA MJINI
IRINGA (IRUWASA)**



MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Julai, 2017

Table of Contents

DIBAJI	3
1.0 UTANGULIZI	5
2.0 DIRA (VISION), MWELEKEO (MISSION) NA TUNU (CORE VALUES)	5
2.1 Dira (Vision) ya Mamlaka	5
2.2 Dhima (Mission) ya Mamlaka	5
2.3 Tunu (Core Values) za Mamlaka	5
3. 0 MADHUMUNI / LENGU KUU LA MKATABA	5
4.0 WATEJA NA WADAU WA MAMLAKA	6
4.1 Aina za Wateja	6
4.2 Wateja wa Ndani	6
4.3 Wateja wa Nje	6
4.4 Wadau wa Mamlaka	6
5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA MAMLAKA	7
5.1 Kupitia Mkataba huu, Mteja atarajie kupata huduma zifuatazo:-	7
5.2 Jinsi ya Kujiunga na Huduma za majisafi na majitaka	7
6.0 VIWANGO VYA HUDUMA	7
7.0 HAKI NA WAJIBU WA IRUWASA	8
7.1 Haki za IRUWASA	8
7.2 Wajibu wa IRUWASA	8
8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA	8
8.1 Haki za Wateja	8
8.2 Wajibu wa Mteja	9
8.3 Fidia Itakayolipwa na Mteja Kufuatia Uharibifu wa Miundombinu	9
9.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA KUTOKA KWA WATEJA	9

10.0 NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO NA UTOAJI FIDIA	9
10.1 Namna ya Kushughulikia Malalamiko ya Wateja	9
10.2 Fidia kwa Mteja kwa kushindwa Kufikia Malengo ya huduma	10
11.0 UFUATILIAJI WA MKATABA	10
12.0 MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA	10
13.0 TAARIFA ZA UTEKELEZAJI WA MKATABA KWA WATEJA	10
14.0 ANWANI ZA IRUWASA NA SAA ZA KAZI	11
JEDWALI NA.1	12

DIBAJI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni mapatano yaliyowekwa kati ya anayetoa huduma (IRUWASA) na anayepokea huduma (Mteja).

Mkataba huu umetayarishwa kwa kushirikisha wafanyakazi wote kupitia vikao vya pamoja, Menejimenti na wadau mbalimbali kupitia mikutano ya Wananchi ngazi ya Kata na Mitaa ambapo maoni na mapendekezo yao ndiyo yaliyozaa Mkataba huu.

Mkataba huu umeainisha viwango vya huduma ambavyo walengwa wana haki ya kuvipata, na kuweka taratibu za ufuatiliaji na utatuzi wa matatizo pale yanapojitokeza.

Dhana na utekelezaji wa Hati hii ni kutokana na mabadiliko chanya katika uwajibikaji wa watendaji wa Mamlaka kwa jamii pamoja na elimu ambayo imekuwa ikitolewa kwa wateja kuhusu upatikanaji wa huduma bora za Majisafi na Usafi wa Mazingira.

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Iringa (IRUWASA) inatambua umuhimu wa kutumia mkataba huu kama nyenzo ya kuleta mabadiliko ya kiutendaji kwa kumlenga Mteja kupitia huduma zinazotolewa.

IRUWASA inakusudia kutoa huduma endelevu na inayojitosheleza ya Majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira kwa wakazi wa Manispaa ya Iringa ili kuboresha afya na kuinua kiwango cha hali ya maisha ya wananchi.

Ili kufanikisha utendaji mzuri wa kazi, nakala hii inatakiwa iwe hai inayotokana na maelewano mazuri ya kazi kati ya IRUWASA, wateja na wadau mbalimbali katika huduma za majisafi na usafi wa mazingira.

Mwisho, Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni nyenzo inayokusudia kuongeza ufanisi wa utoaji wa huduma zilizolengwa na haupo juu ya Sheria, Kanuni na Miongozo rasmi inayoongoza utoaji wa huduma zenyewe. Hivyo basi endapo Mkataba wa Huduma kwa Mteja utakinzana na Sheria, Kanuni na Miongozo inayosimamia huduma ya majisafi na usafi wa mazingira, Sheria, kanuni na miongozo zitaongoza maamuzi.

Bw. Pascal T. Mhongole

Gilbert Kayange

.....
MWENYEKITI WA BODI

.....
MKURUGENZI MTENDAJI

JULAI, 2017

1.0 UTANGULIZI

Mkataba wa Huduma kwa Mteja ni mapatano kati ya mtoa huduma (IRUWASA) na anayepokea huduma (Mteja). Ni kipimo mahsusi cha utendaji kazi na uwajibikaji ambacho kinajali na kuzingatia matokeo bora ya huduma zitolewazo na Mamlaka

Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Iringa (IRUWASA) kupitia sheria ya Maji Na.12 ya mwaka 2009 imeipa dhamana IRUWASA ya kutoa huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira kwa wakazi wa Manispaa ya Iringa.

IRUWASA inafanya kazi kwa kufuata Sheria zilizowekwa na Serikali na Miongozo mbali mbali iliyopitishwa na Bodi ya Wakurugenzi kama ifuatavyo:-

- a) Sheria ya Maji na Usafi wa Mazingira na Kanuni zake
- b) Sheria ya Rasilimali Maji na Kanuni zake
- c) Sheria ya Manunuzi ya Umma na Kanuni zake
- d) Sheria ya EWURA
- e) Mkataba wa uendeshaji kati ya Mamlaka na Wizara ya Maji na Umwagiliaji (MoU)
- f) Mpango Mkakati
- g) Mpango wa Biashara
- h) Bajeti ya mwaka
- i) Mkataba wa Huduma kwa Mteja

2.0 DIRA (VISION), MWELEKEO (MISSION) NA TUNU (CORE VALUES)

2.1 Dira (Vision) ya Mamlaka

Kuwa moja ya Mamlaka zenye hadhi ya Kimataifa, inayoweza kutoa huduma za Majisafi na Usafi wa Mazingira zinazokidhi viwango vya Kimataifa.

2.2 Dhima (Mission) ya Mamlaka

Kutumia teknolojia ya kisasa katika kutoa huduma ya uhakika na endelevu ya majisafi na salama pamoja na usafi wa mazingira kwa lengo la kuimarisha afya na maisha ya wakazi wa Manispaa ya Iringa.

2.3 Tunu (Core Values) za Mamlaka

- a) Uwajibikaji
- b) Weledi
- c) Usalama
- d) Ubunifu
- e) Uadilifu
- f) Uhakika wa huduma
- g) Uendelevu wa huduma

3. 0 MADHUMUNI / LENGU KUU LA MKATABA

IRUWASA imeandaa Mkataba wa Huduma kwa Mteja ili kutimiza malengo yafuatayo:

- a) Kumwezesha mteja kuelewa taratibu za upatikanaji wa huduma zitolewazo na IRUWASA.
- b) Kuboresha utoaji wa huduma kwa wateja na wadau kwa ujumla.

- c) Kuongeza uwajibikaji na mwitikio wa watumishi wa IRUWASA katika Kuwahudumia wateja wake kwa kuweka viwango vya huduma ambavyo watumishi wa IRUWASA watawajibika kuvifikia.
- d) Kujenga uelewano na ushirikiano kati ya mteja na mtoa huduma.
- e) Mteja kuelewa wajibu wake na haki zake.
- f) Mteja kuelewa njia za kutatua matatizo yanayoambatana na utoaji wa huduma.
- g) Mteja kuelewa viwango vya huduma anavyostahili kupatiwa.
- h) Mtoa huduma kuelewa matatizo kutoka kwa mpokea huduma.
- i) Mtoa huduma kutoa huduma yenye viwango vinavyokubalika.
- j) Kumwezesha mteja kuelewa utaratibu wa kujiunga na huduma za usambazaji wa majisafi na uondoaji wa majitaka.

4.0 WATEJA NA WADAU WA MAMLAKA

IRUWASA inawajali Wateja kwa kuamini kuwa ndiyo nguzo kuu katika kuiwezesha kutoa huduma endelevu kwa kizazi cha sasa na kijacho. Siku zote IRUWASA '**Mteja ni Ajira**'.

4.1 Aina za Wateja

Wateja wa IRUWASA wamegawanyika katika makundi makuu mawili ambayo ni Wateja wa Ndani na Wateja wa Nje.

4.2 Wateja wa Ndani

Wateja wa ndani ni:-

- i) Wakurugenzi wa Bodi ya IRUWASA
- ii) Wafanyakazi wa IRUWASA

4.3 Wateja wa Nje

Mamlaka ina makundi matano ya wateja wa nje ambayo yameundwa kutokana na shughuli na matumizi yanaofanywa na makundi hayo:

- a) Maunganisho ya maji kwa matumizi ya nyumbani (Domestic)
- b) Maunganisho ya maji katika Taasisi za Serikali, Taasisi binafsi na Taasisi za Dini (shule, hospitali, vituo vya huduma za Afya, Vyuo Vikuu, Magereza, Polisi na nyumba za ibada,)
- c) Maunganisho ya maji katika maeneo ya biashara (hoteli, maduka, nyumba za kulala wageni, migahawa, sehemu za kuosha magari na vilabu)
- d) Maunganisho ya maji katika viwanda na karakana
- e) Maunganisho ya maji katika vituo vya kuuza maji (viosk/vilula/gati)

4.4 Wadau wa Mamlaka

- a) Serikali Kuu, Wakala wa Serikali na Serikali za Mitaa
- b) Washiriki wa Maendeleo, Vyombo vya Fedha, Washauri, Watafiti na Wazabuni mbalimbali.
- c) Taasisi zisizo za Kiserikali zinazojihusisha na huduma ya Majisafi na Usafi wa Mazingira na Wataalamu wa Mazingira.
- d) Vyombo vya Habari.

5.0 HUDUMA ZITOLEWAZO NA MAMLAKA

5.1 Kupitia Mkataba huu, Mteja atarajie kupata huduma zifuatazo:-

- i. Kuunganishiwa huduma za Majisafi
- ii. Kuunganishiwa huduma za Majitaka
- iii. Kurekebishiwa au kubadirishiwa mita ya maji itakayodhibitika kuwa na matatizo (ubovu)
- iv. Kusoma dira ya maji ya mteja
- v. Kusitisha huduma ya maji kwa mteja asielipa Ankara za maji
- vi. Kurejesha huduma ya maji kwa mteja aliyesitishiwa huduma
- vii. Kujibu malalamiko ya mteja yanayohusiana na ankara ya maji
- viii. Kujibu malalamiko ya mteja yasiyohusiana na ankara ya maji
- ix. Kufanya marekebisho ya mtandao wa majitaka unaofurika nyumbani kwa mteja, kwenye ardhi au katika mali ya mteja

5.2 Jinsi ya Kujiunga na Huduma za majisafi na majitaka

Mteja mpya anatakiwa kufuata hatua zifuatazo:-

- a) Kuwa na Hati au "Offer" ya kumiliki kiwanja.
- b) Kuwa na kibali cha ujenzi kutoka Halmashauri ya Manispaa ya Iringa. Kwa asiyekuwa na Hati au "Offer",
- c) Kupata kibali cha kuruhusiwa kupewa huduma ya Majisafi kutoka Ofisi ya Mkurugenzi wa Manispaa ya Iringa.
- d) Kujaza fomu ya maombi ya maunganisho ya maji ofisi za IRUWASA.
- e) Kulipia gharama za maunganisho mapya katika Ofisi za IRUWASA. Ofisi ndiyo yenye jukumu la kununua vifaa pamoja na kumuunganishia mteja huduma husika baada ya kukamilisha kufanya malipo.

6.0 VIWANGO VYA HUDUMA

Kupitia Mkataba huu, Mteja atarajie kupata huduma ambazo zina viwango vifuatavyo:-

- i. Kuunganishiwa huduma za Majisafi na Majitaka ndani ya siku 7 za kazi baada ya kukamilisha kufanya malipo ya vifaa vya huduma husika.
- ii. Kurekebishiwa au kubadirishiwa mita ya maji itakayodhibitika kuwa na matatizo ndani ya siku 15 baada ya kupokea taarifa kuhusiana na mita hiyo.
- iii. Kusoma mita ya maji ya mteja ndani ya mzunguko wa siku 30 kila mwezi.
- iv. Kurejesha huduma ya maji kwa mteja aliyesitishiwa kimakosa ndani ya saa 24 baada ya kupokea taarifa ya usitishaji wa huduma hiyo.
- v. Kurudisha huduma ya maji kwa mteja aliyesitishiwa huduma ndani ya saa 24 baada ya mteja kulipa deni lake.
- vi. Kujibiwa malalamiko yanayohusiana na ankara za maji ndani ya siku 5 za kazi tangu tarehe ya kupekelewa kwa malalamiko.
- vii. Kujibiwa malalamiko yasiyohusiana na ankara za maji ndani ya siku 15 za kazi tangu tarehe ya kupekelewa kwa malalamiko.
- viii. Kufanya marekebisho ya mtandao wa majitaka unaofurika ndani ya nyumba ya mteja ndani ya saa 12 baada ya kupokea taarifa.

- ix. Kufanya marekebisho ya mtandao wa majitaka unaofurika kwenye ardhi ya mteja au katika mali ya mteja ndani ya saa 12 baada ya kupokea taarifa.

7.0 HAKI NA WAJIBU WA IRUWASA

IRUWASA ina haki na wajibu ufuatao:-

7.1 Haki za IRUWASA

- a) Kutokubugudhiwa mtumishi wa IRUWASA au wakala wake wakati wa kutoa huduma.
- b) Kusitisha huduma ya majisafi na majitaka kwa mteja ambaye hajalipia huduma.
- c) Kufanya ukaguzi wa huduma nyumbani kwa mteja, viwandani au Taasisi.
- d) Kumiliki mabomba yote ya maji kutoka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja.
- e) Kumuunganishia huduma ya maji mteja yeyote kwenye bomba lolote.

7.2 Wajibu wa IRUWASA

- a) Kuwapatia wateja wake majisafi na salama kwa kuzingatia ubora uliokubalika na huduma ya usafi wa mazingira katika mazingira yaliyo salama na endelevu.
- b) Kuwataarifu wateja kuhusu hali ya huduma ya majisafi na usafi wa mazingira.
- c) Kutoa huduma bila upendeleo.
- d) Kuwaelimisha wateja juu ya utumiaji bora wa maji na utunzaji wa rasilimali za maji.
- e) Kuendeleza na kutunza miundombinu ya Majisafi na Usafi wa Mazingira iliyopo.
- f) Kuhakikisha IRUWASA inakusanya mapato kutoka kwa wateja wake kwa ajili ya uendeshaji na udumishaji wa huduma.
- g) Kufanya ukarabati wa mabomba yote ya maji kutoka kwenye bomba kuu hadi kwenye mita ya mteja pindi tatizo linapogunduliwa na IRUWASA au linapotolewa taarifa na mteja.
- h) Kushirikiana na watoa huduma wengine kama vile Ofisi ya Mkuu wa Mkoa, Wilaya, Halmashauri ya Manispaa, Shirika la Umeme Tanzania (TANESCO), Wakala wa Barabara (TANROADS), Wakala wa Majengo (TBA), Mamlaka ya Mapato Tanzania (TRA), Wazabuni, Kampuni ya Simu Tanzania (T.T.C.L), Polisi, Posta na wadau wengine ambao IRUWASA itahitaji huduma zao.

8.0 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

8.1 Haki za Wateja

- a) Kupata huduma bora na za uhakika za majisafi na salama pamoja na Usafi wa mazingira kwa muda muafaka.
- b) Kupata taarifa sahihi na za kuaminika kwa wakati unaotakiwa.
- c) Kupata ufafanuzi na utatuzi kuhusu huduma za majisafi na usafi wa mazingira.
- d) Mteja kuomba kupimiwa utendaji wa mita yake endapo atahitaji.
- e) Mteja kutunziwa siri zake.

8.2 Wajibu wa Mteja

Mteja ana wajibu ufuatao:-

- a) Kulipia gharama za huduma za majisafi na usafi wa mazingira kwa wakati na kwa utoshelevu ili kuhakikisha huduma zinakuwa endelevu.
- b) Kutoa taarifa kuhusu uharibifu wa miundombinu ya majisafi na majitaka, uvujaji wa maji au wizi wa maji wa aina yoyote kwa Mamlaka ili kuokoa maji yasipotee.
- c) Kutunza Miundombinu ya IRUWASA inayotumika kumpa huduma (k.m mita za maji, mabomba n.k).
- d) Kutumia maji kwa uangalifu na kwa matumizi yaliyokusudiwa.
- e) Kuzuia uchafuzi wa aina yoyote kwenye vyanzo vya maji na mabwawa ya kusafisha majitaka.
- f) Kuwa na matumizi sahihi ya mtandao wa majitaka.

8.3 Fidia Itakayolipwa na Mteja Kufuatia Uharibifu wa Miundombinu

- a) Mteja atawajibika kulipia mita yake ya maji endapo itaibiwa au kuharibiwa ikiwa katika eneo lake.
- b) Mteja atagharamia gharama zote za uharibifu wa aina yoyote kwenye miundombinu ya IRUWASA pale ambapo itathibitishwa kuwa mteja amefanya uharibifu huo au amesababisha kutokea kwa uharibifu huo au kutokana na uzembe.

9.0 MREJESHO WA UTOAJI WA HUDUMA KUTOKA KWA WATEJA

Wateja wetu wanaweza kutoa mrejesho, ushauri na maoni ya kujenga, kuendeleza na kuboresha huduma zitolewazo na IRUWASA kila mara inapobidi ili huduma zetu ziwe endelevu. Mrejesho kama vile pongezi, mapendekezo na malalamiko unawaweza kuwasilishwa kwa Mkurugenzi Mkuu kwa njia mbalimbali ikiwa ni pamoja barua, nukushi, simu, barua pepe, tovuti au kwa kufika ofisini na kukutana na menejimenti

Aidha, mawasiliano hayo yanaweza kufanyika kwa kupitia njia mbalimbali kama ambavyo zimeonyeshwa katika kukurasa wa 11 wa mkataba huu.

10.0 NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO NA UTOAJI FIDIA

10.1 Namna ya Kushughulikia Malalamiko ya Wateja

IRUWASA hupokea malalamiko ya wateja kupitia Kitengo chake cha Huduma kwa Mteja. Malalamiko hayo hupokelewa kwa njia ya simu za Bure za mkononi, Mteja kuandika barua au mteja kufika moja kwa moja kwa ofisi za IRUWASA na kutoa lalamiko.

Malalamiko hayo huingizwa kwenye mfumo wa kupokea malalamiko na kuyaelekeza kwenye Idara husika. Kila Idara hufanyia kazi malalamiko husika na kutoa mrejesho wa utekelezaji kupitia Mfumo ambapo Afisa Huduma Kwa Mteja hupiga simu kwa

wateja aliyelalamika ili kutoa mrejesho wa namna ambavyo lalamiko lake lilivyoshughulikiwa. Endapo mteja hatatimiziwa lalamiko lake kwa muda uliokubaliwa, awasiliane na **MKURUGENZI MTENDAJI** kwa ajili ya hatua zaidi kupitia sanduku la posta 570, **Iringa** au barua pepe md@iruwasa.go.tz.

10.2 Fidia kwa Mteja kwa kushindwa Kufikia Malengo ya huduma

Endapo IRUWASA itashindwa kufikia malengo ya utoaji wa huduma itawajibika kulipa fidia kama zilivyoainishwa kwenye **Jedwali Na. 1** lililoambatanishwa mwishoni mwa Mkataba huu (*vipengele na. 1 hadi 9: vinaonyesha fidia ambayo IRUWASA itatoa baada ya kushindwa kufikia malengo ya ubora wa huduma*).

11.0 UFUATILIAJI WA MKATABA

Mteja atapatiwa nakala ya Mkataba wa Huduma kwa Mteja kwa ajili ya kufuatilia utekelezaji wa makubaliano yaliyofikiwa baina yake na IRUWASA. Mteja ana haki ya kutoa maoni yake endapo IRUWASA itakiuka makubaliano hayo. Mteja anaweza kutoa maoni yake kwa njia za simu, barua, barua pepe, tovuti au kufika moja kwa moja ofisini.

12.0 MAPITIO YA MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA

IRUWASA imejiwekea utaratibu wa kuupitia Mkataba wa Huduma kwa Mteja kila baada ya miaka mitatu ili kukidhi matakwa ya wateja wake na kukabiliana na mabadiliko ya kisera yatakayojitokeza. Mkataba huu uliandaliwa na kusambazwa kwa wadau kwa mara ya kwanza mwaka 2003, na kufanyiwa mapitio mwaka 2007. Hii ni mara ya tatu kufanyiwa mapitio. Mapitio ya Mkataba huu yatafanyika kwa mara nyingine mwaka 2021 kwa kuzingatia malengo ya utoaji wa huduma yaliyomo kwenye Mpango wa Biashara wa IRUWASA.

Katika kupitia Mkataba wa Huduma kwa Mteja, wadau wa IRUWASA hushirikishwa kupitia mikutano ya hadhara na warsha ambapo rasimu ya Mkataba hutolewa nakala na kugawiwa kwa wadau kwa ajili ya kupitia na kufanya maboresho.

13.0 TAARIFA ZA UTEKELEZAJI WA MKATABA KWA WATEJA

IRUWASA huwapa wateja wake taarifa mbalimbali za maendeleo ya utekelezaji wa Mkataba wa huduma kwa njia zifuatazo:-

- i) Mikutano ya ngazi ya Kata na Mitaa ambayo hufanyika kila robo mwaka wastani wa mikutano isiyopungua nane (08).
- ii) Matangazo ya vipaza sauti (loud speakers) hufanyika mara moja kwa mwezi.
- iii) Ujumbe mfupi kupitia simu za mkononi za wateja ambao hutolewa kila inapohitajika.
- iv) Kuwapigia simu wateja moja kwa moja.
- v) Kutumia vyombo vya habari zikiwemo Redio za ndani, magazeti na Televisheni.
- vi) Majibu ya ana kwa ana mteja apokuwa amekuja moja kwa moja ofisi za IRUWASA.

14.0 ANWANI ZA IRUWASA NA SAA ZA KAZI

Kufika Ofisini:

Ofisi za IRUWASA zipo eneo la Wilolesi, Mtaa wa Uhuru, mkabala na Ofisi ya zamani ya TANESCO.

Siku na Saa za Kazi:

- Kuanzia saa 1.30 hadi saa 10.30 jioni kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa,
- Kuanzia saa 2.30 asubuhi hadi 7.00 mchana siku ya Jumamosi

Kwa barua ni:

Mkurugenzi Mtendaji,
Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mjini Iringa (IRUWASA).
S.L.P. 570,
IRINGA.

Simu za mezani: +255 026 2700017/2700005

Nukushi: +255 026 2700005

Simu za bure za kiganja: 0800 754433, 0689800199 , 0655033462 (kuanzia saa 12:00 asubuhi – 10:30 jioni)

Barua Pepe: md@iruwasa.go.tz

Tovuti: www.iruwasa.go.tz

MAJI NI UHAI NA USAFI WA MAZINGIRA NI UTU

JEDWALI Na.1
FIDIA KWA MTEJA ENDAPO IRUWASA ITASHINDWA KUFIKIA MALENGO
YA UBORA WA HUDUMA.

Na	Eneo linalokusudi wa	Maelezo	Malengo ya Ubora wa Huduma	Fidia Stahiki	Fidia kwa muda unaozidi
1	Maunganisho ya huduma	Kuunganishwa kwenye mtandao wa Majisafi na Majitaka.	Siku 7 za kazi baada ya mteja kulipa gharama za vifaa.	Sh. 10,000.00	Sh. 5,000.00 kwa siku
2	Mita ya maji (1)	Kutengeneza au kubadilisha mita ya maji yenye matatizo (mbovu).	Siku 15 za kazi baada ya kubainiwa au kutolewa taarifa.	Sh. 15,000.00	Sh. 5,000.00 kwa siku
3	Mita ya maji (2)	Usomaji wa mita	Usomaji wa mita ufanyike kila mwezi ili mradi dira husika inaweza kufikika na mtoa huduma.	Sh. 15,000.00	Sh. 5,000.00 kwa siku
4	Kusitisha maji	Kusitishwa maji kwa makosa	Ndani ya saa 24 huduma iliyositishwa kimakosa itarejeshwa baada ya kupata taarifa.	Sh. 30,000.00	Sh. 5,000.00 kwa siku
5	Kurudisha maji	Kurudisha maji baada ya kulipa deni	Ndani ya saa 24 huduma itarejeshwa baada ya mteja kulipa deni lake.	Sh. 30,000.00	Sh. 5,000.00 kwa siku
6	Malalamiko	Kushughulikia lalamiko ambalo linahusiana na bili	Ndani ya siku 5 za kazi kukamilisha uchunguzi na kutatua tatizo.	Sh. 30,000.00	Sh. 5,000.00 kwa siku
7	Malalamiko	Kushughulikia lalamiko ambalo halihusiani na bili	Ndani ya siku 15 za kazi kukamilisha uchunguzi na kutatua tatizo.	Sh. 30,000.00	Sh. 5,000.00 kwa siku
8	Afya na Usalama (1)	Majitaka kutoka kwenye mtandao wa majitaka kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa IRUWASA kufurika ndani ya nyumba ya mteja.	Sh. 40,000.00	Sh. 20,000.00 kwa siku
9	Afya na Usalama (2)	Kufurika kwa mtandao wa majitaka (nje)	Haitakiwi majitaka kutoka kwenye mtandao wa IRUWASA kutiririka kwenye eneo / makazi ya mteja.	Sh. 30,000.00	Sh. 20,000.00 kwa siku