



TETU ABERDARE WATER AND SANITATION COMPANY

Head Office: Nyeri - Outspan Road, Former District Water Offices
P.o. Box: 1089 - 10100, NYERI Customer Care: 0713 606 859
Email: info@tewasco.co.ke OR teawasco@gmail.com

HATI YA HUDUMA

HUDUMA ITOLEWAYO	MAHITAJI YA MTEJA	ADA INAYOTOZWA	MUDA
Fomu ya maombi ya kuunganishwa maji	Nakala ya kitambulisho ya Kitaifa na barua kutoka kw mkuu wa mtaa	Bila malipo	Kati ya siku 10
Kujiondoa	Kurudisha fomuu iliyojazwa kikamilifu	Bila malipo	Kati ya siku 2
Ufungaji mpya wa maji	Malipo ya amana na ada ya kuunganishwa	Amana ya sh. 2500 na ada ya kuunganishwa sh. 2500	Kati ya siku 3
Kusitishwa kwa huduma ya maji	Taarifa kwa njia ya SMS	Bila malipo	Notisi ya saa 48 kwa kusitishwa kulikopangwa, saa 3 kusitishwa kisichopangwa
Majibu kwa malalamiko yaliyoandikwa	Ripoti	Bila malipo	Kati ya siku 2 (Rufaa kati ya siku 7)
Kukatwa kwa huduma kwa kutolipa	Kulipa kabla ya tarehe ya mwisho	Sh. 1000	Siku 7 baada ya kutolewa kwa bili
Kuunganishwa kwa huduma tena	Kulipa bila na ada ya kurejeshewa kwa huduma	Bili zote + sh 1000	Kati ya siku 1
Kukatwa huduma kwa ombi la mteja	Taarifa ya saa 24 kabala	Kulipa bili na sh 200 kwa huduma ya kuzima maji	Kati ya siku 1
Kubadilisha jina la mteja	Kujaza fomu ya kubadilisha umiliki	Amana + ada ya kurejeshwa kwa huduma	Kati ya siku 1
Kupima mita ya maji	Kwa ombi	Sh 500	Kati ya siku 1
Kubadilisha mita iliyopotea/kuharibika	Ripoti	Gharama ya mita	Kati ya siku 1
Kujibu mivunjo ya mabomba	Ripoti	Bila malipo	Kati ya saa 8
Usomaji wa mita	Ufikiaji wa mita	Bila malipo	Mara moja kwa mwezi
Kutoa bili	Usomaji wa mita	Kulingana na matumizi	Mara moja kwa mwezi
Huduma ya wateja ofisini	Ziara	Bila malipo	Kati ya dakika 10
Huduma kwa njia ya simu	Simu	Bila malipo	Ndani ya miduara mitatu au piga simu tena mara moja iwapo namba imejawa
Kuripoti unganisho haramu	Ripoti	Bila malipo	
Malipo kupitia M-PESA au mawakala wa KCB	Nambari ya akaunti na lipa kwa nambari ya Paybill 851675	Kulingana na matumizi	
Kurejeshewa fedha	Ombi	Malipo hufanyika baada ya kusoma mita ya mwisho na kukatika kwa huduma	Kati ya siku 1
Kutangaza matokeo ya zabuni	Lazima uwe umeomba au kushiriki zabuni	Bila malipo	Kati ya siku 21 baada ya kukamilika kwa mchakato wa zabuni
Malipo kwa wasambazaji na wakandarasi	Kuwasilisha bidhaa/huduma, Ankara, Agizo la ugavi/ Usafirishaji, Hati ya ukaguzi	Bila malipo	Kati ya siku 30 (isipokuwa kwa mikataba maalum)
Utafiti wa kurindhika kwa wateja	Kushirikiana na anayefanya utafiti	Bila malipo	Kati ya siku 14