

MAKTABA WA HUDUMA KWA MTEJA

Kampuni ya Kenya Electricity Transmission Company (KETRACO) imejitolea kuwapa wateja na wadau wetu wote huduma kwa heshima, utaalamu na kwa mda mfupi iwezekanavyo.

TAARIFA YA MAONO

"Kuwa kampuni ya kimataifa ya usambazaji umeme na kiunganishi kikuu Africa."

TAARIFA YA LENGU

"Kujenga na kuendesha mtandao wa usambazaji umeme ulio wa kuaminika, bora na madhubuti, ili kukuza biashara ya umeme kwa ajili ya maendeleo ya kijamii na kiuchumi."

IDARA	HUDUMA ZINAZOTOLEWA	KINACHOHITAJIKA	TARAJIO LA JIBU	ADA
Huduma kwa wateja	Huduma kwa wateja	Mawasiliano kuhusu huduma	Masaa 24 kutoka kupokea kwa mawasiliano	Bure
	Kushughulikia maoni ya wateja (malalamiko/pongezi)	Malalamiko/pongezi	Kiri mara moja na kujibu katika siku 14	Bure
Zabuni (Ununuzi wa bidhaa na huduma)	Mchakato wa zabuni	Kudhibitisha ujuzi wa kufanikisha mahitaji ya zabuni	Siku 30	Chini ya Ksh. 1000
	Wasiliana kuhusu matokeo ya mchakato wa zabuni	Ushiriki	Siku 30	Bure
	Malipo	Kufikisha nyaraka kulingana na masharti husika	Siku 30 au kulingana na masharti ya mkataba	Bure
Kutengeneza njia ya miradi	Matumizi ya ardhi kwa kusudi ya njia ya miradi	Hati hakika ya umiliki	Siku 90	Bure
	Fidia kwa mazao iliyoharibiwa	Ushahidi wa umiliki	Kabla ya siku 90	Bure
	Kupewa makazi mapya kwa jamii zilizoathitriwa na ujenzi wa miradi	Ushahidi wa umiliki wa ridhaa	Miezi 12	Bure
	Fidia ya kupunguza matumizi ya ardhi	Ushahidi wa umiliki wa ridhaa	Siku 90	Bure
	Fidia ya mijengo iliyoharibiwa	Ushahidi wa umiliki wa ridhaa	Siku 90	Bure

TUMEJIWEKA WAKFU KUWAPA WATEJA NA WADAU WETU WOTE HUDUMA BORA NA WA KITAALAMU.

Huduma yoyote isiyo ambatana na viwango vilivyopewa, ama mfanyikazi asiyetilia maanani utaratibu unaofaa katika utoaji wa huduma anafaa kushtakiwa kwa mkurugenzi mkuu wa kampuni hii.

S.L.P 34942-00100, Nairobi; Simu: (+254) 719 018000/ (+254) 020 4956000/ (+254) 732 128000

Wavuti: www.ketraco.co.ke;

Barua pepe: info@ketraco.co.ke

au

Afisa wa huduma kwa wateja (malalamishi) simu: (+254) 719 018021/ (+254) 020 4956021

Barua pepe: complaints@ketraco.co.ke

au

Katibu wa Tume ya Haki ya Kiutawala; Gorofa la Pili, West End Towers, Waiyaki Way, Westlands,
S.L.P 20414-00200 Nairobi; simu: (+254) 020 2270000; Wavuti: www.ombudsman.go.ke