

## MKATABA WA UTOWAJI HUDUMA KWA WATEJA

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

### TAARIFA YA MAONO

"Mfumo thabiti wa umeme utakaoimarisha ubora wa maisha mkoani na zaidia"

### TAARIFA YA WITO

"Kutoa umeme thabiti inayoweza biashara ya nishati kwa maendeleo endelevu 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 mawasiliano	Bure
	Kushughulikia maoni yawateja(malalmiko /pongezi)	Malalamiko/Pongezi	Kiri mara moja na kujibu katika siku 14	Bure
Zabuni (Ununuzi wa bidhaa na huduma)	Mchakato wa zabuni	Kudhibitisha ujuzi waku-fanikisha mahitaji ya zabuni	Siku 30	Chini Ya Ksh 1000
	Wasiliana kuhusu matokeo ya mchakato wa zabuni	Ushiriki	Siku 30	Bure
	Malipo	Kufikisha nyarakakulingana na mashartihusika	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 za kazi	Bure
	Fidia ya kupunguza matumizi ya ardhi	Ushahidi wa umiliki	Siku 90 za kazi	Bure
	Fidia kwa mazao iliyoharibiwa	Ushahidi wa umiliki na ridhaa	Siku 90 za kazi	Bure
	Fidia kwa mijengo iliyoharibiwa	Ushahidi wa umiliki na ridhaa	Siku 90 za kazi	Bure
	Kupewa makazi mapya kwa zilizoathiriwa na ujenzi wa miradi	Ushahidi wa umiliki na ridhaa	Miezi 12	Bure

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

Huduma yoyote isiyo ambatana na viwango vilivyopewa, ama mfanyikanzi asiyetilia maanani utaratibu unaofaa katika utoaji wa huduma anafaa kushtakiwa kwa mkurungezi mkuu wa kampuni hii S.L.L 34942-00100 , Nairobi; Simu: (+254) 719 018000/ (+254) 020 4956000/ (+254) 732 128000

Wavuti:www.ketraco.co.ke

Barua pepe: minfo@ketraco.co.keau

Ofisa wa mawasiliano 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.ombusman.go.ke