



TAARIFA KWA UMMA

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA), kama Mdhibiti wa sekta ya Mawasiliano ya Kieletroniki na Posta nchini, pamoja na mambo mengine, ina jukumu la kusimamia gharama na tozo katika huduma za mawasiliano zinazotolewa na watoa huduma.

Katika kutekeleza majukumu yake; TCRA imekuwa ikichukua hatua mbalimbali zinazolenga kuhakikisha mahitaji ya Wadau wa pande zote (Serikali, watoa huduma na watumiaji wa huduma) yanafikiwa kupitia huduma husika.

Kwa mfano TCRA imekuwa ikichukua hatua mbalimbali ikihusisha watoa huduma ili kushusha bei ya simu za kawaida (Basic Tariffs), ambazo ni bei za nje ya vifurushi.

Hii ni baada ya kuona kuwa jitihada za kushusha bei za mwingiliano (interconnection charges) zilizokokotolewa na kuanza kutumika mwaka 2018 hazikuakisiwa kwenye bei za nje ya vifurushi.

Kwa kulinganisha mwaka 2018 na Feb 2021, wastani wa bei za kupiga simu ndani ya mtandao pasipo kujiunga na kifurushi zimeshuka kutoka TZS. **290.27** kwa dakika hadi TZS. **70.81** kwa dakika, sawa na punguzo asilimia 76; wastani wa bei za kupiga simu kutoka mtandao mmoja kwenda mtandao mwingine pasipo kujiunga na kifurushi nazo zimeshuka kutoka TZS. **387.55** kwa dakika hadi TZS. **71.99** kwa dakika, sawa na punguzo asilimia 81; bei za kutuma jumbe fupi (SMS) zimeshuka kutoka TZS. **64.12** hadi TZS. **22.23** kwa SMS sawa na punguzo la asilimia 65.

Wastani wa bei za **data** kwa Mb moja pasipo kujiunga na kifurushi zimeshuka kutoka TZS. **104.86** kwa Mb moja mpaka TZS. **24.16** kwa Mb sawa na punguzo la asilimia 77.

Dhumuni kubwa la juhudi hizi lilikuwa kupunguza tofauti kubwa iliyokuwepo kati ya bei za vifurushi na bei za kutumia huduma bila kujiunga na vifurushi.

Pamoja na jitihada hizi, bado TCRA iliendelea kufuatilia kwa ukaribu suala la vifurushi, kutokana na ukweli kwamba asilimia zaidi ya 90 ya watumiaji wa huduma za mawasiliano wanatumia vifurushi.

Pia kulikuwa na malalamiko mengi juu ya vifurushi, hasa kwenye matumizi ya **data**, ikiwemo kutumika kwa salio pindi kifurushi kinapofikia ukomo wa matumizi.

Mwezi Novemba 2018, TCRA ilitoa maelekezo kwa watoa huduma kuwa:-

1. Simu zote za sauti kwenye vifurushi ziwe zinahesabiwa au kulipiwa kwa sekunde zilizotumika. Kiwango cha chini cha hesabu kiwe ni sekunde.
2. Huduma za **data** kwenye vifurushi ziwe zinahesabiwa kwa kiwango cha kilobaiti 10; na kiwango kidogo cha kutozwa kwa **data** pia kiwe ni kilobaiti 10.
3. Watoa huduma waweke utaratibu unaomwezesha Mteja anayejiunga na huduma za vifurushi kuchagua na kukubali kutozwa gharama zisizokuwa kwenye vifurushi mara muda wa kifurushi alichojiunga nacho au uniti za kifurushi husika kumalizika.

Na endapo Mteja hatachagua, basi asiweze kukatwa kwenye salio lake.

4. Makadirio na kiwango cha chini cha Uniti zinazoweza kutozwa/kulipiwa kifahamike na kupatikana kwa wateja ili waweze kufanya maamuzi sahihi.

Pamoja na maelekezo hayo, TCRA ilijiridhisha juu ya umuhimu wa kutengeneza utaratibu ambao kwa kiwango kikubwa utatatua kero za vifurushi.

Katika kutengeneza utaratibu huo, tarehe 5 Februari, 2021, TCRA ilitoa matangazo ya kukaribisha maoni ya wadau wote kuhusu huduma ya vifurushi vinavyouzwa na watoa huduma kwa wateja, ili kuhakikisha ufanisi na kuwezesha upatikanaji wa huduma bora kulingana na thamani ya fedha ya malipo yaliyofanywa na wanaojiunga na vifurushi husika.

Kama mnavyokumbuka, kimsingi mashauriano haya yalilenga kupata majibu katika maeneo **kumi** yafuatayo:-

- i. Kuunganishwa moja kwa moja kifurushi (*auto renewal*) mara baada ya kifurushi alicholipia Mteja kufikia ukomo wa muda wa matumizi au kinapoisha;

- ii. Kuunganisha watumiaji kwenye vifurushi bila ridhaa yao, ikiwa ni pamoja na kutokuwepo kwa ridhaa ya kutumia taarifa za mtumiaji;
- iii. Kutokuwepo uwazi katika makato ya huduma ya **data** wakati wa kutumia vifurushi;
- iv. Malalamiko ya watumiaji juu ya kuisha kwa kasi kwa vifurushi vya **data**;
- v. Matangazo ya huduma yanayopotosha na vigezo na masharti visivyo bayana;
- vi. Watumiaji kujikuta wanatozwa gharama kubwa, mara tu kifurushi kinapoisha kutokana na kukatwa kwa salio lao lililolipiwa kabla ya huduma bila ridhaa yao;
- vii. Uelewa wa watumiaji kuhusu huduma na bidhaa kwenye vifurushi;
- viii. Watumiaji kupoteza muda wa maongezi, idadi ya meseji (SMS) au **data** ambazo hawajazitumia baada ya kumalizika/ukomo wa muda wa kifurushi;
- ix. Mashaka kwamba gharama za baadhi ya huduma zinafidwa kwa kuuza **data** kwa vifurushi chini ya gharama halisi; na
- x. Kuwa na kanuni ndogo (*Rules*) zinazohusu huduma ya vifurushi na kuzitofautisha na promosheni na ofa maalum.

Jumla ya maoni **3,278** yalipokelewa kutoka kwa wadau mbalimbali ikijumuisha Watumiaji, Watoa huduma na Wizara ya Mawasiliano na Teknolojia ya Habari.

TCRA inawashukuru sana wote waliotoa maoni na ushauri kwa lengo la kuboresha Huduma hizi za Vifurushi hapa nchini kwetu Tanzania.

Kwa kuzingatia maoni na ushauri wa wadau hao, TCRA imeweza kuandaa Kanuni ndogo (**Rules**) ambazo zitawezesha kutatua kero za watumiaji wa huduma na kuongeza ustawi wa Sekta ya mawasiliano. Baadhi ya mambo yaliyomo katika Kanuni ndogo hizo ni pamoja na:-

1. Mtoa huduma hatatoa huduma za vifurushi bila kibali cha Mamlaka;
2. Mtoa huduma atahakikisha kwamba bei za vifurushi zinazingatia bei husika ya chini na ya juu zilizowekwa na Mamlaka;

3. Mtoa huduma atatumia lugha rahisi na vigezo na masharti yaliyo wazi kuhusu vifurushi vinavyotolewa;
4. Vifurushi vinavyotolewa kwa Mtumiaji havitaondolewa, havitarekebishwa au kubadilishwa ndani ya miezi mitatu baada ya kuidhinishwa;
5. Mtoa huduma atatoa fursa kwa Mtumiaji wa huduma za mawasiliano kuchagua na kujiunga na vifurushi visivyokuwa na ukomo wa muda wa matumizi vitakavyo patikana kwenye menyu kuu na watatumia jina linalofanana kwa vifurushi hivi ili vitambulike kwa wepesi;
6. Mtoa huduma atatoa taarifa kila wakati matumizi ya kifurushi yatakapofikia asilimia **75** na **100** kwa vifurushi vya muda wa maongezi, **data** na SMS;
7. Mtoa huduma ataweka Program Rununu (**Mobile App**) ya kumwezesha mtumiaji wa huduma mwenye simu janja kufuatilia matumizi yake ya **data** kwa kupakua Program Rununu hiyo ya mtoa huduma;
8. Mtoa huduma ataweka utaratibu unaowawezesha anayejiunga na huduma za vifurushi kuchagua na kukubali kutozwa gharama zisizokuwa kwenye vifurushi mara muda wa vifurushi alichojiunga nacho au uniti za kifurushi husika kumalizika.

Utaratibu huu wa kuchagua na kukubali utakuwa chaguo msingi mpaka pale anayejiunga achague na kukubali kutumia gharama nje ya kifurushi;

9. Mtoa huduma ataweka utaratibu wa kumwezesha aliyejiunga na kifurushi chochote kuendelea kutumia muda au uniti za kifurushi ambazo zitakuwa zimesalia ndani ya muda wa matumizi uliowekwa kwa kununua tena kifurushi hicho hicho kabla ya kumalizika kwa muda wake;
10. Mtoa huduma ataweka utaratibu au mfumo wa kumwezesha mtumiaji wa huduma kuhamisha uniti za kifurushi kwenda kwa mtumiaji mwingine ndani ya mtandao wake kwa masharti kwamba:

*Kiasi cha chini cha kuhamisha kitakuwa ni **250Mb** na Mtumiaji anaweza kuwahamishia watumiaji wasiozidi wawili; na*

Mtumiaji aliyehamishiwa Uniti za Kifurushi hataruhusiwa kumhamishia Mtumiaji mwingine uniti hizo au sehemu ya uniti alizohamishiwa;

11. Mtoa huduma hataruhusiwa kupunguza kasi ya **data** kwenye kifurushi cha Mteja ndani ya muda wa kifurushi husika;
12. Mtoa huduma hatafanya Promosheni zaidi ya tatu au kutoa ofa maalum zaidi ya tatu kwa wakati mmoja kupitia huduma za sauti, SMS na **data**;

Utekelezaji wa Kanuni ndogo hizi utanza rasmi **tarehe 02 Aprili, 2021** na tunaamini utaendelea kujibu mambo mengi yanayolalamikiwa na Wateja kwa sasa.

Tuendeleeni kufuatilia mabadiliko haya kwa umakini na kwa mtazamo chanya.

Ndugu zangu Wanahabari na Watanzania wote, pengine nimalizie kwa kuwakumbusha kuendeleza mapambano dhidi ya tabia ya Utapeli Mitandaoni kwa kufanya mambo yafuatayo:-

1. Tuendeleo kuusoma mara kwa mara Mwongozo wa TCRA kwa Watumiaji wa Huduma na Bidhaa za Mawasiliano utatusaidia sana;
2. Usikubali kutapeliwa kwa kutekeleza maelekezo yanayohusu mwamala wowote wa kifedha katika simu yako, kwa kupigiwa simu na mtu yeyote anayejifanya mfanyakazi wa Kampuni yoyote ya simu au Wakala wake;
3. Ikitokea tapeli wa aina hiyo amekupigia simu basi itume namba iliyokupigia kwenda namba **15040** ambayo ni ya bure;
4. Ikitokea pia umetumiwa ujumbe wowote wa kitapeli usiutekeleze wala kuutelekeza, utume ujumbe huo na namba ya aliyekutumia kwenda namba **15040** ambayo ni ya bure;
5. Jiridhishe kwamba Laini zote zilizosajiliwa kwa Kitambulisho chako cha Taifa ni zako kwa kubonyeza ***106#** kisha chagua **namba 2** kuangalia namba zilizosajiliwa kwa kitambulisho chako ndani ya Mtandao husika; **chagua namba 3** kuona namba zilizosajiliwa kwa Kitambulisho chako mitandao yote na endapo kuna zisizo zako nenda kituo cha Mtoa huuma wako ukazifute.

IMETOLEWA NA
MKURUGENZI MKUU
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA
Machi 2, 2021