JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

ISO 9001:2015 CERTIFIED

KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO YA MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA, DAR ES SALAAM

LALAMIKO Na. TCRA/COMP/35/2022

BAINA YA

ABOUBAKAR IDDI ALLY ....MLALAMIKAJI

DHIDI

SHIRIKA LA POSTA TANZANIA................................... MLALAMIKIWA

MBELE YA:

Bi. Vupe Ligate	**-**	**Mwenyekiti**
Dkt. Mzee Mndewa	**-**	**Mjumbe**
Dkt. George Mulamula	**-**	**Mjumbe**
Bw. John Daffa	**-**	**Mjumbe**

Tarehe ya Uamuzi 19/5/2022

UAMUZI WA KAMATI

1. UTANGULIZI

Bw. Aboubakar Iddi Ally ni mteja wa Shirika la Posta Tanzania na katika lalamiko hili atafahamika kama Mlalamikaji. Shirika la Posta Tanzania ni shirika la Umma linalotoa huduma ya posta na huduma za vifurushi nchini (EMS) ambaye katika lalamiko hili atajulikana kama Mlalamikiwa.

Mlalamikaji anamlalamikia Mlalamikiwa kwa kukiuka masharti ya huduma za vifurushi na kuwa amekuwa akitoa huduma hizo bila ya kufuata utaratibu wa masharti ya utoaji wa huduma kama alivyojitanabaisha kwa wateja.

Kwenye lalamiko hili, Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe bila ya kuwa na shaidi au wakili wakati Mlalamikiwa aliwakilishwa na Aggrey Emanuel Peter ambaye ni msimamizi wa shughuli za operesheni Mkoa wa Mwanza, Brenda Bigambwa ambaye ni Msimamizi wa Huduma za Kaunta na Jane Silanga ambaye alikuwa ni shahidi.

Mlalamikaji alileta madai yake mbele ya Kamati ya Malalamiko akitaka yafuatayo: - alipwe fidia Shilingi za Kitanzania Laki Mbili na Elfu Hamsini (TZS250, 000/-) kwa usumbufu uliosababishwa na Mlalamikiwa; Mlalamikiwa amuandikie barua ya kumwomba radhi na kuahidi kutokuendelea kuvunja masharti ya huduma za EMS.

2. USIKILIZAJI WA MALALAMIKO

Sababu ya lalamiko hili kufikishwa mbele ya Kamati kulitokana na Mlalamikaji kufikisha lalamiko lake kwa Shirika la Posta Tanzania mnamo tarehe 10/12/2021 kama taarifa na kudai kuwa Mlalamikiwa amekuwa akivunja masharti ya utoaji wa huduma za EMS, uvunjaji ambao umepelekea yeye Mlalamikaji kupata usumbufu wa kutokupokea barua zake kwa wakati au kulazimika kutembelea ofisi za Mlalamikiwa ili kufuata barua zake kinyume na masharti ya leseni ya utoaji huduma.

Tarehe 20/12/2021, Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania ilipokea lalamiko kutoka kwa Mlalamikaji akilalamika kutokuridhishwa na huduma za Mlalamikiwa na majibu ya barua yake aliyomwandikia tarehe 10/12/2021. Pamoja na mambo mengine, barua yenye namba ya ufuatiliaji (tracking number) EE230587212TZ ambayo iliwasilishwa ofisi ya

Katibu Tawala wa Mkoa kwa S.L.P 119 Mwanza na kutumiwa ujumbe kuifuata barua yake ofisini hapo. Baada ya pande mbili kususluhishwa na usuluhishi kushindikana, Kamati ya Malalamiko iliandaa kikao cha kusikiliza lalamiko hili na pande zote mbili zilipelekewa wito wa kufika mbele ya Kamati tarehe 22/4/2022.

3. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Katika lalamiko hili, Mlalamikaji alieleza kuwa yeye ni mtumishi wa Umma katika Idara ya Elimu Mkoa Wa Mwanza na kuwa aliwasilisha lalamiko lake mbele ya Kamati kwani lalamiko lake ni jambo mtambuka linalohusu huduma za Posta.

Aliendendelea kueleza kuwa, yeye anafanya kazi Wilayani Ukerewe na ni mtumiaji wa huduma za kiposta eneo la EMS na kuwa analalamikia kuhujumiwa na kutomfikia kwa wakati. Mlalamikaji alitoa mfano wa barua aliyotumiwa tarehe 8/5/2017 haikumfikia kwa wakati. Alieleza zaidi kuwa kuna baadhi ya barua alizotumiwa wakati mwingine zilimfikia kwa kuchelewa na hata nyingine zikafika kwa kupitia watu wengine ambao hakuwatuma kumpokelea barua zake na hivyo kuamini kuwa Mlalamikiwa anatumia utaratibu usio sahihi kutoa huduma zake kwa wateja. Aliendelea kueleza kuwa, kuna baadhi ya watumishi wa Posta wamekuwa wanahodhi barua zake kwa sababu wanazozifahamu kama inavyooneshwa kwenye kielelezo alichokiwasilisha mbele ya Kamati na kupewa jina la la EX-PW-1.

Aliendelea kueleza kuwa kuna wakati aliitiwa barua iliyokuwa imetumwa kwa EMS kwa ujumbe mfupi wa simu ikimtaka akapokee barua yake badala ya Mlalamikiwa kupeleka barua yake mahali alipo kwa mujibu wa utaratibu wa utoaji wa huduma ya vifurushi. Alieleza kuwa, kucheleweshwa huko kupata barua zake kulikosababishwa na ukiukwaji wa utaratibu kulimpelekea kukosa stahiki zake mbalimbali.

Alisisitiza kuwa, Shirika la Posta mkoa wa Mwanza wamekuwa wakimhujumu kwa kuwapa watu wengine barua zake na akatoa mfano wa barua yake iliyokuwa imetoka Tume ya Utumishi wa Waalimu. Aliongezea kwa kusema kuwa, alitumiwa barua kutoka kwa Katibu wa Kamati ambayo ilikuwa na anuani ya Katibu Tawala wa Mkoa ambayo nakala ya bahasha yake ilipokelewa mbele ya Kamati na kupewa jina la **EX-PW-2,** barua ambayo ilipokelewa na mtu aliyejulikana kwa jina la Florentina na kuwa barua hiyo ilikuwa inamtaka kufika sehemu fulani kwa wakati mahususi, jambo ambalo

lilimfanya achelewe kwa sababu ya barua yake kupita kupelekwa kwa Katibu Tawala wa Mkoa wa Mwanza.

Mlalamikaji aliwasilisha namba ya ufuatiliaji (tracking number) mbele ya Kamati kupewa jina la **EX-PW-3**, iliyokuwa inaonesha kuwa, barua yake ilikuwa imepokelewa na mtu mwingine ambaye hamfahamu. Alieleza kuwa alifanya safari za mara kwa mara katika ofisi za Mlalamikiwa kufuatilia barua yake, na baadae kupokea ujumbe mfupi ukimtaka kufuata barua hiyo katika ofisi ya Katibu Tawala wa Mkoa. Aleleza kuwa, alifika ofisini kwa Mlalamikaji na kuwahoji kuwa ni kwanini wanaendelea kutoa huduma kwa kutofuata utaratibu walijibu kwa mdomo kuwa, wanaendelea kulifanyia kazi ili kutatua hizo changamoto.

Mlalamikaji alihitimisha kwa kueleza kuwa, anaiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa amlipe fidia aliyoomba kwa usumbufu pamoja na gharama alizotumia wakati wa kufuatilia lalamiko lake kwa wakati wote.

Baada ya wasilisho hilo, Mwenyekiti wa Kamati alimruhusu Mlalamikiwa kumuuliza Mlalamikaji maswali ya dodoso.

Kupitia kwa wawakilishi wa Mlalamikiwa, Mlalamikaji aliulizwa maswali ya dodoso kama ifuatavyo.

Mlalamikaji alipoulizwa kuwa nakala ya bahasha ya barua iliyowasilishwa mbele ya Kamati na kupewa jina la EX-PW-2 ilikuwa imetoka wapi (aliyekuwa amemwandikia), alijibu kuwa, mwandishi wa hiyo barua alikuwa ni S.M Kushoka.

Mlalamikiwa alipotaka kujua kama mtumaji wa kielelezo namba EX-PW-2 anajua lalamiko lililopo mbele ya Kamati alijibu kuwa, Mlalamikaji alijibu kuwa anajua. Mlalamikaji alipoulizwa kuwa, Sanduku la Posta namba 35 linamilikiwa na nani, alijibu kuwa, ni la shule ya sekondari Bukanda, Nansio – Ukerewe ambapo anafanyia kazi kama Mwalimu.

Mlalamikaji alipouliza kuwa Sanduku la Posta namba 119 anajua kuwa linamilikiwa na nani, alijibu kuwa ni la Katibu Tawala wa Mkoa wa Mwanza. Alipoulizwa kuwa, kama anajua mwandishi wa barua iliyowasilishwa mbele ya Kamati ilikosewa anuani, alijibu kuwa hajui.

Baada ya Mlalamikaji kuhitimisha maswali ya Dodoso, Mwenyekiti wa Kamati alitoa nafasi kwa wajumbe wa Kamati kumuuliza maswali Mlalamikaji.

Mlalamikaji alipoulizwa kama anaweza kuieleza Kamati ni kwa jinsi gani Mlalamikaji amekiuka taratibu za kazi, Mlalamikaji alijibu kuwa taratibu hizo ziko kwenye vipeperushi vyao wenyewe. Na alipoulizwa kuwa ni utaratibu gani uliokiukwa alijibu kuwa usambazaji wa vifurushi unatakiwa ufanyike aliko mpokeaji.

Mjumbe wa Kamati alipotaka kujua kama anao ushahidi wa kwenda ofisini kwa Mlalamikiwa mara saba kuulizia barua yake alijibu kuwa hana ushahidi. Alipoulizwa kuwa kama anafahamu barua inayotumwa kwa njia ya EMS inachukua muda gani kumfikia mpokeaji, alijibu kuwa ni kati ya siku mbili mpaka tatu.

Mlalamikaji alipoulizwa kama Mlalamikiwa anayo ofisi Nansio Ukerewe, alijibu kuwa ndio anayo, na ndiyo amekuwa akiitumia kutuma barua zake. Na alipoulizwa kuwa kutoka ofisi ya Mlalamikiwa Nansio Ukerewe na ilipo shule anakofanyia kazi kuna umbali gani, alijibu kuwa, kuna wastani wa Kilomita tano na kuwa, uzoefu alio nao ni kuwa uletaji wa barua hapo shuleni kutoka kwa ofisi ya Mlalamikiwa iliyopo Nansio Ukerewe umekuwa unafanyika kwa njia ya basikeli na wakati mwingine barua hufika zikiwa zimeloa.

Mjumbe wa Kamati alipotaka kujua kama amewasilisha madai ya kulipwa shilingi 250,000 kwa ajili ya mchakato wa ufuatiliaji wa madai yake, ni mchakato gani? Alijibu kuwa ni mchakato wa ufuatiliaji wa lalamiko Lake Kutoka Nansio Ukerewe kuja Mwanza mara kwa mara.

Mjumbe wa Kamati alipotaka kujua ni kwa nini mwandishi wa barua alitumia anuani ya Katibu Tawala wa Mwanza badala ya anuani yake mwenyewe, alijibu kuwa barua zote za watumishi wa mkoa wa Mwanza zinatumia sanduku la barua la Katibu Tawala Mkoa wa Mwanza. Alipoulizwa kama anao uthibitisho wa matumizi ya fedha alizoomba mbele ya Kamati, alijibu hapana. Alipoulizwa kama kuna ushahidi wowote aliouwasilisha mbele ya Kamati kuonesha kuwa kuna maslahi yake aliyapoteza kwa kucheleweshewa barua, alijibu hapana.

Mjumbe wa Kamati alipotaka kujua kuwa barua toka Nansio Ukerewe kwenda Mwanza, au Mwanza kwenda Nansio Ukerewe kwa njia ya EMS inachukuwa muda gani, alijibu kuwa hajui. Alipoulizwa kuwa alisikika akieleza kuwa kuna barua ambazo zilitumwa kwake zikiwa zimeloa, aliwasilishwa mbele ya Kamati, alijibu kuwa hapana. Alipoulizwa kuwa, kwa kuwa anayetakiwa kulalamika kwa kuchelewa kwa barua ni mtumaji na aliyelalamika kwenye hili lalamiko ni mtumiwaji, kwa nini mtumaji wa barua hakulalamika, alijibu kuwa hajui.

Mlalamikaji alipoulizwa kuwa, nauli ya kwenda Nansio kwenda toka Mwanza ni shilingi ngapi alijibu kuwa nauli inaanzia shilingi elfu tisa (TZS 9,000) hadi shilingi elfu kumi na mbili (TZS 12,000). Alipoulizwa kuwa kama anamfahamu Florentina, alijibu kuwa hamfahamu. Na alipoulizwa kuwa barua aliyowasilisha ushahidi wake mbele ya Kamati, aliipokea kutoka kwa nani, alijibu aliipokea toka kwa Florentina.

Mjumbe wa Kamati alipotaka kujua kama barua anayoilalamikia aliipokelea Posta au ofisi ya Katibu Tawala wa Mkoa, alijibu kuwa alipokelea barua yake kupitia ofisi ya Katibu Tawala wa Mkoa na aliipewa na mtua aliyejulikana kwa jina la Florentina baada ya kutumiwa ujumbe mfupi kwa njia ya simu. Na alipoulizwa kuwa anajua kuwa hiyo barua ilifika lini hapo ofisini Mwanza, alijibu kuwa hajui. Alipoulizwa kuwa ilikuwaje barua yake iende kwa Katibu Tawala wa Mkoa, alijibu kuwa, ni maelekezo kuwa, barua za watumishi ndani ya Mkoa, watatumia anuani za Katibu Tawala wa Mkoa.

Mjumbe wa Kamati alipotaka kujua kama barua iliandikwa kwa Anuani ya Katibu Tawala, na barua iliyowasilishwa ofisini kwa Katibu Tawala wa Mkoa, na Posta waliifikisha kwa Katibu Tawala wa Mkoa, kosa la Posta hapo ni nini? Hakuwa na majibu. Na alipoulizwa kuwa kama aliweza kutunza kielelezo namba EX-PW-1 ambacho ni cha mwaka 2017, ni kwa nini hana kielelezo cha matumizi ya nauli ambazo alizitumia, alijibu kuwa hakuzitunza na hajawasilisha mbele ya Kamati.

Mlalamikaji alipoulizwa kama barua ikiwasilishwa kwa kutumia baiskeli, kunaathiri maudhui ya barua? Alijibu kuwa hapana. Na alipoulizwa kuwa alieleza kuwa kuna watu wanamhujumu Mkoani, kuna ushahidi wowote aliouwasilisha mbele ya Kamati juu ya tuhuma alizozitoa? Alijibu kuwa hapana.

4. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA

Kwa upande wa Mlalamikiwa alitoa utetezi wake kupitia kwa Shahidi wake aitwaye Jane Selanga ambaye katika shauri hili atajulikana kama DW na ambaye ni Mtumishi wa Malalamikiwa anayefanya ya usimamizi kitengo cha EMS Mkoa wa wa Mwanza.

Akiongozwa na Agrey Emannuel Peter, DW aliieleza Kamati kuwa, alifahamu malalamiko yaliyoko mbele ya Kamati ni kati ya Abubakar dhidi ya Shirika la Posta, na kuwa amelalamika kuwa Mlalamikiwa amekuwa anakiuka utaratibu wa EMS na yeye akiwa ni miongoni mwa waliolalamika.

Alieleza kuwa, anao ufahamu wa barua yenye namba ya ufuatiliaji (tracking number) EE230587212TZ barua ambayo iliwasilishwa katika ofisi ya Katibu Tawala wa Mkoa kwa S.L.P 119, na kuwa barua hiyo ilifika posta ikiwa na anuani ya Katibu Tawala wa Mkoa na waliipeleka hapo kama utaratibu unavyotakiwa. Alipoulizwa ni kwa nini barua hiyo haikupelekwa moja kwa moja kwa Mlalamikaji alijibu kuwa walishindwa kuipeleka kwa Mlalamikaji kwani barua ilikuwa na anuani inayojulikana ya Katibu Tawala wa Mkoa, na ndivyo walivyofanya.

Aliendelea kueleza kuwa hakuna utaratibu wa kuwapigia wateja kuja kufuata barua zinapofika Posta isipokuwa pale inapolazimika hasa pale ambapo barua inakuwa na sanduku la barua pekee, na sharti hiyo bahasha ya barua iwe na namba ya simu. Pia huwa haifanyiki mara kwa mara, na inafanyika pale ambapo anuani ya mtumiwaji haijulikani ili apelekewe. Hata hivyo kwenye lalamiko la Mlalamikaji hakukuwa na namba ya simu na anuani ya barua husika ilikuwa inajulikana na walifanya yale yaliyowapasa.

Alieleza kuwa, EMS tools ambayo iliombwa kupokelewa na Kamati, na kupewa jina la EX-DW-1 baada ya kutokuwa na pingamizi kwa upande wa Mlalamikaji, hutoa utaratibu wa kutuma barua kwa njia ya EMS. Aliendelea kueleza kuwa, kwa kuwa mtumaji wa barua ndiye anayetakiwa kulalamika endapo barua haitafika au itachelewa kufika inakotakiwa kufika.

Aliendelea kusema kuwa barua yenye namba ya ufuatiliaji (tracking number) EE230587212TZ na ambapo iliwasilishwa ofisi ya Katibu Tawala wa Mkoa kwa S.L.P 119, mtumaji hajawahi kulalamika kuwa barua yake ilichelewa kufika inakotakiwa.

Aliendelea kueleza barua ambayo ina sanduku la barua ambayo ni ya ofisi inayofahamika, hupelekwa kwenye ofisi husika. Na inapotokea hata ofisi inayomiliki hilo sanduku la barua haifahamiki, wanamuwekea wito kwenye hilo sanduku la barua ili afike kaunta achukue barua yake.

Baada ya kuwasilisha ushahidi wake, Mwenyekiti alimkaribisha Mlalamikaji kuuliza maswali ya dodoso kwa shahidi wa Mlalamikiwa (DW).

Kwenye maswali ya dodoso toka kwa Mlalamikaji, DW aliulizwa kama anafahamu kanuni au masharti ya matumizi ya huduma ya EMS, alijibu kuwa anafahamu. Mlalamikajio alipotaka kujua kama katika kanuni za EMS ni kanuni ipi inayoruhusu mtu mwingine kuchukua barua ya mtu mwingine? Alijibu kuwa hakuna utaratibu huo.

DW alipoulizwa kuwa, katika ripoti ya ufikishwaji wa barua kipengele namba 21, barua ya Aboubakar ilikuwaje ikasainiwa na mtu mwingine? Alijibu kuwa kwa kuwa ni barua iliyokuwa na anuani ya ofisi ya a ofisi ya Katibu Tawala Mkoa wa Mwanza, na ilipelekwa kwenye ofisi husika na kupokelewa na mtumishi wa Masijala ofisini hapo.

Mlalamikaji alipotaka kujua kama kuna tofauti yoyote kati ya EMS na RD? DW alijibu kuwa, EMS ni barua zinazotakiwa kufikishwa kwa mteja moja kwa moja wakati RD ni barua za rejesta ambazo mteja anawekewa wito wa kupokea barua kupitia Sanduku la barua ili afike kwenye kaunta apokee barua yake. Alipoulizwa katika ripoti, kuna mahali ambapo ajenti anaweza kupokea barua kwa niaba ya aliyeandikwa? Alijibu hapana.

Baada ya Mlalamikaji kuhitimisha maswali, Mwenyekiti wa Kamati alitoa nafasi kwa wajumbe ili waulize maswali kwa DW.

DW alipoulizwa kuwa shirika la Posta linatoa elimu kwa umma kuhusiana na utaratibu wa huduma za EMS? Alijibu kuwa kipo kitengo cha kutoa elimu kwa umma na njia mojawapo ya utoaji wa elimu ni kwa kutumia vipeperushi mbalimbali. Alipoulizwa kuwa, mtu anapopeleka barua kusafirisha kwa njia ya EMS, anapata nafasi ya kuambiwa mashari ya matumizi ya EMS? Alijibu kuwa hapana.

Mjumbe wa Kamati alipotaka kujua ni kwa mazingira gani mtumaji wa barua anatakiwa kuweka na mba ya simu, alijibu kuwa barua ambazo zinaenda kwenye anuani za kiofisi zinazojulikana, hakuna hitaji la kuweka namba za simu, lakini ikiwa mtumiwaji ni mtu binafsi na sanduku lake la barua la kibinafsi, hitaji la namba ya simu ni muhimu.

Na alipoulizwa kuwa mojawapo ya masharti ya utumaji wa barua kupitia EMS, mtumaji atapewa taarifa za barua kufika, je inapotokea barua imebeba anuani ya ofisi, je ni nani anayepokea uthibitisho wa kutumwa kwa barua? DW hakuwa na majibu.

DW alipoulizwa kuhusiana na Mtandao wa EMS (EMS networks) ina maana gani? Alijibu kuwa, maeneo yoyote yenye mtandao wa Posta inahesabika kuwa ni ndani ya mtandao wa EMS. Na alipoulizwa kuwa, kuhusiana na usambazaji wa barua, EMS wanatumia njia gani kusambaza barua, walijibu kuwa, wanatumia magari na pikipiki zenye maboksi nyuma ambayo hutumika kusambazia barua.

5. MAWASILISHO YA HOJA ZA MWISHO KWA PANDE ZOTE:

Wakati wa mjumuisho wa mawasilisho Mlalamikaji alieleza kuwa, anawataka Mlalamikiwa amlipe Mlalamikaji fidia aliyooomba ya shilingi laki mbili na nusu (250,000) kwani Mlalamikiwa amekuwa akitekeleza majukumu yao kwa kukiuka masharti ya utoaji wa huduma ikiwa ni sambamba na kuombwa radhi na Mlalamikiwa kwa maandishi.

Pia ailitoa hoja kuwa, utoaji wa huduma kwa njia ya EMS uwe unazingatia mifumo ya kidigitali ili kuepusha usumbufu na changamoto zilizojitokezwa na kupelekea Lalamiko lake kuja mbele ya Kamati

Upande wa Mlalamikiwa kupitia kwa Aggrey Emannuel Peter ambaye ni msimamizi wa shughuli za operesheni mkoa wa Mwanza alitoa hoja kuwa, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha madai yake mbele ya Kamati na hivyo haoni ni kwa sababu gani Mlalamikiwa anaweza kuomba radhi kwa kosa ambalo halijafanyika na Mlalamikiwa na pia Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha gharama zozote anazoziomba za kufuatiliaji wa barua zake mbele ya Kamati na aliomba kuwa maombi ya Mlalamikaji yasizingatiwe na Kamati.

Hivyo akamalizia kwa kusema kuwa wao hawaoni kama malalamiko ya Mlalamikiaji yana mashiko yakuweza kumpelekea Mlalamikaji kupata fidia alizo omba na aliomba Kamati iyatupilie mbali madai haya kwakuwa hayana msingi wowote kisheria.

6. UCHAMBUZI WA HOJA ZA PANDE ZOTE MBILI

Kabla ya kuingia kwenye uchambuzi wa ushahidi na hoja, Kamati inataka kutanguliza maelezo ya kutokuzingatia baadhi ya maelezo kwenye mtiririko wa usikilizwaji wa

lalamiko hili. Kwenye maswali ya dodoso, Kamati iligundua kuwa, Mlalamikaji aliweka pamoja malalamiko mengi ambayo kimsingi hayaangukii kwenye eneo ambalo Kamati hii inaweza kufanya maamuzi na hivyo hayakupewa nafasi ya kujadiliwa kwenye maamuzi haya.

Baada ya maelezo ya utangulizi uliopo hapo juu, Kamati ilipata wasaa wa kusikiliza ushahidi na kupitia vielelezo vyote vilivyowasilishwa na pande zote mbili. Hivyo ili kufanya uamuzi sahihi Kamati iliona kuna haja ya kujikita katika hoja zilizokuwa zina ubishani kabla ya kufikia uamuzi kwenye shauri hili.

Ili kufikia uamuzi wake, Kamati ilijielekeza katika hoja kuu kama zifuatavyo: -

i Iwapo Mlalamikiwa alisababisha kuchelewa kwa barua ya Mlalamikaji na kumkosesha haki zake.

ii Kama hoja ya kwanza itakuwa na jibu la ndiyo, Je, Mlalamikaji anastahili kupewa fidia aliyoomba na na kuombwa radhi kwa maandishi.

Hoja ya kwanza ni iwapo Mlalamikiwa alisababisha kuchelewa kwa barua ya Mlalamikaji na kumkosesha haki zake. Mlalamikaji katika kuwasilisha hoja zake mbele ya kamati msingi wa lalamiko lake ilikuwa ni kuwa alicheleweshewa barua zake na Mlalamikiwa jambo lililosababisha kupata usumbufu mkubwa wa kufuatilia barua zake kwa gharama za usafiri baada ya Mlalamikiwa kutekeleza majukumu yake bila ya kufuata utaratibu.

Katika kuwasilisha hoja yake Mlalamikaji aliwasilisha barua yake iliyokuwa imetoka kwa Katibu wa Kamati, Tume ya Utumishi wa Waalimu ambayo ilikuwa na anuani ya Katibu Tawala wa Mkoa ambayo bahasha yake ilipokelewa mbele ya Kamati na kupewa jina la EX-PW-2.

Barua ambayo ilipokelewa na mtu aliyejulikana kwa jina la Florentina na kuwa barua hiyo ilikuwa inamtaka kufika sehemu fulani ambayo hakuitaja kwa wakati mahususi, jambo ambalo lilimfanya achelewe kwa sababu ya barua yake kupita kupelekwa kwa Katibu Tawala wa Mkoa wa Mwanza na hivyo kuchelewa kumfikia.

Kwenye maswali ya dodoso, mlalamikaji alikiri kuwa watumishi wa umma Mkoa wa Mwanza wanashauriwa kutumia masanduku ya barua ya waajiri wao ambao mmoja wapo ni Katibu Tawala Mkoa wa Mwanza na ofisi nyingezo.

Kimsingi kwenye kumbukumbu za lalamiko hili, hakukuwa na mahali popote ambapo Sanduku la barua lililoandikwa kwenye kielelezo EX-PW-2 iliyoonesha kuwa ni sanduku la barua la Mlalamikaji, na badala yake, Mlalamikaji aliwasilisha mbele ya Kamati kuwa, watumishi wote ndani ya mkoa hutumia masanduku ya barua ya waajiri wao likiwemo sanduku la barua la Katibu Tawala wa Mkoa wa Mwanza.

Ni dhahiri kuwa, Mlalamikiwa anapaswa kupeleka kifurushi chochote kinachotumwa kwa EMS kwenye anuani iliyoandikwa na si vinginevyo. Wakati Mlalamikaji analalamika kucheleweshewa barua yenye namba ya ufuatiliaji (tracking number) EE230587212TZ baada ya Mlalamikiwa kupeleka kwa Katibu Tawala wa Mkoa wa Mwanza na sio katika Shule anakofanya kazi Mlalamikaji.

Kamati imejiridhisha kuwa, kwakuwa mwandishi wa barua husika alielekeza kwenye anuani ya Katibu tawala Mkoa wa Mwanza, Mlalamikiwa hakuwa na sababu ya kupeleka sehemu nyingine yoyote isipokuwa katika Ofisi husika.

Kutokana na Ushahidi huo, Kamati imehitimisha hoja hii kuwa, Mlalamikiwa hakuwa amevunja utaratibu wowote kama ilivyodaiwa na Mlalamikaji.

Baada ya kuhitimisha hoja ya kwanza, Kamati inapata wasaa wa kujielekeza kwenye hoja ya pili ambayo ni malipo gharama ya usumbufu Mlalamikaji aliodai kuupata kwenye kufuatilia lalamiko lake ikiwa ni pamoja na nauli alizotumia. Baada ya hitimisho la hoja ya kwanza kukosa miguu ya kusimamia kwa kushindwa kuthibitishwa, kumepelekea hoja ya pili inashindwa kusimama.

Na hivyo basi, Kamati baada ya kupitia kwa kina hoja za Mlalamikaji, imefikia uamuzi ufuatao: -

7. UAMUZI

HIVYO BASI, kwa mujibu wa kifungu cha 44 (2) (a) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Sura ya 172, Kamati ya Malalamiko imeamua yafuatayo: -

i Madai ya Mlalamikaji kuwa Mlalamikiwa alikiuka masharti ya huduma za vifurushi na kuwa amekuwa akitoa huduma hizo bila ya kufuata utaratibu wa masharti ya utoaji wa huduma kama alivyojitanabaisha kwa wateja yamekosa msingi na yametupiliwa mbali.

ii Kwa kuwa, madai ya Mlalamikaji ya fidia ya Shilingi za Kitanzania Laki Mbili na Elfu Hamsini (TZS 250,000/-), kuandikiwa barua ya kuombwa radhi na kuahidiwa kuwa Mlalamikiwa hataendelea kuvunja masharti ya huduma za EMS yalikuwa yamejengwa juu ya msingi wa kuchelewa kwa barua ya Mlalamikaji na kumkosesha haki zake, na kwakuwa madai ya kucheleweshwa yamekosa msingi, madai haya nayo yanakosa msingi na kutupiliwa mbali.

iii Kila upande utawajibika kwa gharama ilizotumia kuendesha shauri hili.

Uamuzi huu umetolewa na kusomwa hapa Dar es Salaam leo tarehe **19** Mwezi **Mei** Mwaka 2022 mbele ya Mlalamikiwa huku Mlalamikaji akiwa hayupo mbele ya Kamati.

Haki ya kukata rufaa dhidi ya uamuzi huu kwenda Baraza la Ushindani wa Haki Kibiashara (Fair Competition Tribunal) iko wazi ndani ya siku 21 (ishirini na moja) kuanzia tarehe ya leo.

Uamuzi huu umesainiwa na:

VUPE LIGATE

....

Mwenyekiti wa Kamati ya Malalamiko

MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA
20 BARABARA YA SAM NUJOMA
S. L. P. 474
14414 DAR ES SALAAM
TANZANIA