

**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 /2/ 2023**

**BAINA YA**

**AVELIN CHUWA ..... MLALAMIKAJI**

**DHIDI YA**

**VODACOM TANZANIA PLC..... MLALAMIKIWA**

**MBELE YA:**

**Bi. Rehema Jessica Khalid - Mwenyekiti**  
**Dkt. Mzee Suleiman Mndewa - Mjumbe**  
**Dkt. Fatuma Simba Ikuja - Mjumbe**

**Tarehe ya Uamuzi 29 Agosti, 2023**

## UAMUZI WA KAMATI

### 1. UTANGULIZI

Ndugu Avelin Chuwa (ambaye katika shauri hili atajulikana kama “**Mlalamikaji**”) ni mteja wa Vodacom Tanzania Plc (ambaye katika shauri hili atajulikana kama “**Mlalamikiwa**”). Mlalamikiwa ni Kampuni iliyopewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano, Tanzania (TCRA) kwa ajili ya kutoa huduma za mawasiliano ya kielektroniki nchini Tanzania na Mlalamikaji ni mteja aliyejisajili na kujiunga na huduma zinazotolewa na Mlalamikiwa kupitia namba/laini ya simu: +255 754 556674.

Tarehe 23 Septemba, 2022, Mlalamikaji aliwasilisha na kujaza fomu ya malalamiko katika Kamati ya Malalamiko ya Mamlaka ya Mawasiliano, Tanzania (ambayo katika shauri hili itajulikana kama “**Kamati**”) akimlalamikia Mlalamikiwa kumsitishia huduma ya kifurushi chake cha data alichojisajili tarehe 14 Juni, 2022, Saa 10:22 Jioni, ndani ya saa moja baada ya kujiunga na kifurushi hicho, kinyume na masharti/utaratibu. Katika lalamiko hili, Mlalamikaji anaiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa amlipe fidia pamoja na kumuomba radhi kwa kumsababishia hasara katika biashara yake na kumuharibia sifa yake mbele ya washirika wake wa biashara wa kimataifa baada ya kumsitishia huduma ya kifurushi chake cha data.

### 2. USIKILIZWAJI WA LALAMIKO

Katika siku ya usikilizwaji wa lalamiko hili, tarehe 06 Julai, 2023, Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe, hakuwa na shahidi na alikuwa na vielelezo vitatu (3) (PE1 - PE3). Mlalamikiwa aliwakilishwa na Mwakili **Jonathan Lulinga** na **Emmanuel Bakilana**, alikuwa na Shahidi mmoja, **Alex Nkondola** na kielelezo kimoja (DE1).

### 3. UWASILISHWAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Mlalamikaji alianza kwa kusema kuwa tarehe 14 Juni, 2022 alinunua kifurushi cha data cha GB 3 cha wiki nzima kutoka mtandao wa Vodacom kwa ajili ya kufanya mawasiliano ya kibiashara na Bwana mmoja aliyekuwa nchini Ujerumani kwa njia ya “whatsapp”. Wakati akisubiri muda wa mawasiliano na yule Bwana ufike, aliweza kutoa “control numbers” chache kutoka mtandao wa TRA na kufungua barua pepe chache kwa kutumia kifurushi kile. Kwamba, muda wote alikuwa amezima data isipokuwa muda wa kutoa zile



“control numbers” na kufungua barua pepe. Muda wa kuwasiliana ulipowadia, alianza kumtafuta huyo Bwana wa Ujerumani, mtandao ulikuwa unasumbua kidogo lakini akashangaa baada ya muda mfupi, akatumiwa ujumbe mfupi wa maneno kuwa kifurushi chake cha data kimeisha. Akaamua kuwasiliana na Mlalamikiwa kwa kupiga namba ya huduma kwa wateja ambapo alipokea Dada anayelitwa Amina. Kwamba, alipoongea naye, hakuwa na majibu ya kueleweka, ndipo akaenda kumuuliza Afisa mwingine na aliporejea akamjibu kuwa inawezekana ametumia kifurushi chake chote hadi kimeisha na anaweza kuangalia kwenye simu yake ili kujua namna alivyotumia kifurushi chake. Muda ukapita sana na yule Bwana wa Ujerumani akawa anamtafuta bila mafanikio na mpaka anakuja kumpata, akawa ameshachukua maamuzi mengine. Alieleza kuwa tarehe 16 Juni, 2022 alimuandikia Mlalamikiwa barua ya malalamiko ambayo haikujibiwa. Tarehe 19 Julai, 2022 alimuandikia Mlalamikiwa barua ya kukumbushia malalamiko yake. Kwamba, Mlalamikiwa alimjibu kwa barua ya tarehe 21 Julai, 2022 kwa majibu yasiyoridhisha kuwa kifurushi chake chote cha data alikuwa amekitumia kuanzia Saa 10:22 Jioni mpaka Saa 11:51 Jioni katika siku hiyo ya tarehe 14 Juni, 2022.

Tarehe 26 Julai, 2022, alimuandikia Mlalamikiwa barua nyingine ya kutoridhishwa na majibu yake na kumtaarifu uamuzi wake wa kwenda hatua nyingine ambapo tarehe 18 Agosti, 2022, aliwasilisha malalamiko yake kwa Mamlaka ya Mawasiliano, Tanzania (TCRA). Kupitia barua ya tarehe 26 Agosti, 2022, TCRA iliwaita katika kikao cha usuluhishi cha tarehe 31 Agosti, 2022. Katika kikao cha usuluhishi pia hakuridhishwa na maelezo ya Mlalamikiwa na ndipo TCRA ilipomuamuru Mlalamikiwa aende na Mlalamikaji ofisini kwake akamuoneshe matumizi ya kifurushi chake cha data anacholalamikia. Alipofika ofisini kwa Mlalamikiwa hakuridhishwa na matumizi ya kifurushi chake aliyooneshwa na akarudisha taarifa ya kutokubaliana kwao TCRA kwa ajili ya hatua zaidi.

Alidai kuwa kitendo cha Mlalamikiwa kilimsababishia kukosa kazi aliyotafutiwa na rafiki yake huko Ujerumani baada ya kifurushi chake kupotea na hivyo mawasiliano kuwa magumu.

Aliomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa kumrejeshea kifurushi chake cha data kilichopotea na kumlipa fidia kwa kazi aliyopoteza baada ya mawasiliano kuwa magumu kutokana na Mlalamikiwa kukata kifurushi chake cha data.



Mlalamikaji alitoa nyaraka za kampuni anayofanya kazi (DEJE (T) Limited) na kitambulisho chake cha kazi ili kuonesha kazi zilizowahi kufanywa na kampuni anayofanyia kazi ambazo zinafanana na kazi aliyoipoteza ili kuthibitisha madai yake. Nyaraka tajwa zilipokelewa na Kamati kama **Kielelezo "PE 1"** kwa pamoja.

Pia, Mlalamikaji alitoa nyaraka mbili za kuonesha matumizi ya kifurushi chake anacholalamikia, alizopewa na Mlalamikiwa ofisini kama vielelezo. Hata hivyo, Mlalamikaji alidai nyaraka zinaonesha alitumia kifurushi chake kwa "facebook" lakini haikuwa kweli. Nyaraka tajwa zilipokelewa kama **Kielelezo "PE 2"** kwa pamoja.

Mlalamikaji alimalizia kwa kutoa barua zake za tarehe 16 Juni, 2022, 19 Julai, 2022 na 26 Julai, 2022 kwenda kwa Mlalamikiwa, barua za Mlalamikiwa za tarehe 21 Julai, 2022 na 22 Septemba, 2022 kwenda kwa Mlalamikaji, barua za Mlalamikaji za tarehe 18 Agosti, 2022 na 23 Septemba, 2022 kwenda TCRA, ujumbe mfupi wa maneno kutoka kwa Mlalamikiwa kumtaarifu kuisha kwa kifurushi chake anacholalamikia pamoja na fomu ya kusajili malalamiko yake TCRA kama vielelezo ambavyo vilipokelewa vyote kwa pamoja kama **Kielelezo "PE 3"**.

Wakati akihojiwa na Wakili wa Mlalamikiwa, Mlalamikaji alijibu kwamba alitumia simu yake janja kununua kifurushi cha data. Anafahamu matumizi ya simu janja na simu yake ina "Applications" kama 10 ambazo ziko hai na anazitumia ambazo ni "whatsapp, E-services za Uber na Bolt, Facebook, Google, Phoenix, Email na Simbanking".

Hata hivyo, Kamati na Wakili wa Mlalamikiwa walipochukua simu ya Mlalamikaji kujiridhisha, walihesabu na kukuta simu ya Mlalamikaji ina "Applications" 38 ambapo kati ya hizo, 37 zilikuwa hai na anazitumia, jambo ambalo Mlalamikaji hakuweza kulikanusha.

Wakati akiendelea kuhojiwa na Wakili wa Mlalamikiwa, Mlalamikaji alijibu kuwa ametoa nyaraka za biashara za Kampuni ya "Clearing and Forwarding ya DEJE" ambapo yeye anafanya kazi ya "marketing na logistics" na analipwa mshahara. Kwamba, Mmiliki wa Kampuni siyo yeye, kazi anayodai ilipotea ni ya Kampuni na Kampuni ndiyo imepata hasara ila yeye ndiyo huwa anatafuta kazi na kunufaika na Kampuni.



Alipoulizwa kama alielewa matumizi yake ya kifurushi cha data anacholalamikia alipoelezewa katika ofisi za Mlalamikiwa, alijibu kuwa hakuelewa. Pia, alijibu kuwa aliweka kifurushi cha data majira ya Saa 10:22 Jioni, alidai kuwa alizima data na aliwasha kwa dakika 20-25 kutoa "control numbers" na kusoma barua pepe kidogo. Aliendelea kusema kuwa wakati alipompigia simu mtu wa Ujerumani kwa njia ya "whatsapp", kwanza mtandao ulisumbua kidogo, baadaye simu ilipokelewa kidogo halafu ikakata, alipomtafuta tena haikukubali na ndipo akapokea ujumbe wa kwamba kifurushi chake kimeisha.

Wakati akihojiwa maswali na Kamati, Mlalamikaji alijibu kuwa huwa anadhibiti matumizi yake ya data kwa kuzima data pale ambapo haitumii. Kwamba, alipiga simu Ujerumani kwa "whatsapp video" na anajua kuwa video inatumia data nyingi na ndiyo maana aliweka kifurushi kikubwa. Kwamba, hakuridhika na maelezo ya Mlalamikiwa kwa sababu hajawahi kuishiwa kifurushi cha data ndani ya muda mfupi hivyo. Alijibu kuwa anaelewa kuwa "updates za Applications" katika simu janja huwa zinaendelea "background" bila hata ya mtumiaji kukubali kuziruhusu. Alipoulizwa kama ana namna ya kuthibitisha kuwa alitumia kifurushi chini ya GB 3 alizoweka, akajibu kuwa kuna mtaalamu wake wa "IT" alimuangalizia na kumwambia kuwa matumizi yake hayakufika GB 3. Alipouliza kama amemleta huyo mtaalamu wake wa "IT" ili kuthibitisha hilo mbele ya Kamati, alijibu kuwa hajamleta.

Alipohojiwa kama ana vielelezo vya hasara binafsi anayodai kuipata zaidi ya vielelezo vya biashara vya Kampuni alivyoleta, Mlalamikaji alijibu kuwa Kampuni huwa inampatia "commission" akipeleka mteja lakini hana makubaliano ya kisheria kati yake na Kampuni yanayoonesha "commission" hiyo. Alidai "Applications" hai zilizokutwa na Kamati katika simu yake huwa hazitumii na hajui zinafanya kazi gani.

Alijibu kuwa mazungumzo ya Ujerumani yalikuwa ni ya muhimu sana, alikuwa na pesa nyingine katika simu yake lakini hakununua kifurushi kingine kukamilisha mazungumzo hayo kwanza kwa maana hakujua kilichotokea katika kifurushi chake. Kwamba, baadaye alitumia simu ya mtu mwingine kuwasiliana na hao watu wa Ujerumani lakini walimjibu kuwa wameshachukua maamuzi mengine kwa sababu walimsubiri kwa muda lakini hakupatikana.

Alipoulizwa kama amelea uthibitisho wowote wa nyaraka au mawasiliano kuonesha mipango yake ya mazungumzo ya kibiashara na hao watu wa Ujerumani, alijibu kuwa hajaleta.

#### 4. UWASILISHWAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA

Mlalamikiwa aliwasilisha hoja na utetezi wake kupitia kwa Shahidi wake mmoja, Bwana **Alex Nkondola** ambaye ni Afisa anayeshughulikia Huduma kwa Wateja, Kitengo cha Malalamiko na katika uamuzi huu atajulikana kama “D 1”.

Akiongozwa na Wakili wa Mlalamikiwa, **Bwana Jonathan Lulinga, D 1** alisema yupo Kitengo cha Malalamiko, Huduma kwa Wateja kwa miaka 20 sasa. Anamfahamu Mlalamikaji kama mteja wa Mlalamikiwa na pia anayafahamu malalamiko yake mbele ya Kamati.

**D 1** alieleza kuwa katika Mwezi Juni, 2022, walipokea malalamiko ya Mlalamikaji kuwa alinunua kifurushi cha data kinachogharimu TZS. 5,000/= na kupata GB 3 lakini hakujuu alitumia vipi GB 3 mpaka zikaisha. Kwamba, walifuatilia katika mfumo maalumu wa mtiririko wa matumizi ya vifurushi vya data na kugundua kuwa Mlalamikaji alitumia yeye mwenyewe kifurushi chake chote katika simu yake kwa muda wa Saa moja na nusu kuanzia mwanzo mpaka mwisho wa kifurushi.

**D 1** alitoa uthibitisho wa nyaraka maalumu kutoka katika mfumo ikionesha matumizi ya GB 3 alizonununa Mlalamikaji kama kielelezo na nyaraka tajwa ilipokelewa kama **Kielelezo “DE 1”**.

**D 1** alikielezea **Kielelezo DE 1** kuwa inaonesha kwamba tarehe 14 Juni, 2022, Saa 10:22 Jioni, Mlalamikaji alinunua kifurushi cha GB 3 na kilianza kutumika kwa mtiririko na inaonesha alikuwa anapakua na kupakia vitu mtandaoni. Kwamba mtiririko huo wa matumizi uliendelea mpaka Saa 11:51 Jioni ya siku hiyo hiyo ambapo GB 3 zote zilitumika na kuisha.

**D 1** alimalizia kwa kuiambia Kamati kuwa kwa kutumia mtiririko huo maalumu, anaomba Kamati itupilie mbali malalamiko ya Mlalamikaji kwa gharama.



Wakati akiulizwa maswali na Mlalamikaji, **D 1** alijibu kuwa matumizi ya data huwa hayakatwi kwa kutumia sekunde bali kwa “volume”. Kwamba kwa uzoefu wake, inaonesha kuwa Mlalamikaji alipakua kitu chenye “volume” kubwa mtandaoni na ndani ya muda mfupi. Aliendelea kujibu kuwa zamani wakati Mlalamikaji alipooomba matumizi ya kifurushi chake anacholalamikia, mfumo wao haukuwa na uwezo wa kuonesha majina ya “Applications” ambazo mteja aliingia katika matumizi ya data kama vile “whatsapp na youtube” lakini kwa sasa kutokana na kupokea malalamiko ya namna hii, wameboresha mfumo wao ambapo unaweza kuonesha “Applications” zilizotumia data za mteja.

Wakati akihojiwa na Kamati, **D 1** alijibu kuwa wateja wanaopiga simu kuulizia kuhusu matumizi yao ya vifurushi vya data huwa wanaelezwa na wanaofika ofisini huwa wanawapatia nyaraka maalumu ya matumizi yao ya data pamoja na kuwaelimisha kuhusu kilichoandikwa katika nyaraka husika. Kwamba barua ya malalamiko ikitoka TCRA au kwa mteja, ikifika ofisini kwa Mlalamikiwa huwa inamfikia moja kwa moja na huwa anaishughulikia. Kwamba suala la Mlalamikaji alilishughulikia yeye mwenyewe.

#### **5. MAWASILISHO YA MWISHO YA HOJA ZA PANDE ZOTE MBILI:**

Mlalamikaji alifanya majumuisho ya mawasilisho ya hoja zake kwa kusema kuwa ameyapokea maelezo yote yaliyotolewa na upande wa Mlalamikiwa lakini bado hajaridhishwa na maelezo hayo wala matumizi yake ya kifurushi cha data anacholalamikia. Alimalizia kwa kuiomba Kamati iangalie malalamiko yake kwa kina na kuupatia kila upande stahiki yake.

Kwa upande wa Mlalamikiwa, Wakili wake **Jonathan Lulinga** alifanya majumuisho ya mawasilisho la hoja zao kwa kueleza kuwa kwa kuwa imethibitika mbele ya Kamati kuwa ushahidi wa Mlalamikaji ni wa uongo na hasa alipoulizwa kuhusu idadi ya “Applications” zilizokuwa katika simu yake na kudanganya, hivyo shauri hili na ushahidi wote ni wa kutengeneza.

Aliendelea kusema kuwa shahidi wao, **D 1** ameweza kutoa uthibitisho wa matumizi ya kifurushi cha data cha GB 3 anazolalamikia Mlalamikaji na hivyo kuthibitisha kuwa Mlalamikaji alitumia kifurushi cha data chote anacholalamikia yeye mwenyewe bila ya kujua.



Alimalizia kwa kuiomba Kamati kutupilia mbali shauri hili kwa gharama kwa sababu Mlalamikaji amemuvingizia Mlalamikiwa hasara katika kuendesha shauri hili.

## **6. UCHAMBUZI WA HOJA ZA PANDE ZOTE MBILI**

Baada ya kupokea, kupitia na kuzingatia mawasilisho ya hoja na vielelezo vya pande zote mbili kwa umakini na ili kufikia maamuzi sahihi, Kamati imeona ijikite katika kuchambua kwa kina hoja mbili zenye ubishani/kinzani baina ya pande mbili kama ifuatavyo:

- i. Je, Mlalamikiwa alisitisha kifurushi cha data cha GB 3 alichojiunga nacho Mlalamikaji kinyume na masharti/utaratibu? na
- ii. Je, Mlalamikaji anastahili kupewa nafuu au fidia yoyote?

**Katika kuchambua hoja kinzani namba (i) ya kama Mlalamikiwa alisitisha kifurushi cha data cha GB 3 alichojiunga nacho Mlalamikaji kinyume na masharti/utaratibu,** kwa kuzingatia ushahidi wote uliopokelewa, Kamati imejiridhisha kupitia shahidi wa Mlalamikiwa, **D 1** pamoja na kielelezo cha kitaalamu cha Mlalamikiwa, **Kielelezo "DE 1"** kuwa Mlalamikaji alitumia yeye mwenyewe bila kujua kifurushi chote cha GB 3 alichojiunga nacho mpaka kikaisha. Kwa kuzingatia mtiririko ulioelezwa na **D 1** na kuthibitishwa na **Kielelezo "DE 1"**, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha kitaalamu madai ya kutotumia kifurushi chote kabla hakijakatwa baada ya kuisha. Pia, kwa kushindwa kumleta shahidi wake, anayedai ni mtaalamu wa "IT" ambaye alimuambia kifurushi chake hakikutumika chote ili athibitisha hoja zake mbele ya Kamati au kuleta kielelezo chochote cha kitaalamu cha shahidi huyo, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha madai yake.

Hata hivyo, Kamati imeona kuwa Mlalamikiwa ameonesha mapungufu katika kumuelimisha mteja wake, Mlalamikaji kwa kina na kwa lugha nyepesi kuhusu namna alivyotumia kifurushi chake cha data anacholalamikia hadi kukimaliza. Jambo hili likapekelea Mlalamikaji kutoelewa na kisha kuamini kuwa nyaraka waliyompatia (**Kielelezo "PE 2"**) kilionesha ametumia kifurushi chake chote kwa "facebook", jambo ambalo halikuwa sahihi kwa kuzingatia maelezo ya mtaalamu, **D 1**. Pia, jambo hili lilipelekea malalamiko haya kuzidi kusonga katika hatua za mbele zaidi za utatuzi.



**Kwa upande wa hoja kinzani namba (ii) ya iwapo Mlalamikaji anastahili kupata nafuu au fidia yoyote, Kamati imeona kwamba Mlalamikaji hastahili fidia yoyote kutoka kwa Mlalamikiwa kwa sababu kwanza, imebainika kuwa kifurushi chake hakikukatwa nje ya utaratibu/masharti. Pili, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha kama kuna hasara yoyote binafsi aliyoipata. Mlalamikaji hajaleta mawasiliano wala nyaraka yoyote kuonesha alikuwa na mipango ya kufanya mazungumzo ya kibiashara na watu wa Ujerumani anaodai. Pia, nyaraka za Kampuni ya DEJE (Kielelezo "PE 1") alizozileta hazihusiani na biashara ya Ujerumani anayodai alishindwa kuifanya kwa niaba ya kampuni baada ya mawasiliano yake kukatika.**

Hivyo basi, Kamati ya Malalamiko, baada ya kuzingatia mawasilisho ya hoja na vielelezo vya Mlalamikaji na Mlalamikiwa, imegundua ni wazi kuwa:

1. Mlalamikaji alitumia yeye mwenyewe bila kujua kifurushi chake chote cha GB 3 alichojiunga nacho mpaka kikaisha;
2. Mlalamikiwa alishindwa kumuelezea Mlalamikaji kwa kina na kwa lugha nyepesi kuhusu namna alivyotumia kifurushi chake cha data anacholalamikia hadi kukimaliza; na
3. Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha hasara ya kibiashara anayodai kuipata.

## **7. UAMUZI**


Hivyo basi, kwa mujibu wa Kifungu cha 44 (2) (a) na (g) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Sura ya 172, na kwa kuzingatia uchambuzi Kamati hapo juu, Kamati ya Malalamiko inaamua kama ifuatavyo:

1. Shauri hili linatupiliwa mbali kwa kushindwa kuthibitishwa na Mlalamikaji;
2. Kamati inatoa Onyo kwa Mlalamikiwa kwa kushindwa kumuelimisha vizuri mteja wake, Mlalamikaji kuhusu matumizi ya kifurushi chake mpaka kuisha;
3. Kila upande utawajibika kubeba wenyewe gharama ilizotumia katika kuendesha shauri hili.

Haki ya kukata rufaa dhidi ya Uamuzi huu kwenye Baraza la Ushindani wa Haki Kibiashara (Fair Competition Tribunal - FCT) iko wazi ndani ya siku 21 (ishirini na moja) kuanzia leo.

Uamuzi huu umetolewa **Dar es Salaam**, leo tarehe **29 mwezi Agosti mwaka 2023**.

Uamuzi huu umesainiwa na:

Bi. Rehema Jessica Khalid, Mwenyekiti ..... 

Dkt. Mzee Suleiman Mndewa, Mjumbe ..... 

Dkt. Fatuma Simba Ikuja, Mjumbe ..... 

