

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/33/2022

BAINA YA

DAMIAN MUSHI.....MLALAMIKAJI

DHIDI YA

MIC (T) PLC.....MLALAMIKIWA

MBELE YA:

Bi. Vupe Ligate - Mwenyekiti

Dkt. George Mulamula - Mjumbe

Tarehe ya Uamuzi 23 Septemba, 2022

UAMUZI WA KAMATI

UTANGULIZI

Ndugu Damian Mushi (ambaye katika lalamiko hili atajulikana kama "Mlalamikaji") ni mteja wa MIC Tanzania PLC (ambaye katika lalamiko hili atajulikana kama "Mlalamikiwa"). Mlalamikiwa ni kampuni iliyopewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ya kutoa huduma za mawasiliano katika Jamhuri ya Muungano Tanzania.

Mlalamikaji alileta lalamiko lake mbele ya Kamati ya Malalamiko TCRA (ambayo katika lalamiko hili itajulikana kama "Kamati") akitaka alipwe fidia ya kiasi cha shilingi za Kitanzania Milioni Thelathini tu (TZS 30,000,000.00) akidai kuwa alisajiliwa bila ya ridhaa yake kwenye huduma mbalimbali zilizopelekea kukatwa muda wa mawasiliano na Mlalamikiwa.

2. USIKILIZAJI WA LALAMIKO

Siku ya usikilizwaji wa lalamiko tarehe 12 Agosti, 2022 Mlalamikaji na Mlalamikiwa walifika mbele ya Kamati ambapo Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe na Mlalamikiwa aliwakilishwa na Wakili Bi. Ernestilla John Bahati aliyeambatana na shahidi aitwaye Liliani Mushi ambaye ni mtaalam wa huduma za kidigitali au huduma za nyongeza za Mlalamikiwa.

3. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Wakati wa kutoa ushahidi wake Mlalamikaji aliieleza Kamati kuwa, amekuwa ni mfanyabiashara wa vipuri vya mitambo ya kutengeneza barabara tangu mwaka 1996. Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa lalamiko lake linatokana na kutopata huduma inayoridhisha kutoka kwa Mlalamikiwa tangu mwezi wa Februari, 2020. Tarehe 12/2/2020 mida ya saa sita na nusu mchana aliibiwa shilingi Laki Tano (TZS 500,000/-) kwenye laini ya yake tigo kwa njia ya mtandao.

Mlalamikaji alijiulisha Kamati kuwa aliponunua muda wa maongezi kwenye laini yake ya tigo ili anunue huduma ya interneti kwa mtoa huduma mwingine, hakupata majibu kwa takribani lisaa, ikamlazimu kupiga simu kwa kitengo cha huduma kwa wateja cha Mlalamikiwa na kufahamishwa kuwa kulikuwa na shida ya kimtandao na kwamba

huduma ikitengemaa atapata huduma aliyoinunua. Alilazimika kupiga simu tena kwa Mlalamikiwa na kupata majibu yale yale aliyokuwa amepewa awali. Baada ya dakika chache baada ya kuwasiliana na Mlalamikiwa, akapigiwa tena simu na Mlalamikiwa ila mtu tofauti na aliyekuwa amewasiliana naye hapo awali, akamuomba ampatie maelezo na akafanya hivyo na hakupata majibu ya kuridhisha.

Baada ya kumaliza kuwasiliana na mtoa huduma, alipoangalia salio lake akagundua kuwa shilingi Laki Tano (TZS 500,000/-) zimekatwa/kutolewa katika laini yake na kuamua kwenda kulifikisha lalamiko lake duka la Mlalamikiwa lililopo Mlimani City. Mtoa huduma wa Mlalamikiwa aliyemuhudumia hapo, alimfahamisha kuwa amefanya anavyoweza ili kutatatua tatizo lake bila mafanikio na hawezi kumpatia namba ya mhudumu aliyempigia simu awali kabla ya kufika hapo, akashauri alifikishe swala lake kituo cha polisi. Akafanikiwa kwenda kituo cha polisi Kimara kwa msaada zaidi na hakupata msaada wowote.

Akaamua kusimamisha kutumia hiyo laini kwa muda. Tarehe 20 mwezi wa Februari 2020, akaweka vocha ya shilingi Elfu Moja (TZS 1,000/-) na kugundua nayo imekatwa bila yeye kufanya mawasilino yoyote. Mwezi Aprili, mwaka huohuo akasafiri kwenda Bukoba akaweke vocha ya shilingi Elfu Tano (TZS 5000/-) na akagundua zote zimekatwa bila yeye kufanya mawasiliano yoyote.

Kisha akaamua kwenda duka la Mlalamikiwa lililopo Mlimani city mwezi wa sita mwaka huohuo na kuwafahamisha juu ya tatizo lake, na kuweka kiasi cha shilingi Elfu Moja kama vocha katika laini yake na kuwapatia simu ili na wao wajiridishe. Wahudumu wa Mlalamikiwa wakagundua kweli salio linakatwa. Mwezi wa kumi akaweka vocha tena ya shilingi Elfu Kumi (TZS 10,000/-) nayo ikapotea bila kufanya mawasiliano yoyote na kumshauri apeleke lalamiko lake ofisi ya Mlalamikiwa makao makuu. Alipofika makao makuu aliweka vocha ya shilingi Elfu moja (TZS 1,000/-) na wao wakagundua kuwa kweli salio lake linakatwa.

Kisha akaamua kuandika barua tarehe 28 mwezi Februari, 2021 kwa Mlalamikiwa akitaka kujua matumizi ya muda wake wa maongezi tangu tarehe 20 mwezi Februari, 2020 kama ilivyoainishwa wakati anawasilisha ushahidi wake uliopokelewa na kupewa jina **EX-PWI**.

Mlalamikiwa, akamjibu tarehe 1 mwezi Machi, 2022 na ilipokelewa kama ushahidi na kupewa jina **EX-PW2**. Katika barua tajwa hapo juu hakupata alichokuwa amekiainisha katika barua yake ya awali, badala yake akafahamishwa kuwa alijiunga mnamo tarehe 9 mwezi wa sita, 2021 kwa njia ya ujumbe (SMS) katika moja ya huduma yao iitwayo chemsha bongo na alicheza mara Arobaini na Moja (41).

Mlalamikaji akaandika barua nyingine kwa Mlalamikiwa mnamo mwezi Aprili, 2022 juu ya huduma isiyoridhisha. Mlalamikiwa alijibu malalamiko hayo kupitia barua ya tarehe 10 na 12 mwezi Mei, 2022 na barua hizi mbili za Mlalamikiwa zilipokelewa kama ushahidi na kupewa jina **EX-PW3** na **EX-PW4**. Barua ya tarehe 10 Mei, 2022 ilikuwa ikionyesha mchanganuo wa matumizi na kiasi kilichotumika, wakati barua ya tarehe 12 Mei, 2022 ilikuwa ni picha ya skrini (screenshot) ya mfumo wa Mlalamikiwa uliokuwa ukionyesha tarehe aliyojiunga katika huduma mbalimbali za Mlalamikiwa kama vile testi zali, chemsha bongo na graduate na makato kwa tarehe husika ikawa na idadi tofauti ya ile ya awali ya Arobaini na Moja (41) na kuwa Hamsini na Nne (54). Katika barua zote hakuelewa mtiririko wa matumizi yake kwa sababu taarifa ya baadhi ya miamala aliyofanya hazikuonekana katika barua zote mbili.

Mlalamikaji alijulisha Kamati kuwa tarehe 28 Machi, 2022 alipokea barua kutoka TCRA iliyomfahamisha kuwa tatizo lake la kupata huduma isiyoridhisha kutoka kwa mlalamikiwa lilifanyiwa kazi na kwamba alirudishiwa kaisi cha shilingi Elfu Kumi (10,000/-) zilizokuwa zinakatwa kimakosa na aliombwa msamaha na mtoa huduma kutokana na usumbufu uliokuwa umetokea. Barua hii ilipokelewa kama ushahidi na kupewa jina **EX-PW5**.

Aidha alieleza Kamati kuwa hakuridhika na namna mlalamikiwa alivyokuwa ameshughulikia swala lake, lalamiko likaletwa kwa ajili ya maridhiano tarehe 24 mwezi wa Mei, 2022 ambapo mlalamikaji alitaka apewe mtiririko wa matumizi yake kwa lugha inayoeleweka. Mlalamikiwa alimpatia mtiririko wa matumizi yake ambayo hakuridhika nayo na kupelekea lalamiko kuletwa mbele ya Kamati.

Tarehe 11 mwezi Agosti, 2022 aliandika barua nyingine kwa mlalamikiwa juu ya swala la kutoridhishwa na huduma na barua ikapokelewa kama ushahidi na kupewa jina **EX-PW6**.

Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa anataka alipwe kiasi cha shilingi Milioni Thelathini (TZS 30,000,000/-) kama usumbufu aliopata tangu tarehe 20 mwezi Aprili, 2020 alipoanza kushughulikia lalamiko lake la kutoridhishwa na huduma ya mlalamikiwa. Na kwamba mlalamikiwa amekuwa akiwaibia watu wengi ikiwemo wazee na wamama.

Wakati wa mahojiano ya maswali ya dodoso yaliyoongozwa na wakili wa Mlalamikiwa Bi. Ernestilla John Bahati, alipoulizwa kama alikuwa akicheza michezo inayotolewa na mlalamikiwa, mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa hakuwahi cheza michezo ya bahati nasibu inayotolewa na mlalamikiwa.

Mlalamikiwa alimuuliza Mlalamikaji juu ya uthibitisho wa kuomba alipwe shilingi Milioni Thelathini TZS (30,000,000/-), mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa aliomba kiasi hicho kutokana na usumbufu aliopata.

Alipoulizwa juu ya taarifa ambazo hakuziona katika vielelezo vilivyotoka kwa mlalamikiwa ikiwemo vocha aliyonunua ya kukwangua ya shilingi Elfu Kumi (10,000), mlalamikaji hakuwa na nakala yoyote ya vocha hizo.

Kuhusu ushahidi wa mlalamikiwa kuiba kiasi kikubwa cha pesa kutoka kwa wazee na wamama ambao wameshindwa kuleta malalamiko mbele ya Kamati, mlalamikaji hakuwa na ushahidi wowote.

Wakati wa mahojiano na Kamati, alipoulizwa kama aliweza jiunga na huduma zozote za Mlalamikiwa, Mlalamikaji aliiambai Kamati kiuwa hakujiunga na huduma zozote za mlalamikiwa.

Alipoulizwa juu ya usumbufu aliopata iliyompelekea kudai kiasi hicho cha pesa cha Milioni Thelathini TZS (30,000,000/-) kama fidia, mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa kwa sababu ya muda alioupoteza katika kushughulikia swala hili limepelekea kuacha kushughulikia maswala yake ya biashara maana katika baishara yake kwa wiki ana uwezo wa kupata shilingi Milioni Tano (TZS 5,000,000/-).

Juu ya utambuzi wa vielelezo vya mlalamikiwa vyenye matumizi yake ya muda wa maongezi, mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa hakubaliani na vyote vilivyomo katika vielelezo va mlalamikiwa.

Alipoulizwa kama aliweka kumbukumbu ya vocha alizokuwa anazikwangua, mlalamikaji alieleza Kamati kuwa hakuweka kumbukumbuku ya vocha alizokuwa anazikwangua.

Uthibitisho wa faida anayopata kwa siku ili kuthibitisha kiasi cha pesa alichodai kulipwa kama fidia, mlalamikaji alisema hana uthibitisho wowote.

Alipoulizwa kama anaweka ulinzi wowote/neno siri (password) katika simu yake, mlalamikaji alisema simu yake alikuwa anatumia peke yake na haweki neno la siri lolote katika simu yake.

4. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA

Wakili wa Mlalamikiwa Bi. Ernestilla John Bahati alimuongoza Shahidi wa mlalamikiwa na kujitambulisha kwa jina la Lilian Mushi, ambaye ni meneja wa huduma za kidigitali/ huduma za nyongeza katika ofisi ya Mlalamikiwa na katika shauri hili atajulikana kama **DW**.

Alipoulizwa juu ya malalamiko ya Mlalamikaji ni yapi, **DW** aliambia Kamati kuwa alipokea malalamiko kutoka kwa Mlalamikaji ya kukatwa kwa muda wake wa maongezi kama yalivyokuwa yameainishwa katika barua ya tarehe 28 mwezi Disemba, 2021. Barua tajwa hapo juu ambayo ilitolewa kama sehemu ya ushahidi na kupewa jina la **EX- DWI**.

Hatua zilizochukuliwa baada ya kupokea lalamiko la mlalamikaji, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa waliyafanyia kazi kama ilivyoonekana katika kielelezo kilichotoka katika mifumo ya mlalamikiwa tarehe 1 mwezi Machi, 2022 na kilitumwa kwa njia barua pepe kwa mlalamikaji, barua ilipokelewa kama sehemu ya ushahidi na kupewa jina **EX-DW2**. Kielelezo hicho kilionyesha kuwa alikuwa amejiunga katika moja ya huduma ya chemsha bongo na kucheza mara Arobaini na Moja (41), kujiunga huku kumekuwa kukisababisha hela kukatwa kila alipokuwa akiongeza muda wa maongezi katika laini yake.

Mlalamikaji alituma barua kwenda kwa mlalamikiwa tarehe 4 mwezi April, 2022 akitaka apokee majibu kwa maandishi. Barua tajwa ilipokelewa kama sehemu ya ushahidi na kupewa jina **EX-DW3**.

Alipoulizwa juu ya walivyoshughulikia barua ya mteja tajwa hapo juu, **DW** aliielezea Kamati kuwa walimjibu kupitia barua ya tarehe 10 mwezi Mei, 2022 iliyokuwa imeonyesha mchanganuo wa matumizi na kiasi kilichotumika. Barua hii ilipokelewa kama ushahidi na kupewa jina **EX-DW4**.

Alipoulizwa kilichotokea baada ya kutuma barua kwa mteja tarehe 10 mwezi Mei, 2022, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa, mlalamikaji aliandika barua TCRA ya kutokuridhika na majibu ya mlalamikiwa, ndipo TCRA ilipochukua nafasi ya kumtafuta mlalamikiwa na kuuliza namna lalamiko la mteja wao lilivyoshughulikiwa. Mlalamikiwa alimfahamisha TCRA ya kuwa wamekwisha shughulikia lalamiko la mteja ambalo kihalisia lilikuwa limechanganywa na lalamiko la mteja mwingine. Ndipo walipoitwa TCRA kwa ajili ya majadiliano zaidi na kupewa jukumu la kumuandikia barua nyingine mlalamikaji yenye maelezo yatakayokuwa yanaeleweka. Barua tajwa hapo juu ya kutoka TCRA Kwenda kwa mlalamikiwa ilikuwa ni ya tarehe 28 Machi, 2022 hiyo ilipokelewa kama sehemu ya ushahidi na kupewa jina **EX-DW5**.

Hatua iliyofuata baada ya kugundua barua kutoka TCRA ilikuwa na taarifa isiyo sahihi, **DW** aliambia Kamati kuwa walimfahamisha mlalamikaji kuwa barua aliyopokea kutoka TCRA haikuwa barua iliyokuwa imedhamiriwa kuwa ya kwake, na kwamba ilikuwa na taarifa za mteja mwingine.

Alipoulizwa juu ya kilichotokea siku ya tarehe 18 Mei, 2022 **DW** aliieleza Kamati kuwa katika tarehe tajwa hapo juu walipokea barua pepe iliyokuwa ikiwakaribisha katika kikao cha maridhiano tarehe 24 Mei, 2022. Barua hiyo ilipokelewa kama kielelezo na kupewa jina **EX-DW6**.

Nini kilichotokea baada ya kutoka katika kikao cha maridhiano, **DW** aliambia Kamati kuwa walituma barua pepe kwa TCRA kumfahamisha kuwa yote waliyokuwa wameazimia katika kikao cha maridhiano yalifanyiwa kazi, ikiwemo na la kumpatia mlalamikaji taarifa stahiki. Barua pepe hiyo ya tarehe 15 Juni, 2022 ilipokelewa kama kithibitisho na kupewa jina **EX-DW7**.

Alipoulizwa nini kinachoonekana katika barua ya tarehe 12 Mei, 2022, **DW** aliambia Kamati kuwa barua tajwa hapo juu ilikuwa ni barua iliyokuwa na mchanganuo wa matumizi ya mlalamikaji kutoka kwa mlalamikiwa kuanzia mwezi Februari, 2020. Barua tajwa ilipokelewa kama sehemu ya ushahidi na kupewa jina **EX-DW8**.

Alipoulizwa juu ya usahihi wa taarifa za matumizi ya mlalamikaji, **DW** aliambia Kamati kuwa taarifa zao ni za uhakika na sahihi kwa sababu zinatoka katika mitambo yao ya kutunzia taarifa za wateja.

Usahihi wa taarifa ya vocha iliyokwanguliwa na mlalamikaji mnamo tarehe 5 Octoba, 2022, **DW** aliielezea Kamati kuwa mifumo yao inaonyesha kuwa mlalamikaji aliweka vocha ya kukwangua ya shilingi Elfu Kumi (TZS 10,000/-) tarehe 3 Octoba, 2022.

Alipoulizwa juu ya nini kinachoonekana katika kielelezo kimoja kilichokuwa ni picha ya skrini (screenshot), **DW** aliielezea Kamati kuwa ni taarifa iliyotoka katika mfumo wao iliyokuwa ikionyesha jinsi mlalamikaji alivyokuwa akiwasiliana na huduma zao ikiwemo huduma ya zali ambapo mlalamikaji alituma neno zali tarehe 9 Juni, 2021 mara tatu na kila alipokuwa anacheza alikuwa anakatwa shilingi Mia Tatu (TZS 300/-). Picha ya skrini (screenshot) ilipokelewa kama sehemu ya ushahidi na kupewa jina **EX-DW9**.

Nini yalikuwa malalamiko ya mlalamikaji wakati wa maridhiano, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa mlalamikaji alitaka kupata taarifa ya matumizi yake yote kuanzia Februari, 2020.

Juu ya nini kinachoonenekana katika barua ya tarehe 15 Julai, 2022, **DW** aliieleza Kamati kuwa ni barua iliyotoka kwa mlalamikaji Kwenda kwa mlalamikiwa kitengo cha huduma kwa wateja ilikuwa na taarifa fupi la lalamiko lake, pia aliandika alipwe shilingi Laki Moja, Elfu Arobaini na Saba na Mia Tano (TZS 147,500/-) pamoja na vocha ya shilingi Elfu Hamsini (50,000). Barua ilipokelewa kama sehemu ya ushahidi na kupewa jina **EX-DW10**.

DW aliambia Kamati kuwa barua tajwa hapo juu ilifanyiwa kazi na kumfahamisha kuwa malipo yake yako tayari wakati huohuo alikuwa ameshafikisha lalamiko lake mbele ya Kamati ya malalamiko kwa kuskilizwa.

Alipoulizwa kilichowapelekea kutaka kumlipa mlalamikaji shilingi Elfu Hamsini (TZS 50,000/-) kama vocha, **DW** aliambia Kamati kuwa walitaka kumpatia kiasi hicho cha vocha tajwa hapo juu kwa sababu ya kutaka kuyaweka mahusinao kati yao vizuri.

Juu ya kiasi cha pesa kilichoombwa na mlalamikaji kama fidia, **DW** alielezea Kamati kuwa haoni sababu ya mlalamikaji kulipwa kiasi hicho cha pesa kama fidia kwa sababu walifanya sahihi kila alichokuwa anakiomba.

Alipoulizwa juu ya ushahidi uliotolewa na mlalamikaji juu ya mlalamikiwa kuchota pesa nyingi kwa wazee na wamama, **DW** aliambia Kamati kuwa hawachoti pesa yoyote kutoka kwa wateja wao.

Wakati wa mahojiano kati ya Mlalamikaji na **DW**, aliulizwa juu ya taarifa zake nyingine kutokuonekana katika vithibitisho vilivyoletwa na mlalamikiwa, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa vithibitisho walivyovileta vina taarifa za matumizi yake yote na hakuna taarifa zilizoachwa.

Alipoulizwa kila huduma aliyojiunga ilikuwa na gharama gani kutokana na kielelezo cha Mlalamikiwa kinachoonyesha mlolongo wa huduma alizozipata, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa mlalamikaji alijiunga vifurushi vya shilingi Efu Sita na Mia Tano (TZS 6500/-) vya chemsha bongo, testi zali na graduate iliyopelekea kuleta jumla ya kiasi kilichokatwa kuwa shilingi 29, 549 na alijiunga katika huduma tajwa kwa njia ya SMS.

Juu ya wakati sahihi wa kukatwa pesa, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa huduma za nyongeza wanazozitoa ni lazima mteja ujiunge ndipo pesa zinapokaanza kukatwa.

Uelewa wa huduma za nyongeza kwa wateja, **DW** aliambia Kamati kuwa huduma zao za nyongeza wanazitangaza katika majukwaa yao mbalimbali ikiwemo magazeti na katika akaunti zao za kijamii na huduma hizi zimeanza kutumika tangu mwaka 2018.

Alipoulizwa kama pesa zinazokatwa kama zinatolewa kodi, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa hakuweka taarifa za mambo yote kuhusu mlalamikaji, na taarifa za kodi hawezi kuziongelea.

Wakati wa mahojiano kati ya Kamati na **DW**, barua ya tarehe 12 Mei, 2022 ilikuwa inajibu barua ya lini ya mlalamikaji, **DW** aliambia Kamati kuwa barua hiyo iliandikwa kufuatia kikao cha maridhiano kilichokuwa kimefanyika TCRA.

Alipoulizwa juu ya uwepo wa taarifa za matumizi ya mlalamikaji kwa mwaka wa 2020, **DW** aliambia Kamati kuwa katika vielelezo vilivyotoletwa mbele ya Kamati hazikuwekwa taarifa za mwaka 2020.

Matumizi ya huduma za nyongeza katika kielelezo cha tarehe 12 Mei, 2022 hakionyeshi kama mteja alitozwa, **DW** aliambia Kamati kuwa hawezi kuliongelea hili na kukiri kwamba kuna shida.

Juu ya taarifa nyingine kutokuonekana katika vilelezo, **DW** aliambia Kamati kuwa taarifa zinazoonekana katika vithibitisho vilivyoletwa ni vile vinavyoonyesha mteja alipokuwa akifanya miamala mbalimbali.

Kuhusu uthibitisho wa nyaraka walizozileta, **DW** aliielezea Kamati kuwa taarifa zilizoletwa ni taarifa zilizotolewa katika mifumo yao.

Taarifa za ukatwaji wa salio baada ya mteja kuunganishwa katika huduma za nyongeza, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa hakuna meseji yoyote inayotumwa kwa mtumiaji kwamba kiasi fulani cha pesa kimekatwa.

Juu ya uthibitisho wa lalamiko la mteja kushughulikiwa ndani ya siku Thelathini (30) kama inavyoyatakiwa, **DW** hakuwa na uthibitisho wa hili.

Alipoulizwa juu ya masharti na vigezo kwa wateja, **DW** aliambia Kamati kuwa masharti na vigezo hawavitoi kwa ujumla wake kwa mteja, huwa wanavyiweka katika tovuti yao.

5. MAWASILISHO YA HOJA ZA MWISHO KWA PANDE ZOTE

Mlalamikaji, aliambia Kamati kuwa uelewa wa hizi huduma kwa wateja ni mdogo kwa sababu masharti na vigezo havifikishwi kwa watumiaji wa huduma za nyongeza.

Mlalamikiwa kupitia wakili msomi Bi. Ernestilla John Bahati aliambia Kamati kuwa mlalaikaji amekubali kuwa simu yake haina neno siri, ameshindwa kuthibitisha hasara aliyopata iliyopelekea kudai kiasi hicho cha pesa kama fidia, pia hajaleta kielelezo chochote cha vocha alizokuwa anakwangua. Mlalamikiwa kupitia ushahidi wake amefanikiwa kuthibitisha matumizi ambayo mlalamikaji amekuwa akiyatumia, na kwamba walikuwa tayari kumpatia vocha ya shilingi Eifu Hamsini (TZS 50,000/-). Kwa minajili hiyo lalamiko lake halikuwa na misingi ya kuchukuliwa uzito.

6. UCHAMBUZI WA HOJA ZA PANDE ZOTE MBILI

Kamati ilipata wasaa wa kusikiliza ushahidi na kupitia kwa umakini mkubwa vielelezo vyote vilivyo wasilishwa na pande zote mbili. Hivyo basi ili kufanya uamuzi sahihi Kamati iliona kuna haja ya kujikita katika hoja zilizokuwa zina ubishani.

Hata hivyo, ili kufikia maamuzi sahihi, Kamati ilijielekeza katika hoja kuu zifuatazo:

1. Iwapo mlalamikaji alijiunga katika huduma za nyongeza za mlalamikiwa;
2. Iwapo kulikuwa na huduma isiyoridhisha kwa Mlalamikaji; na
3. Iwapo mlalamikaji anastahili fidia.

Hoja ya kwanza iwapo mlalamikaji alijiunga katika huduma za nyongeza za mlalamikiwa, Kamati iliangalia na kusikiliza kwa kina ushahidi na vielelezo vyote vilivyotolewa na pande zote mbili na kubaini ya kuwa hakuna uthibitisho wa kutosha kutoka pande zote unaoonyesha kuwa mteja alijiunga katika huduma za nyongeza zilizokuwa zinapelekea mlalamikaji kukatwa salio la muda wa maongezi, kwani vithibitisho vilivyoletwa na mlalamikiwa vilikuwa na mapungufu mkubwa.

Hoja ya pili iwapo kulikuwa na huduma mbovu na isiyoridhisha kwa Mlalamikaji, Kamati iliposikiliza mawasilisho ya pande zote mbili ilibaini kuwa Mlalamikiwa hakutoa huduma ya kuridhisha kwa mteja kwa kutokutoa vigezo na msharti kwa mteja kabla ya kujiunga katika huduma na kuchukua muda zaidi kulishughulikia lalamiko la mlalamikaji.

Hoja ya mwisho iwapo Mlalamikaji anastahili fidia yoyote, Kamati iliangalia kwa mapana yake na kuona kwamba Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha hasara au jinsi gani alivyofikia kiwango cha pesa anachodai apewe kama nafuu. Kwa mapitio ya hoja kama yalivyoainishwa hapo juu, Kamati imejiridhisha kuwa maombi ya fidia ya fedha zilizoombwa na Mlalamikaji hayana uzito wowote kwa kukosa msingi, na zaidi ya hapo, Mlalamikaji ameshindwa kuishawishi Kamati ni jinsi gani amefikia kiwango cha fedha kilichoombwa.

Kwasababu hiyo Kamati haikuona msingi wowote kuidhinisha maombi ya Mlalamikaji ya kutaka alipwe kiasi cha shilingi Milioni Thelathini (TZS 30,000.000) kama fidia.

7. UAMUZI

HIVYO BASI, kwa mujibu wa kifungu cha **44 (2) (a) (g)** cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Sura ya 172, marejeo ya Mwaka 2017, Kamati ya Malalamiko imeamua yafuatayo:

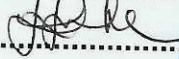
1. Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha maombi ya shilingi Milioni Thelathini (TZS 30,000,000/-) alizoziomba apewe kama fidia kwa kile kilichodaiwa kuwa ni usumbufu alioupata.
2. Kwa kuzingatia vigezo vya kushughulikia malalamiko vilivyowekwa na TCRA, Kamati inatoa amri kwa Mlalamikiwa kumlipa Mlalamikaji kiasi cha shilingi Laki Mbili (TZS 200,000/-) kama gharama Mlalamikaji aliyopoteza kama salio.
3. Mlalamikiwa alipe kwa TCRA kiasi cha shilingi Milioni Tano (TZS 5,000,000/-) kwa kushindwa kuwa na huduma inayoridhisha. Mlalamikiwa aangalie huduma zake zote alizonazo za nyongeza na kurekebisha matatizo yanayojirudiarudia.
4. Kila upande utawajibika kwa gharama ilizotumia kuendesha shauri hili.

Uamuzi huu umetolewa na kusomwa Dar es Salaam leo tarehe **23 mwezi Septemba, 2022**.

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 umesainiwa na:

VUPE LIGATE



Mwenyekiti wa Kamati ya Malalamiko