

**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 /6/ 2023

BAINA YA

ENOCK SILVANUS AKEYO MLALAMIKAJI

NA

HONORA TANZANIA PLC..... MLALAMIKIWA

MBELE YA:

Bi. Rehema Jessica Khalid - Mwenyekiti
Dkt. Fatuma Simba Ikuja - Mjumbe
Bw. Modestus Cosmas Ndunguru - Mjumbe

Tarehe ya Uamuzi 1. Novemba 2023

UAMUZI WA KAMATI

1. UTANGULIZI

Ndugu Enock Silvanus Akeyo (ambaye katika shauri hili atajulikana kama “**Mlalamikaji**”) ni mteja wa Honora 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 laini ya simu namba: +255 676 333813.

Tarehe 01 Februari, 2023, Mlalamikaji alijaza fomu ya malalamiko na kuwasilisha lalamiko lake katika Kamati ya Malalamiko ya Mamlaka ya Mawasiliano, Tanzania (ambayo katika shauri hili itajulikana kama “**Kamati**”) akimlalamikia Mlalamikiwa kumkata muda wa maongezi katika namba yake (+255 676 333813) kinyume na masharti/utaratibu, kumuunganisha na huduma ya Tigo Kijiweni bila ridhaa yake na kinyume na masharti/utaratibu, kuonesha utovu wa nidhamu na uzembe mkubwa katika kushughulikia lalamiko lake na kutompatia huduma bora kwa mteja katika kushughulikia lalamiko lake. Katika lalamiko hili, Mlalamikaji anaiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa kumuomba radhi kimaandishi, kumrejeshea muda wake wa maongezi wa TZS. 447/= alizokatwa bila sababu, kumlipa fidia ya muda wa maongezi wa TZS. 500,000/= na kumlipa fidia ya jumla ya TZS. 15,000,000/=.

2. USIKILIZWAJI WA LALAMIKO

Usikilizaji wa lalamiko hili ulifanyika katika mkoa wa Tabora ambapo tukio hili lilitendeka, Katika siku ya usikilizwaji wa lalamiko hili, tarehe 19 Septemba, 2023 katika ofisi ya Mkuu wa Mkoa wa Tabora, Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe, hakuwa na shahidi na alikuwa na vielelezo viwili (2) (PE1 na PE2). Mlalamikiwa aliwakilishwa na **Bwana Lugutu D. Lugutu**, Meneja wa Honora Tanzania Public Limited Company, Mkoa wa Tabora, hakuwa na shahidi wala vielelezo.

3. UWASILISHWAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Mlalamikaji alianza kwa kusema kuwa tarehe 03 Oktoba, 2022, Saa 01:31 asubuhi aliongeza salio la muda wa maongezi wa TZS. 1,000/= kupitia vocha katika namba yake

ya simu (+255 676 333813) kwa lengo la kununua kifurushi cha data kwa ajili ya mawasiliano. Baada ya kuongeza salio hilo, akawa na jumla ya TZS. 1394.23 katika simu yake. Akatumia TZS. 500/= tu ya muda wa maongezi kununua kifurushi cha data kwa siku ambapo alipata MB 280 na "boomplay day bonus" ya MB 100 na kubakiwa na salio la muda wa maongezi la TZS. 894.23. Saa 11:04 jioni, aliulizia salio lake la muda wa maongezi na kifurushi na kukuta salio la muda wa maongezi likiwa bado ni TZS. 894.23 lakini kifurushi cha data kimepungua mpaka MB 73.42 na "boomplay" bado ni MB 100. Saa 11:26 jioni, aliulizia tena salio lake na kushangaa limekatwa TZS. 275/= bila sababu za msingi. Alibakiwa na TZS. 619/= pamoja na MB 11.86 na "boomplay" ikiwa bado ni MB 100. Alipiga simu kwa kituo cha huduma kwa mteja cha Mlalamikiwa kuwasilisha lalamiko lake la kukatwa TZS. 275/= bila sababu, akajibiwa kuwa kwa muda huo, matumizi yake bado hayajasoma kwenye mfumo, kwa hiyo asubirie mpaka baada ya masaa matatu ili waweze kuchunguza ni kitu gani kimesababisha makato hayo.

Mlalamikaji aliendelea kueleza kwamba Saa 11:51 jioni, alishangaa salio lake la muda wa maongezi lilikatwa tena TZS. 14/=, na kubakiwa na TZS. 605/=, data zikawa zimebakia MB 8.45 na hakuzitumia tena mpaka muda wake wa matumizi wa siku moja ulipoisha. Tarehe 04 Oktoba, 2022, Saa 12:49 asubuhi, alipiga tena kituo cha huduma kwa mteja cha Mlalamikiwa kukumbushia lalamiko lake lakini hakupata jibu lolote.

Tarehe 05 Oktoba, 2022, Saa 03:31 asubuhi, aliamua kwenda katika ofisi za Mlalamikiwa, mkoa wa Tabora na kukutana na Bi. Irene Mbwila ambaye baada ya kuangalia katika mfumo hakufanikiwa kuona sababu ya makato yaliyofanyika kwa Mlalamikaji na hivyo wakabadilishana namba za simu kwa ajili ya mawasiliano zaidi baada ya ufuatiliaji wa lalamiko lake. Saa 05: 38 asubuhi, Bi. Mbwila alimpigia simu na kumtaarifu kuwa atamuunganisha na huduma nyingine ya Mlalamikiwa ambapo muda wake wa maongezi utakatwa pia ili waweze kugundua sababu ya makato katika simu yake. Ilipofika Saa 07:40 mchana, alipokea ujumbe mfupi wa maneno kwamba amefanikiwa kujiunga na huduma ya Tigo KIJIWENI kwa malipo ya makato ya TZS. 150/= kwa siku, atembelee tovuti ya Mlalamikiwa kwa maelezo zaidi na akitaka kujitoa katika huduma hiyo, atume ujumbe "ONDOA KIJIWENI" kwenda Namba 15004. Hapo hapo, akawa amekakwa TZS. 150/= na kubakiwa na TZS. 455/=.

Mlalamikaji alisema kuwa baada ya hapo, alimpigia Bi. Mbwila simu mara kumi lakini hakupokea. Ilipofika Saa 12:47 jioni, aliamua kujiondoa katika huduma hiyo kwa kutuma maneno "ONDOA KIJIWENI" kwenda namba 15004 na alitumiwa ujumbe mfupi wa maneno kuwa amefanikiwa kujiondoa katika huduma hiyo. Hata hivyo, alishangaa kugundua kuwa alikatwa tena TZS. 8/= wakati akijitoa na huduma hiyo na hivyo kubakiwa na salio la TZS. 447/=.

Tarehe 06 Oktoba, 2022, Saa 06:46 mchana, alishangaa kupokea muda wa maongezi wa TZS. 500/= katika simu yake ambao hakujuua umetoka wapi, ambapo ulikatwa VAT ya TZS. 76.27 na hivyo, salio lake la muda wa maongezi likawa TZS. 946.52/=. Baada ya dakika 5 (yaani Saa 06:51 mchana), alipigiwa simu na Bi. Mbwila akimjulisha kwamba alijiunga na huduma ya Tigo KIJIWENI tangu Mwaka 2011 na yeye akamjibu kuwa anakumbuka kuanza kuwa na laini ya Tigo kati ya mwaka 2017 au 2018. Baadaye akaambiwa ni 2021 na siyo 2011. Pia, akaambiwa kuwa amerejeshewa muda wa maongezi wa TZS. 500/= lakini hakuambiwa sababu ya kukatwa kwa muda wake wa maongezi. Tarehe 11 Oktoba, 2022, Saa 11:12 jioni, aliamua kumpatia Mlalamikiwa hati ya madai (demand notice) na nakala kwa TCRA akitarajia kupatiwa majibu ndani ya siku 30 lakini hakupatiwa majibu hayo na Mlalamikaji. Hivyo, akaomba TCRA kuingilia kati kupitia barua yake ya tarehe 12 Novemba, 2022. Baada ya kupokea barua hiyo, TCRA wakawasiliana na Mlalamikiwa ambapo Mlalamikiwa akawasilisha barua ya tarehe 05 Disemba, 2022 kwa TCRA ikiwa kama ndiyo majibu yake na TCRA walimpatia barua hiyo.

Kwamba, katika barua hiyo, Mlalamikiwa alisema kuwa kumbukumbu katika mfumo wao zinaonesha kuwa Mlalamikaji aliweka vocha ya TZS. 1000/= na kujiunga na kufurushi cha MB 245 na siyo MB 280. Kwamba alitumia kifurushi cha MB 396.5 mpaka kukimaliza kwa siku husika na hivyo kutumia ziada ya MB 151.5. Kwamba Mlalamikaji alikuwa akijiunga na kujitoa katika huduma ya Tigo KIJIWENI na hivyo kukatwa TZS. 150/=. Kwamba, tarehe 06 Oktoba, 2022, Mlalamikaji aliongezewa muda wa maongezi wa TZS. 500/= katika simu yake kwa usumbufu uliojitokeza.

Mlalamikaji bado hakujua sababu ya salio lake kukatwa katwa, aliamua kuomba kikao cha suluhu na Mlalamikiwa kupitia TCRA, kikao kilichofanyika tarehe 31 Januari, 2023. Kwa kuwa suluhu haikupatikana akapata ridhaa ya kufika katika Kamati hii.

Mlalamikaji alidai kuwa maelezo ya Mlalamikiwa kuwa alijiunga na kifurushi cha MB 245 siyo ya kweli kwa sababu alijiunga na MB 280. Pia, kwamba alitumia MB 396.5 mpaka kuzimaliza kwa siku husika siyo kweli kwa sababu mpaka kifurushi chake kinaisha muda wake kwa siku husika, alikuwa bado na MB 8.45. Kwamba, tangu ajiunge na huduma inayotolewa na Mlalamikiwa, hajawahi kuona Mlalamikiwa akimpa ofa ya MB za ziada kama alivyodai katika hizo MB 151.5. Alisema, jumla ya muda wa maongezi aliokatwa na Mlalamikiwa bila sababu za msingi ni TZS. 447/=.

Alimalizia kwa kusema kuwa Mlalamikiwa ameonesha uzembe mkubwa na hivyo amekiuka Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta kuhusu Ulinzi wa Mteja.

Mlalamikaji aliiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa amuandikie barua ya kumuomba radhi na kuahidi hatamfanyia tena makosa kama hayo, kumrejeshea muda wake wa maongezi wa TZS. 447/= uliotozwa katika simu yake bila ridhaa yake, kumlipa fidia ya muda wa maongezi wa TZS. 500,000/= kwa kumkata muda wake wa maongezi baada ya kumuunganisha kwenye huduma ambayo hajaridhia na kumlipa TZS. 15,000,000/= kama fidia ya jumla kwa usumbufu na kukiuka Kanuni tajwa za Ulinzi wa Mteja.

Mwisho, Mlalamikaji aliwasilisha hati ya madai yake (demand notice) ya tarehe 11 Oktoba, 2022 aliyompatia Mlalamikiwa kama kielelezo na ilipokelewa kama Kielelezo "PE 1". Pia, Mlalamikaji aliwasilisha barua ya tarehe 05 Disemba, 2022 ya majibu ya Mlalamikiwa kwake ikielezea matumizi ya muda wake wa maongezi anaolalamikia na kifurushi cha data alichojiunga nacho kama kielelezo. Barua tajwa ya tarehe 05 Disemba, 2022 ilipokelewa kama Kielelezo "PE 2". Mlalamikaji pia aliwasilisha nyaraka yenye "screenshots za simu" akidai inaonesha jumbe fupi za maneno kutoka kwa Mlalamikiwa akidai zilionesha alivyoongeza muda wa maongezi na kifurushi na namna vilivyokuwa vinakatwa, kama kielelezo. Hata hivyo, upande wa Mlalamikiwa ulipinga kupokelewa kwa kielelezo hicho kwa sababu ya kwamba hakikuwa na uhalali wa kisheria kwa kuwa baadhi ya jumbe fupi hizo zilionesha zimetoka kwa mtumaji asiyefamika (Unknown sender) na Mlalamikaji alikiri kuwa ni "screenshots za simu" alizozihamisha kutoka simu moja

kwenda nyingine na pia kuna kipindi simu yake iliharibika. Kwamba, ni ngumu kuthibitisha kama jumbe fupi hizo ndiyo zilizotoka kwa Mlalamikiwa kwenda kwa Mlalamikaji na hasa ikizingatiwa kuwa Mlalamikiwa anasema Mlalamikaji alinunua kifurushi cha MB 245 na siyo MB 280 kama alivyodai. Kamati ilikubaliana na hoja za Mlalamikiwa na hivyo nyaraka hiyo ilipokelewa kwa utambuzi tuu “identification” na sio kama kielelezo.

Wakati akihojiwa na mwakilishi wa Mlalamikiwa na kuulizwa kwanini alikuwa anaangalia salio lake la muda wa maongezi kila baada ya muda mfupi, Mlalamikaji alijibu kwa sababu alikuwa anataka kujua salio la muda wake wa maongezi lililobakia ili achukue tahadhari wakati wa kutumia muda wake wa maongezi.

Wakati akihojiwa maswali ya ufafanuzi na Kamati, Mlalamikaji alijibu kuwa hana uhakika kama kwenye simu yake janja kuna programu tumizi (applications) zozote zinazoweza kutumia salio la muda wake wa maongezi. Hata hivyo, alisema anafahamu kuwa kuna “applications” zinazoweza kuwa kwenye simu ambazo hutumia salio la muda wa maongezi. Pia, alijibu kuwa hana ufahamu wa kutosha kuhusu matumizi ya data katika simu.

4. UWASILISHWAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA

Mlalamikiwa aliwasilisha hoja na utetezi wake kupitia kwa mwakilishi wake, **Bwana Lugutu D. Lugutu** ambaye ni Meneja wa Honora Tanzania Plc, Mkoa wa Tabora.

Mwakilishi wa Mlalamikiwa alisema kuwa walipokea malalamiko ya Mlalamikaji na kuyafanyia uchunguzi ili waweze kujua yanatokana na nini. Baada ya uchunguzi, walimjibu Mlalamikaji juu ya alichokiulizia kwa barua yao yenye Kumbukumbu Namba MIC/DEMAND/LD/008 ya terehe 05 Disemba, 2022. Katika majibu yao, walikubali kuwa Mlalamikaji aliweka vocha ya TZS. 1,000/=. Kisha, akajiunga na kifurushi cha siku cha MB 245 na wakampatia bonus ya MB 100 kwa ajili ya huduma ya “boomplay” ambayo walikuwa wanaitoa katika mwezi huo. Pia, walimjulisha kuwa katika siku husika, mpaka muda aliokuwa anaulizia salio, tayari alikuwa ameshatumia MB 396.5 ambapo ilikuwa tayari ni zaidi kwa MB 151.5 ya MB ambazo alitakiwa atumie kwa siku hiyo na kwa mujibu wa kifurushi alichojiunga nacho. Kwamba MB hizo alizitumia “on demand” baada ya kuifungua kwa sababu kwa kawaida “huduma ya “on demand” huwa imefungwa ili kuzuia

Mteja akiishiwa kifurushi asiweze kutumia data moja kwa moja kutoka katika salio lake la muda wa maongezi bila ya Mteja mwenyewe kuruhusu hivyo. Kwamba, alikuwa na historia ya kufunga na kufungua "on demand" na mpaka matumizi yake yanatumia salio la kawaida na kutumia data zaidi ya MB 151.5, alikuwa amefungua "on demand" na hivyo kuruhusu kutumia data bila kujiunga na kifurushi.

Kwamba, kuhusu kufika ofisini kwao na kuongea na mtoa wa huduma kwa wateja, Bi. Irene Mbwila, alisema maongezi yalikuwa baina yao wawili na mpaka wakakubaliana amuunganishe na huduma ya Tigo KIJIWENI na baadaye kumtoa na baada ya hapo kuomba fidia ya muda wa maongezi wa TZS. 500 kama usumbufu wa kuungwa na kutolewa katika huduma. Alifidiwa kwa kutumiwa vocha ya TZS. 500/= katika simu yake.

Aliendelea kuwa hakuna kitu ambacho Mlalamikiwa alifanya kinyume na utaratibu. Kwamba, siku waliyokaa kikao na Mlalamikaji waliweza kumueleweshwa matumizi yake yote ya namna alivyoweza kutumia "on demand" salio lake lote analodai alikatwa pamoja na kumpatia nyaraka iliyoonesha matumizi hayo.

Mwakilishi wa Mlalamikiwa alisema kuwa hakuja na kielelezo chochote kwa siku hiyo lakini walishawahi kuwasilisha kwa Mlalamikaji pamoja na TCRA kielelezo hicho chenye mchanganuo wote wa matumizi aliyofanya Mlalamikaji.

Wakati akihojiwa na Mlalamikaji, mwakilishi wa Mlalamikiwa alisema kuwa hawezi kujibu kwa muda huo gharama ya MB 151.5 kwa sababu yeye siyo mhusika anayefanya hayo mahesabu lakini kwa mujibu wa mfumo ilionesha kuwa alitumia MB hizo.

Wakati akihojiwa maswali ya ufafanuzi na Kamati, mwakilishi wa Mlalamikiwa alijibu kuwa Mteja hupata ujumbe mfupi za maneno ukionesha amejiunga na kifurushi kipi na amepata MB ngapi. Mfumo unaweza kuonesha kifurushi alichojiunga Mlalamikaji. Kwamba, mfumo wao ulionesha kwamba kifurushi alichojiunga nacho Mlalamikaji hakikubaki, kiliisha chote na ndipo alipoanza kutumia data "on demand" kwa kuruhusu kutumia data bila kujiunga na kifurushi na mchanganuo wa matumizi yote walimpatia katika kikao cha maridhiano. Kwamba, Mteja hawezi kuunganishwa na huduma yoyote bila ridhaa yake. Walimfidia kwa TZS. 500/= ya muda wa maongezi kama usumbufu kwa vocha yake aliyokatwa katika huduma ya Tigo KIJIWENI kwa sababu waliamini kuna kosa limefanywa na

mtumishi wao wa ndani, Bi. Mbwila kutokana na kuongea na Mlalamikaji mpaka kumshawishi akajiunga na huduma hiyo ambayo hakuwa na nia nayo wala uelewa nayo na wala halikuwa suluhisho la malalamiko yake. Aliunganishwa na huduma hiyo baada ya maongezi na makubaliano waliyofanya baina yao wawili.

Kwamba, walilibeba kosa la Mlalamikaji kushawishiwa kujiunga na huduma asiyo na uelewa nayo na ndiyo maana walimfidia kwa TZS. 500/= ya muda wa maongezi.

Mwakilishi wa Mlalamikiwa pia alijibu kuwa hakuweza kujua Mlalamikaji aliongea nini na Bi. Mbwila alipofika katika ofisi za Mlalamikiwa na kwamba uchunguzi wa kina anaosema ulifanyika ulikuwa ni kwenye mfumo kuangalia ukweli wa alicholalamikia Mlalamikaji. Mwakilishi wa Mlalamikiwa aliendelea kujibu kuwa Mteja huwa anapatiwa taarifa ya matumizi ya kifurushi chake kikifikia 50% ya matumizi, baadaye tena kikifikia 75% ya matumizi na pia kikiisha kabisa. Kwamba, kifurushi kikiisha, kama Mteja amefunga huduma ya "on demand", akitaka kutumia zaidi itagoma na atatumiwa ujumbe wa tafadhali ongeza salio lako lakini kama amefungua "on demand", salio lake katika simu litaendelea kutumika mfululizo mpaka litakapoisha. Kwamba, wao kama ofisi ya Mlalamikiwa, huduma ya "on demand" wameifunga na hivyo, kifurushi cha Mteja kikiisha, Mteja hataweza kuendelea kutumia data kutoka salio lake la kawaida labda akiwa ameifungua "on demand".

Mwakilishi wa Mlalamikiwa alisema kuwa hakuona umuhimu wa kumleta Bi. Mbwila katika kutoa ushahidi kwa sababu tayari alishampatia maelezo yake aliyoyaamini na pia amemuacha ofisini akiwa amebanwa na shughuli za kuwasilikiza na kutatua malalamiko ya Wateja. Akaona angemtoa pale ofisini, angeweza kutengeneza malalamiko mengine kama haya.

Alimalizia kwa kuiomba Kamati kutupilia mbali maombi ya Mlalamikaji kwa sababu alitumia muda wake wa maongezi yeye mwenyewe bila kujua. Aliiomba Kamati imuwie radhi Mlalamikiwa kwa kosa dogo lililojitokeza la kumuunganisha Mlalamikaji na huduma asiyo na uelewa nayo. Pia, watajitahidi kuendelea kuwaelimisha Wateja kuhusu kufunga huduma ya kutumia data bila kujiunga na kifurushi.

5. MAWASILISHO YA MWISHO YA HOJA ZA PANDE ZOTE MBILI

Mlalamikaji, katika wasilisho lake la mwisho alisema kuwa madai ya Mlalamikiwa kuwa alitumia mwenyewe hizo MB 396.5 siyo ya kweli kwa sababu mpaka muda wa kifurushi chake unaisha, alikuwa bado ana MB 8.45 na hivyo hakuwa na huo uhitaji wa MB za ziada. Kwamba, hajawahi kuona hiyo ofa kutoka kwa Mlalamikiwa tangu ajiunge na huduma yao. Kwahiyo wao, upande wa Mlalamikiwa ndio waliocheza na mfumo wao na kumkata salio lake. Pia, alisema kuwa hakujiunga na huduma ya Tigo KIJIWENI mwenyewe bali Mlalamikiwa ndiyo aliyemuunganisha. Alimalizia kwa kuiomba Kamati imtendee haki kama alivyowasilisha hoja zake.

Kwa upande wa Mlalamikiwa, katika wasilisho lake la mwisho, alisema kuwa Mlalamikiwa amejitahidi kumueleweshwa Mlalamikaji kuwa muda wake wa maongezi aliutumia kihalali baada ya kufungua huduma ya "on demand" yaani huduma iliyomfanya kutumia data pasipokuwa na kifurushi na hivyo ikapelekea kukatwa kwa salio la muda wake wa maongezi. Pia, aliwasilisha kuwa Mlalamikaji hajathibitisha kwa nyaraka yoyote fidia ya TZS. 15,000,000/= aliyoiomba na hivyo kushindwa kuonesha kama kuna hasara aliyoipata. Aliongeza kuwa Mlalamikaji pia hajaitolea uthibitisho wowote fidia ya muda wa maongezi ya TZS. 500,000/= aliyoiomba. Alimalizia kwa kuiomba Kamati kutupitia mbali maombi ya Mlalamikaji kwa sababu ameshindwa kuthibitisha kusababishiwa hasara yoyote na Mlalamikiwa.

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 nne (4) zenye ubishani baina ya pande mbili kama ifuatavyo:

- i. Je, Mlalamikiwa alimkata Mlalamikaji muda wa maongezi katika namba yake (+255 676 333813) kinyume na masharti/utaratibu?
- ii. Je, Mlalamikiwa alimuunganisha Mlalamikaji na huduma ya Tigo KIJIWENI bila "ridhaa yake na kinyume na masharti/utaratibu?"

- iii. Je, Mlalamikiwa alionesha utovu wa nidhamu na uzembe mkubwa katika kushughulikia lalamiko la Mlalamikaji na pia kutompatia huduma bora kwa mteja katika kushughulikia lalamiko lake? na
- iv. Je, Mlalamikaji anastahili kupewa nafuu au fidia yoyote?

Katika kuchambua hoja kinzani namba (i) ya kama Mlalamikiwa alimkata Mlalamikaji muda wa maongezi katika namba yake (+255 676 333813) kinyume na masharti/utaratibu, kwa kuzingatia ushahidi wote uliopokelewa, Kamati imejiridhisha kuwa Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha dai lake hili kwa kutoleta mbele ya Kamati nyaraka au kielelezo chochote kinachothibitisha Mlalamikiwa kumkata salio lake la muda wa maongezi bila sababu za msingi. Kielelezo “screenshots za simu” alichotaribu kukitoka Mlalamikaji hakikupokelewa kwa sababu kilikuwa na mapungufu kwa kuwa jumbe fupi nyingine katika kielelezo hicho zilionesha zimetoka kwa “Unknown sender” na siyo Mlalamikiwa. Pia, kielelezo hicho hakikuthibitishwa kisheria wakati Mlalamikaji mwenyewe alikiri kuwa zilikuwa ni “screenshots za simu” zilizohamishwa kutoka simu moja kwenda nyingine na kwamba kuna kipindi simu yake iliharibika. Mlalamikiwa, kupitia barua yake ya tarehe 05 Disemba, 2022 ambayo pia ilitolewa na Mlalamikaji kama **Kielelezo “PE 2”**, alimweleza Mlalamikaji mchanganuo wa namna alivyotumia muda wake wa maongezi alioidai kukatwa bila sababu. Pia, Mlalamikiwa alieleza kuwa walishawahi kumpatia Mlalamikaji maelezo pamoja na nyaraka ya mchanganuo huo, jambo ambalo Mlalamikaji hakulibishia bali alisema kuwa hakuikubali nyaraka husika.

Kwa upande wa hoja kinzani namba (ii) ya iwapo Mlalamikiwa alimuunganisha Mlalamikaji na huduma ya Tigo KIJIWENI bila ridhaa yake na kinyume na masharti/utaratibu, Kamati imeona kuwa Mlalamikiwa alikiri katika barua yake ya tarehe 05 Disemba, 2022 na pia amekiri katika usikilizwaji wa shauri hili kwamba walimuunganisha Mlalamikaji na huduma ya Tigo KIJIWENI ambayo hakuwa na nia nayo wala uelewa nayo lakini baada ya maongezi yake ya Bi. Mbwila, mtoa huduma wa Mlalamikiwa. Hata hivyo, Kamati imeridhishwa na namna Mlalamikiwa alivyolishughulikia suala hili kwa sababu aliweza kumrejeshea Mlalamikaji muda wa maongezi wa TZS. 500/= kama fidia ya kumuunganisha kimakosa na huduma ya Tigo KIJIWENI, ndani ya masaa 24 baada ya Mlalamikaji kujiondoa katika huduma tajwa. Aidha, kupitia barua ya

Mlalamikiwa ya tarehe 05 Disemba, 2022, Mlalamikaji ameombwa radhi na kueleweshwa juu ya suala hilo.

Kwa upande wa hoja kinzani namba (iii) ya iwapo Mlalamikiwa alionesha utovu wa nidhamu na uzembe mkubwa katika kushughulikia lalamiko la Mlalamikaji na pia kutompata huduma bora kwa Mteja katika kushughulikia lalamiko lake, Kamati imeona kuwa Mlalamikiwa amejitahidi katika kushughulikia malalamiko ya Mlalamikaji, kwa kuwa walishughulikia suala lake alipowapigia simu na hata alipofika ofisini kwao. Pia, walimueleweshwa kuhusu matumizi yake kwa mdomo na maandishi pia, walipokutana naye na kupitia barua ya tarehe 05 Disemba, 2022. Mwisho, Mlalamikiwa alimpatia Mlalamikaji fidia ya TZS. 500/= kwa kumuunganisha na huduma kimakosa ndani ya masaa 24 baada ya Mteja kujitoka katika huduma hiyo. Hivyo basi, Kamati haikubaliani na hoja za utovu wa nidhamu, uzembe na huduma dhaifu zilizowasilishwa na Mlalamikaji.

Kwa upande wa hoja kinzani namba (iv) ya iwapo Mlalamikaji anastahili kupata nafuu au fidia yoyote, Kamati imeona kwamba Mlalamikaji hastahili fidia yoyote kutoka kwa Mlalamikiwa kwa sababu kwanza, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha kwa maelezo na pia hajaleta nyaraka yoyote kuthibitisha kama kuna hasara yoyote aliyoipata inayostahili fidia ya muda wa maongezi wa TZS. 500,000/= pamoja na fidia ya jumla ya TZS. 15,000,000/=. Mlalamikaji alishapatiwa fidia ya muda wa maongezi wa TZS. 500/= ndani ya masaa 24 baada ya kujitoka na huduma ya Tigo KIJIWENI aliyounganishwa kimakosa na kuombwa radhi kwa usumbufu katika barua ya tarehe 05 Disemba, 2022.

Hivyo basi, Kamati ya Malalamiko, kwa kuzingatia uchambuzi wa hoja za pande zote mbili hapo juu, imegundua wazi kuwa:

1. Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha kukatiwa muda wake wa maongezi na Mlalamikiwa bila sababu za msingi;
2. Mlalamikaji alishapewa fidia na kuombwa radhi kwa usumbufu baada ya kuunganishwa na huduma ya Tigo KIJIWENI kimakosa;
3. Mlalamikiwa alijitahidi kushughulikia malalamiko ya Mlalamikaji tangu alipopokea lalamiko toka kwa Mteja wake. Hata hivyo, Mlalamikiwa anatakiwa kuboresha zaidi huduma yake kwa wateja ili kuwaeleweshwa wateja wake vizuri zaidi kuhusu huduma zake pamoja na namna ya matumizi; na

4. Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha hasara yoyote aliyoipata.

7. UAMUZI

Hivyo basi, kwa mujibu wa Kifungu cha 44 (2) (a) na (g) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Sura ya 172, Marejeo ya Mwaka 2017 na kwa kuzingatia uchambuzi wa Kamati katika 6.0 hapo juu, Kamati ya Malalamiko inaamua kama ifuatavyo:

1. Madai ya fidia yanatupiliwa mbali kwa kushindwa kuthibitishwa na Mlalamikaji;
2. Mlalamikiwa anaelekezwa kuboresha zaidi huduma yake kwa wateja ili kuwaelewesha wateja wake vizuri zaidi kuhusu huduma zake pamoja na namna ya matumizi;
3. Kila upande utabeba gharama zake zilizotumika katika kuendesha shauri hili.

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

Uamuzi huu umetolewa Dar es Salaam, leo tarehe 1 mwezi Novemba mwaka 2023 na:



.....
Bi. Rehema Jessica Khalid

Mwenyekiti wa Kamati ya Malalamiko

TANZANIA COMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY
20 SAM NJOMA ROAD
P. O. Box 474
14414 DAR-ES-SALAAM