

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/34/2022**

**BAINA YA**

**JACKSON ARIYO OTANGE .....MLALAMIKAJI**

**DHIDI**

**AIRTEL TANZANIA ..... MLALAMIKIWA**

**MBELE YA:**

<b>Bi. Vupe Ligate</b>	<b>-</b>	<b>Mwenyekiti</b>
<b>Dkt. Mzee Mndewa</b>	<b>-</b>	<b>Mjumbe</b>
<b>Dkt. George Mulamula</b>	<b>-</b>	<b>Mjumbe</b>
<b>Bw. Modestus Ndunguru</b>	<b>-</b>	<b>Mjumbe</b>
<b>Bw. John Daffa</b>	<b>-</b>	<b>Mjumbe</b>

**Tarehe ya Uamuzi 19/5/2022**

# UAMUZI WA KAMATI

## UTANGULIZI

Bw. Jackson Ariyo Otange ni mteja wa Airtel Tanzania Limited ambaye katika lalamiko hili atajulikana kama Mlalamikaji. Airtel Tanzania Limited ni mtoa huduma wa mawasiliano ya simu na intaneti na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ambaye katika lalamiko hili atajulikana kama Mlalamikiwa.

Lalamiko la Mlalamikaji dhidi ya Mlalamikiwa linahusu kukatwa muda wa maongezi kwenye simu ya Mlalamikaji kwa kile kilichokuwa kinadaiwa ni kujiunga na huduma ya Ishi Kistaa ambapo Mlalamikaji alikuwa anakatwa kiasi cha shilingi za Kitanzania Tisini na Tisa (TZS 99) kila siku aongezapo salio au pindi simu yake iwapo na salio.

Mamlaka ya Mawasiliano iliaandaa kikao cha usuluhishi hata hivyo suluhu haikupatikana hivyo Mlalamikaji akajaza fomu ya kuleta lalamiko hili mbele ya kamati na kupangiwa kusikilizwa tarehe 19/04/2022.

Kwenye lalamiko hili, Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe akiambatana na shaidi wake aitwaye Shadrack Ogati wakati Mlalamikiwa aliwakilishwa na mawakili wawili ambao ni mawakili Sued Ismail na Patrick David.

## 2. USIKILIZAJI WA MALALAMIKO

Kamati ya Malalamiko iliandaa kikao cha kusikiliza lalamiko hili na pande zote mbili zilipelekewa wito wa kufika mbele ya Kamati tarehe 24/3/2022. Pande zote ziliitika wito wa Kamati lakini Mlalamikiwa aliwasilisha ombi la kuomba ahirisho kwani shahidi wake muhimu alipatwa na dharura ambayo ilimpelekea kuwa nje ya Dar es Salaam. Kamati ilikubali ombi la Mlalamikiwa baada ya Mlalamikaji kueleza kutokuwa na pingamizi ila akaomba lipangwe tarehe ya karibu.

Kikao cha Kamati cha kusikiliza lalamiko hili baada ya ahirisho la awali kiliandaliwa na kufanyika tarehe 19/4/2022 ambapo Mlalamikaji aliambatana na shaidi wake aitwaye Shadrack Ogati wakati Mlalamikiwa aliwakilishwa na mawakili wawili ambao ni Sued Ismail, Patrick David wakiambatana na shihidi aitwaye Alice Paulsen.

## 3. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Katika lalamiko hili, Mlalamikaji alieleza kuwa yeye ni mteja wa Mlalamikiwa na ana laini ya simu namba 0689159079 na kuwa amekuwa ni mteja wa Mlalamikiwa kwa miaka kumi na

tano (15). Ndani ya miaka takribani mitatu, alijikuta akikatwa kiasi cha shilingi 99 kila siku pindi simu yake iwapo na salio au anapoweka salio.

Walipoanza kumkata salio lake la shilingi 99 kila siku, alikuwa anadharau kwa kutokutilia maanani yale makato. Alipojaribu kufanya mawasiliano na watoa huduma wa Airtel, aliambiwa kuwa alijiunga na bahati nasibu ya Ishi Kistaa huduma ambayo anadai hakuwa amejiunga. Alieleza kuwa, alielekezwa kuwa anaweza kujiondoa kwa kuandika neno ONDOA kwenda namba 15670. Pamoja na kufuata maelekezo ya kujiondoa aleindelea kukatwa kiasi hicho hicho cha shilingi tisini na Tisa (TZS 99) pindi aongezapo salio.

Aliendelea kueleza kuwa, tarehe 18/4/2021 alihama kutoka Dar es Salaam na kuhamia Rorya Mkoani Mara ambako anaishi mpaka sasa. Alieleza kuwa, alidhani kuwa alipohamia Rorya makato hayo yangesitishwa, lakini aliendelea kukatwa na hata alipowasiliana na mtoa huduma kupitia ofisi za kuhudumia wateja zilizopo Rorya, alielezwa kuwa ni lazima aende makao makuu yao ili kutatua suala la makato kwenye laini yake.

Ilipofika mwezi Juni 2021, alirejea Dar es Salaam kushughulikia suala la kusitishwa kwa makato kwenye laini yake. Alipokuwa Dar es salaam kwa mwezi wa Julai wote hakukatwa kabisa kiasi cha kuamini kuwa, makato hayo yamesitishwa, na aliamua kurejea mkoani Mara.

Tarehe 2/8/2021 alirejea mkoani Mara akijua kuwa suala la makato limeisha, lakini ilipofika tarehe 9/8/2021, alianza kukatwa tena shilingi 99 kila alipoweka salio kwenye simu yake, na aliendelea kufanya mawasiliano ya kutaka kujitoa, na aliendelea kuelezwa kuwa, alijiunga na huduma ya bahati nasibu ambayo kimsingi hakuwa amejiunga nayo, na akaelekezwa kutuma ujumbe wa ONDOA kwenda namba 15670, lakini huduma hiyo haikusitishwa. Baadhi ya jumbe hizo alizipiga picha na kuziwasilisha mbele ya Kamati kwa ajili ya ushahidi na rejea.

Tarehe 21/8/2021 alirejea tena Dar es Salaam kwa ajili ya kushughulikia kujitoa kwake kwenye hiyo huduma ya bahati nasibu, jambo ambalo hakuwa amejiunga nalo, na kuwa suala la kushughulikia kujitoa kwake kulimpa hasara nyingi na kumfanya ashindwe kujihusisha na shughuli zake za kilimo ambapo muda mwingi alikuwa Dar es Salaam.

Tarehe 7/9/2021 aliandika barua kwenda kwa Mlalamikiwa ambayo ilimtaka amlipe Mlalamikaji shilingi milioni mia moja (TZS. 100,000,000.00) kwa usumbufu aliosababishiwa, kwani alipojaribu kujitoa kwenye huduma, alikuwa anajibiwa na jumbe fupi kuwa amefanikiwa kujiondoa lakini akiweka salio anakatwa, na hata salio likibakia kwenye simu yake linakatwa kwa ajili ya huduma ambazo hakuwa amejiunga nazo.

Tarehe 6/10/2021 alijibiwa barua yake na kuwa baada ya kuangalia kwenye kumbukumbu za laini ya Mlalamikaji, wamebaini kuwa, hakuwa amejiunga na huduma ya ISHI KISTAA inayompelekea akatwe salio lake, barua ambayo ameambatanisha kwenye vielelezo vyake. Kwenye barua hiyo alieleza kuwa, kama anavyo vielelezo vinavyoonesha kuwa alijiunga na hiyo huduma ya Ishi Kistaa na kukatwa fedha, awapelekee ili waweze kuchukua hatua zaidi.

Tarehe 8/10/2021, Mlalamikaji aliwapelekea vielelezo vyake ambavyo ni jumbe za makato na jumbe za kutaka kujitoa na majibu ya kuondolewa ambavyo alivitoa kwenye simu yake kwa kuandika kwa mkono jumbe hizo na kuziwasilisha kwao. Baadae aliwajulisha kuwa alipata mtu wa huduma za kupiga chapa (secretarial service) ambaye alimsaidia kutuma jumbe hizo kwenye simu yake na baadae kuzichapisha ambazo aliziwasilisha, lakini hakujibiwa kabisa na Mlalamikiwa.

Mlalamikaji akaandika lalamiko kwenda TCRA kwa barua ya tarehe 27/10/2021 pamoja na kutaka TCRA imuamuru Mlalamikiwa amlipe Mlalamikaji fedha za Kitanzania Shilingi Milioni Mia Moja (TZS. 100,000,000.00) kwa ajili ya usumbufu aliosababishiwa.

Mlalamikaji aliomba Kamati ipokee barua, nakala za jumbe alizokuwa anatuma kujiondoa na viambatanisho vyote alizomwandikia Mlalamikiwa pamoja na majibu yake vipokelewe na Kamati, vilipokelewa bila pingamizi lolote toka kwa Mlalamikiwa na vyote kwa pamoja vikapewa jina la **EX-PW-1**.

Tarehe 23/11/2021, Mlalamikiwa na Mlalamikaji waliitwa na Kamati ya kwenye kikao cha usuluhishi lakini kikao hakikufikia muafaka na baada yake Mlalamikaji aliombwa kuambatana na mwakilishi wa Mlalamikiwa kwenda ofisini kwa Mlalamikiwa kwa ajili ya kwenda kuchunguza lalamiko hilo. Alieleza kuwa walipofika ofisini kwa Mlalamikiwa, walikutana pia na mtumishi mwingine wa Mlalamikiwa ambaye hakujitambulisha kwa jina mbele ya Mlalamikaji na kwa pamoja na waliomba kupiga picha jumbe fupi zote za simu zinazohusiana na hayo makato na kuambiwa kuwa aende na atajulishwa kuhusiana na matokeo ya huo uchunguzi.

Baada ya kupita takribani wiki moja, alidokezwa kuwa kuna kampuni iitwayo Green Telecom ambayo ndio inayochezesha hiyo bahati nasibu ya Ishi Kistaa. Mlalamikaji alijulisha TCRA kuwa lalamiko lake halikutatuliwa.

Mlalamikaji aliendelea kueleza kuwa, aliandika barua kuomba kupewa taarifa ya mawasiliano yake ya jumbe fupi za kuingia na kutoka na alipewa taarifa za mwezi wa Machi mpaka Juni 2021 ambayo ilipokelewa na Kamati na kupewa jina la **EX-PW-2** na taarifa ya mwezi Julai mpaka Septemba, 2021 nayo pia ilipokelewa na Kamati ya Malalamiko na kupewa jina la **EX-PW-3**. Kwenye uwasilishwaji wa taarifa hizo, Mlalamikaji alieleza kuwa, mtiririko wa taarifa zake haukuwa unaonesha maudhui ya jumbe hizo fupi na kuwa alijieleza kuwa, hawana namna ya kupata maudhui ya hizo meseji.

Mlalamikaji aliendelea kueleza kuwa, alijulishwa na Mlalamikiwa kwa barua ya kwanza kuwa hakuwa amejiunga na huduma ya ishi kistaa, na taarifa kutoka kwao wenyewe, alielezwa kuwa alikuwa amejiunga na huduma ya DAKA LOAN. Baadae alielezwa na Mlalamikiwa kuwa, alikuwa anakatwa salio lake kama wateja wengine walivyokuwa wanakatwa kwenye bahati na sibu na mpaka hapo atakapokuwa amejitoa.

Mlalamikaji aliomba kamati imuamuru Mlalamikiwa kumlipa Mlalamikaji kiasi cha fedha za Kitanzania Shilingi Milioni Mia Moja (TZS 100,000,000) kama fidia kwa usumbufu, gharama za nauli shilingi Laki Mbili na Hamsini (TZS 250,000) na hela zake alizokatwa kwa kipindi chote cha kukatwa salio lake ambazo ni Shiling Laki Moja na Eflu Tisa (TZS 109,000).

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

Alipoulizwa kuwa madai yake ni nini hasa, alijibu kuwa anadai fidia ya shilingi Milioni Mia Moja (TZS 100,000,000) gharama za nauli shilingi Laki Mbili na Hamsini (TZS 250,000) na hela zake alizokatwa kwa kipindi chote cha kukatwa salio lake ambazo ni Shilingi Laki Moja na Eflu Tisa (TZS 109,000).

Alipoulizwa kuwa kwenye maelezo yake aliambiwa ajiondoe, ilikuwa ni tarehe ngapi? Alijibu kuwa, ilikuwa ni tarehe 7/6/2021 na tarehe 14/6/2021 alijiondoa kwa kuandika neno ONDOA kwenda namba 15670, na alipata ujumbe kuwa amefanikiwa kujionda lakini tarehe 16/6/2021 alikatwa tena wakati alishajiondoa na akapata ujumbe kuwa amefanikiwa kujiondoa lakini haikuwa hivyo.

Alipoulizwa kuwa, baada ya kuwa ameandika neno ONDOA uliendelea kukatwa? Mlalamikaji alijibu kuwa aliendelea kukatwa.

Alipoulizwa kuwa kama anao uthibitisho kuwa aliendelea kukatwa, na kama ameuleta mbele ya Kamati ya Malalamiko? Mlalamikiwa alijibu kuwa, ndio aliendelea kukatwa na amewasilisha uthibitisho kuwa alikuwa anakatwa kwa kuwasilisha baadhi ya jumbe za kukatwa.

Alipoulizwa kuwa kama amewasilisha uthibitisho wowote kama alikuwa anakatwa kila siku. Mlalamikaji alijibu kuwa, hajawasilisha huo uthibitisho wa kukatwa kila siku lakini kila alipokuwa anaweka salio kwenye simu alikuwa anakatwa.

Lakini akiweka salio kila siku anakatwa shilingi tisini na tisa (TZS. 99.00) wakati hakuwa amejiunga na huduma yoyote. Na alipoulizwa kama anao uthibitisho wa kukatwa hela kwa ajili ya bahati nasibu alijibu kuwa, hakukuwa na mrejesho kuwa amekatwa hiyo hela yake kwa sababu ya hiyo bahati nasibu na badala yake ni mpaka apige simu kwa mtoa huduma kupata ufafanuzi wa makato na kuambiwa kuwa alikuwa amejiunga na Ishi Kistaa jambo ambalo hakuwahi kujiunga na hiyo huduma kwa kuwa ni kinyume na imani yake.

Alipoulizwa kama anao uthibitisho wa kuwa alihama kutoka Dar es Salaam kwenda Musoma, Mlalamikaji alijibu kuwa, hajawasilisha ushahidi lakini ameeleza kwenye barua yake.

Alipoulizwa kuwa, kama kuna ushahidi wa matumizi ya nauli alizoingia kutoka Musoma na kurudi, alijibu kuwa, hakutunza risiti na tiketi za safari hizo.

Alipoulizwa kama anao ushahidi wa kukatwa Tzs. 109,000.00 na kwa kila siku aliyokatwa hiyo hela? Mlalamikaji alijibu hapana.

Alipoulizwa madai yake ya kupewa fidia ya shilingi milioni mia moja (TZS. 100,000,000.00) kama amewasilisha mahali popote penye mchanganuo wa jinsi gani amefikia gharama ya shilingi milioni mia moja (TZS. 100,000,000.00) alijibu kuwa ni usumbufu alioutumia kuhangaikia kujitoa bila ya kuwa na mafanikio.

Mwenyekiti wa kamati alitoa nafasi kwa wajumbe wa Kamati kuuliza maswali baada ya Wakili wa Mlalamikiwa kuhitimisha maswali yake.

Alipoulizwa kuwa alienda ofisini kwa Mlalamikiwa mara ngapi kutafuta utatuzi wa tatizo lake? Mlalamikaji alijibu kuwa ni mara nyingi alikwenda lakini hakumbuki. Alipoulizwa kuwa wakati anafuatilia hilo suala lake, alipoambiwa kuwa asubiri, alikuwa anafanya kazi gani? Alijibu kuwa hakuwa anafanya chochote kwani hata alikofikia ni kwa watu amejisitiri.

Alipoulizwa kuwa kwa makadirio mapato yake ni kiasi gani Mlalamikaji alijibu kuwa, hakujihusisha na shughuli yoyote tangu alipohamia Musoma kwani amekuwa na safari ambazo zimemzuia kujiandaa kwa kilimo.

Alipoulizwa kuwa bahati nasibu ya Ishi Kistaa imekuwa ikiendelea, tangu lini? Mlalamikaji alijibu kuwa alikuwa anakatwa kuanzia mwaka 2019 mpaka alipoondolewa na mtoa huduma baada ya kushtaki TCRA.

Alipoulizwa kuwa kulikuwa na shida gani kuendelea na shughuli za kilimo kwa kuajiri watu wa kusimamia alipokuwa anashughulikia suala lake la kujitoa. Mlalamikaji alijibu kuwa, kwa kuwa ndio alikuwa anaanza shughuli za kilimo, isingekuwa rahisi kwake kuwaachia watu wamlimie kwani hata kama angekuwa na hela za kuweka vibarua, bila ya usimamizi angebiwa.

Na alipoulizwa kuwa kama hiyo kazi ya kilimo alishawahi kuifanya kabla alijibu kuwa alihamia Musoma akaanze kulima ndio akakutana na hayo matatizo ya kunganishwa na huduma ya bahati nasibu bila ridhaa yake.

Alipoulizwa kuwa alianza kulalamikia suala la bahati nasibu kuanzia lini? Mlalamikaji alijibu kuwa alianza kufuatilia suala hilo muda mrefu lakini hakumbuki ni muda gani hasa. Alipoulizwa kuwa, kama alianza kukatwa fedha zake tangu mwaka 2019, na kuwa alirejea Musoma mwaka jana, swali ni kuwa, kabla ya kurejea Musoma alifuatilia suala lake mara ngapi ofisi ya Airtel alijibu kuwa alipoenda Musoma ndipo makato yalikuwa makali.

Alipoulizwa kuwa kama anao uthibitisho wa kupeleka lalamiko lake ofisi za Mlalamikaji alipokuwa mkoa wa Mara, alijibu hapana, alikuwa anaenda na alipokuwa anajibiwa hakuwa anajibiwa kwa maandishi, na hata alipoambiwa apeleke lalamiko lake makao makuu ya Mlalamikaji hakuambiwa kwa maandishi.

Alipoulizwa kuwa kama anao ushahidi wa makato ya kila siku alijibu kuwa amefanikiwa kuwa na ushahidi aliouwasilisha mbele ya Kamati na kuwa hana ushahidi mwingine.

Mlalamikaji baada ya kuhitimisha kuwasilisha lalamiko lake, alimuita shahidi wake ambaye atajulikana kwa jina la PW na ambaye anaitwa Shadrack Ondieck na kuwa aliwasilisha yafuatayo.

Aliulizwa kuwa alifahamu alichokuja kueleza kuwa ni kitu gani kilichotokea baina ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa. Alieleza kuwa, tokea mwaka 2021 mwezi Februari Mlalamikaji

alikuwa analalamika kuwa amekuwa akikatwa hela kila alipokuwa anaweka salio kwenye simu yake. Aliendelea kueleza kuwa aliunganishwa kwenye bahati nasibu bila ya ridhaa yake.

Alieleza kuwa anafahamiana na Mlalamikaji kwa kuwa alikuwa karibu naye na kuwa alikuwa anamtembelea mara kwa mara na kuomba ushauri kwake wa mambo mbalimbali.

Na kuwa anafahamu kuwa mwezi Aprili 2021 alihamia mkoani Mara akitokea Dar es Salaam, na ghafla alirejea mwezi Juni 2021 kufuatilia kujiondoa kwenye makato ambayo hakuwa amejiunga nayo. Alirejea Mara na baada ya muda akarejea tena Dar es Salaam na alifikia hotelini kushughulikia suala hilo hilo ambalo halikuwa limetatuliwa awali.

Baada ya kuhitimisha kuwasilisha ushahidi wake, Mwenyekiti wa Kamati alimruhusu Wakili wa Mlalamikiwa kuuliza maswali ya dodoso.

Alipoulizwa kuwa malalamiko ya Mlalamikaji dhidi ya Mlalamikiwa yanahusu laini namba gani, alijibu kuwa haifahamu kwa kichwa bali anayo kwenye simu yake maana ndio namba wanayowasiliana nayo. Alipoulizwa kuwa kwa kuwa alieleza hotelini, kama anaweza kueleza Kamati ni hoteli gani alikuwa amefikia, alijibu kuwa, alikuwa amefikia hoteli ya Ramada iliyopo Ilala boma, na baadae alihamia kwenye hotel iliyopo mtaa wa Arusha.

Alipoulizwa kuwa amesikika akieleza kuwa Mlalamikaji alitoka mkoani Mara kuja kutatua tatizo la makato kwenye laini yake, kama anaweza kuithibitishia Kamati kuwa alikuja kwa ajili ya jambo hilo na sio shughuli nyingine, alijibu kuwa alikuwa naye karibu sana, na hata alipokuwa anakuja Dar es Salaam yeye ndiye aliyekuwa anakuja kumpokea, na kueleza kuwa, ni mtu wake wa karibu sana, na kwa ukaribu huo, aliweza kufahamu mambo yake mengi sana.

Alipoulizwa kuwa, yote anayoyaeleza mbele ya Kamati ni mambo aliyoelezwa na Mlalamikaji, alijibu kuwa aliambiwa na Mlalamikaji.

Wajumbe wa Kamati waliruhusiwa kuuliza maswali wa dodoso Shahidi wa Mlalamikaji.

Alipoulizwa kuwa, kama anafahamu kuwa Mlalamikaji alikuwa anakatwa shilingi ngapi, alijibu kuwa alikuwa anakatwa shilingi Tzs. 99 kila siku, na alipoulizwa kuwa kama anafahamu kuwa Mlalamikaji alikuwa analipa shilingi ngapi alipokuwa anakaa hotelini, PW alijibu kuwa hajui.

Na alipoulizwa kuwa afafanue kuhusiana na ushahidi wake wa kuambiwa na Mlalamikaji alieleza kuwa ameambiwa jinsi alivyokuwa anahangaika kujiondoa kwenye huduma ambayo hakuwa amejiunga nayo.



PW alipoulizwa kuwa anafahamiana na Mlalamikaji kwa muda gani alieleza kuwa anafahamiana na Mlalamikaji tangu mwaka 2021. Alipoulizwa kuwa alipokuwa (Dar or Mara??) alikuwa anaishi na nani alijibu kuwa, alikuwa anaishi na familia yake.

PW alipoulizwa kuwa kama anafahamu Mlalamikaji amekuwa akijihusisha na shughuli gani za kujipatia kipato, alijibu kuwa alikuwa anajihusisha na shughuli za biashara ndogondogo za kuuza samaki na dagaa. Na alipoulizwa kama anafahamu kuwa Mlalamikaji alipoenda mkoani Mara alikuwa anajihusisha na shughuli gani alijibu kuwa, alikuwa anajihusisha na biashara ndogondogo na kuhusiana na suala la kilimo yeye hajui.

PW alipoulizwa kuhusiana na ufahamu wake kuhusiana na udhibiti wa simu yake na kuwa hakuna mtu mwingine anayeweza kushika simu ya Mlalamikaji, alijibu hajui.

#### **4. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA**

Kwa upande wa Mlalamikiwa alitoa utetezi wake kupitia kwa Shahidi wake Bi. Alice Paulsen ambaye katika shauri hili atajulikana kama DW na ambaye ni Mtumishi wa Malalamikiwa anayefanya kazi katika kitengo cha Masoko kwenye huduma za ziada.

Akiongozwa na Wakili wa Mlalamikiwa Mr. Sued Ismail, DW alieleza Kamati kuwa, alifahamu malalamiko yaliyoko mbele ya Kamati ni kati ya Mlalamikiwa na Mlalamikaji, na kuwa amelalamika kuwa amekuwa akichajiwa hela iliyotokana na huduma ambayo alijiunga ya Ishi Kistaa, huduma iliyokuwa na lengo la kuelimisha na kuburudisha.

Alieleza kuwa, hiyo huduma hauwezi kukatwa pesa kama haujajiunga, na kuwa Mlalamikaji alijiunga kwenye hiyo huduma. Aliomba kuwasilisha uthibitisho wa kujiunga kwa Mlalamikaji, na kuwa alitoa karatasi iitwayo subscription extract iliyotolewa kwenye mifumo ya Mlalamikiwa, taarifa hiyo ilipokelewa bila kipingamizi na kupewa jina la **EX-DW-1**.

Alipoulizwa kuwa kama namba ya Mlalamikaji ilijiunga kwenye hiyo huduma ya Ishi Kistaa, alijibu kuwa Mlalamikaji alijiungwa na hiyo huduma ikiwa na namba maalumu ya utambulisho, namba ya simu ya mteja ambaye ni Mlalamikaji ikionesha kuwa ilituma ujumbe kwenda namba 15670.

Kujiunga huko kulikuwa ni tarehe 27/10/2019. Na kuwa, mtu akijiunga na huduma anapata ujumbe unaomkaribisha ukiwa umebeba vigezo na masharti kwa ajili ya huduma. Ujumbe huo unaambatana na utaratibu wa kujitoa na gharama atakazotozwa.

Pia PW aliongozwa kuwasilisha nyaraka ambazo ni taarifa za kukaribishwa kwenye huduma pamoja na taarifa ya vigezo na masharti kwa ajili ya kujiunga na huduma ya Ishi Kistaa, ambazo zilipokelewa na Kamati bila kipingamizi na kupewa jina la **EX-DW-2** na **EX-DW-3** mtawalia.

Akiongozwa na Wakili wake, DW alielezea maudhui ya **EX-DW-2**, na kuwa mteja anapojiunga na huduma anatumiwa ujumbe wa kukaribishwa kwenye huduma ikiambatana na ujumbe wa namna ya kujitoa kama akiwa haitaji kuendelea na hiyo huduma. Baada ya hapo, atatumiwa maswali ya kujibu, na pale atakapojibu jibu tofauti mfumo hautatambua na hatachajiwa fedha, lakini ataendelea kutumiwa jumbe za kumshawishi mteja kucheza.

Aliendelea kueleza kuwa, mteja alijiondoa tarehe 11/8/2021 na baada ya hapo hakuendelea kutozwa pesa. Alipoulizwa juu ya gharama za huduma hiyo akajibu kuwa ni Shilingi Tisini na Tisa (TZS. 99) kwa siku ili aweze kujibu maswali atakayotumiwa.

Alipoulizwa kuwa, kwa kipindi alichokuwa kwenye hiyo huduma, alikuwa amekatwa shilingi ngapi mpaka alivyojitua, DW alijibu kuwa alikuwa amekatwa jumla ya shilingi 5,024, makato halali aliyokatwa baada ya kucheza huo mchezo.

Alipoulizwa kuwa kama anao uthibitisho wa hayo makato, alijibu kuwa anayo historia ya hayo makato iliyoitwa kwa kitaalamu (amounting billing) yaliyotolewa kwenye mfumo ya Mlalamikiwa, na kuwa aliongozwa na Wakili kuomba kuwasilisha mbele ya Kamati na Kamati ilipokelea bila pingamizi toka kwa Mlalamikaji na kupewa jina la **EX-DW-4**.

Alipoulizwa kuhusiana na hiyo nyaraka ili aelezee hiyo jumla ya gharama aliyokatwa Mlalamikaji alieleza kuwa hiyo ni jumla ya fedha ambazo Mlalamikaji alikatwa kwa wakati wote ambao alicheza huo mchezo mpaka alivyojitua kwenye mchezo wa Ishi Kistara. Pia alieleza kuwa, nyaraka iliyowasilishwa ilikuwa imebeba historia yote ya kujihusisha kwa mteja na mfumo na kwa jinsi alivyokuwa nacheza wa bahati na sibu wa ISHI KISTAA.

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

Kwenye maswali ya dodoso toka kwa Mlalamikaji, PW aliulizwa utaratibu wa kujiunga na kujiondoa ni upi? Mlalamikiwa neno ONDOA kwenda namba hiyohiyo. Aliendelea kueleza kuwa, mteja atakapotuma neno lingine kwenda namba 15670, mfumo unamtambua kuwa amejiunga tena kwenye huo mchezo.

PW alipoulizwa kuwa, kwa kuwa ameeleza Mlalamikaji ilijiunga na hiyo bahati nasibu tangu mwaka 2019 mpaka alivyojiondoa mwaka 2021, toka muda huo wote hiyo bahati na sibu haijachezwa? PW alijibu kuwa, kulikuwa na utaratibu wake. Alipotakiwa kueleza huo utaratibu alisema kuwa, ni mpaka awe na ushahidi kwani watu wamekuwa wakipata zawadi.

Alipoulizwa kuwa ni kwa nini yeye kama shahidi hana taarifa za kucheza kwa mchezo huo, na kuwa hakuna ushahidi wa huo mchezo? Mwakilishi alijibu kuwa, hiyo huduma ipo kwa ajili ya kuburudisha na kuelimisha. DW alipoulizwa kuwa, kama anaweza kutofautisha kati ya huduma na bahati nasibu alijibu kuwa, bahati nasibu ni pale alipokuwa anajibu maswali na kuwa hajui na huduma ni ile inayotolewa na trivia.

Alipoulizwa kuwa kwenye maelezo yake alieleza kuwa hiyo bahati nasibu ilishachezwa, na kuwa ameeleza kuwa Mlalamikaji hajacheza, na kuwa meseji alizotumiwa hazikuwa zinakatwa, hakuwa na majibu. Alipoulizwa kuwa, barua aliyotumiwa na Mlalamikaji ni kuwa hakuwa amejiunga na huduma ya ishi kistaa na kuwa alijiunga na huduma ya Kopa loan, barua ya tehere 6/10/2021 alieleza kuwa hiyo barua ni ya baada ya Mlalamikaji alikuwa ameshajiondoa kwenye huduma.

Alipoulizwa kuwa mbona alipoandika barua ya kuomba uchunguzi wa namba yake tangu mwezi Machi mpaka Desemba 2021, na majibu yaliyotolewa ni kuwa Mlalamikaji hakuwa amejiunga na huduma ya Ishi Kistaa ukweli ni upi, barua au maneno yake? Alijibu kuwa, hiyo barua ilikuwa sahihi kwa kuwa Mlalamikaji alikuwa ameshajiondoa. Alipoulizwa kuwa barua ilikuwa inataka uchunguzi na sio jibu la siku moja, hakuwa na jibu.

Alipoulizwa kuhusiana na barua yake ya tarehe 1/3/2021, Mlalamikaji aliomba kupewa taarifa fupi za jumbe na akajibiwa kuwa hawana uwezo wa kupata hizo taarifa. Alipoulizwa kuwa, Kampuni ya Mlalamikaji haina kumbukumbu za wateja wake? Alijibu kuwa kumbukumbu zipo lakini akaomba asijibu zaidi hilo swali.

Alipoulizwa kuwa ndani ya kampuni ya Mlalamikiwa kuna kampuni ngapi? Alijibu kuwa iko kampuni moja tuu. Alipoulizwa kuwa, kama ni kampuni moja, Green Telecom ni nani? Alijibu kuwa ni partner kwenye biashara. Alipoulizwa kuwa inakuwaje Green Telecom kuwa na taarifa za mteja? Hakuwa na majibu.

Alipoulizwa kuwa tangu alipojiunga na hiyo huduma alishakatwa shilingi ngapi? Alijibu kuwa alikatwa sio zaidi ya shilingi 5024 tu.

Mwenyekiti wa Kamati alitoa nafasi kwa wajumbe ili waulize maswali kwa DW.

Alipoulizwa kuwa kielelezo **EX-DW-4** tarehe zilizopo ni tarehe za kila siku? Alijibu kuwa, CDR zilizotolewa na za kila siku kutegemeana na anavyojishughulisha na mfumo. Alipoulizwa kuwa kujiunga anaandika herufi gani alieleza kuwa, anaandika neno STAA kwenda namba 15670.

Alipoulizwa kuhusiana na kielelezo **EX-DW-3** ambacho ni vigezo na masharti ya huduma ya mbona imeandika kuwa andika neno STAA kwenda namba 15670 kwa mujibu wa kipengele namba 9. Alijibu kuwa hata ukiandika STOP mfumo unajua kuwa unatakiwa kuondolewa kwenye huduma.

Alipoulizwa kuwa, kuwa neno lolote ambalo litaandikwa na kutumwa kwenda namba husuka atahesabiwa kuwa amejiunga na huduma ya *trivier*, hawaoni kuwa wanamuunga mteja kwenye huduma ambazo hajataka kujiunga nazo? Akajibu ni kwa sababu huduma hiyo haitalipiwa mpaka atakapotaka kujiunga na mchezo na kuanza kujibu maswali.

Alipoulizwa kuwa taarifa aliyowasilisha mbele ya Kamati inaonesha kuwa haina mtiririko wa tarehe na kuwa alieleza kuwa huo mfumo ulitoa taarifa za kila siku, na kuwa kuna tarehe nyingine zimeruka, kuna siri gani hapo? Ni taarifa zilizotoka kwenye mfumo? Alijibu kuwa hizo taarifa zimetoka kwenye mfumo kama zilivyo. Alipoulizwa mbona kuwa kuruka kwa tarehe? Hakukuwa na majibu.

Alipoulizwa kama vigezo na masharti vilivyo kwenye kielelezo **EX-DW-3** vinawasilishwa kwa mteja kabla ya kujiunga na huduma. Mlalamikiwa alijibu kuwa, hatumiwi zote, na badala yake anatumwa ujumbe wa kukaribishwa tu. Alipoulizwa kuwa anatumwaje? Alijibu kuwa wateja wanavijua. Alipoulizwa kama wateja wanajuaje, wanapewa? Alijibu kuwa hapana.

Alipoulizwa kuwa huduma ya Ishi Kistaa ni huduma ya Mlalamikiwa? Alijibu ndiyo, kuwa anafanya kazi na mtoa maudhui ambaye ni kampuni ya Green Telecom. Alipoulizwa kuwa hiyo namba ya 15670 ni ya nani alijibu kuwa ni namba ya kmapuni ya Green Telecom. Alipoulizwa kuhusiana na taarifa za wateja na kuwa zinahifadhiwa na nani na zinapatikana mada wote? alijibu kuwa, ni taarifa za miezi mitatu ndizo zinaziweza kupatikana kirahisi, na zikizidi hapo kuna taratibu ambazo zinatakiwa kufuatwa ili kuzipata hizo taarifa.

Alipoulizwa taarifa alizotoa kama ushahidi ni za muda gani? Alijibu kuwa alisema ni kuanzia mwaka 2019. Alipoulizwa kuwa kuwa hiyo shilingi TZS. 99.00 inakatwaje? Alijibu kuwa ni kuwa kila swali linalojibiwa kwa siku. Alipoulizwa kuwa ni kwa kiasi gani wanatumia

kuwaelimisha wateja kwenye vigezo vya Ishi Kistaa, alijibu kuwa zile jumbe za kukaribisha ndizo elimu zenyewe.

Alipoulizwa kuwa, mbona tarehe 26 na 27/6/2021 ni tarehe ambazo alituma neno ondoa na akielelezo **EX-DW-4** kinaonesha amekatwa shilingi TZS. 99.00, DW hakuwa na jibu. Na alipoulizwa kuwa huo mchezo hauna muda au una muda. Alisema kuwa ISHI KISTAA ni huduma inachukuwa miezi mitatu na kisha inaanza tena.

Alipoulizwa kuwa kwa kuwa huduma ya Ishii Kistaa inapatikana kwa mbia wa Mlalamikiwa, ni kwa kiasi gani Mlalamikiwa anaweza kusimamia haki za mteja wake ikiwa mfumo wa makato uko kwa Mlalamikaji? DW alijibu kuwa wanayo mikataba ya kiutendaji ambayo hutumika kulinda maslahi ya kila mmoja.

Alipoulizwa kuwa Ishii Kistaa na Triviar ni tofauti au ni kitu kimoja? Alijibu kuwa ni kitu kimoja. Alipooneshwa kielelezo namba **EX-DW-3**, aliulizwa kuwa kama hakiwasilishwi kwa mteja kabla ya kujiunga na huduma, haoni kuwa kuna ulaghai wa kuwaingiza wateja kwenye michezo ambayo hawajui faida na hasara zake? DW hakuwa na jibu.

Alipoulizwa asome kigezo namba 10 kwenye **EX-DW-3**, kigezo hicho kinamaanisha kuwa neno lolote litakalotumwa litahesabiwa kuwa ni kujiunga, na kuwa mwishowe mteja atakuwa amejiunga kwenye mchezo? DW alijibu ndio.

Alielezwa kuwa, nyaraka za taarifa kuhusu mchezo husika zinaeleza kuwa mteja anajuinga na mchezo huo bure na anashinda. Kamati ikataka kujua inakuwaje mtu aingizwe kwenye mchezo wa bure na kuwa awe kwenye listi ya kushinda? Alipoulizwa kuwa kuna uwezekana wa kushinda mchezo bila ya ulipia na kama wanapata muda wa kupitia hivyo vigezo na masharti kwa ajili ya kulinda heshima yao kwa umma? DW hakuwa na majibu. Alipoulizwa kuwa kama anajua alichokuja kukitolea ushahidi? Alijibu kuwa anajua.

Baada ya maswali ya dodoso, Mwenyekiti alito ruhusa kwa kwa Wakili kumwongoza mteja wake kwenye uhojaji wa pili (re-examination) kama ifuatavyo.

Alipoulizwa kuwa, ni kwa wakati gani mtu atahesabika amejiunga na mchezo wa Ishi Kistaa, alijibu kuwa na pale anapokuwa ametuma neno la Ishi Kistaa ndio anahesabika kuwa amejiunga na huduma.

Alipoulizwa kuwa ni kwa wakati gani mteja anahesabika amecheza mchezo ili akatwe shilingi 99? Ni pale anapokuwa amejiibu maswali. Alipoulizwa kuwa, ni kwa wakati gani mteja

anapotumiwa masharti ya huduma, alijibu kuwa, anatumia *link* ya kumpeleka kwenye kupata vegezo na masharti.

Na alipoulizwa kuwa, kama anaweza kukumbuka Mlalamikaji alijiunga na huduma ya Ishi Kistaa na ni lini alijitoa, alijibu kuwa, alijiunga tarehe 27/10/2019 na kujiondoa tarehe 11/8/2021.

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

Wakati wa mjumuisho wa mawasilisho, Mlalamikaji alieleza kuwa, anawataka Mlalamikiwa amlipe Mlalamikaji fidia aliyoiomba kwani Mlalamikiwa amekuwa akiruhusu taarifa za mteja wa Mlalamikiwa kutumiwa na kampuni ambayo hana mkataba nayo. Vile vile Mlalamikiwa alimwingiza Mlalamikaji kwenye bahati nasibu ambayo hakujiunga nayo. Mlalamikaji aliendelea kueleza kuwa, Mlalamikiwa ameshindwa kujibu baadhi ya hoja za Mlalamikaji na kuwa kumekuwa na mkanganyiko wa vielezo ambavyo havijaweza kuharibu lalamiko lake.

Pia alieleza kuwa, kwa kuwa kwenye uwasilishwaji wa hoja za Mlalamikiwa, imebainika kuwa, kumekuwa na taasisi nyingine ambayo inakuwa na fursa ya kuingilia mawasiliano ya wateja na kungizwa kwenye bahati nasibu isiyokuwa na ukomo na ambapo wateja hawana mkataba nao, hali inayotajiwa kukemewa vikali na Mamlaka na kuwa, Mlalamikaji anastahili nafuu alizoziomba na nyinginezo kama Kamati itakavyoona inafaa.

Upande wa Mlalamikiwa kupitia kwa Wakili Sued Ismail alitoa hoja kuwa, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha madai yake mbele ya Kamati na ameshindwa kuthibitisha gharama anazoomba, na ameshindwa kuthibitisha kuwa aliendelea kukatwa baada ya kujiondoa, na pia ameshindwa kuthibitisha kuwa hayo makato alikuwa anakatwa kila siku.

Pia upande wa utetezi umethibitisha kuwa Mlalamikaji alijiunga mwenyewe kwa ridhaa yake na huduma na alijiondoa kwa kufuata maelekezo. Mlalamikiwa ameieleza Kamati ni wa jinsi gani makato yanakwatwa na yamekatwa kwa mujibu wa vigezo na masharti ambapo vielelezo vimewasilishwa mele ya Kamati

Hivyo akamalizia kwa kusema kuwa wao hawaoni kama malalamiko ya Mlalamikaji 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

Kamati ilipata wasaa wa kusikiliza ushahidi na kupitia kwa umakini mkubwa 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.

### Kamati ilijielekeza katika hoja zifuatavyo:-

- i Iwapo Mlalamikaji aliridhia namba yake kuungwa kwenye mchezo wa Ishi Kistaa.
- ii Na kama swali lakwanza litakuwa na jibu la ndio, Mlalamikaji alipewa nafasi ya kuelewa vigezo na masharti vya mchezo wa Ishi Kistaa.
- iii Iwapo Mlalamikaji anastahili fidia ya shilingi milioni mia moja (TZS 100,000,000/=) kwa ajili ya usumbufu aliosababishiwa alipokuwa anafuatilia kujiondoa kwenye mchezo wa Ishi Kistaa.
- iv Iwapo Mlalamikaji anastahili fidia ya TZS. 250,000/= ambazo alitumia kama nauli ya kutoka na kwenda Mkoani Mara.
- v Iwapo Mlalamikaji anastahili kurejeshewa kiasi cha shilingi 109,000/= anazodai kukatwa kwenye laini yake ya simu kwa muda wa miaka mitatu.

Hoja ya kwanza ni iwapo Mlalamikaji aliridhia namba yake kuungwa kwenye mchezo wa Ishi Kistaa. Mlalamikaji alidai kuwa hakuwa amejiunga na huduma hiyo na hata alipoungwa bila ridhaa yake alitaka kujitoka lakini hakupewa usaidizi au mazingira rahisi ya kujitoka. Kutokana na kielelezo namba **EX-DW-1** na kwa kuzingatia ushahidi uliowasilishwa mbele ya Kamati, ni dhahiri kuwa, namba ya Mlalamikaji ilikuwa imeungwa kwenye mchezo wa Ishi Kistaa.

Mlalamikaji aliambia kamati kuwa aligundua kuungwa kwenye huduma hiyo tangu mwaka 2019 na alianza kulalamika mwaka 2021 baada ya kuona makato yanaendelea. Mlalamikaji alishindwa kuipa Kamati sababu za msingi za yeye kulalamika popote baada kuunganishwa kwenye mchezo asioutaka na kukatwa pesa kwa muda wa takribani miaka miwili. Kwa kukosa majibu hayo Kamati imetilia shaka madai ya Mlalamikaji kuwa aliungwa kwenye mchezo huo kwa kipindi chote anachodai.

Mlalamikaji hakuwasilisha mbele ya kamati kielelezo chochote kuonesha kuwa hakujiunga na mchezo husika. Pamoja na hilo, Mlalamikaji aliwasilisha Vielelezo EX-PW-2 na EX-PW-3

ambavyo vilikusudia kuonesha jitihada zake alizozifanya kupata taarifa toka kwa Mlalamikiwa bila mafanikio.

Pamoja na Mlalamikaji kushindwa kupata taarifa hizo na kupelekea kushindwa kuwasilisha ushahidi wa kujiunga ama kutojiunga na mchezo husika. Kwa upande wa Mlalamikiwa ushahidi uliowasilishwa kupinga kumuunganisha Mlalamikaji bila ridhaa yake ulikuwa na mapungufu mengi. Mapungufu yaliyobainika kwenye ushahidi wa Mlalamikiwa ni pamoja na, **Vielelezo EX-DW-2** na **EX-DW-3** kuonesha Mlalamikiwa alishindwa kuweka mazingira rahisi ya mteja kujitoa na ukweli kwamba, japo kuna uhitaji wa kuandika neno mahsusi kujiunga na mchezo huo, mteja akiandika neno lolote, hata kwa kukosea na kutuma kwenda namba 15670 anachukuliwa kuwa amejiunga kwenye mchezo huo wa Ishi Kistaa.

Ushahidi wa Mlalamikiwa pamoja na mahojiano vimeonesha kwamba, hata pale mteja anapokuwa amejiunga kwa bahati mbaya au kwa kutaka, hatumiwi taarifa za vigezo na masharti, na hata anapokatwa hapokei ujumbe mfupi unaoonesha amekakwa kwa sababu ya huduma au mchezo gani. Hili limeonesha upungufu mkubwa katika utoaji wa huduma zinazohusiana na mchezo huu na hivyo kuwepo na uwezekano wa mtu kuunganishwa kimakosa.

Kamati imezingatia kuwa, hata kama Mlalamikaji alikuwa amejiunga mchezo husika, alipowasiliana na Mlalamikiwa kupitia namba ya huduma kwa wateja, alitakiwa apewe utaratibu wa kujitoa kwenye hiyo huduma baada ya Mlalamikaji kutoridhishwa na kuungwa kwake na huduma. Kanuni ya 6(1), (2) na (3) za Kanuni ya Huduma za Ziada (Electronic and Postal Communications (Value Added Services) Regulations 2018) zinampa jukumu mtoa huduma kuwa na mfumo rafiki na unaoeleweka kirahisi kwa mteja kuweza kujitoa kwenye huduma endapo atahitaji kujitoa.

Kamati ilijiuliza kuwa, ni kwanini Mlalamikiwa amekuwa mzito kumsaidia Mlalamikaji hata pale alipoamua kufika ofisini kwa Mlalamikiwa ili kujitoa kwenye huduma ambayo ameshaonesha kutokuihitaji? Hata kama Mlalamikaji alijiunga na huduma ya Ishi Kistaa kama ilivyoelezwa na Mlalamikiwa, lakini bado Mlalamikiwa alitakiwa kutekeleza kwa wakati madai ya Mlalamikaji kama sheria inavyoelekeza na kumtoa kwenye huo mchezo.

Pamoja na Mlalamikaji kushindwa kuwasilisha ushahidi wa kuonesha kuwa hakujiunga kwenye huduma bishaniwa, na kwakuwa Mlalamikiwa ndiye anayehodhi taarifa ambazo zingetumika kuthibitisha hili, na kwakuwa Mlalamikiwa hakuonesha ushirikiano kwa Mlalamikaji alipoomba taarifa na kwamba taarifa juu ya hili iliyofikishwa mbele ya Kamati na Mlalamikiwa



ina mashaka mengi kama ilivyoonekana hapo juu, Kamati inampa Mlalamikaji faida ya shaka (*benefit of doubt*) na kutoa jibu la ndio kwenye hoja ya kwanza.

Baada ya kubaini kuwa hoja kwanza jibu lake ni ndiyo, hoja ya pili kuhusiana na mteja kupata nafasi ya kujulishwa na kuelewa vigezo na masharti vya mchezo wa Ishi Kistaa inapata nafasi ya kujadiliwa. Mlalamikiwa aliwasilisha Vigezo na masharti mbele ya Kamati (kielelezo **EX-DW-3**) na Kamati ikapata nafasi ya kukihoji na kubaini kuwa maudhui yalikua na mapungufu kwani hayakulenga kumlinda mteja.

Vigezo na Masharti vilivyowasilishwa mbele ya Kamati navyo vilionekana kuwa na mapungufu mengi na Mlalamikiwa hakutekeleza majukumu lake la kisheria kama yalivyoainishwa kwenye Kanuni ya Huduma za Ziada (Electronic and Postal Communications (Value Added Services) Regulations 2018) ikiwepo la kumpatia Mlalamikaji nafasi ya kupitia vigezo hivyo na kuamua akiwa anajua kuwa anaingia kwenye huduma ya namna gani.

Hali hiyo imeifanya Kamati ibaini kuwa, Mlalamikiwa alishindwa jukumu lake la kuwaelewesha wateja wake juu ya faida na hasara za huduma zake na kumpa mteja uhuru wa kuamua akiwa na taarifa za kutosha na sahihi. Hii pia inapelekea kuwepo na mapatano yasiyo na usawa (*unconscionable bargain*) na kutahiri haki za wateja wake kwenye huduma.

Aidha Kamati katika kuipitia hoja ya tatu ambayo inalenga kuamua iwapo Mlalamikaji anastahili fidia ya Shilingi Milioni Mia Moja (TZS 100,000,000) kama fidia kwa ajili ya usumbufu aliosababishiwa alipokuwa anafuatilia kujiondoa kwenye huduma ya Ishi Kistaa.

Katika ushahidi wake, Mlalamikaji alishindwa kufafanua ni kwa jinsi gani aliweza kufikia kiasi anachodai kama fidia ya usumbufu kutokana na kuunganishwa katika huduma ambayo hakuitaka. Katika ushahidi wake Mlalamikiwa hakupinga kuwa Mlalamikaji alipata usumbufu katika kufuatilia suala lake ila kiasi ambacho Mlalamikaji anadai.

Vielelezo vilivyowasilishwa mbele ya Kamati vilivyopewa namba **EX-PW-1**, **EX-PW-2** na **EX-PW-3** havikuweza kuthibitisha madai ya kiasi hicho cha fedha kilichoombwa na Mlalamikaji. Ni kutokana na maelezo hayo hapo juu, Kamati imefikia maamuzi kuwa, pamoja na Mlalamikaji kupata usumbufu, ameshindwa kuthibitisha kwanini alipwe kiasi anachodai.

Hoja ya nne kwenye lalamiko hili, Mlalamikaji anadai Shilingi Laki Mbili na Nusu (TZS 250,000) ambayo ni nauli aliyoitumia kutoka mkoani Mara kuja Dar es Salaam kufuatilia suala hili.

Katika ushahidi alioutoa mbele ya Kamati, Mlalamikaji ameshindwa kuithibitishia Kamati juu ya madai yake ya kutumia hicho kiasi cha fedha kwa ajili ya safari kama alivyojieleza. Hata alipotakiwa kuwasilisha tiketi ya usafiri aliyotumia kuja kusikiliza shauri hili kutokea Mkoani Mara, Mlalamikaji alishindwa kuwasilisha mbele ya Kamati. Ni kwa sababu hiyo Kamati imeshindwa kupata uhusika wa madai ya fedha ambazo Mlalamikaji anazidai kwani Kamati ilitarajia ingepata tiketi ya chombo alichotumia kwenye safari alizozifanya kutoka na kurejea mkoani Mara kama alivyojieleza.

Hoja ya tano ni kama Mlalamikaji anastahili kulipwa Shilingi Laki Moja na Elfu Tisa (TZS 109,000) ambazo alidai kuwa alikatwa kutokana na kuungwa kwenye huduma ambayo hakuwa amejiunga nayo. Kwenye lalamiko hili Mlalamikaji ameshindwa kushawishi Kamati kuwa, hata kama alikuwa ameungwa bila ridhaa yake, basi alikuwa anakatwa kila siku na kupelekea kuwa na haki ya kulipwa hicho kiasi alichooomba.

Hata kwenye maswali ya dodoso, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha mbele ya Kamati kuwa, alikuwa anakatwa kila siku kwa muda wa miaka mitatu na kufikia kiasi hicho cha shilingi za Kitanzania Laki Moja na Elfu Tisa (TZS 109,000).

Kwenye kielelezo **EX-DW-4** ambacho kiliwasilishwa na Mlalamikiwa kilionesha kuwa, kwa kipindi ambacho namba ya Mlalamikaji iliungwa kwenye mchezo wa Ishi Kistaa, Mlalamikaji alikuwa amekatwa kiasi cha elfu tano na arobaini (TZS 5,040). Kielelezo hiki pia kilikua kinatia mashaka kwani kuna baadhi ya tarehe ambazo, japo Mlalamikaji alithibitisha kupokea ujumbe kutoka kwa Mlalamikiwa kuwa ameondolewa kwenye huduma hiyo, kielelezo EX-DW-4 ilionesha Mlalamikaji alikatwa pesa katika tarehe hizohizo. Hivyo kutilia mashaka uhalali (*authenticity*) wa kielelezo hiki.

Baada ya kupitia kwa kina hoja za pande zote mbili na kutilia maanani ushahidi wote ulioletwa mbele ya kamati na kuzingatia majibu yaliyotolewa ya maswali yaliyolizwa kwa pande zote mbili, Kamati imefikia uamuzi ufuatao:

## 7. UAMUZI

Kwa mujibu wa kifungu cha 44 (2) (a) na (g) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Sura ya 172, Kamati ya Malalamiko imeamua yafuatayo:-

- i. Pamoja na kuwa madai ya nafuu ya kiasi cha shilingi Milioni Mia Moja (TZS 100,000,000) kama fidia na usumbufu yamekosa uthibitisho lakini kwa kuwa

Mlalamikiwa katika ushahidi wake alishindwa kukanusha ushahidi wa usumbumufu ambao Mlalamikaji alionesha kupata alipokuwa anafuatilia suala la kujitoa kwenye huduma ya Ishi Kistaa, na kuwa hakukuwa na mazingira rafiki ya kujitoa na kutokuingizwa kwenye huduma bila ya ridhaa ya Mteja, Kamati inatoa amri kwa Mlalamikiwa kumlipa Malalamikaji kiasi cha shilingi za Kitanzania Laki Tano (TZS. 500,000.00) kama nafuu kwa ajili ya usumbufu ambao alisababishiwa na Mlalamikiwa kwa kutowajibika kama ilivyostahili.

- ii. Madai ya kulipwa kiasi cha shilingi Laki Mbili na Elfu Hamsini (TZS 250,000) kama nauli yamekosa uthibitisho.
- iii. Pamoja na kwamba ushahidi unaonesha kuwa Mlalamikaji alikatwa pesa zake, Kamati haijapokea ushahidi wowote kuonesha kuwa alikatwa kila siku kwa muda wa miaka miwili na kufikia kiasi cha shilingi laki moja na elfu tisa (TZS. 109,000.00) hivyo kamati imetupilia dai hili.
- iv. Kila upande utawajibika kwa gharama ilizotumia kuendesha shauri hili.

Uamuzi huu umetolewa na kusomwa Dar es Salaam leo tarehe 19 Mwezi Mei, Mwaka 2022 mbele ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa.

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 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