

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/1/2023

BAINA YA

KHALID NYANGASA.....MLALAMIKAJI

DHIDI YA

VODACOM (T) 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 Khalid Nyangasa (ambaye katika lalamiko hili atajulikana kama "Mlalamikaji") ni mteja wa Vodacom 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 ya Tanzania.

Mlalamikaji alileta lalamiko lake mbele ya Kamati ya Malalamiko TCRA (ambayo katika lalamiko hili itajulikana kama "Kamati") akitaka laini yake ya simu yenye namba 0768 888888 iliyofungwa na Mlalamikiwa ifunguliwe/ihuishwe.

2. USIKILIZAJI WA LALAMIKO

Siku ya usikilizwaji wa lalamiko hili, tarehe 4 Julai, 2023 Mlalamikaji na Mlalamikiwa walifika mbele ya Kamati ambapo Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe na Mlalamikiwa aliwakilishwa na Mwakili wawili, Bw. Jonathan Lulinga na Bi. Irene Eunice Justo walioambatana na shahidi aitwaye Leslie Mark.

3. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Wakati wa kutoa ushahidi wake, Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa mnamo mwezi Januari, mwaka 2020 alipata mteja aliyekuwa na uhitaji wa namba iliyo na tarakimu ya kati yenye namba nane. Alifanya mawasiliano na Bw. Vincent Shukrani anayeishi Mwanza ambaye alikuwa akimuuzia namba kipindi cha nyuma kidogo. Mlalamikaji, alimuomba kama kuna uwezekano wa kupata namba ya aina hiyo na kumfahamisha kuwa kuna uwezekano wa kuipata. Mlalamikaji alimtumia pesa ya awali (advance payment) Bw. Vincent Shukrani kiasi cha shilingi Laki Tatu (TZS 300,000/-). Muda ulipita kidogo mpaka Mlalamikaji alipoipata namba hiyo mnano mwezi Aprili, mwaka 2020.

Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa katika harakati za kutaka kubadilisha umiliki wa laini hiyo ambayo awali ilikuwa katika umiliki wa mtu mwingine, Bw. Vincent Shukrani alimfahamisha kuwa alikwenda duka la Mlalamikiwa tawi la Mwanza na kumwambia kuwa inahitajika kiasi cha Shilingi Laki Tano (TZS 500,000/) ili kufanya

taratibu za kubadilisha umiliki wa namba aliyopata. Mlalamikaji akamfahamisha Bw. Vincent Shukrani kuwa kiasi tajwa hanacho ila walikubaliana kufanya taratibu za uandaaji wa hati ya kiapo (affidavit) kwa ajili ya ubadilishaji wa umiliki wa namba iliyopatikana. Baada ya hati ya kiapo kuandaliwa, aliunganishwa na Bw. Iddi ili kukamilisha taratibu za ubadilishaji wa jina na kudai apatiwe kiasi cha shilingi Laki Tatu na Nusu (TZS 350,000/-) ambacho alimpatia na akafanikiwa kufuta majina yaliyokuwa katika umiliki wa awali na kwenda katika umiliki wa majina yake.

Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa, namba aliyokuwa ameipata ilikuwa ni kwa ajili ya mteja wake ambaye ni mtumishi wa Serikali na kwa wakati huo alikuwa amesafiri. Mteja wake akamuomba laini isajiliwe kwa majina ya Mlalamikaji. Mlalamikaji alifanikiwa kuisajili, ila shida ikatokea ilipofika muda wa kubadilisha majina kutoka kwa Mlalamikaji na kwenda kwa jina la mteja wake yaani Bw. Mohammed Bhadela. Mlalamikaji alielezea Kamati kuwa walipofika duka la Mlalamikiwa walifahamishwa kuwa laini husika ina deni la shilingi Laki Sita na Tisini na Mbili (TZS 692,000/-) na kufahamishwa kuwa deni husika linatokana na huduma ya malipo ya baada (postpaid).

Mlalamikaji alimfahamisha Mlalamikiwa kuwa wakati anainunua laini husika hakuambiwa kama ina madeni, akafahamishwa kuwa majina hayatabadilishwa mpaka kiasi hicho cha deni kilipwe. Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa baada ya kama siku tatu kupita alikwenda tena madukani mengine mengi ya Mlalamikiwa kuulizia swala hilo bila kupata majibu ya kuridhisha.

Mwezi wa Sita baada ya Kwenda duka lingine na kuuliza tena kiasi kinachodaiwa akafahamishwa kuwa laini ina deni la shilingi Laki Nane na Elfu Sabini na kitu na kumfahamisha Bw. Mohamed Badela kiasi hicho alichofahamishwa. Mlalamikaji alielezea Kamati kuwa wakati wote ambao Bw. Mohamed Badela alichokuwa akitumia laini hiyo alikuwa akiweka vocha za kawaida na hakuwa anatumia muda wa maongezi bure. Mteja wake Bw. Mohamed Badela alimpatia kiasi cha shilingi Elfu Hamsini (TZS 50,000/-) ili kilipwe kwa Mlalamikiwa.

Mlalamikaji alipokwenda duka la Mlalamikiwa tawi la Masaki alipatiwa ripoti ya madeni. Katika ripoti aliyopatiwa na Mlalamikiwa ilikuwa na taarifa za mwezi februari, 2020 kwenda Machi, lakini taarifa za kutoka mwezi Machi Kwenda Aprili na Mei

hakupatiwa na madeni alilopatiwa lilikuwa la miezi mitatu, ambapo Februari deni lilikuwa ni shilingi Laki Moja na Sabini na Saba, Mia Sita na Arobaini na Mbili (TZS 177,642/-), mwezi Machi shilingi Laki Tano na Kumi na Nne, Mia Nne na Sitini na Nne (TZS 514,464/-) na mwezi Aprili shilingi Laki Moja na Themanini na Tano, Mia Tatu na Sabini (TZS 185,370/-).

Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa kwa ufahamu wake anajua kuwa mtu anapotumia huduma ya malipo ya baada ni lazima baada ya mwezi mtumiaji akatwe kiasi cha pesa kinachodaiwa hakuelewa kwa nini laini aliyonayo ilikuwa na madeni ya miezi karibia mitatu bila aliyekuwa mtumiaji kukatwa. Na tangu laini hiyo ipatikane mwezi wa Aprili, ilikuja kufungwa mwezi Novemba, 2020.

Mlalamikaji baada ya kufanya mashauriano na Bw. Mohamed Badela wakamtafuta mwanasheria na kufanikiwa kuandika barua kwa Mlalamikiwa mwezi wa Agosti, mwaka 2021 na hawakupata majibu yoyote kutoka kwa Mlalamikiwa. Mwanasheria wa Mlalamikaji akamshauri wafungue kesi Mahakamani na apatiwe kiasi cha pesa kwa ajili ya ufunguaji wa kesi hiyo, Mlalamikaji hakuwa na kiasi alichombwa. Baadae akafahamishwa na mmoja wa rafiki zake kuwa anaweza kuleta lalamiko lake Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania.

Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa kwa mara ya kwanza alileta lalamiko lake TCRA mwezi Disemba, 2021. Mwezi wa Agosti, 2022 waliitwa kwa kikao cha upatanishi na Mlalamikiwa alikiri makosa kwa upande wao ila akamfahamisha kuwa ili suala lake litatuliwe kiufasaha Mlalamikaji atahitajika kulipa deni kwanza. Katika kikao hicho ndipo akafahamishwa kuwa laini ilikuwa chini ya umiliki wa Bw. Zhao Dan. Baada ya kikao, alifanikiwa kutembelea duka la Mlalamikiwa na kufahamishwa kuwa kiasi cha pesa kinachodaiwa kilitumiwa na Bw. Zhao Dan. Mlalamikaji alipata mashaka baada ya kuona taarifa zinakinzana. Mlalamikaji aliifahamisha Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania kuwa baina yake na Mlalamikiwa bado hawajafikia muafaka na hivyo kuomba lalamiko liletwe mbele ya Kamati kwa usikilizwaji na uamuzi.

Mlalamikaji alitoa nakala ya barua ya tarehe 12 Februari, 2021 iliyokuwa ni notisi ya madai (demand notice) kwa Mlalamikiwa na ilipokelewa kama kielelezo "PE-1". Mlalamikiwa alijibu notisi ya Mlalamikaji ("PE-1") tarehe 5, Machi, 2021 na nakala ya barua hiyo ilipokelewa kama kielelezo kama "PE-2". Vilevile, Mlalamikaji alitoa nakala

za ankara (invoices) alizopokea kutoka kwa Mlalamikiwa ambapo nakala moja ilikuwa ikionesha bili ya mwezi mmoja tu wa Machi, na nakala nyingine ya ankara ilikuwa ikionesha bili za miezi ya Machi, Aprili na Mei, 2020 na zote zilipokelewa kwa pamoja kama vielelezo "PE-3" na "PE-4".

Mlalamikaji aliomba Kamati Mlalamikiwa aifungue laini yake na kwamba vitendo vinavyofanana na hivi vinavyofanywa na Mlalamikiwa vikomeshwe.

Wakati wa mahojiano ya maswali kinzani yaliyoongozwa na Wakili wa Mlalamikiwa, Bw. Jonathan Lulinga, alipoulizwa juu ya biashara anayofanya na kama biashara yake imesajiliwa, Mlalamikaji alijibu kuwa anafanya baishara ya kuuza laini za simu mtandaoni na bishara yake haijasajiliwa na ameifanya biashara yake zaidi ya miaka mitano.

Alipoulizwa kama alitaarifiwa awali kuwa laini ya simu aliyoipata ilikuwa kwenye huduma ya malipo ya baada, Mlalamikaji alijibu kuwa alifahamishwa kuwa laini aliyoipata iko katika huduma ya malipo ya baada, japokuwa alikuwa anatia vocha katika laini hiyo pale alipokuwa anafanya mawasiliano na hakufika mbele ya Kamati akiwa na uthibitisho wa vocha alizokuwa anaziweka.

Alipoulizwa juu ya ufahamu wa uwepo wa deni katika laini ya simu aliyopatiwa, Mlalamikaji alijibu kuwa alifahamishwa juu ya deni la shilingi Laki Nane na Eflu Sabini na Saba, Mia nne na sabini na saba (TZS 877,477/-) na alilikubali deni hilo.

Kuhusu kutoa kiasi cha shilingi Eflu Hamsini (TZS 50,000/-) ili kupunguza deni lililokuweco, Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa ni kweli alilipa kiasi cha shilingi Eflu Hamsini (TZS 50,000/-) na kupunguza deni lilikuweco awali na baadae akakataa kuendelea kulipa mpaka atakapopata maelezo ya kutosha kutoka kwa Mlalamikiwa.

Mlalamikaji alipoulizwa kama alifahamishwa juu ya ulipaji wa deni kwa asilimia Hamsini (50%) ili namba yake ifunguliwe, Mlalamikaji alijibu kuwa ndiyo alifahamishwa juu ya hilo ila hakuelewa kwa nini namba ilitumiwa muda mrefu bila kufunguwa wakati ilikuwa na madeni tangu awali.

Alipoulizwa kama alikuwa akimfahmau Bw. Zhao Dan, Mlalamikaji alijibu kuwa hamfahamu, ila alitajiwa jina hilo na Mlalamikiwa kuwa ndiye aliyekuwa akitumia laini hiyo na ndiye aliyekuwa mwenye madeni hayo.

Wakati akihojiwa maswali ya ufafanuzi na Kamati, alipoulizwa alikuwa akinunua wapi laini zake, Mlalamikaji alielezea Kamati kuwa amekuwa akinunua laini kutoka kwa Mlalamikiwa, ila laini hii inayolalamikiwa aliipata kutoka kwa wakala mwenzake.

Alipoulizwa kama alipoambiwa kuwa laini ya simu aliyoipata iko katika huduma ya malipo ya baada alielewa, Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa hakuelewa na alifahamishwa kuwa atakuwa anaweka vocha kama kawaida anapotaka kufanya mawasiliano.

Kama alifahamishwa kama laini ya simu itafungwa kama isipolipiwa, Mlalamikaji alijibu Kamati kuwa alipigiwa simu na mtu asiyemfahamu na kumfahamisha kuwa laini itafungwa.

Alipoulizwa juu ya yeye kuipata laini mwezi Aprili na kupatiwa ankara ya malipo ya mwezi Machi, Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa hakupatiwa ankara ya malipo tokea awali, bali alipatiwa baadaye sana katika duka la Mlalamikiwa tawi la Masaki mnamo mwezi Novemba, 2020.

Juu ya yeye kutumia laini ya simu ambayo haikuwa na usajili wake tangu ameipata kutoka kwa wakala, Mlalamikaji alitoa ufafanuzi wake kuwa ni kweli laini aliipata mwezi Aprili na kufanikiwa kuisajili mwezi Mei.

4. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA

Wakili wa Mlalamikiwa, Bw. Jonathan Lulinga alimuongoza shahidi wa Mlalamikiwa, Bw. Leslie Mark (ambaye katika shauri hili atajulikana kama **DW**). **DW** aliiambia Kamati kuwa anafanya kazi katika kampuni ya Mlalamikiwa, katika kitengo cha huduma kwa wateja seksheni ya ukusanyaji na amefanya kazi kwa Mlalamikiwa tangu mwaka 2014.

Alipoulizwa alimfahamu vipi Mlalamikaji, **DW** aliiambia Kamati kuwa alimfahamu Mlalamikaji kupitia mwenzake anayefanya kazi Vodashop ya Mlimani city ambapo Mlalamikaji alikuwa ametembelea na kumfahamisha kuwa laini ya simu yake ilifungwa

kutokana na madeni kulimbukizana kuanzia mwezi Februari, Machi, Aprili na Mei kutokana na laini kuwa imeunganishwa katika huduma ya malipo ya baada. **DW** alimfahamisha afisa huyo kuwa deni likilipwa lote au kwa asilimia Hamsini (50%) ndipo huduma zinaweza rudishwa na Mlalamikaji atatakiwa kutoa mpango wake wa kumalizia deni lililobakia.

DW alielezea kuwa huwa wanatoa ankara ya malipo kila mwisho wa mwezi, na laini ya simu hii ilikuwa katika huduma ya malipo ya baada, kwa hiyo zilitoka ankara za malipo za miezi mitatu. Taarifa inayoonyesha ankara zilizotolewa na Mlalamikiwa zilipokelewa kama kielelezo “**DE-1**”.

Juu ya taarifa ya ankara kuwa na jina la Bw. Zhao Dan tofauti na jina la Mlalamikaji, **DW** alielezea Kamati kuwa, kabla ya wateja wao kujiunga na huduma za malipo ya baada, huwa kuna utaratibu wa mikataba kuandaliwa na aliyekuwa ameingia kwenye mkataba pamoja na Mlalamikiwa alikuwa ni Bw. Zhao Dan na hakuelewa uhusiano ulikuweco kati ya Mlalamikaji na Bw. Zhao Dan mpaka kuipata laini hiyo.

Kuhusu uthibitisho wa ukomo wa utumiaji wa laini ya simu kwa Bw. Zhao Dan, **DW** alielezea Kamati kuwa Bw. Zhao Dan alipatiwa laini na kujiunga katika huduma ya malipo ya baada tarehe 15 Juni, 2009 mpaka mwaka 2015 na ukomo ulipofikia haikuwa na madeni na Mlalamikiwa hawakupokea maombi yoyote ya laini hiyo kuhamishwa kutoka kwa Bw. Zhao Dan na Kwenda kwa mtumiaji mwingine mpaka ilipoanza kutumika tena mwezi Machi, 2020 na Mlalamikaji.

Ushughukuliaji wa lalamiko hili kwa upande wao ulikuwaje, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa baada ya Mlalamikaji kuifuatilia laini ya simu yake kwa Mlalamikiwa, alifahamishwa kuwa laini ina madeni na alilipa shilingi elfu Hamsini kama sehemu ya deni. Risiti ya malipo ya kiasi cha shilingi Efu Hamsini (TZS 50,000/-) ilipokelewa kama kielelezo “**DE-2**”.

DW alieleza zaidi kuwa, kiasi cha pesa kilicholipwa hakikutosha kwa laini kufunguliwa, Mlalamikaji aliamua kwenda kwa Wakili na barua ikaletwa kwa Mlalamikiwa kutoka Jonas & Associates Law Chamber iliyokuwa ikiagiza laini ya simu ya Mlalamikaji kufunguliwa na kutolewa katika huduma ya malipo ya baada. Barua hiyo ilijibiwa na Mlalamikiwa ikimfahamisha Mlalamikaji kwamba maombi yao ya laini kufunguliwa na kutolewa katika huduma ya malipo ya baada hayatafanyika mpaka malipo yafanyike

yote ama kwa asilimia hamsini (50%) na Mlalamikaji kuandika mpango mkakati wake wa kumaliza deni lililobakia. **DW** alitoa nakala ya barua ya Mlalamikaji ya tarehe 12 Februari, 2021 ambayo ilikuwa ni notisi ya madai (demand notice) kupitia wakili wake na ilipokelewa kama kielelezo “**DE-3**”. Vilevile, **DW** alitoa nakala ya barua ya tarehe 5 Machi, 2021 iliyokuwa ikijibu notisi ya madai ya Mlalamikaji (“**DE-3**”) ambayo nayo ilipokelewa kama kielelezo “**DE-4.**”

Mlalamikaji kupitia Wakili wake walijibu barua ya Mlalamikiwa tarehe 27 Julai, 2021 wakionyesha nia ya kuitaka namba ibadilishwe umiliki kutoka kwa Mlalamikaji na Kwenda kwa Jonas & Associates Law Chamber. Nakala ya barua ya kutoka kwa Jonas & Associates Law Chamber ilipokelewa kama Kielelezo “**DE-5.**” Mlalamikiwa alijibu barua ya wakili wa Mlalamikaji kwamba ombi lao halitaweza fanyiwa kazi bila kupata ridhaa ya Mlalamikaji. Nakala ya barua ya Mlalamikiwa haikupokelewa na kuwa sehemu ya Ushahidi kwa sababu Mlalamikaji aliambia Kamati kuwa hakuipata nakala ya barua hiyo kutoka kwa Mlalamikiwa na hakuwa na taarifa nayo. Kamati iliamua kutokuipokea barua ya Mlalamikiwa kama kielelezo.

DW aliendelea kuiambia Kamati kuwa Mlalamikaji aliandika barua kwa Mlalamikiwa tarehe 26 Agosti, 2021 iliyokuwa ikielezea changamoto ya laini yake kufungwa. Nakala ya barua ya Mlalamikaji ilipokelewa kama kielelezo “**DE-6.**” Mlalamikiwa alijibu barua ya Mlalamikaji tarehe 8 Novemba, 2021 na kumwambia kuwa atatakiwa kulipa deni ndipo laini yake itafunguliwa. Barua ilipokelewa kama kielelezo “**DE-7.**”

Wakati wa mahojiano kati ya Mlalamikaji na **DW**, juu ya deni kusomeka mwaka 2020, **DW** aliambia kamati kuwa Bw. Zhao Dan alitumia laini hiyo kuanzia mwaka 2009 mpaka 2015 ikiwa kwenye mkataba wa malipo ya baada na alilipa madeni yote na hakuwapa taarifa ya namba husika kupatiwa mtu mwingine na hapakuwa na shughuli yoyote iliyokuwua ikifanyika katika laini hiyo. Mwaka 2020, mwezi Machi ankara ilitoka ya malipo ya mwezi Februari. Vilevile, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa mikataba yao huwa ni ya miezi ishirini na nne, na ina kipengele cha kuhuisha mkataba kiotomatiki na kama mteja hajasema chochote mkataba huwa unahuishwa moja kwa moja.

kuhusu utaratibu wa kazi zao kwenye usajili wa namba, **DW** alijibu kuwa watumiaji wote wa huduma ya malipo ya baada huwa wanalipa bili ya shilingi elfu kumi na nane kila mwezi iwe laini imetumika au la, kutokana na mahusiano yanayokuweco kati ya

mteja na wao, wana uwezo wa kutoa punguzo kwa mteja cha kutokulipa kiasi hicho cha pesa kinachotakiwa kulipwa kila mwezi na Bw. Zhao Dan alikuwa katika punguzo la kutolipa bili ya kila mwezi, na kwamba yeye alikuwa analipa tu bili ya kile alichokuwa anatumia katika mawasiliano. Tangu mwaka 2015 alipolipa madeni yote laini haijawahi tena kutengeneza bili mpaka mwaka 2020.

Mlalamikaji alipomuuliza kama laini ilikuwa ikilipiwa kodi, **DW** aliiambia Kamati kuwa laini hii haikuwa katika matumizi tangu 2015 haiwezi kulipiwa kodi.

Alipoulizwa maswala ya usajili wa laini, **DW** alieleza kuwa kikanuni ni lazima aliyekuwa mtumiaji wa awali kutoa ridhaa ya namba yake kutumika na mtu mwingine na si vinginevyo na yeye haelewi ilikuwaje ikasajiliwa katika majina yake kutoka kwa mtumiaji wa awali ambaye alikuwa ni Bw. Zhao Dan.

Alipoulizwa juu ya usajili wa huduma za malipo ya baada, **DW** alieleza kuwa mteja anaweza tembelea maduka yao na kupatiwa huduma mbalimbali walizonazo na mteja anapotaka huduma fulani, huwa mteja anaandika barua na kuainisha aina ya huduma anayotaka. Baada ya hapo huwa wanaandaa mkataba na akaunti inafunguliwa na namba inabadilishwa kutoka huduma ya malipo kabla ya huduma na kweda huduma ya malipo ya baada.

Alipoulizwa kama Bw. Zhao Dan aliwandikia barua kwa Mlalamikiwa kusitisha huduma na wao, **DW** alijibu hapana.

Alipoulizwa kwa nini laini haikufungwa baada ya deni kutokulipwa kwa miezi kadhaa, **DW** aliiambia Kamati kuwa wana sera ya mikopo (credit policy) inayotoa siku 30 kwa mtu kulipa deni tangu alipopata ankara ya malipo ya mwezi uliopita. Kama ikitokea mteja hajalipa unapokuja mwezi mwingine atakumbushwa kuhusu deni la mwezi uliopita na ataombwa alipe kabla ya siku kumi na tano nyingine. Kwa Mlalamikaji alipopokea ankara ya malipo mpaka ya mwezi wa nne bili haikuwa imelipwa, akapewa muda wa siku nyingine kumi na tano ili kufanya malipo ambayo hayakuwa yamefanyika.

Kuhusu usajili wa laini iliyokuwa chini ya Bw. Zhao Dan awali kuwa chini ya usajili wa Mlalamikaji, **DW** hakuwa na jibu kwenye hili.

Juu ya laini kusajiliwa kwa jina lingine ambalo ni tofauti na usajili ulioko katika huduma ya malipo ya baada, **DW** alieleza kuwa laini ilikuwa bado katika huduma ya malipo ya baada chini ya usajili wa Bw. Zhao Dan, ila kwa upande wa usajili wa jina la Mlalamikaji, hakuwa na majibu.

Kamati ilitaka kujua utaratibu wakupeleka ankara ya malipo kwa wateja umekaaje, **DW** alijibu kuwa walituma ankara za malipo kwa njia ya barua pepe ya Bw. Zhao Dan. Mlalamikaji alivyoipata hii namba ilikuwa chini ya huduma ya malipo ya baada wakati Mlalamikiwa ndiye aliyekuwa ameingia mkataba na Bw. Zhao Dan. **DW** aliiambia Kamati kuwa hakuelewa imekuwaje Mlalamikaji kupata namba hiyo.

Kuhusu mifumo ya Mlalamikiwa ya usajili na ya bili kutosomana, **DW** alikiri juu ya mikanganyiko iliyopo katika mifumo yao.

Alipoulizwa juu ya ukataji wa huduma zao kwa wateja wao, **DW** aliiambia Kamati kuwa baada ya siku thelathini kupita tangu ankara ya malipo kutolipwa, huwa wanakumbusha wateja wao kwa kuwapa siku nyingine kumi na tano (15), jumla ya siku zinakuwa 45.

Kwa nini huduma haikukatwa kwa Mlalamikaji baada ya siku 45 kupita, **DW** aliambia Kamati kuwa uhamishaji (migration) ulifanyika katika mifumo yao na kukatokea tatizo, na ndio sababu Mlalamikaji aliweza kuendelea kuitumia laini ya simu mpaka mwezi Novemba. Kuhusu maelezo ya Mlalamikaji kuwa alikuwa akiweka vocha alipokuwa anataka kufanya Mawasiliano, kitaalamu haiwezikani kutokana na aina ya huduma ya malipo ya baada aliyokuwa amejisali Bw. Zhao Dan kwenye namba inayolalamikiwa.

Alipoulizwa ni wapi Mlalamikaji anaonekana anadaiwa wakati taarifa zinaonesha ankara ya malipo zilikuwa zinapeleka kwa Bw. Zhao Dan, **DW** aliiambia Kamati akaunti iliundwa kwa ajili ya Bw. Zhao Dan, na mwaka 2020 bili ya malipo ilikuwa ni kwa mtumiaji wa laini ambaye ndo Mlalamikaji kwa sababu ndiye aliyekuwa akitumia laini.

Wakati gani walimfahamu mtumiaji mwingine (Mlalamikaji) wa laini ya simu yeye namba 0768888888, **DW** alieleza Kamati kuwa walimfahamu baada ya laini ya simu kufungwa ndipo walipomfahamu Mlalamikaji.

Je Mlalamikiwa alikuwa na uthibitisho wowote wa maandashi unaonesha kuwa Mlalamikaji alilikubali deni, **DW** aliiambia Kamati hamna mahala Mlalamikaji alilikubali deni kwa maandishi.

5. MAWASILISHO YA HOJA ZA MWISHO KWA PANDE ZOTE

Mlalamikaji katika wasilisho lake la mwisho, aliiambia Kamati kuwa imeonekana Dhahiri kuwa akuna ushirikiano baina yao wenyewe katika utendaji wa kazi, na wao ndio waliolisababisha kilichotokea baina yao.

Mlalamikiwa, kupitia Wakili wake Bw. Jonathan Lulinga aliiambia Kamati kuwa Mlalamikaji alikiri kuwa alikuwa na taarifa ya namba aliyoipata ilikuwa kwenye huduma ya malipo ya baada, na kukubali kuisajili na kuanza kuitumia. Mlalamikaji alikiri kuwa namba ilikuwa ina milikiwa na mtu mwingine bila kuleta uthibitisho wa hilo.

Mlalamikaji amekiri kuwa kabla mtu hajaingia katika mkataba wa huduma hiyo lazima mkataba uingiwe kati ya mteja na mtandao wa simu japo ya kuwa yeye Mlalamikaji aliimiliki namba hiyo bila ya kuingia katika mkataba na Mlalamikiwa. Mlalamikaji alikiri kufahamu kuwa namba ilikuwa na deni na alikubali kulilipa kwa kulipa kiasi cha shiligi elfu hamsini na kwamba alieleza mbele ya Kamati ya kuwa alikataa kuendelea kulilipa deni kwa sababu ya kupewa sababu zisizoeleweka na Mlalamikiwa.

Mlalamikaji alikiri kusema aliipata namba kwa njia isiyo sahihi na hata biashara anayoifanya haitambuliki kisheria na hana leseni ya biashara. Mlalamikiwa alimalizia kwa kuiambia Kamati kuwa, ili Mlalamikaji aweze kusajiliwa na usajili kwenda kwa Bw. Mohamed Badela, Mlalamikaji ana jukumu bado la kulililipa deni lililopo.

6. UCHAMBUZI WA HOJA ZA PANDE ZOTE MBILI

Kamati ilipata wasaa wa kupitia ushahidi/hoja na vielelezo vyote vilivyowasilishwa na pande zote mbili na hapakuwa na ubishani katika suala la laini ya Mlalamikaji kuwa katika huduma ya malipo ya baada.

Hivyo basi ili kufanya uamuzi sahihi Kamati iliona kuna haja ya kujikita katika hoja kuu mbili zilizokuwa zina ubishani kama ifuatavyo:

- i Iwapo Mlalamikiwa alitoa ankara ya malipo kwa Mlalamikaji kwa ajili ya malipo; na
- ii Iwapo kulikuwa na matatizo katika mifumo ya Mlalamikiwa.

Katika kujibu hoja ya kwanza, hakuna ubishi kutokana na ushahidi uliotolewa na pande zote mbili, yakuwa Mlalamikaji aliipata laini ya simu na kuanza kuitumia tangu mwezi wa Nne, 2020. Kutokana na taarifa za ankara zote za malipo zilizoletwa mbele ya Kamati zinaonesha zilikuwa zinaandikwa na kutumwa kwa aliyekuwa mmiliki wa awali ya laini ya simu hii ambaye alikuwa ni Bw. Zhao Dan. Kamati imeridhika kuwa Mlalamikaji hakuwa mtu sahihi aliyekuwa anapokea ankara hizo sababu jina lake halikuwa ndilo lililosajiliwa kwa huduma ya malipo ya baada, badala yake Mlalamikaji alikuwa amesajili tu katika usajili wa laini ya simu.

Kuhusu hoja ya pili ya iwapo kulikuwa na matatizo katika mifumo ya Mlalamikiwa, shahidi wa Mlalamikiwa alikiri juu ya tatizo la mifumo yao kutosomana ambalo lilionekana dhahiri kwamba laini ilisajiliwa kwa jina la Mlalamikaji ila katika huduma ya malipo ya baada bado mmiliki wa awali ambaye alikuwa ni Bw. Zhao Dan ndiye aliyekuwa bado ndiye mmiliki wa laini hiyo. Kamati imepitia kwa kina ushahidi na vielelezo vyote vilivyotolewa na pande zote mbili na kubaini ya kuwa kulikuwa na tatizo katika mifumo ya Mlalamikiwa na ndicho kilichosababisha Mlalamikaji kuwa na usajili katika eneo moja na kutokuwa na usajili wa huduma ya malipo ya baada.

7. UAMUZI WA KAMATI

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. Kutokana na ushahidi uliowasilishwa na Mlalamikaji mbele ya Kamati ulionesha dhahiri kuwa Mlalamikaji alifanikiwa kuipata laini na kuitumia mnano mwezi wa Nne mwaka 2020. Vilevile uwasilishaji wa ushahidi wa Mlalamikiwa ulionekana wazi kuwa kulikuwa na shida katika mifumo yao ya usajili wa laini na mifumo ya bili. Kamati baada ya kupitia mawasilisho ya ushahidi huu, imeamua Mlalamikaji alipe kiasi cha shilingi Laki Moja na Thelathini na Tano (TZS 135, 000/-) kwa Mlalamikiwa ili kufanikisha laini yake kufunguliwa. Kiasi hiiki cha pesa ni tofauti ya pesa aliyotakiwa kulipa mwezi wa Nne alipokuwa ameipata laini ambayo ilikuwa ni shilingi Laki Moja na

Themanini na Tano, Mia Tatu na Sabini (TZS 185,370/-) na pesa ambayo Mlalamikaji ameshatoa tayari kwa Mlalamikiwa ambacho ni kiasi cha shilingi Elfu Hamsini (TZS 50,000/-).

2. Mlalamikiwa anaelekezwa kuichunguza mifumo yake ya usajili wa laini na mifumo yake mingine kama ya bili na kuhakikisha inasomana katika huduma zote walizonazo.
3. Kila upande utawajibika wenyewe kwa gharama ulizotumia katika kuendesha shauri hili.

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

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:

Bi. Rehema Jessica Khalid, Mwenyekiti

Dkt. Mzee Suleiman Mndewa, Mjumbe

Dkt. Fatuma Simba Ikuja, Mjumbe

