

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/36/2022

LAMECK JUSTUS MLALAMIKAJI

DHIDI YA

MIC (T) PLC.....MLALAMIKIWA

MBELE YA:

Bi. Vupe Ligate	-	Mwenyekiti
Dkt. Mzee Mndewa	-	Mjumbe
Dkt. George Mulamula	-	Mjumbe
Bw. John Daffa	-	Mjumbe

Tarehe ya Uamuzi 2 Juni, 2022

UAMUZI WA KAMATI

UTANGULIZI

Ndugu Lameck Justus (ambaye katika lalamiko hili atajulikana kama “Mlalamikaji”) ni mteja wa MIC Tanzania PLC na (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 Hamsini tu (**TZS 50,000,000.00**) akidai kuwa alisajiliwa bila ya ridhaa yake kwenye huduma mbalimbali zilizopelekea kupokea jumbe na kumsababishia kukatwa muda wa mawasiliano na Mlalamikiwa.

2. USIKILIZAJI WA LALAMIKO

Siku ya usikilizwaji wa lalamiko tarehe 20 Aprili, 2022 Mlalamikaji na Mlalamikiwa walifika mbele ya Kamati ambapo Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe na Mlalamikiwa aliwakilishwa na Wakili Bw. Daudi Ramadhani akiambatana na mashahidi wawili ambao ni Liliani Mushi na Said Alli.

3. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Mlalamikaji alianza kwa kuwasilisha furushi la vielelezo vya jumbe fupi alizozinakili toka kwenye simu yake ikiwa ni pamoja na mawasiliano mbalimbali na vielelezo vingine ambavyo kwa pamoja vilipokelewa na Kamati baada ya kutokuwa na pingamizi toka kwa upande wa Mlalamikiwa na kupewa jina **EX-PW1**. Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa, lalamiko lake limegawanyika katika vipengele vinne ambavyo ni:-

- a. kupokea jumbe zisizoombwa (*unsolicited messages*) kutoka kwa Mlalamikiwa;
- b. kusajiliwa katika huduma ya Mlalamikiwa bila ridhaa ya Mlalamikaji;
- c. utaratibu hafifu wa Mlalamikiwa katika kushughulikia malalamiko ya wateja; na
- d. utangazaji wa huduma usio wa kiushindani (anticompetitive marketing).

a. Kupokea Jumbe Zisizoombwa (*Unsolicited Messages*) kutoka kwa Mlalamikiwa.

Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa alimfahamisha Mlalamikiwa tangu mwaka 2019 kuhusu kupokea jumbe tajwa hapo juu kama inavyoonekana katika ukarasa wa 91 na 92 wa furushi la vielelezo. Mlalamikaji alituma ujumbe kwa Mlalamikiwa wa kumsitisha katika huduma kupitia ukurasa wao wa twitter na kujibiwa kuwa anatakiwa awasiliane na kitengo cha huduma cha biko ambaye ni mbia wa kibiashara (third party) wa Mlalamikiwa.

Mlalamikaji hakuacha kutopokea jumbe za matangazo kutoka kwa Mlalamikiwa, awali alipofika TCRA alifahamishwa kuwa mtoa huduma anaruhusiwa kutuma ujumbe mmoja wa matangazo kwa ajili ya biashara kwa siku na kwa muda maalumu. Ukarasa wa 73 wa furushi la vielelezo Mlalamikaji alionyesha ujumbe aliopokea kutoka kwa Mlalamikiwa uliokuwa na kichwa cha habari cha *patapata* mnamo tarehe 13 mwezi wa Januari, 2022 saa sita na dakika arobaini na moja ya usiku ikizungumzia bahati nasibu ya milioni tatu. Siku hiyo hiyo saa kumi na moja na dakika ishirini na tisa alipokea ujumbe wa *patapata* kutoka kwa Mlalamikiwa.

Mlalamikaji aliendelea kueleza kuwa ukurasa wa 74 wa furushi la vielelezo, unaonesha kuwa alipokea tena ujumbe kutoka kwa Mlalamikiwa saa saba na saa tisa mnamo tarehe 3 mwezi Mei, 2022. Ukarasa wa 75 wa kielezo hichohicho kinaonesha kuwa Mlalamikaji alitumiwa jumbe tatu ambazo zilitumwa saa moja, saa tatu na usiku wa saa nne mnamo tarehe 5 mwezi Disemba, 2021.

Aidha Mlalamikaji aliendelea kuifahamisha Kamati kupitia furushi la vielelezo ukarasa wa 76 kilichoonesha alitumiwa jumbe nne kutoka kwa namba tofauti tofauti za matangazo ya Mlalamikiwa. Tarehe 12 mwezi Octoba, 2021 saa nne na dakika arobaini na moja alipokea meseji yenye jumbe ya *lucky video quiz*, ukarasa wa 77 wa furushi la vielelezo hicho hicho tarehe hiyohiyo saa tano na dakika ishirini na sita usiku alipokea jumbe ya *tigo gulio*. Ukiangalia huo mwenendo Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa alikuwa anapokea jumbe mbili si chini ya saa moja kutoka namba mbili tofauti.

Ukarasa wa 78 wa furushi la vielelezo kinaonesha ujumbe uilingia kwenye simu ya Mlalamikiwa tarehe 20 mwezi Novemba, 2021 uhusiyo *lucky video quiz*. Ukarasa wa

79 wa furushi la vielelezo hicho hicho zinaonesha kuwa alipokea jumbe zilizokuwa na kichwa cha habari cha *SMS bundle* ambayo mojawapo aliipokea saa tano na dakika ishirini na moja na zilikuwa zikitumwa kutoka namba tofauti tofauti.

Mlalamikaji aliiambia Kamati kupitia ukarasa wa 48 wa furushi la vielelezo kilichokuwa kimeonesha kuwa amejiunga na huduma ya *soka*, huduma ambayo hajawahi kujiunga na alikuwa anatumiwa jumbe kumi na moja (11) mpaka kumi na sita (16) mida ya saane na tano usiku kila baada ya masaa mawili au dakika arobaini. Ukarasa wa 49 ujumbe wa kwanza uliingia saa sita na dakika hamsini na tisa, ya pili iliingia saa nne na dakika thelathini na nne asubuhi, ya tatu iliingia saa nne na dakika arobaini na tatu asubuhi, ya nne iliingia saa tisa na dakika hamsini na moja mchana, ya tano iliingia saa kumi na dakika nne mchana. Ukarasa wa 50 wa furushi la vielelezo kinaonesha mwendelezo wa kupokea jumbe saa kumi na mbili, saa moja, saa mbili, saa tatu, na saa 4 ndani ya siku.

Vile vile Mlalamikaji aliendelea kuelezea Kamati kupitia ukarasa wa 29 wa furushi la vielelezo, ambacho kilionesha kuwa alijiunga na huduma ya *testi zali* tarehe 8, mwezi Juni, 2021 na akapokea jumbe tatu kutoka kwa Mlalamikiwa hapo hapo ambazo hazikutoa vigezo na masharti na hapakuwa na linki iliyokuwa inamwambia kuhusu vigezo na masharti. Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa alinunua kete 30 kama inavyoonekana katika furushi la vielelezo katika tarehe hiyo hiyo. Kutokea siku aliyokuwa amejiunga na *testi zali* akawa anapokea jumbe kumi na moja kwa siku kila baada ya masaa matatu. Tarehe 12 mwezi Juni, 2021 alipokea jumbe tano ndani ya siku katika masaa tofauti tofauti kama saa tatu na dakika ishirini na nane, saa tano na dakika arobaini na nane, saa nane na dakika mbili, saa kumi na mbili na dakika kumi na sita, na saa nne na dakika kumi na sita.

Mlalamikaji aliendelea kueleza kamati kupitia furushi la vielelezo ukarasa wa 31 ambapo tarehe 14 mwezi Juni, 2021 zilionesha muendelezo wa kupokea jumbe nyingi kama saa tatu, saa tano, saa nane, saa kumi, saa kumi na mbili, na kuendelea. Jumbe hizi zilikuwa zinaingia usiku akiwa amelala zikimwambia kuwa anaweza shinda milioni tatu. Kwa siku alikuwa anapokea si chini ya jumbe thelathini kila baada ya dakika hamsini au arobaini yenye vichwa vya habari tofauti tofauti kama *testi zali*, *patapata*, *tigo gulio*, *soka*.

Mlalamikaji alilalamika kuhusu kupokea jumbe zisizoombwa kwa mara ya pili tarehe 25, Januari, 2022 kama ilivyoonekana katika ukurasa wa 9 wa furushi la vielelezo. Katika **furushi la vielelezo** kinaonesha kuwa Mlalamikaji alimfahamisha Mlalamikiwa kupitia barua pepe kuwa alifahamishwa na mwanasheria wake kulifikisha swala lake TCRA. Na kupitia usuluhushi aligundua kuwa kupokea jumbe bila ridhaa yake ni kinyume na sheria za watumiaji wa huduma, na moja ya maombi yaliyokuwa katika barua pepe ilikuwa ni ya kutolewa kwa huduma ya kupokea jumbe zisizoombwa kutoka kwa Mlalamikiwa.

Aidha tarehe 26 mwezi wa Januari, 2022 katika ukurasa wa 10 wa furushi la vielelezo Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa alijibiwa na Mlalamikiwa kuwa huduma ya kupokea jumbe zisizoombwa inasajilika kupitia simu ya mteja, na kwamba huduma hiyo tayari walikuwa wameshaiondoa katika simu yake. Lakini hakuacha kutopokea jumbe hizo hizo kutoka kwa Mlalamikiwa kama inavyoonekana katika furushi la vielelezo ukurasa wa 23, tarehe 2 mwezi wa Februari, 2022 alipokea ujumbe wenye kichwa kinachosema ofa maalumu, tarehe hiyohiyo kama inavyoonekana katika ukurasa wa 26 wa furushi la vielelezo hicho kinaonyesha kuwa alipokea ujumbe wa *patapata*. Tarehe 1 mwezi wa Februari, 2022 kama inavyoonekana katika ukurasa wa 27 saa nne na dakika kumi kinaonyesha kuwa Mlalamikaji alipokea ujumbe kutoka kwa Mlalamikaji wenye kichwa cha *data mpya*.

b. kusajiliwa katika huduma ya Mlalamikiwa bila ridhaa ya Mlalamikaji.

Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kupitia ukurasa wa 22 wa furushi la vielelezo, kwamba tarehe 10 mwezi Octoba, 2021 saa kumi na moja jioni alitumiwa ujumbe uliomwambia kuwa amejiunga na huduma ya siku ya *Tigo Gameland* na hajawahi jiunga, akajiondoa kwa kutuma neno ondoa games na kupokea ujumbe kutoka kwa Mlalamikiwa iliyomwambia kuwa amejitoa kwenye huduma ya *Tigo Gameland* kikamilifu.

Mlalamikaji aliambia Kamati kupitia ukurasa wa 48 wa furushi la vielelezo ambao ulionesha kuwa tarehe 1 mwezi wa Septemba, 2021 alipokea ujumbe uliokuwa ukimwambia *hongera kwa kujiunga na soka, sasa furahia sehemu ya Tshs 9,000,000 ya zawadi za kila siku* wakati hajawahi jiunga na alikuwa akipokea jumbe za soka tangu tarehe 28 mwezi Juni, 2021. Tarehe 17 Mwezi Januari, 2022 alipiga simu kitengo cha huduma kwa wateja cha Mlalamikiwa, baada ya kugundua kiasi cha

shilingi tisini na tisa (Tshs 99) kimepungua katika salio lake, akafahamishwa kwamba alikuwa amejiunga na huduma ya soka. Mlalamikaji akawafahamisha kuwa wamtoe katika huduma hiyo na kufahamishwa kuwa ametolewa katika huduma hiyo.

Ukurasa wa 71 wa furushi la vielelezo kinaonyesha baada ya mazungumzo na kitengo cha huduma kwa wateja alipokea ujumbe uliomwambia amejiitoa kwenye soka na hapo hapo alipokea ujumbe mwingine kutoka kwa Mlalamikiwa uliomfahamisha awe mmoja wa washindi wa chemsha bongo. Mlalamikaji aligundua bado kiasi cha pesa cha shilingi mia tatu na tisini na tisa (Tshs 399) kinakatwa na akafahamishwa na kitengo cha huduma cha Mlalamikiwa ya kuwa alikuwa amejiunga na huduma ya *testi zali*, akawafahamisha kuwa alijitoa katika huduma hiyo tangu mwezi wa nane, 2021 kama inavyoonekana katika ukurasa wa 46 wa furushi la vielelezo ambapo tarehe 7 mwezi Agosti, 2021 saa tano na dakika 29 alituma neno ondoa. Mwendelezo wa kupokea meseji za testi zali kutoka kwa Mlalamikiwa ulishuka ila haukuondolewa.

Mlalamikaji aliifahamisha kamati kuwa aliendelea kukatwa pesa na tarehe 21 mwezi Januari, 2022 alimfahamisha Mlalamikiwa kupitia kitengo cha mtoa huduma kumtoa katika huduma zote alizojiunga au kuunganishwa bila kutaka Mlalamikiwa kumlipa chochote. Mlalamikiwa kupitia kitengo cha huduma kwa wateja akamfahamisha Mlalamikaji kuwa yuko katika huduma ya soka aliyoambiwa kuwa tarehe 17 mwezi Januari, 2022 amejiitoa. Akafahamishwa atume neno *ondoa soka* ili aondolewe katika huduma hiyo, kama inavyoonekana katika ukurasa wa 71 na kupata ujumbe kutoka kwa Mlalamikiwa kuwa hujajiunga na vuna mshiko akarudia tena kujitoa na kupata jumbe yenye ujumbe huo huo. Pesa zikaendelea kukatwa akaamua kutafuta wakili kwa ajili ya kupata msaada wa kisheria na akafahamishwa atatakiwa kulifikisha swala lake TCRA na kufanikiwa kupiga simu kwa dawati la huduma kwa msaada na akaaambiwa alete uthibitisho unaonyesha alifikisha swala lake kwa Mlalamikiwa.

Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa alifanya kama alivyoelekeza na kutuma barua pepe kwa Mlalamikiwa na akafahamishwa na kitengo cha mtoa huduma kuwa huduma hizo zimekwisha tolewa katika namba yake, lakini akaendelea kukatwa pesa. Tarehe 26 mwezi Januari, 2022 kama inavyoonekana katika ukurasa wa 3 wa furushi la vielelezo kinaonesha alikuwa na shilingi elfu sita, mia nne na sitini na saba (Tshs 6,467), tarehe 28 mwezi Januari, 2022 salio likashuka mpaka shilingi elfu sita mia tatu na sitini na nane (Tshs 6, 368) kama inavyoonekana katika ukurasa wa 3 wa furushi

la vielelezo, ukarasa wa 4 wa furushi la vielelezo kinaonesha tarehe 29 mwezi Januari, 2022 salio likashuka mpaka shilingi elfu sita, mia mbili na sitini na tisa (Tshs 6, 269,) tarehe 30 mwezi Januari, 2022 kama inavyoonekana katika ukurasa huohuo salio likaendelea kushuka mpaka shilingi elfu sita mia moja na sabini (Tshs 6, 170) ukurasa wa 5 wa furushi la vielelezo hichohicho kinaonesha tarehe 1 mwezi Februari salio likashuka mpaka elfu tano mia tisa na sabini ma mbili (Tshs 5, 972). Tarehe 2 mwezi Februari kama inavyoonekana katika ukurasa wa 5 salio lilishuka mpaka shilingi elfu tano mia nane na sabini na tatu (Tshs 5, 873), ukurasa wa 6 wa furushi la vielelezo kinaonesha tarehe 4 mwezi Febrauri, 2022 salio lilishuka mpaka shilingi elfu tano, mia saba na sabini na nne (Tshs 5, 774), ukurasa huo huo tarehe hiyo salio likashuka mpaka shilingi elfu tano, mia sita na sabini na tano (Tshs 5, 675). Ukurasa huo huo wa furushi la vielelezo kinaonesha tarehe 5 mwezi Februari, 2022 salio likashuka mpaka shilingi elfu tano mia tano na sabini na sita (Tshs 5, 576). Ukurasa wa 7 wa furushi la vielelezo inaonesha salio liliendelea kushuka mpaka shilingi elfu tano mia tatu na sabini na nane (Tshs 5, 378).

Mlalamikaji aliendelea kuileza Kamati kuwa aliendelea kupiga simu dawati la huduma TCRA kuulizia swala lake na Mlalamikiwa limefikia wapi. Tarehe 1 mwezi Februari, 2022 kama inavyoonekana katika ukurasa wa 12 wa furushi la vielelezo alikuta amepigiwa simu kwa namba 0716123103 ambayo alizania ni ya Mlalamikiwa, akawapigia na kuwatumia barua pepe kuwafahamisha kuwa amekosa simu yao kwa sababu alikuwa katika kikao na kuomba Mlalamikiwa ampigie. Mlalamikiwa akamtumia barua pepe kwa Mlalamikaji na kumfahamisha kuwa kweli namba tajwa hapo juu ni ya kwao na kwamba idara husika itawasiliane na yeye. Toka tarehe 1 mwezi Februari, 2022 hakuwahi tena kupigiwa simu na Mlalamikiwa kama alivyoahidi na akaendelea kukatwa pesa.

Tarehe 8 mwezi Februari, 2022 akapigwa simu na dawati la huduma TCRA na kumuunganisha na Mlalamikiwa kwa mazungumzo ndipo alipoachwa kukatwa pesa, na jumbe zikapungua kutumwa lakini vingine alivyokuwa ameviandika katika barua pepe ya tarehe 25 mwezi Januari, 2022 havikufanyiwa kazi kama vile kulipwa kiasi cha dola mia tano (USD 500) alichokuwa amekitumia katika kumlipa mwanasheria wa kushughulikia swala lake.

Aidha Mlalamikaji kupitia Ukurasa wa 12 wa furushi la vielelezo chake kinaonesha tarehe 16 mwezi Februari aliandika barua kwa TCRA kuwafahamisha kuwa jumbe zimepungua na pesa hakatwi ila maombi yake mengine aliyokuwa ameyaandika katika barua pepe ya tarehe 25 mwezi Januari, 2022 hayajafanyiwa kazi, na muda aliotumia ni mwingi na mwenendo hauridhishi na kwamba Mlalamikiwa hakulifanyia kazi lalamiko lake mpaka TCRA alipoingilia kati tarehe 8 mwezi Februari, 2022 ndipo alipotolewa katika huduma zilizokuwa zinasababisha salio lake kukutwa na kutopokea jumbe nyingi za matanganzo alizokuwa amewafahamisha tangu tarehe 17 mwezi Januari, 2022.

c. utaratibu hafifu wa Mlalamikiwa katika kushughulikia malalamiko ya wateja.

Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa alimpigia mtoa huduma wa Mlalamikiwa na kumfahamisha atolewe katika huduma alizokuwa amejiunga au kuunganishwa bila kutaka kulipwa chochote na alifanikiwa piga simu mara tatu na kuongea kwa kirefu, moja ya simu alizokuwa amepiga aliongea kwa dakika takribani nane na Mlalamikiwa. Alituma barua pepe tarehe 25 mwezi Januari, 2022 kwa Mlalamikiwa juu ya adha anazopitia akajibiwa tarehe 26 mwezi Januari, 2022 kuwa tatizo limeshatatulia lakini bado akaendelea kukatwa. Alipofika TCRA kwa ajili ya usuluhishi akaambiwa arudie tena kuelezea lalamiko lake jambo ambalo amekuwa akililalamikia kwa muda mrefu. Alipotoka katika usuluhishi TCRA, Mlalamikaji akapigiwa tena simu na mwakilishi wa Mlalamikiwa na kuulizwa juu ya nini kilichokuwa kinakatwa na kuelezea tena kwa upya swala lile lile.

Alipopigiwa simu na dawati la huduma TCRA na kuunganishwa na mtoa huduma yaani Mlalamikiwa aliaambiwa atoe tena maelelezo hayo hayo aliyokuwa akiyatoa tangu alipoanza kulalamikia suala lake. Alipoitwa ofisini kwa Mlalamikiwa akaambiwa aeleeze tena kwa upya suala lake. Tangu tarehe 25 mwezi Januari, 2022 aliongea nao mara tatu na mara zote aliambiwa kuliezeza na kurudia swala hilo.

Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa alipigiwa simu na Mlalamikiwa na kuomba risiti inayoonyesha gharama alizoingia, akawapelekea risiti kama walivyokuwa wamemuomba na wakamfahamisha kuwa wanataka EFD risiti, akaitafuta na kuituma kwa Mlalamikiwa kama inavyoonekana katika ukurasa wa 19 ambao uonesha tarehe 23 mwezi Machi, 2022 aliiituma. Tarehe 9 mwezi Aprili, 2022 kama inavyoonekana

katika ukurasa wa 20 Mlalamikiwa alimjibu kumfahamisha kuwa risiti hazionekani vizuri na akaombwa apeleke inayoonekana vizuri kwenye ofisi ya Mlalamikiwa.

Mlalamikaji aliendelea kuifahamisha Kamati kupitia ukurasa wa 20 wa furushi la vielelezo kinachoonesha kuwa alimfahamisha Mlalamikiwa kupitia barua pepe tarehe 23 mwezi Machi, 2022 kuwa EFD risiti ilichapishwa Kilimanjaro, na hakuona shida kuileta siku ya pili yake lakini imekuwa ni usumbufu upande wake na imemgharimu. Akafanikiwa kuipata risiti kutoka Moshi ila kabla haijafikisha kwa Mlalamikiwa alipata barua pepe kutoka kwa Mlalamikiwa iliyomfahamisha kuwa mwanasheria aliyemchagua alimchagua kwa gharama zake mwenyewe. Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa alichagua mwanasheria aliyemchagua kwa sababu ndiye mwanasheria aliyekuwa mbobezi katika masuala ya mawasiliano.

d.utangazaji wa huduma usio wa kiushindani (anticompetitive marketing).

ukurasa wa 25 wa furushi la vielelezo kinaonesha kuwa Mlalamikaji alikuwa anapokea meseji ambazo zina taarifa zinazopotosha, zilikuwa na maswali kama *Waziri Mkuu ni Majaliwa au Mbowe*, ukurasa wa 50 wa furushi la vielelezo kinaonyesha ujumbe unaompongeza na kumuuliza *Messi anachezea PSG au Man U*. Baada ya saa moja akapongezwa kwa kupanda nafasi moja mbele wakati hakuwa anacheza hiyo huduma, ukurasa wa 51 wa furushi la vielelezo kinaonesha Mlalamikiwa alimfahamisha Mlalamikaji kuwa ana *pointi sifuri leo ndio leo*. Ukurasa wa 52 wa furushi la vielelezo kinaonesha saa tano na dakika kumi na nane alifahamishwa kuwa anaongoza kwa pointi 250 zaidi. Jumbe zote hizi Mlalamikaji alizipata angali hakuwa akicheza.

Ukurasa wa 53 wa furushi la vielelezo alifahamishwa kuwa yuko saba bora na ni milionea, wakati katika ukurasa wa 52 alifahamishwa na Mlalamikaji kuwa ana pointi sifuri, ukurasa wa 59 wa furushi la vielelezo alifahamishwa kuwa akijibu zaidi lazima ashinde pesa.

Mlalamikaji aliambia Kamati anataka alipwe na Mlalamikiwa fidia ya jumla ya madhara (general damages) kiasi cha shilingi milioni hamsini (TZS 50,000,000/), aombwe msamaha na adhabu kali itolewe kwa Mlalamikiwa kwa sababu ya muda alioutumia kushughulikia swala hilo. Mlalamikaji kupitia ukurasa wa 100 na 102 alionesha jinsi ofisini kwake wanavyolipisha wanaowahudumia, na kwa yeye kushughulikia swala

lolote linalokuja mbele yake kwa saa moja mfumo unakadiria malipo ya dola mia na hamsini (USD 150). Ameomba kulipwa alivyoomba kwa sababu amekuwa akipokea jumbe nyingi sana na kumharibia siku zake, alijaribu kumfahamisha Mlalamikaji kwa kumwambia malalamiko yake na Mlalamikiwa hakufanya alivyohitajika kuvifanya kwa wakati.

Wakati wa mahojiano ya maswali ya dodoso yaliyoongozwa wakili wa Mlalamikiwa Bwana Daudi Ramadhani, Mlalamikaji alipoulizwa anafanya kazi Velma kama nani, aliiambia kamati kuwa anafanya kazi Velma kama mwanasheria.

Mlalamikiwa alimuuliza Mlalamikaji juu ya shauri alililoleta lilikuwa linalalamikia nini haswa, Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa lalamiko lake lilikuwa katika vipengele vinne kama alivyoanisha awali na kama vinyoonekana katika ukurasa wa 93 na 94 wa furushi la vielelezo aliloleta Mlalamikaji mbele ya kamati.

Alipoulizwa juu ya idadi ya laini anazomiliki, Mlalamikaji aliiambia kamati kuwa ana laini mbili mojawapo ni ya mtoa huduma mwingine.

Katika ukurasa wa 71 cha furushi la vielelezo cha Mlalamikaji, wakili wa Mlalamikiwa alipouliza juu ya uwezekano wa Mlalamikaji kuchanganya laini kama inavyoonekana katika furushi la vielelezo, Mlalamikaji aliifahamisha kamati kuwa alipokuwa akijitoa katika huduma ya soka alifahamishwa na Mlalamikiwa kuwa hajajiunga na vuna mshiko huduma inayotolewa na mtoa huduma mwingine, Mlalamikaji alikiri mbele ya kamati kuwa vuna mshiko ilikuwa ni huduma ya mtoa huduma mwingine lakini ni huduma mbayo Mlalamikiwa alimfahamisha Mlalamikaji kuwa amemtoa kwa huduma tajwa licha ya kwamba si huduma yao.

Kama aliweza jiunga na huduma nyingine za Mlalamikiwa, Mlalamikaji aliiambai Kamati kiuwa alijiunga huduma ya testi zali, na hakupatiwa masharti na vigezo.

Wakili wa Mlalamikiwa aliuliza juu ya ununuaji wa vipande thelathini (30), Mlalamikaji aliifahamisha kamati kuwa alinunua vipande thelathini (30) na kucheza mchezo wa testi zali kama ilivyoainishwa wakati anawasilisha ushahidi wake uliopokelewa kupewa jina la **EX-PW1**.

Kuhusu utangazaji wa huduma usio wa kiushindani, kuna shida gani mteja anapoambiwa unakaribia kushinda, Mlalamikaji aliifahamisha kamati kuwa alijiunga na mchezo mmoja wa testi zali lakini amekuwa akipata jumbe nyingi zinazomwambia tigopesa imejazwa pesa sasahivi, lazima ushinde pesa kinyume na uhalisia.

Alipoulizwa juu ya fidia alizomba, Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa amekuwa akilipisha dola mia na hamsini (USD 150) kwa kazi anazofanya ndani ya saa moja na ametumia muda mwingi kushughulia swala hili, na hajawezi kupima usumbufu aliokuwa anapata pale alipokuwa anapokea jumbe nyingi mpaka wakati wa usiku vyote hivi ndo villizomfanya aombe milioni hamsini (TZS 50,000,000/).

Alipoulizwa juu ya dola mia na hamsini alizosema analipisha, Mlalamikaji aliiambia kamati kuwa pesa hizo zinapokelewa na ofisi.

Juu ya pesa zilizokuwa zinakatwa kama alivyolalamika, Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa kupitia ukurasa wa 3 wa furushi la vielelezo unaonesha jinsi salio lake lilivyokuwa linakatwa kwa siku, na hapakuwa na chochote alichokuwa anakifanya cha kupelekea salio lake kupungua kila leo.

Uwepo wa jumbe za watoa huduma wengine katika simu yake, Mlalamikaji alielezea kamati kuwa jumbe alizoleta kama vielelezo vyake mbele ya Kamati ni jumbe za kutoka kwa Mlalamikiwa, lakini alikiri uwepo wa jumbe za mtoa huduma mwingine kama ilivyoonekana katika ukurasa wa 71, lakini Mlalamikiwa alimfahamisha juu ya huduma hiyo ambayo ni ya mtoa huduma mwingine kwamba waliitoa namba yake katika mchezo huo.

Wakati wa mahojiano na Kamati, alipoulizwa juu ya malalamiko yake yalichukua muda gani, Mlalamikaji aliifahamisha kamati kuwa juu ya kuunganishwa katika huduma bila ridhaa yake ilikuwa kuanzia Januari, 2022, na ya kupokea jumbe zisizombwa kutoka kwa Mlalamikiwa 2019.

Alipoulizwa juu ya kujiunga na huduma za mtoa huduma mwingine, Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa mtoa huduma mwingine aliyejiunga katika huduma zifananazo na hizi ni Vodacom, lakini alishangaa kuona hata alipojitoa kwa huduma ya soka ambayo ni huduma ya Mlalamikiwa ambayo hakujiunga nayo bado alikuwa akiambiwa

hujajiunga na vuna mshiko ambayo ni huduma ya mtoa huduma mwingine na namba iliyotumika ilikuwa ni moja ya 15670.

Ukadiliaji wa masaa aliyotumia kushughulikia lalamiko lake, Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa ametumia miezi mitatu na kupiga simu nyingi na hakupata majibu yanayostahili na kuamua kuja TCRA mara tatu na bado kuna siku ambazo walikuwa tunawasiliana kwa simu kama inavyoonekana katika furushi la vielelezo ambapo kielelezo kimoja wapo kinaonesha alitumia dakika tisa.

Kamati ilipouliza juu ya fidia ya milioni hamsini (TZS 50,000,000/) aliyotaka alipwe, Mlalamikaji aliifahamisha Kamati kuwa hakuwa anataka kudai pesa yoyote, alianza kuona kuja haja ya kuomba fidia baada ya kuona Mlalamikiwa haipi swala lake uzito wa kutosha na kutumia muda mrefu kwa kutumia gharama zake za zaidi.

Mlalamikaji alipoulizwa na Kamati kama bado anapata jumbe kutoka kwa Mlalamikiwa, aliiambia kamati kuwa kwa sasa anapokea jumbe mbili na hazipati wakati wa usiku.

Alipoulizwa juu ya huduma aliyokuwa amejiunga, Mlalamikaji aliifahamisha kamati kuwa alijiunga na huduma moja tu ambayo ni ya *testi zali* na akaomba kujitoa mwaka 2021.

Kamati ilitaka kujua kiasi kilichokuwa kimekatwa katika salio lake tangu alipogundua ukwataji, Mlalamikaji aliiambia kamati kuwa kutoka tarehe 17 mpaka 25 Januari 2022 alikatwa shilingi elfu tatu ma tisini na tatu (TZS 3093/-), na kutoka tarehe 26 mpaka 8 februari 2022, alikatwa shilingi elfu moja na kumi na nane (TZS 1018/-), na kiasi alichokuwa anakatwa huko nyuma hana kumbukumbu.

Mlalamikaji alifunga Ushahidi wake kwa kuimbia kamati kuwa Mlalamikiwa alimuunga katika huduma bila ridhaa yake na kumkata pesa kimakosa na hajawahi kupinga juu ya lalamiko yake.

4. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA

Wakili wa Mlalamikiwa Bwana Daudi Ramadhani alimuongoza Shahidi wa Kwanza wa Mlalamikiwa na kujitambulisha kwa jina la Lilian Mushi, anafanya kazi kama meneja wa huduma za kidigitali katika ofisi ya Mlalamikiwa na katika shauri hili atajulikana kama **DW**.

Alipoulizwa juu ya malalamiko ya Mlalamikaji ni yapi, **DW** aliiambia Kamati kuwa alipokea malalamiko kutoka kwa Mlalamikaji ya kuungwa katika huduma ya soka bila ridhaa yake, na baada ya ufuatiliaji uliofanyika katika mifumo yao waligundua ya kuwa Mlalamikaji alijiunga katika huduma ya soka tangu mwaka 2018 na alijiunga kupitia chaneli ya shoti kodi ya * 147*00# saa nane na dakika hamsini na nane mnamo tarehe 7 mwezi wa Septemba, 2018 na tangu alipojiunga hajawahi kujitoa mpaka baada ya Mlalamikaji kuwafahamisha na kumwelekeza juu ya kujitoa na wakafanikiwa kumtoa katika huduma tarehe 9 mwezi wa Februari, 2022. **DW** alitoa taarifa ya michango ya mlalamikiaji ambayo ilipokelewa bila kupingwa kwa jina la **EX- DW1**.

Nini kinachotokea mteja anapojiunga kwenye huduma zao, **DW** aliifahamisha kamati kuwa mteja anatuma neno mfano soka na kuanza kupokea maswali na kupata pointi za kuingia kwenye droo, na anapojibu maswali ndivyo anavyopata pointi na kupata nafasi ya kushinda zaidi na ni huduma inayokuwa kwenye misimu, na musimu ukiisha pointi zinafutwa.

Juu ya wakati gani mteja anaweza pokea meseji za promosheni, **DW** aliiambia kamati kuwa mteja anapojiunga kwenye huduma atakuwa anakumbushwa mara kwa mara kuhusu huduma aliyojiunga. Pia mteja anaweza akapata huduma za mlalamikiwa pale anapokuwa ananunua kifurushi au kuangalia salio.

Wakili alipomuuliza juu ya kielelezo walichokileta mbele ya kamati kinachoonyesha neno "T" kinamaanisha nini haswa, **DW** aliiambia kamati kuwa neno "T" kinaonyesha huduma aliyokuwa amejiunga mlalamikaji ya testi zali mwaka 2021 ambapo pia aliponunua kete na kujaribu bahati yake ya kushinda.

Mteja anapokuwa anacheza anapokea meseji zenye jumbe gani, **DW** aliiambia kamati kuwa mteja anapocheza anakuwa anapokea meseji zinazomwambia hongera umeshinda au hujashinda na kete zimebaki ngapi na kama hatakuwa anacheza atakuwa anatumiwa meseji za kukumbushwa.

Alipoulizwa juu ya jinsi ya kujitoa, **DW** alieleza kuwa mteja anapojiunga katika huduma anapokea na ujumbe wa jinsi ya kujitoa katika huduma, kwa kutuma neno stahiki na anaweza akajitoe kwa kutembelea tovuti ya Mlalamikiwa ya (www.tigosport.co.tz).

Juu ya nini mteja anapata baada ya kujiunga, **DW** aliendelea kuifahamisha kamati kuwa mteja anapojiunga anapata ujumbe kwenye simu yake au tovuti inayomwambia amejiunga katika huduma na maelekezo mengine.

Alipoulizwa kama Mlalamikaji alijitoa katika huduma kama alivyokuwa amewafahamisha, **DW** aliifahamisha kamati ya kuwa mlalamikaji alituma neno sahihi katika shoti kodi sahihi ya 15670 lakini ujumbe alioupata ulikuwa ni wa mtoa huduma mwingine na shoti kodi hii hii inatumiwa na watoa huduma wengine pia.

Juu ya jumbe za kushawishiwa au promosheni mlalamikaji alizokuwa anazipokea kutoka kwa Mlalamikiwa, **DW** alieleza kuwa kwa huduma ya testi zali unapocheza utafahamishwa kama umeshinda au haujashida na lazima upate swali ndipo ujibu na kabla mteja hajatumiwa swali anatumia meseji mbalimbali za kumshawishi.

Alipoulizwa juu ua huduma hafiifa za kuhudumia wateja, **DW** aliiambia kamati kuwa walipopokea malalamiko yake walijaribu kumtafuta na alipoomba alipwe dola elfu moja (USD 1000) walimwomba vielelezo vya kutaka kulipwa kiasi tajwa cha pesa na risiti ambayo ilipokelewa japo haikuwa inaonekani vizuri zaidi. Vilevile walimpa ofa ya kumlipa milioni moja ila Mlalamikaji aliikataa.

Fidia ya milioni hamsini (Tshs 50,000,000/) inayoombwa na mlalamikaji, **DW** aliiambia kamati kuwa kiasi tajwa ni kikubwa, hakifanani na hasara au usumbufu alioupitia.

Wakati wa mahojiano kati ya Mlalamikaji na DW, aliulizwa juu ya nini kinafanyika mteja anapojiunga katika huduma zao kama ya testi zali, **DW** aliifahamisha Kamati kuwa kwa bahati mbaya hakuwako katika kampuni ya Mlalamikiwa wakati Mlalamikaji anajiunga kwa huduma ya testi zali, lakini anapojiunga anapata ujumbe wenye kumpa taarifa muhimu za huduma, jinsi ya kujiunga na kujitoa.

Juu ya huduma ya soka kama ndiyo iliyoenezwa katika kelelezo cha **EX-DW-1**, **DW** aliiambia kamati kuwa taarifa iliyopo imetoka kwa mbia wao katika biashara aitwaye Green Telecom.

Katika kielelezo cha Mlalamikiwa kinaonyesha mlolongo wa huduma alizozipata kutoka kwa Mlalamikiwa, lakini hakionyesha mlolongo wa huduma za soka kama cha

testi zali, **DW** aliifahamisha kamati kwa hana jibu la swali hilo, mbia wao ambaye ni Green Telecom anaweza lielezea hilo vizuri.

Katika kielelezo cha **EX-DW-1** kinaonyesha mlolongo wa huduma zimeishia tarehe 23 mwezi wa Juni, 2022, **DW** aliifahamisha kamati kuwa ndio taarifa walizozipata kutoka kwa mbia wao.

Alipoulizwa juu ya Mlalamikaji kupokea jumbe za kushawishiwa na promosheni, **DW** aliiambia kamati kuwa jumbe tajwa zinatunwa kwa mteja kutokana na jinsi anavyoshriki katika huduma za mtoa huduma, mfano testizali ni mpaka atakapo pokea jumbe kutoka kwa Mlalamikiwa za kumshawishi kila mara na kama amejijibu atatumiwa swali lingine la kuendelea kucheza hata mara sita kwa siku, kama mteja hatajiunga idadi ya jumbe inakuwa ni ndogo.

Wakili alipomuuliza muda sahihi wa kutuma jumbe za kushawishi, **DW** aliifahamisha kamati kuwa anayepokea jumbe zaidi ya saa kumi na mbili jioni atakuwa ni mteja anayewasiliana mara kwa mara na mifumo yao, kwa sababu mteja anaponunua salio au kuangalia salio anapata jumbe.

Alipoulizwa juu ya uwezekano wa mteja kupokea jumbe nyingi zaidi, **DW** alieleza kamati kuwa kunapokuwa na hitilafu katika mifumo mteja anaweza kupokea jumbe nyingi bila kufanya muamala wowote.

Mahojiano kati ya kamati na **DW** juu ya kielelezo kuwa na taarifa chache, **DW** aliifahamisha kamati kuwa taarifa iliyowasilishwa ilitumwa kwao na mbia wao, na kwamba ni taarifa chache tu zilizoongezwa na Mlalamikiwa kama maelezo yaliyopo kwenye namba 1 na namba 2 ambavyo ni ya vichwa vya habari na ambazo alizikopi kutoka kwenye taarifa aliyoituma mbia.

Juu ya shoti kodi aliyoitumia mteja kama inamilikiwa na Mlalamikiwa, **DW** aliifahamisha kamati kuwa shoti kodi inamilikiwa na wao ila na mteja anapojiunga na huduma kama ya soka, taarifa zinakwenda kwa mbia wao moja kwa moja, ila hela za kumtoza mteja ziko kwa Mlalamikiwa.

Alipoulizwa wanahakiki vipi kama taarifa zinakwenda kwa mbia kwanza, **DW** alieleza kuwa swali tajwa ni la kiufundi zaidi hawezi kulijibu.

aliulizwa kwanini taarifa za soka haziko na kina kama za testi zali katika kielelezo, **DW** aliifahamisha kamati kuwa waliomba taarifa za usajili za mteja zinazoonyesha alijiunga lini na kwa njia gani, lakini taarifa nyingine walipitiwa kutoziweka.

Kuhusu vigezo na masharti ya matumizi kama vinatolewa kwa wateja, **DW** alieleza kuwa hawavitoi vyote kwa wanaojiunga, ila vinapatikana kwa tovuti ya Mlalamikiwa.

Juu ya lini walipata maombi ya mteja ya kutaka kuondolewa kwa huduma zote mbili, **DW** aliifahamisha kamati kuwa tarehe 8 mwezi Februari, 2022 na tarehe 9 mwezi Februari, 2022 ndizo tarehe walizomtoa mlalamikaji.

Alipoulizwa jumbe anazopata mteja akiingia kwa huduma, **DW** alieleza kuwa mteja anapojiunga anapata jumbe mbalimbali kuhusiana na huduma hiyo na mteja anapojiunga kama alivyoelekezwa katika ujumbe alioupata anakuwa amejiunga moja kwa moja.

Juu ya utumwaji wa jumbe kwa mlalamikiwa zaidi ya saa 12 za kumshawishi kucheza, **DW** alieleza kuwa yeye hawezi ziongelea kwa sababu ni huduma ya mbia wao ambaye yupo katika shauri leo, ila Mlalamikiwa huwa anawapatia wabia wao masharti na vigezo vya huduma kwa kufuata miongozo wanayoipokea kutoka kwa TCRA.

Wakili aliuliza juu ya uthibitisho wa risiti ya milioni moja (TZS 1,000,000) kutoka kwa wakili wa mlalamikaji, **DW** aliiambia kamati kuwa walimfahamisha mlalamikaji kuwa risiti aliyowapatia haionekeni vizuri, hata hivyo waliweza mpatia ofa ya kumlipa kiasi kadhaa cha pesa lakini Mlalamikaji hakukitaka.

Alipoulizwa juu ya uwezekano wa maneno kuongezwa katika kielelezo kilicholetwa na mlalamikiwa cha **EX-DW1**, **DW** aliiambia kamati kuwa waliongeza maandishi katika namba moja na mbili tu, lakini uhakika wa uongezwaji wa vitu vingine zaidi ya hapo mbia wao atalielelezea hilo vizuri. Na kielelezo cha **EX-DW1** ni mwingiliano unaotokea katika mfumo wa Mlalamikiwa na mbia wao Green Telecom.

Vigezo na masharti vya matumizi, **DW** aliiambia kamati kuwa hakuna linki yoyote inayokuja kwa jumbe za wateja itakayompelekea kupata vigezo na masharti vyote kwa pamoja, kwahiyo mwanzoni mteja anapojiunga anapata tu taarifa muhimu na si vigezo na masharti vyote.

Alipoulizwa wanahakikishaje mbia wao anafuata sera za mlalamikiwa, **DW** aliifahamisha kamati kuwa wamekuwa wakiwaambia masharti na vigezo vinavyohitajika kwa wabia wao japo alikiri ina changamoto zake.

Juu ya uwezekano wa jumbe kwenda kwa mteja zaidi ya saa kumi na mbili jioni, **DW** alieleza kuwa uwezekano upo kama mteja atakuwa anawasiliana na mfumo mara kwa mara na wakati mwingine inaweza ikawa ni shida ya mifumo yao.

Mteja anapocheza anakuwa anajua anatumia huduma ya nani kati yao, **DW** alieleza kamati kuwa mteja anapocheza anajua anatumia huduma zao na si za mbia wao.

Alipoulizwa juu ya njia wanazofanya kuhakikisha mbia anafuata taratibu zinazohitajika, **DW** aliambia kamati kuwa Mbia huwa anatuma jumbe zote anazotuma kwa wateja kwa uhakiki kila wiki kwa mlalamikaji.

Wakili Bwana Daudi Ramadhani alimuongoza Shahidi wa pili, ambaye ajijitambulisha kama ndugu Saidi Alli, ambaye ni mkurugenzi mkuu wa ufundi kutoka Green Telecom na ni mbia wa Mlalamikiwa, katika shauri hili atafahamika kama **DW1**.

DW1 aliifahamisha kamati kuwa huduma walioingia ubia na mlalamikiwa ni ya huduma za ziada, ambayo kwenye mfumo wa kutuma ujumbe mteja hujiunga kwa ajili ya kucheza michezo na kuchajiwa anapocheza.

Wakili alimuuliza kama mteja anaweza pokea ujumbe au kukatwa bila kujisajili, **DW1** alieleza kuwa mteja lazima ajisajili kwenye mfumo kwa njia ya kutuma neno kuu la mchezo na anapojiunga moja kwa moja anakuwa amejiunga kwenye mchezo.

Juu ya namna mteja anakubaliana na vigezo na masharti, **DW1** aliendelea kuelelezea kuwa mteja akijiunga kwa huduma anakuwa amekubaliana na masharti na vigezo vya mchezo ambavyo vinapatikana katika sehemu za jumbe anazozipokea za kumshawishi kucheza, na hawezi kukatwa kiasi chochote kama hajacheza mchezo wowote.

Kwa kutumia kieleelzo cha **EX-DWI**, **DW1** aliifahamisha kamati kuwa mteja alijiunga katika mchezo wa *zali* kwa kutuma neno kuu *zali* kwenda na shoti kodi ya 15067 mnamo tarehe 8 mwezi Juni, 2021 na neno *zali* au "T" linaloonekana linaonyesha kuwa mteja alicheza, au hata neno lolote likitumwa mfumo utajibu kwa mteja na

haimaanishi kuwa anapojibu kuwa alichajiwa. Kielelezo kina sehemu kuu nne, sehemu ya kwanza kinaonyesha namba ya mteja, sehemu ya pili kinaonyesha namna mteja anavyokuwa akiwasiliana na mfumo, sehemu ya tatu ni vipengele vya kiupekee vya mfumo na sehemu ya nne inaonesha lini na saa ngapi mteja alicheza au kuwasiliana na mfumo.

Alipoulizwa juu ya Mlalamikaji kuipokea jumbe zaidi ya iliyoagizwa na TCRA, **DW1** aliiambia kamati kuwa agizo la TCRA liliwaambia hawatatakiwa kutuma jumbe baada ya saa tano usiku, na haitakiwa kuwa zaidi ya jumbe tatu, na uwezekano wa mteja kupokea jumbe zaidi ya muda maalumu uliowekwa na TCRA, inaweza sababishwa na hitilafu katika mifumo yao.

Alipoulizwa mlalamikaji alijiunga lini kwa soka trivia, **DW1** aliiambia kamati kuwa mlalamikaji alijiunga kwa huduma tajwa tarehe 7 mwezi Septemba, 2018 na alitolewa katika huduma zote tarehe tisa mwezi Februari, 2022.

Wakili alimuuliza juu ya uhakiki kati ya Mlalamikiwa na mbia katika kuhakikisha mteja hakatwi zaidi anapocheza, **DW1** aliiambia kamati kuwa mfumo uko vizuri na mteja anapocheza anakatwa kwa masharti na vigezo vinavyojulikanika na walivyokubaliana kati ya mlalamikiwa na mbia, na taarifa zinakuwa zinatumiwa kwa wote wawili.

Wakati wa maswali ya dodoso baina ya mlalamikaji na **DW1**, alielezea kamati kuwa wamekuwa wakifanya kazi pamoja na mlalamikiwa tangu 2016. Na mchezo kama *soka trivia* wameanza kuuratibu tangu 2018 na *testi zali* tangu 2021.

DW aliifahamisha kamati kuwa mteja anapotaka kujiunga anatuma ujumbe wa kujiunga katika huduma kupitia shoti kodi na mteja akifanya kama alivyoelekezwa atakuwa amejiunga moja kwa moja na hiyo ndo njia pekee mteja anayoweza kujiunga katika huduma.

Alipoulizwa juu ya kielelezo cha **EX-DW1** kutoonyesha mteja katuma neno soka kwenda 15067 na kujiunga katika mchezo, **DW1** aliiambia kamati kuwa mlalamikaji alijiunga na huduma ya *soka* mnamo tarehe 7 mwezi Septemba, 2018.

Mlalamikaji alipomuuliza juu ya ujumbe ya kujiunga na soka aliupata tarehe 1 Septemba 2021 na si 2018 kama alivyoeleza awali na hakupata ujumbe wowote na

kielelezo cha **EX-DW1** hakionyeshi taarifa zaidi, **DW1** aliiambia kamati kuwa njia pekee mteja anayoweza pata jumbe zaidi ni pale atakapokuwa anawasiliana na mfumo.

Alipoulizwa juu ya muda maalumu wa mteja kutolewa katika huduma, **DW1** aliifahamisha kamati kuwa muda maalumu wa mteja kutolewa katika huduma ni pale ambapo atatoa taarifa za kutaka kujitoa na mlalamikiwa kuufanyia kazi.

Juu ya kukatwa pesa na Mlalamikiwa bila mlalamikaji kuwasiliana na mfumo, **DW1** aliiambia kamati kuwa mlalamikaji alikatwa pesa sababu ya kujiunga na mchezo wa soka.

Alipoulizwa nani anatakiwa kutuma vigezo na masharti kwa wateja, **DW1** alielezea kamati kuwa Mlalamikiwa ana jukumu hilo na hazitumwi zote kama ujumbe katika simu ya mteja, kinachotumwa kwa mteja ni taarifa muhimu tu za kumuongoza mteja kucheza na kujitoa pindi anapotaka.

Mlalamikaji aliuliza juu ya muongozo wa TCRA wa kutotuma jumbe zaidi ya saa tano usiku, ushahidi unakinzana na ushahidi uliotolewa na shahidi wa kwanza, **DW1** aliiambia kamati kuwa mara nyingi jumbe zinapotumwa zinakuwa kwenye foleni na kunakuwa na ucheleweshaji wakati mwingine na ndicho kilichotokea.

Alipoulizwa mfumo unapokuwa na shida unawezaje kumkata mtu pesa bila kujiunga, **DW1** aliiambia kamati kuwa katika kila mifumo ya michezo kunakuwa na uhakiki wa mifumo unaofanywa na bodi maalumu iliyopo Afrika kusini na inathibitishwa pia na bodi ya bahati nasibu Tanzania.

Mlalamikaji alipoulizwa kama kila mchezo mteja anaocheza kunakuwa na kumbukumbu mbona makato ya mchezo wa soka hayaonekani, **DW1** hakutoa jibu lolote.

Uwezekano wa mteja kukatwa pesa zaidi, **DW1** aliiambia kamati kuwa mteja anakatwa kutokana na vigezo na masharti na hawezi akakatwa zaidi na mifumo yao inaonana. Na anayetoa hesabu za kiasi cha kukatwa ni mlalamikiwa

Mahojiano kati ya kamati na **DW1**, neno "T" katika kielelezo cha **EX-DW1** kinamaanisha jinsi mlalamikaji alivyokuwa anawasiliana na mfumo, na neno "T" si lazima ziwe zimelipiwa, pale anapojibu maswali ndipo anapokadiriwa malipo.

DW1 aliendelea kuifahamishi kamati kuwa Mifumo kati ya mlalmikiwa na Green Telecom inaonana na mlalamikiwa ndiye anayewasiliana moja kwa moja na mteja, ila mteja anapojibu jumbe za kutaka kujiunga ndipo mbia anapoingia na kuwauliza maswali kutokana na aina ya mchezo mteja anaokuwa anacheza ila hawana mawasiliano ya ana kwa ana kama mlalamikiwa na wateja na hata kama mteja atacheza, ujumbe unakwenda kwanza kwa Mlalamikiwa ndo inakwenda kwa mbia.

Alipoulizwa juu ya jumbe za kushawishi zinatunwaje, **DW1** aliiambia kamati kuwa yoyote anayenunua huduma zao kwa kununua mabando atapata jumbe inayomwambia waweza cheza *soka* au *testi zali* kwa kutuma neno kwa shoti kodi, na anayetumiwa jumbe nyingi anakuwa anacheza mara kwa mara.

DW1 alipoulizwa katika makubaliano waliyoingia kati yake na mlalamikiwa, aliifahamisha kamati kuwa mapato wanagawana hamsini kwa hamsini, na wanapotuma jumbe wanafuata vigezo na masharti kama walivyofahamishwa na Mlalamikiwa.

Alipoulizwa kwanini mteja alikuwa anapata zaidi ya jumbe moja kwa wingi kwa siku, **DW1** aliifahamisha kamati kuwa ni sababu ya jinsi mteja anavyowasiliana na mifumo ndivyo mteja anavyonavyopata jumbe zaidi.

Alipoulizwa juu ya mifumo yao inaoneysha nini juu ya mchezo wa *soka*, **DW1** aliifahamisha kamati kuwa kielelezo **EX-DW-1** kinaonesha mlalamikaji alijiunga katika mchezo wa *soka* mwaka 2018 na muamala wake wa mwisho ulikuwa tarehe 8 mwezi februari, 2022 na hakukatwa pesa kimakosa na alitoka kama alivyoomba, ila alikiri kwa upande wa kupata jumbe bila kuombwa watapaangalia.

5. MAWASILISHO YA HOJA ZA MWISHO KWA PANDE ZOTE

Mlalamikaji, aliiambia kamati kuwa furushi la vielelezo aliituma kwa Mlalamikiwa kabla na aliwafahamisha kuwa ataitumia katika shauri, anashangaa kuona wamekuja na karatasi moja kujibu malalamiko yake, maombi yake ya huduma hafifu kwa wateja na

huduma zisizo na ushindani hayajafanyiwa kazi na haelewi kwanini hawakuleleta maelezo ya kutosha.

Kielelezo **EX-DW1** kilicholetwa na Malalamikiwa kimepachikwa na hakijaletwa chote, shahidi wa pili ameimbia kamati haiwezekani mtu akakatwa kama hajajiunga kwenye huduma, ila ashakubali kwa simu kuwa aliunganishwa katika mchezo wa soka na wakamwondoa, hakuna ushahidi wa kupangua malalamiko yake, Mashahidi wameleta ushahidi unaokizanzana. 'Naiomba kamati itoe adhabu kali ili wajifunze' alisema.

Mlalamikiwa kupitia wakili msomi Daudi Ramadhani aliiambia kamati kuwa hakuna ubishi kwamba mlalamikaji alijiunga katika huduma hizi na amekubali kuwa alishiriki katika michezo mingine pia, na 'tunategemea kuwa anapotumia huduma anatakiwa atumie kwa uangalifu kwa kuangalia vigezo na masharti' alieleza. Hivyo basi ni wazi mlalamikiwa ameweza kutimiza majukumu yao na kumjulisha katika hatua zote za kujiunga na kujitoa na kwa haraka, pia inaonekana kuwa alipokuwa anataka kutoka katika huduma hakufanya kama alivyoelekezwa kwa kuwa alikuwa anatumia huduma za mtoa huduma mwimagine pia.

Nafuu alizoziomba mlalamikaji ya kutaka kulipwa fidia ya kiasi cha shilingi milioni hamsini (Tshs 50,000,000/-) hakina mashiko kulingana na usumbufu alioupata na ameshindwa kuthibitishia kamati usumbufu alioupata, hivyo tunaomba shauri hili litupiliwe mbali. Kwakuwa awali walifikia makubaliano ya kulipana ambayo hayakufika mwisho, 'tungependa alete vinavyohitajika kwa ajili ya uthibitisho na uhitimishaji wa shauri' alimalizia kauli zake.

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 vigezo na masharti vilifahamika kwa Mlalamikaji;
2. Iwapo kulikuwa na huduma isiyoridhisha kwa Mlalamikaji;
3. Iwapo mlalamikaji anastahili fidia.

Hoja ya kwanza iwapo vigezo na masharti vilikuwa vinafahamika kwa Mlalamikaji, Kamati iliangalia na kusikiliza kwa kina ushahidi na vielelezo vyote vilivyotolewa na pande zote mbili na kubaini ya kuwa Mlalamikiwa hakutoa vigezo na masharti kwa Mlalamikaji. Ushahidi uliotolewa na Mlalamikiwa ulionesha kwamba hawatoi vigezo na masharti kwa mteja, ila wanatoa tu ujumbe wa kuonesha jinsi mteja anavyoweza kujiunga na kujitoa. Pia Mlalamikiwa hakuwa anatuma linki yoyote ya kumfahamisha mteja vigezo na masharti ya michezo anayocheza.

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 kama ilivyoonekana katika vielelezo vilivyotolewa na Mlalamikaji cha **EX-PW1** ambacho kilionyesha Mlalamikaji aliwasilisha lalamiko lake kwa mlalamikiwa mara kadhaa kwa kupiga simu na kutembelea ofisi yake na kuelezea mara kadhaa kila alipokuwa anawasiliana nao. Mlalamikiwa hakushughulikia lalamiko lake mpaka TCRA ilipoingilia kati tarehe 8 mwezi Februari, 2022 ndipo alipoachwa kukatwa salio na kupokea jumbe.

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 hamsini (TZS 50,000.000) 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:

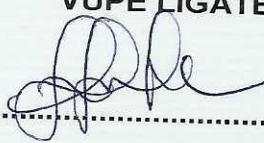
1. Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha maombi ya shilingi milioni hamsini (TZS 50,000,000/-) alizoziomba apewe kama fidia kwa kile kilichodaiwa kuwa ni usumbufu alioupata.
2. Kwa kuzingatia vigezo vya kushughulikia malalamiko vilivyowekwa na TCRA, Kamati imebaini kuwa, Mlalamikiwa hakutoa ushirikiano wa kutosha katika kushughulikia malalamiko ya Mlalamikaji hata kama hayakuwa na uzito, alitakiwa kuyashughulikia kwa wakati. Hivyo basi, Kamati inatoa amri kwa Mlalamikiwa kumlipa Mlalamikaji kiasi cha milioni moja laki moja na sabini na moja (1,171,000) kama gharama ya Mlalamikaji aliyotumia kumlipa mwanasheria na milioni mbili na nusu (TZS 2,500,000) kama fidia ya usumbufu aliomsababishia kwa kuto wajibika kwa wakati.
3. Mlalamikiwa amuombe radhi Bwana Lameck Justus kwa usumbufu aliomsababishia wa kutomuhudimia kwa wakati Mlalamikiwa kama anavyohitajika.
4. Kila upande utawajibika kwa gharama ilizotumia kuendesha shauri hili.

Uamuzi huu umetolewa na kusomwa Dar es Salaam leo tarehe **02 mwezi Juni, 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

