

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/32/2022

BAINA YA

MOHAMED MUSA HAMADMLALAMIKAJI

DHIDI

AIRTEL TANZANIA PLC MLALAMIKIWA

MBELE YA:

Bi. Vupe Ligate	-	Mwenyekiti
Dr. Mzee Mndewa	-	Mjumbe
Dr. George Mulamula	-	Mjumbe
Bi. Gloria Rwekibalira	-	Mjumbe

Tarehe ya Uamuzi 19/5/2022

UAMUZI WA KAMATI

UTANGULIZI

Bw. Mohamed Musa Hamad ni mteja wa Airtel Tanzania PLC kupitia namba ya simu ambayo ni 0689800900 ambaye kwenye lalamiko hili atajulikana kama Mlalamikaji ambaye aliwakilishwa na Mwakili Josephat Sayi Mabula na Joseph Gervas Mbonimpa.

Airtel Tanzania PLC ni kampuni iliyopewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano ya Tanzania (TCRA) kwa ajili ya kutoa huduma za Mawasiliano nchini, ambaye kwenye lalamiko hili anajulikana kama Mlalamikiwa na amewakilishwa na Wakili Sued Ismail

Mlalamikaji anafanya biashara ya uwakala wa kutoa na kupokea pesa maeneo ya Kariakoo. Katika kazi hiyo, Mlalamikaji anatumia namba 0689800900 iliyotolewa na Mlalamikiwa. Mlalamikaji ameeleza kuwa mnamo tarehe 18/6/2021 laini ya simu namba 0689800900 iliyokuwa imesajiliwa na Mlalamikaji ilikata mawasiliano ghafla, hali iliyodumu kwa muda mrefu, na hata alipojaribu kuitoa laini hiyo na kuiweka kwenye simu ndogo, haikuonesha kuwa na mawasiliano. Baadae alibaini kuwa, Mlalamikiwa alibadilisha umiliki wa laini hiyo (simswap) jambo lililopelekea Mlalamikaji kuibiwa kwenye akaunti yake ya benki ya NMB kiasi cha shilingi za Kitanzania milioni kumi na nne na laki nne (TZS. 14,400,000) kwa njia ya mtandao (internet banking).

Baada ya kitendo hicho, Mlalamikaji alileta madai yake mbele ya Kamati ya Malalamiko (Kamati) akitaka alipwe fidia ya kiasi cha fedha za Kitanzania Shilingi milioni arobaini na tano na laki nne (TZS 45,400,000).

2. USIKILIZAJI WA MALALAMIKO

Baada ya Kamati usikilizwaji wa lalamiko hili ulipangwa tarehe 16/11/2021 lakini Wakili wa Mlalamikaji aliomba ahirisho kwani Mlalamikaji alipata dharura ambayo ilimfanya ashindwe kuhudhuria usikilizwaji wa lalamiko hili jambo ambalo Kamati iliridhia na kupangwa kusikilizwa tarehe 23/3/2022

3. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Akiongozwa na wakili wake, Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa mnamo tarehe 18/6/2021 laini ya simu namba 0689 800 900 iliyokuwa imesajiliwa na Mlalamikaji ilikata mawasiliano ghafla, hali iliyodumu kwa muda mrefu, na hata alipojaribu kuitoa laini hiyo na kuiweka kwenye simu ndogo, haikuonesha kuwa na mawasiliano.

Aliendelea kueleza baadae alibaini laini yake ilibadilishwa umiliki wa laini ya simu (simswap) namba 0689 800 900 ambayo ilikuwa imesajiliwa kwa jina la Mlalamikaji jambo lililopelekea Mlalamikaji kuibiwa kwenye akaunti yake ya benki ya NMB kiasi cha shilingi za Kitanzania milioni kumi na nne na laki nne (TZS. 14,400,000.00) kwa njia ya mtandao (internet banking).

Tarehe 19/6/2021, aliandika barua kwenda benki ya CRDB na NMB kuwaomba kusitisha huduma kwenye laini namba 0689 800 900 kutumika kwenye akaunti zilizokuwa zinamilikiwa na Mlalamikaji na baadae kwenda kwenye duka mojawapo linalomilikiwa na Mlamikiwa. Barua zilizoandikwa kwenda benki ya CRDB na NMB zilipokelewa na Kamati kama kielelezo **EX-PW-1** kwa pamoja.

Alipoulizwa kuwa kuna uhusiano gani kati ya laini ya simu kubadilishiwa umiliki na kuandika barua benki alieleza Kamati kuwa, laini hiyo ilitumika kusajili huduma ya benki mtandaoni na hivyo ilitumika kuingia kwenye akaunti za kibenki na kupata huduma mbalimbali bila ya kulazimika kwenda benki.

Aliendelea kueleza kuwa benki mtandaoni huwa inatumia laini ya simu au akaunti ya barua pepe na kuwa, ili kutengeneza barua pepe, unalazimika kuingiza namba ya simu ambayo itatumika kukusaidia endapo mtumiaji amesahau neno la siri (nywila). Ni maelezo ya kama mtu akiwa na umiliki wa laini ya simu husika, anaweza kuitumia kubadilisha neno la siri la akaunti ya barua pepe na hatimaye kuingia kwenye akaunti za benki na kufanya miamala bila idhini ya mwenye akaunti.

Alieleza kuwa, baada ya kupeleka barua hizo benki alielekea ofisi za Mlalamikiwa tawi la Kariakoo na akaeleza yaliyotokea kuhusu laini yake aliambiwa kuwa namba 0689 800 900 ambayo ilikuwa imesajiliwa kwa jina la Mlalamikaji imefutwa usajili na kusajiliwa kwa jina la Siwema Mayunga.

Mtumishi wa Mlalamikiwa kwenye ofisi iliyopo Kariakoo alimtaka kwenda ofisi kuu ya Mlalamikiwa iliyopo Kinondoni Morocco. Mlalamikaji alitii na alipofika ofisini kwa Mlalamikiwa, alielekezwa kuwa aende kutoa taarifa Polisi baada ya Mlalamikiwa kumwambia Mlalamikaji kuwa ni kweli namba husika ilikuwa imesajiliwa na Mlalamikaji kabla ya usajili kubadilishwa.

Aliendelea kueleza kuwa, alipofika kutoa taarifa kituo cha Polisi alipewa taarifa ya upotevu wa mali (loss report), taarifa ilipokelewa na Kamati na kupewa jina la **EX-PW-2**.

Tarehe 21/6/2021 na 24/6/2021 Mlalamikaji aliandika barua benki ya NMB na CRDB kwa ajili ya kuwataka wazifungue akaunti husika ili aweze kuendelea na biashara lakini wasiruhusu ufanyaji wa miamala kwa njia ya mtandao, na kubadilisha namba ya simu ya kufanyia miamala na akaunti ya barua pepe iliyokuwa inatumika kufanya miamala kwenye akaunti. Barua hizo zilipokelewa na zilipewa jina la **EX-PW-3** na **EX-PW-4** mtawalia.

Aliendelea kueleza kuwa, tarehe 19-20/6/2021 alifunga biashara kwani alilazimika kufunga akaunti za benki kwa kuhofia kuwa, ubadilishwaji wa laini ya simu husika ungeweza kwenda sambamba na wizi kwenye akaunti zake.

Aliendelea kueleza kuwa, kufunga biashara kwa muda wa siku mbili kuliathiri biashara ambayo ndiyo iayompatia kipato. Aliieleza Kamati kuwa, akaunti zake huwa na mzunguko wa fedha za Kitanzia Shilingi Milioni Mia Mbili (TZS. 200,000,000.00) mpaka Shiling Million Mia Tatu (TZS. 300,000,000.00) kwa siku, biashara ambayo inampatia fedha za Kitanzia Shilingi Laki Tano (TZS. 500,000.00) kwa siku.

Aliomba kupatiwa taarifa za akaunti zake (bank statement) tarehe 2/7/2021 na kubaini kuwa, kwenye akaunti yake kuna miamala ilifanyika bila idhini yake ya kiasi cha TZS. 12,400,000.00 ambazo zilihamishiwa kwenye akaunti yenye jina Aika Temu, kiasi cha TZS. 1,000,000.00 zilihamishiwa kwenye simu na kiasi cha TZS. 1,000,000.00 ambazo hazijulikani zimewekwa kwenye akaunti gani.

Mlalamikaji aliieleza Kamati kuwa, tarehe 8/7/2021 alimwandikia Mlalamikiwa kupitia Wakili wake kutaka kujua sababu ya kufutiwa usajili wake kwenye laini namba 0689 800 900, barua ambayo haikujibiwa. Baru hiyo ilipokelewa na Kamati na kupewa jina la **EX-PW-5**. Vilevile tarehe 20/8/2021, Mlalamikaji aliandika barua kwa TCRA na kuwasilisha lalamiko lake dhidi ya Mlalamikaji, barua ambayo ilipokelewa kupewa jina la **EX-PW-6**.

Mlalamikaji aliieleza Kamati kuwa, baada ya kuwasilisha lalamiko lake TCRA, Mlalamikiwa walimrejeshea Mlalamikaji namba 0689 800 900 ikiwa imesajiliwa kwa jina Siwema Mayunga, na walidai kuwa, bila maelezo ya ziada na Mlalamikaji alishindwa kutumia kwenye biashara kutokana na laini hiyo kuwa kwenye jina la mtu mwingine na badala yake, aliitumia kwenye huduma nyingine isipokuwa kwenye huduma za kifedha na biashara.

Aliendelea kueleza kuwa, laini hiyo ya simu ilikuwa inatumika kwa ajili ya miamala ya kifedha kabla ya kuondolewa kwenye usajili bila idhini yake. Mlalamikaji aliomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa amlipe fedha alizoibiwa kwani walio sababisha ni wao, kiasi cha shilingi Milioni Kumi na nne na Laki Nne (TZS14,400,000); faida ambayo angeipata kwa kutokufunga biashara kwa siku mbili ni shilingi Million Moja (TZS. 1,000,000); faida ambayo angeipata kwa kuendelea kutumia laini yake ya simu kwa ajili ya Airtel Money ni Shilingi Milioni Ishirini (TZS 20,000,000); fidia ya hofu na usumbusu alioupata kwa kufutiwa usajili ni shilingi Milioni Kumi (TZS 10,000,000); na kuombwa radhi kwa maandishi pamoja na kuahidiwa kuwa hicho kilichotokea hakitajitokeza tena.

Baada ya kutoa ushahidi wake, Mlalamikaji aliulizwa maswali ya dodoso. Aliulizwa kama kuna ushahidi wowote aliouwasilisha mbele ya Kamati unaoonesha kuwa laini namba 0689 800 900 ilikuwa imesajiliwa kwa ajili ya biashara, Mlalamikaji alijibu hapana.

Mlalamikaji alipoulizwa kuwa ni kiasi gani cha fedha kilichokuwa kinapita kwenye akaunti ya Airtel Money ya laini husika akajibu kuwa, ni wastani wa shilling za Kitanzia TZS. 7,000,000 mpaka TZS. 10,000,000 kwa wiki.

Alipoulizwa kuwa kulikuwa na uhusiano gani baina ya laini yake kukosa mtandao na barua alizoziandika kwenda benki, alijibu kuwa, namba za simu 0689 800 900 ndiyo ilikuwa inatumika kufanya uhakiki wa kufanya miamala kwa njia ya mtandao kwenye akaunti za benki.

Alipoulizwa ni kwanini alitangulia kuandika barua benki na sio kwa Mlalamikiwa alijibu kuwa madhara ambayo laini hiyo ingeliweza kusababisha ni makubwa kwenye akaunti yake na ndio maana aliandika barua benki kwanza.

Mlalamikaji aliulizwa kama anaweza kuthibitisha hiyo faida ya shilingi milioni ishirini (TZS. 20,000,000.00) ambayo angeipata kwa bishara kupitia laini tajwa, Mlalamikaji alijibu kuwa, ni suala la kibiashara na ambalo linapatikana kupitia faida ndogondogo na kuwa hajawasilisha ushaidi wa kuthibitidha hilo.

Na alipoulizwa kuwa kama aliwasilisha ushahidi wowote unaoweza kuthibitisha faida ya milioni moja (TZS. 1,000,000.00) ambayo angeipata, Mlalamikaji alijibu hapana. Na alipoulizwa kuwa kama alithibitisha kuwa alifunga ofisi kwa siku mbili, alijibu hapana.

Katika kujibu maswali ya dodoso toka kwa Kamati, Mlalamikaji aliulizwa juu ya uhusika wa laini ya simu na akaunti ya barua pepe alijibu kuwa kwa kawaida haiwezekani kusajili akaunti ya barua pepe pasipokuwa na namba ya simu.

Na alipoulizwa uhusika wa Mlalamikiwa kama taasisi katika kusajili akaunti ya barua pepe ya google alijibu kuwa namba ya simu inayomilikiwa na Mlalamikaji ambayo hutolewa na Mlalamikiwa ndiyo iliyotumika kusajilia akaunti ya barua pepe ya Mlalamikaji.

Mlalamikaji alipoulizwa kama aliwasilisha mbele ya Kamati taarifa ya miamala ya fedha ya laini ya Mlalamikaji, alijibu kuwa hakuwasilisha kwa kuwa aliomba taarifa hizo (aliomba wapi??) na hakupewa.

Na alipoulizwa kama anaweza kukumbuka vema kufutwa kwa usajili wa laini yake kulikuwa ni tarehe ngapi alijibu kuwa, alizipata tarehe 8/6/2021 na alitoa taarifa tarehe 12/6/2021 kwenye ofisi ya Mlalamikiwa.

4. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA

Kwa upande wa Mlalamikiwa alitoa utetezi wake kupitia kwa Shahidi wake Bw. Abdulson Aligawesa ambaye katika shauri hili atajulikana kama **DW** na ambaye ni Mtumishi wa Mlalamikiwa anayefanya kazi katika kitengo cha Huduma kwa wateja ambapo kwa kifupi huitwa (KYC).

Akiongozwa na Wakili wa Mlalamikiwa **Sued Ismail, DW** alieleza Kamati kuwa, alifahamiana na Mlalamikaji kwa kuwa ana laini ya Mlalamikiwa na kuwa mnamo tarehe 18/6/2021 na kuwa namba yake ya ilibadilika taarifa zake za usajili kwa kufanyiwa simswap

(kufutika kwa usajili) na kuibiwa shilingi TZS. 14,400,000 kwenye akaunti yake ya benki ya NMB.

Alieleza kuwa, ili simu ifanyiwe simswap ni lazima mtu aweke alama ya dole gumba na kuwa na namba ya kitambulisho cha Taifa. Aliendelea kueleza kuwa, kulikuwa na wateja ambao taarifa za usajili wao zilikuwa kwenye mifumo ya zamani na ambao walitakiwa kusajili upya kwenye mfumo na utaratibu mpya kama ulivyoelekezwa na Mamlaka.

Ili usajili huo ukamilike, mteja anatakiwa awepo kwenye dawati la mtoa huduma na simu yake pamoja na namba ya kitambulisho cha Taifa (NIDA). Katika mchakato wa usajili, kabla usajili haujakamilikia, mteja atatumiwa nywila maalumu ya mara moja (one-time password) ambayo kwa kitaalamu huitwa (OTP) ambalo atalitoa kwa anayesajili ili kukamilisha usajili.

Aliendelea kueleza kuwa, kuna suala la kubadili usajili wa taarifa za simu. Kutokana na uwepo wa wateja wengi ambao walisajiliwa laini za simu, Mlalamikiwa kama kampuni aliweka utaratibu wa kubadili taarifa za laini ya simu na ambapo ili ubadilishaji ufanyike, ni lazima anayebadilishiwa na anayebadilisha wote wawepo kwenye dawati la mtoa huduma na aliyesajiliwa awali atatakiwa kuweka alama ya dole gumba na atatumiwa OTP na anayesajili anaweza kuhamisha usajili na kwenda kwa anayesajiliwa.

Malalamiko ya Mlalamikaji ni kuwa, walichunguza na kugundua kuwa, namba ya mteja ilipokea OTP ndipo uhamisho wa laini ya mlalamikaji. Aliendelea kueleza kuwa, Mlalamikaji alienda kwa mtoa huduma na mtu ambaye alisajiliwa hiyo laini na kufanikiwa kuhamisha usajili wa laini husika, hiyo ni kwa mujibu wa taarifa za mifumo ya Mlalamikiwa (logs). Hii ilitokea baada ya namba ya mlalamikaji kuwa hajarasimishwa kwenye mifumo ya Mlalamikiwa na ndio maana ilikuwa ni rahisi kuhamisha usajili kwenda kwa mtu mwingine kama ilivyotokea.

Katika kutoa ushahidi wake, aliomba kuwasilisha nyaraka iliyodaiwa kutolewa kwenye mifumo ya Mlalamikiwa kama ushahidi wa kuthibisha ushahidi wake. Nyaraka hiyo iliwekewa pingamizi la kupokelewa na upande wa Mlalamikaji kwani nyaraka husika haikuwa inaonesha chanzo cha hiyo taarifa, na ni taarifa mpya ambayo haikuwa imewasilishwa kabla kwenye Kamati.

Wakili wa Mlalamikaji alieleza kuwa, vielelezo vya msingi kwenye kesi vilitakiwa viwasilishwe kwenye Kamati na kwa Mlalamikaji kwa ajili ya kuvipitia na kwamba vielelezo vya kitaalamu vinahitaji muda wakutosha kuvisoma na kuvielewa kwa ajili ya lalamiko lililopo mbele ya Kamati.

Kamati ilitoa maamuzi kuhusiana na pingamizi la kupokea kielelezo hicho kwa kuzingatia kuwa, Mlalamikiwa alikuwa na nafasi ya kuwasilisha kielelezo husika na kwa kuwa kilikuwa kwenye mamlaka ya Mlalamikiwa, hakuna sababu ya msingi ya kuendelea kukificha mpaka siku ya shauri na kukiwasilisha mbele ya Kamati na kutaka kukitumia kama ushahidi. Hivyo

basi, kielelezo hicho hakijapokelewa kama ushahidi kwa kuwa kitamnyima haki Mlalamikaji kukisoma na kukielewa.

Baada ya shaidi wa Mlalamikiwa kuhitimisha ushahidi wake, Mwenyekiti aliruhusu Wakili wa Mlalamikaji kuuliza maswali ya dodoso kwa shahidi wa Mlalamikiwa (DW).

DW alipoulizwa kuwa Mlalamikaji alisharejeshewa namba yake ya simu, alieleza kuwa, Mlalamikaji alisharejeshewa laini yake ya simu. Aliendelea kueleza kuwa, urejeshwaji wa laini ya simu ulifanyika nje ya mfumo bila ya kutumia alama ya vidole kwani uhamishaji wa usajili ulipofanyika uli enda sambamba na urasimishaji wa namba ya husika jamba ambalo lilifanya urejeshwaji wa laini ya simu ya Mlalamikaji kuchukua muda mrefu.

Alipoulizwa kuhusiana na namba ya simu ya Mlalamikaji kama ni ya kibiashara alijibu kuwa hana taarifa za kuwa namba ya simu husika ilikuwa ni ya kibiashara na badala yake wanafahamu kuwa hiyo ni namba ya matumizi binafsi.

DW Alipoulizwa kuwa KYC ni nini alijibu kuwa ni kifupi cha Know Your Customer. Na alipoulizwa kama mifumo ya Mlalamikiwa ilikuwa na taarifa za KYC za Mlalamikaji alijibu kuwa mifumo inamfahamu Mlalamikaji.

Wakili alipotaka kujua kuwa mifumo ya Mlalamikiwa ilikuwa inafahamu kuwa kabla ya tarehe 18/6/2021 ilikuwa inamtambua Mlalamikaji kuwa ndiye mmiliki wa laini ya simu husika DW alijibu ndio. Na alipoulizwa kuwa kama kabla ya tarehe 18/6/2021, Mlalamikaji alikuwa hajarasimisha namba yake, DW alijibu hapana.

DW alipoulizwa kama Mlalamikaji akisema kuwa alikuwa amesharasimisha namba yake atakuwa sahihi? DW akajibu hapana. Alipoulizwa kama aliwasilisha taarifa zozote zinazoeleza kama Mlalamikaji hakuwa amerasimisha namba yake? Akajibu hapana.

DW alipoulizwa kama Mlalamikaji alifika dawati lolote la Mlalamikiwa kuomba kuhamisha usajili toka kwake na kwenda kwa Siwema Mayunga, alijibu ndio. Na alipoulizwa kuwa anao ushahidi wowote unaoonesha kuwa Mlalamikaji alifika ofisini kubadili usajili, DW alijibu hapana.

Alipoulizwa kuhusiana na aina za kubadili usajili (simswap) alijibu kuwa kuna aina mbili za simswap ambazo ni manually na automatic. Aliendelea kueleza kuwa, simswap automatic hufanyika baada ya mteja kuwepo mbele ya mtoa huduma wa Mlalamikiwa na kuweka alama ya dole gumba, na kutoa taarifa za namba ya kitambulisho cha Taifa na taarifa zikifanana basi simswap aina ya automatic huwezesha, lakini simswap manually hufanyika pale ambapo taarifa za mmiliki wa laini zipo kwenye mifumo ya Mlalamikiwa na hakuna ulazima wa mmiliki wa laini ya simu kuwepo mbele ya dawati la mtoa huduma.

Aliendelea kueleza kuwa mara nyigi hufanyika pale ambapo kunakuwa na changamoto ya mawasiliano ya mifumo ya NIDA, au changamoto zozote upande wa mteja. Kwa kusema

hivyo alieleza kuwa, wakati wa kufanya simswap ya Mlalamikaji ilifanyika manually kwani yule mtu aliyekuwa na hiyo namba iliyosajiliwa haikuwa na taarifa za Mlalamikiwa na kusingekuwa na ulazima wake kuweka alama ya dole gumba.

Na alipoulizwa kuwa, kama Siwema Mayunga alijisajili automatic kwani taarifa zake zilikuwa kwenye mifumo ya Mlalamikiwa. Aliendela kueleza kuwa, taarifa za Mlalamikaji hazikuwa kwenye mifumo yao. Na alipoulizwa kuwa, waliwezaje kuhamisha usajili wa laini husika kumrejeshea Mlalamikaji wakati hawakuwa na taarifa zake, alieleza kuwa, baada ya usajili wa Siwema Mayunga, laini husika ilirasimiswa kabisa.

Alipoulizwa kama amewasilisha taarifa yoyote mbele ya Kamati zimhusuzo Siwema Mayunga, alijibu hapana. DW alipoulizwa kuwa tangu lalamiko lilipowasilishwa lilichukuwa muda gani kujibiwa akasema kuwa lilichukua muda mrefu. Na alipoulizwa ni huduma bora kwa mteja kuchukua takribani miezi tisa, ni ishara ya kutoa huduma bora kwa wateja alijibu kuwa, walikuwa na changamoto kwenye mifumo yao ndio maana walichelewa kushughulikia ombi la mteja.

Wakili alipotaka kujua tangu kurejesha namba hiyo kwa Mlalamikaji, waliwasiliana na Siwema Mayunga, alijibu kuwa baada ya uchunguzi kufanyika, walijiridhisha kuwa namba hiyo ilikuwa inamilikiwa na Mlalamikaji kwani historia ya laini ya simu ilionesha kuwa Mlalamikaji alikuwa ndiye mtumiaji wa laini husika ndio maana waliirejesha kwa Mlalamikaji.

Wakili alipotaka kujua kama Siwema Mayunga hakuwa anapatikana, walitumia utaratibu gani kumwondoa kwenye usajili na kumsajilia Mlalamikaji, walisema walifanya *manually*. Na alipoulizwa kuwa, wanapofanya simswap wanatakiwa kubakisha au kuhifadhi laini iliyofanyiwa simswap, alijibu kuwa hajui.

DW alipoulizwa kama amewasilisha taarifa mbele ya Kamati kuwa ni nani alifanya simswap na ni duka gani huo mchakato ulifanyika, alijibu kuwa hapana ila alitembelea kwa mmojawapo wa wakala wa Mlalamikiwa.

DW aihitimisha kwa kuiomba kamati kuwa, itupilie mbali shauri hili kwani hakuna mahali ambapo Mlalamikaji ameonesha kuwa, aliibiwa kupitia Airtel Money ambayo inamilikiwa na Mlalamikiwa. Hasara anayodai kuipata aliipata kupitia benki na sio Mlalamikiwa na hivyo, malalamiko yake yanatakiwa yapelekwe benki akafuatilie huko hasara anayodai aliipata kwa kuibiwa kupitia benki. Hivyo aliomba shauri hili litupiliwe mbali maana halina uzito.

5. MAWASILISHO YA HOJA ZA MWISHO

Wakati wa mjumuisho wa mawasilisho Mlalamikaji kupitia Wakili wake alieleza Kamati kwamba malalamiko yake yapewe uzito na kuzingatia ushaidi uliowasilishwa mbele ya Kamati. Aliendelea kusesitiza kuwa, Mlalamikiwa amekiri kupitia maswali dodoso kuwa laini ya simu namba 0689 800 900 ilibadilishwa usajili (simswaping) bila kufuata utaratibu kwa kumnyima haki Mlalamikaji, na kuwa ni hoja ambayo haikupingwa na Mlalamikiwa.

Hivyo, Mlalamikaji anastahili nafuu alizoziomba na nyinginezo kama Kamati itakavyoona inafaa.

Upande wa Mlalamikiwa kupitia Wakili wake alitoa hoja kuwa, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha madai yake mbele ya Kamati na ameshindwa kuthibitisha uhusika wa laini yake ya simu na kuibiwa kwenye akaunti yake ya NMB na kuwa ni suala la kipolisi na ambalo haliko kwenye mamlaka ya Kamati, na kuwa, ameshindwa kuthibitisha maombi ya kufidiwa kwa kudai kufunga ofisi na pia ameshindwa kuthibitisha madai ya faida ya kutokana na laini yake kutokuwa hewani na pia ameshindwa kuthibitisha uhusika wa fidia ya kupata mshtuko kwa laini yake kusajiliwa kwa mtu mwingine.

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 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 kuu zifuatavzo: -

- i Iwapo laini ya simu ya Mlalamikaji ilibadilishwa umiliki (swap)
- ii Iwapo ubadilishwaji huo ulifuata utaratibu
- iii Iwapo hoja ya kwanza itakuwa na jibu la ndio, kubadilishwa kwa umiliki wa laini ya simu kumemsababishia Mlalamikaji madhara anayoeleza na kama anastahili fidia alizoziomba?

Hoja ya kwanza ni iwapo namba ya simu ya Mlalamikaji ilibadilishwa umilikiki (simswap), Kamati imepitia na kuchambua kwa kina maelezo ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa na kubaini kuwa kulikuwa na ubadilishwaji wa umiliki wa laini ya simu toka kwa Mlalamikaji kwenda kwa Siwema Mayunga. Hayo yamebainika na kuthibitishwa kupitia maelezo ya shaidi wa Mlalamikiwa kupitia maswali ya dodoso toka kwa Wakili wa Mlalamikaji.

Baada ya ukweli kujieleza kuwa laini ya simu ya Mlalamikaji ilibadilishwa umiliki (simswap) na kumilikishwa mtu mwingine, hoja ni kuwa uhamishwaji huo ulifuata utaratibu?

Katika kujibu hija hii, Kamati imejielekeza kwenye Kanuni ya 15 (c) na (d) za Kanuni za Usajili wa Laini za Simu za Mwaka 2020 zilizotangazwa kwenye gazeti la Serikali Na. 112, ambazo zinasema

15 *A licensee shall-*

- (c) *keep in custody the destructed or damaged SIM Card, built-in SIM Card mobile telephone or SIM enabled mobile communication equipment or device;*
- (d) *capture and retain credentials and logs of swapping agents and of any person accessing the SIM swap database;*

Baada ya kujielekeza kwenye Kanuni hizi, Kamati imepitia maelezo ya Mlalamikiwa na kubaini kuwa hakuna mahali popote ambapo shaidi alieleza kama taratibu zilizoainishwa kwenye vifungu hivi na wala Ushahidi huo kuwasilishwa mbele ya Kamati ili kuthibitisha kuwa kulikuwa na mchakato ulioanishwa kwenye kisheria katika kubadilisha umiliki wa laini ya simu iliyokuwa inatumiwa na Mlalamikaji kabla ya kubadilishwa umiliki.

Pia, maelezo ya Mlalamikaji ya kuwa laini yake ilibadilishwa umiliki bila ridhaa yake hayakupingwa na Mlalamikiwa zaidi ya kueleza kuwa Mlalamikaji alitumiwa neno lililoitwa kwa kitaalamu OTP na kukubali laini yake kubadilishwa umiliki. Kamati ilitarajia shahidi angeleta vielelezo vya kuonesha kuwa laini ya simu ya Mlalamikaji ilibadilishwa umiliki kwa kufuata utaratibu uliopo kwenye sheria.

Kanuni ya iliyorejewa ya 15(d) inaweka jukumu kwa Mlalamikiwa kuhifadhi taarifa za wakala anayefanya ubadilishwaji wa umiliki wa laini ya simu (simswap). Kamati haikupokea taarifa za aliyefanya ubadilishwaji wa laini ya simu (simswap) ambaye angekuwa ni shahidi muhimu katika lalamiko hili ili kuiaminisha Kamati juu ya uhalali wa kubadilisha umiliki wa laini ya simu (simswap).

Kamati imeiangalia hoja ya nne ambayo ilihoji kama kubadilishwa kwa umiliki wa laini ya simu (simswap) kunamfanya Mlalamikaji kupata madhara na kama madhara hayo yanapelekea Mlalamikaji kulipwa fidia alizozomba za shilingi Milioni Kumi na Nne Laki Nne (TZS14,400,000) alizodai kuibiwa kwenye benki ya NMB, Shilingi Milioni Moja (TZS1,000,000) ambazo alidai angepata kama faida kwa kufunga biashara yake kwa siku mbili, Shilingi Milioni Ishirini (TZS 20,000,000) ambazo alidai angepata kwa kufanya biashara ya Airtel Money kwenye laini yake na Shilingi Milioni Kumi (TZS10,000,000) kama fidia kutokana na hofu aliyoipata kutokana na kitendo cha Mlalamikiwa.

Kamati imepitia kila fidia iliyoombwa na kuona kama Mlalamikaji alithibitisha na kama anastahili kulipwa. Kwa kuanza na fidia ya Milioni Kumi na Nne na Laki Nne (TZS14,400,000) ambazo zilielezwa kuwa ni fedha zilizoibiwa kwenye akaunti ya NMB inayomilikiwa na Mlalamikaji kwa njia ya mtandao (internet banking). Kamati imeshindwa kupata uhusika wa moja kwa moja wa wizi na lalamiko hili kwani wizi wowote ni jinai inayotakiwa kuchunguza ni Jeshi la Polisi na baadae kufikishwa Mahakamani baada ya uchunguzi na kubaini mhalifu.

Pamoja na hayo, Kamati pia ina mtazamo kuwa, Ushahidi uliletwa mbele yake umeshindwa kuonesha ni kwa jinsi gani ubadilishwaji wa laini ya simu unaweza kuhusishwa moja kwa moja na wizi unaodaiwa. Suala hili linapaswa kupelekwa polisi wenye dhamana ya kufanya

uchunguzi wa kijinai na kubainisha kuwa wizi wa fedha tajwa umefanyika kwa njia gaini na nani aliyeiba kisha sheria jinai kufuata mkondo wake.

Kuhusiana na faida ambayo Mlalamikaji alizikosa kwa kushindwa kufungua ofisi kwa muda wa siku mbili na ambapo angepata Shilingi Milioni Moja (TZS 1,000,000). Kamati haikupokea uthibitisho wa kutofungua ofisi kwa hizo siku mbili zinazotajwa na Mlalamikaji na pia Kamati haijapokea uthibitisho wa mapato hayo kwa biashara za Mlalamikaji.

Mlalamikaji pia ameshindwa kuhusisha kubadilishwa kwa umiliki wa laini ya simu namba 0689 800 900 (simswap) na kufungwa kwa ofisi ya Mlalamikaji kama alivyodai. Hoja ya kuwa alishindwa kuingia kwenye akaunti zake za benki, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha mbele ya Kamati kuwa akaunti zake za simu zilikuwa zinatakiwa kutumika kwa kutumia laini tajwa tu na kuwa hakukuwa na njia nyingine ya kupata huduma zaidi ya uhusika wa laini ya simu tajwa. Hivyo Mlalamikaji alishindwa kuthibitisha dai hili.

Kwenye fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Ishirini (TZS20,000,000) ambazo angepata kwa kufanya biashara ya Airtel Money. Katika Ushahidi uliopokelewa na Kamati, hakuna uthibitisho wowote uliothibitisha uhalisia wa mapato ya ya Mlalamikaji kupitia laini husika. Hakuna taarifa ya miamala ya laini husika iliyofikishwa mbele ya Kamati kuthibitisha madai haya.

Vilevile Kamati imeona kuwa, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitishia kuwa laini ya simu namba 0689 800 900 ilikuwa ni kwa ajili ya biashara na sio laini ya matumizi binafsi na uhusika wake kwenye biashara ambayo amedai anaifanya.

Fidia ya shilingi za Kitanzania Milioni Kumi (TZS10,000,000) kwa ajili ya hofu, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha madai yake mbele ya Kamati ni kwa jinsi gani alipata hofu na ambayo inaweza kuwa na uzito wa kutaka fidia ya kiasi tajwa hapo juu.

Hivyo basi, Kamati baada ya kupitia kwa kina hoja za zote zilizowasilishwa mbele yake katika kujibu hoja, imejiridhisha kuwa: _

Madai ya Mlalamikaji kutaka kulipwa fidia ya shilingi milioni arobaini na tano na laki nne (TZS. 45,400,000.00) iliyojumuisha TZS14,400,000/= alizoibiwa kwenye benki ya NMB; TZS1,000,000/= ambazo angepata kama faida kwa kufunga biashara yake kwa siku mbili; TZS20,000,000/= ambazo angepata kwa kutumia laini husika kufanya biashara ya Airtel Money; na TZS10,000,000/= kwa ajili ya hofu, hayakuthibitishwa wala kuiaminisha Kamati kuwa Mlalamikaji anastahili kiwango hicho cha pesa anachodai apewe kama nafuu ama fidia.

Hata hivyo kwa kuwa hoja ya laini ya simu ya Mlalamikaji ilibadilishwa umiliki (simswap) imethibitika na kwa kuwa Mlalamikiwa ameshindwa kuishawishi Kamati kuwa mchakato huo ulifuata utaratibu wa kisheria, na kwakua hata baada ya Mlalamikaji kuwasilisha malalamiko yake mbele ya Mlalamikiwa hakukuwa na uthibitisho wa hatua za makusudi zilizochukuliwa ili kumrejeshea Mlalamikaji laini yake kama alivyoomba, na badala yake ni jambo lililochukua takribani miezi tisa, Kamati imejiridhisha kuwa, Mlalamikiwa alizembea katika kuchukua hatua za kulinda haki za mteja wake na kumsababishia usumbufu ambao ungeweza kuepukika.

7. UAMUZI

HIVYO BASI, 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:-

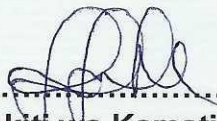
- i. Madai ya nafuu yaliyoletwa na Mlalamikaji ya kiasi cha shilingi Milioni Arobaini na Tano na Laki Nne (TZS 45,400,000/=) yamekosa uthibitisho mbele ya Kamati na hivyo kutokubaliwa.
- ii. Kwa kuwa Mlalamikiwa alibadilisha umiliki wa laini ya simu ya Mlalamikiwa pasipokufuata na kumsababishia usumbufu Mlalamikaji, Mlalamikiwa amlipe Malalamikaji kiasi cha shilingi za Kitanzania Milioni Mbili (TZS 2,000,000/=) kama nafuu kwa ajili ya usumbufu ambao alisababishiwa na Mlalamikiwa kwa kutowajibika kama ilivyostahili.
- iii. 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 pande zote mbili.

Haki ya kukata rufaa dhidi ya uamuzi huu kwenda Baraza la Ushindani wa Haki Kibiashara (*Fair Competition Tribunal*) iko wazi ndani ya siku 21 (ishirini na moja) kuanzia tarehe ya leo.

Uamuzi huu umesainiwa na:

VUPE LIGATE



Mwenyekiti wa Kamati ya Malalamiko