

**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA  
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA  
ISO 9001:2015 CERTIFIED**



**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO YA MAMLAKA YA MAWASILIANO  
TANZANIA, DAR ES SALAAM**

**LALAMIKO Na. TCRA/COMP /34/ 2022**

**BAINA YA**

**OGADA ONGITO OGWENO ..... MLALAMIKAJI**

**DHIDI YA**

**MIC TANZANIA PLC..... MLALAMIKIWA**

**MBELE YA:**

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

**Tarehe ya Uamuzi 23 Septemba 2022**

## **UAMUZI WA KAMATI**

### **1. UTANGULIZI**

Ndugu Ogada Ongito Ogweno (ambaye katika shauri hili atajulikana kama “**Mlalamikaji**”) ni mteja wa MIC Tanzania Plc (ambaye katika shauri hili atajulikana kama “**Mlalamikiwa**”). Mlalamikiwa ni Kampuni iliyopewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano, Tanzania (TCRA) kwa ajili ya kutoa huduma za mawasiliano ya kielektroniki nchini Tanzania na Mlalamikaji ni mteja aliyejisajili na kujiunga na huduma zinazotolewa na Mlalamikiwa kupitia namba/laini ya simu: +255 714 734274.

Tarehe 29 Aprili, 2022, Mlalamikaji alisajili lalamiko lake katika Kamati ya Malalamiko ya Mamlaka ya Mawasiliano, Tanzania (ambayo katika shauri hili itajulikana kama “**Kamati**”) akimlalamikia Mlalamikiwa kumsitishia huduma za mawasiliano katika namba yake kinyume cha Sheria (Kanuni ya 8 (6) ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Usajili wa Laini za Simu), 2020. Katika lalamiko hili, Mlalamikaji anaiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa amlipe fidia ya Shilingi za Kitanzania zisizopungua Milioni Mia Moja na Hamsini (TZS. 150,000,000.00) kwa kumsababishia usumbufu na hasara katika biashara yake baada ya kumsitishia huduma, akiri makosa na kumuomba radhi kimaandishi, amrejeshee namba yake ya simu pamoja na huduma zote za muda wa maongezi, vifurushi, ofa na promosheni vilivyokuwemo wakati huduma inasitishwa na fidia nyingine yoyote ya usumbufu aliosababishiwa wakati akifuatilia suala hili, kama Kamati itakavyoona inafaa.

### **2. USIKILIZWAJI WA LALAMIKO**

Katika siku ya usikilizwaji wa lalamiko hili, tarehe 10 Agosti, 2022, Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe, hakuwa na shahidi na alikuwa na vielelezo kumi na moja (PW 1-PW 11). Mlalamikiwa aliwakilishwa na Wakili Ernestilla John Bahati, alikuwa na Shahidi mmoja, Patricia Sempinge na vielelezo tisa (DW 1- DW 9).

### **3. WASILISHWAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI**

Mlalamikaji alianza kwa kusema kuwa amekuwa mteja wa Mlalamikiwa kwa zaidi ya miaka minne (4). Alisema kuwa hadi tarehe 23 Machi, 2021, kupitia namba yake: +255 714 734274 aliweza kufanya mawasiliano ya kupiga na kupokea simu, kutuma na



kupokea jumbe fupi za maneno, kutumia intaneti, kuongeza salio pamoja na kununua vifurushi kama kawaida. Alitoa nyaraka kumi na nane (18) za kuthibitisha mawasiliano yake ya mpaka tarehe 23 Machi, 2021 ambazo Kamati ilizipokea zote kwa pamoja kama kielelezo "PW". Alisema kuwa tarehe 24 Machi, 2021, Mlalamikiwa alimsitishia huduma katika namba yake ya simu kinyume na Kanuni zinazomtaka Mlalamikiwa kusitisha huduma iwapo namba ya simu haitatumika kwa zaidi ya siku tisini (90) mfululizo.

Alidai kuwa namba yake tajwa alikuwa anaitumia katika biashara zake za kilimo cha maua "rose" ambapo alipokelea oda za wateja wa ndani na nje ya nchi na kuwasiliana nao katika manunuzi ya maua. Pia, alidai kuwa namba yake alisajili na kuitumia katika akaunti ya barua pepe yake ya "Google". Aliendelea kudai kwamba oda za maua za wateja wa nje ya nchi alizipokea kupitia akaunti ya barua pepe yake ya Google ambayo ilikuwa na "2-step verification" na iliunganishwa na namba yake ya simu iliyositishwa.

Alisema kuwa alikuwa anaingia kwenye barua pepe yake kwa simu ambapo baada ya kuingiza neno yake ya siri, alikuwa anatumiwa nambari ya uthibitisho (verification code) ya kuthibitisha kama ni yeye kwenye namba yake ya simu. Mara baada ya kupokea nambari hiyo na kuiingiza, ndipo huruhusiwa kuingia katika akaunti yake ya barua pepe. Alidai kuwa baada ya Mlalamikiwa kumsitishia huduma, alishindwa kupokea nambari ya uthibitisho na hivyo kushindwa kuingia katika barua pepe yake kwa ajili ya kuwasiliana na wateja wake wa maua ambao mawasiliano yao yote yalikuwa kwenye barua pepe hiyo tu. Alidai kuwa kufungiwa kwa namba yake ya simu ni sawa na kufungiwa kwa barua pepe yake. Kwamba, ni zaidi ya miezi kumi na tatu (13) sasa tangu Mlalamikiwa alipomsitishia huduma katika namba yake na hivyo kumfanya ashindwe kuendelea na biashara yake na kumsababishia hasara pamoja na kufa kwa biashara yake aliyoifanya kupitia namba ya simu na barua pepe vilivyofungwa.

Alisema wakati akiendelea kulifuatilia tatizo lake katika ofisi za Mlalamikiwa, tarehe 09 Aprili, 2021 alipatiwa nyaraka iliyomtaarifu kuwa namba yake hiyo haipo na kupewa namba nyingine: +255 710 734274 ambayo alipofika nyumbani aligundua kuwa haifanyi kazi. Aliitoa nyaraka hiyo ambayo ilipokelewa kama kielelezo "PW 1". Tarehe 22 Aprili, 2021, alimwandikia Mlalamikiwa barua yenye maswali matano (5) kuhusiana na kusitishwa kwa namba yake, barua ambayo ilipokelewa kama kielelezo "PW 2". Alidai



wakati akifuatilia majibu ya barua hiyo katika ofisi za Mlalamikiwa Kanda na Ziwa, Mwanza na Makao Makuu, Dar es Salaam, alijibiwa kuwa walikuwa hawajaipokea, jambo ambalo ni uongo na hivyo walimjibu barua hiyo kwa kuchelewa mnamo tarehe 27 Mei, 2021. Aliitoa barua hiyo ya majibu ambayo ilipokelewa kama kielelezo “**PW 3**”.

Aliendelea kusema kuwa Mlalamikiwa, kupitia barua yake ya tarehe 19 Mei, 2021 alimtaarifu kuwa namba yake ilifungiwa kwa sababu ya kutowekewa muda wa maongezi kwa muda mrefu, jambo ambalo ni uongo kama inavyoonekana katika kielelezo “**PW**” kuwa namba yake ilikuwa katika matumizi kama kawaida. Aliitoa barua hiyo na ilipokelewa kama kielelezo “**PW 4**”.

Alisema tarehe 04 Agosti, 2021 alimuandikia Mlalamikiwa barua akilalamika kuwa hajaridhishwa na majibu ya barua yake ya tarehe 19 Mei, 2021 na kuuliza maswali mengine kumi na nane (18) yaliyohusu usitishwaji wa namba yake pia. Barua hiyo ilipokelewa na Kamati kama kielelezo “**PW 5**”. Alidai kuwa alifuatilia sana majibu ya barua yake hiyo, lakini Mlalamikiwa hajawahi kumjibu mpaka leo na hivyo kukiuka matakwa ya Kanuni ya 5 ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ulinzi wa Mteja), 2018. Alisema kuwa aliamua kulalamika TCRA na kupitia barua pepe ya TCRA ya tarehe 09 Agosti, 2021, alijulishwa kuwa Mlalamikiwa ameitaarifu TCRA kuwa ameshalishughulikia jambo lake na kupewa kiambatisho cha barua ya majibu, jambo ambalo ni uongo kwa sababu kiambatisho hicho kilikuwa kinahusu majibu ya barua yake ya tarehe 22 Aprili, 2021 na siyo tarehe 04 Agosti, 2021. Barua pepe ya tarehe 09 Agosti, 2021 ilitolewa na kupokelewa kama kielelezo “**PW 6**”.

Aidha, Mlalamikiwa kupitia barua yake ya tarehe 30 Agosti, 2021, alimwambia kuwa wanaishughulikia barua yake ya tarehe 04 Agosti, 2021 kwa kujibu maswali yote aliyouliza na watamtaarifu pindi majibu yote yatakapokamilika. Pia, walimjulisha kuwa kama walivyomjibu katika duka lao la Mwanza, namba yake ya simu bado haijauzwa kwa mtu mwingine na anaweza kutengenezewa. Barua hiyo ilipokelewa kama kielelezo “**PW 7**”. Alisema baada ya ufuatiliaji wa suala lake alioufanya, TCRA iliitisha kikao cha usuluhishi ambapo baada ya hapo, Mlalamikiwa alishindwa kumpatia majibu ya utatuzi wa mambo aliyoyadai kutoka katika Uongozi wake kwa wakati. Tarehe 24 Machi, 2022, Mlalamikaji aliiandikia TCRA barua pepe kuelezea madai yake na hatua zote yakiwemo



ya zamani, yaliyomo katika barua ya tarehe 7 Agosti, 2018. Barua pepe na barua hiyo vilipokelewa kama vielelezo “PW 8” na “PW 9”.

Alimalizia kwa kusema kuwa Mlalamikiwa ameshindwa kumpatia huduma bora na kulinda maslahi yake, yeye kama mteja na pia amembagua kwa kumsitishia huduma na hivyo kumsababishia hasara katika biashara yake. Pia, aliiomba Kamati ipokee barua ya utambulisho wake kutoka Halmashauri ya Wilaya ya Rorya akisema kuwa inathibitisha alikuwa akifanya biashara ya kilimo cha maua “rose”. Alidai kuwa alipata hasara ya Shilingi za Kitanzania Milioni Mia Moja na Hamsini (TZS. 150,000,000.00/=) baada ya miche takribani elfu 15 mpaka elfu 20 aliyolima (yenye thamani ya Shilingi Eflu Kumi (TZS. 10,000/=) kwa kila mche) kuharibika kutokana na kukosa pesa za kuihudumia. Pesa ambazo alisema angezipata kutoka kwa wateja wake wa nje ya nchi alioshindwa kuwasiliana nao baada ya namba yake ya simu na barua pepe kusitishwa matumizi na Mlalamikiwa. Barua hiyo ilipokelewa kama kielelezo “PW 10”.

“PW 10” ni barua iliyomtambulisha Mlalamikaji kuwa amekuwa akijishughulisha na biashara ya maua (rose) ambayo huoteshwa kwenye vitalu anavyomiliki kijijini, vyenye wastani miche kati ya elfu kumi na tano hadi elfu ishirini. Pia barua hiyo ilisema kuwa kati ya miaka 2021-2022, biashara ya Mlalamikaji iliyumba kutokana na sababu mbalimbali zilizokuwa nje ya uwezo wa Mlalamikaji kuhimili na kupelekea miche yote kuharibika.

Mlalamikaji aliiomba Kamati kukubaliana na ushahidi wake na kumuamuru Mlalamikiwa:

- i. kukiri kosa, kumuomba radhi na kumuahidi kutomtendea tena kosa;
- ii. kumfungulia na kumrejeshea namba yake iliyositishwa pamoja na muda wa maongezi, vifurushi na huduma zote zilizokuwamo wakati inasitishwa;
- iii. kumlipa fidia ya Shilingi Milioni Mia Moja na Hamsini (TZS. 150,000,000.00) ambayo ni ya hasara ya moja kwa moja ya miche iliyoharibika; na
- iv. gharama za usumbufu wote aliosababishiwa kama Kamati itakavyoona inafaa.

Wakati akihojiwa na Wakili wa Mlalamikiwa kuhusu hatua gani alichukua baada ya kupokea barua za Mlalamikiwa za tarehe 19 Mei, 2021 (PW 4) na baadaye tarehe 30 Agosti, 2021 (PW 7) zilizomtaarifu kuwa namba yake haijauzwa na anaweza akatengenezewa na kuendelea kufurahia huduma, Mlalamikaji alijibu kuwa hakuchukua



hatua yo yote kwa sababu hakuwa na imani tena na Mlalamikiwa ambaye alishamwambia kuwa namba yake imefungwa kutokana na kutowekewa muda wa maongezi kwa muda mrefu, pia namba yake haipo na kujaribu kumpatia namba nyingine ambayo haikufanya kazi.

Alipoulizwa kama anajua taratibu za kusajili upya namba ya simu iliyofungwa na kama ilikuwa sahihi kwake kutochukua hatua zozote za kuisajili upya namba yake aliyodai kuitumia kibiashara, Mlalamikaji alijibu kuwa alisubiri Mlalamikiwa amjulishe kupitia barua pepe yake kuwa namba yake imeshatengenezwa na hakufika ofisini kwa Mlalamikiwa akikwepa kusumbuliwa.

Alipohojiwa kuhusu uthibitisho wa fidia ya zaidi ya TZS Milioni Mia Moja na Hamsini (TZS. 150,000,000.00) anayodai, Mlalamikaji alijibu kuwa ameleta kielelezo “**PW 10**” (Barua ya Utambulisho wake kutoka Halmashauri ya Wilaya ya Rorya) kuthibitisha. Alipoulizwa ni sehemu gani ya “**PW 10**” inaonesha kuwa hasara ya biashara yake ilisababishwa na Mlalamikiwa kumfungia namba yake ya simu, alijibu hakuna. Pia, alisema hajamleta mwandishi wa “**PW 10**” kuwa Shahidi wake. Aidha, alijibu kuwa maswali aliyouliza kupitia barua zake mbili kwenda kwa Mlalamikiwa (**PW 2** na **PW 5**) yalimsaidia kubaini kuwa laini yake haikufungiwa kisheria na hivyo kuchukua hatua.

Wakati akiulizwa maswali ya ufafanuzi na Kamati kuhusu leseni na nyaraka za kuthibitisha biashara yake ya maua, Mlalamikaji alijibu kuwa biashara yake haina leseni maana ni kama kilimo tu na pia alishindwa kutoa nyaraka nyingine yeyote ya oda au mauzo ya zamani kuthibitisha uwepo wa biashara yake akidai kuwa vilifungiwa katika barua pepe.

Aidha, aliendelea kujibu kuwa baada ya kufungiwa kwa namba yake, alikuwa akitumia namba za watu wengine na baadaye alisajili namba ya mtandao wa Airtel. Alidai kuwa aliwahi kuwasiliana na Google ila hawakumfahamisha kama kuna njia nyingine za kurejesha matumizi ya barua pepe yake bila kupitia namba yake iliyofungwa na pia hajawahi kuona vigezo, masharti na taratibu za Google zinazohusiana na suala hilo.



#### 4. UWASILISHWAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA

Mlalamikiwa aliwasilisha hoja na utetezi wake kupitia kwa Shahidi wake mmoja, **Bi. Patricia Sempinge** ambaye ni Msimamizi wa Huduma kwa Wateja wa duka la Mlalamikiwa, Kanda ya Ziwa- Mwanza na katika uamuzi huu atajulikana kama “**D 1**”.

Akiongozwa na Wakili wa Mlalamikiwa, Bi. Ernestilla John Bahati, **D 1** alisema anamfahamu Mlalamikaji tangu siku aliyowatumia barua pepe akilalamikia kusitishwa kwa huduma katika namba yake ya simu (+255 714 734274).

Tarehe 09 Aprili, 2021, Mlalamikaji alifika Ofisi za Mlalamikiwa, Kanda ya Ziwa na iligunduliwa kuwa namba yake haipo katika matumizi na hivyo tarehe hiyo hiyo, Ofisi ya Mlalamikiwa, Kanda ya Ziwa (kupitia kwa Neema Mossama) ilituma barua pepe kwa Ofisi ya Makao Makuu kuwataka washughulikie suala la Mlalamikaji. Pia, Ofisi ya Kanda iliamua kumpatia Mlalamikaji namba nyingine (+255 710 734274) kama moja ya suluhisho mbadala ili aweze kuendelea na mawasiliano. **D 1** aliitoa barua pepe ya tarehe 09 Aprili, 2021 kama kielelezo na ilipokelewa kama kielelezo “**DW 1**”. Mlalamikaji na Ofisi ya Mlalamikiwa, Kanda ya Ziwa waliendelea kufuatilia suala hili na tarehe 15 Aprili, 2021, Neema Mossama alituma barua pepe nyingine kwenda Ofisi ya Makao Makuu ikiwataka kumpatia Mlalamikaji taarifa zake alizoziomba kuhusu siku ambayo namba yake ilisitishwa, tarehe ya mwisho ya kupiga na kupokea simu, siku ya mwisho ya kuongeza muda wa maongezi, tarehe ya mwisho kufanya miamala na tarehe ya kusitishwa matumizi ya namba yake. Barua pepe hiyo ilitolewa na kupokelewa kama kielelezo “**DW 2**”

**D 1** alieleza kuwa tarehe 22 Aprili, 2021 walipokea barua ya malalamiko ikiwa na maswali matano kutoka kwa Mlalamikaji. Barua hiyo ilipokelewa kama kielelezo “**DW 3**”. Waliipeleka barua hiyo katika Ofisi za Makao Makuu na ilishughulikiwa ndani ya mwezi mmoja kwa kuwa tarehe 19 Mei, 2021, barua hiyo ilijibiwa kwa kumpa pole Mlalamikaji kwa muda mrefu uliotumika katika kushughulikia suala lake, kumueleza kuwa namba yake ilisitishwa kwa sababu ya kutowekewa muda wa maongezi muda mrefu na mwishoni kumueleza kuwa namba yake bado haijauzwa kwa mtu yeyote na kama alivyotaarifiwa dukani kwa Mlalamikiwa, Mwanza, anaweza akatengenezewa na kuiwekea muda wa



maongezi ili aendelee kufurahia huduma. Barua ya tarehe 19 Mei, 2021 ilitolewa na kupokelewa kama kielelezo “DW 4”.

D 1 alieleza kuwa kwa kawaida, baada ya Mlalamikaji kupokea “DW 4”, alitakiwa aridhie namba yake ifanyiwe “swapping”/ibadilishwe na kutengenezwa/kusajiliwa upya kwa njia ya alama za vidole lakini Mlalamikaji hakuchuka hatua yoyote pamoja na juhudi zilizofanyika za kumjulisha kwa barua na hata ana kwa ana pindi alipofika katika duka la Mlalamikiwa, Mwanza. Kwamba, tangu mwezi Mei, Mlalamikaji hakuchuka hatua yoyote mpaka tarehe 04 Agosti, 2021 alipomuandikia Mlalamikiwa barua yenye maswali mengine kumi na nane (18) kuhusu namba yake iliyositishwa, barua ambayo ilitolewa na kupokelewa kama kielelezo “DW 5”.

D 1 aliendelea kueleza kuwa kupitia barua yake ya tarehe 30 Agosti, 2021, Mlalamikiwa alimjibu Mlalamikaji kuwa barua yake inafanyiwa kazi na atataarifiwa pindi majibu yote ya maswali 18 yatakapokamilika. Pia, barua hiyo iliendelea kumsisitiza Mlalamikaji kuwa namba yake haijauzwa kwa mtu yoyote na kama alivyotaarifiwa dukani Mwanza, anaweza akatengenezewa ili aendelee kufurahia huduma za Mlalamikiwa. Hata hivyo, Mlalamikaji bado hakuchukua hatua yoyote. Barua ya tarehe 30 Agosti, 2021 ilipokelewa kama kielelezo “DW 6”

Aidha, D 1 alieleza kuwa tarehe 16 Agosti, 2021 Mlalamikiwa alipokea barua kutoka TCRA ikimtaka kulishughulikia suala la Mlalamikaji na alijibu barua hiyo kupitia barua ya tarehe 02 Septemba, 2021 iliyoeleza kuwa suala la Mlalamikaji limeshashughulikiwa na mara kadhaa Mlalamikaji ameshajulishwa kuwa namba yake ipo tayari kwa ajili ya kuichukua lakini hajaonesha ushirikiano, na hivyo kuiomba TCRA kuingilia kati suala hili. Barua hizo zilipokelewa kama vielelezo “DW 7” na “DW 8”. Mlalamikiwa alijulishwa kuwa tarehe 01 Septemba, 2021, Mlalamikaji aliandika barua nyingine ya malalamiko kwenda TCRA na ndipo walipoitwa katika kikao cha usuluhishi. Barua hiyo ilipokelewa kama kielelezo “DW 9”.

Kwamba katika kikao cha usuluhishi, Mlalamikiwa alikiri kosa na kuwa tayari kumrejeshea Mlalamikaji namba yake. Hata hivyo, Mlalamikaji alidai kulipwa fidia ya Shilingi Milioni Mia Moja na Hamsini (TZS. 150,000,000/=) na baada ya madai yake hayo kufikishwa katika Uongozi wa Mlalamikiwa na kufanyiwa maamuzi, Mlalamikaji alijulishwa kupitia barua



pepe yake aliyompatia Mlalamikiwa kuwa Mlalamikiwa yupo tayari kumuandikia Mlalamikaji barua ya kumuomba msamaha, kumrejeshea namba yake, kifurushi na muda wa maongezi wa thamani ya Shilingi Eflu Thelathini (TZS. 30,000/=) pamoja na fidia ya Shilingi Eflu Hamsini (TZS. 50,000/=) tu. Hata hivyo, Mlalamikaji hakujibu ofa hizo za Mlalamikiwa.

**D 1** alimalizia kwa kueleza kuwa mpaka sasa, timu yao ya ufundi haijaweza kugundua sababu iliyofanya namba ya simu ya Mlalamikaji isitishiwe matumizi kimakosa. Pia, alisema madai ya Mlalamikaji ya fidia ya TZS. 150,000,000.00 hayana uthibitisho wowote.

Wakati akiulizwa maswali na Mlalamikaji, **D 1** alijibu kuwa hafahamu ni Sheria ipi imekiukwa kwa Mlalamikaji kusitishiwa matumizi ya namba yake ila kwa mujibu wa utaratibu wao, namba hufungwa baada ya kutotumika kwa muda wa siku tisini (90). Pia, kuhusu barua ya Mlalamikiwa ya tarehe 19 Mei, 2021 iliyomueleza Mlalamikaji kuwa namba yake ilifungwa baada ya kutowekewa muda wa maongezi kwa muda mrefu, **D 1** alijibu kwamba huo ulikuwa ni uchunguzi wa awali na ndio maana baada ya uchunguzi wa kina kufanyika, ilionekana kuwa namba ya Mlalamikaji ilifungwa kimakosa kwa sababu ilikuwa katika matumizi.

Alipoulizwa kuhusu kuchelewa kumpatia maamuzi yaliyofikiwa na Mlalamikiwa baada ya kikao cha usuluhishi kwa kumjibu tarehe 29 badala ya tarehe 23 aliyoahidi, **D 1** alijibu kuwa mchakato wa kuyatolea maamuzi madai yake ulichelewa kutokana na sababu zilizokuwa nje ya uwezo wao na ambazo hawakuwahi kumshirikisha Mlalamikaji. Kuhusu Mlalamikiwa kutomjibu Mlalamikaji maswali yake 18 aliyoyauliza kupitia barua yake ya tarehe 04 Agosti, 2022, **D 1** hakuwa na jibu.

Wakati akijibu maswali ya ufafanuzi kutoka kwa Kamati, **D 1** alisema kuwa mara kadhaa Mlalamikaji alipofika katika Ofisi zao za Kanda ya Ziwa, Mwanza, alitaarifiwa kuwa namba yake ipo tayari lakini hakuridhia mwenyewe kuonesha ushirikiano na kuisajili upya. Pia, alijibu kuwa hawajamleta Neema Mossama kama Shahidi kwa sababu yupo katika likizo ya uzazi, nje ya Jiji la Mwanza na alikiri kuwa maswali 18 ya Mlalamikaji kupitia barua ya tarehe 04 Agosti, 2022 bado hayajajibiwa.



Alipoulizwa kama ofa ya muda wa maongezi/vifurushi ya TZS. 30,000/= na fidia ya TZS. 50,000/= waliona inatosha kufidia usumbufu waliomsababishia Mlalamikaji, **D 1** alijibu kuwa waliona inatosha kwa sababu fidia kwa Mteja hutolewa kwa kuzingatia suluhisho lililotolewa kwa Mteja ili kutatua changamoto yake na pia muda ambao ulitumika kutoa suluhisho hilo. Alisema walikuwa wanawasiliana na Mlalamikaji kupitia barua pepe tu au akifika ofisini kwao kwa maana alikataa kuwapa namba yake mbadala ya simu.

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

Mlalamikaji alifanya majumuisho ya mawasilisho ya hoja zake kwa kusema kuwa anaomba Kamati izingatie kuwa Mlalamikiwa amekiri kosa na hivyo alitakiwa kujinyenyekeza ili kuhakikisha anamrejeshea namba yake. Pia, aliiomba Kamati izingatie kuwa Mlalamikiwa amemsababishia hasara katika biashara yake, biashara yake kufa na kupoteza mawasiliano na wateja wake. Alisema kuwa madai yake ya fidia ya zaidi ya TZS. 150,000,000/= yanazingatia kuwa kila mche wa maua rose ulioharibika ulikuwa na thamani ya Shilingi elfu kumi (TZS. 10,000/=), gharama za muda aliopoteza na safari alizofanya za kufuatilia pamoja na uandaaji wa nyaraka.

Kwa upande wa Mlalamikiwa, Wakili wake Ernestilla John Bahati alifanya majumuisho ya wasilisho la hoja zao kwa kueleza kuwa Kamati izingatie kuwa Mlalamikiwa alikiri kosa la kiufundi lililotokea na hivyo kuchukua hatua zote za kutafuta suluhisho. Aliitaka Kamati izingatie kuwa namba ya Mlalamikaji ilisitishiwa matumizi tarehe 24 Machi, 2021 lakini mpaka tarehe 19 Mei, 2021 tatizo lilishatatuliwa na Mlalamikaji kutaarifiwa kimaandishi kufuata hatua za kuchukua namba yake. Hata hivyo, tangu tarehe 19 Mei, 2021, Mlalamikaji alipotea, hakuchukua namba wala kuonesha ushirikiano wowote na badala yake alitokea tena tarehe 04 Agosti, 2021 na kuanza kutafuta ushahidi wa kesi yake kupitia barua yake ya maswali 18 ("**DW 5**").

Wakili aliendelea na majumuisho kuwa Mlalamikaji hajaleta ushahidi wowote kuthibitisha hasara ya TZS. 150,000,000/= anayodai kama fidia na kupitia maswali aliyoulizwa na Wakili wa Mlalamikiwa, barua yake kutoka Halmashauri ya Wilaya ya Rorya ("**PW 10**") imeonekana haina msingi wowote katika kuthibitisha madai hayo.



Alimalizia kwa kusema kuwa ni kweli kosa limetendeka na Mlalamikiwa alikuwa tayari kumrejeshea Mlalamikaji namba yake ya simu lakini Mlalamikaji hakuonesha ushirikiano na pia ameshindwa kuonesha hatua alizochukua ili kurejeshewa namba yake iliyokuwa tayari.

## **6. UCHAMBUZI WA HOJA ZA PANDE ZOTE MBILI**

Baada ya kupokea, kupitia na kuzingatia mawasilisho ya hoja na vielelezo vya pande zote mbili kwa umakini:

**Kwanza**, Kamati imebaini kuwa hakuna ubishi kuwa Mlalamikiwa alisitisha huduma za mawasiliano za namba/laini ya simu ya Mlalamikaji (+255 714 734274) wakati ikiwa katika matumizi, kinyume cha Sheria na Kanuni. Mlalamikiwa, kupitia shahidi wake, **D 1** amekiri kuwa namba ya simu ya Mlalamikaji ilisitishiwa huduma kimakosa, na wakati ikiwa katika matumizi, kutokana na tatizo la kiufundi lililotokea ambalo mpaka sasa timu yao ya ufundi haijalibaini. Pia, Mlalamikiwa, kupitia barua zake za tarehe 19 Mei, 2021 na 30 Agosti, 2021 (vielelezo **PW4/DW4** na **PW7/DW6**), alikuwa tayari kumrejeshea Mlalamikaji namba yake. Hivyo basi, Mlalamikiwa alisitisha huduma na matumizi ya namba ya simu ya Mlalamikaji kinyume na Kanuni ya 8 (6) ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Usajili wa Laini za Simu), 2020 ambayo inamtaka Mtoa huduma kusitisha matumizi ya laini/namba ya simu ya Mteja iwapo haitatumika kwa siku zaidi ya tisini (90) mfululizo.

**Pili**, ili kufikia maamuzi sahihi, Kamati imeona ijikite katika kuchambua kwa kina hoja mbili zenye ubishani/kinzani baina ya pande mbili kama ifuatavyo:

- i. Je, Mlalamikiwa alichukua hatua zinazoridhisha za kurekebisha/kutatua tatizo la Mlalamikaji baada ya kusitisha matumizi ya laini/namba yake ya simu kinyume cha Sheria na Kanuni? na
- ii. Je, Mlalamikaji anastahili kupewa nafuu au fidia yoyote kati ya nafuu/fidia alizoiomba Kamati kumuamuru Mlalamikiwa kumpatia/kumlipa?

**Katika kuchambua hoja kinzani namba (i) ya kama kuna hatua zozote za kuridhisha alizochukua Mlalamikiwa ili kurekebisha/kutatua tatizo**, kwa kuzingatia ushahidi wote uliopokelewa, Kamati imeona kuwa namba ya simu ya Mlalamikaji ilisitishiwa huduma



kimakosa mnamo tarehe 24 Machi, 2021 na mpaka tarehe 19 Mei, 2021 (yaani ndani ya mwezi mmoja na nusu), Mlalamikiwa alikuwa ameshamtaarifu Mlalamikaji kimaandishi (kupitia kielelezo **PW4/DW4**) na ana kwa ana kuwa namba yake ipo tayari kurejeshwa kwake na hivyo alishalitua tatizo. Kamati imebaini kwamba Mlalamikaji hakuchukua hatua za kwenda kuichukua/kuisajili upya namba yake kwa madai ya kwamba Mlalamikiwa hakuwa na nia ya kumpatia namba hiyo tena na ndio maana alishawahi kujaribu kumpatia namba nyingine: +255 710 734274 na kumjibu kuwa namba yake haipo. Kamati imeona kuwa Mlalamikiwa alifanya jitihada za kurekebisha/kutatua tatizo hilo.

Hata hivyo, Kamati imeona kuwa pamoja na jitihada hizo, Mlalamikiwa pia ameonesha mapungufu mawili katika kushughulikia tatizo la mteja wake katika mambo yafuatayo: (i) kwa kitendo cha kumjibu mteja uongo kabla ya kukamilisha uchunguzi wa kina wa tatizo ambapo kupitia kielelezo **PW4/DW4**, alimjibu kuwa laini/namba yake imesitishwa matumizi kwa kuwa haikuwekewa muda wa maongezi kwa muda mrefu; na (ii) kwa kutotafuta njia za utoaji wa huduma bora za kumjua vizuri na kumshawishi mteja wake wa muda mrefu (Mlalamikaji) kukubali kurejeshewa/kusajiliwa upya namba yake.

**Kwa upande wa hoja kinzani namba (ii) ya iwapo Mlalamikaji anastahili kupata nafuu na fidia**, Kamati imebaini kwamba kama ilivyobainishwa katika hoja namba (i) hapo juu, Mlalamikiwa alikuwa tayari kumrejeshea Mlalamikaji laini/namba yake ndani ya kipindi cha mwezi mmoja na nusu baada ya kuisitisha kimakosa. Hivyo, Mlalamikaji alipata usumbufu wa huduma za mawasiliano kwa kipindi tajwa tu japokuwa katika ushahidi wake, amesema kuwa katika kipindi hicho, alikuwa anawasiliana kwa kutumia namba za watu wengine na baadaye aliamua kusajili laini/namba ya Airtel. Hata hivyo, Mlalamikaji alichangia katika kusababisha kutorejeshwa kwa laini yake kwa kuwa imeonekana wazi kupitia ushahidi kuwa kwa mara kadhaa alitaarifiwa kuwa laini yake ipo tayari kurejeshwa (vielelezo **PW4/DW4** na **PW7/DW6**) lakini alikataa kuchukua hatua za kuisajili upya akidai kuwa Mlalamikiwa hakuwa na nia ya kumrejeshea.

Kuhusu madai ya fidia ya Shilingi Milioni Mia Moja na Hamsini (TZS. 150,000,000/=), Kamati imebaini kuwa Mlalamikaji hajaleta leseni yoyote ya biashara, shahidi yoyote wala nyaraka yoyote ya msingi kuthibitisha biashara ya maua rose aliyodai kuifanya na kama



alishawahi kupokea oda za maua au kufanya mauzo yoyote nje na ndani ya nchi. Kielelezo “PW 10” kilicholetwa na Mlalamikaji hakioneshi uhusiano wowote kati ya biashara ya maua anayodai kumiliki na namba yake iliyositishwa, hakithibitishi thamani ya miche anayodai iliharibika wala hasara ya zaidi ya TZS. 150,000,000/= anayodai kusababishiwa na Mlalamikiwa. Kielelezo “PW 10” ni barua ya utambulisho tu kutoka kwa Mwenyekiti wa Kitongoji ambaye siyo mtaalamu wa biashara anayodai kuifanya Mlalamikaji.

Kuhusu madai ya Mlalamikaji kuwa nyaraka zake zote za biashara zilikuwa katika akaunti yake ya barua pepe ya google ambayo anadai kuwa ilifungwa kupitia namba yake iliyositishwa, Kamati imeona kuwa madai hayo si ya msingi kwa sababu google wana vigezo, masharti na utaratibu mbadala (ambao unapatikana wazi kwa kila mteja wao) wa kumrejeshea mteja matumizi ya barua pepe iliyopata changamoto.

Kuhusu nafuu za Mlalamikaji kuombwa radhi na kurejeshewa namba yake pamoja na huduma zote zilizokuwamo wakati inasitishwa, Kamati imeona kuwa Mlalamikiwa alishakubali kufanya hivo.

Hivyo basi, Kamati ya Malalamiko, baada ya kuzingatia mawasilisho ya hoja na vielelezo vya Mlalamikaji na Mlalamikiwa, imegundua ni wazi kuwa:

1. Mlalamikiwa alisitisha matumizi ya laini/namba ya simu ya Mlalamikaji kinyume cha Sheria na Kanuni na Mlalamikaji alipata usumbufu wa kutotumia namba yake katika mawasiliano katika kipindi cha kuanzia tarehe 24 Machi, 2021 mpaka tarehe 19 Mei, 2021 japokuwa alikuwa akitumia namba za watu wengine na baadaye kusajili namba ya Airtel;
2. Mlalamikiwa, pamoja na mapungufu mawili aliyoyaonesha, alijitahidi kurekebisha tatizo ndani ya mwezi mmoja na nusu baada ya kutokea lakini Mlalamikaji alichangia kutorejeshewa namba yake kwa kutochukua hatua zozote za kuisajili upya akidai Mlalamikaji hakuwa na nia ya kumrejeshea; na
3. Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha hasara ya kibiashara anayodai kusababishiwa pamoja na madai ya fidia maalumu ya Shilingi Milioni Mia Moja na Hamsini (TZS. 150,000,000/=).



## 7. UAMUZI

Hivyo basi, kwa mujibu wa Kifungu cha 44 (2) (c), (d) na (g) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Sura ya 172, Kamati ya Malalamiko inaamua kama ifuatavyo:

1. Mlalamikiwa anaamuriwa kumlipa Mlalamikaji fidia ya jumla ya Shilingi za Kitanzania Laki Moja (TZS. 100,000/=) tu, ndani ya siku kumi na nne (14);
2. Mlalamikiwa anaamuriwa kumrejeshea Mlalamikaji laini/namba yake ya simu (0714 734274) pamoja na huduma zote zilizokuwamo kabla haijasitishwa, ndani ya siku kumi na nne (14);
3. Mlalamikiwa anaamuriwa kuwa ndani ya siku kumi na nne (14), awe amemuomba radhi Mlalamikaji kimaandishi; na
4. Kila upande utawajibika kubeba wenyewe gharama ilizotumia katika kuendesha shauri hili.

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 umetolewa **Dar es Salaam**, leo tarehe **23** mwezi **Septemba** mwaka **2022**.



.....  
**Bi. VUPE LIGATE**  
**Mwenyekiti wa Kamati ya Malalamiko**