

**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 /4/ 2023**

**DHIDI YA**

**SOSPETER MKANGI ..... MLALAMIKAJI**

**NA**

**HONORA TANZANIA PLC..... MLALAMIKIWA**

**MBELE YA:**

- |                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| <b>Bi. Rehema Jessica Khalid</b> | <b>- Mwenyekiti</b> |
| <b>Dkt. Mzee Suleiman Mndewa</b> | <b>- Mjumbe</b>     |
| <b>Dkt. Fatuma Simba Ikuja</b>   | <b>- Mjumbe</b>     |
| <b>Bw. Modestus Ndunguru</b>     | <b>- Mjumbe</b>     |

**Tarehe ya Uamuzi** *1. Novemba 2023*

## UAMUZI WA KAMATI

### 1. UTANGULIZI

Mlalamikiwa katika shauri hili (Honora Tanzania Plc), ni kampuni iliyosajiliwa nchini Tanzania na kupewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ili iweze kutoa huduma za mawasiliano hapa nchini, ilihali Mlalamikaji (Bw. Sospeter Mkangi) yeye ni mteja wa Mlalamikiwa ambapo hutumia huduma mbali mbalili za mawasiliano na interneti zitolewazo na Mlalamikiwa kupitia namba ya simu : +255 659 248 887.

Kamati ya Malalamiko ya TCRA, ilipokea lalamiko toka kwa Bw Sospeter Mkangi akimdai Mlalamikiwa amlipe fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Mia sita (Tsh; 600,000,000) baada ya kununua bando lenye thamani ya Shilingi elfu moja (Tsh.1, 000/=) na kupewa MB 550 badala ya MB 650 kama ilivyotangazwa kupitia menyu/orodha ya **\*147\*00#**.

Kiini cha Malalamiko haya mbele ya Kamati ni kwamba Mlalamikaji alimtuhumu Mlalamikiwa kwa kumpa kiasi pungufu cha (MB) data za internet ikilinganishwa na kilichotangazwa kwenye menyu/orodha ya **\*147\*00#** ambapo Mlalamikaji alinunua bando lenye thamani ya Shilingi elfu moja (Tsh.1, 000/=) na kupewa MB 550 badala ya MB 650 kama ilivyotangazwa kupitia menyu ya **\*147\*00#**

### 2. USIKILIZAJI WA MALALAMIKO

Kabla ya lalamiko hili kufikishwa mbele ya Kamati hii, TCRA ilizikutanisha pande zote mbili kwa lengo la kutafuta ufumbuzi wa lalamiko hili kwa usuluhishi wa hiari lakini hakuna suluhisho lililofikiwa kati yao. Hivyo Mlalamikaji aliomba lalamiko lake liletwe mbele ya Kamati hii.

Tarehe 21/09/2023 Kamati ya Malalamiko ya TCRA ilipanga na kusikiliza lalamiko hili mkoani Dodoma ambako ndiko tukio lilitendeka. Lalamiko hili lilisikilizwa katika ukumbi wa ofisi za TCRA Kanda ya Kati, ambapo Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe na upande wa Mlalamikiwa uliwakilishwa na Wakili Venessa Msuya.

### 3. UWASILISHAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Mlalamikaji alidai kuwa mnamo Julai 28, 2022 majira ya Saa 5:52 asubuhi, alilipa Shilingi elfu moja (Tsh.1,000/=) kupitia muamala namba 84076272494, kwa ajili ya kununua bando la intaneti lenye MB 650 kama ilivyooneshwa kwenye menyu/orodha

ya kununua vifurushi/ bando kwa kupiga \*147\*00#, ambayo ilionyesha kama atalipia Tsh 1,000/- atapata MB 650 lakini cha kushangaza saa 5:53 asubuhi alipokea ujumbe mfupi wa maandishi (SMS) kuwa amepokea MB 550 kwa Shilingi elfu moja (Tsh.1,000/=) kinyume na makubaliano ya awali yaliyokuwepo katika menyu wakati anafanya uchaguzi wa kifurushi husika.

Mlalamikaji aliendelea kudai kuwa siku hiyo hiyo ya tarehe 28/07/2023 majira ya saa 2:15 usiku alilipa tena Tsh.1, 000/= kupitia muamala Namba.14078344544 kwa ajili ya kununua kifurushi cha Interneti chenye MB 650 kama ilivyooneshwa kwenye orodha yao baada ya kupiga \*147\*00#, ambayo ilionesha kama atalipia Shilingi elfu moja (Tsh.1,000/=) atapewa 650MB lakini kwa mara ya pili Saa 2:15 usiku alipata SMS kuwa amepokea 550MB kwa Tsh.1, 000/= kinyume na makubaliano ya awali yaliyokuwepo katika orodha iliyokuwepo wakati anafanya uchaguzi.

Siku hiyo hiyo (28 Jul 2022,) Mlalamikaji aliamua kupiga simu ya Mlalamikiwa kitengo cha huduma kwa wateja namba 100 kwa kutumia namba yake ya simu aliyotumia kununua bando hilo. Baada ya kueleza malalamiko yake kwa Mlalamikiwa alikataa kata kata kuwa hawakumpa MB 550 bali ni MB 650 kama alivyo nunua kulingana na orodha iliyopo katika menyu ya vifurushi. Kitengo cha huduma kwa wateja walimtaka Mlalamikaji kutuma ushahidi na taarifa zaidi kwa Mlalamikiwa kupitia namba ya ofisi ya WhatsApp 0714100100.

Mlalamikaji alituma maelezo hayo kama Mlalamikiwa alivyoomba ndipo Mlalamikiwa alimweleza Mlalamikaji kwa kusema kuwa kwa sasa wamefanya maboresho katika huduma hiyo kuanzia tarehe 28/8/2022 asubuhi hivyo kwa Tshs 1,000/- itanunua MB 550. Kisha Mlalamikaji akauliza kama wamebadilisha bando lao, kwa nini menyu ya kununua bando bado inaonesha kuwa Tsh 1,000/- unapata MB 650 na si MB 550, na kudai kuwa Mlalamikiwa hakuweza kutoa maelezo kwa swali hilo.

Mlalamikaji alipozidi kufuatilia kwa kupiga tena simu huduma kwa mteja majira ya saa 2 usiku bado alijibiwa hivyo hivyo na Mfanyakazi wa Mlalamikiwa kuwa huduma imebadilika kuanzia tarehe 28/07/ 2022 asubuhi hivyo kwa Tshs 1,000/- itanunua MB 550. Aidha Mlalamikaji alidai kuwa wakati akiongea na Mfanyakazi wa Mlalamikiwa, Mfanyakazi huyo kuna jina alilomwita na kisha kukata simu. Mlalamikaji alidai kuwa jina aliloitwa na Mfanyakazi huyo lilimletea Mlalamikaji mtafaruku na familia yake.

Mlalamikaji aliendelea kusema kwamba kwa sababu ya kero alizozipata kutoka kwa Mlalamikiwa ikiwa ni pamoja na kuharibiwa bajeti yake ya matumizi ya data, huduma mbovu kwa wateja iliyopelekea kusababisha kutoelewana na familia yake kwa kuitwa jina ambayo si la kwake, na pia kumsababishia kuvuruga programu ya kimasomo na kuharibu mtiririko wa kimawazo ambao angeutumia katika tafiti zake za kimasomo, pia kumpotezea muda mwingi ambao angeutumia katika mambo mengine, yalimpelekea kupata matatizo ya kisaikolojia. Kutokana na sababu hizo, aliitaka Mlalamikiwa kumlipa fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Mia Sita (Tsh; 600,000,000.00).

Wakati akihojiwa na Wakili wa Mlalamikiwa, Mlalamikaji alijibu kwamba ushahidi wa kuwa aliwasiliana na Mfanyakazi wa Mlalamikiwa na kumweleza kama amepatiwa MB 550 upo na akitaka anaweza kuuwasilisha tena. Aidha kuhusu kuitwa jina tofauti na Mfanyakazi wa Mlalamikiwa kabla ya kukatiwa simu je kulikuwa na maelekezo gani mengine aliyoambiwa? Mlalamikaji alidai kuwa aliambiwa kuwa huduma imebadilika na kwamba hakumbuki maelezo mengine ya kuambiwa afike kwenye ofisi yoyote ya Mlalamikiwa iliyo jirani na Mlalamikaji.

Kuhusu ni jina gani alilotumia katika Mtandao wake wa WhatsApp, Mlalamikaji aliieleza Kamati kuwa hutumia jina la SAMKANGI ilihali jina lake halisi ni Sospeter, vile vile aliambia kamati kuwa hayo majina yote mawili ni ya kwake lakini hakuwa na kithibitisho cha kuonesha kuwa majina hayo mawili ni ya mtu mmoja. Jina aliloitwa na Mfanyakazi wa Mlalamikiwa hakulisema katika maelezo yake lakini alidai kuwa anaweza kulisema.

Alipotakiwa atoe ufafanuzi kuhusu matumizi yake ya Interneti alidai kuwa yanategemea uhitaji, lakini alipoulizwa taraha 28/07/2022 alinunua bando mara ngapi alidai kuwa hakumbuki. Alipohojiwa hizo MB 650 huzitumia kwenye matumizi gani alidai huzitumia kwa ajili ya kuperuzi na kujisomea mtandaoni. Kuhusu kuthibitisha kuwa yeye ni mwanafunzi alisema hajawasilisha kielelezo chochote kuthibitisha hilo vile vile alipotakiwa kuthibitisha kama kulikuwa na ugomvi baina yake na mkewe kutokana na kukosa MB 100 au kuitwa jina tofauti na Mfanyakazi wa Mlalamikiwa hakuweza kuthibitisha hilo.

Kuhusu namna alivyofikia kudai kiasi cha Shilingi za Kitanzania Milioni Mia sita (Tsh. 600,000,000/-) Mlalamikaji alisema hana ushahidi wa namna alivyofikia kiasi hicho cha fedha na wala hana cheti cha kitabibu kutoka hospitali kikionesha kuwa kutokana na kukosa MB 100 au kuitwa jina tofauti kulimletea adhari ya kisaikolojia iliyopelekea kutaka alipwe kiasi hiko cha fedha.

Alipohojiwa kuhusu kukosa MB 100 kunapelekea vipi kuzalilishwa na Mfanyakazi wa Mlalamikiwa, Mlalamikaji alisema kuwa yanatokana na yeye kuitwa jina tofauti. Kuhusu MB100 anaweza kuzitumia kwa ajili gani na kwa muda gani kama mwanafunzi Mlalamikaji alidai kuwa MB hizo huwa zina thamani kama angezipata na kuzitumia kwa siku ile.

Kuhusu ni mara ngapi alinunua bando la Interneti na kukosa MB 100 alidai ni mara zote, na alipoulizwa ikiwa ni mara zote kama amewasilisha ushahidi kuthibitisha hilo alidai kuwa hana uthibitisho, na wala hajawahi kufika ofisi za Mlalamikiwa kupeleka malalamiko hayo zaidi ya kuwasiliana kwa njia ya WhatsApp na kupiga simu namba 100.

Wakati akiulizwa maswali na Kamati, Mlalamikaji alijibu kuwa kuathirika kwake kisaikolojia ni kuwa katika hali (*mood*) isiyo ya kawaida. Aidha, alipoulizwa ikiwa anajua MB 100 zinatumiwa kwenye kuperuzi au kutembelea tovuti mbalimbali Mlalamikaji alisema hajui MB 100 zinaweza kutumiwa katika kuperuzi kwenye tovuti ambazo anazitembelea kufanya tafiti zake. Alipokuwa akijibu kwa nini alirudia kununua kifurushi baada ya kugundua kuwa kina MB pungufu alidai kuwa hakudhania kuwa tatizo linaweza kujirudia tena.

Kuhusu kwanini kuitwa jina tofauti mara moja tu lilisababisha mgogoro kati yake na mkewe haoni kama linaashiria ni kwa namna gani haaminiki jambo linalopelekea hata Kamati kutilia shaka maelezo yake, Mlalamikaji alidai anaomba asijibu kuhusu hilo.

Alipoulizwa ikiwa amemleta mkewe kama shahidi mbele ya Kamati ili kuthibitisha kuwapo kwa mgogoro huo alidai ulisababishwa na kuitwa jina tofauti au kukosa MB 100 Mlalamikaji alisema hapana hajamleta shahidi huyo.

Alipokuwa akijibu swali la ni kwa muda gani ametumia namba hiyo na kama tangu aanze kuitumia alishapata tatizo lolote dhidi ya Mlalamikiwa, Mlalamikaji alidai kuwa

namba hiyo ameitumia kwa muda wa zaidi ya miaka nane na kwamba katika kipindi hicho chote hajawahi kupata shida na Mlalamikiwa. Kuhusu kama ana majina tofauti anayotumia katika mtandao wa kijamii wa WhatsApp Mlalamikaji alidai kuwa ni kweli ana jina zaidi ya moja ikiwemo analotumia katika mtandao wa WhatsApp.

Kuhusu kuharibiwa bajeti alidai kuwa hawezi kuthibitisha ni kiasi gani cha bajeti kilichovurugwa kwa kupewa MB 550 badala ya MB 650. Aidha alidai kuwa hata screen short hazikuwa na tarehe au uthibitisho kuwa zimetoka katika namba yake ya mtandao wa Mlalamikiwa.

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

Mlalamikiwa aliwasilisha hoja na utetezi wake kupitia kwa Shahidi wake mmoja, Bwana Martin Mavura ambaye ni Meneja mauzo wa Mlalamikiwa katika mkoa wa Dodoma, ambaye pia anashughulikia maswala ya biashara na usambazaji vifurushi pamoja na usimamizi wa maduka ya Mlalamikiwa na katika uamuzi huu atajulikana kama "D 1".

Akiongozwa na Wakili wa Mlalamikiwa, Bi Venessa Msuya, D1 alisema amefika mbele ya Kamati kwa ajili ya kufafanua juu ya malalamiko ya mteja wao aitwaye Bw. Sospeter Mkangi anayelalamika juu ya kifurushi cha data cha siku alichokunua kwa Tsh 1,000/- ambapo alikuwa anapata MB 650 lakini akapata MB 550.

D1 alidai kuwa mabadiliko hayo yalitokana na maboresho ya vifurushi ambapo kwa mujibu wa sheria wanatakiwa kuwasilisha TCRA maombi ya mabadiliko au maboresho ya vifurushi na yakishaidhinishwa hupaswa kutangaza mabadiliko hayo katika magazeti ambapo Mlalamikiwa alitangaza mabadiliko hayo katika magazeti ya Mwananchi na *The Guardian* ya tarehe 13/07/2022 ambapo mabadiliko haya yalitakiwa yaanze kutumika tarehe 01/08/2022. Hata hivyo kulingana na mifumo inavyofanya kazi na kwa sababu wanatumia mifumo ili kurahisisha kazi walianza mchakato wa kubadilisha na kuboresha vifurushi hivyo tangu tarehe 27/07/2022.

D1 alidai kuwa maboresho hayo ya vifurushi yalimuathiri Mlalamikaji kwa sababu alifanya manunuzi ya kifurushi wakati maboresho yakifanyika katika mifumo, kwani kutokana na ukubwa wa taarifa mbalimbali zinazotakiwa kubadilishwa walitakiwa waanze kufanya maboresho ya mifumo mbalimbali ili ikifika tarehe 01/08/2022 maboresho yawe yamefanyika kikamilifu. Pia D1 alieleza Kamati kuwa wakati wa

kuchakata taarifa menyu/orodha ya vifurushi \*147\*00# ilikuwa ni miongoni mwa taarifa ambayo ilikuwa haijafikiwa katika kuchakatwa na kuboreshwa wakati Mlalamikaji ananunua kifurushi anachokilalamikia, ndio mana Mlalamikaji aliweza kupata menyu/orodha ya zamani ambayo ilionesha angepata MB 650 kwa malipo ya Tsh. 1,000/-.

**D1** aliendelea kudai kuwa Mlalamikiwa anafanya kazi zake kwa mujibu wa sheria za nchi vile vile wanafanya ufuatiliaji wa karibu sana wa mifumo yao halikadhalika wanasimamiwa na vyombo mbalimbali ikiwamo TCRA, hivyo hawawezi kufanya ulaghai kwa wateja wake, na kwamba kilichotokea ni kwamba orodha ya vifurushi ilichelewa kuhuishwa kwa wakati.

Halikadhalika **D1** alidai kuwa kitengo cha huduma kwa wateja kipo ili kusaidia kuwasiliana na wateja wanapopata changamoto mbalimbali katika kutumia huduma wanazozitoa. Iwapo ikitokea Mteja hajaridhishwa na majibu ya Mfanyakazi anapopiga simu kitengo cha huduma kwa mteja, anaweza kufika katika ofisi/maduka ya Mlalamikiwa ili kuweza kuhudumiwa na kupata suluhisho kwa haraka zaidi kwani katika maduka hayo kunafanyika mawasiliano ya haraka na ofisi ya makao makuu ili kupata majibu kwa haraka na kutatua changamoto ya Mteja. Lakini kwa mujibu wa taarifa zao hawana kumbukumbu yo yote inayoonesha iwapo Mlalamikaji aliwahi kufika dukani au ofisini kwa Mlalamikiwa.

Vilevile, **D1** alidai kuwa kwa jiji la Dodoma kuna maduka mengi yakiwemo, Duka la Mlalamikiwa lililoko Nyerere Square, UDOM, Jamatini na Kisasa ambayo Mlalamikaji angeweza kufika na kutatuliwa tatizo lake.

Wakati akiulizwa maswali na Mlalamikaji, **D1** alikiri kuwa namba 100 ni kweli ni namba ya huduma kwa wateja ya Mlalamikiwa na wanaohudumia wateja ni watumishi wa Mlalamikiwa. Pia **D1** aliieleza Kamati kuwa namba ya 0714100100 ni namba ya Mlalamikiwa na namba hiyo hutumika kwa mawasiliano yanayofanyika kwa "charts" na kukiri kuwa Mawasiliano yoyote anayopokea Mteja kutoka katika namba hiyo ni majibu halali na sahihi toka kwa Mlalamikiwa.

Pia alidai kuwa maelekezo yanayotoka katika orodha ya kununua vifurushi ni maelezo sahihi, lakini kilichotokea katika orodha ya \*147\*00# siyo udanganyifu kwa sababu haikufanywa kwa makusudi kwakuwa Mlalamikiwa alikwisha toa tangazo katika

magazeti ya Mwnanchi na *The guardian*, pia huduma kwa wateja walimpa taarifa ya nini kilichotokea na si udanganyifu maana hakikufanyika kwa makusudi.

Kuhusu kuwa mabadiliko yalitakiwa kuanza kufanyika tarehe 01/08/2022 lakini yeye alinunua kifurushi tarehe 28/07/2022 siku mbili kabla haoni kama alikuwa anaenda kinyume na taratibu, D1 alidai kuwa ni Sahihi.

Wakati akihojiwa na Kamati, D1 alijibu hajaja na kielelezo cha gazeti linaloonyesha kuwa tangazo hilo lilitoka tarehe 27/07/2022. Kuhusu kufanya ujanja na udanganyifu kwa kuweka menu inayoonesha MB tofauti na anazopata Mteja baada ya kununua D1 aliiambia Kamati kuwa hawafanyi ujanja kwa sababu kabla ya kuruhusu mfumo hufanya majaribio. Na alipoulizwa ikiwa wanafanya majaribio ilikuwaje wakaruhusu menu kuonesha MB tofauti na alizoziona wakati ananunua, haoni kuwa walifanya kosa kwa kuruhusu mfumo ya programu (*software*) ambayo bado iko kwenye majaribio katika "*live production*" kabla ya kumaliza ku huisha programu husika (*upgrade software*) jambo lililopelekea kuanza kufanya mabadiliko tarehe 28/07/2022 ilihali ilitakiwa ikubali mabadiliko tarehe 01/08/2022, D1 alijibu tu hapana.

Aidha D1 alidai kuwa kulingana na mfumo unavyofanyakazi isingeweza kufanyika mara moja tarehe 1/08/2022 kwa sababu kuna mambo wataalamu wa mfumo walitakiwa kufanya kabla ya tarehe 01/08/2022.

Pia D1 alikubali kuwa ni kweli changamoto za mfumo zilipelekea Malalamiko ya Mteja wao, hata hivyo alidai kuwa Mlalamikiwa alikuwa na namna ya kuwasaidia wateja walioadhiriwa na mapungufu au changamoto ya mfumo, ambapo walikuwa tayari kutoa kiasi cha MB kilichokosekana (100MB) au namna yoyote nyingine ikiwemo kumpa hata kifurushi cha mwezi na kwamba nia hiyo bado wanayo hadi sasa.

Kuhusu mkanganyiko wa mteja kutumia namba ya 100 na kumwambia atume vielelezo kwa namba ya Whatsapp badala ya kumwelekeza aviwasilishe kwenye ofisi/duka la Mlalamikiwa, haoni kuwa ulisababisha mkanganyiko kwa Mteja? D1 alikiri kuwa ni kweli kuwa mkanganyiko huo kwa Mteja ulisababishwa na Mlalamikiwa.

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

Mlalamikaji alifanya majumuisho ya mawasilisho ya hoja zake kwa kusema kuwa Mlalamikiwa hawakumtendea haki kwa kumnyima huduma aliyokuwa ameipia MB 650 na kupewa MB pungufu na hata pale alipojitahidi kutoa ushirikiano kwa kuwapigia



ili watatue tatizo kwa njia za kawaida bado Mlalamikiwa hakuonyesha ushirikiano. Hivyo anaiomba Kamati itoe adhabu kwa Mlalamikiwa kwa kujipatia fedha kwa njia ya udanganyifu kutoka kwa Mlalamikaji na imfidie na ikiwezekana hatua kali nyingine zichulikuliwe dhidi ya Mlalamikiwa kwa kuwa kilichotokea haikuwa kwa bahati mbaya bali makusudi.

Kwa upande wa Mlalamikiwa, kupitia Wakili wa Mlalamikiwa akimwongoza **D1** ambapo alijumuisha kwa kusema kuwa licha ya Mlalamikaji kudai kuwa kulikuwa na ulaghai na Mlalamikiwa kila mara alipokuwa akitaka kumfafanulia Mlalamikaji juu ya kilichotokea Mlalamikaji hakuwa tayari kuonesha kutaka kuelewa na hata pale Mlalamikiwa alipokuwa tayari kumpa fidia ya kumrejeshea MB100 zilizopungua bado Mlalamikaji hakuonesha nia ya kupata suluhisho kwa lalamiko lake.

Hatimaye, Wakili wa Mlalamikiwa alimalizia kwa kusema kuwa wapo tayari kumrejeshea Mlalamikaji MB 100 pamoja na kumpatia kifurushi cha mwezi.

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

Baada ya kupokea, kupitia na kuzingatia mawasilisho ya hoja za pande zote mbili kwa umakini na ili kufikia maamuzi sahihi, Kamati imeona ijikite katika kuchambua kwa kina hoja mbili zenye ubishani/kinzani baina ya pande mbili kama ifuatavyo:

- i. Ikiwa Mlalamikaji alipata MB 550 kwa Shilingi 1000 badala ya MB 650 zilizooneshwa kwenye menu ya vifurushi?
- ii. Ikiwa Mlalamikaji anastahili kupewa nafuu au fidia yoyote?

Kwa kuanza na hoja ya **ikiwa Mlalamikaji alipata MB 550 kwa Shilingi 1,000/- badala ya MB 650 zilizooneshwa kwenye menu ya kifurushi?** Katika kujadili hoja tajwa hapo juu Kamati ilijikita katika maelezo ya ushahidi yaliyowasilishwa mbele ya Kamati na pande zote mbili na kubaini kuwa, hakuna ubishi kuwa Mlalamikaji alipata MB 550 kwa Shilingi 1,000/- badala ya MB 650 zilizooneshwa kwenye menu ya vifurushi hili limedhihirishwa na **D1** ambaye alikiri kutokea kwa tatizo la mfumo wa Mlalamikiwa wakati wa kuchakata na kuhuisha taarifa za mabadiliko ya vifurushi.

Aidha Kamati imetilia maanani kuwa licha ya **D1** kudai kuwa walichapisha katika magazeti ya *the Guardian* na Mwananchi ya tarehe 13/07/2022 juu ya mabadiliko ya

Vifurushi vya Interneti kuanzia tarehe 27/07/2022 lakini hakuna ushahidi uliowasilishwa mbele ya Kamati ili kuthibitisha hilo. Aidha **D1** alikiri kuwa licha ya kwamba kulikuwa na tangazo la gazeti lakini ilitakiwa mfumo huo uanze kuonesha mabadiliko ya vifurushi kuanzia tarehe 01/08/2022, hivyo kitendo cha Mlalamikaji kupewa MB 550 ambazo ni pungufu na alizooneshwa kwenye menyu ya vifurushi siku mbili kabla ya mfumo kuhuisha taariifa lilikuwa ni kosa la Mlalamikiwa lililosababishwa na mifumo yake.

Aidha, kuhusu usumbufu alioukata Mlalamikaji kutoka kwa watoa huduma wa Mlalamikiwa, Kamati imejiridhisha kuwa ni kweli Mlalamikaji hakuelekezwa kuwasilisha vielelezo vyake kwenye ofisi/duka la Mlalamikiwa lililo karibu naye bali aliambiwa awasilishe kupitia mtandao wa WhatsApp jambo ambalo lilileta mkanganyiko na kutoelewana baina ya Mlalamikaji na Mfanyakazi wa Mlalamikiwa na hili limedhihirishwa na **D1** wakati akijibu maswali ya Kamati na kukiri kuwa Mlalamikaji alipata mkanganyiko uliosababishwa baada ya kuambiwa kutumia namba ya WhatsApp ambayo siyo namba rasmi inayo tambulika kama ilivyo namba 100.

Kwa upande wa hoja ya **Iwapo Mlalamikaji anastahili kupata fidia**, Kamati baada ya kupitia maelezo ya ushahidi yaliyotolewa na Mlalamikaji na madai ya madhara ya kosa alilotenda Mlalamikiwa na hatua za uwajibikaji zilizochukuliwa na Mlalamikiwa baada ya kuarifiwa juu ya kutokea kwa tatizo hilo;

Kamati imejiridhisha kuwa Mlalamikaji hakutoa uthibitisho mahsusi na madhubuti juu ya madai yake mbele ya Kamati ili kudhihirisha kuwa kiasi hicho cha Shilingi za Kitanzania Milioni Mia sita (TSh 600,000,000/=) kinatokana na Mlalamikiwa kumharibia bajeti yake ya matumizi ya data, huduma mbovu kwa wateja, na kusababisha kutoelewana na familia yake kwa kumwita majina ambayo si ya kwake, na pia kumsababishia kuvuruga programu ya kimasomo na kuharibu mtiririko wa kimawazo ambao angeutumia katika tafiti zake za kimasomo, pamoja na kumpotezea muda mwingi ambao angeutumia katika mambo mengine na kuathirika kisaikolojia.

Kwa kuongezea, Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha mbele ya Kamati uhusiano uliopo kati ya kukosa MB100 yaani kitendo cha kupata MB 550 badala ya MB 650 na madai ya kutaka kulipwa fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Mia sita (TSh

600,000,000/-). Halikadhalika, hakuna uchambuzi wa jinsi alivyofikia kiwango hicho cha pesa anachodai alipwe kama fidia.

Aidha, kama ilivyoainishwa katika miongozo na maamuzi ya kimahakama kuwa madai ya madhara anuai, lazima yathibitishwe kipeke na kwa mathubuti. Vile vile, kwa mujibu wa Kanuni na miongozo ya Kamati zinamtaka mtu anayelalamika ndiye ana wajibu wa kuthibitisha malalamiko yake.

Hivyo basi, baada ya kuzingatia hoja zilizo wasilishwa na pande zote mbili na kuzingatia kuwa Mlalamikaji hakutoa uthibitisho wa wote madhubuti mbele ya Kamati ili kuunga mkono madai yake kwamba aliathirika kisaikolojia kwa kitendo cha kupewa MB pungufu na kutaka kulipwa fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Mia sita (Tsh.600,000,000/=), vivyo hivyo Kamati haioni msingi wowote wa kuidhinisha maombi ya Mlalamikaji ya kutaka kulipwa kiasi hicho cha fedha.

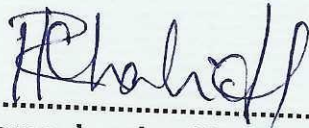
## 7. UAMUZI

**Hivyo basi**, kwa mujibu wa Kifungu cha 44 (2), (a) na (g) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Sura ya 172, [RE 2017], **Kamati ya Malalamiko INAAGIZA** kama ifuatavyo:

1. Madai ya fidia ya shilingi za Kitanzania Milioni Mia sita dhidi ya Mlalamikiwa yanatupiliwa mbali kwa mlalamikaji kushindwa kuyathibitisha.
2. Mlalamikiwa anapewa onyo kali na kutakiwa kuhakikisha kuwa haruhusu mifumo yake kufanya kazi kabla ya kukamilisha mchakato wa kuhuisha taarifa au programu zake.
3. Kwamba, ndani ya siku kumi na Nne (14) Mlalamikiwa anapaswa kumpatia Mlalamikaji kifurushi cha Interneti cha mwezi cha Shilingi za Kitanzania Eflu Hamsini (Tsh 50,000/-) kama fidia ya jumla kutokana na kitendo cha mlalamikiwa kumpatia Mlalamikaji MB pungufu tofauti na alizo ziona wakati akifanya manunuzi ya kifurushi husika.
4. Kila upande utawajibika kwa gharama ilizozitumia kuendesha shauri hili.

Haki ya kukata rufaa dhidi ya Uamuzi huu kwenye Baraza la Ushindani (FCT) ndani ya siku 21 (ishirini na moja) kutoka tarehe ya Uamuzi huu, ipo wazi kwa kila upande.

Uamuzi huu umetolewa Dar es Salaam, leo tarehe ...1... mwezi Novemba mwaka 2023.



.....  
**Bi. Rehema Jessica Khalid**

**Mwenyekiti wa Kamati ya Malalamiko**

TANZANIA COMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY  
20 SAM NJOMA ROAD  
P. O. Box 474  
14414 DAR-ES-SALAAM