

**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 /5/ 2023**

**BAINA YA**

**TAJIVIC CHIUJA ..... MLALAMIKAJI**

**NA**

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

**MBELE YA:**

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

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

## UAMUZI WA KAMATI

### 1. UTANGULIZI

Ndugu Tajivic Chiuja (ambaye katika shauri hili atajulikana kama “**Mlalamikaji**”) ni mteja wa Honora 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 laini ya simu: namba +255718646611

Tarehe 23 Septemba, 2022, Mlalamikaji aliwasilisha malalamiko yake kwa kujaza fomu ya malalamiko iliyowasilishwakwenye Kamati ya Malalamiko ya Mamlaka ya Mawasiliano, Tanzania (ambayo katika shauri hili itajulikana kama “**Kamati**”) akimlalamikia Mlalamikiwa kumsitishia huduma ya kifurushi chake cha data alichojisajili tarehe 14 Juni, 2022, Saa 10:22 jioni, ndani ya saa moja baada ya kujiunga na kifurushi hicho, kinyume na masharti/utaratibu.

Katika lalamiko hili, Mlalamikaji anaiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa amlipe fidia baada ya kumlaghai na kumkopesha kifurushi cha data cha *gigabyte* GB 1.3 na badala yake akakopeshwa kifurushi cha data cha *Megabyte* MB 150 hali iliyomsababishia usumbufu ikiwa ni pamoja na kukosa biashara aliyokuwa anaitegemea ambayo ingeweza kumuingizia kiasi cha Shilingi za Kitanzania Milioni Saba (Tsh. 7,000,000/-).

### 2. USIKILIZWAJI WA LALAMIKO

Lalamiko hili lilisikilizwa katika ofisi za TCRA Dar es Salaam tarehe 22 September, 2023, Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe na hakuwa na shahidi wakati Mlalamikiwa aliwakilishwa na Wakili **Regnald Martin** pamoja na shahidi wake aitwaye **Yahaya Mikidadi** ambapo katika lalamiko hili atarejewa kama **D 1**.

### 3. UWASILISHWAJI WA HOJA ZA MLALAMIKAJI

Mlalamikaji alianza kwa kusema kuwa tarehe 14 Juni, 2022 alitumiwa ujumbe uliokuwa unalenga kumshawishi akope kifurushi cha GB 1.3 baada ya salio lake kufika mwisho kwa gharama ya Shilingi za Kitanzania Eflu Mbili (Tsh. 2,000/-) kabla ya riba. Baaba ya muda alipokea ujumbe wa kupata **MB 150** na ambapo atakatwa Shilingi za Kitanzania mia sita

Ishirini na Tano (Tsh. 625/-) akiongeza salio tofauti na ujumbe aliotumiwa awali ambao ulimshawishi na kuwa na tarajio la kupokea GB 1.3.

Baada ya hali hiyo aliamua kupiga simu huduma kwa wateja kutaka kujua sababu ya mabadiliko hayo na akaambiwa kuwa atajibiwa baada ya nusu saa. Baada ya muda kupita, alipiga tena simu kuulizia majibu ambapo alijibiwa kuwa hakuwa ameelewa ujumbe uliokuwa umetumwa kwake wa kukopa na kuufanyia kazi.

Baada ya kuonekana kutokuridhika na majibu hayo, aliambiwa asubiri na muda ulipita bila ya kupata huduma ya lalamiko lake. Aliwasiliana na TCRA baada ya siku nne, na akaambiwa awasilishe lalamiko rasmi kwa mtoa huduma ambapo aliwaandikia barua pepe kuwasilisha lalamiko lake ambapo muda ulipita bila majibu yoyote.

Aliwasilisha rasmi lalamiko lake TCRA ambapo baada ya muda mfupi alipigiwa simu na kutakiwa kufika TCRA tarehe 15/7/2022 wito ambao alikuja kugundua kuwa wito huo pia ulikuwa unamhusu Mlalamikiwa. Siku ya wito akiwa mapokezi ya TCRA alipokea simu toka kwa Afisa aliyejitambulisha kuwa ni mtumishi wa Mlalamikiwa na kuahidiwa kutatuliwa lalamiko lake lakini siku hiyo Mlalamikiwa hakuweza kufika TCRA kutii wito wa kutatua lalamiko la Mlalamikaji.

Baada ya majadiliano ya muda mfupi na Afisa wa TCRA ambayo hayakuhudhuriwa na Mlalamikiwa, Mlalamikaji alishauriwa na Afisa wa TCRA baada ya kuongea na Afisa wa Mlalamikiwa kuwa aende katika ofisi ya Mlalamikiwa kwa kuwa wameomba kukutana naye. Aliendelea kueleza kuwa, alipofika ofisini kwa Mlalamikiwa alikutana na Afisa wa Mlalamikiwa aliyejitambulisha kwa jina la Gasper na kumweleza kuwa kulikuwa na tatizo la kimfumo kwenye mifumo yao.

Mlalamikaji akiwa ofisini kwa Mlalamikiwa, aliomba kufidiwa gharama kutokana na usumbufu alioupata uliosababishwa na huduma isiyokidhi matarajo yake na kama Mteja alihitaji kufidiwa. Na kuwa Gasper alimuahidi kumfidia Mlalamikiwa kifurushi cha GB 6 ambazo zilikuwa ni thamani ya Shilingi za Kitanzania Efu Ishirini (Tsh. 20,000/-) ambacho kingetakiwa kitumike ndani ya muda wa mwezi mmoja.

Mlalamikiwa aliridhia fidia hiyo lakini aliomba pia afidiwe kiasi cha fedha kwa ajili ya usumbufu alioupata. Afisa wa Mlalamikiwa alimweleza kuwa, hakuwa na mamlaka ya kulisemea hilo,

ila akamwambia kuwa aandike mchanganuo wa hayo madai yake na kuwa yatafanyiwa kazi na kupewa majibu stahiki.

Tarehe 6/9/2022 Mlalamikaji alipokea majibu ya ombi la fidia ya fedha toka kwa Mlalamikiwa yakieleza kuwa, Mlalamikiwa hakuwa tayari kutoa fidia ya fedha kwa kifurushi cha GB 6 lakini Mlalamikiwa alikuwa tayari kumfidia Mlalamikaji MB nyingine ili kumaliza lalamiko husika, jambo ambalo Mlalamikaji hakuwa tayari.

Baada ya kuonesha kutokuridhika na maamuzi ya Mlalamikiwa, aliomba kujaza fomu rasmi ya kupeleka lalamiko lake mbele ya Kamati na kuomba fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni sita (Tsh 6,000,000/). Mlalamikaji alitoa nyaraka ambazo ni sehemu ya mawasiliano yake na Mlalamikiwa ili kuthibitisha kuwasiliana na Mlalamikiwa pamoja na fomu ya kusajili malalamiko yake TCRA

Alipoulizwa kuwa kama anaweza kuieleza Kamati kwa wastani wa matumizi yake ya bando ni kiasi gani, alijibu kuwa matumizi yake hayafanani kwani kuna siku anatumia GB 2 na kuna siku anatumia chini ya hapo.

Alipoulizwa kuwa kipato chake kwa siku au mwezi ni shilingi ngapi, alijibu kuwa, hana kiwango maalumu kwani kuna siku anajipatia mpaka Shilingi za Kitanzania Milioni Moja (Tsh 1,000,000/-) au pungufu. Alipoulizwa kuhusiana na tukio la siku ya tarehe 14/6/2022, aliambiwa akope, yeye alielewa nini? alijibu kuwa, kukopa ni pale anapojikuta hana hela na anahitaji huduma ya kifurushi kwa malipo ya baadae (post paid).

Alipoulizwa ni kwa nini alikopa badala ya kununua kifurushi cha mahitaji yake alijibu kuwa, yeye ni Mteja wa muda mrefu wa Mlalamikiwa na huwa anakopa mara nyingi anapoishiwa na bando. Alipoulizwa wakati tukio linatokea la tarehe 14/6/2022 alikuwa amefikia kiwango gani cha kukopa, alijibu kuwa alikuwa amefikia kiwango cha kukopa cha Shilingi za Kitanzania Mia Tano (Tsh. 500/-) pekee na asingeweza kukopa zaidi.

Alipoulizwa kuwa wakati anatumiwa ujumbe, alikuwa amekopa deni ambalo alikuwa hajalilipa, na kuwa hakuwa na sifa ya kukopesheka alijibu kuwa ni kweli wakati anapokea ujumbe tarehe 14/6/2022 alikuwa na deni ambalo halikuwa limelipwa na hivyo hakuwa na sifa ya kukopesheka na Mlalamikiwa.

Alipoulizwa kama anaweza kuiambia Kamati kuwa ni kwa jinsi gani aliathirika kwa kukosa hiyo **GB 1.3**, aliyokuwa ameahidiwa kukopeshwa, alijibu kuwa alikuwa kwenye kushindania kitabu cha kutafsiri ambapo kwa kukosa kwake hicho kifurushi kulipelekea kukosa hiyo kazi aliyokuwa anatarajia kuipata.

Alipoulizwa kama amewasilisha ushahidi wowote kuthibitisha kukosa kazi hiyo ambayo alitarajia kuipata kabla ya kukatizwa kwa GB. Alijibu kuwa hakuwasilisha ushahidi wowote kuthibitisha madai yake.

Alipoulizwa kama anaweza kueleza mchanganuo wa madai yake ya fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Saba (Tsh. 7,000,000/-) alijibu kuwa mchanganuo huo ulikuwa kwenye baruapepe aliyoituma kwa Mlalamikiwa. Alipoulizwa kama aliwasilisha uthibitisho wowote mbele ya Kamati kuhusiana na madai yake kwenye mchanganuo wa kulipwa gharama alizoainisha? Alijibu kuwa hana lakini kama akipewa ruhusa anaweza kuleta mashaidi kuthibitisha madai yake.

Na alipoulizwa kama kuna uhusiano wowote wa kazi zake na ofa au mikopo inayotolewa na Mlalamikiwa, alijibu kuwa, hapana na kuwa alilazimika kukopa kutokana na kuwa hakuwa na hela wakati huo. Aliongeza kuwa, amekuwa ni mteja wa kukopa vifurushi vinavyotolewa na Mlalamikiwa.

Alipoulizwa na Wajumbe wa Kamati kuhusiana na mchanganuo wa kuchapisha (printing charge), kupanga kurasa (page setting) na ubunifu wa kurasa (page designing) ambavyo aliainisha kwenye madai yake ya fidia anayotaka kulipwa alijibu kuwa hizo gharama hazikuwa zake peke yake na badala yake, alikuwa anawapa pia wadau wake wanafanya kazi hizo nyingine kwani yeye anahusika na kutafsiri tu.

Alipoulizwa na Kamati kuwa analipwa kiasi gani kwenye kazi yake ya kutafsiri alijibu kuwa, anatoza kiasi cha shilingi 20 – 30 kwa neno moja au kwa mapatano ya jumla kwa kadri anavyokubaliana na mhusika. Na alipoulizwa kuwa, kazi anayodai aliikosa ilikuwa na maneno mangapi alijibu kuwa hakumbuki.

Kamati iliendelea kumhoji Mlalamikaji na kutaka kuelezwa kama mpaka anakosa GB alizokuwa anatarajia, alikuwa ameshafanya kazi anayodai aliikosa baada ya kukosa kazi.

Alijibu kuwa, mpaka anakosa GB alizokuwa alitarajia kuzipata hakuwa ameanza kazi husika. Na alipoulizwa kuwa, ni kwa jinsi gani aliathirika alijibu aliathirika kwa kukosa fedha.

Alipoulizwa kuwa, kama anakumbuka kwenye fomu yake ya Malalamiko alijaza kiasi gani alijibu kuwa, hakuwa anakumbuka. Alipokumbushwa kuwa kwenye fomu ya Malalamiko alikuwa amejaza Shilingi za Kitanzania Milioni Sita (Tsh. 6,000,000/-) na kwenye Kamati amewasilisha kuwa anadai fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Saba (Tsh. 7,000,000/-), na kuwa ni kitu gani kinasababisha hizo tofauti, alijibu kuwa, madai yake anayoomba ni fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Sita (Tsh. 6,000,000/-) na sio Shilingi za Kitanzania Milioni Saba (Tsh. 7,000,000/-) kama alivyoeleza hapo awali.

Alipoulizwa kuwa anaishi wapi, alijibu anaishi Kigamboni, Kata ya Maweni, Mtaa wa Mwafaka. Na alipoulizwa kuwa Maweni mpaka kufikia maeneo yanayouzwa vocha kuna umbali gani, alijibu kuna umbali wa kilomita 3. Alipoulizwa kuwa kwa kukosa kukopa kifurushi alichokuwa anakitaka kunahusikaje na madai ya fidia aliyoyaleta mbele ya Kamati. Alidai kuwa kazi aliyoikosa ingempatia Shilingi za Kitanzania Milioni Saba (Tsh. 7,000,000/). Alipoulizwa kama kuna ushahidi wowote aliouwasilisha mbele ya Kamati kuthibitisha mapato yake? Alijibu hapana.

Alipoulizwa kama anamiliki laini ngapi za simu alijibu kuwa, anazo laini za kampuni ya Vodacom na Airtel. Alipoulizwa kuwa aliposhindwa kupata mkopo toka kwa Mlalamikaji, kwa nini hakufikiria kupata mkopo toka kwa mtoa huduma mwingine? Alijibu kuwa, hana mazoea ya kukopa kwenye hao watoa huduma wengine na kuwa hana uzoefu na huduma zao.

#### 4. UWASILISHWAJI WA HOJA ZA MLALAMIKIWA

Mlalamikiwa aliwasilisha hoja na utetezi wake kupitia kwa shahidi wake mmoja, Bwana **Yahaya Mikidadi** ambaye ni Afisa anayeshughulikia Huduma kwa Wateja, na katika uamuzi huu atajulikana kama "D 1".

Akiongozwa na Wakili wa Mlalamikiwa, **Reginald Martin, D 1** alisema yupo Kitengo cha Malalamiko, Anamfahamu Mlalamikaji kama Mteja wa Mlalamikiwa na pia anayafahamu malalamiko yake mbele ya Kamati.

D 1 alieleza kuwa tarehe 20 Juni, 2022, walipokea taarifa za uwepo wa malalamiko toka TCRA yaliyokuwa yametoka kwa Mlalamikaji.

Alipoambiwa afafanue juu ya aina ya vifurushi na Mlalamikaji analalamikia nini alijibu kuwa, Mlalamikaji alipata taarifa (notification) ya ofa ya mkopo wa kifurushi cha **GB 1.3** kwa grama ya Shilingi za Kitanzania Eflu Mbili (**Tsh. 2000/-**), notification ambayo ilitumwa kwake kimakosa na Mlalamikaji aliiridhia, lakini baada ya muda mfupi, mfumo ulimtumia notification ya stahiki yake ambayo ilikuwa ni kuwa na sifa ya kupata mkopo wa Shilingi za Kitanzania Mia tano (**Tsh. 500/-**) na baada ya hapo, aliiridhia pia. Aliendelea kueleza kuwa, kutokana na matumizi yake, Mlalamikaji alikuwa kwenye kigezo cha kupata ofa ya **kifurushi cha MB 150** kwa Shilingi za Kitanzania Mia Tano (**Tsh. 500/-**).

Baada ya hapo, D 1 aliendelea kueleza kuwa, baada ya muda, walipata ujumbe wa barua pepe toka Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) kuwajulisha kuwa, kuna malalamiko ya udanganyifu wa kifurushi cha mkopo toka kwa Mlalamikaji.

Baada ya kupata malalamiko hayo, walimtafuta Mlalamikaji na kumwomba radhi, ikiwa ni pamoja na kumpatia kifurushi cha mwezi kilichokuwa na thamani ya Shilingi za Kitanzania Eflu Ishirini (**Tsh. 20,000/-**), ambapo aliridhia kupitia baruapepe ya tarehe 1/8/2022.

Baada ya hapo, D 1 alifunga ushahidi wake kwa kueleza kuwa, Mlalamikaji alitoa madai mengine ya kutaka fidia ya fedha kutokana na usumbufu, lakini Mlalamikiwa alimweleza Mlalamikaji kuwa hawakuwa tayari kutoa fidia ya fedha kwani hawakuona uhalisia wa hayo malalamiko yake ya kufidiwa fedha na kuwa walishachukua hatua ya kumpa kifurushi kilichokuwa na thamani ya Shilingi za Kitanzania Eflu Ishirini (**Tsh. 20,000/-**).

Wakati akiulizwa maswali na Mlalamikaji kuhusiana na kuwatumia wateja ujumbe ambao hauendani na stahiki zao kama alivyoeleza awali hawaoni kuwa wanafanya udanganyifu? D 1 alijibu kuwa hawawezi kufanya makusudi kwani katika kufanya shughuli zao, Mteja kwao ni wa muhimu sana na kwamba kilichotokea ni changamoto.

D 1 alipoulizwa na Mlalamikaji kuwa, yeye hakuomba mkopo wa kifurushi cha Shilingi za Kitanzania Mia Tano (**Tsh. 500/-**) na kuwa aliomba mkopo wa kifurushi cha Shilingi za Kitanzania Eflu Mbili (**Tsh. 2,000/-**) hawaoni kuwa wanafanya udanganyifu?? Alijibu kuwa ujumbe wa mkopo wa kifurushi cha Shilingi za Kitanzania Eflu Mbili (**Tsh. 2,000/-**) haukuwa

sahihi kwani kutokana na utaratibu wa Mlalamikiwa, huwezi kukopeshwa mkopo ambao unazidi stahiki ambayo Mteja amekuwa akikopeshwa. Aliendelea kujibu kuwa utaratibu wa Mlalamikiwa huwa anatoa nafuu ya kile ambacho Mteja amekipoteza au anacholalamikia. Ndio maana walitoa nafuu ya kifurushi cha mwezi kilichokuwa na thamani ya Shilingi za Kitanzania Eflu Ishirini (Tsh. 20,000/-) kwa Mteja ambapo amekiri kukipokea na kuwa hawawezi kutoa fidia ya fedha kwani Mteja wao amelalamikia kifurushi.

Wakati akihojiwa na Kamati kuhusina na muda ambao waliuchukua kushughulikia lalamiko la Mlalamikaji mpaka alipofika TCRA, **D 1** alijibu kuwa walipata lalamiko la Mlalamikaji alipofikisha lalamiko lake TCRA. Alipoulizwa ni kwanini hawakuanza kushughulikia lalamiko la Mteja wao kabla ya kuja TCRA hakuwa na jibu.

Alipoulizwa ni kitu gani kilichokuwa na tatizo baina ya ofa na mfumo, **D 1** alijibu kuwa kilichokuwa na tatizo ni mfumo wa kutuma ujumbe wa ofa kwa wateja akiwemo Mlalamikaji. Na inapotokea mfumo umetuma ujumbe kimakosa kwa Mteja, anapokubali huo ujumbe uliotumwa kimakosa, mfumo unao uwezo wa kumkatalia na kumpeleka Mteja kwenye kifurushi ambacho anahusika nacho.

**D 1** alipoulizwa kuwa ni nani aliyeshughulikia tatizo la Mlalamikaji wakati lalamiko lake lilipofika ofisini kwao, alijibu kuwa, mara nyingi Mlalamikaji alishughulikiwa na Afisa aliyejulikana na kwa jina la Gasper na ndiye aliyekuwa anawasiliana na Mlalamikaji.

**D 1** alipoulizwa ni kwa nini Gasper hakuja kutoa ushahidi kwa kuwa ndiye anayefahamu kwa kina kuhusiana na malalamiko ya Mlalamikaji **D 1** hakuwa na majibu.

Alipoulizwa kuwa ni kiwango gani ambacho kingefuata kwa Mlalamikaji kupandishwa baada ya kutumia huduma ya kukopa kwa muda ambao wao wameuweka. **D 1** alijibu kuwa kutokana na Mteja wao kuwa na hadhi au sifa ya kukopa kifurushi cha Shilingi za Kitanzania Mia Tano (**Tsh. 500/-**), kiwango ambacho kingefuata ni kupandishwa na kuwa kwenye hadhi ya kukopa kifurushi chenye thamani ya Shilingi za Kitanzania Eflu Moja (**Tsh. 1,000/-** bila riba na sio Shilingi za Kitanzania Eflu Mbili (**Tsh. 2,000/-**).

Alipoulizwa ni kigezo gani walikitumia kabla ya kumpa Mlalamikaji fidia ya kifurushi chenye thamani ya Shilingi za Kitanzania Eflu Ishirini (Tsh. 20,000/-) cha muda wa mwezi baada ya lalamiko lake, na ni kigezo gani kilichotumika kukataa kumpa fidia ya Shilingi za Kitanzania



Milioni Sita hadi Saba (Tsh 6,000,000/- mpaka Tsh. 7,000,000/-) kama alivyokuwa ameomba? **D 1** alijibu kuwa hiyo tuzo waliyompa ilitokana na aina ya lalamiko lake ambalo lilihusiana na usumbufu alioupata kwenye hitaji lake la kifurushi cha data.

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

Mlalamikaji alifanya majumuisho ya mawasilisho ya hoja zake kwa kusema kuwa ameyapokea maelezo yote yaliyotolewa na upande wa Mlalamikiwa lakini bado hajaridhishwa na maelezo yaliyowasilishwa na Mlalamikiwa na kuwa Mlalamikiwa anaonesha kuwa hajali usumbufu anaosababisha kwa wateja wake akiwemo Mlalamikaji. Alimalizia kwa kuiomba Kamati iangalie malalamiko yake kwa kina na kuupatia kila upande stahiki yake kama itakavyoonekana inafaa.

Kwa upande wa Mlalamikiwa, Wakili wake **Reginald Martin** alifanya majumuisho ya mawasilisho la hoja zao kwa kueleza kuwa kwa kuwa imethibitika mbele ya Kamati kuwa ushahidi wa Mlalamikaji umeshindwa kuthibitishwa mbele ya Kamati na uhusika wa yeye kukosa GB 1.3 ambazo alidai alizikosa. Pia ameshindwa kueleza ni kwa namna gani huduma aliyoitaka imemsababishia kukosa hela aliyodai ameikosa na kudai kulipwa fidia.

Aliendelea kusema kuwa shahidi wao (**D 1**), ameweza kutoa maelezo yanayoweza kuthibisha juhudi ambazo Mlalamikiwa alizichukua kumpa fidia Mlalamikaji baada ya kutoa malalamiko yake.

Alimalizia kwa kuiomba Kamati kutupilia mbali shauri hili kwa sababu Mlalamikaji amemuingizia Mlalamikiwa hasara katika kuendesha shauri hili.

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

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

- i. Je, Mlalamikiwa alimtumia ujumbe wa mkopo wa GB 1.3 wa thamani ya Shilingi za Kitanzania Eifu Mbili (Tsh. 2,000/-) kwenda kwa Mlalamikaji na baadae kukatizwa na kuhamishiwa kwenye mkopo wa MB 150 uliokuwa na thamani ya Shilingi za Kitanzania Mia Tanoi (Tsh. 500/-);

- ii. Kama jibu la hoja ya kwanza litakuwa ni ndiyo, Je, ni kwa jinsi gani ujumbe wa ushawishi wa kukopa GB 1.3 na baadae kubadilika na kuwa MB 150 kumeathiri shughuli za Mlalamikaji; na
- iii. Je, Mlalamikaji anastahili kupewa nafuu au fidia yoyote?

**Katika kuchambua hoja kinzani namba (i) ya kama Mlalamikiwa alimtumia ujumbe wa mkopo wa GB 1.3 wa thamani ya Shilingi za Kitanzania Eflu Mbili (Tsh. 2,000/-) kwenda kwa Mlalamikaji na baadae kukatizwa na kuhamishiwa kwenye mkopo wa MB 150 uliokuwa na thamani ya Shilingi za Kitanzania Mia Tano (Tsh. 500/-).**

kwa kuzingatia maelezo yaliyotolewa na pande zote mbili, Kamati imejiridhisha kupitia shahidi wa Mlalamikiwa, **D 1** kuwa mifumo ya Mlalamikiwa ilipata kile kilichoelezwa mbele ya Kamati kuwa, ni changamoto na kumtumia ujumbe Mlalamikaji kimakosa uliokuwa unamjulisha kuwa kifurushi chake cha data kimeisha na kuwa anaweza kukopa **GB 1.3** kwa Shilingi za Kitanzania Eflu Mbili (**Tsh. 2,000/-**) ambacho kingerudishwa pamoja na riba.

Na kwamba Mlalamikaji aliporidhia kwa kubonyeza kitufe cha namba moja kwenye simu yake ili akopeshwe hicho kifurushi, mfumo wa Mlalamikiwa uligundua kuwa, Mlalamikaji alikuwa na stahiki ya kukopa kiwango cha **MB 150** tu kwa gharama ya Shilingi za Kitanzania Mia Tano (**Tsh. 500/-**) kabla ya riba na kuwa hakuwa na sifa ya kukopeshwa kiwango cha juu zaidi ya hapo.

Hata hivyo Mlalamikiwa hakuweza kuthibitisha uwepo wa changamoto za kimfumo ambazo zimeelezwa wakati wa kuwasilisha hoja yake na kuwa jinsi gani mfumo uliweza kumtambua mlalamikaji kuwa anahitaji mkopo, ukamtumia ujumbe wa kumshawishi kukopa na baada ya Mlalamikaji kuridhia kukopa mara moja mfumo huo huo ukagundua kuwa Mlalamikaji hakuwa na sifa ya kukopa kiasi hicho ambacho alitumiwa ujumbe wa kumshawishi na akafanya maamuzi ya kuonesha nia yake ya kukopa.

Kushindwa kuthibitisha mazingira ya changamoto za kimfumo, kumeipelekea Kamati kuwa na mtazamo kuwa, mazingira ya utumaji huo wa ujumbe ulilenga kushawishi tu na kumvutia Mlalamikaji ili afanye maamuzi ya kukopa wakati huo Mlalamikiwa akijua kuwa, hakuwa na nia ya kumkopeshwa kiasi hicho alichomshawishi nacho Mlalamikaji.

Pia Kamati imegundua kuwepo kwa udhaifu kwa upande wa Mlalamikiwa kwenye suala la muda na jinsi ya kushughulikia malalamiko ya wateja wake kwa wakati jambo ambalo linaashiria kutokuwepo kwa nia ya dhati katika kutatua malalamiko yanayotokana na huduma zake kabla ya kufikishwa TCRA. Hali hii inasababisha usumbufu kwa wateja na kwamba hali hii haitakiwi kuendelea bila ya kutatuliwa.

**Kwa upande wa hoja kinzani namba (ii) ya ni kwa jinsi gani ujumbe wa ushawishi wa kukopa GB 1.3 na baadae kubadilika na kuwa MB 150 kumeathiri shughuli za Mlalamikaji**

Baada ya kujiridhisha kuwa, hoja ya kwanza kuwa na jibu la ndio, hoja ya pili inalenga kuangalia ni kwa jinsi gani ujumbe wa ushawishi wa kukopa GB 1.3 na baadae kubadilika na kuwa **MB 150** kumeathiri shughuli za Mlalamikaji.

Kwenye maelezo ya Mlalamikaji mbele ya Kamati, Mlalamikaji alieleza kuwa kutokana na kukosekana kwa mkopo alioutarajia wa **GB 1.3** kumepelekea kukosa kazi ya kutafsiri kitabu ambapo alikuwa anatarajia kupata jumla ya Shilingi za Kitanzania Milioni Saba (**Tsh. 7,000,000/-**). Mlalamikaji aliendelea kueleza kupitia mchanganuo wa fedha hizo lakini hakuwasilisha mbele ya Kamati ushahidi wa mchanganuo wa fedha hizo.

Pia Kamati imeshindwa kupata uhusika wa moja kwa moja kati ya kukosa hizi zilizoлезwa kuwa **GB 1.3** na kutafsiri kitabu ambacho ndicho kingepelekea kupata Shilingi za Kitanzania Milioni Sita (**Tsh. 6,000,000/-**) kama ilivyoombwa mbele ya Kamati.

Kamati pia imepata mashaka ya ukweli au uhalisia wa kile kilichoombwa kwani wakati wa kueleza hoja zake, Mlalamikaji alieleza kuwa anataka kulipwa jumla ya Shilingi za Kitanzania Milioni Saba (**Tsh. 7,000,000/-**) na alipoulizwa kiasi kilichoandikwa kwenye fomu aliyoiijaza kwa ajili ya kuleta lalamiko lake mbele ya Kamati aliandika Shilingi za Kitanzania Milioni Sita (**Tsh. 6,000,000/-**) na kuwa ni kiasi gani ni sahihi, alieleza Kamati kuwa, kiasi cha Shilingi za Kitanzania Milioni Sita (**Tsh. 6,000,000/-**) ndio sahihi.

Kwa huo mkanganyiko wa madai hayo Kamati imejiridhisha kuwa madai ya Mlalamikaji hayana uhalisia na yamekosa uhusika wa moja kwa moja na shughuli zake za kujiingizia kipato na maelezo ya fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Sita (**Tsh. 6,000,000/-**) au Shilingi za Kitanzania Milioni Saba (**Tsh. 7,000,000/-**) yamekosa mashiko mbele ya Kamati.

**Kwa upande wa hoja kinzani namba (iii) Mlalamikaji anastahili kupata nafuu au fidia yoyote, Baada ya Kamati kupokea maelezo ya hoja zake akidai kuwa alipata usumbufu baada ya kushindwa kupata huduma ya mkopo wa GB 1.3 ambapo badala yake alipewa mkopo wa MB 150 ambao hakuwa amekusudia kuukopa.**

Shahidi wa Mlalamikiwa **D. 1** alipinga hoja ya hitaji la kukopa **GB 1.3** kwa kuwa ujumbe uliotumwa kwa Mlalamikaji kwa ajili ya kukopa kifurushi hicho ulikuwa ni kwa makosa na kwa mujibu wa utaratibu wa Mlalamikiwa, Mlalamikaji hakuwa na sifa za kukopeshwa kiasi hicho cha kifurushi na badala yake alistahili mkopo wa kifurushi cha **MB 150** tu na sio vinginevyo.

Baada ya kuchambua hoja iliyowasilishwa na Mlalamikaji, na kuzingatia yaliyoelezwa kwenye uchambuzi wa hoja (ii), Kamati imekosa ushahidi wa kuhusisha moja kwa moja kati ya kilichoelezwa kuwa ni kukosa mkopo uliotokana na ujumbe uliotumwa kwake na usumbufu ambao Mlalamikaji anadai ameupata hali iliyompelekea kuomba fidia ya shilingi Shilingi za Kitanzania Milioni Sita (**Tsh. 6,000,000/-**).

Hivyo basi, Kamati imeona kwamba Mlalamikaji hastahili fidia yoyote kutoka kwa Mlalamikiwa kwa sababu zifuatazo: -

- (i) Mkopo haukuwa wa lazima na pia, haikuwa njia pekee ya kupata huduma kwani Mlalamikaji alikuwa na uchaguzi wa kukopa kifurushi cha data alichokuwa anakihitaji kupitia kwa watoa huduma wengine ambao alikuwa anamiliki laini za simu kutoka kwao kama ilivyokiri mbele ya Kamati
- (ii) Mlalamikiwa alikuwa na hiari ya ya kuweka masharti na vigezo anavyoona kuwa vinafaa kabla ya kutoa mkopo.
- (iii) Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha kama kuna hasara yoyote binafsi aliyoipata iwe ni kupitia biashara yake au kuonesha uhusika wa mkopo wa GB 1.3 na shughuli zake za kujiingizia kipato kama hoja mahsusii ya kulipwa fidia ya Shilingi za Kitanzania Milioni Sita (**Tsh. 6,000,000/-**) kama alivyoomba.

## 7. UAMUZI

Hivyo basi, kwa mujibu wa Kifungu cha 44 (2) (a) na (g) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Sura ya 172, na kwa kuzingatia uchambuzi wa Kamati hapo juu, Kamati ya Malalamiko inaamua kama ifuatavyo:

- (i) Madai ya fidia ya mlalamikaji yanatupiliwa mbali kwa kushindwa kuthibitishwa na Mlalamikaji;
- (ii) Kamati inatoa Onyo kwa Mlalamikiwa kwa kushindwa kutatua changamoto za wateja wake kwa wakati na kuchukua hatua madhubuti katika kuwalinda wateja wake;
- (iii) Kamati inamwelekeza Mlalamikiwa kutoa elimu kwa wateja wake kuhusiana na huduma zake, na
- (iv) Kila upande utabeba gharama zake zilizotumika katika kuendesha shauri hili.

Haki ya kukata rufaa dhidi ya Uamuzi huu kwenye Baraza la Ushindani (Fair Competition Tribunal - FCT) iko wazi ndani ya siku 21 (ishirini na moja) kuanzia leo.

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

Uamuzi huu umesainiwa na:

*J. Khalid*

Mwenyekiti

Bi. Rehema Jessica Khalid,

