



## **KATIKA KAMATI YA MAUDHUI YA MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA, DAR ES SALAAM**

**SHAURI NA. 08 - 2020/2021**

**DHIDI YA**

**RADIO FREE AFRICA**

**UAMUZI**

**UAMUZI WA KAMATI YA MAUDHUI KUHUSU TUHUMA ZA UKIUKAJI WA  
KANUNI ZA MAWASILIANO YA KIELEKTRONIKI NA POSTA (MAUDHUI YA  
UTANGAZAJI WA REDIO NA TELEVISHENI), 2018**

### **1.0 MAELEZO KUHUSU UKIUKAJI WA KANUNI**

- 1.1 Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ilitoa leseni ya kurusha Matangazo (Matangazo ya Redio) kwa Kituo cha **Radio Free Africa** kwa ajili ya kutoa huduma ya utangazaji wa maudhui kwa njia ya redio.
- 1.2 Tarehe 29 Julai, 2020 kati ya Saa 12.00 na Saa 12.30 asubuhi, Kituo cha **Radio Free Africa** kinatuhumiwa kukiuka Kanuni na Maadili ya Utangazaji kipindi cha **Amka na BBC** kwa kurusha maudhui bila kuzingatia mizania ya habari pale walipokuwa wakimhoji Makamu Mwenyekiti wa Chama cha Demokrasia na Maendeleo (CHADEMA), Bw. Tundu Lissu juu ya viongozi wa chama hicho kutoshiriki katika kutoa heshima za mwisho kwa aliyekuwa Rais wa Awamu ya Tatu wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, Hayati Benjamin William Mkapa.
- 1.3 Mtangazji wa kipindi hicho wakati akimhoji Bw. Tundu Lissu aliruhusu kurushwa kwa habari iliyoegejemea upande mmoja pale Bw. Tundu Lissu alipotoa tuhuma na kulalamika kuwa Serikali ilimnyima nafasi ya kutoa heshima za mwisho kwa Hayati Benjamin William Mkapa, bila kumtafuta Msemaji wa Serikali ili aweze kutolea ufanuzi tuhuma hizo, jambo ambalo ni kinyume na Sheria, Kanuni na Maadili ya Utangazaji wa Habari.
- 1.4 Wakati wa kipindi cha **Amka na BBC**, Bw. Tindu Lissu alisikika akizungumza maneno yafuatayo:

**“...Inasikitisha sana, tumefika kwa wakati tulioambiwa kwa mujibu wa ratiba. Kuntuambia kwamba hatuwezi kuingia uwanjani kwa sababu tumechelewa tuliona ilikua ni namna tu ya kusema kwamba hawataki tushiriki kumuaga huyu aliyekuwa Rais wetu...Haiwezekani tena kama hutakiwi na waandaaji wa msiba ukilazimisha kwenda watakwambia wewe ndo mchawi. Sisi hatutaki kuonekana ni wachawi wa mzee Mkapa tumesema waendelee tu Mungu awabariki.”.**

## **2.0 KANUNI ZILIZOKIUKWA**

Kitendo cha **Radio Free Africa** kurusha kipindi kilichoituhumu Serikali bila ya kuthibitisha ukweli wa madai yaliyotolewa katika taarifa hiyo kutoka kwenye vyanzo husika na kutozingatia mizania, **Radio Free Africa** wanatuhumiwa kukiuka Kanuni Na.15(2) (b) na (c) na Na. 16 za Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Maudhui ya Utangazaji wa Redio na Televisheni) 2018; ambazo zinasomeka kama ifuatavyo:

15. (2) *The licensee shall-*
  - (b) *report accurately, impartially, fairly and in a non- partisan manner;*
  - (c) *report news in an objective and balanced manner, without intentional or negligent departure from the facts, whether by distortion, exaggeration, misrepresentation or material omission.*
16. *A content service licensee shall ensure that, during the presentation of current affairs programme, factual programmes and documentaries; where issues of public importance are discussed, reasonable effort is made and reasonable opportunity is given to present a fair, accurate, balanced and impartial view.*

## **3.0 WITO WA KUTOA MAELEZO YA UTETEZI**

Tarehe 05 Agosti, 2020, Kamati ya Maudhui iliuandikia uongozi wa **Radio Free Africa**, wito wa kuwasilisha utetezi wao wa maandishi pamoja na kufika mbele ya Kamati ya Maudhui kujieleza dhidi ya tuhuma zinazowakabili.

Tarehe 10 Agosti, 2020, Uongozi wa **Radio Free Africa** uliwasilisha utetezi wa maandishi uliosainiwa na **Samwel Nyalla**, Mkurugenzi wa **Radio Free Africa**. Pia, tarehe hiyo hiyo, Uongozi huo ukiwakilishwa na **Samwel Nyalla**, **Abdul Diallo**, Mkurugenzi wa Vipindi, **Benedict Ishabakaki**, Mshauri wa Sheria, **Neriah Martin**, Mwanasheria, **Michael Noel**, Mtangazaji na **Joan John** ulifika mbele ya Kamati kutoa utetezi.

## **4.0 KUSOMEWA SHITAKA NA KUSIKILIZA MAUDHUI YA RADIO FREE AFRICA**

Kamati ya Maudhui iliusomea Uongozi wa **Radio Free Africa** shitaka lao. Pia, Kamati ya Maudhui na Uongozi wa **Radio Free Africa** walisikiliza maudhui yaliyochapishwa na kutangazwa na **Radio Free Africa** katika

tarehe tajwa hapo juu na kisha kuualika Uongozi huo kujitetea ili kujiridhisha iwapo maudhui hayo yalikiuka Kanuni au la.

## 5.0 UTETEZI WA RADIO FREE AFRICA

Katika maelezo yao ya maandishi, **Radio Free Africa** walikiri kurusha kipindi kinachotuhumiwa kukiuka Sheria na Kanuni na walisema wanatambua kuwa kwa mujibu wa Kanuni za Maudhui, kila chombo cha habari kinatakiwa kuhakikisha taarifa zote zinazorushwa zinakidhi vigezo ikiwemo mizania ya pande zote zilizohusishwa katika taarifa hiyo.

Walisema kuwa taarifa inayotuhumiwa na iliyorushwa katika kipindi cha **Amka na BBC** ilikuwa ni muendelezo wa taarifa za **BBC** zilizorushwa kuititia **Radio Free Africa** kuanzia tarehe 28 Julai, 2020 katika kipindi cha **Dira ya Dunia (Saa 12:30 hadi Saa 1:30 jioni)** na zilizohusu msiba wa Hayati Benjamin William Mkapa. Walidai kuwa taarifa hii inayotuhumiwa, ya tarehe 29 Julai, 2020 ilikuwa ni muendelezo wa taarifa ya tarehe 28 Juilai, 2020 ambapo **BBC** ilitamka hewani kuwa ilifanya jitihada za kumtafuta Msemaji wa Serikali lakini hazikufanikiwa na kwamba walikuwa wanaendelea na jitihada za kupata msimamo wa Serikali kuhusu suala hilo.

Walimaliza kwa kueleza kuwa washirika wao, **BBC** ambao ndiyo wazalishaji wa kipindi cha **Amka na BBC** kinachorushwa na **Radio Free Africa**, walifanya kila linalowezekana kuweka mizania katika habari hiyo ingawa jitihada hizo hazikufanikiwa, hivyo waliisihi Kamati isichukue hatua za kisheria dhidi yao.

Pia, **Radio Free Africa** ilitoa utetezi wao wa mdomo kama ifuatavyo:

- 4.1 **Samwel Nyalla** alikazia utetezi wao wa maandishi na kuikabidhi Kamati “flash disk” iliyokuwa na rekodi ya vipindi vyta **BBC** vilivyorushwa na **Radio Free Africa**, tarehe 28 Julai, 2020 na 29 Julai, 2020. Pia, aliikabidhi Kamati nakala za barua pepe walizowasiliana na **BBC Swahili** kuhusu wito wa Kamati ambapo **BBC** waliwajibu kuwa wangewarudia ndani ya muda mfupi.

Wakati wa kujumuisha utetezi wao na baada ya kupokea maswali na hoja mbali mbali zilizotolewa na Kamati, **Samwel Nyalla** alisema kuwa wanauchukua ushauri mzuri wa Kamati kwamba wana wajibu wa kupokea kwa umakini mkubwa maudhui ya vyombo vyta nje ya nchi kwa kuzingatia Uzalendo na Sheria za nchi.

Alimaliza kwa kuomba msamaha na kusema kuwa wanao uwezo wa kuwabana washirika wao, **BBC**, kuhusu maudhui yasiyofaa na mara kadhaa wameshawahi kusitisha kurusha maudhui yao yenye utata.

## **6.0 TATHMINI YA KAMATI**

- 6.1 Kamati ya Maudhui imebaini kwamba **Radio Free Africa** imetenda kosa la kutangaza maudhui bila ya kuzingatia mizania ya habari kwa kushindwa kufanya juhudzi zo zote za kutoa fursa kwa Serikali ili kutolea ufanuzi tuhuma walizoruhusu zitangazwe kupitia chombo chao;
- 6.2 Kamati ya Maudhui imebaini kwamba utetezi wa **Radio Free Africa** kuwa wazalishaji wa maudhui yanayotuhumiwa ni **BBC** hauna mashiko yo yote kwa sababu **Radio Free Africa** ndio wanamiliki leseni ya Utangazaji wa Habari hapa nchini, hivyo **Radio Free Africa** wana wajibu wa kuhakikisha kuwa maudhui yote wanayotangaza, yaliyozalishwa hapa nchini au wanayopokea kutoka vyombo vya habari vya nje ya nchi, yanazingatia Sheria, Kanuni, na Maadili ya Uandishi na Utangazaji wa Habari, masharti ya leseni yao pamoja na Maadili na Utamaduni wa Mtanzania;
- 6.3 Kamati ya Maudhui imeona kuwa utetezi wa **Radio Free Africa** kuwa **BBC** walifanya jitihada za kumtafuta Msemaji wa Serikali lakini hazikufanikiwa hauna mashiko kwa sababu wao, **Radio Free Africa** walitangaza habari ile kupitia chombo chao ndiyo walitakiwa kutafuta maoni ya upande wa Serikali;
- 6.4 Kamati ya Maudhui imeona kuwa hoja ya **Radio Free Africa** kuwa taarifa inayotuhumiwa ilikuwa ni muendelezo wa taarifa ya tarehe 28 Julai, 2020 haina msingi wo wote kwa sababu katika taarifa zote mbili, kila taarifa ilikuwa inajitegemea na hivyo walitakiwa kuzingatia matakwa ya kisheria ya kuzingatia mizania katika taarifa yao ya tarehe 29 Julia, 2020 inayotuhumiwa;
- 6.5 Kamati ya Maudhui imebaini kuwa **Radio Free Africa** wana Usimamizi dhaifu wa vipindi vyao hasa wanavyopokea na kuvirusha kutoka vyombo vya habari vya nje ya nchi, jambo lililosababisha kutangaza habari isiyokidhi matakwa ya kisheria na kisha wakashindwa kufanya jitihada zo zote za kumtafuta Msemaji wa Serikali;
- 6.6 Hivyo, Kamati ya Maudhui imeridhika kuwa **Radio Free Africa** imetenda kosa la kurusha kipindi kilichoituhumu Serikali bila ya kuthibitisha ukweli wa madai yaliyotolewa katika taarifa hiyo kutoka kwenye vyanzo husika na kutozingatia mizania ya Uandishi na Utangazaji wa Habari, kinyume na Kanuni Na. 15(2) (b) na (c) na Na. 16 za Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Maudhui ya Utangazaji wa Redio na Televisheni) 2018.

## **7.0 USHAURI WA KAMATI KWA RADIO FREE AFRICA**

Kutokana na makosa yaliyobainika, Kamati inaushauri Uongozi wa **Radio Free Africa** kuimarisha Usimamizi wa maudhui yao ili kuepuka utangazaji wa maudhui yanayovunja Sheria, Kanuni, Weledi na Maadili ya Uandishi na Utangazaji wa Habari;

Pia, **Radio Free Africa** wanashauriwa kupitia upya mikataba yao na vyombo ya utangazaji wa habari nya nje ya nchi ili kuhakikisha masharti ya mikataba yao yanazingatia Sheria, Kanuni na Maadili ya Uandishi na Utangazaji wa Habari pamoja na masharti ya leseni yao.

## 8.0 UAMUZI WA KAMATI

Baada ya kuutafakari kwa kina utetezi uliotolewa na Uongozi wa **Radio Free Africa**, Kamati ya Maudhui imeridhika pasi na shaka kuwa **Radio Free Africa** wamekiuka Kanuni tajwa za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Maudhui ya Utangazaji wa Redio na Televisheni), 2018.

Hivyo basi, Kamati ya Maudhui inatoa adhabu zifuatazo kwa **Radio Free Africa**:

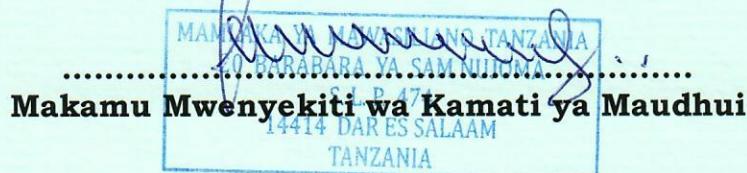
1. Wanapewa Onyo Kali;
2. Wanawekwa chini ya uangalizi kwa muda wa miezi mitatu (3) pamoja na kutahadharishwa kuwa hatua kali zaidi za kisheria zitachukuliwa dhidi yao iwapo hawatajirekebisha na kurudia makosa kama hayo ndani ya muda tajwa.

Uamuzi huu umetolewa Dar es Salaam, leo tarehe **14 Agosti, 2020**.

Haki ya kukata rufaa dhidi ya uamuzi huu kwenye Baraza la Ushindani wa Haki Kibashara (Fair Competition Tribunal – FCT) iko wazi ndani ya siku 21 (ishirini na moja) kuanzia siku ya kutolewa kwa uamuzi huu.

**Uamuzi huu umesainiwa na:**

**Joseph Method Mapunda**



**PAMOJA NA WAJUMBE WAFUATAO WA KAMATI YA MAUDHUI:**

1. **Abdul Ramadhani Ngarawa**.....

2. **Derek Kaitira Murusuri**.....

3. **Jacob Gregory Tesha**.....



## **KATIKA KAMATI YA MAUDHUI YA MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA, DAR ES SALAAM**

**SHAURI NA. 09 - 2020/2021**

**DHIDI YA**

**RADIO ONE STERIO**

**UAMUZI**

**UAMUZI WA KAMATI YA MAUDHUI KUHUSU TUHUMA ZA UKIUKAJI WA  
KANUNI ZA MAWASILIANO YA KIELEKTRONIKI NA POSTA (MAUDHUI YA  
UTANGAZAJI WA REDIO NA TELEVISHENI), 2018.**

### **1.0 MAELEZO KUHUSU UKIUKAJI WA KANUNI**

- 1.1 Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ilitoa leseni ya kurusha Matangazo (Matangazo ya Redio) kwa Kituo cha Utangazaji cha **Radio One Sterio** kwa ajili ya kutoa huduma ya utangazaji wa maudhui kwa njia ya redio.
- 1.2 Tarehe 29 Julai, 2020 kati ya Saa 12.00 na Saa 12.30 asubuhi, Kituo cha **Radio One Sterio** kinatuhumiwa kukiuka Kanuni na Maadili ya Utangazaji kipindi cha **Amka na BBC**, kwa kurusha maudhui bila kuzingatia mizania ya habari pale walipokuwa wakimhoji Makamu Mwenyekiti wa Chama cha Demokrasia na Maendeleo (CHADEMA), Bw. Tundu Lissu, juu ya viongozi wa chama hicho kutoshiriki katika kutoa heshima za mwisho kwa aliyekuwa Rais wa Awamu ya Tatu wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, Hayati Benjamin William Mkapa.
- 1.3 Mtangazaji wa kipindi hicho wakati akimhoji Bw. Tundu Lissu aliruhusu kurushwa kwa habari iliyogemea upande mmoja pale Bwana Tundu Lissu alipotoa tuhuma na kulalamika kuwa Serikali ilimnyima nafasi ya kutoa heshima za mwisho kwa Hayati Benjamin William Mkapa, bila kumtafuta Msemaji wa Serikali ili aweze kutolea ufanuzi tuhuma hizo, jambo ambalo ni kinyume na Sheria, Kanuni na Maadili ya Uandishi na Utangazaji wa Habari.
- 1.4 Wakati wa kipindi cha **Amka na BBC**, Bw. Tundu Lissu alisikika, pamoja na maneno mengine, akizungumza yafuatayo:

*“...Inasikitisha sana, tumefika kwa wakati tulioambiwa kwa mujibu wa ratiba. Kuntuambia kwamba hatuwezi kuingia uwanjani kwa sababu tumechelewa tuliona ilikuwa ni namna tu ya kusema kwamba hawataki tushiriki kumuaga huyu aliyekuwa Rais wetu...Haiwezekani tena kama hutakiwi na waandaaji wa msiba ukilazimisha kwenda watakwambia wewe ndo mchawi. Sisi hututaki kuonekana ni wachawi wa mzee Mkapa, tumesema waendelee tu Mungu awabariki.”.*

## 2.0 KANUNI ZILIZOKIUKWA

Kitendo cha **Radio One Sterio** kurusha kipindi kilichoituhumu Serikali bila ya kuthibitisha ukweli wa madai yaliyotolewa katika taarifa hiyo kutoka kwenye vyanzo husika na kwa kutozingatia mizania, **Radio One Sterio** wanatuhumiwa kukiuka Kanuni Na.15(2) (b) na (c) na 16 za Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Maudhui ya Utangazaji wa Redio na Televisheni) 2018 ambazo zinasomeka kama ifuatavyo:

15. (2) *The licensee shall-*
  - (b) *report accurately, impartially, fairly and in a non-partisan manner;*
  - (c) *report news in an objective and balanced manner, without intentional or negligent departure from the facts, whether by distortion, exaggeration, misrepresentation or material omission.*
16. *A content service licensee shall ensure that, during the presentation of current affairs programme, factual programmes and documentaries; where issues of public importance are discussed, reasonable effort is made and reasonable opportunity is given to present a fair, accurate, balanced and impartial view.*

## 3.0 WITO WA KUTOA MAELEZO YA UTETEZI

Tarehe 05 Agosti, 2020, Kamati ya Maudhui iliuandikia uongozi wa **Radio One Sterio** wito wa kuwasilisha utetezi wao wa maandishi pamoja na kufika mbele ya Kamati ya Maudhui kujieleza dhidi ya tuhuma zinazowakabili.

Tarehe 10 Agosti, 2020, Uongozi wa **Radio One Sterio** uliwasilisha utetezi wa maandishi uliosainiwa na **Joyce Mhaville**, Mkurugenzi Mtendaji wa Kituo. Pia, tarehe hiyo hiyo, Uongozi huo ukiwakilishwa na **Deogratius Rweyunga** na **Xavier Maleko** ulifika mbele ya Kamati kutoa utetezi.

## 4.0 KUSOMEWA SHITAKA NA KUSIKILIZA MAUDHUI YA RADIO ONE STERIO

Kamati ya Maudhui iliusomea Uongozi wa **Radio One Sterio** shitaka lao. Pia, Kamati ya Maudhui na Uongozi wa **Radio One Sterio** walisikiliza maudhui yaliyotangazwa na **Radio One Sterio** katika tarehe tajwa hapo juu na kisha kuualika Uongozi huo kujitetea ili kujiridhisha iwapo maudhui hayo yalikiuka Kanuni au la.

## 5.0 UTETEZI WA RADIO ONE STERIO

Katika maelezo yao ya maandishi, **Radio One Sterio** walisema kuwa wana mkataba na Kituo cha Utangazaji cha **BBC** kwa ajili ya kurusha matangazo yake ya **Amka na BBC** kila siku Saa 12.00 hadi Saa 12:30 asubuhi pamoja na kipindi cha **Dira ya Dunia** kila siku za Jumatatu hadi Ijumaa, Saa 12:30 jioni hadi Saa 1:30 usiku. Walieleza kuwa katika mkataba huo, **Radio One Sterio** wanatakiwa kupokea na kurusha matangazo ya Kituo cha **BBC** ambayo wameandaa wao BBC kuanzia utayarishaji hadi urushwaji wa vipindi hivyo hewani.

Waliendelea kusema kuwa uwepo wa Kituo cha **BBC** hapa nchini upo kisheria kwa kufuata mlolongo wote wa usajili na Kanuni za Utangazaji zinazosimamiwa na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) na kwamba ushirikiano baina ya **Radio One Sterio** na **BBC** upo kwa mujibu wa Sheria na Kanuni za nchi.

Walidai kwamba katika kipindi hicho cha **Amka na BBC**, hakuna sehemu yo yote ambayo **Radio One Sterio** wamehusika kwa namna yo yote katika utayarishaji wake au katika mahojiano na Bw. Tundu Lissu kwani hicho kipindi kinamilikiwa na **BBC**. Walidai kwamba wanasisitika kuona **Radio One Sterio** wanataka kuadhibiwa kwa kosa ambalo halihusiki na Kituo chao bali limefanywa na **BBC** ambacho pia kimepewa leseni ya kufanya kazi hapa nchini na Mamlaka mbali mbali za Serikali ikiwemo TCRA. Waliendelea kudai kwa kuwa **BBC** wanafahamu Sheria na Kanuni za Utangazaji za hapa nchini, shitaka hili linapaswa kuelekezwa moja kwa moja kwa **BBC** kwa kuwa ndiyo waliofanya mahojiano na Bw. Tundu Lissu.

Walimaliza kwa kuiomba Kamati isiwachukulie hatua zo zote kwa sababu hawajawahi kuitwa hata siku moja mbele ya Kamati tangu kuanzishwa kwa **Radio One Sterio** mwaka 1994 na kwamba wamekuwa wakilinda heshima na maudhui yao siku zote, jambo ambalo limekifanya Kituo chao kuheshimika na kuaminika mbele ya jamii, Serikali na Taasisi mbali mbali kutokana na Weledi mkubwa walionao.

Pia, **Radio One Sterio** ilitoa utetezi wao wa mdomo kama ifuatavyo:

**Deogratius Rweyunga**, wakati akiulizwa maswali na Kamati alisema kuwa sio kwamba kila wanacholetewa na **BBC** wanakirusha na mara kadhaa wamekuwa wakikata hewani matangazo ya **BBC** yasiyofaa. Pia, alisema kuwa vipindi vya **BBC** vya kurekodiwa huwa wanavipitisha katika mchakato mrefu kabla ya kuvirusha ili kuhakikisha kuwa havikiuki Sheria lakini hiki kinachotuhumiwa kilikuwa mubashara. Alieleza kuwa wanasisitika kwa maana walidhani **BBC** wangemuhoji Msemaji wa Serikali baada ya tuhuma za Tundu Lissu lakini hawakufanya hivyo. Alidai wao, **Radio One Sterio** katika kipindi chao cha Nipashe, kilichofuata baada ya kipindi cha **Amka na BBC**, walitangaza alichosema Msemaji wa Serikali kuhusu utaratibu wa msiba ili kurekebisha tatizo lililotokea. Alisema hawezi kuuongelea sana mkataba wao na **BBC** kwa maana hajausoma kwa karibu.

Alimaliza kwa kushukuru kuwa kikao kimekuwa cha kuwajenga, hivyo wanachukua ushauri wote wa Kamati na kwenda kuufanya kazi haraka sana kwani Tanzania ni yetu na wana wajibu wa kuhakikisha Sheria na Kanuni zinafuatwa katika kazi zao. Aliahidi kuwa watakuwa makini zaidi kwani hii ni mara yao ya kwanza kuitwa na Kamati na katika kipindi hiki cha Uchaguzi Mkuu, watajitatihidi sana kuwa makini.

## 6.0 TATHMINI YA KAMATI

- 6.1 Kamati ya Maudhui imebaini kwamba **Radio One Sterio** imetenda kwa uzembe kosa la kutangaza maudhui bila ya kuzingatia mizania ya habari kwa kushindwa kwao kufanya juhudzi zo zote za kumtafuta Msemaji wa Serikali ili kutolea ufanuzi tuhuma dhidi ya Serikali walizoruhusu zirushwe hewani kupitia chombo chao. Sheria, Kanuni na maadili ya fani zinawataka kutoa fursa kwa Msemaji wa Serikali kutolea ufanuzi tuhuma hizo katika kipindi kile kile walichotolea tuhuma;
- 6.2 Kamati ya Maudhui imebaini kwamba utetezi wa **Radio One Sterio** kuwa wamiliki wa maudhui yanayotuhumiwa ni **BBC** hauna mashiko yo yote kwa sababu **Radio One Sterio** ndio wanamiliki leseni ya Utangazaji wa Habari hapa nchini, hivyo **Radio One Sterio** wana wajibu wa kuhakikisha kuwa maudhui yote wanayotangaza, yaliyozalishwa hapa nchini au wanayopokea kutoka vyombo vyaya habari vyaya nje ya nchi, yanazingatia weledi. Maudhui yanapaswa kufuata Sheria, Kanuni na Maadili ya Uandishi na Utangazaji wa Habari, masharti ya leseni yao pamoja na Utamaduni wa Mtanzania;
- 6.3 Kamati ya Maudhui imebaini kuwa **Radio One Sterio** wana Usimamizi dhaifu wa vipindi vyao hasa wanavyopokea na kuvirusha kutoka vyombo vyaya habari vyaya nje ya nchi, jambo lililosababisha wao kutangaza habari isiyokidhi matakwa ya kisheria na Kimaadili.
- 6.4 Kamati imeona kuwa mkataba walioingia **Radio One Sterio** na **BBC** wa kuwataka **Radio One Sterio** kutangaza maudhui wanayopokea kutoka **BBC** kama yaliyovo, una upungufu mkubwa kwa sababu unaweza kuwapelekea **Radio One Sterio** kutangaza maudhui yanayokiuka Sheria na Kanuni zinazosimamia chombo chao kama ilivyotokea katika kosa hili;
- 4.1 Hivyo, Kamati ya Maudhui imeridhika kuwa **Radio One Sterio** imetenda kosa la kurusha kipindi kilichoituhumu Serikali bila ya kuthibitisha ukweli wa madai yaliyotolewa katika taarifa hiyo kutoka kwenye vyanzo husika na kutozingatia mizania ya Uandishi na Utangazaji wa Habari, kinyume na Kanuni Na. 15(2) (b) na (c) na Na. 16 za Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Maudhui ya Utangazaji wa Radio na Televisheni) 2018.

## 5.0 USHAURI WA KAMATI KWA RADIO ONE STERIO

Kutokana na makosa yaliyobainika, Kamati inaushauri Uongozi wa **Radio One Sterio** kuimarisha Usimamizi wa maudhui yao ili kuepuka utangazaji wa maudhui yasiyozingatia weledi, yasiyokiuka Sheria, Kanuni Walidhi na Maadili ya Uandishi na Utangazaji wa Habari,

Pia, **Radio One Sterio** wanashauriwa kupitia upya mikataba yao na vyombo vya utangazaji wa habari vya nje ya nchi ili kuhakikisha masharti ya mikataba yao yanazingatia Sheria, Kanuni na Maadili ya Uandishi na Utangazaji wa Habari pamoja na masharti ya leseni yao na Utamaduni wa Mtanzania.

## 6.0 UAMUZI WA KAMATI

Baada ya kuutafakari kwa kina utetezi uliotolewa na Uongozi wa **Radio One Sterio**, Kamati ya Maudhui imeridhika pasi na shaka kuwa **Radio One Sterio** wamekiuka Kanuni tajwa za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Maudhui ya Utangazaji wa Redio na Televisheni), 2018.

Hivyo basi, Kamati ya Maudhui inatoa adhabu zifuatazo kwa **Radio One Sterio**:

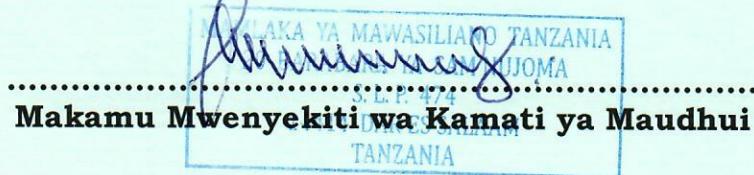
1. Wanapewa Onyo Kali;
2. Wanawekwa chini ya uangalizi kwa muda wa miezi mitatu (3) pamoja na kutahadharishwa kuwa hatua kali zaidi za kisheria zinaweza kuchukuliwa dhidi yao iwapo hawatajirekebisha na kurudia makosa kama hayo ndani ya muda tajwa.

Uamuzi huu umetolewa Dar es Salaam, leo tarehe **14 Agosti, 2020**.

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 siku ya kutolewa kwa uamuzi huu.

**Uamuzi huu umesainiwa na:**

**Joseph Method Mapunda**



## PAMOJA NA WAJUMBE WAFUATAO WA KAMATI YA MAUDHUI:

1. **Abdul Ramadhani Ngarawa**.....

2. **Derek Kaitira Murusuri**.....

3. **Jacob Gregory Tesha**.....

**MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA**



**KATIKA KAMATTI YA MALALAMIKO**

**LALAMIKO Na: TCRA/LAL/30/JANUARY/2019**

**KATI YA**

**ADELIN LYARUU.....MLALAMIKAJI**

**DHIDI YA**

**VODACOM (T) PLC.....MLALAMIKIWA**

**MBELE YA:**

Valerie N. Msoka	-	Mwenyekiti
Dr. Mzee S. Mndewa	-	Mjumbe
John W. Daffa	-	Mjumbe
Jehovannes Zacharia	-	Mjumbe

**UAMUZI**

## **ADELIN LYARUU DHIDI YA VODACOM (T) PLC**

Mlalamikiwa Vodacom (T) PLC (Vodacom), amepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ya kutoa huduma ya mawasiliano kwa njia ya simu. Mlalamikaji, Bi. Adeline Lyaruu, ni mteja wa NMB Bank kupitia Akaunti nambari 20102519061 ambayo imeunganishwaa katika huduma ya "*mobile banking*". Mlalamikaji alalamikia kuibowi pesa zake kiasi cha shilingi 7,699,360 katika akaunti yake ya NMB kupitia namba 0758 163 984 ambayo imesajiliwa na Vodacom (Mlalamikiwa) kwa jina la ALI ALI. Mlalamikaji anaiomba Kamati hii imuamuru Mlalamikiwa kumlipa pesa zake TZS 7,969,360/= kutokana na uzembe uliofanywa kwa kushindwa kutoa taarifa alizombwa na Jeshi la Polisi ili kufanikisha upelelezi wa kesi aliyoifungua.

Siku ya usikilizwaji wa Ialamiko, Mlalamikaji alifika kutoa ushahidi wake akiwa mwenyewe na alieleza kuwa anakumbuka mwaka 2015, akiwa nyumbani alipigisha simu na mtu aliyejitambulisha kuwa ni mfanyakazi wa NMB ambaye alimweleza kuwa NMB wamekuwa wakifanya maboresho ya NMB Mobile Banking na kumpa maelekezo ya kufanya katika simu yake. Baada ya wiki moja alienda benki na kukuta kiasi cha TZS 7,969,360/= zimepotea katika akaunti yake ya NMB. Maofisa wa NMB walimjulisha kuwa alikuwa ametapeliwa na kwamba pesa hizo ziliingia kwenye namba 0758 163 984 na kumshauri atoe taarifa kituo cha Polisi.

Mlalamikaji alienda kutoa taarifa kwenye kituo cha Polisi Kilichopo Kijitonyama Mabatini na akapewa namba ya kumbukumbu ya taarifa hiyo (RB) na pia akapatiwa mpelelezi wa kushughulikia kesi yake. Mpelelezi alitakiwa kuomba "*print out*", hivyo basi, tarehe 22/04/2015 Polisi walimwandikia Mlalamikiwa barua kuomba taarifa za miliki wa namba 0758 163 984. Kutokana na taarifa alizopewa na mpelelezi wa shauri lake, Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa Mlalamikiwa hakujibu barua hiyo.

Tarehe 13/10/2015 barua nyingine iliandikwa na Jeshi la Polisi kwa Mlalamikiwa kuomba taarifa za namba hiyo, na ndani ya wiki moja Mlalamikiwa alijibu barua hiyo kwa kueleza kuwa namba hiyo imesajiliwa kwa jina la mtu anayejulikana kama ALI ALI

na kwa muda huo mtu huyo alikuwa hapatikani hewani. Hata hivyo hawakuweza kutoa (*CDR*) za namba hiyo kwa madai kuwa taarifa hizo hazipatikani kwa kuwa miezi mitatu imeshapita.

Tarehe 18/03/2016 Mlalamikaji aliandika barua ya malalamiko TCRA, ambapo tarehe 21/06/2016 TCRA ilitisha kikao baina yake na Mlalamikiwa. Katika kikao hicho Mlalamikiwa ilidai kuwa hakuwahi kupata barua kutoka Jeshi la Polisi ilioandikwa tarehe 22/04/2015. TCRA ilimtaka Mlalamikaji athibitishe endapo barua hiyo ya Polisi ilioandikwa tarehe 22/4/2015 ilipokelewa na Mlalamikiwa. Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa alifika katika Kitengo cha Uhalifu wa Mitandao cha Jeshi la Polisi na kuonana na afande Abdalah ambaye alimhakikishia kuwa Mlalamikiwa alipokea barua ya Jeshi la Polisi ya tarehe 22/04/2015 mnamo tarehe 20/05/2015. Mlalamikaji alieeleza Kamati kuwa tarehe 17/04/2018 kilifanyika kikao kingine ofisini kwa Mkuu wa Polisi Mkoa (RCO) ambapo Polisi waliendelea kusositiza kuwa barua yao ya tarehe 22/04/2015 ilipokelewa na Mlalamikiwa.

Ndipo baadae Mlalamikaji aliamua kujaza fomu ya Malalamiko katika Kamati ya Malalamiko ya Mamlaka ya Mawasiliano. Baada ya kupokea wito wa kutoa ushahidi katika Kamati, Mlalamikaji alienda Polisi kuomba wampatie ushahidi lakini alijulishwa kuwa wanahitaji wito maalum kutoka TCRA.

Mlalamikaji alipohojiwa na wakili wa Mlalamikiwa alidai kuwa mpelelezi wa kesi yake ndiye aliyekuwa akipeleka barua za Jeshi la Polisi katika ofisi za Mlalamikiwa. Mlalamikaji alikiri kuwa barua iliyokuwa ikilalamikiwa ambayo ni ya tarehe 22/04/2015 ilikuwa haina muhuri wa Mlalamikiwa kuonyesha kuwa barua hiyo ilipokelewa na Mlalamikiwa. Aidha, Mlalamikaji alieeleza Kamati kuwa hajui ni hatua gani zimechukuliwa na Jeshi la Polisi katika kukamilisha upeletezi wa kesi yake. Mlalamikaji pia alikiri kuwa hakujiridhisha kuwa mtu aliyempigia simu siku ya tukio alikuwa ni mfanyakazi wa NMB kabla ya kutoa taarifa zake kwa mtu huyo.

Katika mahojiano baina ya Mlalamikaji na Kamati, Mlalamikaji alieeleza Kamati kuwa alikuwa akimiliki laini mbili za simu ambazo ni 0715 299 847 ambayo ni ya mtandao wa Tigo na 0784 299 847 ya mtandao wa Airtel. Alieleza kuwa amejisajili kwenye

huduma ya NMB Mobile Banking kwa kutumia laini ya Airtel. Kabla ya tukio hakuwahi kupata ujumbe wowote kutoka NMB na hakumbuki kama aliwahi kupata mafunzo juu ya matumizi ya huduma hiyo ya kibenki. Mlalamikaji alidai kuwa alipigwa simu kutoka namba 0789 337 411 ambayo ni ya Airtel lakini alipeleka malalamiko yake kwa Mlalamikiwa kwa kuwa taarifa ya muamala ya kibenki ya NMB ilionyesha kuwa pesa zilizotoka katika akaunti yake ziliingia kwenye namba 0758 163 984 ambayo ni ya mtandao wa Mlalamikiwa. Mlalamikaji alidai kuwa anaamini iwapo Mlalamikiwa angejibu barua ya Jeshi la Polisi ya tarehe 22/04/2015, mwizi wa pesa zake angepatikana na hivyo malalamiko yake yasingefika katika Kamati hii.

Katika mawasilisho yake ya mwisho Mlalamikaji aliwasilisha kuwa uzembe ulifanyika kwa upande wa Mlalamikiwa kwa kutokutoa taarifa muhimu katika ushahidi wa kesi yake kwa wakati, hivyo basi, Mlalamikiwa kwa namna moja au nyingine anahuksika na upotevu wa pesa zake na kuomba Kamati ilifanyie kazi suala lake.

Kwa upande wa Mlalamikiwa ambaye ni Vodacom (T) PLC, aliwakilishwa na Mawakili wawili amba ni Bwana Thomas Sipemba na Bi. Anjela Paulo. Mlalamikiwa alikuwa na shahidi mmoja Bwana James Wawenje ambaye ni Meneja wa kitengo cha Ulinzi na Usalama cha Mlalamikiwa. Shahidi huyu akiongozwa na wakili wa Mlalamikiwa Bwana Thomas Sipemba alieleza kuwa kazi yake ni kuhakikisha usalama kwa kushirikiana na wadau wa sheria katika kutoa taarifa. Alieleza kwamba kwa kawaida chombo husika huleta barua ya maelekezo na ikifika kwa Mlalamikiwa hugongwa mhuri kwa tarehe husika ndipo hupelekwa kwenye kitengo husika.

Shahidi Bwana James Wawenje alieleza kuwa mnamo tarehe 19/10/2015 Mlalamikiwa alipokea barua toka kwa RCO Kinondoni na kuifanyia kazi. Barua hiyo ilikuwa ikiomba taarifa za namba 0758 163 984 zinazoanzia tarehe 10/04/2015 mpaka 21/04/2015. Tarehe 22/ 10/2015 alijibu barua hiyo ambapo alilieleza Jeshi la Polisi kuwa namba hiyo imesajiliwa kwa jina la ALI ALI na haikuwa hewani kwa muda huo na kuwajulisha kuwa mitambo yake haitoi taarifa za wateja wake zaidi ya miezi mitatu nyuma, hivyo basi kushindwa kutoa taarifa za "*printout*" zilizombwa.

Kwa taratibu za utendaji kazi wa Mlalamikiwa, barua hujibiwa ndani ya siku za kazi 2 hadi 30 na zile zenye udharura hujibiwa ndani ya saa 1 mpaka 3. Shahidi alitoa bila kipingamizi barua pepe na barua iliyojibiwa na Mlalamikiwa kwenda kwa Jeshi la Polisi kama ushahidi kwa upande wa Mlalamikiwa. Alieleza wazi kuwa Mlalamikiwa hajawahi kupokea barua nyingine inayohusu jambo hilo kutoka Jeshi la Polisi isipokuwa hiyo ya tarehe 13/10/2015.

Shahidi wa Mlalamikiwa alipohojiwa na Mlalamikaji juu ya utayari wa Mlalamikiwa kufanya uhakiki wa barua ya tarehe 22/04/2015, shahidi alisema kuwa Mlalamikiwa hana uwezo wa kuiomba kutoka Jeshi la Polisi labda Kamati hii isaidie kufanya hivyo.

Shahidi alipohojiwa na Kamati juu ya utaratibu wa kupokea barua za Jeshi la Polisi alieleza kuwa, askari anayeleta barua husaini kitabu na pia hupewa barua moja yenye mhuri kama ushahidi kuwa barua hiyo imepokelewa na Mlalamikiwa. Kwa kawaida askari ndiye huwa na "*dispatch*" na huondoka nayo baada ya kusainiwa. Alieleza kuwa taarifa za kupokea na kutoa simu pamoja na jumbe za simu haziwezi kupatikana baada ya miezi mitatu. Alieleza kuwa hana uhakika endapo namba inayolalamikiwa kupokea pesa za Mlalamikaji bado inatumika kwani sheria inakataza kuangalia taarifa za wateja bila idhini ya Jeshi la Polisi au TCRA. Alikiri kupokea barua ya TCRA ya tarehe 29/5/2018 ambapo alidai kuwa katika majibu yao hawakuzungumzia chochote kuhusu barua ya Jeshi la Polisi ya tarehe 22/04/2015.

Katika mawasilisho yake ya mwisho, Mlalamikiwa kupitia wakili wake Bwana Thomas Sipemba aliwasilisha kuwa chanzo cha mgogoro huu ni simu aliyopigiwa Mlalamikaji ambayo hata haikutoka kwenye mtandao wa Mlalamikiwa. Upotevu wa pesa ulitokea kutokana na uzembe wa Mlalamikaji. Mazingira yanaonyesha kuwa Mlalamikaji alitoa taarifa zake muhimu zilizopelekea kutolewa kwa pesa zake katika akaunti yake ya NMB. Ushahidi unaonyesha Mlalamikiwa alitoa taarifa ipasavyo ndani ya siku tatu tu tangu kupokea kwa maombi ya taarifa hiyo. Aidha, Mlalamikiwa hakuwa na sababu ya kutokutoa taarifa hizo. Wakili aliiambia Kamati kuwa mpaka sasa hakuna malalamiko yoyote yaliyofanywa na Jeshi la Polisi kwa Mlalamikiwa kuhusiana na suala hili.

Wakili Sipemba aliendelea kuieleza Kamati kuwa upelelezi katika suala hili unahusu taasisi nyingi ambazo ni pamoja na NMB, Vodacom, Airtel na Tigo. Wakili aliiomba Kamati katika kufikia uamuzi wake kuzingatia kuwa Jeshi la Polisi halijakamilisha upelelezi wake, na hiyvo ni mapema mno kwa Kamati kufanya uamuzi kuwa Vodacom wamefanya uzembe. Ili kuzuia malalamiko yasiyo na mantiki kama haya, Mlalamikiwa aliiomba Kamati imuamuru Mlalamikaji kulipa gharama za uendeshaji wa shauri hili.

Baada ya kupitia ushahidi na mawasilisho ya pande zote mbili, Kamati ilifanya uchunguzi kubaini endapo Mlalamikaji alikuwa na uhusiano na Mlalamikiwa ambao unampa uwezo wa kumshataki katika Kamati hii. Ni suala lisilo na ubishani kuwa Mlalamikaji hakuwa mteja wa Mlalamikiwa. Mlalamikaji kama alivyoeleza kuwa suala hili lilikuwa ni la kijinai na hivyo alitoa taarifa Jeshi la Polisi, akitegemea kuwa lingefanya uchunguzi na kubaini watu waliohusika na utapeli huo ili waweze kuchukuliwa hatua za kisheria.

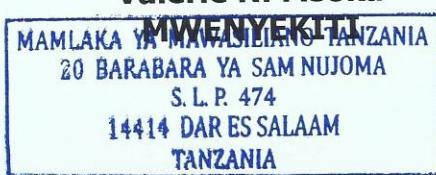
Kwa kuwa suala hili limefikishwa Polisi na lina sura ya jinai, Kamati hii haina dhamana ya kulitolea uamuzi.

Mlalamikaji na Mlalamikiwa kila mmoja atabeba gharama zake alizotumia kuendesha shauri hili.

Mlalamikiwa na Mlalamikaji wote wana haki ya kukata rufaa katika Baraza la Ushindani (Fair Competition Tribunal – FCT) ndani ya siku 21 endapo watakuwa hawajaridhishwa na uamuzi wa Kamati.

Imetolewa leo tarehe.....27.....Mwezi.....03....., 2019, Dar es Salaam.

  
Valerie N. Msoka



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA  
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA



### KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO

LALAMIKO NA: TCRA/LAL/01/12/OKTOBA/2018

KATI YA

**MARCO MISANA.....MLALAMIKAJI**

DHIDI YA

**MIC (T) LIMITED.....MLALAMIKIWA**

MBELE YA:

Valerie N Msoka	-	Mwenyekiti
Dr. Mzee Mndewa	-	Mjumbe
Jehovannes Zacharia	-	Mjumbe

**UAMUZI**

29 NOVEMBA, 2018

## **UAMUZI WA SHAURI KATI YA MARCO MISANA DHIDI YA MIC (T) LIMITED**

Bwana MARCO MISANA ambaye anatambuliwa kama Mlalamikaji katika shauri hili ni mteja wa Mlalamikiwa MIC (T) LIMITED (Tigo). Mlalamikiwa amepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) kutoa huduma ya mawasiliano.

Mlalamikaji alileta malalamiko katika Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania akidai shillingi za Tanzania milioni mia moja na hamsini tu (TZS 150,000,000/=), ikiwa ni fidia kwa kukosa mawasiliano kutokana na Mlalamikiwa kusitisha huduma hiyo katika namba 0713 354 572 ambayo Mlalamikaji anadai kuimiliki.

Shauri hili lilipokuja mbele ya Kamati ya Malalamiko kwa usikilizwaji tarehe 12 Oktoba, 2018 Mlalamikaji alifika akiambatana na wakili wake Bwana Lulinga Jonathan Lulinga wa Jonvil Advocates, ambapo walikuwa na mashahidi wawili ambao ni Maria M. Humuli kutoka kampuni ya Bluered Security Limited na Dotto Mfaume kutoka kampuni ya Anaconda Security Services Limited. Upande wa Mlalamikiwa uliwakilishwa na Bwana Tumaini Shija ambaye ni Mkuu wa Kitengo cha Sheria wa kampuni ya MIC Tanzania Ltd.

Mlalamikaji akiwa kama shahidi wa kwanza, akiongozwa na wakili Lulinga Jonathan Lulinga alieleza Kamati hii kuwa yeye ni Mkurugenzi wa kampuni ya ulinzi kwa jina la Anaconda Security Services Limited, majukumu ya kazi yake ikiwa ni pamoja na kuwasiliana na wateja hususan wale wa shughuli za ulinzi.

Alieleza kuwa awali alikuwa akifanya kazi katika kampuni ya Bluered Security Limited na alitoa mkatuba wa ajira kama ushahidi. Aliiambia Kamati kuwa majukumu yake ya kikazi alipokuwa Bluered Security yalikuwa ni kuwasiliana na wateja pamoja na walinzi. Akiwa katika nafasi hiyo namba yake ya simu aliyokuwa akitumia 0713 354 572 iliunganishwa na huduma ya kulipia baada ya kupata huduma (post-paid) na mwajiri wake ndiye alikuwa analipia huduma hiyo.

Mnamo tarehe 9/5/2018 aliandika barua ya kuacha kazi na kukubaliwa, kimaandishi, bila pingamizi. Mlalamikaji alitoa barua zote mbili kama ushahidi wake. Kuanzia tarehe

01/06/2018 alianza kazi rasmi katika kampuni yake mpya ya Anaconda Security Services Limited.

Mnamo tarehe 6/6/ 2018 akiwa katika kazi zake, ghafla mawasiliano yalikata katika namba yake aliyokuwa akitumia ambayo ni 0713-354572 na alipojaribu kutumia simu nyingine kupiga namba hiyo alijulishwa kuwa simu haipatikani. Mlalamikaji anadai kuwa alikaa usiku mzima bila Mawasiliano na ilipofika asubuhi siku iliyofuata alikwenda katika ofisi za Bluered ili kubaini tatizo. Alijulishwa kuwa Bluered waliandikia Tigo barua kusitisha huduma ya kulipia baada ya huduma (post-paid) katika namba ya Mlalamikaji baada ya kuwa ameacha kazi. Tarehe 7/6/2018 Mlalamikaji alidai kuwa alitakiwa aende Singida kikazi lakini alishindwa kwa kutokuwa na mawasiliano.

Mlalamikaji anadai kuwa namba yake hiyo alikuwa akiitumia siku nyingi toka kipindi cha Mobitel-Buzz mpaka leo Tigo. Namba hiyo imesajiliwa lakini alishangaa Tigo kuifungia namba hiyo bila kumpa taarifa yeyote. Madhara aliyo yapata kutokana na kutokuwa na mawasiliano ni pamoja na kupoteza wateja Singida na Mbeya ambapo amepoteza zaidi ya million 150 pesa za Tanzania.

Mlalamikaji aliendelea kueleza kuwa aliwaandikia Tigo barua ya madai kupitia mwanasheria wake, na Tigo pia walimjibu barua hiyo. Barua zote mbili zilitolewa kama ushahidi wa upande wa Mlalamikaji. Alimaliza kwa kuomba Kamati imwamuru Mlalamikiwa kumlipa fidia maalum ya Tshs 150 000 000/=, gharama za mwanasheria pamoja na fidia za ujumla Tshs 200, 000, 000.

Katika mahojiano na mwakilishi wa Mlalamikiwa, Mlalamikaji alieleza kuwa kwa sasa ana namba nyingine ya Airtel baada ya namba ile ya Tigo kufungiwa. Mlalamikaji alieleza kuwa, anafahamu kuwa mwaka 2010 ilipitishwa Sheria ya kutaka namba zote za simu zisajiliwe. Alisisitiza kuwa alikuwa akimiliki namba yake mwenyewe na sio kampuni ya Bluered Security. Alidai kuwa baada ya kubaini namba yake imefungwa alienda ofisi za Bluered kwa sababu alikuwa mwajiriwa wake na alikuwa akitumia namba hiyo akiwa ofisini kwao. Hata hivyo alisema kuwa hakuwa na kielelezo chochote cha kuonesha kuwa alipoteza wateja na pato na kwamba hakuweza kutafuta line nyingine kwani alikuwa na shughuli ya kufutilia namba yake iliyokuwa imefungwa.

Alipohojiwa na Kamati alieleza kuwa alikuwa anategemea kupata kazi ambayo ingempatia kipato cha Tshs 150,000,000. Alisajili namba hiyo ya Tigo kabla ya mwaka 2015 kwa kutumia kitambulisho cha uraia, hata hivyo hakumbuki kitambulisho cha uraia alikipata lini. Aliongeza kuwa namba ya mteja wa Singida alikuwa nayo lakini aliamua kufuutilia laini badala ya safari.

Shahidi wa pili wa Mlalamikaji Bi Maria Humuli, Afisa rasilimali watu wa Bluered Security Limited, akiongozwa na Wakili wa Mlalamikaji, Bwana Lulinga Jonathan Lulinga, alieleza kuwa anamfahamu Mlalamikaji kwa kuwa alikuwa ni mfanyakazi mwenzake katika kampuni ya Bluered Security Limited ambapo amefanya kazi kwa muda wa miaka mitatu, na ya kwamba Mlalamikaji alikuwa akipata huduma ya mawasiliano na usafiri kwa gharama za kampuni. Shahidi alieleza kuwa, katika huduma ya Mawasiliano, Mlalamikaji aliunganishwa katika huduma ya malipo ya baada ya matumizi (post-paid) ya kampuni ya mawasiliano ya Tigo chini ya mkataba kati ya Tigo na Bluered Security Limited. Alidai kuwa namba binafsi ya mwajiriwa ndiyo iliunganishwa na huduma hiyo. Hata hivyo alieleza Kamati kuwa kwa sasa Mlalamikaji si mwajiriwa wa Bluered Security Limited, kwani Mlalamikaji aliacha kazi kwa hiari yake.

Shahidi Bi Maria Humuli, aliendelea kueleza kuwa, baada ya Mlalamikaji kuacha kazi katika kampuni ya ulinzi ya Bluered Security Limited, kampuni hii iliwaandikia barua MIC (T) Limited ikitakiwa kusitisha huduma ya malipo ya baada katika namba inayolalamikiwa. Ijapokuwa shahidi huyu hakuleta barua hiyo katika Kamati hii, aliweza kuitambua barua iliyotolewa na Mlalamikiwa kuwa ndiyo hiyo iliyoandikwa na kampuni yake.

Katika mahojiano baina yake na mwakilishi wa Malamikiwa, shahidi huyu alieleza kuwa Mlalamikaji alikuwa ni mfanyakazi mwenzake ambaye mara ya mwisho kuonana naye ni pale alipokuja kuleta malalamiko ofisini kwao kuhusu kufungiwa kwa laini yake. Alieleza kuwa ye ye ndiye aliyepeleka barua Tigo baada ya kutumwa na bosi wake bwana Silayo na alirudi mara ya pili kuulizia. Shahidi huyu pia alitambua barua iliyopelekwa Tigo kutoka Bluered Security Limited na kudai kuwa hapingani na kilichomo kwenye barua

hata hivyo hakuja na barua iliyoandikwa na Bluered Security kuomba kuunganisha namba ya Mlalamikaji katika huduma ya post-paid.

Shahidi wa tatu wa Mlalamikaji Bwana Dotto Ally Mfaume, mtaalamu wa masuala ya TEHAMA, meneja wa operesheni (IT and Operational Manager) wa kampuni ya Anaconda Security Services Limited, akiongozwa na wakili Lulinga Jonathan Lulinga shahidi alieleza kuwa amfahamu Mlalamikaji kwani ni bosi wake katika kampuni ya Anaconda Security Services Limited. Shaidi alieleza hasara ambazo ofisi imepata kutokana na Mlalamikaji kutokuwa na mawasiliano ni kupoteza kazi na wateja.

Katika mahojiano na mwakilishi wa Mlalamikiwa, shahidi huyu alieleza kuwa ofisi yao kwa sasa wana simu ya mkononi, ambapo hata yeye pia anasimu ya mkononi. Shahidi alieleza Kamati kuwa alianza kazi katika kampuni ya Anaconda Security Services Limited kati ya tarehe 6 - 7 mwezi wa sita mwaka huu. Shahidi pia alieleza Kamati kuwa yeye alimshauri Mlalamikaji aende ofisi za Tigo baada ya tukio lakini hajui kama Mlalamikaji alifanya kama alivyomshauri au la. Hata hivyo, alipohojiwa juu ya kuwa na uthibitisho wa upotevu wa wateja alijibu kuwa hakuwa na uthibitisho wowote. Alidai pia kuwa Mlalamikaji anawajibika kwa Mkurugenzi Mkuu, Bwana Misango, ambaye ndiye anahuksika na mambo ya fedha. Aliiambia Kamati hii kuwa ni wateja wa kampuni ndiyo waliopotea na sio wateja wa Mlalamikaji, na hata hasara pia inayodaiwa katika shauri hili ni hasara ambayo kampuni ya Anaconda Security Services Limited imeipata kutokana na Mlalamikaji kukosa mawasiliano.

Katika mawasilisho ya mwisho yaliyofanywa na wakili wa Mlalamikaji, Bwana Lulinga Jonathan Lulinga, aliwasilisha kuwa Tigo imefanya uzembe kwenye kukata mawasiliano ya mteja wake ambaye mpaka sasa hana mawasiliano. Na kuomba maombi ya mteja wake yasikilizwe.

Kwa upande wa Mlalamikiwa akiwakilishwa na Bwana Tumaini Shija Afisa Sheria Mkuu wa kampuni ya MIC Tanzania Limited (Tigo), alieleza kuwa baada ya Sheria ya Mawasiliano ya Kielectroniki na Posta kuanza kutumika mwaka 2010, usajili wa namba za simu umekuwa ni lazima. Namba 0713 354572 ni namba ambayo Mamlaka ya

Mawasiliano Tanzania imempa Tigo, na kwamba namba hiyo inatakiwa kusajiliwa kisheria. Mfumo wa huduma ya malipo ya baada (post-paid) hutolewa na Tigo kwa wateja ambao ni wa kampuni. Mteja hujaza fomu za maombi kwa namba anazotaka kusajili kwa huduma hiyo na hutakiwa kuweka dhamana ya pesa.

Bwana Shija alieleza kuwa namba 0713 354572 inamiliwi na Bluered Security Limited chini ya utambulisho wa huduma ya malipo ya baada (post-paid). Aliwasilisha nakala ya mkataba baina ya Tigo na Bluered Security Limited ikiambatana na nakala ya fomu ya maombi, nakala ya Leseni ya biashara ya Bluered Security Limited pamoja na nakala ya kitambulisho cha Mkurugenzi wa Bluered Security Limited, ambazo zilitumika kufanya usajili wa namba kadhaa ikiwemo namba inayolalamikiwa. Alieleza kuwa barua ya bwana Silayo ambaye ni Mkurugenzi wa Bluered Scerurity Limited ilielekeza kuwa namba 0713 354572 iondolewe katika huduma ya malipo ya baada (post-paid) na pia isitishwe. Mwakilishi wa Mlalamikiwa aliiambia Kamati kuwa Mlalamikiwa haimtambui Mlalamikaji kama mmiliki wa namba inayolalamikiwa, na kwamba Mlalamikaji aliposhauriwa asajili namba hiyo alikataa na kudai mpaka kesi imalizike.

Katika mahojiano na wakili wa Mlalamikaji, Mwakilishi wa Mlalamikiwa alieleza kuwa yeye ni mwanasheria wa kampuni ya Tigo na kuwa anazifahamu sheria zinazoongoza kampuni ikiwemo Sheria ya Mawasiliano ya Kielectroniki na Posta ya mwaka 2010. Alieleza kuwa haiwezekani mtu kutumia simu bila kusajili, na kwamba usajili wa kampuni unahitaji vitu mbalimbali ikiwemo mkataba wa kuijunga na malipo ya baada ya kupatiwa huduma. (post-paid). Hakuwa na ushahidi wowote kwamba namba zilizounganishwa kwa huduma ya malipo ya baada (post-paid) kwa kampuni ya Bluered zilikuwa hazijasajiliwa. Aliendelea kueleza kuwa fomu aliyoitoa mbele ya Kamati ni ya usajili wa huduma ya malipo ya baada (post-paid) na si usajili wa laini ya simu, na kuwa barua iliyowasilishwa inahu su kuondelewa katika huduma kwa namba inayolalamikiwa. Bwana Shija aliendelea kueleza kuwa kwa sasa taarifa zilizopo kwenye mtandao wa Tigo kuhusu namba 0713 354572 ni kwamba namba hiyo haipo. Hata hivyo alikiri kuwa yeye kama mwanasheria wa Mlalamikiwa hahusiki na usitishaji huduma ya mawasiliano kwa Mlalamikaji wala kwa wengine wowote, kwani siyo sehemu ya kazi yake.

Katika mawasilisho ya mwisho mwanasheria wa Mlalamikiwa alieleza kuwa Mlalamikaji ameshindwa kuithibitishia Kamati kuwa anao usajili wa namba inayolalamikiwa na kuwa yeye ni mmiliki halali wa namba hiyo. Pili MIC Tanzania Limited (Tigo), haikuzembea kwenye jambo hili, isipokuwa ilitekeleza maelekezo ya mteja wake aliyejewa anatumia namba inayolalamikiwa, ambaye ni Bluered Securty Limited. Tatu, ni kuwa Mlalamikaji hakuwahi hata siku moja kufuatilia suala hilo kwa Mlalamikiwa kwa sababu alijua kuwa namba hiyo ni ya Bluered Security Limited.

Kuhusu madhara na hasara alizopata Mlalamikaji, Mwanasheira wa Tigoi alieleza kuwa ameshindwa kuthibitisha mbele ya Kamati hasara alizopata yeye binafsi, uhusiano wa namba binasfi na hasara iliyopata kampuni ya Anaconda Security Services Limited, na kwa nini hakutumia simu ya kampuni kuwasiliana na wateja wa kampuni. Mlalamikiwa alieleza Kamati kuwa, Mlalamikaji hakuweza kuleta mbele ya Kamati ushahidi wa hasara yoyote inayohusiana na lalamiko lake. Alihitimisha kwa kuomba Kamati kutupilia mbali malalamiko ya Mlalamikaji kwani hayana uhalali.

Kamati hii baada ya kusikiliza ushahidi wa Mlalamikaji pamoja na utetezi wa Mlalamikiwa ilibaini kuwa ni jambo lisilokuwa na ubishi kuwa Mlalamikiwa MIC (T) Limited alisitisha huduma ya mawasiliano katika namba 0713 354572. Baada ya hapo Kamati hii ilijielekeza katika hoja zifuatazo,

1. Nani alikuwa mmiliki halali wa namba 0713 354572 wakati Mlalamikiwa anasitisha huduma ya mawasiliano katika namba hiyo.
2. Kama usitishwaji wa huduma ya mawasiliano katika namba 0713 354572 ulifanyika kwa kufuata taratibu.
3. Kama Mlalamikaji anastahili kulipwa fidia kama alivyodai.

Katika kuangalia ni nani alikuwa mmiliki halali wa namba inayolalamikiwa wakati Mlalamikiwa anasitisha huduma ya mawasiliano, Mlalamikaji alidai katika ushahidi wake kuwa alikuwa akimiliki namba hiyo hata kabla ya kuanza kazi katika kampuni ya Bluered Securty Limited na kwamba baada ya kuajiriwa na Bluered namba hiyo iliunganishwa katika huduma ya malipo ya baada (post-paid) iliyokuwa inatolewa na Mlalamikiwa kwa kupitia mkataba baina yake na kampuni ya Bluered Securty Limited.

Mlalamikaji alidai kuwa alisajili namba hiyo kwa jina lake hata hivyo hakutoa kielelezo chochote kuthibitisha usajili wake. Upande wa Mlalamikiwa ulidai kuwa namba hiyo ilikuwa inamiliwi na kampuni ya ulinzi ya Bluered Security Limited na alitoa mkataba baina ya Mlalamikiwa (MIC (T) Limited) na Bluered Security Limited, ambapo kupitia mkataba huo namba 0713 354572 iliunganishwa katika huduma ya post-paid.

Kamati hii imejiridhisha kuwa Mlalamikaji baada ya kuajiriwa, alisalimisha namba 0713 354572 kwa hiari yake kwa mwajiri wake ambaye ni Bluered Securtiy Limited, ambaye aliingiza kwenye mkataba wa kampuni ya MIC Tanzania Limited na kuwa walikuwa wanaihudumia kwa mujibu wa mkataba hadi walipo omnia kusitishiwa huduma kwenye namba husika.

Kamati ilibaini kuwa mwajiri huyo asingeweza kuingza katika mkataba unaohusu namba ya simu inayodhaniwa kuwa ni ya Mlalamikaji bila ya ridhaa yake, na iwapo ilikuwa hivyo, basi Mlalamikaji angelalamika tangu ilipoingizwa kwenye mkataba na mwajiri wake wa zamani.

Hivyo Kamati hii imebaini kuwa, kampuni ya Bluered Securtiy Limited ndio iliyokuwa na udhibiti (control) ya laini hiyo kutokana na mkataba na Tigo. Aidha, umiliki wa laini uliendelea kuwa kwa Mlalamikaji.

Katika hoja ya pili, juu ya kufuatwa kwa taratibu katika kusitisha huduma ya mawasiliano katika namba 0713 354572. Kamati hii imebaini kuwa barua Iliyoandikwa na Bluered Securtiy Limited kwa Tigo ilikuwa bayana ikiitaka Tigo kuondoa laini ya Mlalamikaji kwenye orodha ya laini za simu ambazo Bluered Securtiy Limited iliingia Mkataba wa malipo ya baada na Tigo. Aidha, ilibainika kuwa, Tigo haikufanya kile tu kilichoelekezwa kwenye barua bali iliikatia laini hiyo Mawasiliano.

Kuhusu hoja ya uhalali wa Mlalamikaji kulipwa fidia, Kamati hii imezingatia maelezo ya wa shahidi wa Mlalamikaji Bwana Dotto Ally Mfaume ambako kuhusiana na hasara ambayo Mlalamikaji anadai alipata na kudai fidia ni hasara ambayo Kampuni ya Anakonda Security Services Limited ilipata.

Kamati pia, imetilia maanani ukweli kuwa, baada ya Mlalamikaji kutambua laini kufungiwa na kutakiwa kufika katika ofisi ya Tigo, jambo ambalo hata Mlalamikaji mwenyewe alikiri, alifika lakini alikataa maagizo aliyopewa ya kusajili upya laini yake.

Kamati imezingatia kuwa kampuni ni mtu tofauti kisheria ambaye anauwezo wa kudai na kudaiwa. Hivyo basi, hata kama Mlalamikaji angethibitisha kuwa alikuwa ni mmiliki halali wa namba 0713 354572 na pia namba hiyo ilisitishwa mawasiliano na Mlalamikiwa kinyume na taratibu, bado Mlalamikaji katika shauri hili hana mamlaka ya kudai fidia kwa niaba ya kampuni ya ulinzi ya Anaconda Security Services Limited.

Kufuatana na maelezo hayo hapo Kamati imeona kuwa, malalamiko ya Mlalamikaji katika shauri hili hayana mashiko na kuyatupilia mbali.

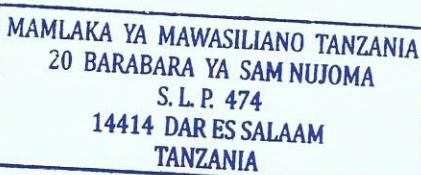
Mlalamikaji na Mlalamikiwa kila mmoja atawajibika kwa gharama zake mwenyewe.

Mlalamikiwa na Mlalamikaji wote wana haki ya kukata rufaa katika Baraza la Ushindani (Fair Competition Tribunal – FCT) ndani ya siku 21 baada ya kupokea uamuzi huu endapo hawataridhishwa na Uamuzi ya Kamati hii.

Imetolewa leo tarehe **29 mwezi Novemba, 2018 Dar es Salaam**



Valerie N. Msoka  
**MWENYEKITI**



JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA  
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA



### KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO

LALAMIKO Na:TCRA/01/10/OKTOBA/2018

**AISHA MTAULA.....MLALAMIKAJI**

### DHIDI YA

**AIRTEL TANZANIA LIMITED.....MLALAMIKIWA**

### MBELE YA:

<b>Valerie N. Msoka</b>	-	<b>Mwenyekiti</b>
<b>Dr Mzee Mndewa</b>	-	<b>Mjumbe</b>
<b>Jehovannes Zacharia</b>	-	<b>Mjumbe</b>

### UAMUZI

29 NOVEMBA, 2018

## **UAMUZI: AISHA MTAULA DHIDI YA AIRTEL TANZANIA LIMITED**

Bi Aisha Mtaula ambaye anatambuliwa kama Mlalamikaji katika shauri hili ni mteja wa Mlalamikiwa ambaye ni Airtel Tanzania Limited. Mlalamikiwa amepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) kutoa huduma ya mawasiliano.

Mlalamikaji alileta malalamiko katika Mamlaka ya Mawasiliano akidai fidia kutokana na hasara aliyoipata baada ya Mlalamikiwa kufanya "*SIM swap*" bila ridhaa yake kwenye namba 0784 394581 iliyokuwa anaimiliki. Mlalamikaji alianisha fidia hizo kuwa ni shillingi za Tanzania laki nane na elfu hamsini tu (TZS 850,000.00) ikiwa ni fidia maalum ('*specific damages*'), na shillingi za Tanzania milioni mia moja (TZS 100,000,000.00) ikiwa ni fidia ya ujumla ('*general damages*') na ya malipo ya wakili ambayo haikuainishwa.

Mnamo tarehe 11 Oktoba, 2018 Mlalamikaji ambaye alikuwa akijiwakilisha mwenyewe na Mlalamikiwa akiwakilishwa na mawakili Zephrine Galeba na Enosy Kilufi.

Katika ushahidi wake Mlalamikaji alieleza kuwa mnamo tarehe 4/9/2017 alipigwa simu na kijana wake wa biashara ambaye alimuuliza endapo alikuwa ameomba kutumiwa pesa kwa njia ya simu. Kijana huyo alimuonyesha ujumbe toka kwenye simu uliokuwa ukiomba kutumiwa fedha kwa kutumia namba ya Mlalamikaji. Alipiga simu Airtel huduma kwa wateja na kushauriwa akatoe taarifa kituo cha polisi, alienda kituo cha Polisi na kutoa taarifa. Polisi walimjulisha kuwa namba yake ilikuwa imefanyiwa "*SIM swap*" na alielekezwa kuwa kesi yake aipeleke TCRA. Alienda TCRA na kutoa malalamiko yake. Baadae alijulishwa kuwa Airtel walidai kuwa "*SIM Swap*" ilifanyika kwa ridhaa ya Mlalamikaji. Baada ya kitendo hicho Mlalamikaji hakuwa hewani na alikosa mawasiliano ya simu. Pia kutokana na "*SIM Swap*"hiyo aliibiwa Shillingi za Tanzania laki nane na elfu hamsini tu (TZS 850,000.00) kwa njia ya mtandao.

Katika mahojiano na wakili wa Mlalamikiwa, Mlalamikaji alieleza kuwa alitoa taarifa kituo cha Polisi baada ya tukio, alipata RB na maelezo aliyoaandika Polisi yapo kwa

mwanasheria wake ambaye hakufika siku ya usikilizaji wa shauri hili. Baada ya kutoka Polisi alikuja TCRA siku iliyofuata, na Bwana Ringo anayefanya kazi TCRA ndiye aliyepega simu Airtel, na kujulishwa kuwa Mlalamikaji angetafutwa baadae na watu wa Airtel. Airtel iliwasiliana na Mlalamikaji na kumwambia amedai kiasi kikubwa cha fidia na kumtaka apunguze jambo ambalo Mlalamikaji hakuafiki na kuitaka Airtel ikiri kufanya kosa. Baadae alitafuta mwanasheria ili aweze kumsaidia kwenye shauri hili.

Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa, kutokana na kupoteza simu, alipoteza mjukuu wake kwani mwanae alishindwa kumpata hewani kipindi ambacho mkwe wake alikuwa amepata uchungu wa kujifungua na hivyo kushindwa kumpeleka hospitali ya rufaa na kwa kuwa hakuwa na uwezo wa kujifungua kwa njia ya kawaida, mtoto alikufa wakati wa kuzaliwa. Alidai kuwa alipoteza haki ya mawasiliano na pia biashara zake zilikwama. Mlalamikaji alisema hajawahi kuomba kurejeshewa laini yake toka Airtel na kwa sasa ana miezi minne toka aanze kutumia laini nyingine ya Airtel.

Katika mahojiano baina ya Mlalamikaji na Kamati, Mlalamikaji alieleza kuwa baada ya kupata taarifa kuhusu laini yake ya simu kufanyiwa "*swap*" alipiga simu huduma kwa mteja na kuambiwa kuwa aende Polisi, ambapo Polisi walijiridhirisha na kumwambia aende TCRA. Alieleza kuwa ameamua kuchukua hatua dhidi ya Airtel kwa faida ya wananchi wote na amefika katika Kamati kwa nia ya kutafuta haki ambapo haki hiyo ni vigumu kuiwekea viwango. Million 100 aliyoiweka kwenye madai yake ni ndogo kwani mtoto hawezi nunuliwa kwa kiwango hicho cha pesa

Katika mawasilisho ya mwisho Mlalamikaji aliendelea kudai kuwa Airtel imefanya makosa kufanya '*SIM Swap*' yake bila ridhaa yake na bila kufuata vigezo na aliiomba Kamati iichukulie hatua.

Shaidi wa Mlalamikiwa Bwana Abdulson Aligawesa ambaye ni Meneja Msaidizi Kitengo cha Huduma kwa Wateja, akiongozwa na wakili Bwana Zephrine Galeba, alieleza kuwa '*SIM swap*' hufanyika pale ambapo mteja amepoteza simu kadi, kuharibika kwa '*SIM*' kadi na pale anapotaka kubadilisha ukubwa wa '*SIM*' kadi yake ili iendane na simu yake. Ili hayo yafanyike mteja anatakiwa kufika katika ofisi au wakala wa Airtel. Alieleza

kuwa taarifa zinazoombwa za uhakiki toka kwa mteja ni kitambulisho kinachotambuliwa na serikali ambapo namba ya kitambulisho cha mteja huchukuliwa na namba mbili anazozitumia mteja mara nyingi. Baada ya hapo ndipo *SIM swap* hufanyika. Endapo mteja ana salio la pesa kwenye akaunti yake inayozidi shilingi 50,000/= zoezi la *'SIM swap'* litasubiriwa kwa saa 48 ili kukamilishwa na mteja hupigiwa simu kwenye namba yake mbadala ili kutoa taarifa zaidi kabla ya kukamilisha zoezi. Airtel haifaidiki chochote pale "SIM Swap" inapofanyika kwenye laini ya mteja. Kuhusu madai ya Mlalamikaji kulipwa, shahidi huyo alieleza kuwa Airtel haiwezi kufanya *'SIM swap'* bila ridhaa ya mmiliki na hivyo haoni ni kwa nini Mlalamikiwa amlipe Mlalamikaji kwa jambo ambalo yeze mwenyewe aliliridhia.

Katika mahojiano na Mlalamikaji, shahidi huyo alieleza kuwa kitambulisho kinachotumika kusajili ni kitambulisho chochote kinachotambuliwa na serikali na kudai kuwa namba ya kitambulisho pekee haijitoshelezi kutumika kufanya *'SIM swap'*.

Katika mahojiano baina ya shahidi wa Mlalamikiwa na Kamati, Shahidi aliendelea na msimamo wake kuwa Mlalamikaji aliridhia kufanyika kwa *'SIM swap'* baada ya kuwa amepoteza simu, hivyo basi, zoezi hilo lilifanyika kwa kufuata misingi iliyowekwa na Airtel. Pia alieleza kuwa kitambulisho kinachowakilishwa wakati mteja anaomba huduma ya *'SIM swap'* siyo lazima kiwe kile ambacho kilitumika katika usajili wa simu kadi ya mteja. Alieleza kuwa wakala huwa na daftari maalum la kuweka taarifa za wateja ingawa daftari hilo halikuletwta mbele ya Kamati. Badala yake shahidi alitoa taarifa ya *'SIM swap'* inayoonyesha kuwa *'SIM swap'* ilifanyika katika namba ya Mlalamikaji.

Katika mawasilisho ya mwisho Mlalamikiwa kupitia wakili wake Bwana Zephrine Galeba aliombe Kamati ya Malalamiko iangalie ni nani anayefaidika kutokana na kitendo hicho cha *'SIM swap'*. Ambapo kwa upande wa Airtel haikuwa na faida yeote kwa vile akaunti ya Mlalamikaji ilikuwa na salio la pesa TZS 1,000 tu wakati ilipofanyiwa "SIM swap". Ilielezwa kuwa hakuna ushahidi uliotolewa juu ya kuibwa kwa Shillingi za Tanzania laki nane na elfu hamsini tu (TZS 850,000.00) kama Mlalamikaji anavyodai. Shaidi aliombe pia Kamati iangalie kama kweli Mlalamikaji alikuwa na zabuni ya kupeleka chakula shulenii na kama ni kweli alipoteza zabuni hiyo kutokana na kupoteza

mawasiliano. Shahidi aliendelea kuomba Kamati iangalie kama kweli Mlalamikaji alipoteza mjukuu na kama jambo hili lilitokana na na Mlalamikaji kukosa mawasiliano. Wakili wa Mlalamikiwa alihitimisha kwa kuiomba Kamati ione kuwa Mlalamikaji alikuwa mzembe kwani hakuchukua hatua ya kuomba kurejeshewa mawasiliano mapema baada ya kugundua kuwa hana mawasaliano, badala yake aliandika barua ya madai kudai mamilioni ya fedha kwa Mlalamikiwa. Hivyo basi, kama Mlalamikaji amepata hasara kutokana na kukosa mawasiliano, ni wazi kuwa Mlalamikaji amechangia kupatikana kwa hasara hiyo kutokana na uzembe wake.

Kamati ilipata wasaa wa kusikiliza ushahidi na mawasilisho ya pande zote mbili. Kufuatana na maelezo yaliyotolewa, Kamati imeona kuwa hakuna ubishi kuwa '*SIM swap*' ilifanyika katika kadi yenyenamba 0784 394581 iliyokuwa ikimilikiwa na Mlalamikaji. Hata hivyo, ili kufikia maamuzi, Kamati ilijielekeza katika hoja zifuatazo;

1. Kama '*SIM swap*' ilifanyika kwa ridhaa ya Mlalamikaji.
2. Kama Mlalamikaji anastahili kupata fidia.

**Kama '*SIM swap*' ilifanyika kwa ridhaa ya Mlalamikaji au la.** Kwa kuwa Malalamikaji amekana kuridhia kufanyika '*SIM swap*' na kwa kuwa Mlalamikiwa ameleeza kuwa ridhaa ya Mlalamikaji ilipatikana, ni dhahiri kuwa taarifa za wakala zinazohifadhiwa kwenye daftari kama ilivyoelezwa na Mlalamikiwa ingethibitisha hili. Aidha, pamoja na mlalamikiwa kutakiwa kwa maandishi kwenye hati ya wito ya Kamati hii, kufika na nyaraka zote muhimu, hakufika na daftari linalodaiwa kuhifadhi taarifa juu ya ridhaa ya Mlalamikaji. Hivyo basi, Kamati hii imeridhika kuwa, '*SIM swap*' ilifanyika bila ridhaa ya Mlalamikaji, na Mlalamikiwa hana taarifa ya kuthibitisha kupata ridhaa toka kwa Mlalamikaji.

### **Kama Mlalamikaji anastahili kupata fidia.**

Kamati imeona ya kwamba, suala la kuibiwa TZS 850,000 linapaswa kushuhulikiwa na Polisi na uamuzi utolewe na Mahakama ya kisheria (Courts of Law) ambazo ndizo zenye mamlaka ya kubaini mwizi ni nani.

Haya hivyo, Kamati imeona kuwa, madai ya fidia ya jumla ya TZS 100,000,000 kutokana na kupoteza mjukuu, biashara na mawasiliano Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha. Hakuna ushahidi wa kupotelewa mjukuu wala biashara. Aidha, ni bayana kuwa Mlalamikaji alipata usumbufu kwa kukosa mawasiliano baada ya 'SIM swap' kufanyika bila ridhaa yake.

Kamati hii, baada ya kutia maanani maelezo ya Mlalamikaji na majibu ya Mlalamikiwa imeona yafuatayo:

Ni wazi kuwa,

1. Mlalamikiwa alishindwa kuweka udhibiti thabiti wa miundo yake ya kutenda kazi na kusababisha 'SIM swap' kufanyika bila ridhaa ya Mlalamikaji.
2. Mlalamikaji alipata usumbufu baada ya 'SIM swap' kufanyika.

Kwa kuzingatia hayo hapo juu, Kamati hii imeamua kuwa Mlalamikaji alipwe na Mlalamikiwa Shillingi za Tanzania milioni moja tu (TZS. 1,000,000.00) kama fidia ya jumla kwa usumbufu alioupara.

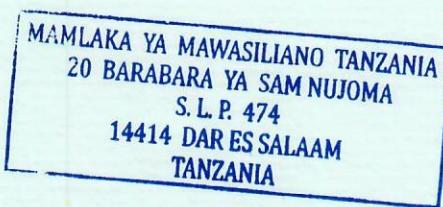
Kila upande utawajibika kwa gharama zilizotumika kuendesha malalamiko haya. Mlalamikiwa na Mlalamikaji wote mna haki ya kukata rufaa ndani ya siku 21 katika Baraza la Uamuzi wa haki (Fair Competition Tribunal - FCT) endapo mtakuwa hamjaridhishwa na uamuzi wa Kamati hii.

Imetolewa leo tarehe **29** mwezi **Novemba, 2018, Dar es Salaam**



Valerie N. Msoka

**MWENYEKITI**



**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO  
YA  
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA**

**JIJINI DAR ES SALAAM**

**LALAMIKO NA. TCRA/LAL/01/29/MEI/2018**

**MBELE YA:**

<b>BI. VALERIE NDENEINGO – SIA MSOKA</b>	-	<b>MWENYEKITI</b>
<b>DKT. MZEE MNDEWA</b>	-	<b>MJUMBE</b>
<b>BW. JOHN DAFFA</b>	-	<b>MJUMBE</b>
<b>BW. LUCAS MWALONGO</b>	-	<b>MJUMBE</b>

**ENOCK AREYO .....MLALAMIKAJI**

**DHIDI**

**AIRTEL TANZANIA PLC.....MLALAMIKIWA**

**UAMUZI**

**JULAI, 2018**

## **1.0 MUHTASARI WA LALAMIKO**

Katika shauri hili, Mlalamikaji Bw. Enock Areyo, ni mteja wa Mlalamikiwa, kampuni ya Airtel Tanzania PLC, ambaye ni Mtoaji wa Huduma za Mawasilliano aliyepewa leseni ya utoaji wa huduma za mawasiliano ya Kielektroniki na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA).

Katika shauri hili, Mlalamikaji Mkazi wa Urambo – Tabora, anamlalamikia Mlalamikiwa kwa kushindwa kupatiwa huduma alioilipia kinyume na tarabu.

## **2.0 WASILISHO LA MILALAMIKAJI**

Mlalamikaji alifika mbele ya Kamati siku ya kusikiliza shauri hili na alieeleza Kamati kama ifuatavyo: -

- i. Kuwa tarehe 20 mwezi Julai 2017 alinunua bando la data kwa Shilingi 250 kutoka kwa Mlalamikiwa. Ununuzi huo wa bando haukufanikiwa kwa kuwa Mlalamikaji hakuwa na muda wa maongezi wa kutosha katika nambari yake ya simu.
- ii. Baada ya kugundua kuwa hakuwa na salio la kutosha, Mlalamikaji anaeleza kuwa aliamua kununua muda wa maongezi na akarudia tena zoezi la kununua bando kwa lengo la kutumia bando hilo kuperuzi mtandao.
- iii. Baada ya kununua bando hilo, Mlalamikaji anasema hakurudishiwa ujumbe unaoeleza kuwa alikuwa amefanikiwa kununua bando hilo ili hali tayari pesa zilikuwa zimekatwa kutoka kwenye muda wake wa maongezi.
- iv. Baada ya kuona hakuna majibu, aliamua kuwasiliana na Mlalamikiwa kwa kupiga nambari 100 ya huduma kwa wateja ili kupatiwa msaada na akaambiwa asubiri kwa muda wa saa tatu kwa kuwa kulikuwa na tatizo la kiufundi kwenye mtandao.
- v. Tarehe 21 Mwezi huo wa Julai, 2017 saa tatu asubuhi, Mlalamikaji alipiga tena simu huduma kwa wateja (Nambari 100) na akaambiwa kuwa suala lake lilikuwa linashungulikiwa. Saa nne na dakika nne siku hiyo hiyo pia alitumiwa ujumbe kutoka kwa Mlalamikiwa kuwa suala lake linafanyiwa kazi.

- vi. Baada ya kufuatilia zaidi Mlalamikaji anasema aliambiwa kuwa suala lake halikuwa dai sahihi hivyo ikamlazimu kwenda mjini kwa lengo la kufuatilia na kujipatia huduma ya mtandao (internet).
- vii. Mnamo tarehe 25 Julai 2017 aliamua kuandika notisi ya madai kwa Mlalamikiwa juu ya suala hili na jinsi ambavyo wamelishughulikia kwa hali isiyoridhisha. Katika notisi hiyo Mlalamikaji alimtaka Mlalamikiwa kutoa suluhu ndani ya siku thelathini. Hata hivyo siku hizo zilipita na hakukuwa na suluhu. Mlalamikaji alieleza kuwa tarehe 8 mwezi Septemba 2017 alitoa taarifa kwa Mamlaka ya Mawsiliano na ndipo baadaye akaitwa kwenye mashauriano tarehe 13 Mwezi Machi 2018 ambayo hayakuleta maridhiano yoyote.
- viii. Mnamo tarehe 9 Mwezi Agosti 2017, alipata ujumbe mfupi ukieleza kuwa suala lake lilikuwa limepatiwa ufumbuzi japo bado hakuona chochote kwenye simu yake, na alitoa ushahidi ufuatao ili kuthibitisha dai lake mbele ya Kamati: -
- Jedwali linaloonesha jumbe fupi kutoka kwa Mlalamikaji
  - Ujumbe wa tarehe 21 Julai 2017 kutoka kwa Mlalamikiwa;
  - Nakala ya Notisi alioitoa kwa Mlalamikiwa;
  - Nakala ya risiti ya utumaji wa kifurushi;
  - Nakala ya ujumbe mfupi wa tarehe 9 Agosti 2017;
  - Nakala ya Barua kutoka Mamlaka ya Mawsiliano;
  - Nakala ya Fomu ya Malalamiko alioijaza Mamlaka ya Mawsiliano;
  - Nakala ya barua aliyojibiwa toka kwa Mlalamikiwa;
  - Nakala ya Barua ya Mamlaka ya Mawsiliano; na
  - Barua kutoa Mamlaka ya Mapato Tanzania

**ix. Mlalamikaji aliieleza Kamati kuwa ana madai yafuatayo:**

- Malipo ya Shilingi Milioni Kumi (10,000,000) kwa kuvunja mkataba;
- Faini ya Shilingi Milioni Tano (5,000,000) kwa Mamlaka ya Mawsiliano
- Riba ya asilimia 12% mpaka tarehe ya malipo;
- Kuombwa msamaha kwa usumbufu;
- Na adhabu nyingine yoyote kama Kamati itakavyoona inafaa.

**x. MAHOJIANO KATI YA MLALAMIKIWA NA MLALAMIKAJI:**

- Akihojiwa na Mlalamikiwa juu ya kithibitisho alichokiwasilisha kuhusu gharama za kufanya matengenezo gari iliposafiri kutoka kijijini mpakaTabora tarehe 15 Julai 2017, Mlalamikaji alikiri kuwa kuna tatizo la uchapaji (typing error) kwenye risiti hiyo;

- b) Mlalamikaji alijitambulisha kuwa anafanya kazi kama afisa mifugo katika Halmashauri ya Wilaya ya Urambo lakini hakuweza kutoa uthibitisho wa suala hilo;
- c) Kuhusu kuwepo kwa madai mawili moja la Milioni Kumi na jingine la Milioni Kumi na Tano, Mlalamikaji alisema kuwa dai moja alilileta kabla ya kuipitia sheria ya Mawasiliano na kwamba madai mengine ameyaleta siku ya usikilizaji wa shauri;
- d) Alipoulizwa ni wapi amepata mamlaka ya kudai faini kwa niaba ya Mamlaka ya Mawasiliano, Mlalamikaji alijibu kuwa ni wajibu wake kudai kama mlipa kodi;
- e) Alipoulizwa kuwa awali alidai alipwe pesa ya kujikimu kwa siku (per diedm) na iwapo bado ana madai hayo, Mlalamikaji alisema kuwa bado ana madai hayo na kwamba anadai alipwe shilingi laki moja kwa siku.

**xi. Mahojiano kati ya Kamati na Mlalamikaji:**

- a) Alipoulizwa na Kamati kuhusu ilipo 'Sebuleni Resort' inayoonekana katika risiti zake za madai, Mlalamikaji alisema hoteli hiyo ipo Kimara-Dar es Salaam na kwamba tarehe 2 Mei 2018 Mlalamikaji alilala hapo kwa maandalizi ya shauri;
- b) Alipohojiwa pia kuhusu Sebuleni Rest House, Mlalamikaji alijibu kuwa Sebuleni Rest House na Sebuleni Resort ni kitu kimoja lakini hakuweza kuthibitisha iwapo ni moja badala yake alieleza kuwa yawezekana vitabu vya risiti viliiisha na wakatengeneza vingine;
- c) Aliambiwa athibitishe juu ya per diem ya Shilingi Laki moja kwa siku, Mlalamikaji alieleza kuwa hiyo ndiyo stahili yake ya malipo kwa mujibu wa viwango vya malipo kwa mtumishi wa cheo chake kwa mujibu wa TGS;
- d) Alipoulizwa kuhusu Milioni Mbili na Laki Tano kwenye madai yake yanahusu nini, Mlalamikaji alisema kamati inawekuzafanya marekebisho inavyoona yanafaa kulingana na madhara aliyoyapata;
- e) Alipoulizwa iwapo gharama za matengenezo ya gari alizoziwasilisha zote zinahusiana na shauri hili, Mlalamikaji alisema ni kweli matengenezo hayo aliyafanya kwa ajili ya safari ya kufuatilia suala hili;
- f) Alipohojiwa juu ya uwepo wa risiti zilizoandikwa kwa mkono, Mlalamikaji alikiri kuziandika yeye mwenyewe ili zisomeke vizuri;

- g) Alipoulizwa juu ya ushahidi kuonesha alikuwepo Dar es Salaam muda mrefu kabla ya siku ya shauri hili, Mlalamikaji alijibu kuwa ni kweli alikuwa amekuja kujianaa na usikilizwaji wa shauri hili;
  - h) Aliambiwa aoneshe ushahidi kuwa yeye ni Mfanyakazi wa halmashauri ya Wilaya ya Urambo, Mlalamikaji hakuweza kutoa ushahidi wowote;
  - i) Juu ya kubadilika badilika kwa madai yake, Mlalamikaji alijibu kuwa hali hiyo inatokana na jinsi ambavyo ghamama zinavyozidi kupanda na aliomba kuwa kutokana na hilo basi madai yake ya tarehe 3 April 2018 ndiyo yawe msingi wa shauri hili;
- xii. Katika majumuisho ya uwasilishaji wa lalamiko mbele ya Kamati, Mlalamikaji aliitaka Kamati kuangalia kiwango cha uzembe kilichofanywa na Mlalamikiwa. Aidha, Mlalamikaji aliomba kamati ipokee lalamiko lake kwa ajili ya utekelezaji kama liliyvoombwa.

### **3.0 MAELEZO YA MLALAMIKIWA:**

- i. **Katika maelezo yake ya utetezi mbele ya Kamati Mlalamikiwa aliieleza ifuatavyo:-**
  - a) Alikiri kuwa Mlalamikaji ni mteja wake na kuwa analifahamu suala la mteja wao;
  - b) Kuwa ni kweli Mlalamikaji alinunua bando husika na alipatiwa bando hilo;
  - c) Alitoa ushahidi kwa kuonesha nyaraka inayoonesha makato aliyokatwa mteja na mchanganuo katika huduma alizotumia. Hakukuwa na ushahidi mwingine.
- ii. **Mahojiano kati ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa:-**
  - a) Alipohojiwa kuwa karatasi aliyoiwasilisha inaonesha mumala mmoja tu, ni vipi kuhusu miamala mingine, Mlalamikiwa alijibu kuwa kwa taarifa za miamala mingine pia zinaweza kutolewa iwapo zitahitajika;
  - b) Mlalamikiwa alieleza kuwa jumbe zinazoonekana katika karatasi juu ya Yatosha Bando ndizo alizopatiwa Mlalamikaji wakati alipojiunga;
  - c) Alipoulizwa ni kwa nini muamala wa Shilingi 250 hauoneshi kama kodi ya ongezeko la thamani imetozwa au la, Mlalamikiwa alijibu kuwa kuonesha au kutoonesh katika karatasi hiyo haimaanishi kuwa kodi haikutozwa;

- d) Kuhusu miamala ya tarehe 20 Julai 2017 Mlalamikiwa alikiri ni kweli kuwa tarehe hiyo Mlalamikaji alifanya miamala hiyo;
- e) Kuhusu kwa nini mtu wa huduma kwa wateja alimwambia Mlalamikaji kuwa kuna tatizo la kiufundi, Mlalamikiwa alijibu kuwa hawezi fahamu ni kwa nini alijibowi hivyo lakini haimaanishi kuwa Mlalamikiwa alikimbia tatizo;
- f) Kuhusu kwa nini Mlalamikiwa alituma ujumbe kuwa suala la mlalamikaji limeshafanyiwa kazi, Mlalamikiwa alieleza kuwa ujumbe huo ultumwa baada ya suala la Mlalamikaji kuwa limepatiwa ufumbuzi; na
- g) Kuhusu iwapo barua ya tarehe 25 Julai 2017 ilipokelewa, Mlalamikiwa alieleza kuwa hawezi kuthibitisha juu ya hilo.

**iii. MAHOJIANO KATI YA KAMATI NA MLALAMIKIWA:-**

- a) Akihojiwa kuhusu njia ambazo huwasiliana na wateja wao, Mlalamikiwa alijibu kuwa wana njia mbalimbali ikiwemo njia ya simu, ujumbe mfupi na barua.
- b) Iwapo walijibu barua ya kutoka Mamlaka ya Mawasiliano, Mlalamikiwa alisema hawezi kuthibitisha juu ya suala hilo;
- c) Alipoulizwa ni nini maana ya kutokujibu barua, Mlalamikiwa hakuweza kutoa jibu lolote;
- d) Alipohojiwa juu ya ukamilifu wa muamala wa Mlalamikaji wakati aliponunua bando, Mlalamikiwa alisema kuwa michakato ya miamala yake yote ilikamilika na alipatiwa huduma kama alivyoomba;
- e) Alipohojiwa juu ya nyaraka walizoziwasilisha Mbele ya Kamati kama ushahidi, Mlalamikiwa alisema kuwa nyaraka za Mlalamikiwa ni print outs za mfumo wa uhifadhi taarifa za mteja;
- f) Mlalamikiwa alisisitiza kuwa miamala yote ya ununuzi wa bando uliofanya na Mlalamikaji zilikamilika na kwamba huduma ilitolewa, isipokuwa muamala wa Shilingi 1,000 ndiyo bado unafanyiwa uchunguzi na taarifa zake zitawasilishwa zikhijitajika; na
- g) Kuhusu ni kwanini barua kutoka Mamlaka ya Mawsiliano haikujibiwa, shahidi wa Mlalamikaji alijibu kuwa hana jibu la moja kwa moja juu ya suala hilo.

**iv. Katika kujumuisha utetezi wake Mlalamikiwa aliiomba Kamati:-**

- a) Kuzingatia kuwa ushahidi uliowasilishwa na Mlalamikaji utazamwe kwa umakini kutokana na tabia na mwenendo za Mlalamikaji, kwa kuwa anaonekana haaminiki; wakati fulani alijitambulisha kuwa hafanyi kazi na baadaye akasema ni mfanyakazi wa halmashauri na pia mwanafunzi wa PhD. Alitoa mfano kuwa tarehe 15 February 2018 Mlalamikaji anasema alifanya service ya gari kwa Shilingi Laki Moja na Themanini (180,000) wakati pia tarehe 16 February 2018 anasema alipanda taxi kwa Shilingi Elfu Sitini (60,000), pamoja na matukio mengine ni muhimu kutazama tabia hii na mwenendo wa Mlalamikaji;
- b) Kuona kuwa madai ya Mlalamikaji yana mapungufu kwani kwa kuleta lalamiko linalohusu pesa chini ya dola moja mbele ya Kamati hii si sahihi na ni kuisumbua Kamati;
- c) Mlalamikiwa aliomba shauri hili litupiliwe mbali kwani halina msingi wowote, kwa kuzingatia kuwa miamala yote aliyoifanya Mlalamikaji ilifanikiwa na alipatiwa huduma aliyoomba kwa mujibu wa taratibu.

**3.0 HOJA ZA KUZINGATIWA NA KAMATI:**

Kamati ilipata wasaa wa kusilikiza na kuuliza maswali pande zote mbili, Mlalamikaji na Mlalamikiwa ili kupata ufanuzi.

Utata uliopo katika shauri hili ni juu ya Mlalamikaji, ambaye ni mteja wa Mlalamikiwa, kudai kuwa alilipia huduma ya kuunganishwa kwenye bando kwa ajili ya kutumia mtandao, anadai pesa ilikatwa lakini hakuunganishwa kwenye huduma aliyoilipia, kinyume na utaratibu wa huduma zitolewazo na Mlalamikiwa.

Katika usikilizwaji wa shauri hili Mlalamikiwa anakiri ukweli kuwa Mlalamikaji alinunua huduma ya bando la mtandao, na kwa mujibu wa uchunguzi uliofanywa na Mlalamikiwa, Mlalamikaji alipatiwa huduma hiyo na aliitumia. Wakati wote wa shauri na katika maeleo yote yaliyotolewa, Mlalamikaji, alisisitiza kuwa hakutumia huduma husika.

Suala kubwa hapa ni iwapo Mlalamikaji alipewa huduma hiyo aliyoilipia au la. Kwa mujibu wa maeleo ya Mlalamikaji mbele ya Kamati na kwa ushahidi ambao Mlalamikiwa aliutoa mbele ya Kamati, ushahidi uliotolewa na Mlalamikiwa haukuridhisha Kamati iwapo ni kweli Mlalamikaji aliitumia huduma husika. Pamoja na nyaraka zinazoonesha makato aliyokatwa mteja, Mlalamikiwa hajaweza kuithibitishia Kamati iwapo ni kweli Mlalamikaji

alitumia huduma hizo. Hata kama Kamati ingekubaliana na Mlalamikiwa kuwa Mlalamikaji alipatiwa huduma aliyoilipia, taarifa zilizoletwa mbele ya Kamati pamoja na maelezo ya Mlalamikiwa mbele ya Kamati hazijaonyesha kuwa Mlalamikaji alitumia huduma hiyo. Zaidi Kamati haijaridhishwa na jinsi Mlalamikiwa alivyochukua muda kumjibu Mlalamikaji na wakati mwingi kutokumjibu kabisa, suala lililomfanya Mlalamikaji akimbilie kutoa notisi na baadaye kuwasilisha suala hili Mamlaka ya Mawasiliano juu ya madai jambo ambalo lingeweza kumalizwa na Mlalamikiwa kama mto huduma.

Suala la pili ambalo linatakiwa kupatia majibu na Kamati hii ni juu ya Mlalamikaji anastahili au la kulipwa fidia na malipo aliyoomba Kamati iridhie na kuamuru Mlalamikiwa amlipe. Malalamikaji alieleza Kamati kuwa anataka alipwe Shilingi Milioni Kumi (10,000,000) kwa kuvunja mkataba; faini ya Shilingi Milioni Tano (5,000,000) kwa Mamlaka ya Mawasiliano pamoja na riba ya asilimia 12%. Mlalamikaji pia alitaka aombwe radhi kwa usumbufu na pia adhabu nyingine yoyote kama Kamati itakavyoona inafaa.

Hoja ya kulipwa fidia au aina nyingine yoyote ya malipo kwa Mlalamikaji inapata msingi kutoka hoja kuu ya Kamati hapo juu kwamba Kamati imeridhia kuwa Mlalamikiwa ameshindwa kuithibitishia Kamati iwapo Mlalamikaji alipatiwa huduma (bando) na kuitumia. Hata hivyo, maelezo ya Mlalamikaji pamoja na ushahidi uliowasilishwa na Mlalamikaji mbele ya Kamati hautoshelezi kuishawishi Kamati kuamuru malipo hayo kwa kiwango kilichoombwa. Mlalamikaji aliwasilisha taarifa mbalimbali ambazo baadhi zinatia shaka juu ya uhalali wake. Hii ni kutokana na uwepo wa risiti ambazo baadhi ameziandika Mlalamikaji mwenyewe na alikiri mbele ya Kamati na pia baadhi ya risiti kutofautiana majina (*Sebuleni Rest House* na *Sebuleni Resort*) huku Mlalamikaji akidai kuwa risiti hizo zote ni za sehemu moja. Kwa taarifa hizo na kwa kuzingatia mazingira ya shauri hili Kamati inachelea kusema kuwa haiwezi kutumia taarifa hizo kuidhinisha madai ambayo Mlalamikaji alitaka kuishawishi Kamati ikubaliane nayo.

#### **4.0 UAMUZI WA KAMATI:**

Kwa kuzingatia maelezo hapo juu, Kamati imejiridhisha kuwa Mlalamikaji alinunua huduma na hakupatiwa huduma hiyo huku Mlalamikiwa ameshindwa kuleta ushahidi kuishawishi Kamati kuwa Mlalamikaji alipatiwa huduma alizonunua. Kwa hiyo Kamati inaamuru kuwa:-

1. Mlalamikiwa ampe Mlalamikaji, muda wa maongezi wa thamani ya shilingi Laki Moja (100,000) ndani ya siku 30 toka siku ya uamuzi huu, kufidia usumbufu kwa Mlalamikaji kukosa mawasiliano kwa kipindi hicho;

2. Mlalamikiwa kumwandikia Mlalamikaji barua ya kuomba radhi ndani ya siku 30 toka siku ya uamuzi huu, kwa usumbufu hasa kushindwa kulipatia ufumbuzi suala hili kwa wakati; na
3. Mlalamikiwa amlipe Mlalamikaji, ndani ya siku 30 toka siku ya uamuzi huu, fidia ya Shilingi Milioni moja taslimu (Tzs 1,000,000) kwa usumbufu wa kufuatilia suala hili na kwa kushindwa kulipatia ufumbuzi suala hili kwa wakati.

Haki ya kukata rufaa ipo wazi kwa yeote ambaye hata ridhishwa na uamuzi wa Kamati katika shauri hili.

Imetolewa leo Tarehe **20 Julai, 2018**, hapa **Dar es Salaam**.

**Bi. VALERIE NDENEINGO-SIA MSOKA**



**MWENYEKITI**



**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO  
YA  
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA**

**JIJINI DAR ES SALAAM**

**LALAMIKO NA. TCRA/LAL/02/29/MEI/2018**

**MBELE YA:**

<b>BI. VALERIE NDENEINGO – SIA MSOKA</b>	-	<b>MWENYEKITI</b>
<b>DKT. MZEE MNDEWA</b>	-	<b>MJUMBE</b>
<b>BW. JOHN DAFFA</b>	-	<b>MJUMBE</b>
<b>BW. LUCAS MWALONGO</b>	-	<b>MJUMBE</b>

**ABOUBAKARY ALLY .....MLALAMIKAJI**

**DHIDI YA**

**VODACOM TANZANIA PLC.....MLALAMIKIWA**

**UAMUZI**

**JULAI, 2018**

## 1.0 MUHTASARI WA LALAMIKO LA MLALAMIKAJI

Katika shauri hili, mlalamikaji, Bw. Aboubakar Ally, mteja wa Mlalamikiwa, kampuni ya Vodacom Tanzania Limited, ambayo hutoa Huduma za Mawasiliano kwa leseni ya utoaji huduma za mawasiliano ya Kielektroniki aliopewa na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania. (TCRA)

Mlalamikaji katika shauri hili analalamika dhidi ya Mlalamikiwa juu ya kutumiwa jumbe fupifupi bila ridhaa yake.

## 2.0 WASILISHO LA MLALAMIKAJI

Siku ya usikilizwaji wa shauri hili Mlalamikaji alihudhuria mwenyewe/binafsi ambapo kwanza Mlalamikaji aliomba kuwasilisha mapendekezo yake kwa Kamati kama ifuatavyo:-

- a) Kuwa Sheria ya Makosa ya Mtandao iweke pia utaratibu juu ya jumbe zinazotumwa bila ridhaa, simu zinazopigwa bila ridhaa na kuungwanishwa kwenye huduma mbalimbali bila ridhaa;
- b) Mamlaka ya Mawasiliano kwa Mamlaka yake iweke utaratibu ili usajili wa nambari za simu ufanyike kwenye maeneo/ofisi za makampuni ya simu yenywewe;
- c) Bei ya laini za simu (SIM Card) ziongezwe .
- d) Nambari za simu za wateja wote zibadilishwe ili kuwalinda watumiaji;
- e) Jina la Kamati ya Malalamiko libadilishwe ili walalamikaji waweze pia kufikisha malalamiko yasiyohusu utumiaji. Mlalamikaji alipendekeza kuwa Kamati ya Malalamiko iitwe "Kamati ya Kushirikiana na Mamlaka nyingine katika Kutatua Malalamiko ya Wateja"
- f) Kuanzhishwe utaratibu wa kuwazawadia watumiaji ili kujenga hali ya kujiamini (confidence);
- g) Kuwepo na Maafisa Elimu katika kampuni za simu na pia Mamlaka ya Mawasiliano ili kuelimisha umma;
- h) Nyaraka za Mamlaka ya Mawasiliano zinazotoa miongozo juu ya masuala ya watumiaji ziwepo kwenye makampuni ya simu;

- i) Kuwe na uwezekano wa mteja kupatiwa 'print outs' za jumbe kutoka kwenye simu yake pale inapohitajika;
- j) Kuwepo na dawati la Polisi katika ofisi za Mamlaka ya Mawasiliano.

Katika kuhitimisha wasilisho lake, Mlalamikaji aliomba Kamati imtake Mlalamikiwa amlipe fidia kwa mujibu wa Sheria ya Makosa ya Mtandao, 2015.

**MAHOJIANO KATI YA MLALAMIKIWA NA MLALAMIKAJI: -**

- i. Juu ya jumbe alizotumiwa zilitoka wapi, mlalamikaji alijibu kuwa jumbe hizo zilitoka Kwa Mlalamikiwa;
- ii. Juu ya jina gani liliandikwa kwenye jumbe hizo, Mlalamikaji alijibu kuwa jumbe hizo zilikuwa na majina ya kampuni hiyo;
- iii. Alipohijiwa iwapo anaushahidi kuwa Mlalamikiwa amejipatia faida kwa kutuma jumbe hizo kwa Mlalamikaji, Mlalamikaji alieleza kuwa ni kweli Mlalamikiwa alipata faida kuititia *Umojabet* na kwamba mapato yaliyopatikana yanaonekana katika ubao wa Mlalamikiwa;
- iv. Alipohojiwa iwapo ana ushahidi kuwa kuna mikataba baina ya Makampuni yanayotuma jumbe hizo na Mlalamikaji, Mlalamikaji alisema kuwa ushahidi wake ni barua iliyotolewa na Mamlaka ya Mapato Tanzania;
- v. Alipoulizwa ni nani huitumia nambari yake ya simu, Mlalamikaji alijibu kuwa huitumia mwenyewe na watu anaowafahamu;
- vi. Alipoulizwa iwapo inawezekana mtu mwengine akapata nambari ya simu yake Mlalamikaji, alijibu kuwa anaamini hakuna mtu anayeweza kupata nambari yake ya simu isipokuwa kuititia kwa Mlalamikiwa. Na kuhusu iwapo kuna watu wenye nambari yake ya simu, Mlalamikaji alijibu kuwa hakukuwa na mtu mwenye nambari hiyo;
- vii. Alipohojiwa tena juu ya uwezekano wa mtu mwengine kuipata nambari yake Mlalamikaji alisema ana uhakika mtu mwengine hawezi kupata nambari hiyo isipokuwa ni Mlalamikiwa ndiye anayeitoa nambari hiyo;
- viii. Alipoulizwa iwapo ana ushahidi wowote, Mlalamikaji alisema ushahidi wake ni barua kutoka Mamlaka ya Mapato;

ix. Alipoulizwa ana uhakika gani iwapo ni Mlalamikiwa ndiye aliyetoa nambari yake kwenda kwa watu wengine, Mlalamikaji hakuwa na jibu.

#### **MAHOJIANO YA KAMATI KWA MLALAMIKAJI: -**

- i. Alipohojiwa na Kamati juu ya uwepo wa majina kwenye jumbe alizotumiwa, Mlalamikaji alikiri kuwepo kwa majina hayo;
- ii. Alipohojiwa ni kwa nini alienda Mamlaka ya Mapato, Mlalamikaji alisema kuwa alienda huko ili kufahamu kama biashara yoyote yenyе kipato ni lazima ilipe kodi;
- iii. Alipohojiwa zaidi juu ya uhakika kuwa miamala yote hulipiwa kodi, Mlalamikaji alijibu kuwa ni kweli kwamba miamala yote hulipiwa kodi;
- iv. Mlalamikaji alisisitiza kuwa jumbe hizo hazikuja mara moja bali ziliwu zikijirudia mara kwa mara na kuwa hata baada ya kutoa taarifa kwa Mlalamikiwa jumbe hizo bado ziliendelea kuja.

Katika kuhitimisha, na kwa nyongeza juu ya yale aliyokwisha wasilisha, katika majumuisho yake ya mwisho, Mlalamikaji alisema kuwa makampuni ya simu yawe yanapokea vizuri wateja.

#### **3.0 MAELEZO YA MLALAMIKIWA**

Katika maelezo yake mbele ya Kamati, Bw. Lyatonga kutoka kitengo cha Huduma kwa Wateja cha Mlalamikiwa alieleza yafuatavyo:-

- i. Alikiri kupokea barua kutoka kwa kitengo cha masuala ya Sheria na kama ilivyo ada yao walifanya uchunguzi na baada ya hapo walimpa majibu mteja wao;
- ii. Kwamba kwa kifupi ni kwamba ilibainika kuwa hakukuwa na matangazo yoyote yaliyokuwa yakiendelea kwenda kwa Mlalamikaji;
- iii. Mlalamikiwa alikanusha kuwa Vodacom, hahusiki na utoaji wa nambari za simu za wateja na hivyo Mlalamikiwa hawakutoa nambari ya simu ya Mlalamikaji kwa mtu yeyote;
- iv. Alisisitiza zaidi kuwa Vodacom kama kampuni haina mahusiano na makampuni yanayotuma jumbe hizo kwa Mlalamikaji;
- v. Kuwa jumbe alizotumiwa Mlalamikaji hazikutoka kwa Mlalamikiwa bali mtandao wa Mlalamikiwa ulihusika tu katika kuitisha jumbe hizo na kumfikishia mteja;

vi. Alisema pia kuwa wateja au watumiaji wa huduma za simu wana uhuru wa kutuma jumbe kutoka kwa mteja mmoja kwenda kwa mwingine na kwamba Mlalamikaji hahusiki kuchunguza jumbe hizo na haruhusiwi kisheria kufanya hivyo; hivyo Mlalamikiwa hawezি kufahamu mteja anayetuma ujumbe kwa mteja mwingine ametoa wapi nambari ya mteja huyo.

#### **MAHOJIANO KATI YA MLALAMIKAJI NA MLALAMIKIWA:-**

- i. Juu ya taarifa za Mamlaka ya Mapato ni jumbe zipe na hutumwa kwa nani, Mlalamikiwa alijibu kuwa Vodacom ni wavezeshaji tu, huduma ya kutuma ujumbe ni huduma ambayo Mlalamikiwa hutoa kwa kuwezesha ujumbe kutoka kwa mtu mmoja kwenda kwa mwingine;
- ii. Alipohojiwa iwapo Moja spesho nao huchajiwa na Mlalamikiwa, Mlalamikiwa alijibu kuwa ujumbe huo ilitoka kwa Mlalamikaji;
- iii. Juu ya kwa nini Mlalamikaji hupokea jumbe hizo, Mlalamikiwa alisitiza kuwa Mlalamikiwa yeye mtoa huduma na kazi yake kubwa ni kuhakikisha watu wanawasiliana kutoka sehemu 'A' kwenda 'B' lakini jumbe hizo hazitoki kwa Mlalamikiwa;
- iv. Alipoulizwa juu ya nambari \*150\*00# Mlalamikiwa alieleza kuwa nambari hiyo ni maalum kwa ajili ya huduma ya kutuma na kupokea pesa (Mpesa);
- v. Alipoulizwa, iwapo nambari hiyo ni ya Mpesa, sasa iweje watu wapate nambari yake, Mlalamikiwa alieleza kuwa suala hilo alishalitolea ufanuzi;
- vi. Juu ya nini matokeo ya uchunguzi uliofanywa na Mlalamikiwa, Mlalamikiwa alisema kuwa kama alivyokuwa amekwisha jibu, Mlalamikiwa hahusiki na utoaji wa nambari za simu za wateja wake isipokuwa zikiombwa na mamlaka husika na kuwa Mlalamikiwa anawajibu wa kutunza siri za wateja wake.

#### **MAHOJIANO YA KAMATI KWA MLALAMIKIWA:-**

- i. Alipoulizwa na Kamati, baada ya kufikishwa kwa lalamiko la mteja, ni huduma zipe walizisitisha, Mlalamikiwa, alieleza kuwa walizisitisha huduma za jumbe zote kwenye nambari ya mteja;
- ii. Kuhusu iwapo uchunguzi ulibaini kuwa kulikuwa na jumbe za matangazo kwa mteja, Mlalamikiwa alijibu kuwa inapobainika kuwa kuna ujumbe wowote amba mteja hautaki basi husitisha ujumbe wa namna hiyo kumfikia mteja;

- iii. Mlalamikiwa alikiri kuwa baada ya kufanyika kwa uchunguzi, walibaini kuwa ni kweli kulikuwa na jumbe za matangazo kwenye nambari ya Mlalamikaji;
- iv. Kuhusu ushirikiano ya ushirikiano na makampuni yanayotoa huduma za matangazo, Mlalamikiwa alikana kuwa hana ushirikiano wowote na makampuni hayo bali ni juu ya huduma wanazozitoa;
- v. Mlalamikiwa alieleza kuwa baadhi ya wateja wake ni pamoja na makampuni hayo yanayojihuisha na utumaji wa jumbe za matangazo na kuwa kuna huduma ya kutuma jumbe nyingi kwa mara moja (bulk messaging) na hayo makampuni ndio huingia makubaliano na wateja wao ambao Mlalamikiwa hawafahamu;
- vi. Alipohojiwa ni muda gani huchukuwa toka mteja anapotoa taarifa juu ya jumbe zisizoridhiwa mpaka kuondolewa kwenye huduma hiyo, Mlalamikiwa alieleza kuwa kwa kawaida ni ndani ya saa 48 na wakati mwingine huchukuwa muda zaidi.

Katika kujumuisha hoja za utetezi wake, Mlalamikiwa alisema kuwa anamhakikishia Mlalamikaji kuwa Mlalamikiwa hahusiki na utoaji wa siri za wateja au hatoi nambari za wateja kwa watu wengine. Kwa upande wa huduma zilizolalamikiwa, Mlalamikiwa alisisitiza kuwa wahusika watumaji wa jumbe hizo ni hao waliooneshwa katika majina kwenye jumbe zilizotumwa.

Mlalamikiwa alisisitiza kuwa hakuanzisha wala kutuma ujumbe wowote kwenda kwa Mlalamikaji na kuwa hahusiki na utumaji wa jumbe hizo hivyo haoni sababu za kumlipa Mlalamikaji kwa kuwa Mlalamikiwa hajavunja sheria hasa hiyo Sheria ya Makosa ya Mtandao.

### **3.0 HOJA ZA KUZINGATIWA NA KAMATI**

Kamati ilipata wasaa wa kuwasilikiza na kuuliza maswali pande zote mbili, Mlalamikaji na Mlalamikiwa, ili kupata ufanuzi.

Awali ya yote hakuna ubishi kuwa Mlalamikaji alitumiwa jumbe fupi katika nambari yake ya simu jambo ambalo hata Mlalamikiwa pia amelithibitisha kufanyika. Jambo ambalo halijapatiwa ufumbuzi hapa ni nani alihusika na utumaji wa jumbe hizo kwa Mlalamikaji.

Katika hili Kamati inaridhia hoja ya kwamba Mlalamikiwa ni wawezeshaji tu, huduma ya kutuma ujumbe ni huduma ambayo Mlalamikiwa hutoa ili kuwezesha ujumbe kutoka kwa mtu mmoja kwenda kwa mwingine;

Katika kuwasilisha utetezi wake Mlalamikiwa alisisitiza mbele ya Kamati kuwa Vodacom kama kampuni haina mahusiano na makampuni yanayotuma jumbe hizo kwa Mlalamikaji.

Mlalamikiwa alisema kuwa jumbe alizotumiwa Mlalamikaji hazikutoka kwake kwani Vodacom ilihuksika tu katika kuitisha jumbe hizo na kumfikishia mteja.

Baadaye wakati akihojiwa na Kamati juu ya ushirikiano wake na makampuni yanayotoa huduma za matangazo, pamoja na kuwa Mlalamikiwa alikana kuwa hana ushirikiano wowote na makampuni hayo, hata hivyo alieleza kuwa baadhi ya wateja wake ni pamoja na makampuni hayo yanayojihuksisha na utumaji wa jumbe za matangazo na kuwa kuna huduma ya kutuma jumbe nyingi kwa mara moja (bulk messaging) na hayo makampuni ndio huingia makubaliano na wateja wao ambao Mlalamikiwa hawafahamu. Maelezo haya ya Mlalamikiwa yanajichanganya kwa kuwa awali wanasema hawana mahusiano yoyote na wanaotuma jumbe hizo na papo hapo kusema kuna huduma ya jumbe za matangazo yanayotolewa na makampuni mengine. Hii ni kiashiria kuwa Mlalamikiwa kwa namna moja au nyingine anafahamu uwepo wa utumaji wa jumbe fupifupi kwa ajili ya matangazo. Ndiyo maana alipohojiwa iwapo "Mojaspesho" nao huchajiwa na Mlalamikiwa, Mlalamikiwa alikiri kuwatambua na kueleza kuwa hao hutuma jumbe za matangazo kwa wateja.

Ni maoni ya Kamati kuwa, pamoja na kwamba yavezekana Mlalamikiwa hahusiki moja kwa moja katika kutuma jumbe za matangazo kwa wateja wake, ikiwa ni pamoja na Mlalamikaji katika shauri hili, ni dhahiri kuwa Mlalamikiwa anafahamu uwepo wa wanaotuma jumbe hizo kwa wateja wake na kwa namna hii anawajibu wa kuhakikisha utumaji wa jumbe hizo hauvunji sheria.

Kamati haikubaliani na hoja ya kwamba Mlalamikiwa hana uhusiano wowote na makampuni yanayotuma jumbe hizo hata kama hajihuksishi na utoaji wa nambari za simu kwa watu wa nje (third parties).

Kamati imejiridhisha kuwa ni kweli kulikuwa na utumaji wa jumbe fupi za matangazo kwa Mlalamikaji hata hivyo inaonesha pia kuwa baada ya Mlalamikaji kuanza kufuatilia ili kuweza kuondokana na adha ya kupokea jumbe hizo Mlalamikiwa hakuchukua hatua stahiki mara moja ili kutatua tatizo la mteja.

Kamati imeyapokea masuala kadhaa yaliyoorodheshwa na mlalamikaji kama maoni yake kwa Kamati hii na kwa Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania. Maoni hayo yatapitiwa kwa kadiri itakavyofaa.

Kamati iliona kuwa hoja ya mlalamikaji kuhusu mapato au faida itokanayo na jumbe hizo ni suala la Mlalamikiwa na lile linalohusu kuhusu upotevu wa kodi na masuala yanayohusiana nayo ni la mamlaka inayohusika na masuala ya kodi. Vivyo hivyo kuhusiana na suala la Sheria ya Makosa ya Mtandao, 2015 Kamati imeona kuwa ni sheria

inayojihusisha na makosa ya jinai, na hivyo haita jihuhsisha nayo kwani yako nje ya mamlaka ya Kamati hii.

#### 4.0 UAMUZI WA KAMATI

Pamoja na kwamba Kamati imejiridhisha kuwa Mlalamikiwa hajahusika moja kwa moja na utumaji wa jumbe alizotumiwa Mlalamikaji lakini kwa kuwa kumekuwa na hali ya ulegevu katika kuchukua hatua mara moja baada ya Mlalamikaji kutoa taarifa juu ya kupokea jumbe za matangazo na kutaka jumbe hizo zisitishwe, ni maoni ya Kamati kuwa ni wajibu wa Mlalamikiwa kuwajibika kwa usumbufu alioupata Mlalamikaji katika kushughulikia suala hili.

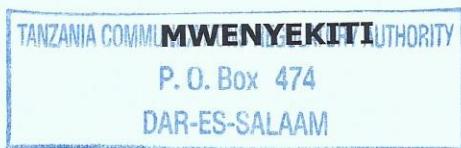
Kwa mantiki ya maelezo hapo juu, Kamati inaamuru kama ifuatavyo:-

1. Mlalamikiwa kumlipa Mlalamikaji ndani ya siku 30 Shilingi 1,500,000, kama fidia kwa usumbufu wa ufuatiliaji suala hili; na
2. Mlalamikiwa kumwandikia mlalamikaji barua ndani ya siku 30 kumuomba radhi Mlalamikaji kwa usumbufu.

Haki ya kukata rufaa ipo wazi kwa yeote ambaye hata ridhishwa na uamuzi wa Kamati katika shauri hili.

Imetolewa leo Tarehe **20 Julai, 2018**, hapa **Dar es Salaam**.

**Bi. VALERIE NDENEINGO-SIA MSOKA,**



**MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA**



**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO**

**LALAMIKO Na: TCRA/LAL/01/FEBRUARI/2019**

**KATI YA**

**BAHATI MAKENE .....MLALAMIKAJI**

**DHIDI YA**

**VODACOM (T) PLC.....MLALAMIKIWA**

**MBELE YA:**

Valerie N. Msoka	-	Mwenyekiti
Dr. Mzee S. Mndewa	-	Mjumbe
John W. Daffa	-	Mjumbe
Jehovannes Zacharia	-	Mjumbe

**UAMUZI**

## **BAHATI MAKENE DHIDI YA VODACOM (T) PLC**

Mlalamikaji katika lalamiko hili Bi Bahati Makene ni mteja wa Vodacom (T) PLC. Mlalamikiwa ni kampuni ya Vodacom (T) PLC ambayo imepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ya kutoa huduma ya mawasiliano kwa njia ya simu.

Mlalamikaji alikuwa ni mmiliki wa namba ya simu 0754 070810 iliyotolewa na Mlalamikiwa. Mlalamikaji ameleta malalamiko katika Kamati ya Malalamiko ya TCRA dhidi ya Mlalamikiwa akimtuhumu kwa kufanya "*SIM swap*" katika laini ya simu 0754 070 810 bila idhini yake, kitendo kilichomsababishia Mlalamikaji kupata madhara. Mlalamikaji anaomba kupewa stahiki zifuatazo:-

- a) Fidia ya TZS milioni 30 (30,000,000/=) kwa kupoteza biashara, uvunjaji wa haki ya usiri, na kumsabibishia usumbu,
- b) Mlalamikiwa kumrejeshea laini yake 0754 070 810 ambapo kwa sasa inamilikiwa na mtu mwingine.

Shauri lililetwa mbele ya Kamati hii mnamo tarehe 01 Februari, 2019, ambapo Mlalamikaji alifika mbele ya Kamati akiwa mwenyewe wakati Mlalamikiwa aliwakilishwa na wakili Bi Angela Paulo akiambatana na shahidi Bwana Alex Nkondola.

Katika ushahidi wake, Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa mnamo 21/10/2017 majira ya saa nane ghafla aliona simu yake haina mtandao. Aliuja ni kitu cha kawaida, ilipofika jioni alimuuliza mwenzake na kuambiwa kuwa mtandao ulikuwepo. Aliweka laini kwenye simu nyingine lakini bado tatizo lilikuwepo. Mlalamikaji alipiga simu kwenye kitengo cha huduma kwa wateja cha Mlalamikiwa na akaambiwa laini yake ina matatizo na kuelekezwa kuwa aende kwa wakala wa Mlalamikiwa.

Siku iliyofuata, Mlalamikaji alipigiwa simu toka nyumbani kwa wazazi wake wakimlalamikia kuwa wakipiga simu yake inapokelewa na sauti ya kiume. Alipigiwa simu pia na mdogo wake naye akilalamikia kupokelewa na sauti ya kiume. Mlalamikaji alimpigia Mlalamikiwa na kumweleza tatizo hilo hata hivyo alishauriwa kufika katika ofisi

za Mlalamikiwa siku iliyofuata, kwani siku hiyo ilikuwa ni Jumapili na ofisi zilikuwa zimefungwa.

Kutokana na hasira alizokuwa nazo Mlalamikaji juu ya Mlalamikiwa, alishindwa kufika katika ofisi za Mlalamikiwa kama alivyoelekezwa na badala yake aliamua kumwomba mwanasheria amwandikie nyaraka za kupeleka Mamlaka ya Mawasiliano na nyingine kwa Mlalamikiwa. Baada ya kupokea barua ya Mlalamikaji, Mlalamikiwa alimpigia simu na kumpa Mlalamikaji ofa ya kifurushi cha mwaka mzima kama suluhisho la suala hilo, lakini aliikataa.

Mlalamikaji alieleza kuwa madhara aliyyapata kutokana na "*SIM swap*" kufanyika kwenye laini yake ni pamoja na kupoteza heshima kwa ndugu zake, kuachwa na mchumba wake tena akiwa mjamzito na baada ya mtoto kuzaliwa baba wa mtoto kumkataa mtoto. Mlalamikaji pia alieleza Kamati kuwa alipata usumbufu akiwa chuoni kwa kufuutilia laini yake badala ya kufuutilia masomo, na alipata msongo wa mawazo na kuzimia mara kadhaa. Aidha, katika kulifuutilia suala hili, Mlalamikaji aliingia gharama mbali mbali zikiwemo nauli. Mpaka sasa laini ya Mlalamikaji ipo kwenye usajili wa mtu mwingine anayejulikana kwa jina la SUSAN SITO ambapo mtumiaji huyo ana uwezo wa kuona taarifa za Mlalamikaji katika mtandao wa Facebook.

Mlalamikaji aliimbia Kamati kuwa amekuwa akiitumia laini yake yenye namba 0754 070 810 kwa muda wa miaka mitano kabla Mlalamikiwa hawajamfanya "SIM Swap". Mlalamikaji anaamini kuwa Mlalamikiwa alidhamiria kutenda hayo kwa kumpatia usajili mtu mwingine kwa laini ambayo anafahamu wazi kuwa ni ya Mlalamikaji. Mlalamikaji aliiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa kumlipa fidia ya TZS Milioni 30 pamoja na fidia zingine ambazo Kamati itaona anastahili kulipwa.

Mlalamikaji alipohojiwa na wakili wa Mlalamikiwa Angela Paulo alikiri kuwa wakati anapatwa na tatizo hili alikuwa akimiliki laini mbili, Vodacom na Tigo na alipigiwa simu kwa laini ya Tigo na ndugu zake kujulishwa kuwa laini yake ya Vodacom ilikuwa ikipokelewa na sauti ya kiume. Alieleza kuwa wakati mawasiliano yanakatika katika simu yake yenye laini ya Vodacom alikuwa akifanya mawasiliano na mteja. Mlalamikaji

aliambia Kamati kuwa hakufika na vithibitisho vyovyote kuthibitisha kuwa alipata msongo wa mawazo kutokana na "SIM swap". Mlalamikaji alieleza kuwa aligundua kuwa lani yake kwa sasa imesajiliwa kwa jina la Susan mnamo tarehe 23/01/2019. Mlalamikaji alisema hajui ni kwa kipindi cha muda gani laini isipotumika hugaiwa kwa mtu mwengine.

Katika Mahojiano baina ya Kamati na Mlalamikaji, Mlalamikaji alieleza kuwa amepoteza mahusiano na mzazi mwenzake baada ya mzazi mwenzake huyo kumpigia simu katika laini yake ya Vodacom na simu hiyo kupokelewa na mwanaume. Mlalamikaji alikiri kuwa ye ye ndiye aliyekataa kurejeshewa laini na Vodacom baada ya 'SIM swap' kwani shida yake ilikuwa ni haki yake na si laini. Mlalamikaji aliambia Kamati kuwa alipokea ujumbe kutoka Facebook kuitia barua pepe kuwa kuna mtu anaangalia taarifa zake kuitia namba yake na kushauriwa kubadilisha namba, hata hivyo, hakufanya chochote. Mlalamikaji alipohojiwa kwa nini hakwenda kwenye duka la Mlalamikiwa alipoelekezwa kufanya hivyo ili suala lake lipatiwe ufumbuzi, alieeleza Kamati kuwa hakufanya hivyo kwa kuwa alikuwa na hasira. Alipoulizwa kukokotoa fidia ya TZSTZS30,000,000 anayoiomba mbele ya Kamati, alieeleza ni kwa ajili ya kuvunjiwa haki yake ya usiri, heshima, uaminifu, na ugonjwa uliompata.

Katika mawasilisho yake ya mwisho Mlalamikaji hakuwa na lakusema zaidi ya kuomba Kamati iangalie namna ya kumsaidia juu ya gharama alizozipoteza katika kushughulikia suala hili.

Katika utetezi wake mbele ya Kamati, Mlalamikiwa aliweza kuleta shahidi mmoja Bwana Alex Nkondola kutoka Kitengo cha Malalamiko na Huduma kwa Wateja cha Vodacom. Shahidi huyo akiongozwa na wakili wa Mlalamikiwa Angela Paulo alieelezea Kamati kuwa Mwaka 2017 shauri la Mlalamikaji lilifika dawati la malalamiko la Mlalamikiwa. Shahidi alieeleza kuwa Mlalamikaji alidai laini yake haifanyi kazi. Alitoa taarifa kwa kutumia laini namba 0744 727 070. Mlalamikaji alipiga call centre tarehe 22/10/2017 wakati tukio lilitokea tarehe 21/10/2017. Baada ya kupokea lalamiko walianza uchunguzi kujiridhisha. Baada ya uchunguzi Mlalamikiwa aligundua kuwa "SIM swap" ilifanyika bila uwepo wa nyaraka muhimu zinazozihitajika kisheria. Uchunguzi uliofanywa na ofisi ya makao

gharama zake za usafiri. Shahidi alieleza kuwa kwa kipindi ambacho "*SIM swap*" ilifanyika mtandao ulikuwa na uwezo wa kufanya swap bila kuwepo kwa nyaraka zozote ijapokuwa Mlalamikiwa alikuwa akifanya "*SIM swap*" baada ya kujiridhisha kuwa anayefanya swap ni mmiliki halali wa namba husika.

Wakili wa Mlalamikiwa Angela Paulo alifanya mawasilisho ya mwisho kwa kuwasilisha kuwa: Mlalamikiwa anakiri kufanya kwa "*SIM swap*" katika namba ya Mlalamikaji bila idhini ya Mlalamikaji. Mlalamikiwa anakubali kosa hilo na alikuwa tayari kusuluuhisha tatizo hilo kwa kumrejeshea namba Mlalamikaji pamoja na kumpatia kifurushi cha ofa ya RED RELAX ambapo hata hivyo Mlalamikaji hakuwa alikataa. Alihitimisha kuwa malalamiko ya Mlalamikaji hayana msingi kwani ameshindwa kuthibitisha mbele ya Kamati madai ya fidia ya TZS 30,000,000.

Baada ya kupitia ushahidi pamoja na mawasilisho ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa, Kamati ilibaini kuwa ni hoja isiyo na ubishani na pande zote mbili kuwa, "*SIM swap*" ilifanyika katika namba ya Mlalamikaji ambayo ni 0754 070 810.

Kamati pia ilibaini na kuzingatia kuwa, ni hoja isiyo na ubishani baina ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa kuwa namba 0754 070 810 ambayo ilikuwa ikimiliwi na Mlalamikaji kwa sasa Mlalamikiwa amempa na kumsajili mteja mwingine anayejulikana kwa jina la Susan.

Kamati pia ilibaini kuwa ni hoja isiyo na ubishani kuwa, Mlalamikiwa alitambua kosa lake mapema na kutoa suluhu kwa kutaka kumrejeshea Mlalamikaji namba yake pamoja na kumpatia ofa ya kifurushi cha dakika za maongezi na intaneti maarufu kwa jina la RED RELAX kwa kipindi cha mwaka mzima, jambo ambalo Mlalamikaji hakuliridhia.

Hoja pekee iliyokuwa mbele ya Kamati hii ni endapo Mlalamikaji anastahili fidia ya TZS 30,000,000 ikiwa ni fidia kutokana na kuingiliwa usiri wake, kuachwa na mzazi mwenzake, kuugua msongo wa mawazo (presha) na gharama za kufuatilia shauri hili kama alivyoeleza kwenye fomu ya Malalamiko. Mlalamikaji alipewa taarifa ya usikilizwaji wa shauri hili siku 14 kabla na kujulishwa kuwa afike na mashahidi au kitu chochote

makuu ya Mlalamikiwa ilibaini kuwa mtu anayejulikana kwa jina la Mathias Kalawa aliyefanya "SIM swap" kwa laini inayolalamikiwa alishafukuzwa kazi. Shahidi alitoa nakala ya ujumbe wa meseji toka kwa wakala wa Mlalamikiwa kutoka Iringa kama ushahidi ambapo Mathias alikuwa anafanya kazi.

Aliendelea kuieleza Kamati kuwa Mlalamikiwa alimpigia simu Mlalamikaji na kuomba kumrejeshea laini yake pamoja na kumpa ofa ya kifurushi cha RED RELAX. Hata hivyo Mlalamikaji alikataa. Aidha, shahidi alieleza kuwa mazingira ambayo "*SIM swap*" inaweza kufanyika bila kuwepo kwa nyaraka ni pale meneja anapoidhinisha. Alikiri kuwa tatizo la Mlalamikaji lililitokea 2017 baada ya hapo walifanya maboresho kwenye mfumo wao.

Shahidi pia aliiambia Kamati kuwa ni kawaida namba isipotumika kwa muda wa mwaka mmoja inasitishwa na kupewa kwa mteja mwingine. Alikiri kuwa ni kweli laini namba 0754 070 810 iliyokuwa ikimilikiwa na Mlalamikaji kwa sasa imesajiliwa kwa jina la Susan na kutoa uthibitisho wa chapisho kuonyesha usajili. Susan alipewa namba hiyo mnamo tarehe 19/11/2018 baada ya namba kutokuwa hewani kwa muda wa zaidi ya mwaka mmoja. Na alieeleza Kamati kuwa ni mtandao (systems) ambao ndiyo unatambua kama namba haitumiki na kutoa taarifa.

Mlalamikaji alipata wasaa wa kumhoji shahidi wa Mlalamikiwa, ambapo alipoulizwa endapo ana ushahidi kuonyesha kuwa Mlalamikaji alikutana na wakala wa Mlalamikiwa huko Iringa, shaidi alieleza kuwa ushahidi aliokuwa nao ni barua pepe pekee toka kwa wakala wao aliyepo Iringa

Shahidi alipohojiwa na Kamati hii alikiri tena kuwa kweli "*SIM swap*" *ilifanyika* katika laini ya Mlalamikaji bila idhini ya Mlalamikaji. Hata hivyo, shahidi huyu hakuwa na ushahidi wowote wa kuthibitisha kuwa mtumishi kutoka wakala wa Vodacom Iringa anayejulikana kwa jina la Mathias alifukuzwa kazi. Alieleza Kamati kuwa Mlalamikiwa anapogundua kuwa "*SIM swap*" *imefanyika* bila idhini ya mteja huomba msamaha na kuangallia namna gani ya kuboresha na jinsi ya kutatua tatizo. Shahidi alieeleza Kamati kuwa zaidi ya fidia ya kifurushi, Mlalamikiwa alikuwa tayari kumlipa Mlalamikaji

anachotegemea kitamsaidia katika kutoa ushahidi wake. Hata hivyo, Mlalamikaji alishindwa kuleta vyeti vya hospitali kuthibitisha madhara ya kiafya aliyoyapata baada ya "SIM swap" kufanyika katika namba yake. Mlalamikaji pia alishindwa kuleta shahidi ambaye ni ndugu au mtu wa karibu kumtolea ushahidi kuthibitisha kuwa ameachwa na mzazi mwenzake na mwanae kukataliwa na baba yake ikiwa ni madhara yaliyotokana na kitendo kilichofanywa na Mlalamikiwa. Kamati imeshindwa kuamini maneneo matupu yaliyotolewa na Mlalamikaji. Hivyo basi imeona ni wazi kuwa Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha kama kweli alipata madhara hayo.

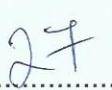
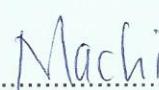
Kamati hii inatambua na kulinda haki ya usiri ya mlaji (*consumer's right of privacy*). Mlalamikaji anamtuhumu Mlalamikiwa kwa kufanya kitendo kilichopelekea haki yake ya usiri wa taarifa zake kuvunjwa. Mlalamikaji ameiambia Kamati hii kuwa alipokea ujumbe wa barua pepe toka mtandao wa Facebook kuwa mtu mwingine ambaye si Mlalamikaji anaona taarifa zake zilizopo katika mtandao huo. Na anaeleza zaidi kuwa alishauriwa kubadilisha namba yake ya mawasiliano aliyokuwa akitumia awali ili kuzuia hilo lisitendeke. Kamati hii, kwa kuzingatia kuwa Mlalamikaji alipewa fursa ya kurejeshewa namba yake na Mlalamikiwa mapema na kukataa, na hata alivyojulishwa na mtandao wa Facebook kubadilisha namba yake ili mtu mwingine asiangalie taarifa zake, Mlalamikaji hakufanya hivyo. Kamati imebaini kuwa Mlalamikaji hakuchukua hatua zozote za kulijinda na kulinda taarifa zake isipokuwa alilenga zaidi kulipwa fidia na Mlalamikiwa. Kamati inaona kuwa Mlalamikaji mwenyewe amechangia kuingiliwa kwa taarifa zake za usiri kwa kutochukua tahadhari mapema na hata pale alipopewa taarifa ameendelea kutokuchukua hatua. Hivyo, Mlalamikaji hawezi kudai fidia dhidi ya uvunjaji wa haki hiyo ya msingi ambayo yeye mwenyewe amechangia kuvunjwa.

Kamati hii imezingatia kuwa Mlalamikaji mwenyewe, baada ya kutambua kuwa ameshindwa kuthibitisha madai ya fidia ya TZS 30,000,000 katika mawasilisho yake ya mwisho aliiomba Kamati hii ione namna ya kumlipa fidia ya gharama alizozitumia kufuatilia suala hili. Kamati inatambua kuwa Mlalamikaji ametumia gharama za usafiri, malazi na chakula akitokea Iringa kwenda mkoani Mbeya kwa ajili ya usuluhishi uliofanywa na Mamlaka, na baadaye kuja Dar es Salaam yeye pamoja na mwanae mchanga kwa ajili ya usikilizwaji wa shauri hili mbele ya Kamati. Kwa kuwa Mlalamikiwa

anahusika kufanya "SIM swap" bila idhini ya Mlalamikaji, na kwa kuwa Mlalamikiwa katika mawasilisho yake alieleza kuwa alikuwa tayari kulipa gharama nyingine za Mlalamikiwa ikiwa na gharama ya nauli, Kamati inatoa uamuzi kuwa Mlalamikiwa amlipe Mlalamikaji TZS1,200,000 (Milioni mmoja na laki mbili) ndani ya siku 30 kutoka tarehe ya uamuzi wa Kamati kama gharama za chakula, nauli na malazi alizotumia katika kufuatilia shauri hili.

Kamati pia ilijadili juu ya maombi ya Mlalamikaji, ya kurejeshewa namba yake ambayo kwa sasa Mlalamikiwa amempa na kumsajili mteja mwengine. Mlalamikaji amekiri wazi kuwa tangu awali baada ya kutoa malalamiko yake Mlalamikiwa alitaka kumrejeshea umiliki wa namba hiyo, hata hivyo Mlalamikaji alikataa, na hivyo kusababisha namba hiyo kukaa bila matumizi kwa muda unaozidi mwaka mmoja. Kamati imezingatia kuwa namba za simu ni rasilimali ambayo Mlalamikiwa anailipia kila mwaka katika Mamlaka ya Mawasiliano na kuendelea kukaa kwa namba bila matumizi kungempatia Mlalamikiwa hasara. Kwa kuzingatia hilo, sheria imempa mamlaka mtoa huduma ya mawasiliano akiwemo Mlalamikiwa, kusitisha umiliki wa namba zisizotumika kwa muda na mteja wa awali na kumuuzia mteja mpya. Hivyo basi kwa kuwa namba 0754 070 810 imegawiwa kwa mteja mwengine kwa kufuata utaratibu, si busara kumnyang'anya mteja huyo kwa sasa. Kamati inamshauri Mlalamikaji kutafuta namba nyingine ya Vodacom kama bado anahitaji kutumia mawasiliano kupitia mtandao huo.

Mlalamikaji na Mlalamikiwa wote wana haki ya kukata rufaa katika Baraza la Ushindani (Fair Competition Tribunal – FCT) ndani ya siku 21 endapo watakuwa hawajaridhishwa na uamuzi wa Kamati.

Imetolewa leo tarehe .....  Mwezi .....  Machi ....., 2019, Dar es Salaam.



**Valerie N. Msoka**  
**MWENYEKITI**

**MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA**



**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO**

**LALAMIKO Na: TCRA/LAL/31/JANUARY/2019**

**KATI YA**

**CHARLES NG'HWAYA.....MLALAMIKAJI**

**DHIDI YA**

**VODACOM (T) PLC.....MLALAMIKIWA**

**MBELE YA:**

Valerie N. Msoka	-	Mwenyekiti
Dr. Mzee S. Mndewa	-	Mjumbe
John W. Daffa	-	Mjumbe
Jehovannes Zacharia	-	Mjumbe

**UAMUZI**

## **CHARLES NG'HWAYA DHIDI YA VODACOM (T) PLC**

Mlalamikiwa, Vodacom (T) PLC, amepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ya kutoa huduma ya mawasiliano kwa njia ya simu. Mlalamikaji Bwana Charles Ng'hwaya, ni mteja wa Mlalamikiwa ambapo katika shauri hili anamlalamikia Mlalamikiwa kwa kukata huduma za mawasiliano katika modemu yake ZTE yenyenye IMEI Na. 866055013219081 yenyenye kadi ya simu Namba 0758 025 669. Mlalamikaji ameleta malalamiko yake mbele ya Kamati dhidi ya Mlalamikiwa akiomba stahiki zifuatazo:-

- a) Mlalamikiwa kuchunguza uwezo wa kufanya mawasiliano ya kupokea na kutoa simu, USSD na kutoa na kupokea meseji kwa modemu ya ZTE,
- b) Mamlaka ya Mawasiliano itafute mtaalamu atakayefanya uchunguzi na kutoa ripoti juu ya malalamiko yake dhidi ya modemu ya ZTE,
- c) Mlalamikiwa amlipe fidia yaTZS 20,000,000 kama gharama za ufuatiliaji, na
- d) Mlalamikiwa amlipe jumla yaTZS 936,600,000 kama gharama zilizotokana na kusitishwa kwa mradi wa Mlalamikaji tangu Junuari,2016.

Katika kusikilizwa kwa shauri hili, Mlalamikaji alifika kutoa malalamiko yake akiwa mwenyewe, wakati Mlalamikiwa aliwakilishwa na mawakili wawili ambao ni, Bwana Juvenalis Ngowi na Bi. Anjela Paulo wakiambatana na shahidi mmoja Mhandisi Obedi Msigwa. Mlalamikaji. Wakati wa kutoa mawasilisho yake alieleza Kamati kuwa mnamo mwaka 2014 alinunua modemu toka kwa Mlalamikiwa kwa ajili ya kuingia kwenye intaneti na kutengeneza mifumo ya software itakayomsaidia kuweza kuziona simu zinazoingia na kuweza kupiga simu, kupokea na kutoa meseji. Ilipofika tarehe 23/08/2015 huduma za meseji, USSD na kupokea na kutoa simu zilikatwa katika modemu aliyokuwa akiimiliki. Mnamo mwezi Januari 2017, alianza mawasiliano tena na Mlalamikiwa ambapo mnamo tarehe 17/01/2017 Mlalamikiwa alimjulisha kuwa modemu yake haina uwezo wa kutoa huduma ya kupiga na kupokea simu.

Ndipo ilipofika tarehe 21/05/2018 aliamua kuleta malalamiko yake katika Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA). Mlalamikaji aliiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa aruhusu modemu yake itoe huduma za kutoa na kupokea simu, *USSD* na meseji.

Aliiomba pia Kamati imuamuru Mlalamikiwa kumlipa fidia ya TZS 950,000,000 ya kutengeneza software kwenye modemu waliyoisitishia huduma na TZS 950,000,000 kama gharama za kutengeneza "software" katika modemu nyingine aliyoleta katika Kamati ili kuelezea namna modemu inavyoweza kupokea na kutoa simu, *USSD* na huduma za kutoa na kupokea ujumbe.

Mlalamikaji alipohojiwa na wakili wa Mlalamikiwa Bwana Juvenalis Ngowi, alikiri kuwa wakati ananunua modemu aliambiwa kuwa maelekezo ya namna ya kutumia kifaa hicho yanapatikana katika mtandao na hakuwahi kusoma maelekezo hayo. Hata hivyo alidai kuwa alijua kuwa kuna aina za modemu hizo kwani alifanya utafiti. Aidha, Mlalamikaji alieeleza Kamati kuwa yeye ndiye aliyetengeneza "softwares" zinazoruhusu kupokea na kutoa simu, huduma ya *USSD*, pamoja na kupokea na kutoa meseji, katika modemu hiyo kwani modemu hiyo ilikuwa na "*user interface*" inayoruhusu kufanya mambo hayo. Mlalamikaji alikiri kuwa mtengenezaji wa modemu anayolalamikiwa ni ZTE na si Mlalamikiwa na Mlalamikiwa ndiye aliyekuwa akiwasiliana na ZTE kwa niaba yake. Alidai kuwa fidia ya TZS milioni 950,000,000 ni madai kutoka kwa kampuni ambayo anaimiliki na kudai kuwa alitengeneza "softwares" hizo akitegemea kuwa atapata wateja wa kuwauzia.

Mlalamikaji alipohojiwa na Kamati, alikiri kuwa ni makosa kuingilia haki ya mtengenezaji wa kifaa hicho bila idhini yake. Alidai kuwa kwa sasa hatumii tena modemu yake kwa kuwa laini yake ya Vodacom imefungiwa na Modemu hiyo ilikuwa ikitumia laini moja tu ya Mlalamikiwa.

Upande wa Mlalamikiwa, ambaye ni Vodacom (T) PLC, kupitia shahidi wake Mhandisi Obed Msigwa ambaye ni mtaalamu mwandamizi wa mitandao, akiongozwa na wakili wa Mlalamikiwa Bwana Juvenalis Ngowi, alieeleza Kamati kuwa anamfahamu Mlalamikaji kuwa ni mteja wa Mlalamikiwa, ambaye alileta malalamiko juu ya kifaa chake kinachounga huduma ya intaneti (modemu) akilalamikia kufungwa kwa huduma za ziada za kupiga na kupokea simu, *USSD code* na kutoa na kupokea meseji. Shahidi alitoa bila kipingamizi barua ya lalamiko la Mlalamikaji dhidi ya Mlalamikiwa ambaye ilipokelewa kama kielelezo cha ushahidi kwa upande wa Mlalamikiwa.

Alieleza kuwa malalamiko ya Mlalamikaji yaliletwa katika idara ya ufundu ambapo waliangalia vielelezo yva modemu "specifications" za modemu inayo lalamikiwa. Kwa kuwa Vodacom siyo mtengenezaji wa modemu hiyo, hivyo walilazimika kutuma barua pepe, kwa kampuni ya ZTE ili iweze kutoa majibu. Mlalamikiwa alijibiwa na ZTE kuwa modemu ya Mlalamikaji likuwa haitoi huduma hizo ijapokuwa Mlalamikaji hutoa huduma hizo. Shahidi aliwasilisha ushahidi wa mawasiliano ya barua pepe baina ya Mlalamikiwa na kampuni inayotengeneza modemu inayolalamikiwa ya ZTE. Hata hivyo, Kamati ilibaini kuwa barua pepe kutoka ZTE iliyowasilishwa katika Kamati ilikuwa haina uhusiano na modemu ya Mlalamikaji ambayo ni K3772-Z, kwani barua pepe hiyo ilikuwa ikitaja modem K4203z. Shahidi aliendelea kuieleza Kamati kuwa baada ya kupokea majibu kutoka ZTE, Mlalamikaji alijulishwa kuitia barua pepe tarehe 16/02/2017. Nakala ya barua pepe ilitolewa na kupokelewa na Kamati bila kipingamizi.

Kuhusu madai ya Mlalamikiwa kusitisha huduma anazodai Mlalamikaji, Mhandisi alieleza kuwa ni kweli kwamba Mlalamikiwa hakusitisha huduma hizo ila modemu aliyokuwa anatumia Mlalamikaji ilikuwa haileti maombi ya huduma hizo kwa Mlalamikiwa. Vodacom humuunganisha mteja na huduma ya mtandao (*intaneti*), mteja kwa kutumia huduma hiyo anaweza kufanya anachotaka. Alieleza kuwa Mlalamikaji hajawahi kumlalamikia Mlalamikiwa juu ya tatizo la mtandao (*intaneti*).

Mlalamikaji alipata wasaa wa kumhoji shahidi wa Mlalamikiwa ambapo katika mahojiano hayo shahidi alikana kuwa Mlalamikiwa haitambui barua ya tarehe 17/01/2017 inayotajwa na Mlalamikaji na alieleza Kamati kuwa hana taarifa za kufungiwa kwa laini ya Mlalamikaji.

Kamati hii pia ilimhoji shahidi wa Mlalamikiwa juu ya utolewaji wa elimu kwa mteja wakati wa kuuza modemu, shahidi alieleza kuwa elimu hutolewa kwa mnunuzi ambaye hana uelewa wa matumizi. Katika mahojiano hayo, shahidi pia aliiambia Kamati kuwa mahusiano baina ya ZTE na Mlalamikiwa ni ya ubia wa kibiashara ambapo ZTE hutoa modemu kwa ajili ya huduma ya mtandao (*intaneti*) kwa wateja wa Mlalamikiwa.

Shahidi alipohojiwa juu ya kuwasilisha ushahdi wa mawasiliano ya barua pepe baina ya Mlalamikiwa na ZTE yanayohusu modemu K4203z badala ya k3772-Z, aliomba kupewa muda zaidi ili afanye mawasiliano na ZTE kubaini kuwa namba zote mbili zinahusu kifaa kimoja. Shahidi alikiri kuwa Mlalamikiwa ndiye ameingia mkataba na ZTE na si Mlalamikaji na kutoleta nakala ya barua pepe toka ZTE ilikuwa ni matatizo ya kiufundi tu kwani ana uhakika kuwa barua pepe hiyo ipo.

Mlalamikaji, kuititia wakili wake Bwana Juvenalis Ngowi alifanya mawasilisho yake ya mwisho kwa kuwakilisha kuwa, madai ya msingi ya Mlalamikaji yanahusu kusitisha huduma za kupiga na kupokea simu, *USSD code*, kutoa na kupokea meseji kwa kutumia modemu namba ZTE k3772-Z. Aidha, Mlalamikaji alielezwa wazi na Mlalamikiwa kuititia barua yake ya tarehe 16 na 17 February, 2017 kuwa kifaa alichotumia hakina uwezo wa kutoa huduma anazolalamikia. Hivyo basi, Mlalamikiwa hahusiki na madai ya kusitisha huduma. Modemu ya Mlalamikaji haiwezi kufanya kazi bila kuhusisha kifaa cha tatu ambacho hakijatajwa.

Kuhusu fidia ya gharama za kutengeneza “*software*” anazodai Mlalamikaji, wakili aliwasilisha kuwa, hakuna ushahidi wowote uliotolewa juu ya gharama hizo na Mlalamikaji hajaonyesha hasara yoyote aliyoipata. Wakili aliiomba Kamati izingatie barua ya Mlalamikaji ya tarehe 03/01/2017 ambapo Mlalamikaji anaeleza kuwa ye ye mwenyewe ndiye alitaka kutengeneza “*software*” za kuiruhusu modemu inayolalamikiwa kuweza kutoa huduma za kupiga na kupokea simu, USSD na kutuma na kupokea meseji. Hivyo, ni wazi Mlalamikaji alijua kuwa modemu yake ilikuwa haina uwezo wa kutoa huduma hizo tangu awali. Mwishoni, wakili aliiomba Kamati itupilie mbali Malalamiko ya Mlalamikaji dhidi ya Mlalamikiwa kwa kutokuwa na msingi.

Katika mawasilisho yake ya mwisho, Mlalamikaji aliwasilisha kuwa, ni wazi kuwa Mlalamikiwa hakujiandaa na hivyo aliiomba Kamati itoe uamuzi kwa kuzingatia ushahidi wa upande mmoja ambao ni wa Mlalamikaji.

Kamati ilipata wasaa wa kusikiliza ushahidi na mawasilisho ya pande zote mbili. Katika kufikia maamuzi, Kamati ilizingatia na hoja zifuatazo;

- a) Endapo Mlalamikiwa alikuwa akitoa huduma za kupiga na kupocea simu, USSD pamoja na huduma za kupocea na kutoa meseji kuitia modemu inayolalamikiwa na Mlalamikaji, na Mlalamikiwa ndiye aliyesitisha huduma hizo,
- b) Endapo Mlalamikaji alikuwa na mamlaka ya kutengeneza miundo mbinu ya kuiwezesha modemu iliyotengenezwa na ZTE kuweza kutoa huduma kupiga na kupocea simu, USSD pamoja na huduma za kupocea na kutoa meseji, na
- c) Endapo Mlalamikaji anastahili fidia aliyoomba katika Kamati.

Katika hoja ya kwanza Kamati imezingatia ushahidi wa Mlalamikaji mwenyewe, ambapo alikiri wazi kuwa wakati anauziwa modemu yake na Mlalamikiwa alijua wazi kuwa modemu hiyo ilikuwa haina uwezo wa kutoa huduma hizo. Hata hivyo, akiwa kama mtaalam alijua kuwa "*user interface*" ya modemu hiyo inamruhusu kutengeneza miundombinu ya kuweza kuifanya modemu hiyo iwe na uwezo wa kutoa huduma ya kupiga na kupocea simu, USSD pamoja na huduma za kupocea na kutoa meseji. Mlalamikaji anadai kuwa aliweza kutengeneza miundo mbinu hiyo katika modemu hiyo ambapo baadae Mlalamikiwa anatuhumiwa kusitisha huduma hizo katika modemu ya Mlalamikaji. Kamati hii imezingatia kuwa huduma ambazo Mlalamikaji anazilalamikia kusitishwa na Mlalamikiwa tangu awali zilikuwa ni huduma ambazo alikuwa hapewi na Mlalamikiwa. Mlalamikiwa alikuwa akiiza kifaa hicho kwa matumizi ya kutoa huduma ya "*data/intaneti*" pekee. Hivyo basi, Mlalamikiwa hahusiki kwa njia moja au nyingine na madai ya kusitishwa kwa huduma hizo.

Katika hoja ya pili, Tanzania imetia saini mikataba mbalimbali inayotaka haki za wabunifu kulindwa ikiwemo Mkataba wa WIPO "WIPO Convention" wa mwaka 1967. Hivyo, basi Mlalamikaji hakupaswa kutengeneza miundo mbinu ya kuiwezesha modemu ya ZTE kuweza kutoa huduma kupiga na kupocea simu, USSD pamoja na huduma za kupocea na kutoa meseji bila kupata idhini ya ZTE ambaye ndiye mtengenezaji halali wa modemu inyolalamikiwa. Kitendo cha Mlalamikaji kuingilia ubunifu wa ZTE ni ukiukwaji wa haki za wabunifu, kitendo hicho kinapaswa kukemewa vikali. Mlalamikaji anashauriwa kufuata taratibu za kisheria katika kutengeneza miundo mbinu yake anayoyadai ana uwezo wa kutengeneza.

Baada ya kujadili hayo, Kamati hii imeona kuwa tangu mwanzo Mlalamikaji alijua kuwa modemu aliyonunua kwa Mlalamikiwa ilikuwa haina uwezo wa kutoa huduma anazolalamika kuwa zimesitishwa. Aidha, Mlalamikaji amekwenda kinyume cha sheria kwa kutengeneza miundombinu katika modemu iliyotengenezwa na kampuni ya ZTE. Hivyo basi, Mlalamikaji hawesi kupata faida kutokana na makosa yake. Kamati inalitupilia mbali shauri hili bila gharama

Kamati pia inatoa angalizo kwa upande wa Mlalamikiwa [Vodacom (T) PLC] kufanya maandalizi unapokuja kwenye usikilizwaji wa mashauri. Ni wazi kuwa Mlalamikiwa alikuja katika Kamati hii akiwa hajajiandaa. Mlalamikiwa akiwa ni mtoa huduma aliyesajiliwa na kupewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania atambue wazi kuwa anajukumu la kuisadia Kamati hii katika kutenda haki. Kushindwa kuleta vielelezo vinavyohusika na lalamiko ni uzembe wa hali ya juu ambao Kamati hii unaukemea vikali. Kamati inamuelekeza Mlalamikiwa kuendesha mafunzo kwa waajiriwa wake wakiwemo wale wa ngazi za juu kwani Kamati imegundua kuwa mashahidi wengi ambao ni waajiriwa wa Mlalamikiwa wanakosa uelewa wa mambo kadhaa, na mara nyingi hata wale wenye uelewa wamekuwa wakifika katika Kamati bila kujijandaa na hivyo kushindwa kuisaidia Kamati kupata taarifa za msingi katika kufikia uamuzi.

Mlalamikiwa na Mlalamikaji wote wana haki ya kukata rufaa katika Baraza la Ushindani (Fair Competition Tribunal – FCT) ndani ya siku 21 endapo watakuwa hawajaridhishwa na uamuzi wa Kamati.

Imetolewa leo tarehe.....27.....Mwezi.....Machi....., 2019, Dar es Salaam.



**Valerie N. Msoka  
MWENYEKITI**

**MAMLUKA YA MAWASILIANO TANZANIA**



**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO**

**LALAMIKO Na: TCRA/LAL/29/JANUARI/2019**

**KATI YA**

**ENOCK AKEYO.....MLALAMIKAJI**

**DHIDI YA**

**VODACOM (T) PLC.....MLALAMIKIWA**

**MBELE YA:**

Valerie N. Msoka	-	Mwenyekiti
Dr. Mzee S. Mndewa	-	Mjumbe
John W. Daffa	-	Mjumbe
Jehovannes Zacharia	-	Mjumbe

**UAMUZI**

## **ENOCK AKEYO DHIDI YA VODACOM (T) PLC**

Mlalamikaji katika shauri hili, Bwana Enock Akeyo, ni mteja wa Vodacom (T) PLC Mlalamikaji ambaye ndiye Mlalamikiwa. Mlalamikiwa amepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ya kutoa huduma ya mawasiliano kwa njia ya simu.

Mlalamikaji ambaye ni mmiliki wa namba ya simu 0752 189 363 ameleta malalamiko katika Kamati ya Malalamiko ya TCRA akimtuhumu Mlalamikiwa kushindwa kutimiza makubaliano aliyoyaweka katika ofa yake kwa ujumbe ulioelekeza kuwa "Ukiongeza TZS 500 utapata MB 100 za intaneti". Mlalamikaji anadai kuwa alijiunga na ofa hiyo, hata hivyo Mlalamikiwa hakumpa kifurushi hicho cha MB 100 na hivyo kumsababishia Mlalamikaji kukatwa TZS 500 ambayo ni salio lake lililokuwa katika muda wake wa maongezi. Mlalamikaji ameiomba Kamati hii imuamuru Mlalamikiwa:-

- a) Kumpa Mlalamikaji kifurushi cha MB 100 za intaneti kama alivyoahidi katika tangazo la ofa,
- b) Kumpa Mlalamikaji muda wa maongezi wenyewe thamani ya TZS 200,000 kama fidia kutokana na tangazo lisilokuwa na ukweli,
- c) Fidia ya TZS 5,000,000 kwa kumsababishia Mlalamikaji usumbufu katika mawasiliano yake kutokana na tangazo lisilokuwa na kweli,
- d) Kuomba msamaha kwa njia ya maandishi, na
- e) Kulipa stahiki nyingine zozote ambazo Kamati itaona zinfaa kulipwa na Mlalamikiwa.

Katika siku ya usikilizwaji wa lalamiko, Mlalamikaji alifika katika ofisi za TCRA akiwa peke yake na mbele ya Kamati ya Malalamiko alieleza kuwa mnamo tarehe 20/7/2018 majira ya 12:45 jioni alipokea ujumbe mfupi (sms) toka kwa Mlalamikiwa uliokuwa na ujumbe:-

*Pesa ni Mpesa tunakupa MB 100 BURE kuperuzi intaneti kwa saa 24 ukiongeza salio la TZS 500 au zaidi kwa Mpesa leo.*

Kwa kuwa alikuwa na shida na data alijunga na huduma kwa kununua muda wa maongezi kupitia Mpesa majira ya saa 12:48. Ilipofika majira ya 2:01 ailipata ujumbe toka Vodacom unaosema;

*Umejjipatia MB 100 za bure kutumia intaneti ndani ya saa 24. Kupata vifurushi vya bei nafuu piga \*149\*01# kisha chagua kifurushi ukipendacho.*

Baada ya hapo alianza kuperuzi mtandaoni kwa kusoma barua pepe na habari mbalimbali kupitia simu aina ya Huawei. Aliperuzi kwa muda wa dakika zisizozidi nane mtandao ukakata. Alijua ni matatizo ya mtandao hata hivyo majira ya saa 10:30 aliuliza salio akaambiwa kuwa hana kifurushi chochote na salio lake ni TZS 0.00.

Majira ya saa 10:30 alipiga simu Vodacom na kujibiwa kuwa baada ya masaa 24 angepewa jibu hata hivyo baada masaa hayo kupita hakupewa jibu lolote. Siku iliyofuata (22/07/2018) alilipiga tena simu huduma kwa mteja na alielezwa kuwa hakupata hiyo ofa ya kifurushi cha inteneti na kwamba aliperuzi kwa kutumia salio lake la muda wa maongezi.

Ilipofika tarehe 23/07/2018 Mlalamikaji aliandika barua ya madai kwa Mlalamikiwa. Baada ya siku 20 Mlalamikiwa alijibu kuwa tarehe 21/07/2018 Mlalamikaji alipewa MB 102 ambazo alidai kuwa alizitumia hadi kuisha siku hiyo hiyo na hivyo kudai kuwa madai ya Mlalamikaji hayana msingi. Mlalamikaji alikutanishwa na maafisa wa Mlalamikiwa hata hivyo walishindwa kufikia muafaka, na ndipo tarehe 10/10/2018 aliamua kujaza fomu ya Malalamiko ya TCRA. Mlalamikaji aliiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa kumlipa fidia na mambo mengine kama alivyoainisha katika fomu yake ya Mlalamikiko.

Katika mahojiano baina ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa, Mlalamikaji alikiri kuwa ujumbe aliotumiwa na Vodacom ulisema kuwa amepata MB100 hata hivyo alipouliza salio aliambiwa ana MB 120. Mlalamikaji alidai kuwa alitumia TZS 500 toka kwenye simu yake kuperuzi kwenye mtandao akidhani kuwa ana kifurushi cha intaneti . Mlalamikaji alidai kuwa kawaida hutumia MB 100 kuperuzi mitandao kwa muda usiopungua

dakika 20 lakini siku hiyo alitumia kwa muda usiozidi dakika 8. Na kuhusu madai ya TZS 5,000,000, Mlalamikaji alsema kuwa ni makisio tu.

Alipohojiwa na Kamati, Mlalamikaji alieleza kuwa alitumia muda wa dakika nane katika mtandao kusoma barua pepe, taarifa toka Jamii Forums, kicheko.com na Daily News. Alipoulizwa kwa nini hakuleta risiti kuthibitisha kiasi cha fedha alizokuwa anadai kulipwa na Mlalamikiwa, Mlalamikaji alidai kuwa wakati anapata wito wa kuja mbele ya Kamati alikuwa mbali na mahali alipoweka nyaraka zake za uthibitisho. Aidha, Mlalamikaji alikiri kuwa hakujuua masharti na vigezo vilivyoambatana na ofa hiyo kabla ya kujiunga. Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa laini yake ilikuwa kwenye simu aina ya Huawei ambapo simu hiyo hujiongeza (updates) mara baada ya kujiunga na mtandao wa intaneti. Mlalamikaji alisema pia hakujuua iwapo simu yake ilikuwa na salio la MB ya kujiunga na ofa na kuongeza kuwa hafahamu MB moja huuzwa kwa kiasi gani.

Katika shauri hili upande wa Mlalamikiwa uliwakilishwa na mawakili wawili ambao ni Bwana Juvenalis Ngowi na Bibi Anjela Paulo. Mawakili walifika katika Kamati wakiwa na mashahidi wawili. Shahidi wa kwanza, Bwana Alex Nkondola, kutoka kitengo cha Huduma kwa Mteja akiongozwa na wakili Bwana Juvenalis Ngowi, alieleza kuwa kwa kawaida Mlalamikiwa hupokea malalamiko kwa kutumia mfumo maalum (systems) kubaini nini kilitokea. Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji aliandika barua ya malalamiko kwamba Mlalamikiwa alishindwa kumpa ofa aliyoahidi kumpatia baada ya kuongeza salio la TZS 500. Mlalamikaji alifika katika ofisi za Mlalamikiwa na alionyeshwa kilichotokea kutokana na taarifa iliyokuwa kwenye "systems" za Mlalamikiwa. Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji alikuwa akilalamikia ofa iliyokuwa inatolewa na Mlalamikiwa kwamba ukiongeza TZS 500 utapata MB 100 za intaneti.

Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji alionyeshwa namba yake na ikaingizwa kwenye "systems" na ripoti ikatolewa. Shahidi alitoa ripoti hiyo bila kipingamizi kutoka kwa Mlalamikiwa. Aidha, Shahidi alielezea kuwa ripoti inaonyesha kuwa tarehe 2/07/2018 saa 8:22 Mlalamikaji aliongeza salio TZS 500 na alipata MB 105 ambazo alizitumia ndani ya dakika moja. Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji alipewa MB

105 kwani kwenye "systems" hazikuweka MB 100 kama ilivyotangazwa katika ofa. Alieleza kuwa matumizi daima hutegemea aina ya simu na matumizi ya mtu mwenyewe.

Katika mahojiano baina ya shahidi wa Mlalamikiwa Bwana Alex Nkondola na Mlalamikaji, shahidi alieleza kuwa kifurushi kilianza kutumika saa 2:22 usiku. Alisema kuwa ujumbe hutumwa kwa mteja na kumjulisha kuwa ameunganishwa na ofa na si kazi ya mteja kupiga simu ili kuuliza endapo ameunganishwa au la. Alipoulizwa ni kipi sahihi baina ya ripoti yake aliyoitoa na maelezo aliyo yapata kutoka kwa mhudumu wa Huduma kwa Mteja baada ya Mlalamikaji kuwapigia simu, alijibu kuwa majibu yaliyopo kwenye ripoti ndiyo sahihi kwani yametolewa katika "systems".

Katika mahojiano baina ya shahidi Bwana Alex Nkondola na Kamati, alipoulizwa endapo Mlalamikiwa hutoa elimu kwa wateja wake kuhusu promosheni zao, shahidi alisema hana uhakika kama Mlalamikiwa hutoa elimu hiyo kwa wateja. Shahidi alisisitiza kuwa Mlalamikaji alipewa MB 100 ambazo alizitumia ndani ya sekunde moja. Shahidi alieleza kuwa hajui kwa nini Noel Kayani (mhudumu wa kitengo cha Huduma Shahidi - Vodacom) alitoa taarifa tofauti na zilizopo kwenye mtambo na kudai kwa Wateja - Vodacom) alitoa taarifa tofauti na zilizopo kwenye mtambo na kudai kuwa labda mitambo hiyo ilikuwa na matatizo kwa muda huo.

Shahidi wa pili wa Mlalamikiwa, Bwana Ng'hwaya Mpemba, kutoka Kitengo cha Kuzalisha Huduma za Digitali cha Vodacom akiongozwa na wakili Bwana Juvenalis Ngowi, alieleza kuwa alipata Malalamiko ya Mlalamikaji kuititia kitengo cha Huduma kwa Mteja. Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji alilalamika kuhusu kukatwa salio na Ofa ya Tusua Mapene bila ridhaa yake na kuwa hakuwa amejiunga na ofa hiyo. Aliangalia katika "system" na kubaini kuwa mteja huyu alikuwa amejiunga kwa hiari yake mwenyewe na huduma hiyo mnamo tarehe 19/11/2018 na tarehe 20/11/2018 aliweka salio na ndipo alikatwa TZS 300 na baadae TZS 200.

Katika mahojiano baina ya shahidi Bwana Ng'hwaya Mpemba na Kamati, shahidi huyu alikiri kuwa hakuna uhusiano kati ya lalamiko la Mlalamikaji na ofa ya Tusua Mapene aliyokuwa akiielezea mbele ya Kamati na alikiri kuwa hajui chochote juu ya makato ya tarehe 21/07/2018 katika laini ya Mlalamikaji.

Mlalamikiwa kupitia wakili wake Bwana Juvenalis Ngowi alitoa mawasilisho yake ya mwisho kuwa lalamiko la Mlalamikaji ni kutopewa MB 100 kama tangazo la Mlalamikiwa lilivyokuwa likielekeza. Ripoti iliyotolewa na Mlalamikiwa inaonyesha ni kweli Mlalamikaji alipewa kifurushi hicho cha MB 100 na alizitumia kwa muda ulio chini ya dakika moja. Mlalamikaji alikiri kutumia MB kuperuzi mitandao mbalimbali. Wakili alieleza Kamati kuwa muda wa matumizi ya MB 100 hutegemea na matumizi ya mteja pamoja na uwezo wa kifaa anachotumia. Wakili alieleza kuwa Mlalamikaji aliperuzi barua pepe na magazeti mbalimbali na kuwasilisha kuwa ni wazi kuwa MB 100 zilitumika mpaka kumalizika.

Kuhusu kiasi cha MB alichointingiziwa Mlalamikaji, aliwasilisha kuwa hakuna kielelezo chochote kilichotolewa kinachoonyesha kuwa Mlalamikaji alipewa MB chini ya 100 hivyo basi hakukuwa na ukiukwaji wa masharti kwa upande wa Mlalamikiwa. Mlalamikaji hakuangalia salio la MB kabla ya kujiunga na ofa ya Mlalamikiwa ambapo tofauti inaweza kutokana na salio alilokuwa nalo katika simu yake kabla ya kujiunga na ofa inayolalamikiwa.

Kuhusu Madai ya fidia ya zaidi ya TZS milioni tano, wakili wa Mlalamikiwa aliwasilisha kuwa Mlalamikaji hakuleta kielelezo chochote kuonyesha aliingia hasara gani kutokana na kukatwa TZS 500. Mlalamikaji mwenyewe alikiri kuwa kiasi hiki ni cha kukadiriwa tu na hakina msingi. Wakili wa Mlalamikiwa aliiomba Kamati izingatie kiwango kilichohusika katika muamala uliozua mgogoro wakati wa kutafakari uamuzi wa lalamiko hili. Na mwisho wakili wa Mlalamikiwa aliiomba Kamati itupilie mbali lalamiko la Mlalamikaji na kumuamuru Mlalamikaji kumlipa Mlalamikiwa gharama endapo itawezekana.

Katika mawasilisho yake ya mwisho Mlalamikaji aliwasilisha kuwa Kamati itambue kuwa Mlalamikiwa amewasilisha kitu ambacho hakijui. Mlalamikiwa amekiuka Kanuni Zinazomlinda Mlaji za mwaka 2018. Hivyo basi Mlalamikaji aliiomba Kamati kumpatia stahiki alizoziomba katika fomu ya Malalamiko.

Kamati ilipata wasaa wa kusikiliza ushahidi na mawasilisho kutoka pande zote mbili. Kamati ilibaini kuwa ni suala lisilo na ubishani kuwa, Mlalamikiwa alitoa tangazo la ofa

ya kifurushi cha MB 100 bure kwa mteja ḥambaye ataongeza salio la TZS 500. Pia hakuna ubishani kuwa Mlalamikaji aliongeza salio kiasi cha TZS 500 katika simu yake. Pia maelezo yaliyotolewa na shahidi wa Mlalamikiwa, Bw Ng'hwaya Mpemba, kuhusu ofa ya Tusua Mapene hayana uhusiano na lalamiko liliiletwa na Mlalamikaji katika ofa ya Tusua Mapene hayana uhusiano na lalamiko liliiletwa na Mlalamikaji katika Kamati hii na hivyo hayakuzingatiwa katika kufikia uamuzi wa lalamiko hili. Kamati ilikuwa na hoja zifuatazo;

1. Endapo Mlalamikaji baada ya kuongeza salio kiasi cha TZS 500 alipewa ofa ya kifurushi cha MB100 bure kutoka kwa Mlalakiwa,
2. Endapo Mlalamikaji alitumia MB100 ndani ya sekunde moja,
3. Endapo Mlalamikaji amepata hasara yeyote kutokana na anachokilalamikia, na
4. Endapo Mlalamikaji anastahili kupata stahiki alizoziomba katika mawasilisho ya malalamiko yake.

Hoja ya endapo Mlalamikaji baada ya kuongeza salio kiasi cha TZS 500, alipewa kifurushi cha MB 100 bure toka kwa Mlalamikiwa, katika ushahidi wake Mlalamikaji, anaeleza kuwa alipokea ujumbe uliomthibitishia kuwa alipokea MB 100 za bure na aliperuzi mitandao kwa muda wa dakika zisizozidi nane ndipo aligundua kuwa hakuwa na salio la kifurushi cha intaneti wala muda wa maongezi. Ndipo siku iliyofuata alipiga simu kwa Mlalamikiwa kwenye kitengo cha huduma kwa wateja na kuongea na mhudumu aliyejitambulisha kwa jina la Noel, ambaye alimueleza kuwa Mlalamikaji hakuingiziwa kifurushi cha MB 100 za bure kutoka kwa Mlalamikiwa. Upande wa Mlalamikiwa ilitoa ushahidi wa ripoti kutoka katika mitambo ya Mlalamikiwa (printout) ukionyesha kuwa Mlalamikaji alipewa MB 100 majira ya saa 8:22:51 na alitumia kifurushi hicho mpaka kumalizika muda huo huo. Kamati imebaini kuwa ushahidi wa Noel ambaye hakufika mbele ya Kamati hii kuhojiwa, na hivyo Mlalamikaji hawezi kutumia maelezo aliyambiwa na Noel kama ushahidi wa kuthibitisha tuhuma za Mlalamikaji dhidi ya Mlalamikiwa. Kamati kwa kutumia ushahidi wa ripoti (printout) ilitolewa na shahidi wa Mlalamikiwa, imeona ni kweli Mlalamikaji alipewa kifurushi

cha MB 100 bure toka kwa Mlalamikiwa baada ya kununua muda wa maongezi wa TZS 500.

Aidha, Kamati ilijiuliza kuwa endapo Mlalamikaji alipewa kifurushi hicho cha MB100 kuna uwezekano wa kifurushi hicho kutumika na kumalizika ndani ya sekunde moja? Mlalamikaji kwa upande wake anadai kuwa aliperuzi mitandao kwa muda usiozidi dakika nane na kubaini kuwa alikuwa hana salio la muda wa maongezi wala kifurushi cha intaneti. Mlalamikiwa kwa upande wake anadai kuwa Mlalamikaji alipewa kifurushi cha bure cha MB 105 majira ya saa 8:22:51 na kutumia mpaka kumalizika majira hayo hayo ya saa 8:22:51. Mlalamikaji alieleza katika ushahidi wake kwamba alikuwa akitumia simu aina ya Huawei ambapo simu hiyo ina uwezo wa kujiongeza (updates) katika mifumo yake pindi Mlalamikaji anapowasha data katika simu yake.

Mlalamikaji alieleza pia kuwa baada ya kupokea ujumbe uliomjulisha kuwa amepata MB100 za bure aliingia katika mtandao ambapo aliweza kusoma barua pepe pamoja na habari mbalimbali za magazeti, hii ikiwa na maana kuwa aliruhusu data kwenye simu yake. Kamati imezingatia kuwa simu ya Mlalamikaji ina uwezo wa kufanya shughuli nyingi kwa wakati moja "*parallel computing*". Hivyo basi, Kamati imeona kuwa zaidi ya shughuli zilizokuwa zikifanywa na Mlalamikaji kwa kutumia simu ndani ya muda huo, simu hiyo pia ilikuwa na uwezo wa kujiongeza "updates" kama ambavyo Mlalamikaji mwenyewe amekiri. Kamati kwa kuangalia uwezo wa simu ya Mlalamikaji na ukubwa wa kurasa ambazo Mlalamikaji aliperuzi imejiridhisha kuwa Mlalamikaji alikuwa na uwezo wa kutumia MB100 ndani ya sekunde moja.

Baada ya kubaini kuwa Mlalamikaji alipokea kifurushi cha MB 100 za bure kama ofa baada ya kununua muda wa maongezi wa TZS 500, na Mlalamikaji pia alitumia kifurushi hicho na kumaliza ndani ya sekunde moja, Kamati imeona kuwa hakukuwa na udanganyifu katika matumizi ya MB 100. Kamati imetupilia mbali shauri hili bila gharama.

Pamoja na hayo, Kamati kwa kuzingatia umuhimu wa haki ya wateja kuwa ni msingi mkuu katika utoaji huduma, inamuelekeza Mlalamikiwa ambaye ni mtoa huduma kutoa elimu kwa wateja wake kuhusu promosheni zao mbalimbali ili kuondoa malalamiko ya wateja katika Kamati. Kamati pia inaelekeza kuwa Mlalamikiwa

awekeze katika kujenga uelewa wa waajiriwa wake, hususani wale wanaohusika moja kwa moja na wateja wao.

Mlalamikaji na Mlalamikiwa wote wana haki ya kukata rufaa katika Baraza la Ushindani (Fair Competition Tribunal – FCT) ndani ya siku 21 endapo watakuwa hawajaridhishwa na uamuzi wa Kamati.

Imetolewa leo tarehe.....27.....Mwezi.....Machi, 2019, Dar es Salaam.



**Valerie N. Msoka**  
**MWENYEKITI**

**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO  
YA  
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA**

**JIJINI DAR ES SALAAM**

**LALAMIKO NA. TCRA/LAL/01/30/MEI/2018**

**MBELE YA:**

<b>BI. VALERIE NDENEINGO - SIA MSOKA</b>	-	<b>MWENYEKITI</b>
<b>DKT. MZEE MNDEWA</b>	-	<b>MJUMBE</b>
<b>BW. JOHN DAFFA</b>	-	<b>MJUMBE</b>
<b>BW. LUCAS MWALONGO</b>	-	<b>MJUMBE</b>

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

**DHIDI YA**

**MIC TANZANIA LIMITED.....** ..... **MLALAMIKIWA**

**UAMUZI**

**JULAI, 2018**

## 1.0 MUHTASARI WA LALAMIKO

Katika shauri hili, mlalamikaji Bw. Ogada Ogweno, ni mteja wa Mlalamikiwa, kampuni ya MIC Tanzania Limited, ambayo hutoa huduma za Mawasiliano kwa leseni ya utoaji wa huduma za mawasiliano ya Kielektroniki aliyopewa na na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA).

Katika shauri hili Mlalamikaji anailalamikia Kampuni ya MIC Tanzania Limited (Mlalamikiwa) akiituhumu kushindwa kumuunganisha na huduma ya '**University Offer**' huku pesa yake ya muda wa maongezi ikikatwa pasipo kupatiwa huduma hiyo.

## 2.0 WASILISHO LA MLALAMIKAJI

I. Mlalamikaji alihudhuria mwenyewe/binafsi siku ya kusikiliza kwa shauri tarehe 30 Mei 2018 ambapo: -

- a) Mlalamikaji alieleza kuwa wakati fulani mwaka 2017 alitakiwa kuwasiliana na ndugu yake kwani baba yake mzazi aliyekuwa mgonjwa;
- b) Mlalamikaji alieleza kuwa alinunua *voucher* ya shilingi Mia Tano (500) akaweka simu yake na baadaye alijiunga na kifurushi cha *University Offer*. Hata hivyo hakuweza kuunganishwa na kifurushi hicho lakini pesa ilikatwa;
- c) Mlalamikaji alieleza zaidi kuwa aliamua kuwasiliana na Mlalamikiwa (Shaban Japhari na Bwana Mtanga ambao ni wafanyakazi wa Kampuni ya MIC Tanzania Limited).
- d) Kwamba siku iliyofuata alikatwa tena shilingi 150 na siku iliyofuata, tarehe 30 alikatwa pia Shilingi 150;
- e) Mlalamikaji alieleza kuwa baada ya kuona hajapata suluhisho kutoka kwa Mlalamikiwa, aliamua kupiga simu Mamlaka ya Mawasiliano ambapo aliambiwa aandike barua juu ya lalamiko lake;
- f) Mlalamikaji anaeleza kuwa mnamo tahere 30 Novemba 2017, aliandika barua na kuiwasilisha Mamlaka ya Mawasiliano tarehe 1 Desemba 2017 na kupeleka nakala ya barua hiyo kwa Mlalamikiwa.;

- g) Mlalamikaji alieleza kuwa katika ufuatiliaji wa jambo hili, alijibiwa na Mlalamikiwa kuwa alikuwa amejiunga na 'Tigo Hadithi' na walimtumia 'screen shot' inayoonesha kuwa alijiunga na huduma hiyo. Hata hivyo Mlalamikaji akaiambia kamati kuwa muda uliooneshwa kwenye screen shot na muda ambao yeye alijaza *voucher* kwenye simu ni tofauti na kuwa screen short hiyo ilihusu Shilingi 150 na siyo 450 ambayo anailalamikia katika shauri hili.
- h) Mlalamikaji alieleza kuwa kwa uzoefu wake siku zote muamala ni lazima uwe na mrejesho kwa njia ya ujumbe mfupi lakini suala lake hakupata mrejesho;
- i) Mlalamikaji alieza kuwa matatizo hayo ya kukatwa pesa yamekuwa yakijirudia mara kwa mara na kwamba kwa kuwa Mlalamikiwa ana wateja wengi basi ni dhahiri wakikata pesa kwa kila mteja watapata pesa nyingi;
- j) Mlalamikaji alieleza kuwa walipoitwa kwa ajili ya kujadili suala hili kwa njia ya maridhiano, Mlalamikiwa hakufika, jambo ambalo linaonyesha jeuri na dharau. Mlalamikaji alihoji ni kwa nini wakati yeye aliiingia gharama za kuhudhuria mkutano huo pasipo wao kuwepo?
- k) Mlalamikaji pia alihoji ni kwa namna gani, Mlalamikiwa anasema yeye alijiunga na Tigo Hadithi?
- l) Mlalamikaji alieleza kuwa katika shauri hili anataka: -
  - i) Alipwe fidia ya Shilingi Mia Tano (TZS 500);
  - ii) Alipwe fidia kwa usumbufu na hasara kwa kuwa Mzee wake (Baba yake) amedhoofu na gharama zikazidi kuwa kubwa kwa kununua madawa na kumlipa daktari kwa kumhudumia mgonjwa nyumbani; na
  - iii) Mlalamikaji amepata madhara kisaikoloja.

## II. Mahojiano kati ya Mlalamikiwa na Mlalamikaji: -

- a) Kuhusu umri wake Mlalamikaji alikataa kujibu na kusema kuwa sula la umri si sehemu ya mazungumzo yanayohusu shauri;
- b) Juu ya swali iwapo yeye ni mwanafunzi wa chuo kikuu, Mlalamikaji alikataa kuwa yeye si mwanafunzi bali ni mkulima wa mazao mchanganyiko;

- c) Alipoulizwa iwapo malalamiko haya ni yake binafsi au anawawakilisha watu wengine, Mlalamikaji alieleza kuwa anaweza kuwakilisha wengine pia lakini katika suala hili, aliyepata hasara ni yeye binafsi;
- d) Mlalamikaji alikiri kuwa ana nambari nyingine za simu kama vile za Vodacom bali nambari ya mtandao wa Tigo (Mlalamikiwa) ndiyo huitumia muda mwingu na ndiyo iliyopo hewani;
- e) Kuhusu mawasiliano na mgonjwa, Mlalamikaji alieleza mbele ya Kamati kuwa kutohana na kukosa kujunga na kifurushi cha *University Offer* hakuweza kufanya mawasiliano na mgonjwa;
- f) Mlalamikaji alieleza kuwa kuna mtu alikuwa anawasiliana naye na ndiye aliyekuwa karibu na mgonjwa hivyo ilikuwa ampigie mtu huyo wakati akiwa na mgonjwa ili aweze kuzungumza na mgonjwa kwani mgonjwa hakuwa na simu;
- g) Mlalamikaji anasema kuwa aliwasiliana na mgonjwa miezi minne baadaye na pia ilimlazimu kusafiri miezi kadhaa baadaye ili aweze kumuona mgonjwa;
- h) Mlalamikaji alisisitiza kuwa katika kipindi hicho chote hakuwahi kuweka *voucher* katika nambari hiyo ya simu;
- i) Alipoulizwa ni nini lilikuwa tatizo lake alipopiga simu kwa nambari 100 Huduma kwa wateja, Mlalamikaji alijibu kuwa tatizo lilikuwa ni kukatwa Shilingi 450 isivyo halali;
- j) Kuhusu dhana kuwa anatafuta kujinufaisha, Mlalamikaji alieleza kuwa hawez kufanya hivyo kwa kuwa ana shughuli nyingi za kufanya;
- k) Alipoulizwa ni kwa nini alisubiri mpaka miezi minne ikapita, Mlalamikaji alijibu kuwa alikuwa anasubiri msimu wa kusafiri.

### **III. MAHOJIANO KATI YA KAMATI NA MLALAMIKAJI:**

- a) Mlalamikaji alisisitiza kuwa alijiunga na huduma ya '*University Offer*'
- b) Alipoulizwa iwapo anaifahamu vema huduma ya '*University Offer*' Mlalamikaji alijibu kuwa anafahamu kuwa hiyo ni miongoni mwa vifurushi vya huduma za Tigo; na iwapo alipatiwa maelezo kabla ya kujunga Mlalamikaji alisema hakupata maelezo yoyote;

- c) Mlalamikaji alieleza kuwa wakati anajiunga na huduma ya 'University Offer' hakuona maelezo yanayosema *offer* hiyo ilikuwa maalum kwa ajili ya wanachuo pekee;
- d) Alipoulizwa iwapo alichukua hatua ili aeleweshwe juu ya huduma hiyo kabla ya kujiunga, Mlalamikaji alijibu kuwa hakufanya hivyo na kwamba lilikuwa ni jukumu la Mlalamikiwa kuhakikisha wanamwelekeza;
- e) Mlalamikaji alisitisiza kuwa alikuwa awasiliane na mtu ili kupitia mtu huyo ndipo aweze kuwasiliana na mgonjwa wake;
- f) Kuhusu hatua alizochukua baada ya kuona hakuna mawasiliano, Mlalamikaji alieleza kuwa hakufanya chochote kwa kuwa hakukuwa na namna ya kuwasiliana;
- g) Alipohojiwa iwapo simu yake ilizima na ndio ikawa sababu ya kushindwa kuwasiliana na mgonjwa wake, Mlalamikaji alieleza kuwa simu yake haikuzima na kwa vile hali ya mgonjwa haikuwa mbaya sana hakuwa na hofu;
- h) Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa kwa kuwa Tigo walishamhujumu asingeweza tena kuweka *voucher* kwenye simu kwa kuwa makato yangeendelea;
- i) Kuhusu nini hasa kilikuwa kikwazo cha kutokufanya mawasiliano, Mlalamikaji alisema kuwa tarehe 28 Novemba 2017 hakuweza fanya mawasiliano kwa kuwa hakuwa na *voucher*;
- j) Mlalamikaji alieleza kuwa ili kujiunga na kifurushi hicho cha 'University Offer' alifuata maelekezo kwenye simu yake bali kwa wakati wa kusikilizwa shauri hili alikuwa hajaukariri;
- k) Alipoulizwa ana uhakika gani kama hakujunga na huduma nyingine badala ya 'University Offer' Mlalamikaji alijibu kuwa hata yeye alishangaa kuona hakuunganishwa na huduma aliyoomba;
- l) Juu ya nambari za simu nyingine alizonazo zaidi ya nambari ya Tigo, Mlalamikaji alijibu kuwa anazo nambari nyingine bali asingependa kuziweka wazi;
- m) Mlalamikaji alibainisha kuwa alijiunga na "University Offer" hiyo akiwa maeneo ya Buswelu-Mwanza;

- n) Mlalamikaji alifafanua kuwa aliwasilisha lalamiko lake kwa barua pepe kuitia kituo cha huduma ya mtandao (internet cafe) na kuwa ilimgharimu takribani Shilingi Elfu Tano kutumia huduma hiyo;
- o) Alipoulizwa ni suala lipi likikuwa la muhimu zaidi kati ya kuwasiliana na mgonjwa au kuwasilisha lalamiko juu ya suala hili, Mlalamikaji alikubali kuwa suala la mgonjwa lilikuwa la muhimu zaidi;
- p) Mlalamikaji aleieleza kuwa baada ya kukatwa Shilingi Mia Moja na Hamsini (150) pesa iliyobaki pia hakuitumia kwa mawasiliano;
- q) Alipoulizwa ni kwa nini aliamua kujiunga na "University Offer" wakati yeye ni mkulima, Mlalamikaji alijibu kuwa hakukuwa na sehemu iliyoweka maelekezo kuwa "offer"hiyo ilikuwa maalum kwa ajili ya wanafunzi.

#### **IV. Katika kujumuisha Mlalamikaji aliieleza Kamati kuwa: -**

- a) Anaiomba Mamlaka ya Mawasiliano ichukue jukumu kwa niaba yake ili asaidiwe kupata haki yake ikiwa ni pamoja na kurejeshewa Shilingi 450 alizokatwa pamoja na gharama za usumbufu;
- b) Mlalamikaji aliiomba Mamlaka ya Mawasiliano kulitazama vema suala lake kwa kuwa kwa maoni yake Mlalamikiwa anambambikia ushahidi;
- c) Mlalamikaji alisema anataka alipwe pia gharama za kuja Dar es Salaam kwenye shauri hili.

### **3.0 MAELEZO YA MLALAMIKIWA**

- I. Bwana Phabiani Felician (aliyejitambulisha kuwa ni mfanyakazi katika Kitengo cha Huduma kwa Wateja, Kampuni ya MIC Tanzania Limited) aleieleza kwa niaba ya Mlalamikiwa kama ifuatavyo: -
  - a) Kwamba yeye ni mtaalamu wa huduma za ziada (VAS Services) toka mwezi Septemba 2017;
  - b) Alielezea kuwa Tigo Hadithi ni huduma ya ziada ambayo hutolewa na Mlalamikiwa kwa kuitia nambari 09016564 na 15668 ambazo wateja huweza kuzitumia kuomba kuunganishwa na huduma hiyo;

- c) Bwana Felician alikana kuwa Mlalamikiwa huwa hana utaratibu wa kumuunganisha mteja wala kumshawishi ajiunge na huduma za ziada bila ridhaa ya mteja mwenyewe na kuwa kwa utaratibu ni lazima mteja mwenyewe aombe kuunganishwa na huduma za ziada;
- d) Mlalamikiwa alieleza zaidi kuwa kwa mujibu wa uchunguzi, pamoja na kwamba Mlalamikaji anadai aliunganishwa bila ridhaa yake, uchunguzi umebaini kuwa Mlalamikaji alijiunga mwenyewe kwenye huduma ya "Tigo Hadithi" na alisikiliza hadithi hizo kwa muda mara kadhaa;
- e) Mlalamikiwa alifafanua kuwa tarehe 28 Novemba 2017 Mlalamikaji alijiunga na huduma ya hadithi na hakuwahi kujaribu kujitoa ingawa kulikuwa na maelekezo ya namna ya kujiunga na namna ya kujiondoa kwenye huduma hiyo pale ambapo mteja amejiunga kimakosa;
- f) Mlalamikiwa alisema haiwezekani Mteja akajiunga na huduma ya "Tigo Hadithi" badala ya huduma ya "University Offer"

## **II. MAHOJIANO KATI YA MLALAMIKAJI NA MLALAMIKIWA:**

- a) Alipohojiwa na Mlalamikiwa ni kwa nini mtu mzima na akili zake kama yeye anaweza kupoteza muda na kuingia garama kubwa ili kuokoa garama ndogo, Mlalamikaji alijibu ndiyo inawezekana kwani ni haki yake kufanya hivyo;
- b) Alipohojiwa kwa nini awali Mlalamikiwa alituma '*screen shot*' moja na siyo tatu kama zilizoletwa wakati wa kusikilizwa kwa shauri hili, Mlalamikiwa alijibu kuwa wakati Mlalamikaji alipojiunga na huduma ya "Tigo Hadithi" alikatwa Shilingi 150 kila siku;
- c) Alipohojiwa iwapo Mlalamikiwa ana uhakika kuwa *screen shot* hizo si za mtu mwingine, Mlalamikiwa alieleza kuwa taarifa hizo ni za Mlalamikaji kwa kuwa nambari ya simu inayoonekana hapo ni ya Mlalamikaji;
- d) Kuhusu Mlalamikaji kuendelea kupatiwa huduma za "Tigo Hadithi" ilihali hakuwa na pesa/salio la muda wa maongezi kwenye simu yake, Mlalamikiwa alieleza kuwa mara baada ya kujiunga na huduma za ziada Mlalamikiwa huendelea kutoza garama za huduma hizo mpaka pale mteja atakapojiondoa kwenye huduma hizo.

**III. MAHOJIANO KATI YA KAMATI NA MLALAMIKIWA:**

- a) Alipoulizwa ni kwa namna gani Kamati itazitambua nyaraka zilizowasilishwa kuwa ni za Mlalamikiwa, Mlalamikiwa alieleza kuwa nyaraka za Mlalamikiwa huwa katika "headed paper" ya kampuni;
- b) Juu ya utoaji elimu, Mlalamikiwa alieleza Kamati kuwa wao hutoa elimu juu ya namna ya kujunga na huduma za ziada na namna ya kujiondoa katika huduma hizo;
- c) Alipohojiwa juu ya uhalali wa Mlalamikiwa kumpigia mteja simu juu ya matangazo, Mlalamikiwa alieleza kuwa simu hizo huwa ni maalum kwa ajili ya kuwajulisha wateja juu ya huduma za Tigo;
- d) Alipoulizwa ni kwanini ushahidi ulioletwa mbele ya Kamati hakupatiwa Mlalamikaji kabla ya siku ya kusikiliza shauri, Mlalamikiwa hakuwa na jibu;
- e) Alipohojiwa ni kwa nini mtu akijiunga na huduma za ziada hukatwa pesa, Mlalamikiwa alielezea kuwa kujunga katika huduma hizo ni bure lakini kuzitumia huduma hizo ndiko kunakotozwa pesa;
- f) Mlalamikiwa alieleza kuwa gharama ya mara moja ya huduma ya "*Tigo Hadithi*" ni Shilingi 150 na kwamba tarehe 28 Novemba 2017 Mlalamikaji alikatwa Shilingi 450 kwa kuwa alisikiliza hadithi mara tatu;
- g) Alipoulizwa iwapo anafahamu Kanuni za Huduma za ziada za Mwaka 2018 Mlalamikiwa alikiri kuzifahamu kanuni hizo japo hakuwa amezikariri.

IV. Katika kuhitimisha utetezi wake mlalamikiwa uliomba Kamati itupilie mbali shauri hili kwa kuwa Mlalamikaji alikatwa salio kutokana na huduma ambayo alijiunga mwenyewe.

**3.0 HOJA ZA KUZINGATIWA NA KAMATI**

Kamati imepata wasaa wa kusilikiza na kuuliza maswali pande zote mbili, Mlalamikaji na Mlalamikiwa, ili kupata ufanuzi.

Katika suala shauri hili Mable ya Kamati, Mlalamikaji anasema aliweka muda wa maongezi ili ajiunge na "*University Offer*" lakini hakuipata ilhali pesa ilikatwa. Baada kufuatilia

Mlalamikaji aliambiwa kuwa pesa ilikatwa si kwa ajili ya huduma aliyoitaka ya "University Offer" bali ni kwa ajili ya huduma nyingine ya "Tigo Hadithi".

Mlalamikaji amekana kuwa hakuwahi kujiunga na huduma hiyo ya "Tigo Hadithi" huku Mlalamikiwa akisisitiza kuwa Mlalamikaji alikuwa amejiunga kwenye huduma hiyo kwa malipo ya shilingi 150 kwa siku.

Kwa kuzingatia maelezo ya pande zote mbili, Kamati imejiridhisha kuwa Mlalamikiwa ameshindwa kuleta ushahidi kuithibitishia Kamati kuwa Mlalamikaji alijiunga mwenyewe kwenye huduma hiyo ya "Tigo Hadithi" ambayo hasa ndiyo ilioleta tatizo kwa sababu kama ni kushindwa kuunganishwa na huduma ya "Univeristy Offer" isingekuwa shida kwani pesa ya Mlalamikaji kwenye muda wa maongezi ingeendelea kuwepo na Mlalamikaji angweza kuitumia atakavyo.

Utata uliopo katika shauri hili ni juu ya Mlalamikaji, ambaye ni mteja wa Mlalamikiwa, kudai kuwa alilipia huduma ya kuunganishwa kwenye bando kwa ajili ya kutumia mtandao, anadai pesa ilikatwa lakini hakuunganishwa kwenye huduma aliyoilipia, kinyume na utaratibu wa huduma zitolewazo na Mlalamikiwa.

Mlalamikiwa ameshindwa kuithibitishia Kamati kwamba Mlalamikaji alijiunga mwenyewe kwenye Tigo Hadithi na hivyo kupelekea shauri hili. Lakini si hivyo tu, ushahidi uliowasilishwa na Mlalamikaji unaonesha kuwa kumekuwa na uzembe katika kushughulikia suala hili pale Mlalamikaji alipoliwasilisha kwa mtoa huduma yaani Mlalamikiwa katika shauri hili. Hivyo Mlalamikiwa anawajibika katika suala hili.

#### **4.0 UAMUZI WA KAMATI**

Kwa kuzingatia hoja na maelezo hapo juu, Kamati imeridhika kuwa Mlalamikaji aliunganishwa kwenye huduma ya "Tigo Hadithi" bila idhini yake, na pia kumekuwa na hali ya ulegevu na uzembe katika kuchukua hatua mara moja mara baada ya Mlalamikaji kutoa taarifa juu ya kuunganishwa katika huduma inayomkata muda wake wa maongezi bila ridhaa yake. Ni maoni ya Kamati kuwa Mlalamikiwa anawajibika kwa usumbufu alioupata Mlalamikaji katika kushughulikia suala hili.

Kwa mantiki ya maelezo hapo juu, Kamati inaamuru kama ifuatavyo: -

1. Mlalamikiwa kumrudishia Mlalamikaji, ndani ya siku 30, Shilingi 450 kama muda wa maongezi ambao waliukata bila ridhaa yake;
2. Mlalamikiwa kumlipa Mlalamikaji, ndani ya siku 30, Shilingi 1,000,000 kama fidia kwa usumbufu wa ufuatiliaji suala hili na kwa kushindwa kutatua suala la mteja kiusahihi na kwa wakati; na
3. Mlalamikiwa kumwandikia barua kumuomba radhi Mlalamikaji kwa usumbufu alioupara kutokana na tatizo hili.

Haki ya kukata rufaa ipo wazi kwa yeoyote ambaye hataridhishwa na uamuzi wa Kamati katika shauri hili.

Imetolewa leo Tarehe **20 Julai, 2018**, hapa **Dar es Salaam**.

**Bi. VALERIE NDENEINGO-SIA MSOKA,**

