



MATOKEO YA UPIMAJI WA UBORA WA HUDUMA ZA MAWASILIANO YA SIMU TANZANIA KWA KIPINDI CHA MWEZI JANUARI HADI MACHI, 2023

1. Utangulizi

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ilifanya vipimo vya ubora wa huduma za mawasiliano ya simu nchini katika huduma za Sauti na Data; ikiwa sehemu ya utekelezaji wa majukumu yake kwa mujibu wa Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma) za mwaka 2018.

Makampuni ya simu matano(5) yaliyopimwa ubora wa huduma ni Airtel Tanzania PLC (Airtel), Viettel Tanzania PLC (Halotel), MIC Tanzania PLC (Tigo na Zantel), Tanzania Telecommunications Corporation (TTCL) na Vodacom Tanzania PLC (Vodacom). Upimaji huu ulifanyika kuanzia Januari hadi Machi 2023 katika maeneo ya **Kinondoni, Ilala, Temeke, Ubungo, Kigamboni, Pwani, Mara, Iringa, Mafinga, Kilolo, Njombe, Ruvuma, Singida, Unguja, Morogoro, Simiyu, Dodoma na Arusha** kama ilivyoainishwa katika matokeo ya upimaji wa ubora wa huduma hapo chini.

Vigezo vilivyotumika kupima ubora wa huduma vilizingatia viwango vinavyotakiwa kufikiwa kulingana na matakwa ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma) za mwaka 2018.

2. Ufafanuzi

Katika upimaji wa ubora wa huduma za Mawasiliano, vigezo vifuatavyo vya Sauti na Data vilipimwa ili kutathmini ubora wake kwa watumiaji wa mwisho:-

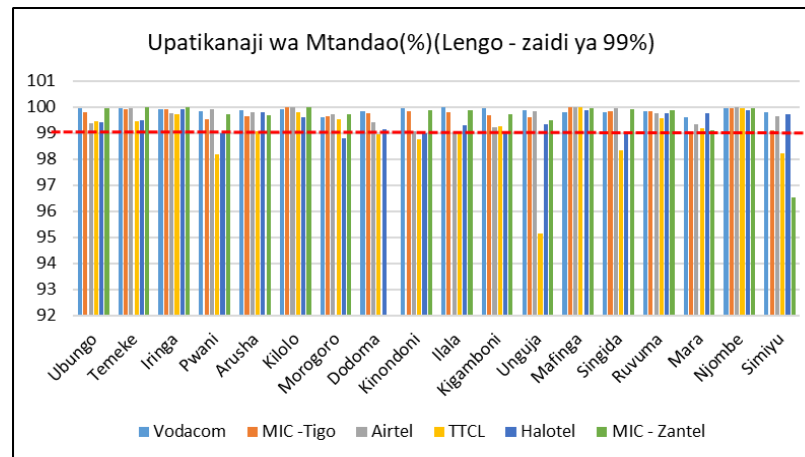
- Upatikanaji wa mtandao** ni asilimia ya upatikanaji wa mtandao wakati watumiaji wanapohitaji huduma. Kiwango cha upatikanaji kinatakiwa kisiwe chini ya asilimia tisa na tisa (99%).
- Kiwango cha simu zilizoshindwa kuunganishwa** ni asilimia ya simu zilizoshindwa kuunganishwa kwenye mtandao. Kiwango cha kushindwa kuunganishwa kwenye mtandao kinatakiwa kisizidi asilimia mbili (2%).
- Kiwango cha simu zilizokatika** ni asilimia ya simu zilizokatika kabla ya mazungumzo kukamilika na kabla ya wazungumzaji kukata simu kwa kukusudia. Kiwango cha simu zilizokatika kinatakiwa kisizidi asilimia mbili (2%).
- Upatikanaji wa Huduma (2G, 3G and 4G)** ni kipimo cha jinsi gani maeneo yamefikwa na watoa huduma. Kiwango cha chini cha upokeaji wa mawimbi kwa teknolojia za 2G na 3G ni -85dBm na kwa teknolojia ya 4G ni -95dBm.
- Ubora wa Sauti** hutumia wastani wa alama za maoni (MOS), ni kipimo cha mtizamo wa ubora wa sauti katika mazungumzo ya simu. Wastani wa alama za maoni(MOS) unapimwa katika mzani wa 1 mpaka 5; 1 ikiwakilisha sauti dhaifu na 5 ikiwakilisha sauti bora. Kiwango cha ubora wa sauti kinatakiwa kisipungue mzani wa 3.5.
- Kasi ya Kupakua Data** ni kipimo cha kiwango cha kasi ya kusafirisha data katika mtandao. Kinapima kasi ya kupakua data kutoka kwenye FTP seva kwenda kwenye rununu (simu ya mkononi). Inapimwa kwa kilobits kwa sekunde (Kbps) ambapo watoa huduma hutakiwa kufikisha wastani wa 4000Kbps au zaidi.
- Muda wa Simu Kuanza Kuita** ni kipimo cha muda unaochukuliwa kwa simu kuunganishwa baada ya kupiga. Kizingiti cha kufuata ni chini ya sekunde 10.
- Simu Kusoma Mtandao** ni asilimia ya simu ya mkononi kushindwa kusoma mtandao wakati inapowashwa na huduma za mawasiliano zinapatikana eneo hilo. Kizingiti cha kufuata ni chini ya 2%.
- Muda wa Simu Kusoma Mtandao** ni kipimo cha muda ambao simu ya mkononi inachukua kuunganishwa kwenye mtandao ikiwa inawashwa. Kizingiti cha kufuata ni chini ya sekunde 5.

3. Matokeo ya Uboora wa Huduma za Mawasiliano

Ufuatao ni muhtasari wa matokeo ya ubora wa huduma za mawasiliano ya simu nchini Tanzania kwa kipindi cha Januari hadi Machi 2023.

a) Upatikanaji wa Mtandao

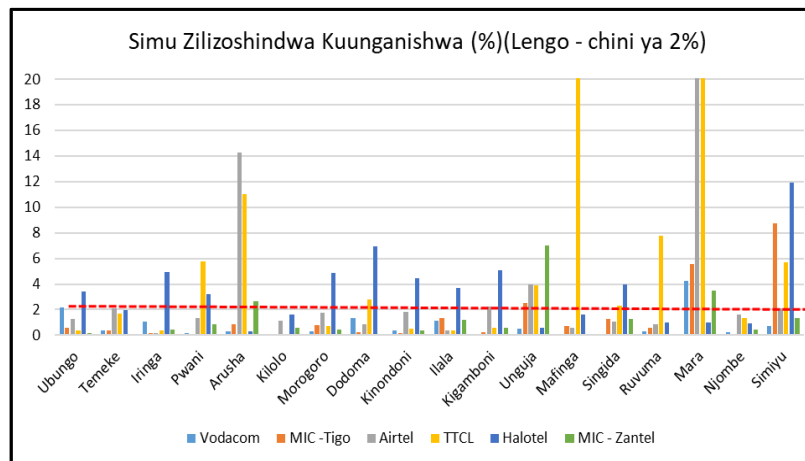
Airtel na Vodacom walipitisha lengo katika maeneo yote kumi na nane (18), MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo mkoani Mara pekee, MIC-Zantel ilishindwa kufikia lengo Simiyu pekee, Halotel ilishindwa kufikia lengo katika Pwani, Morogoro na Kinondoni, huku TTCL ikishindwa kufikia lengo katika maeneo saba (7) kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 1.



Mchoro 1: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma

b) Simu Zilizoshindwa Kuunganishwa

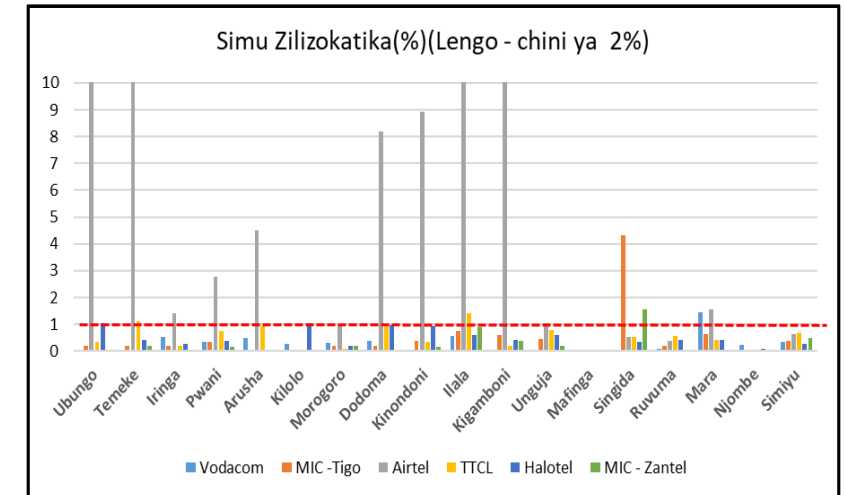
Vodacom ilishindwa kufikia lengo maeneo ya Ubungo na Mara, MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo Ubungo, Mara na Simiyu, MIC-Zantel ilishindwa kufikia lengo Arusha, Unguja na Mara, Halotel ilishindwa kufikia lengo maeneo kumi (10), Airtel ilishindwa kufikia lengo katika maeneo sita (6) huku TTCL ikishindwa kufikia lengo katika maeneo tisa (9) kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 2.



Mchoro 2: Matokeo linganishi ya simu zilizoshindwa kuunganishwa

c) Simu Zilizokatika

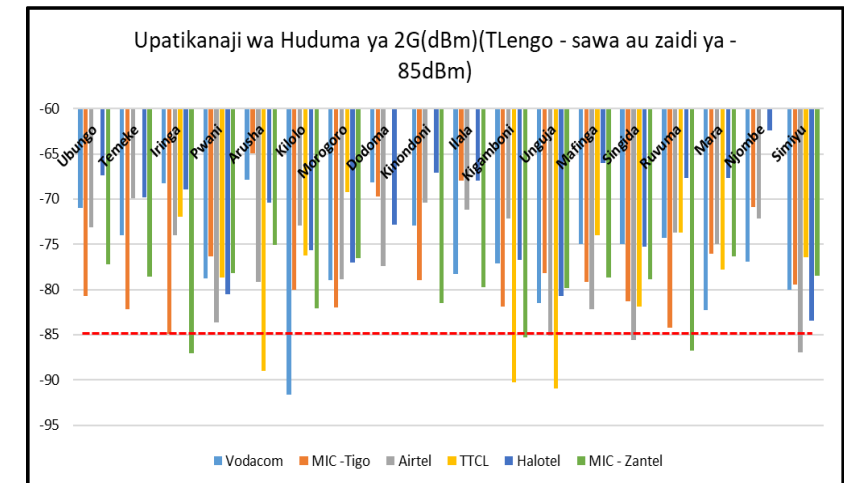
Vodacom, TTCL, Halotel na MIC-Zantel walipitisha lengo katika maeneo yote kumi na nane (18) ya huduma yaliyopimwa, MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo Singida pekee huku Airtel ikishindwa kufikia lengo katika maeneo nane (8) ya huduma kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 3.



Mchoro 3: Matokeo linganishi ya Simu Zilizokatika

d) Upatikanaji wa Huduma ya 2G

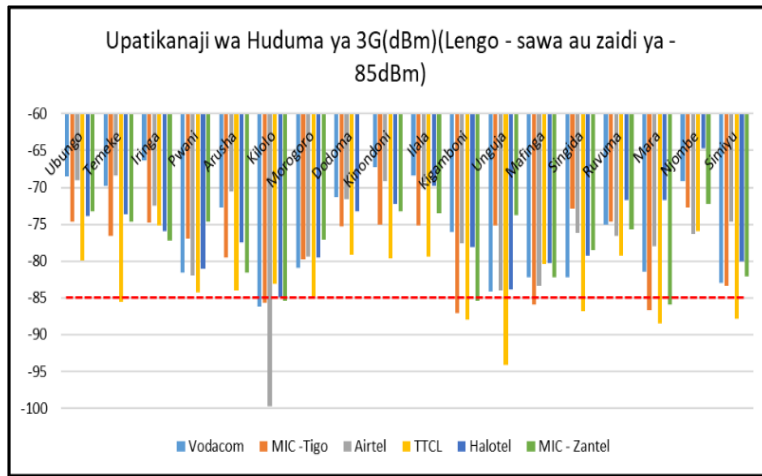
Halotel na MIC-Tigo ilipitisha lengo katika maeneo yote kumi na nane (18) ya huduma yaliyopimwa, Vodacom ilishindwa kufikia lengo Kilolo pekee, Airtel ilishindwa kufikia lengo Singida, Simiyu na Unguja, TTCL ilishindwa kufikia lengo Arusha. Kigamboni na Unguja huku MIC-Zantel ikishindwa kufikia lengo Iringa, Kigamboni na Ruvuma kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 4.



Mchoro 4: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma ya 2G

e) Upatikanaji wa Huduma ya 3G

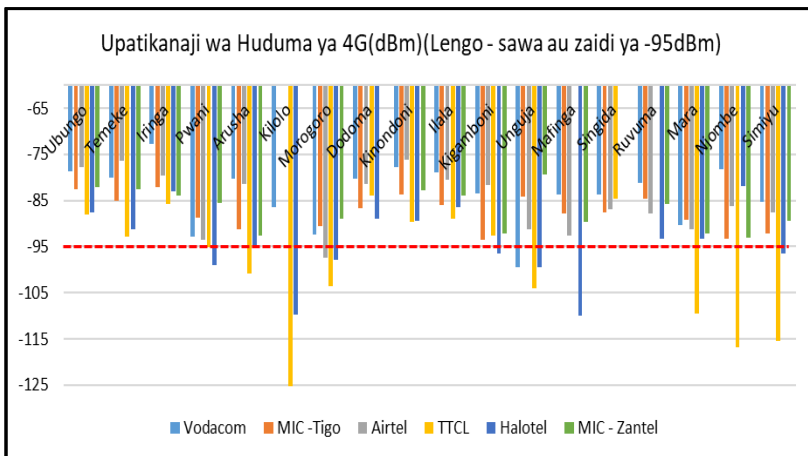
Halotel ilipitisha lengo katika maeneo yote kumi na nane (18) ya huduma yaliyopimwa, Vodacom na Airtel ilishindwa kufikia lengo Kilolo pekee, MIC-Zantel ilishindwa kufikia lengo Mara, Kigamboni na Kilolo, MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo Mara, Kigamboni, Mafinga na Kilolo huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Temeke, Kigamboni, Unguja, Singida, Mara na Simiyu kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro namba 5.



Mchoro 5: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma ya 3G

f) Upatikanaji wa Huduma ya 4G

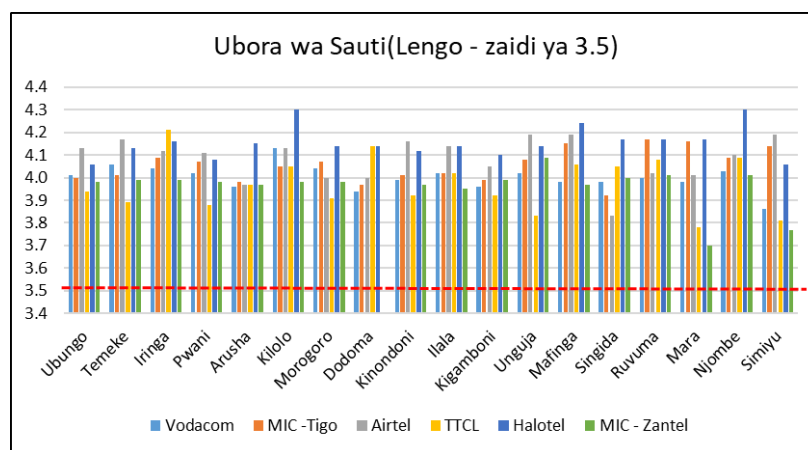
MIC-Tigo na MIC-Zantel zilipitisha lengo katika maeneo kumi na nane (18) ya huduma yaliyopimwa, Vodacom ilishindwa kufikia lengo Unguja pekee, Airtel ilishindwa kufikia lengo Morogoro pekee, Halotel ilishindwa kufikia lengo katika maeneo saba (7) ya huduma huku TTCL ikishindwa kufikia lengo katika maeneo nane (8) ya huduma kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 6.



Mchoro 6: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma ya 4G

g) Ubora wa Sauti (MOS)

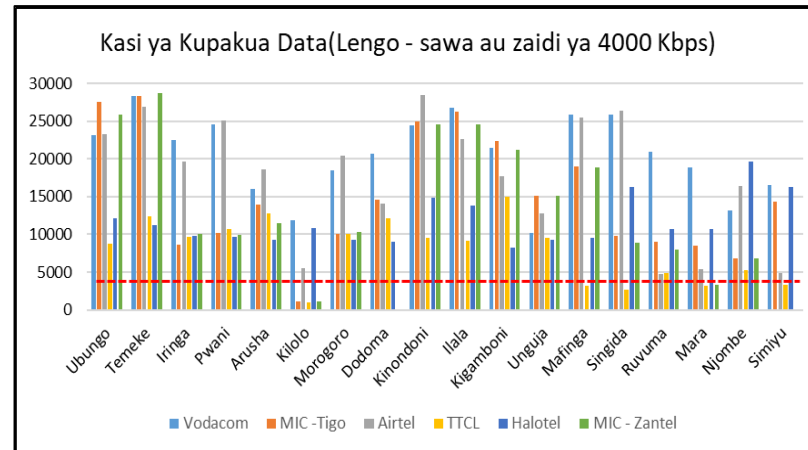
Vodacom, MIC-Tigo, TTCL, Airtel, Halotel na MIC-Zantel walifikia lengo katika maeneo yote kumi na nane (18) ya huduma kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 7.



Mchoro 7: Matokeo linganishi ya Ubora wa Sauti

h) Kasi ya Kupakua Data

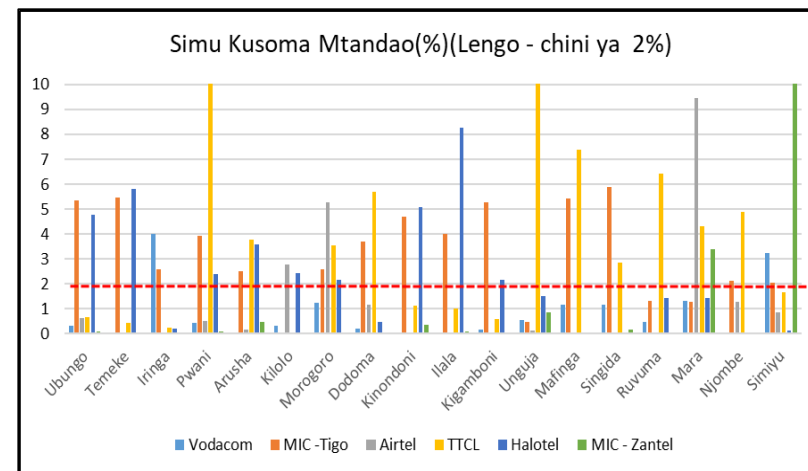
Vodacom, Airtel na Halotel walipitisha lengo katika maeneo yote kumi na nane (18) ya huduma yaliyopimwa, MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo Kilolo pekee, MIC-Zantel ilishindwa kufikia lengo Kilolo na Mara huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Kilolo, Mafinga. Singida, Mara na Simiyu kama inavyoonyeshwa kwenye mchoro 8.



Mchoro 8: Matokeo linganishi ya Kasi ya Kupakua Data

i) Simu Kusoma Mtandao

Vodacom ilishindwa kufikia lengo Simiyu na Iringa, MIC-Zantel ilishindwa kufikia lengo Mara na Simiyu, Airtel ilishindwa kufikia lengo Morogoro, Kilolo na Mara, Halotel ilishindwa kufikia lengo katika maeneo tisa (9), TTCL ilishindwa kufikia lengo kumi (10) huku MIC-Tigo ikishindwa kufikia lengo katika maeneo kumi na nne (14) kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 9.



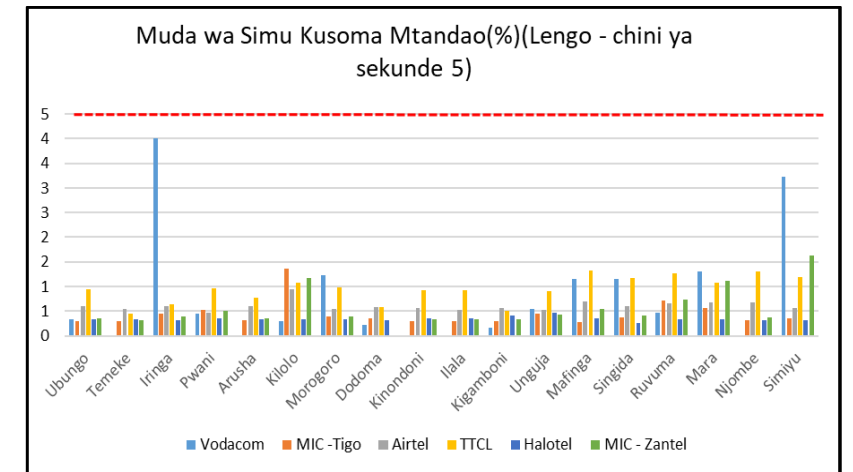
Mchoro 9: Matokeo linganishi ya Simu Kusoma Mtandao

j) Muda wa Simu Kusoma Mtandao

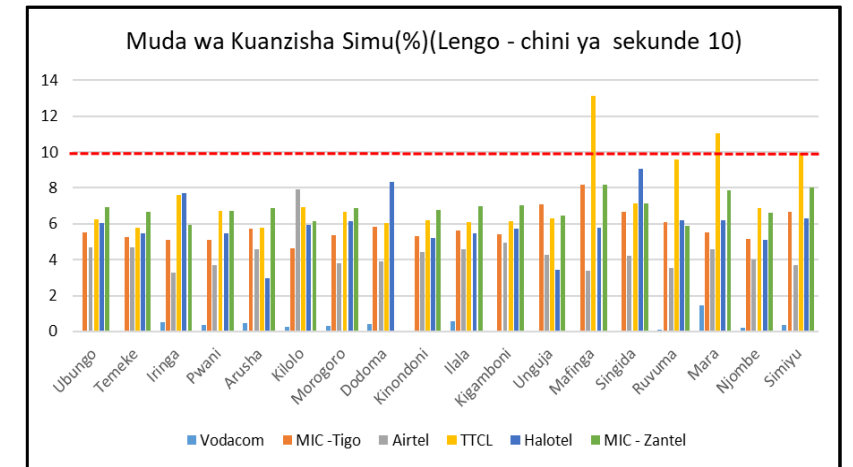
Vodacom, MIC-Tigo, TTCL, Airtel, Halotel na MIC-Zantel walifikia lengo katika maeneo yote kumi na nane (18) ya huduma kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 10.

k) Muda wa Simu Kuanza Kuita

Vodacom, MIC-Tigo, Airtel, Halotel na MIC-Zantel walifikia lengo katika maeneo yote kumi na nane (18) ya huduma huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Mafinga na Mara kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 11.



Mchoro 10: Matokeo linganishi ya Muda wa Simu Kusoma Mtandao



Mchoro 11: Matokeo linganishi ya Muda wa Simu Kuanza Kuita

4. Hitimisho

Matokeo haya ya vipimo vya ubora wa huduma yanadhihirisha kuwa **Vodacom inayoongoza** kwa ubora kwa **kushindwa vigezo nane (8)**, ikifuatiwa na **MIC-Zantel iliyoshindwa vigezo kumi na tano (15)**, ikifuatiwa na **MIC-Tigo iliyoshindwa vigezo ishirini na saba (27)**, ikifuatiwa na **Airtel iliyoshindwa vigezo thelathini (30)**, ikifuatiwa na **Halotel iliyoshindwa vigezo thelathini na tano (35)** na ya **mwisho ni TTCL iliyoshindwa vigezo sitini na tatu (63)**.

Tayari TCRA imekutana na watoa huduma za mawaasiliano na kujadili masuala yaliyoonekana katika upimaji wa ubora wa huduma. TCRA inafuatilia kwa karibu utekelezaji wa mpango wa uboreshaji iliyotolewa ili kuhakikisha watumiaji wanapata huduma bora. TCRA pia inaendelea kufuatilia ubora wa huduma kwa maeneo mengine kila robo mwaka ili kuhakikisha maeneo yote yanakuwa na huduma bora za mawasiliano.

Mkurugenzi Mkuu,
Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania,
Mawasiliano Towers, Na. 20 Barabara ya Sam Nujoma,
S. L. P 474, Dar Es Salaam,
+255 22 2199760 - 9 / +255 22 2412011 - 2 / +255
784558270 - 1,
dg@tcra.go.tz | barua@tcra.go.tz