

MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA



MIONGOZO YA TCRA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA MTUMIAJI

1.0 Utangulizi

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania inatoa miongozo hii ya kushughulikia malalamiko ya mtumiaji kwa mujibu wa Kifungu cha 40 cha Sehemu ya VIII ya Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, 2003.

Ni muhimu sana kuzingatia kuwa miongozo hii inatumika kwa malalamiko ya mtumiaji wa bidhaa au huduma za mawasiliano ya posta na elektroniki dhidi ya mtoa huduma au bidhaa zinazohusiana na mawasiliano ya posta na elektroniki isipokuwa malalamiko yanayohusu maudhui ya utangazaji.

Malalamiko kwanza ni lazima yawasilishwe na mlalamikaji kwa mtoa huduma na mtoa huduma ni lazima apewe siku zisizozidi thelathini (30) kutanzia tatizo kabla ya kuwasilisha tatizo hilo TCRA. TCRA haitakubali kufunguliwa kwa malalamiko hayo isipokuwa kama mlalamikaji hajaridhika na ufumbuzi uliotolewa na mtoa huduma au bidhaa. Hata hivyo, kama malalamiko yanawasilishwa TCRA kwa mara ya kwanza, yatapelekwa kwa mtoa huduma anayehusika.

Utaratibu wa kuwasilisha malalamiko

Mtumiaji huduma au bidhaa za mawasiliano, anaweza kuwasilisha malalamiko kwa mtoa huduma au bidhaa kuhusiana na jambo lolote linalohusu bidhaa, uwezekano wa bidhaa, au huduma ama bidhaa inayodaiwa.

Mtoa huduma anatakiwa amjibu mlalamikaji kwa kutaja hatua iliyochukuliwa au itakayochukuliwa na kwa hali yoyote ile ni lazima atafute suluhisho la malalamiko ndani ya siku (30).

Pale ambapo mtumiaji hakuridhika na hatua ya mtoa huduma kutanzia malalamiko, anaweza kupeleka malalamiko hayo kwa Mamlaka. Mtumiaji atatakiwa kujaza fomu ya malalamiko inayotolewa na Mamlaka na kuambatisha mawasiliano ya awali na mtoa huduma kuhusu malalamiko hayo.

Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji (CCU) kilichoanzishwa na Mamlaka kitafuatilia malalamiko yaliyotolewa na watumiaji.

Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji kitachunguza malalamiko ili kubaini kama:-

- a. Mlalamikaji ana maslahi katika jambo linalohusiana na malalamiko; na
- b. Malalamiko hayana umuhimu au yanasumbua.

Kama wakati wa uchunguzi itaonesha kuwa mtoa huduma amepuuza kushughulikia malalamiko au hakushughulikia kwa ukamilifu, Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji kitamrudishia mtoa huduma na ombi la kumtaka ashughulikie au arudie kushughulikia upya.

Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji kitajaribu kutafuta suluhisho la malalamiko baina ya mteja na mtoa huduma kwa makubaliano ya kirafiki wakati wa uchunguzi.

Kama malalamiko hayatapatiwa suluhisho la kumridhisha mlalamikaji ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokewa na Mamlaka, mlalamikaji ataandika na kutia saini kukiomba Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji kupeleka malalamiko hayo kwa Kamati ya Malalamiko ya Mamlaka kwa uamuzi.

Wakati malalamiko yatakapofikishwa kwenye Kamati ya Malalamiko kwa ajili ya uamuzi, mlalamikaji na mtoa huduma watakuwa washiriki katika malalamiko na hivyo sasa itafahamika kuwa ni rufaa na usikilizaji wa malalamiko utanza.

Kamati itasikiliza ushahidi wote, hoja na nyaraka zitawasilishwa na pande zote mbili na kutoa uamuzi kuhusu malalamiko hayo ndani ya siku 30-60.

Kamati itatoa hukumu/uamuzi kuhusu malalamiko kuhitaji hatua ichukuliwe na Divisheni/Idara inayohusika.

Kwa mujibu wa kifungu cha 41, Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, 2003, Kamati itaamuru kuchukuliwa hatua yoyote kati ya zifuatazo dhidi ya mtoa huduma na bidhaa:

- (a) Kumtaka atoe bidhaa au huduma kwa vipindi mahususi;
- (b) Kumtaka atoe bidhaa au huduma kwa kanuni na masharti yaliyotajwa;
- (c) Kumtaka alipe gharama za mlalamikaji au mtu aliyefika kwenye usikilizwaji wa shauri au kuonesha nyaraka;
- (d) Kufuta malalamiko;
- (e) Kutozwa faini kutegemea aina ya kesi;
- (f) Kwa utendaji mahususi;
- (g) Kwa kulipa fedha au gharama;
- (h) Kuchagua wadhamini;
- (i) Kufungua Akaunti za Migogoro ya Kibiashara; na
- (j) Kwa msaada, nafuu nyingine yoyote itakayoonekana muhimu au inayofaa

Pale ambapo upande ambao haukuridhika na hukumu au uamuzi uliotolewa na Kamati, utaweza kukata rufaa kwenye Baraza la Ushindani wa Haki Kibiashara ndani ya siku ishirini na moja (21) iwapo:

- (a) Upande huo umehukumiwa kulipa fedha zinazozidi kiasi kilichotajwa kwenye Kanuni za Kumlinda Mtumiaji, 2005;
- (b) Upande usioridhika umehukumiwa kutoa bidhaa au huduma ambazo umeona kuwa thamani ya soko inazidi kiasi kilichotajwa kwenye Kanuni za Kumlinda Mtumiaji, 2005.
- (c) Upande usioridhika umehukumiwa kulipa fedha na kutoa bidhaa au huduma ambazo thamani yake ya soko inazidi kiasi kilichotajwa kwenye Kanuni za Kumlinda Mtumiaji, 2005.

Upande usioridhika utaweza kukata rufaa kwa misingi ifuatayo:-

- (a) Hukumu haikuzingatia ushahidi
- (b) Kulikuwa na kosa la kisheria
- (c) Taratibu au masharti mengine ya kisheria yanayotumiwa na mamlaka hayakutimizwa na kutotimizwa kumeathiri sana utoaji wa hukumu au uamuzi.
- (d) Mamlaka haikuwa na uwezo wa kiutendaji wa kutoa hukumu au uamuzi.

Baada ya kusikiliza rufaa Baraza la Ushindani wa Haki Kibiashara:-

- (a) Litakataa sehemu au rufaa yote; au
- (b) Litaweka kando sehemu ya hukumu au uamuzi wote na kurudisha mambo yote muhimu kwa Mamlaka kwa kufikiriwa upya.

Upande usioridhika kwa matukio mengine zaidi ya yale yaliyotajwa kwenye **2.13** utaweza kuomba mapitio ya uamuzi kwa Kamati ya Ndani ya Mapitio ndani ya muda wa siku kumi na nne (14) kulingana na kifungu cha 34 cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania 2003.

Taratibu za Kufungua Malalamiko

Upokeaji Malalamiko

- (a) Malalamiko yote ni lazima yatumwe kulingana na fomu ya malalamiko iliyoielezwa itakayopatikana kwenye tovuti za Mamlaka na kushughulikiwa na mtumishi wa Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji.
- (b) Fomu ya malalamiko itajazwa nakala tatu; moja kwa mlalamikiwa (mtoa huduma).
- (c) Masijala ya Ofisi za TCRA itapokea na kupeleka malalamiko yote kwa mtumishi wa Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji.
- (d) Masijala itagonga mhuri kwenye fomu ya malalamiko kuonesha tarehe kama uthibitisho wa kupokewa.
- (e) Ili kutunza kumbukumbu sahihi za malalamiko kutakuwa na rejesta moja Masijala na nyingine kwenye Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji, zitakazotumiwa kutunza kumbukumbu za malalamiko

yanayopokewa.

- (f) Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji kitafungua jalada kwa kila malalamiko.

Namna ya kufungua malalamiko

Mlalamikaji anaweza kuwasilisha malalamiko kwa kutumia njia zifuatazo:

- (a) kwa mkono/kumtuma mtu; -Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Mawasiliano Towers, Kiwanja Na. 2005/5/1, Kitalu C, Barabara ya Sam Nujoma, Dar es salaam.
- (b) kwa njia ya posta; - Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, S.L.P 474, Dar es Salaam.
- (c) kwa njia ya faksi; - +255 22 2412009/10
- (d) kwa baruapepe; complaints@tcra.go.tz
- (e) kwa tovuti/mtandaoni. – www.tcra.go.tz

Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji kitathibitisha kupokea malalamiko yote yaliyotumwa pamoja na kutoa taarifa kuhusu mchakato wa kushughulikia malalamiko TCRA.

4.0 Muda wa kushughulikia

Muda wa kushughulikia malalamiko utahesabiwa kuanzia wakati wa kupokea malalamiko kwa ajili ya Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji na kuanzia malalamiko yalipoanza kupelekwa kwenye Kamati ya Malalamiko.

Fomu ya Malalamiko

Fomu ya malalamiko ina vichwa vya habari vifuatavyo:

- (a) Mhuri na tarehe
- (b) Namba ya malalamiko
- (c) Aina ya malalamiko (maneno muhimu yaliyokwishaamuliwa)
 - Bei za juu
 - Bidhaa chache
 - Ubora mdogo wa huduma, uenezaji na uaminikaji
 - Kufanya matengenezo polepole
 - Madai yasiyo sahihi na yasiyo na ushindani
 - Vitendo vya rushwa katika kupanga huduma adimu
 - Matangazo ya uongo na yanayopotosha
 - Madai yasiyo sahihi na yasiyorekebishika
 - Uingiliaji faragha
 - Taarifa zisizoeleweka na zisizokamilika kuhusu viwango vya bei, gharama, masharti na kanuni kwa ajili ya upatikanaji wa bidhaa zilizopendekezwa
 - Afya na usalama
 - Huduma za kumjali mtumiaji
 - Uharibifu wa vifaa vya posta
 - Usikivu mbaya wa matangazo
 - Matangazo kukatika mara kwa mara bila ya wananchi kuarifiwa

- Mengineyo (eleza)

- (d) Maelezo ya Mlalamikaji:
 - Jina la Mlalamikaji
 - Anwani ya Mlalamikaji
 - Anwani ya makazi
 - S.L.P
 - Namba ya simu
 - Anwani ya baruapepe
 - Faksi
 - Kazi ya Mlalamikaji
 - Jina la Mlalamikiwa (Mtoa Huduma)
 - Anwani ya Mlalamikiwa
 - Namba ya Simu
- S.L.P
 - Anwani ya baruapepe
 - Faksi
- (e) Aina/Hoja za Malalamiko
- (f) Haki inayokusudiwa
- (g) Uhakiki
- (h) Saini ya Mlalamikaji
- (i) Jina la Mpokeaji wa malalamiko TCRA
- (j) Jina la Mpokeaji wa malalmiko kwa Mlalamikiwa (Mtoa Huduma)
- (k) Tarehe ya kupokea Malalamiko kwa Mlalamikiwa

