

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

JIJINI DAR ES SALAAM

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

MBELE YA:

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

OGADA OGWENOMLALAMIKAJI

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 katika 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 tarehe 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 katika 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 aliingia 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 kisaikolojia.

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 mwingi na ndiyo iliyopo hewani;
- e) Kuhusu mawasiliano na mgonjwa, Mlalamikaji alieleza mbele ya Kamati kuwa kutokana na kukosa kujiunga 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 hawezi 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 kujiunga 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 alisisitiza 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 hakujiunga na huduma nyingine badala ya 'University Offer' Mlalamikaji alijibu kuwa hata yeye alishangaa kuona hakuunganishwa na huduma aliyoiomba;
- 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 kupitia kituo cha huduma ya mtandao (internet cafe) na kuwa ilimgharimu takribani Shilingi Eflu 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) alieleza 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 kupitia 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 amejiumba 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 gharama kubwa ili kuokoa gharama 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 gharama 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 kujiunga 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 kujiunga katika huduma hizo ni bure lakini kuzitumia huduma hizo ndiko kunakotowa 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 ufafanuzi.

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 iliyoleta 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 angeweza 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 alioupata kutokana na tatizo hili.

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

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

Bi. VALERIE NDENEINGO-SIA MSOKA,

