MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA (TCRA)

MWONGOZO WA MAMLAKA YA MAWASILIANO KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO YA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA MAWASILIANO

1.0 Utangulizi

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania inatoa mwongozo huu wa kushughulikia malalamiko ya mtumiaji wa huduma za mawasiliano kwa mujibu wa Kifungu cha 40 Sehemu ya VIII ya Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania ya mwaka 2003.

Ni muhimu kuzingatia kuwa Mwongozo huu unatumika kwa mujibu wamalalamiko ya mteja wa bidhaa na huduma za posta na mawasiliano ya kielektroni au huduma zinazohusiana na usambazaji wa bidhaa au huduma za posta na mawasiliano ya kielektroni isipokuwa kwa malalamiko yanayohusiana na mambo ya utangazaji. Madai hayo lazima kwanza yawasilishwe kwa mtoa huduma na mlalamikaji na mtoa huduma lazima apewe kiasi cha siku thelathini (30) kulitatua tatizo hilo kabla ya kulifikisha TCRA. TCRA haitakubali uwasilishaji wa malalamiko isipokuwa pale ambapo mlalamikaji hakuridhishwa na utatuzi uliofanywa na mtoa huduma. Hata hivyo, iwapo malalamiko yatapelekwa TCRA wakati wa tukio la kwanza, yatarudishwa kwa mtoa huduma anayehusika.

2.0 Taratibu za utoaji malalamiko.

2.1 Mtumiaji wa bidhaa au huduma za mawasiliano anaweza kufikisha /kuwasilisha malalamiko kwa muuzaji wa bidhaa au mtoa huduma zinazohusiana na jambo lolote la utoaji, uwezekano wa utoaji au kusudio la jumla la utoaji wa bidhaa au huduma.

2.2 Mtoa huduma au muuzaji bidhaa atatakiwa kushughulikia kujibu kwa mlalamikaji hatua zilizochukuliwa au zitakazochukuliwa, na kwa vyo vyote vile atatakiwa kuyashughulikia malalamiko hayo ndani ya siku thelathini (30).

2.3 Pale ambapo mtumiaji hakuridhishwa na hatua zilizochukuliwa na mtoaji kutafuta utatuzi wa malalamiko uliofanywa na mtoaji huduma au bidhaa, mlalamikaji anaweza kupeleka malalamiko hayo kwenye Mamlaka Ya Mawasiliano Tanzania (TCRA). Mtumiaji atatakiwa kujaza fomu ya malalamiko inayotolewa na Mamlaka na kuiambatanisha barua za nyuma na utatuzi wa mwanzo wa malalamiko uliofanywa na mtoa huduma au bidhaa.

2.4 Kitengo cha Malalamiko ya Mtumiaji (CCU) kilichoanzishwa na Mamlaka kitayafuatilia malalamiko yaliyotolewa na watumiaji wa huduma au bidhaa za mawasiliano.

2.5 CCU kitayachunguza malalamiko iwapo:

(a) Mlalamikaji ananufaika, ana maslahi na masuala yaliyomo kwenye malalamiko; na
(b) Mlalamikaji hafanyi upuuzi na kuchokoza.

2.6 Ikiwa wakati wa uchunguzi itaonekana kuwa mtoaji huduma au bidhaa hakumjali mlalamikaji, au hakuzingatia vya kutosha / kwa kina malalamiko, CCU kinaweza kuyapeleka malalamiko hayo kwa mtoaji pamoja na ombi kuwa msambazaji ayafikirie tena malalamiko hayo.

2.7 CCU kitajaribu kuyamaliza malalamiko kati ya mteja na msambazaji kwa amani wakati wa uchunguzi.

2.8 Ikiwa malalamiko hayatapatiwa ufumbuzi katika kiwango kitakachomridhisha kumridhisha mlalamikaji ndani ya siku sitini (60) baada ya kupokelewa na Mamlaka, mlalamikaji anaweza, kwa maandishi na kwa kutia saini yeye

mwenyewe kukiomba CCU kuyapeleka malalamiko hayo kwenye Kamati ya Malalamiko ya Mamlaka kwa maamuzi.

2.9 Pale ambapo malalamiko yanapopelekwa katika Kamati ya Malalamiko kwa uamuzi, mlalamikaji na msambazaji watakuwa sehemu ya malalamiko, ndipo urejeaji na ambayo sasa yatachukuliwa kama marejeo nausikilizaji wa malalamiko utaaanza.

2.10 Kamati itasikiliza ushahidi wote, hoja na nyaraka zilizowasilishwa na pande zote, na kufanya maamuzi juu ya malalamiko ndani ya kipindi cha siku 30 – 60.

2.11 Kamati itafanya maamuzi juu ya malalamiko yanaohitaji hatua zitakazochukuliwa na Kitengo / Idara inayohusika.

2.12 Kamati, kwa kuzingatia kifungu cha 41 cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania ya mwaka 2003, inaweza kutoa amri inayotaka moja kati ya hatua zifuatazo zichukuliwe na mtoaji wa bidhaa au huduma.

(a) Kuuagiza upande mmoja kutoa bidhaa au huduma kwa vipindi maalum vilivyoainishwa;
(b) Kuuagiza upande mmoja kutoa bidhaa au huduma kwa masharti na kanuni maalum;
(c) Kuuagiza upande mmoja kulipa gharama za upande mwingine au za mtu aliyekuja katika mashauri au kutoa nyaraka;
(d) Kuyatupilia mbali malalamiko;
(e) Kutoza faini kulingana na aina ya kosa lenyewe;
(f) Kwa utendaji maalumu;
(g) Kwa kurudisha fedha;
(h) Kuchagua wadhamini'
(i) Upangaji wa akaunti ya dhamana; na
(j) Kwa fidia yoyote kama itakayoonekana ya lazima au ya kufaa.

2.13 Endapo upande mmoja haukuridhishwa na uamuzi uliotolewa na Kamati, unaweza tu kukata rufaa kwenye Baraza la Usuluhishi ndani ya siku ishirini na moja (21) ikiwa:

(a) Upande ulioonewa unatakiwa kulipa fedha zinazozidi kiasi kilichoainishwa kwenye Kanuni za Ulindaji Mtumiaji za mwaka 2005.

(b) Upande ulioonewa umeamriwa kutoa bidhaa au huduma ambavyo thamani yake inazidi kiasi kilichoainishwa kwenye Kanuni za Ulindaji Mteja za mwaka 2005;

(c) Upande ulioonewa umetakiwa kufanya vyote viwili, kulipa fedha na kutoa bidhaa au huduma ambavyo thamani yake inazidi kiasi kilichoainishwa kwenye Kanuni za Ulindaji Mteja za mwaka 2005.

2.14 Upande ulioonewa unaweza kukata rufaa katika mazingira yafuatayo tu:-

(a) Uamuzi haukuzingatia ushahidi

(b) Kulikuwa na makosa kwenye sheria

(c) Taratibu au masharti mengine ya kisheria yanayotumika kwa Mamlaka hayakufuatwa na kutofuatwa huko kumeathiri uamuzi.

(d) Mamlaka haikuwa na uwezo wa kutoa uamuzi huo.

2.15. Baraza la Usuluhishi baada ya kusikiliza rufaa linaweza:

(a) Kuikataa rufaa yote au sehemu yake; au

(b) Kuacha uamuzi wote au sehemu yake na kupeleka masuala yoyote yaliyobaki kwenye Mamlaka kwa kufikiriwa upya.

2.16. Upande unaodaiwa katika namna nyingine zaidi ya zilizoorodheshwa kwenye kifungu cha 2.13 unaweza kuomba kupitia upya uamuzi kwenye Kamati ya Ndani ya Upitiaji katika siku kumi na nne (14) kulingana na kifungu cha 34 cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania ya mwaka 2003.

3.0 Taratibu za kuwasilisha malalamiko

3.1 Kupokea Malalamiko

(a) Malalamiko yote yatapelekwa kwa mujibu wa maelezo yaliyo kwenye fomu za malalamiko zitazokuwapo katika ofisi zote za TCRA, kwenye tovuti na zitashughulikiwa na maofisa wa CCU.
(b) Nakala tatu za fomu za malalamiko zitajazwa, nakala moja itapelekwa kwa mlalamikiwa.
(c) Ofisa Masijala katika ofisi za TCRA atapokea na kuyapeleka malalamiko yote kwa maofisa wa CCU.
(d) Ofisa Masijala atapiga muhuri kwenye malalamiko unaoonyesha tarehe kama ni uthibitisho wa kupokelewa kwake.
(e) Ili kuweka kumbukumbu sahihi za malalamiko, kutawekwa rejesta moja masijala, na rejesta nyingine CCU, ambazo zitatumika kuandikia malalamiko yote yaliyopokelewa.
(f) CCU itafungua jalada kwa kila lalamiko

3.2 Namna ya kuwasilisha madai

3.2.1 Mlalamikaji anaweza kuwasilisha malalamiko yake kupitia katika njia zifuatazo:-

(a) Kwa mkono /barua; Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Mawasiliano Towers, Kiwanja Na. 2005/5/1/2, Kitalu C, Barabara ya Samu Nujoma, Dar es Salaam.
(b) Kwa njia ya Posta, Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, S.L.P. 474, Dar es Salaam.
(c) Kwa Nukushi; - +255 22 2412009/10
(d) Kwa barua pepe; malalamiko@tcra.go.tz
(e) Kwa tovuti/ mtandao – www.trca.go.tz

3.2.2 CCU kitathibitisha kupokea malalamiko yote yaliyopokewa na pia kutoa taarifa za utaratibu wa kushughulikia malalamiko kwenye TCRA.

4.0 Muda wa ushughulikiaji

Muda wa ushughulikiaji wa malalamiko utahesabiwa toka wakati wa upokeaji wa malalamiko katika CCU na tangu wakati malalamiko yatakapopelekwa kwenye Kamati ya Malalamiko.

5.0 Fomu ya Malalamiko

Fomu ya malalamiko ina vipengele vifuatavyo

(a) Muhuri wa tarehe

(b) Namba ya malalamiko

(c) Aina ya malalamiko (ufafanuzi wa masuala muhimu)

- Bei kubwa
- Usambazaji usiotosheleza/usioridhisha
- Kiwango kibaya cha huduma na uhakika
- Matengenezo ya polepole
- Ankara zisizo sahihi na zisizojadilika
- Utendaji wa kirushwa katika upangiwaji wa huduma adimu
- Matangazo ya uongo na yanayopotosha
- Ankara zisizo sahihi na zisizorekebishika.
- Uingiliaji wa siri
- Taarifa zisizo eleweka na zisizo kamilika kuhusu viwango, gharama, masharti na taratibu za bidhaa zilizopo na zilizopendekezwa.
- Afya na usalama
- Huduma kwa mteja
- Kuharibika kwa makala za posta
- Usikivu hafifu wa matangazo ya chombo cha utangazaji.
- Kukatishwa kwa matangazo bila taarifa kwa umma
- Nyingine (ainisha).

(d) Taarifa binafsi/ Maelezo

- Jina la Mlalamikaji
- Anwani ya Mlalamikaji
- Anapoishi/ Anwani halisi (physical)
- Namba ya sanduku la posta
- Namba ya simu
- Anwani ya barua pepe
- Faksi
- Kazi ya Mlalamikaji

- Jina la Mlalamikiwa
- Anwani ya Mlalamikiwa
- Namba ya sanduku la posta
- Namba ya simu
- Anwani ya barua pepe
- Faksi

(e) Aina / Maelezo ya malalamiko

(f) Fidia inayoombwa

(g) Uthibitisho

(h) Saini ya Mlalamikaji

(i) Jina la Mpokeaji malalamiko wa TCRA

(j) Jina la Mpokeaji malalamiko kwa Mlalamikiwa (Mtoaji Huduma)

(k) Tarehe Malalamiko yalipopokewa kwa Mlalamikiwa

Muhuri

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

FOMU YA MALALAMIKO

(Kwa mujibu wa Kanuni ya 6 (2))

Malalamiko Na. .... ya 200 ....

A: MAELEZO BINAFSI

1. Jina la Mlalamikaji ____

   ____

   Anwani: ____

   ____

   Kazi:

   ____

   ____

2. Jina la Mlalamikiwa: ____________________________________

   ____

   Anwani: ____

   ____

   ____

   ____

B. AINA MAELEZO YA MALALAMIKO

(Toa maelezo ya wazi na kwa kifupi yatakayowezesha uchukuaji hatua)

1. ____

2. ____

3. ____

4. ____

5. ____

6. ____

7. ____

C. AINA YA MALALAMIKO (Weka (v) kwenye aina yoyote ya malalamiko yaliyoorodheshwa hapo chini)

- ***Bei kubwa***
- ***Usambazaji usiotosheleza***
- ***Utoaji duni wa huduma, utoshelevu na uaminikaji***
- ***Matengenezo ya polepole***
- ***Ankara zisizo sahihi na zisizojadilika***
- ***Utendaji wa kirushwa katika upangiwaji wa huduma***
- ***Matangazo ya uongo na yanayopotosha***
- ***Ankara zisizo sahihi na zisizorekebishika viwango, gharama, masharti na***
- ***Uingiliaji wa siri.***
- ***Taarifa zisizoeleweka na zisizokamilika kuhusu taratibu za bidhaa zilizopo na zilizopendekezwa.***
- ***Afya na Usalama.***
- ***Kucheleswhewa Vifurushi***
- ***Uharaibifu wa vifurushi/barua***

- ***Usikivu hafifu wa matangazo***
- ***Kukatizwa kwa matangazo bila taarifa***
- ***Huduma kwa mteja.***
- ***Nyingine (ainisha)***

D. FIDIA INAYOTAKIWA (kwa ufupi sana)

____

____

____

____

____

E. UTHIBITISHO

Nathibitisha kuwa yote yaliyosemwa hapo juu ni ya kweli

....	....
Saini ya Mlalamikaji	Tarehe

Imejazwa tarehe .... mwezi .... 200 ....

....

Mpokeaji wa Malalamiko wa TCRA

Imepokewa na Mlalamikiwa tarehe .... mwezi.................... 200 ....

....

Mpokeaji Malalamiko wa Mlalamikiwa.