MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

Muongozo wa Huduma ya Kuzuru Kitaifa

UMETOLEWA NA TCRA – MACHI 2024

MUONGOZO WA HUDUMA YA KUZURU KITAIFA

Hati Namba: TCRA/DIA/TIM/GUD-NR/001

Imeidhinishwa na:	Cheo	Sahihi	Tarehe
Dkt. Jabiri K. Bakari	**Mkurugenzi Mkuu**	[signature]	26/03/2024

Yaliyomo

1.0 Nukuu na tarehe ya kuanza 4

2.0 Tafsiri 4

3.0 Utangulizi 6

4.0 Malengo ya Muongozo 6

4.1 Lengo Kuu la Muongozo 6

4.2 Malengo Mahususi 6

5.0 Wigo wa Matumizi 7

6.0 Watumiaji wa Muongozo 7

7.0 Masharti ya Huduma 7

7.1 Ubora wa Huduma 7

7.2 Jina la mtandao 7

7.3 Malipo ya Wateja 7

7.4 Utozaji wa ankara za mawasiliano 7

7.5 Huduma za Kuzuru 8

7.6 Ulekezaji wa Simu 8

7.8 Uhusiano na Wateja 8

7.8 Utatuzi wa Changamoto 8

8.0 Utaratibu wa Kuzuru Kitaifa 9

8.1 Maombi ya huduma ya kuzuru yaliyokubaliwa 9

8.2 Maombi ya Huduma ya Kuzuru yaliyokataliwa 10

9.0 Majukumu 10

9.1 Majukumu ya Mtoa Huduma anayetoa huduma za Kuzuru 10

9.2 Majukumu ya Mtoa Huduma anayepokea huduma za Kuzuru 10

9.3 Majukumu ya Mamlaka 11

10.0 Utatuzi wa Migogoro 11

11.0 Marekebisho 11

SEHEMU YA KWANZA
MASHARTI YA UTANGULIZI

1.0 Nukuu na Tarehe ya Kuanza

Muongozo huu utajulikana kama Muongozo wa Huduma ya Kuzuru Kitaifa, 2024 na utaanza kutumika tarehe ya kutiwa saini na Mkurugenzi Mkuu.

2.0 Tafsiri

Katika Muongozo huu, isipokuwa kama muktadha utahitaji vinginevyo: -

"Huduma za mawasiliano" maana yake ni huduma yoyote yenye lengo la kuwezesha au kurahisisha mawasiliano ya kielektroniki au ya posta;

"Huduma za Mawasiliano ya Simu" maana yake ni huduma za mawasiliano zinazotolewa kwa wateja na waendeshaji wa mitandao ya simu waliopatiwa leseni. Huduma hizi zinajumuisha kupiga na kupokea simu za sauti, kutuma na kupokea jumbe fupi za maandishi (SMS), intaneti au kupata huduma nyingine za mawasiliano ya kielektroniki;

"Huduma za ziada" maana yake ni mawasiliano ya huduma za ziada.

"Jumbe fupi za maandishi" maana yake ni huduma ya mawasiliano ya kutuma au kupokea jumbe fupi za maandishi.

"Kuzuru" maana yake ni uwezo wa wateja kuendelea kupata huduma za mawasiliano ya simu, kama sauti, jumbe fupi za maandishi (SMS), intaneti, na huduma zingine za ziada (VAS) kwa kutumia rasilimali za mtandao wa mtoa huduma mwingine;

"Kuzuru Kitaifa" maana yake ni uwezo wa mteja kuendelea kupata huduma za mawasiliano ya simu, kama sauti, jumbe fupi za maandishi (SMS), intaneti, na huduma zingine za ziada (VAS) kwa kutumia rasilimali za mtandao wa mtoa huduma mwingine ambaye yupo ndani ya nchi husika;

"Mamlaka" maana yake ni Mamlaka ya Usimamizi wa Mawasiliano iliyoanzishwa chini ya Sheria ya Mamlaka ya Udhibiti wa Mawasiliano Tanzania namba 12 ya mwaka 2003;

"Mtandao wa Kuzuru" maana yake ni mtandao wa simu unaotumika na mteja wa kuzuru;

" Mtandao wa Nyumbani " maana yake ni mtandao wa simu wa mkono ambao mteja amejiunga nao;

"Mteja" maana yake ni mtu anayepata huduma ya matumizi au ya maudhui kwa makubaliano au masharti yaliyowekwa na wenye leseni ya huduma ya matumizi au maudhui;

"Mtoa huduma" maana yake ni mtu aliyepewa leseni na Mamlaka ili kutoa huduma zozote za mawasiliano ya kielektroniki, posta au usafirishaji wa vifurushi na vipeto au ni mtoa huduma wa Mawasiliano mwenye leseni;

"Mtoa Huduma anayetarajiwa kutoa huduma za Kuzuru" maana yake ni mtoa huduma ambaye maombi yamepelekwa kwake kwa ajili ya kutoa huduma ya kuzuru kitaifa.

"Mtoa Huduma anayetoa huduma za Kuzuru" pia anaitwa mtoa huduma mwenyeji, maana yake ni mtoa huduma aliye na leseni anayetoa huduma za kuzuru kwa wateja wanaotoka kwa mtoa huduma mwingine;

"Mtoa Huduma anayepokea huduma za Kuzuru" maana yake ni mtoa huduma mwenye leseni ambaye wateja wake wanapata huduma za kuzuru kutoka kwa mtoa huduma mwingine mwenye leseni; na

"Mtumiaji" maana yake ni mtu yeyote anayepata huduma za aina yoyote kutoka kwa mtu anayefanya shughuli kwa mujibu wa Sheria na inajumuisha watumiaji wa huduma.

3.0 Utangulizi

Huduma za mawasiliano ya simu zimekuwa sehemu muhimu ya maisha ya kila siku na zinaendelea kuwa na majukumu makuu katika nyanja mbalimbali za maendeleo ya kijamii na kiuchumi ya nchi. Kila siku, watumiaji wanategemea simu za mkononi kuwasiliana, kufanya miamala na kupata huduma mbalimbali za kijamii na za kifedha zinazotolewa kupitia mitandao ya simu za mkononi.

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ina jukumu la kusimamia mawasiliano ya kielektroniki na posta nchini Tanzania. Katika kutekeleza majukumu yake ya usimamizi, TCRA ina wajibu wa kukuza upatikanaji wa huduma zilizodhibitiwa kwa watumiaji wote ikiwa ni pamoja na wale wenye kipato cha chini, wa vijijini na wale waliokuwa katika hali duni. Katika kutumia mamlaka iliyopewa, TCRA chini ya kifungu cha 5 cha Sheria ya Usimamizi wa Mawasiliano Tanzania Na. 12 ya mwaka 2003, inatoa leseni kwa watoa huduma kwa masharti mbalimbali kulingana na aina ya leseni. Mojawapo ya masharti waliopewa ni kutoa huduma za mawasiliano nchi.

TCRA imeendelea kufanya kazi na mfuko wa upatikanaji wa mawasiliano kwa wote (UCSAF) na watoa huduma ili kuhakikisha wajibu wa kutoa huduma za mawasiliano kwa wote unatekelezwa. Licha ya juhudi hizi, bado kuna changamoto za miundombinu duni na upatikanaji wa umeme, hivyo kuacha baadhi ya maeneo nchini kutokuwa na huduma au huduma za kutosha.

Kuhakikisha upatikanaji wa huduma za mawasiliano katika maeneo yasiyokuwa na huduma au yenye changamoto ya upatikanaji wa huduma, huduma ya kuzuru kitaifa imeonekana kama njia mojawapo ya kuwezesha upatikanaji wa huduma za mawasiliano kwa wateja endapo kuna upatikanaji wa mtandao wa mtoa huduma mwingine. Aina hii ya kushrikiana baina ya watoa huduma inatoa chaguo zaidi kwa wateja na hivyo kuongeza ushindani.

4.0 Malengo ya Muongozo

4.1 Lengo Kuu

Lengo kuu la muongozo ni kutoa taratibu za utekelezaji wa huduma za kuzuru kitaifa kwa misingi ya haki, uwazi na ufanisi kwa manufaa ya watumiaji, watoa huduma na sekta ya mawasiliano nchini.

4.2 Malengo Mahususi

Malengo mahususi ya muongozo huu ni kama ifuatavyo: -

i. Kukuza upatikanaji wa huduma kwa watumiaji wa huduma za mawasiliano ya simu;
ii. Kuchochea ushirikiano katika matumizi ya pamoja ya miundombinu ya mawasiliano;
iii. Kuhakikisha kwamba huduma za mawasiliano zinapatikana kwa wateja nje ya eneo la mtandao wao; na
iv. Kukuza matumizi bora ya miundombinu ya mawasiliano na rasilimali nyingine.

5.0 Wigo wa Matumizi

Muongozo huu utatumika endapo huduma za kuzuru zinahitajika ndani ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

6.0 Watumiaji wa Muongozo

Muongozo huu utatumika na watoa huduma wenye leseni za Huduma za Mtandao Kitaifa zilizotolewa na Mamlaka na wenye wajibu wa kutoa huduma za mawasiliano ya simu katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

SEHEMU YA PILI
MAELEZO YA KIUFUNDI

7.0 Masharti ya Jumla

i. Huduma za Kuzuru kitaifa zitaruhusiwa tu katika maeneo yasiyo na huduma au yenye changamoto ya upatikanaji ambapo mtoa huduma anayehitaji huduma za kuzuru hana mtandao;

ii. Huduma ya kuzuru kitaifa katika maeneo ya mijini itaruhusiwa baada ya kupata idhini ya TCRA;

iii. Huduma za kuzuru kitaifa hazitatolewa kwa misingi ya upatikanaji wa uimara wa mtandao;

iv. Kubadilishana taarifa za kiufundi za kimtandao baina ya watoa huduma utafanyika kama ilivyo katika muongozo wa GSM 1R.21 au muongozo wa kuzuru kitaifa au muundo mwingine kwa mujibu wa viwango vinavyokubalika; na

v. Watoa huduma wanaotoa huduma za kuzuru watahitajika kusanifu mitandao yao ili kuongeza uwezo wa kubeba wateja wa ziada kulingana na makubaliano ya huduma za kuzuru.

7.1 Ubora wa Huduma

Mtoa huduma wa huduma za kuzuru atahakikisha kwamba ubora wa huduma zinazotolewa kwa wateja wa kuzuru unakidhi mahitaji ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma).

7.2 Jina la Mtandao

Jina la Mtandao wa Simu kwa Umma (The Public Land Mobile Network - PLMN) linaloonyeshwa kwenye simu ya mkononi ya mteja wa kuzuru litajumuisha majina ya mitandao wake na mtandao wa kuzuru.

7.3 Malipo ya Wateja

Hakutakuwa na malipo za ziada kwa wateja wa kuzuru kitaifa. Wateja watalipa kwa viwango sawa na viwango vya mtandao wake na huduma za dharura zitakuwa bila malipo.

7.4 Utozaji wa ankara za mawasiliano

Utengenezaji wa taarifa za kumbukumbu za matumizi ya simu (CDRs) utakuwa kulingana na muundo (format) ulioidhinishwa kimataifa ili kurahisisha utozaji wa ankara za huduma za kuzuru kitaifa. CDRs zitakusanywa na kutozwa kutoka kwa mtoa

huduma anayepokea huduma za kuzuru na kutumwa kwa mtoa huduma anayetoa huduma za kuzuru kwa uthibitisho. CDRs zitawezesha malipo ya Ankara za matumizi ya mawasiliano, ufuatiliaji wa matumizi na kubaini udanganyifu.

7.5 Huduma za Kuzuru

Kwa kuzingatia masharti au vigezo vilivyowekwa katika makubaliano ya huduma za kuzuru kitaifa, mtoa huduma wa huduma za kuzuru atatoa huduma zifuatazo kwa mteja anayezuru: -

i. Huduma za sauti;
ii. Huduma za ujumbe mfupi wa maandishi;
iii. Huduma za intaneti;
iv. Mawasiliano ya vifaa (M2M);
v. Huduma za kuongeza muda wa maongezi;
vi. Huduma za ziada za kutumia rasilimali namba za USSD;
vii. Huduma za ziada za kutumia rasilimali namba za jumbe fupi; na
viii. Huduma nyinginezo.

Wateja wa kuzuru watazuiliwa kupata huduma ambazo hazitolewi na mtandao wao.

7.6 Uelekezaji wa Simu (Call routing)

Simu zitakazopigwa na wateja wa huduma za kuzuru zitaelekezwa kwenye mtandao unatoa huduma za kuzuru kulingana na namba inayopigiwa kama ifuatavyo: -

i. Simu zitakazopigwa kwenda mtandao wa kuzuru zitaelekezwa kurudi kwenye mtandao wa mteja ili zielekezwe kwa mpokeaji;
ii. Simu za mitandao mingine tofauti na mtandao wa kuzuru, zitaelekezwa kwenye maunganisho ya mawasiliano kwenda kwa mtoa huduma husika;
iii. Simu za kimataifa zitaelekezwa kupitia mtandao wa mteja ili kumfikia mpokeaji; na
iv. Simu za dharura na huduma nyingine za msingi za kitaifa zitaelekezwa kwenye kituo husika cha huduma kilicho karibu na mtandao wa kuzuru.

7.8 Mahusiano na Wateja

i. Mtoa huduma wa huduma za kuzuru hatatangaza, kuomba biashara, kutangaza bidhaa au huduma zake moja kwa moja au kupitia washirika wake, wala kutuma ujumbe wowote usiohitajika kwa mteja wa kuzuru. Hii inajumuisha ujumbe au taarifa ya kuwakaribisha katika mtandao;

ii. Msaada wowote kwa wateja wa huduma za kuzuru, ikiwa ni pamoja na malalamiko ya huduma, utashughulikiwa na mtandao wake; na

iii. Maombi yote ya taarifa za wateja kutoka kwa mamlaka za udhibiti itakuwa ni jukumu la mtandao wa mteja.

7.8 Utatuzi wa changamoto

Mtandao wa mteja na ule unaotoa huduma za kuzuru, watakuwa na jukumu la kuhakikisha changamoto za mawasiliano zinazowakabili wateja zinatatuliwa. Pale inapohitajika, taarifa ya uchambuzi wa tatizo utatolewa kwa ajili ya kumbukumbu.

SEHEMU YA TATU
UTARATIBU

8.0 Taratibu za Kuzuru Kitaifa

i. Watoa huduma watajadili na kukubaliana kuhusu huduma ya kuzuru kitaifa bila ubaguzi;

ii. Mtoa huduma anayeomba huduma za kuzuru kitaifa atatuma ombi kwa maandishi lenye maelezo muhimu kwa mtoa huduma anayetoa huduma za kuzuru;

iii. Mtoa huduma wa huduma za kuzuru atathibitisha kupokea maombi ya kuzuru kutoka kwa muombaji ndani ya siku saba (7);

iv. Mtoa huduma wa huduma za kuzuru atamjulisha muombaji kuhusu kukubaliwa au kukataliwa kwa maombi ya huduma za kuzuru kwa mujibu wa taratibu zilizotajwa chini ya vifungu 8.1 na 8.2;

v. Kama mtoa huduma wa huduma za kuzuru atashindwa kumjibu muombaji kuhusu kukubaliwa au kukataliwa kwa maombi ya huduma za kuzuru ndani ya siku thalathini (30), muombaji ataijulisha Mamlaka kwa maandishi, na Mamlaka itachukua hatua stahiki.

8.1 Maombi ya Huduma ya Kuzuru yaliyoidhinishwa

i. Mtoa huduma wa huduma za kuzuru atamjulisha muombaji kwa maandishi kuhusu kukubaliwa kwa maombi ya huduma ya kuzuru ndani ya siku thelathini (30) tangu kupokea maombi;

ii. Watoa huduma watakubaliana kuingia katika makubaliano ya siri na kuanza kujadiliana kuhusu masharti ya makubaliano ya huduma za kuzuru kitaifa;

iii. Watoa huduma watahitimisha mazungumzo kuhusu masharti ya makubaliano ya huduma ya kuzuru na kuyatekeleza ndani ya siku sitini (60) tangu kupokea maombi ya huduma za kuzuru;

iv. Watoa huduma watahakikisha kuwa makubaliano ya huduma za kuzuru kitaifa yanawasilishwa kwa Mamlaka kwa ajili ya mapitio ndani ya siku kumi na nne (14) baada makubaliano kukamilika. Mabadiliko yoyote katika makubaliano yatahitajika kuwasilishwa kwa Mamlaka;

v. Mamlaka inaweza kuomba taarifa za ziada au nyaraka za marekebisho za makubaliano ya huduma za kuzuru kitaifa ili kuthibitisha kulingana na mahitaji na masharti yaliyomo katika makubaliano na sheria husika;

vi. Makubaliano yote ya utoaji wa huduma wa kuzuru kitaifa yatafanyika kwa nia njema. Mtoa huduma hataruhusiwa: -
   (a) Kukwamisha au kuchelewesha makubaliano;
   (b) Kukataa kutoa taarifa muhimu wakati wa makubaliano ikiwa ni pamoja na taarifa muhimu za utekelezaji wa makubaliano; na
   (c) Kukataa kumteua mwakilishi sahihi wa kuratibu makubaliano.

vii. Huduma za kuzuru zitaanza kutolewa ndani ya siku tisini (90) tangu kupokea maombi ya kuzuru.

8.2 Maombi ya Huduma za Kuzuru yaliyokataliwa

i. Mtoa huduma wa huduma za kuzuru atawajulisha kwa maandishi, muombaji na Mamlaka, kuhusu kutokubaliwa kwa maombi ndani ya siku kumi na tano (15) tangu kupokea maombi ya kuzuru;

ii. Kukataliwa kwa maombi ya huduma za kuzuru kutajumuisha sababu zake;

iii. Mtoa huduma wa huduma za kuzuru atahitajika kutoa uthibitisho wa sababu za kukataa maombi kwa Mamlaka; na

iv. Pale ambapo sababu maombi kukataliwa hazitakidhi matakwa, Mamlaka inaweza kumuamuru mtoa huduma wa huduma za kuzuru kukubali maombi ya muombaji na kuendelea na makubaliano kama inavyoainishwa katika kifungu 8.1.

SEHEMU YA NNE
MAJUKUMU

9.0 Majukumu

Majukumu ya wadau mbalimbali wanaohusika katika kutoa huduma za kuzuru kitaifa yatakuwa kama ifuatavyo: -

9.1 Majukumu ya Mtoa Huduma anayetoa huduma za kuzuru

Mtoa huduma anayetoa huduma za kuzuru atatakiwa: -

i. Kuhakikisha kuwa mtandao wake unauwezo wa kutosha kupokea wateja wa kuzuru na kuzingatia uwezo wa kutoa huduma za kuzuru hapo baadaye katika maeneo yaliyoainishwa;

ii. Kutobadilisha sifa za huduma zinazotolewa kwa namna itakayofanya ziwe tofauti na sifa za huduma zinazotolewa kwa wateja wake isipokuwa kama imekubaliwa katika mkataba wa makubaliano;

iii. Kuwezesha utekelezaji wa haraka wa utaoaji wa huduma za kuzuru kitaifa ili kuepuka ucheleweshaji;

iv. Kukidhi mahitaji ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma) wakati wa kutoa huduma;

v. Kutokuzuia, kusitisha au kuathiri huduma za kuzuru kitaifa bila kibali kutoka kwa Mamlaka;

vi. Kuwajulisha mitandao inayopokea huduma za kuzuru na Mamlaka kuhusu changamoto za mtandao au hitilafu zitazoathiri huduma za kuzuru kitaifa;

vii. Kuhakikisha kuwa uhifadhi na uhamishaji wa taarifa binafsi za wateja wanaozuru unazingatia sheria na kanuni ziilizopo; na

viii. Kuhakikisha kuwa hatua za usalama za kutosha zinatumika kulinda wateja wanaozuru katika mitandao yao.

9.2 Majukumu ya mtoa huduma anayepokea huduma za kuzuru

Mtoa huduma anayepokea huduma za kuzuru atatakiwa: -

i. Kufanya malipo yote yaliyopo katika makubaliano;
ii. Kuwa muwazi katika masuala yote yanayohusu huduma za kuzuru; na
iii. Kuhakikisha kuwa huduma za kuzuru zinazingatia mahitaji ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma)

9.3 Majukumu ya Mamlaka

Mamlaka itatakiwa: -

i. Kuhifadhi taarifa za makubaliano yote ya kuzuru kitaifa yaliyosainiwa kati ya watoa huduma ili kuhakikisha sheria, kanuni na miongozo inafuatwa;
ii. Kuhifadhi kumbukumbu za nyaraka za marekebisho yote yaliyofanywa kwenye makubaliano ya kuzuru kati ya watoa huduma;
iii. Kutathmini kiwango cha ubora wa huduma kinachotolewa kwa wateja wanaozuru;
iv. Kuzuia vitendo vyovyote vya ushindani usio wa haki baina ya watoa huduma wakati wa kutoa huduma za kuzuru;
v. Kufanya uchunguzi kuhusu sababu zilizotolewa kwa maombi ya kuzuru yaliyoakataliwa; na
vi. Kuhakikisha watoa huduma wanafuata sheria na kanuni nyingine zinazohusiana.

10.0 Utatuzi wa Migogoro

Migogoro inapotokea kabla ya kukamilika kwa makubaliano, wakati wa utekelezaji wa makubaliano au baada ya kusitishwa; pande zote zitajitahidi kutatua changamoto hizo kwa weledi. Endapo suluhu haitafikiwa, Mamlaka itashughulikia migogoro yote iliyopelekewa kwa ajili ya utatuzi.

11.0 Marekebisho

Muongozo huu unaweza kufanyiwa mapitio ya mara kwa mara na Mamlaka kadri itakavyoona inafaa kwa maendeleo ya sekta ya mawasiliano.

Wasiliana Nasi

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania
Jengo la Mawasiliano, 20 Barabara ya Sam Nujoma,
S.L. P 474, Postikodi 14414 Dar es Salaam
+255 22 2199760 - 9 / +255 22 2412011 - 2 / +255 784558270 - 1