



## **WARAKA WA UMMA WA MASHAURIANO KUHUSU KUANDAA KANUNI NDOGO ZA VIFURUSHI, OFA NA PROMOSHENI KATIKA HUDUMA ZA MAWASILIANO YA SIMU**

### **UTANGULIZI**

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ni Taasisi ya Serikali iliyoanzishwa kwa Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania Na. 12 ya mwaka 2003 kusimamia huduma za mawasiliano ya kielektroniki na posta katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania. Ulinzi wa maslahi ya watumiaji ni mojawapo ya jukumu muhimu la TCRA.

Katika siku za karibuni kumekuwa na malalamiko kutoka kwa watumiaji wa huduma za mawasiliano kuhusu namna vifurushi<sup>±</sup> vya huduma za mawasiliano vinavyopangwa na kutolewa kwa watumiaji. Jambo jingine lililolalamikiwa ni namna huduma za vifurushi zinavyopangwa na kuwekwa kwenye matangazo ya huduma na ofa maalum kutoka kwa watoa huduma.

Ili kuhakikisha ufanisi na kuwezesha upatikanaji wa huduma bora kulingana na thamani ya pesa kwa malipo yaliyofanywa na wanaojiunga na vifurushi husika, TCRA inaanzisha mashauriano ya Umma kwa kukaribisha maoni kutoka kwa watumiaji na wadau kuhusu mfumo muafaka wa kusimamia uwekaji wa vifurushi vya huduma za mawasiliano ya simu na gharama zinazoambatana nazo (gharama na tozo za vifurushi).

Mashauriano haya yanalenga kuboresha mfumo wa usimamizi wa utoaji wa huduma za mawasiliano ya simu kwa utaratibu wa vifurushi. Kifurushi cha huduma za mawasiliano ya simu ni mchanganyiko wa huduma kama vile muda wa maongezi kwa dakika, data na/au ujumbe mfupi (SMS); ambavyo huuzwa na mtoa huduma kama kitu kimoja.

1.1 Masuala muhimu ya vifurushi yanayoshughulikiwa katika mashauriano haya ni yafuatayo:-

- a) Kuunganishwa moja kwa moja kifurushi (auto renewal) mara baada ya kifurushi alicholipia mteja kufikia ukomo wa muda wa matumizi au kinapoisha;
- b) Kuunganisha watumiaji kwenye vifurushi bila ridhaa yao, ikiwa ni pamoja na kutokuwepo kwa ridhaa ya kutumia taarifa za mtumiaji;
- c) Kutokuwepo uwazi katika makato ya data wakati wa kutumia vifurushi;
- d) Malalamiko ya watumiaji juu ya kuisha kwa kasi kwa vifurushi vya data;

- e) Matangazo ya huduma yanayopotosha na vigezo na masharti visivyo bayana;
- f) Watumiaji kujikuta wanatozwa gharama kubwa, mara tu kifurushi kinapoisha kutokana na kukatwa kwa salio lao lililolipiwa kabla ya huduma bila ridhaa yao;
- g) Uelewa wa watumiaji kuhusu huduma na bidhaa kwenye vifurushi;
- h) Watumiaji kupoteza muda wa maongezi, idadi ya meseji (SMS) au data ambazo hawajazitumia baada ya kumalizika/ukomo wa muda wa kifurushi; na
- i) Mashaka kwamba gharama za baadhi ya huduma zinafidiwa kwa kuuza data kwa vifurushi chini ya gharama halisi.

1.2 TCRA inakaribisha maoni kutoka kwa umma kwa ujumla, vikundi vya kutetea watumiaji na wadau wengine kuhusu uwekaji, upangaji na utoaji wa vifurushi vya huduma za mawasiliano ya simu. Maoni haya yataonesha mtazamo wa wadau kwa vifurushi vya huduma na bidhaa na yatazingatiwa wakati wa kuweka utaratibu wa kina wa kiusimamizi na ufuatiliaji.

1.3 TCRA ingependa kupata maoni yako na hoja kuanzia sasa hadi saa kumi (10) jioni tarehe 17 Februari 2021 kwa anuani ifuatayo: -

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania  
Mawasiliano Towers,  
Kitalu Na. 20 Barabara ya Sam Nujoma,  
S.L.P 474,  
14414 **DAR ES SALAAM,**  
**Nukushi:**+255222412009/+255222412010,  
**Barua pepe:** [maoni.vifurushi@tcra.go.tz](mailto:maoni.vifurushi@tcra.go.tz)

Aidha, TCRA inapokea pia maoni kwa njia nyingine zaidi ya barua pepe ikiwa ni pamoja na kwa maandishi yaliyochapwa au video za lugha ya alama kwenye mfumo wa DVD au video zilizohifadhiwa kwa mfumo wa *Windows Media Video* (.wmv).

TCRA ina haki ya kuchapisha au kutoa kwa umma kwa ujumla maoni yoyote yatakayopokelewa isipokuwa tu pale ambapo itaonyeshwa waziwazi kwamba ni ya siri.

## 2.0 MASUALA YA MASHAURIANO

### 2.1 Muda wa ofa na huduma za vifurushi

- i. Unapendekeza vifurushi viwe na muda gani wa chini kabisa na muda gani wa juu kabisa? (mfano, siku, wiki, mwezi, nk..)

Muda wa chini	Muda wa juu

### 2.2 Masuala ya gharama na tozo zinazohusu kutozwa zaidi, kuunganishwa kwenye huduma ambayo haitolewi baada ya kumalizika kwa ghafla kwa uniti za vifurushi.

- (i) Je, utaratibu gani uwekwe kuwafidia watumiaji ambao wamethibitishwa kwamba wametoza zaidi?

.....  
.....

- (ii) Ni utaratibu upi utumike kuhakiki utozaji na matumizi ya uniti katika kifurushi?

.....  
.....  
.....

- (iii) Ni mfumo gani uwekwe kushughulikia kutozwa zaidi na kumalizika kusikotegemewa kwa vifurushi (hasa vya huduma za data)?

.....  
.....  
.....

### 2.3 Kuunganishwa kwenye kifurushi bila ridhaa ya mtumiaji

- (i) Mfumo gani uwekwe kuwezesha kufikisha ujumbe kwa njia itakayohakikisha uwazi, kuondoa mzigo kwa mtumiaji na kuhifadhi ushahidi wa kujiunga?

.....  
.....  
.....  
.....

- (ii) Huduma zipi mtumiaji aendeleo kuzipata kutoka kwa Mtoa Huduma iwapo kifurushi alichojiunga nacho kimemalizika na mtumiaji hajajiunga na huduma za ziada? Huduma hizo ni kama vile kuweza kufanya mawasiliano ya dharura, nk..

.....  
.....  
.....

#### **2.4 Kuwepo usawa juu ya namna ya kupata huduma kwenye vifurushi**

(i) Je unashauri kuwe na namba moja itakayotumiwa na wote kupata taarifa kuhusu vifurushi na huduma nyingine ambazo zinafanana kwa mitandao yote?

<input type="checkbox"/>	Ndio
<input type="checkbox"/>	Hapana

(ii) Kuna haja ya kuwa na jina moja litakalotumika kwa watoa huduma wote kwa vifurushi visivyokuwa na muda wa mwisho wa matumizi?

<input type="checkbox"/>	Ndio
<input type="checkbox"/>	Hapana

#### **2.5 Vipimo vitakavyotumika kufuatilia huduma na bidhaa kwenye vifurushi.**

i. Unapendekeza nini kuhusu vigezo vya vipimo na tofauti ambazo zinaruhusiwa/zinakubalika wakati wa kuhakiki matumizi halisi kulinganisha na uniti zilizounuliwa au mtumiaji alizolipia alipojiunga ili haya yazingatiwe wakati wa kuchukua hatua za kiusimamizi?

.....  
.....  
.....

#### **2.6 Vigezo na Masharti ya huduma kwa njia ya vifurushi**

(i) Unasoma kwa kina na kuelewa vigezo na masharti ya kifurushi kaba ya kununua?

<input type="checkbox"/>	Ndio
<input type="checkbox"/>	Hapana

(ii) Vigezo na masharti vinaeleweka na vinatoa taarifa zote zinazohitajika kufanya uamuzi wenye mantiki?

<input type="checkbox"/>	Ndio
<input type="checkbox"/>	Hapana

(iii) Tafadhali andika vigezo na masharti kwenye kifurushi, matangazo ya huduma na ofa maalum ambavyo unadhani haviko wazi na

vinaleta mkanganyiko na vinatakiwa kuondolewa/kurekebisha mara moja.

.....  
.....

- (iv) Utaratibu gani utumike kuhakikisha watuamiaji wanasoma na kuelewa, pamoja na kukubali vigezo na masharti ya huduma za vifurushi?
- (v) Maoni yako kuhusu kupungua kwa ubora wa huduma ikiwemo spidi ya data kadiri kifurushi kinapokaribia kuisha.

### **2.7 Idadi ya vifurushi na aina wanazoweza kuchagua watumiaji**

- (i) Je unashauri kuwe na kiwango cha mwisho cha idadi ya vifurushi ambavyo ni rahisi kupatikana na kupitiwa na mtumiaji kabla ya kuamua kujiunga?

<input type="checkbox"/>	Ndio
<input type="checkbox"/>	Hapana

- (ii) Unapendekeza vifurushi vingapi kwa kila mtoa huduma? .....
- (iii) Kifurushi kiendeleo kutumika kwa muda gani kabla ya kuboreshwa (kurekebisha bei au kiasi cha uniti katika kifurushi)?

.....  
.....

- (iv) Ni njia ipi bora ya kuwasilisha kwa mtumiaji gharama za matumizi ya vifurushi na taarifa za Vigezo na Masharti kuhusiana navyo?

.....  
.....

### **2.8 Idadi ya marudio ya matangazo, ofa maalum na kubadili gharama za vifurushi**

- (i) Nini maoni yako kuhusu idadi inayofaa ya matangazo ya huduma na ofa maalum kwa watumiaji?

.....  
.....

- (ii) Nini maoni yako kuhusu idadi ya marudio ya matangazo ya huduma na ofa maalum kwa watumiaji?

.....  
.....

### **2.9 Uelewa kuhusu matumizi ya vifurushi**

- (i) Nini maoni yako kuhusu watumiaji kupewa taarifa vifurushi vikifikia asimilia 90 na 100 ya kumalizika kwa kifurushi au wapewe taarifa za huduma zilizobakia (muda wa maongezi, meseji na data) lakini watahadharishwe angalau mara mbili kabla ya asimilia 100 ya matumizi.

.....  
.....  
.....  
.....

**2.10 Kumalizika kwa vifurushi na kupeleka mbele vifurushi visivyotumika**

- (i) Ni zipi athari za uamuzi huu kwenye kupanga bei na matumizi ya huduma za mawasiliano ya simu?
- (ii) Nini maoni yako kuhusu kuwepo kwa vifurushi ambavyo havina muda wa kumalizika?
- (iii) Nini mapendekezo yako, ikiwa ni pamoja na Vigezo na Masharti ya kupeleka mbele data?
- (iv) Nini mapendekezo yako, ikiwa ni pamoja na Vigezo na Masharti ya kuhamisha data kutoka mtumiaji mmoja kwenda mwingine katika mtandao huohuo?

**2.11 Kuwepo kwa Sera ya Matumizi ya Haki (Fair use Policy) kuwawezesha watumiaji kuwa na taarifa muhimu kusimamia na kufuatilia matumizi**

- (i) Kwa upande wa kuwepo kwa Sera ya Matumizi ya Haki kuhusiana na utangazaji wa huduma, ofa na vifurushi; je viwango vya Sera ya Matumizi ya Haki itakayotolewa kwa watumiaji viweje ili watumiaji waendeleo kuwezesha kufanya uamuzi baada ya kuwa na taarifa muhimu?
- .....  
.....

- (ii) Viwango vya Sera ya Matumizi ya Haki kuhusiana na matumizi ya vifurushi viweje?
- .....  
.....

Imetolewa na:

**MKURUGENZI MKUU,**  
Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA),  
Mawasiliano Towers,  
Kitalu Na. 20 Barabara ya Sam Nujoma,  
S.L.P 474,  
14414 **DAR ES SALAAM**  
**Nukushi:** +255222412009/+255222412010  
**Barua pepe:** [maoni.vifurushi@tcra.go.tz](mailto:maoni.vifurushi@tcra.go.tz)