



## MATOKEO YA UPIMAJI WA UBORA WA HUDUMA ZA MAWASILIANO YA SIMU TANZANIA KWA KIPINDI CHA MWEZI APRILI HADI JUNI, 2023

### 1. Utangulizi

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ilifanya vipimo vya ubora wa huduma za mawasiliano ya simu nchini katika huduma za Sauti na Data; ikiwa sehemu ya utekelezaji wa majukumu yake kwa mujibu wa Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma) za mwaka 2018.

Makampuni ya simu sita(6) yaliyopimwa ubora wa huduma ni Airtel Tanzania PLC ( Airtel), Viettel Tanzania PLC ( Halotel), MIC Tanzania PLC ( Tigo na Zantel), Tanzania Telecommunications Corporation (TTCL) na Vodacom Tanzania PLC (Vodacom). Upimaji huu ulifanyika kuanzia Aprili hadi Juni 2023 katika maeneo ya **Kahama, Songwe, Mbeya, Kigoma, Katavi, Tabora, and Rukwa** kama ilivyoainishwa katika matokeo ya upimaji wa ubora wa huduma hapo chini.

Vigezo vilivyotumika kupima ubora wa huduma vilizingatia viwango vinavyotakiwa kufikiwa kulingana na matakwa ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma) za mwaka 2018.

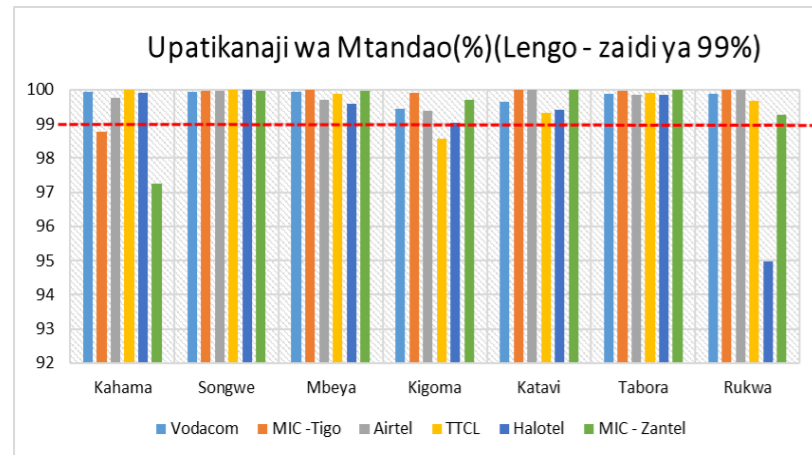
### 2. Matokeo ya Ubora wa Huduma za Mawasiliano

Ufuatao ni muhtasari wa matokeo ya ubora wa huduma za mawasiliano ya simu nchini Tanzania kwa kipindi cha Aprili hadi Juni 2023.

#### a) Upatikanaji wa Mtandao

Upatikanaji wa mtandao ni kipimo cha asilimia ya upatikanaji wa mtandao wa simu watumiaji wanapohitaji kutumia huduma ya Mawasiliano ya simu. Kiwango cha upatikanaji kinatakiwa kisiwe chini ya 99%.

Airtel na Vodacom walipitisha lengo katika maeneo yote saba (7), MIC-Tigo na MIC-Zantel zilishindwa kufikia lengo Kahama pekee, Halotel ilishindwa kufikia lengo Rukwa pekee, huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Kigoma pekee kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 1.

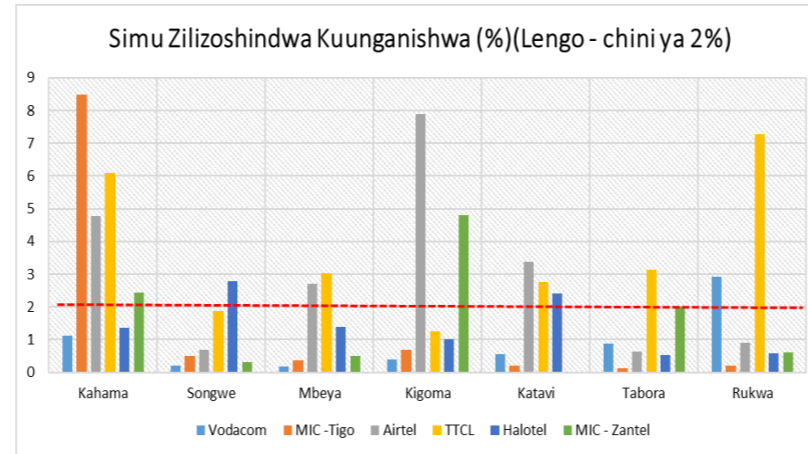


Mchoro 1: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma

#### b) Simu Zilizoshindwa Kuunganishwa

Simu zilizoshindwa kuunganishwa ni asilimia ya simu zilizoshindwa kuunganishwa kwenye mtandao wa simu. Kiwango cha kushindwa kuunganishwa kwenye mtandao kinatakiwa kisiwidi 2%.

Vodacom ilishindwa kufikia lengo Rukwa pekee, MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo Kahama pekee, MIC-Zantel ilishindwa kufikia lengo Kahama, Kigoma na Tabora, Halotel ilishindwa kufikia lengo Songwe, Mbeya na Katavi, Airtel ilishindwa kufikia lengo Kahama, Mbeya, Kigoma na Katavi huku TTCL ikishindwa kufikia lengo katika maeneo matano (5) kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 2.

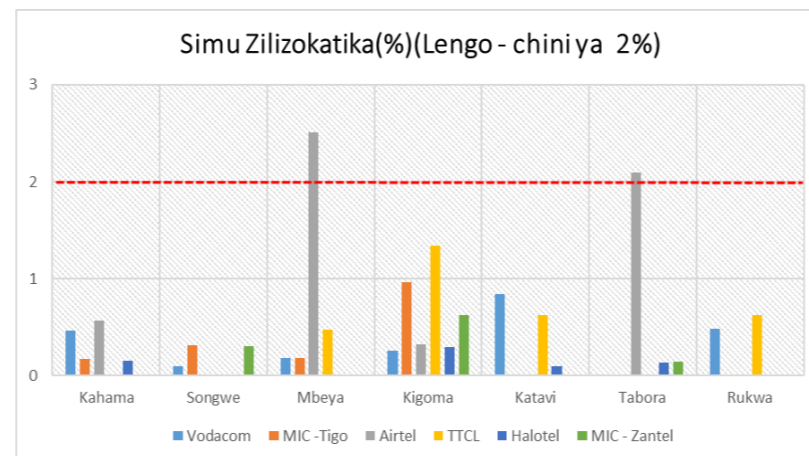


Mchoro 2: Matokeo linganishi ya simu zilizoshindwa kuunganishwa

#### c) Simu Zilizokatika

Simu zilizokatika ni asilimia ya simu zilizokatika kabla ya mazungumzo kukamilika na kabla ya wazungumzaji kukata simu kwa kukusudia. Kiwango cha simu zilizokatika kinatakiwa kisiwidi 2%.

Vodacom, MIC-Tigo, TTCL, Halotel na MIC-Zantel walipitisha lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma yaliyopimwa huku Airtel ikishindwa kufikia lengo Mbeya na Tabora kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 3.

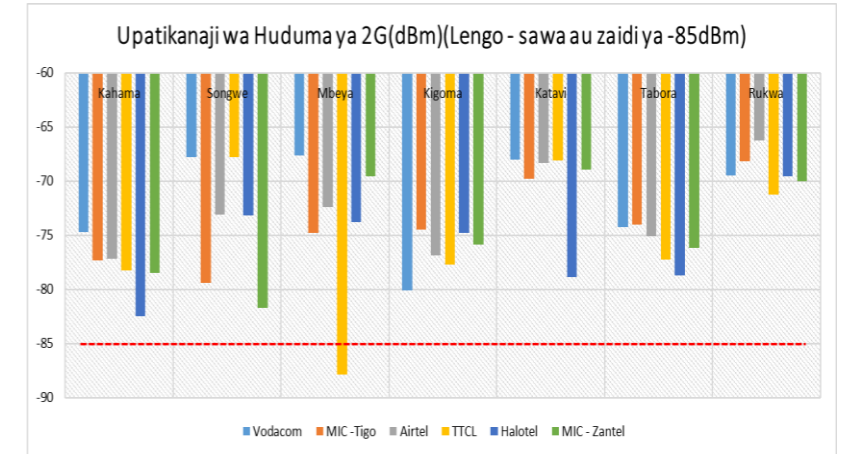


Mchoro 3: Matokeo linganishi ya Simu Zilizokatika

#### d) Upatikanaji wa Huduma ya 2G

Upatikanaji wa Huduma ni kipimo cha jinsi gani maeneo yamefikwa na watoa huduma wa mawasiliano ya simu. Kiwango cha chini cha upokeaji wa mawimbi kwa teknolojia za 2G ni -85dBm.

Vodacom, MIC-Tigo, Airtel, Halotel na MIC-Zantel walipitisha lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma yaliyopimwa huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Mbeya pekee kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 4.

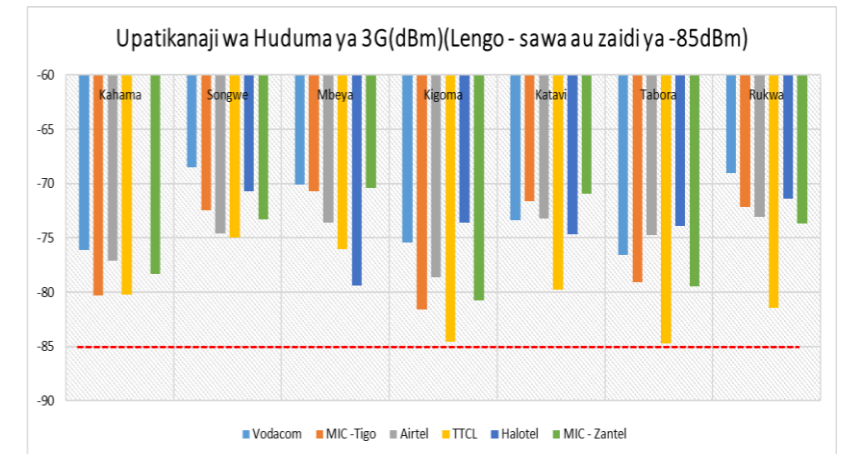


Mchoro 4: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma ya 2G

#### e) Upatikanaji wa Huduma ya 3G

Upatikanaji wa Huduma ni kipimo cha jinsi gani maeneo yamefikwa na watoa huduma wa mawasiliano ya simu. Kiwango cha chini cha upokeaji wa mawimbi kwa teknolojia za 3G ni -85dBm.

Vodacom, MIC-Tigo, Airtel, Halotel, TTCL na MIC-Zantel walipitisha lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma yaliyopimwa kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro namba 5.



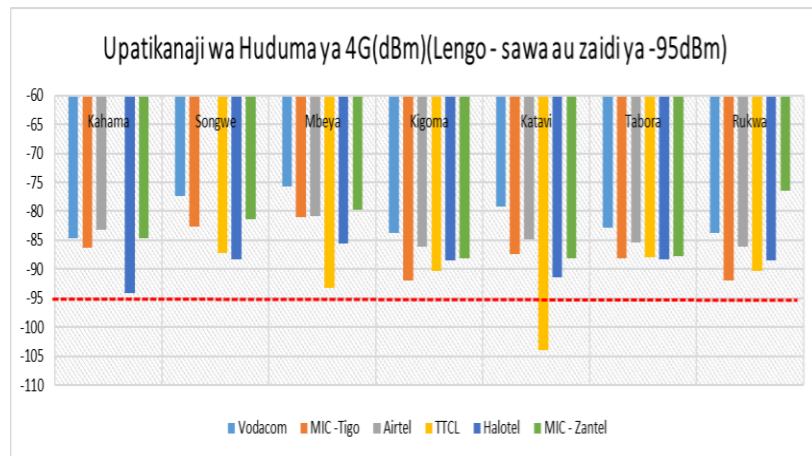
Mchoro 5: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma ya 3G

#### f) Upatikanaji wa Huduma ya 4G

Upatikanaji wa Huduma ni kipimo cha jinsi gani maeneo yamefikwa na watoa huduma wa mawasiliano ya simu. Kiwango cha chini cha upokeaji wa mawimbi kwa teknolojia za 4G ni -95dBm.

Vodacom, MIC-Tigo, Airtel, Halotel na MIC-Zantel walipitisha lengo katika maeneo saba (7) ya huduma yaliyopimwa, huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Katavi pekee kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 6.



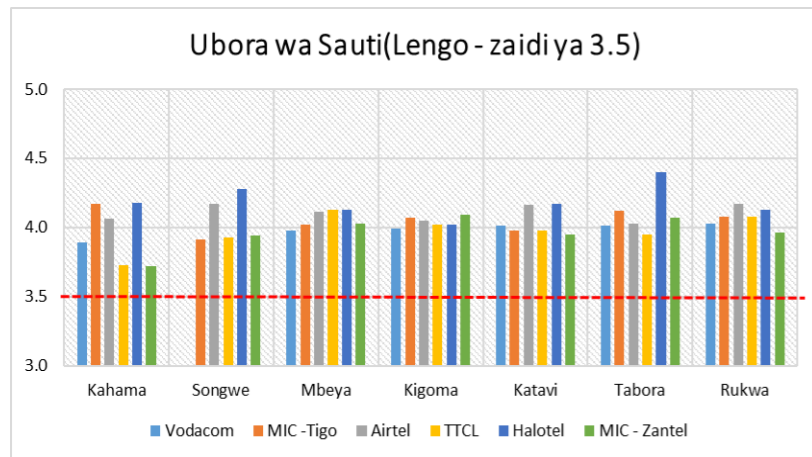


Mchoro 6: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma ya 4G

**g) Ubora wa Sauti (MOS)**

Ubora wa Sauti hutumia wastani wa alama za maoni (MOS), ni kipimo cha mtizamo wa ubora wa sauti katika mazungumzo ya simu. Wastani wa alama za maoni(MOS) unapimwa katika mzani wa 1 mpaka 5; 1 ikiwakilisha sauti dhafu na 5 ikiwakilisha sauti bora. Kiwango cha ubora wa sauti kinatakiwa kispungue mzani wa 3.5.

Vodacom, MIC-Tigo, TTCL, Airtel, Halotel na MIC-Zantel walifikia lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 7.

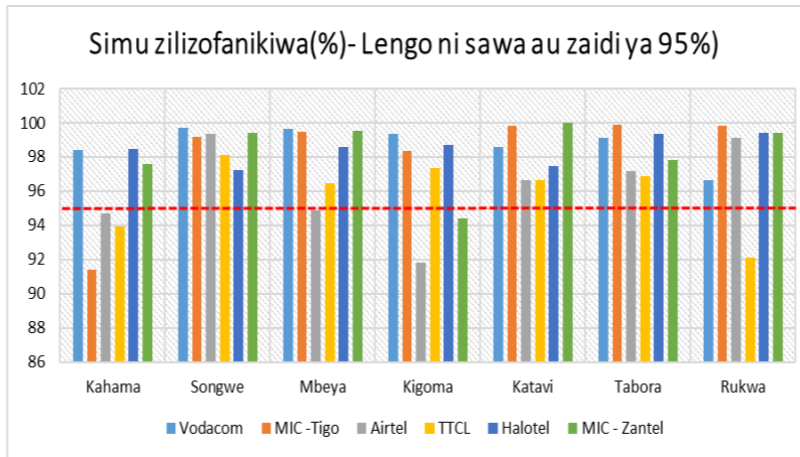


Mchoro 7: Matokeo linganishi ya Ubora wa Sauti

**h) Simu zilizofanikiwa**

Simu zilizofanikiwa ni kipimo cha asilimia ya simu zilizoweza kupigwa na kukamilika mpaka mwisho bila kukatika wakati wa maongezi. Kiwango cha simu zilizokamilika kinatakiwa kiwe sawa au zaidi ya 95%.

Vodacom na Halotel walipitisha lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma yaliyopimwa, MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo Kahama pekee, MIC-Zantel ilishindwa kufikia lengo Kigoma pekee, Airtel ilishindwa kufikia lengo Kahama, Mbeya na Kigoma, huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Kahama na Rukwa kama inavyoonyeshwa kwenye mchoro 8.

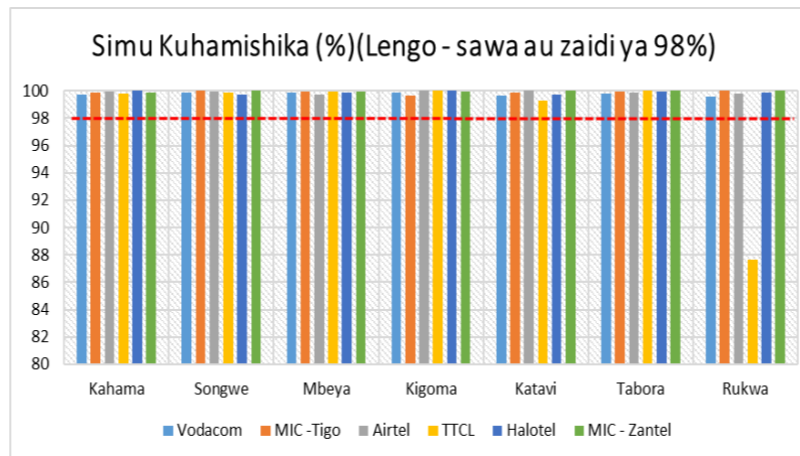


Mchoro 8: Matokeo linganishi ya simu zilizofanikiwa

**i) Simu kuhamishika**

Simu kuhamishika ni kipimo cha asilimia ya simu zilizopo kwenye maongezi kuweza kuhama mnara wa mtandao wa simu mmoja hadi mwingine bila kukatika watumiaji wakiwa kwenye mwendo. Kiwango cha simu kuhamishika kinatakiwa kiwe sawa au zaidi ya 98%.

Vodacom, MIC-Tigo, Airtel, Halotel na MIC-Zantel walipitisha lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma yaliyopimwa huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Rukwa pekee kama inavyoonyeshwa kwenye mchoro 9.

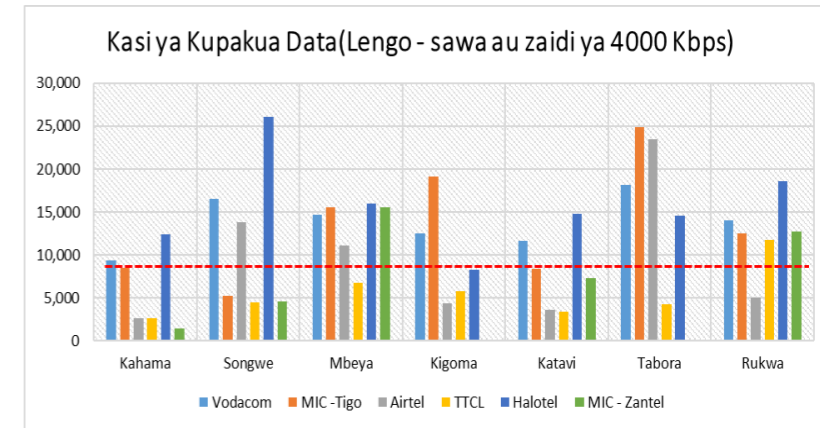


Mchoro 9: Matokeo linganishi ya simu kuhamishika

**j) Kasi ya Kupakua Data**

Kasi ya Kupakua Data ni kipimo cha kiwango cha kasi ya kusafirisha data katika mtandao. Kinapima kasi ya kupakua data kutoka kwenye FTP seva kwenda kwenye simu ya mkononi. Watoa huduma hutakiwa kufikisha wastani wa 4000Kbps au zaidi.

Vodacom, MIC - Tigo na Halotel walipitisha lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma yaliyopimwa, MIC-Zantel ilishindwa kufikia lengo Kahama pekee, Airtel ilishindwa kufikia lengo Kahama na Katavi huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Kahama na Katavi kama inavyoonyeshwa kwenye mchoro 10.

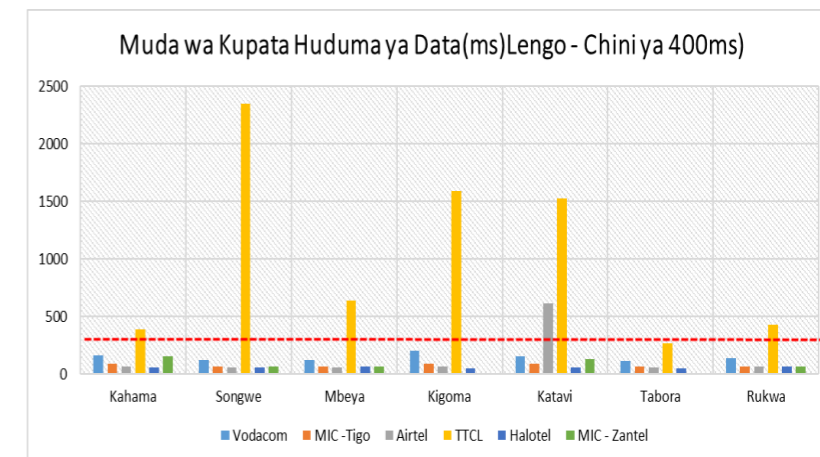


Mchoro 10: Matokeo linganishi ya Kasi ya Kupakua Data

**k) Muda wa Kupata Huduma ya Data**

Muda wa Kupata Huduma ya Data ni kipimo cha muda uliotumika kwa simu ya mkononi kuomba huduma za data na kupata mrejesho kutoka kwenye seva. Kizingiti cha kufuata ni chini ya mili sekunde 400.

Vodacom, MIC – Tigo, MIC-Zantel na Halotel walipitisha lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma yaliyopimwa, Airtel ilishindwa kufikia lengo Katavi pekee huku TTCL ikishindwa kufikia lengo katika maeneo matano (5) kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 11.

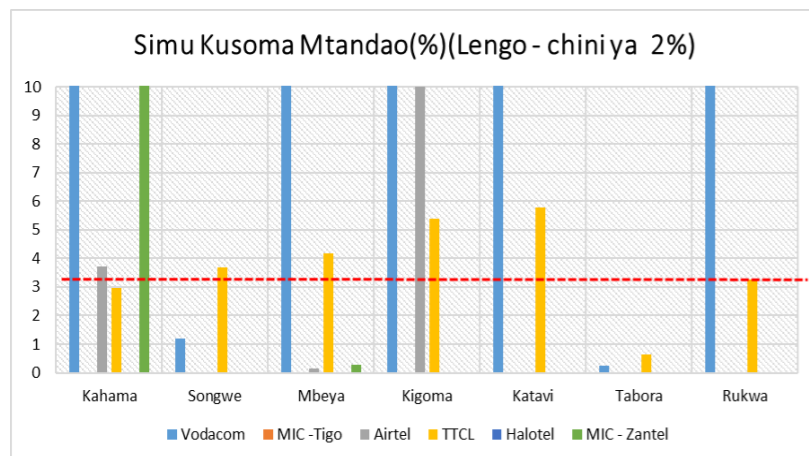


Mchoro 11: Matokeo linganishi ya muda wa simu kupata huduma ya data

**l) Simu Kusoma Mtandao**

Simu Kusoma Mtandao ni asilimia ya simu ya mkononi kushindwa kusoma mtandao wakati inapowashwa na huduma za mawasiliano zinapatikana eneo hilo. Kizingiti cha kufuata ni chini ya 2%.

MIC-Tigo na Halotel walipitisha lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma yaliyopimwa, Airtel ilishindwa kufikia lengo Kahama na Kigoma, Vodacom ilishindwa kufikia lengo katika maeneo matano (5), huku TTCL ikishindwa kufikia lengo katika maeneo sita (6) kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 12.

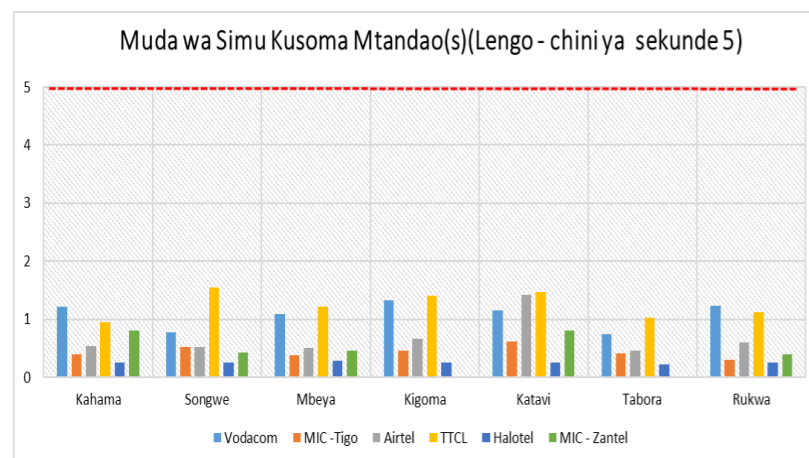


Mchoro 12: Matokeo linganishi ya Simu Kusoma Mtandao

m) **Muda wa Simu Kusoma Mtandao**

Muda wa Simu Kusoma Mtandao ni kipimo cha muda ambao simu ya mkononi inachukua kuunganishwa kwenye mtandao ikiwa inawashwa. Kizingiti cha kufuata ni chini ya sekunde 5.

Vodacom, MIC-Tigo, TTCL, Airtel, Halotel na MIC-Zantel walifikia lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 13.

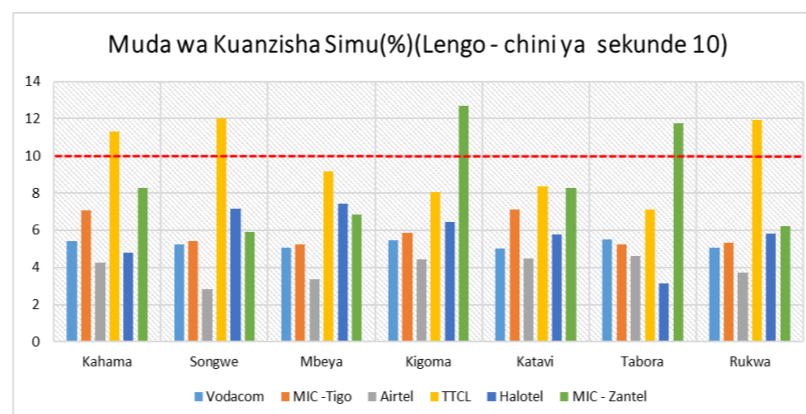


Mchoro 13: Matokeo linganishi ya Muda wa Simu Kusoma Mtandao

n) **Muda wa Simu Kuanza Kuita**

Muda wa Simu Kuanza Kuita ni kipimo cha muda unaochukuliwa kwa simu kuunganishwa baada ya kupiga. Kizingiti cha kufuata ni chini ya sekunde 10.

Vodacom, MIC-Tigo, Airtel na Halotel walifikia lengo katika maeneo yote saba (7) ya huduma, MIC-Zantel ilishindwa kufikia lengo Kigoma na Tabora huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Kahama, Songwe na Rukwa kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 14.



Mchoro 14: Matokeo linganishi ya Muda wa Simu Kuanza Kuita

**3. Hitimisho**

Matokeo haya ya vipimo vya ubora wa huduma yanadhihirisha kuwa kwa kipindi cha Aprili 2023 hadi Juni 2023, **MIC-Tigo iliongoza** kwa ubora wa huduma za Mawasiliano ya simu kwani **ilishindwa vigezo vitatu (3)**, ikifuatiwa na **Halotel iliyoshindwa vigezo vinne (4)**, ikifuatiwa na **Vodacom iliyoshindwa vigezo sita (6)**, ikifuatiwa na **MIC-Zantel iliyoshindwa vigezo tisa (9)**, ikifuatiwa na **Airtel iliyoshindwa vigezo kumi na nne (14)**, na ya **mwisho ni TTCL iliyoshindwa vigezo ishirini na saba (27)**.

Tayari TCRA imekutana na watoa huduma za mawasiliano na kujadili masuala yaliyoonekana katika upimaji wa ubora wa huduma. TCRA inafuatilia kwa karibu utekelezaji wa mpango wa uboreshaji iliyotolewa ili kuhakikisha watumiaji wanapata huduma bora. TCRA pia inaendelea kufuatilia ubora wa huduma kwa maeneo mengine kila robo mwaka ili kuhakikisha maeneo yote yanakuwa na huduma bora za mawasiliano.

**Mkurugenzi Mkuu,**  
**Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania,**  
**Mawasiliano Towers, Na. 20 Barabara ya Sam Nujoma,**  
**S. L. P 474, Dar Es Salaam,**  
**+255 22 2199760 - 9 / +255 22 2412011 - 2 / +255**  
**784558270 – 1,**  
**dg@tcra.go.tz | barua@tcra.go.tz**

