Huduma ya Kuhamia Mtandao Mwingine wa Simu Bila Kubadili Namba ya Simu ya Kiganjani (MNP)

UFAFANUZI

1. Huduma ya MNP maana gani kwa mteja?

Huduma ya kuhamia mtandao mwingine bila kubadili namba ya simu ya kiganjani (MNP), ina maana kuwa mtumiaji anabaki na namba yake ya awali iwapo ataamua kuhamia mtandao mwingine wa simu za kiganjani nchini Tanzania. Kimsingi, ni huduma ambayo inakuwezesha kubakia na namba yako bila kujali unatumia mtandao gani. Hivyo, iwapo utabadilisha mtoa huduma wa simu za kiganjani hutakuwa na haja ya kusumbuka kuwataarifu watu wako wa karibu – marafiki, familia na wafanyakazi wenzako au washirika katika shughuli zako kwamba umebadilisha namba kwani inabakia ileile.

2. Huduma ya MNP ina faida zipi?

- Utaendelea kutumia namba yako ya awali unapohama kutoka mtoa huduma mmoja kwenda mwingine na hivyo kufurahia uhuru na huduma za mtoa huduma mpya.
- Utapokea simu na meseji bila kujali ni mtandao upi umehamia na bila kuwa na haja ya kuwataarifu marafiki, familia na wafanyakazi wenzako au washirika katika shughuli zako kwamba umebadilisha mtoa huduma wako.
- Utaokoa fedha kwa kuwa hutakuwa na haja ya kununua laini mpya kwa kila mtoa huduma au kuwa na simu ya kiganjani zaidi ya moja.
- Utaweza kuchagua mtoa huduma ambaye unaona anatoa huduma bora zaidi, anakidhi matarajio yako na ana ubunifu katika kutoa huduma.

3. Ni wakati gani naweza kuhama na namba yangu?

Utaweza kutumia huduma hii ya kuhamia mtandao mwingine bila kubadili namba ya simu ya kiganjani kuanzia Machi 2017.

- Mwezi Machi 2017, huduma ya kuhamia mtandao mwingine bila kubadili namba ya simu ya kiganjani itatolewa na makampuni yote ya simu za kiganjani.

4. Nani anaweza kutumia huduma hii?

Huduma ya MNP itatumiwa na wateja wote nchini wanaolipia huduma kwanza na wanaolipia huduma baada ya matumizi. Ili kutumia huduma hii, simu ya mtumiaji lazima iwe inatumika, yaani haijafungiwa au kusimamishwa kwa muda.

a) Iwapo unatumia huduma kwa utaratibu wa malipo baada ya huduma, yaani Post-Paid, utaweza kubadili mtoa huduma isipokuwa tu kama umefungiwa au kusimamishiwa huduma kutokana na kutokulipia ankara za matumizi;

b) Iwapo unatumia huduma kwa utaratibu wa malipo baada ya huduma na hujakamilisha masharti ya msingi ya mkataba na mtoa huduma wako wa sasa, utatakiwa kulipa malimbikizo ya madeni kama yalivyoainishwa kwenye mkataba;
c) Iwapo unatumia huduma kwa utaratibu wa malipo baada ya huduma utapokea ankara ya matumizi yako hadi namba yako itakapohamishiwa kwa mtoa huduma mpya. Utatakiwa kulipa Ankara hizi kabla ya kuhamia kwa mtoa huduma mpya;
d) Utaendelea kupokea ankara za matumizi hadi namba itakapohamishiwa kwa mtoa huduma mpya. Utapokea Ankara ya mwisho hadi siku 60 baada ya kuhamisha namba yako; kisha utapewa siku 30 za kulipa Ankara hizo, vinginevyo utakuwa katika hatari ya uhamaji wako kusitishwa au namba yako kufungiwa;
e) Iwapo unalipia huduma kabla ya matumizi, yaani Pre-Paid, hutaweza kuhama na salio lililopo na utatakiwa kutumia salio hilo kabla ya kuhama, la sivyo salio lako litapotea;
f) Iwapo una salio katika akaunti ya pesa mtandao ni lazima ulitoe salio hilo kabla ya kuhama vinginevyo salio litabaki bila mwenyewe na itabidi ufuate mchakato mrefu ili kuweza kupata pesa zako ambazo wakati wote zitakuwa salama hadi utakapokamilisha mchakato huo.

5. Itanigharimu kiasi gani kuhama na namna yangu?

- Hakuna gharama za kuhama na namba yako. Hata hivyo, kabla ya kuhama itabidi ununue laini mpya ya simu ya kiganjani, yaani "SIM card" kutoka kwa mtoa huduma mpya.

6. Ni nini ninatakiwa kufanya ili kupata huduma hii?

1. Nenda vituo vya mauzo au kwa wakala anayetambuliwa wa mtoa huduma unakotaka kuhamia na umueleze mhudumu kwamba ungependa kuhama na namba yako.
2. Mhudumu atakutaka ujaze fomu maalum ya maombi (fomu moja).

3. Sehemu ya Fomu ya maombi ya kuhama ni tamko rasmi kwamba unakubali kuwa utawajibika kwa madeni yoyote ambayo yanatokana na huduma ulizokuwa unapata kutoka kwa mtoa huduma wako wa awali kama yapo.

4. Utatakiwa kutoa vitu vifuatavyo: -
    a) Kitambulisho chenye picha yako – kinaweza kuwa Kitambulisho cha Taifa, Kadi ya Mpiga Kura, Leseni ya Udereva au pasipoti au kitambulisho chochote rasmi kinachotambulika.
    b) Simu ya kiganjani inayofanya kazi yenye namba unayotaka kubaki nayo.

5. Iwapo una salio katika akaunti ya pesa mtandao utashauriwa kutoa pesa kabla ya kuhama ili kuepuka usumbufu kama ilivyoelezwa kwenye masharti ya kuhama.

6. Utatakiwa kutuma meseji yenye neno "HAMA" kwenda namba '**15080'** ambayo ni namba maalum ya kuhama. Msaada utatolewa iwapo utahitajika ili kufanikisha hili.

7. Utapokea meseji kukujulisha kwamba maombi yako yamepokelewa.

8. Iwapo namba yako haikuzuiliwa au kusimamishwa kwa muda kutokana na kutokukamilisha malipo ya madeni ya mtoa huduma wako wa awali, maombi yako yatashughulikiwa na utajulishwa kwa meseji kuhusu maendeleo ya mchakato huu.
9. Mtoa huduma wako mpya wa huduma za simu za kiganjaji atakupatia laini mpya.
10. Ili kuzuia kupokea mihamala ya fedha mtandao wakati wa kuhama, huduma za kifedha zitasitishwa kwa muda mpaka namba ikapohamishwa kwa mtoa huduma mpya, ambapo utatumia huduma zake za fedha mtandao kama utajiunga na huduma zipo.

11. Katika kipindi cha kuhama huduma za kupiga na kupokea simu na ujumbe mfupi zitaendelea kama kawaida.
12. Katika hali ya kawaida uhamaji utakamilika haraka, mara nyingi siku hiyo hiyo au, iwapo utachelewa sana, ndani ya siku mbili za kazi baada ya kukamilisha utaratibu wa maombi. Wakati huo namba yako itakuwa imeshahamishwa kwa mtoa huduma wako mpya na laini yako ya awali haitatumika tena. Utatumiwa ujumbe mfupi kuwa uhamaji umekamika na ubadilishe laini.
13. Ikifikia hapo, weka laini mpya uliyopewa na mtoa huduma wako mpya kwenye simu yako. Iwapo huna uhakika wa nini cha kufanya, unaweza kwenda kwa mtoa huduma wako mpya au wakala wake au kuwapigia simu na wataweza kukusaidia.
14. Mchakato umekamilika.

7. Kuna mengineyo kuhusiana na huduma hii?

- Meseji ambazo zimetumwa kwako, lakini hazijaingia kwenye simu yako zinaweza kupotea wakati wa kuhamishwa kwenda mtandao mwingine ambacho ni kipindi kisichozidi dakika kumi na tano (15).

- Meseji za sauti yaani "voicemails" za zamani ulizokuwa umepata na kuzihifadhi kwenye laini ya simu zitapotea. Namba za simu za watu ambazo umezihifadhi kwenye laini ya simu itabidi uzihamishie kwenye "memory" ya simu au "memory card" ili zisipotea utakapoweka laini mpya ya mtandao unaohamia. Aidha, itabidi ufanye utaratibu na mtoa huduma wako kuhusu huduma nyingine ulizokuwa unazipata moja kwa moja kutoka kwa mtoa huduma wako wa awali kama huduma za kibenki (mobile banking).

- Hutaruhusiwa kuhamia kwa mtoa huduma wa tatu au kurejea kwa mtoa huduma wako wa awali ndani ya siku 30 baada ya uhamaji wa kwanza.

- Ingawaje watoa huduma wote watatumia ujuzi na watakuwa waangalifu katika kutekeleza majukumu yao, katika kutoa huduma hii, hakuna fidia ambayo itatolewa kwa kuchelewa, kuvurugika au kukosekana kwa huduma kutokana na mchakato wa kuhama.

8. Wakati ninapopiga simu, nitajuaje kama iwapo namba hiyo imehama au la?

- Iwapo unapiga namba ambayo unadhania iko kwenye mtandao mmoja na wako lakini namba hiyo imehamia mtandao mwingine, utasikia mlio unapoanza tu kupiga simu hiyo kukutahadharisha kwamba gharama za simu

unayopiga zinaweza kuwa juu zaidi ya unavyotazamia. Kwa mfano, iwapo uko kwenye mtandao wa Vodacom na unapiga namba ya Vodacom ambayo imehamia Tigo au Airtel au mtandao mwingine wowote, utasikia mlio unapoanza kupiga simu hiyo.

9. Je, nitapokea simu nyingi za maafisa mauzo wa watoa huduma kunizuia nisihame?

- Hapana. Mtoa huduma wako wa sasa hatakiwi kukupigia simu wakati wa mchakato wa kuhama kujaribu kukushawishi kuwa ubakie naye. Hata hivyo, mtoa huduma wa sasa anaweza kukupigia simu kuhusiana na malimbikizo ya malipo ya huduma alizotoa kwako kama yapo.

10. Je mtoa huduma wangu wa sasa anaweza kujaribu kunishawishi nibakie naye wakati nikitaka kuhama?

- Hapana. Mtoa huduma wako wa sasa hatakiwi kuwasiliana nawe wakati wa mchakato wa kuhama ili kujaribu kukushawishi kubakia kwako. Iwapo atajaribu kukushawishi unatakiwa kutoa taarifa kwa mtoa huduma wako mpya unapohamia.

11. Iwapo mtoa huduma wangu wa awali atanipigia simu au atanisumbua kama njia ya kunitaka nirejee kwenye mtandao wake ndani ya siku 30 baada ya kuhama, nitoe taarifa kwa nani?

- Toa taarifa kwa mtoa huduma wako mpya.

12. Nifanye nini iwapo nitakuwa na tatizo au malalamiko?

Kwanza wasiliana na mtoa huduma wako mpya ili kupata ufumbuzi. Isipowezekana, au usiporidhika, lalamika kwa Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA).

13. Ni namba zipi zinazoweza kuhamishwa?

- Namba yoyote ya simu za kiganjani inaweza kuhamishwa bila kujali inatumiwa kwa aina gani ya huduma – mfano maongezi, meseji, data, kujua maeneo kijiografia kwa mfumo wa GPS na kadhalika

14. Huduma za kuhama zinapatikana muda gani kila siku?

- Huduma za kuhama zitapatikana wakati maduka, ofisi na maeneo ya mauzo ya mtoa huduma wako mpya vitakapokuwa vimefunguliwa kwa wateja.

15. Ninaweza kubadili mawazo wakati wa mchakato wa kuhama?

- Unaweza kubadili mawazo wakati wowote kabla ya kutuma ujumbe mfupi wa maneno wa kuthibitisha kuhama kwenda namba 15080. Mara tu ujumbe huu utakapotumwa, hutaweza tena kusimamisha maombi yako ya kuhama na mchakato wa kuhama utaendelea hadi utakapokamilika.

16. Nitafuatiliaje mwenendo wa maombi yangu ya kuhama?

- Utajulishwa kwa njia ya meseji kuhusu mwenendo wa mchakato wa maombi yako ya kuhama mpaka utakapokamilika pia utajulishwa kwa ujumbe mfupi wa maneno.

17. Nini kitatokea iwapo maombi yangu ya kuhama yatakataliwa au hayatakamilika?

- Utatakiwa kuwasiliana na mtoa huduma wako mpya kupata ufumbuzi wa tatizo.

18. Kama niko kwenye mfumo wa kulipia huduma kabla, yaani pre-paid, na nina salio la muda wa maongezi na huduma nyingine, ninaweza kuhama navyo?

- Wateja walio kwenye mfumo wa kulipia huduma kabla ya matumizi hawataweza kuhama na salio na watatakiwa kutumia salio hili kabla ya kuhamia kwa mtoa huduma mwingine la sivyo salio lako litapotea.

19. Iwapo ni mteja wa kulipia baada ya huduma, yaani post-paid, ninaweza kuhama iwapo mkataba wangu wa awali haujaisha au iwapo sijalipia huduma nilizopata?

- Ndiyo. Wateja wanaolipia baada ya huduma wanaweza kuhama na namba zao. Hata hivyo, mwanzoni mwa mchakato wa kuhama, wateja hawa wanatakiwa kukamilisha malipo ya malimbikizo ya ankara zao ikiwa ni pamoja na gharama zozote zilizokubaliwa kuhusiana na kukatisha mkataba kabla ya muda.

20. Itakuwaje kwa meseji ninazotuma au kutumiwa wakati ninapohama?

- Meseji ambazo zimetumwa kwa mteja kabla ya kuhama, lakini zikawa hazijafikishwa kwa mteja huyo zinaweza kupotea.

21. Je, naweza kuhamisha namba moja mara ngapi kwa mwaka?

- Unaweza kuhamisha namba yako mara nyingi kadri unavyotaka. Hata hivyo,huwezi kuhamisha namba moja kwa mtoa huduma mwingine ndani ya siku 30.

22. Iwapo nitahama na kupewa laini mpya na zikapita siku 30, je itabidi nifuate utaratibu uleule kurudi kwa mtoa huduma wangu wa awali?

- Ndiyo. Kila mara unapotaka kuhama na namba yako, utatakiwa kwenda kwenye ofisi za huduma kwa wateja, kwa wakala wa mtoa huduma au kwa mtoa huduma wa mtandao unaotaka kuhamia kuomba kuhamia mtandao huo. Utapewa laini mpya ya simu yenye namba ileile.

23. Iwapo ninarejea kwa mtoa huduma wangu wa awali, nitahitajika kupata laini mpya kutoka kwa mtoa huduma wa awali na hivyo kufanya laini yangu ya zamani kutokufanya kazi?

- Ndiyo. Utahitajika kupewa laini mpya ya simu kila mara unapohama kwenda kwa mtoa huduma mpya kwani laini yako ya zamani haitaweza kutumika tena.

24. Nitahitajika kulipia laini mpya ya simu?

- Utapewa laini mpya ya simu na mtoa huduma wako mpya ama bila malipo au kwa malipo kutegemea na utaratibu wake.