



MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

MATOKEO YA UPIMAJI WA UBORA WA HUDUMA ZA MAWASILIANO YA SIMU TANZANIA KWA KIPINDI CHA MWEZI OKTOBA HADI DESEMBA, 2022

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 matano(5) 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 Oktoba hadi Disemba 2022 katika maeneo ya Kigoma, Mwanza, Mbeya Mjini, Pwani, Songwe, Kyela, Morogoro, Dodoma, Rungwe, Mbarali, Moshi na kisiwa cha Pemba kama ilivyoainishwa katika matokeo ya upimaji wa ubora wa huduma hapo chini.

Vigezo vinavyotumika kupima ubora vilizingatia viwango vinavyotakiwa kufikiwa kulingana na matakwa ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma) za mwaka 2018. Katika upimaji huu vigezo vifuatavyo vilitumika;

2. Ufafanuzi

Katika upimaji wa ubora wa huduma za Mawasiliano, vigezo vifuatavyo vya Sauti na Data vilipimwa ili kutathmini utifu katika kwa watumiaji wa mwisho:-

- Upatikanaji wa mtandao** ni asilimia ya upatikanaji wa mtandao wakati watumiaji wanapohitaji huduma. Kiwango cha upatikanaji kinatakiwa kisiwe chini ya asilimia tisini na tisa (99%).
- Kiwango cha simu zilizoshindwa kuunganishwa** ni asilimia ya simu zilizoshindwa kuunganishwa kwenye mtandao. Kiwango cha kushindwa kuunganishwa kwenye mtandao kinatakiwa kisizidi asilimia mbili (2%).
- Kiwango cha simu zilizokatika** ni asilimia ya simu zilizokatika kabla ya mazungumzo kukamilika na kabla ya wazungumzaji kukata simu kwa kukusudia. Kiwango cha simu zilizokatika kinatakiwa kisizidi asilimia mbili (2%).
- Upatikanaji wa Huduma (2G, 3G and 4G)** ni kipimo cha jinsi gani maeneo yamefikwa na watoa huduma. Kiwango cha chini cha upokeaji wa mawimbi kwa teknolojia za 2G na 3G ni -85dBm na kwa teknolojia ya 4G ni -95dBm.
- Ubora wa Sauti** kutumia 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 dhaifu na 5 ikiwakilisha sauti bora. Kiwango cha ubora wa sauti kinatakiwa kispungue mzani wa 3.5.
- Kasi ya Kupakua Data** ni kipimo cha kiwango cha kasi ya kusafirisha data katika mtandao. Inapima kasi ya kupakua data kutoka kwenye ftp seva kwenda kwenye rununu (simu ya mkononi). Inapimwa kwa kilobits kwa sekunde (Kbps) ambapo watoa huduma hutakiwa kufikisha wastani wa 4000Kbps au zaidi.

3. Matokeo ya Ubora wa Huduma za Mawasiliano

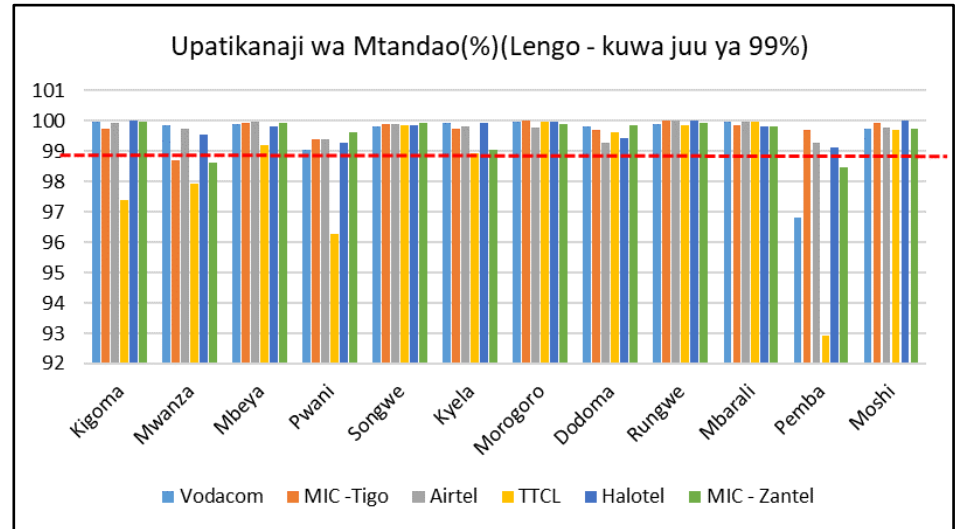
Ufuatao ni muhtasari wa matokeo ya ubora wa huduma za mawasiliano ya simu nchini Tanzania kwa kipindi cha Oktoba hadi Desemba 2022.

a) Upatikanaji wa Mtandao

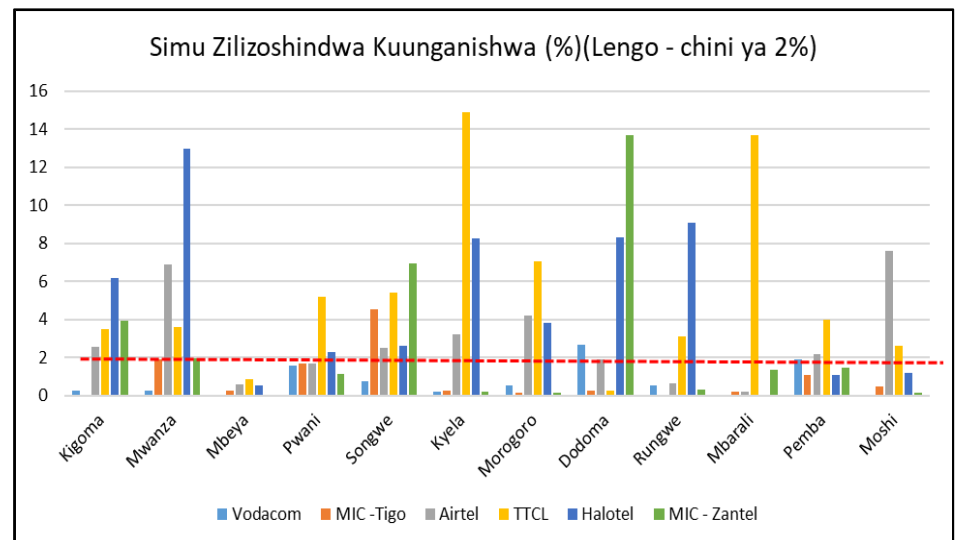
Airtel na Halotel walifikia lengo katika maeneo yote kumi na mawili (12) yaliyopimwa, Vodacom ilishindwa kufikia lengo kisiwani Pemba pekee, MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo mkoani Mwanza pekee, TTCL ilishindwa kufikia lengo Kigoma, Mwanza, Pwani, Kyela na Kisiwani Pemba huku MIC-Zantel ikishindwa kufikia lengo Mwanza na kisiwani Pemba kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 1.

b) Simu Zilizoshindwa Kuunganishwa

Vodacom ilishindwa kufikia lengo Dodoma Mjini pekee, MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo Songwe pekee huku MIC-Zantel ikishindwa kufikia lengo Kigoma, Songwe na Dodoma Mjini. Airtel ilishindwa kufikia lengo Kigoma, Mwanza, Songwe, Kyela, Morogoro, kisiwani Pemba na Moshi. TTCL ilishindwa kufikia lengo Kigoma, Mwanza, Pwani, Songwe, Kyela, Morogoro, Rungwe, Mbarali, Moshi na kisiwani Pemba. Halotel ilishindwa kufikia lengo Kigoma, Mwanza, Pwani, Songwe, Kyela, Morogoro, Dodoma Mjini na Rungwe kama ilivyoonyeshwa kwenye mchoro 2.



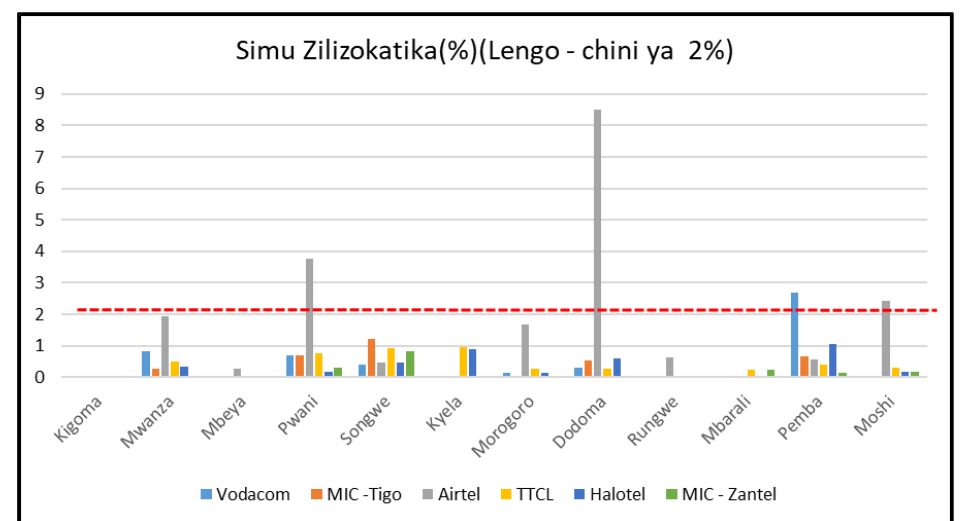
Mchoro 1: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma



Mchoro 2: Matokeo linganishi ya simu zilizoshindwa kuunganishwa

a) Simu Zilizokatika

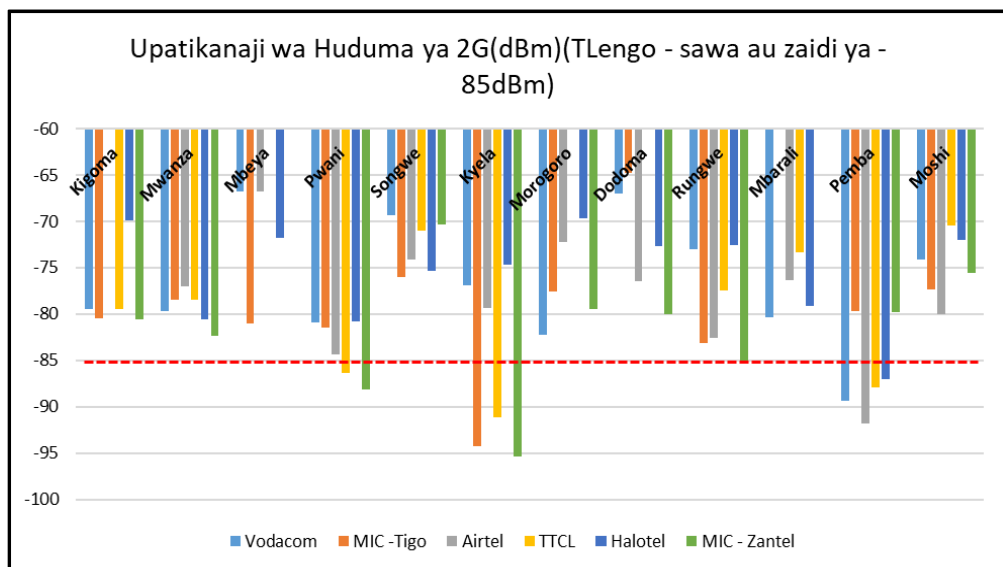
MIC-Tigo, TTCL, Halotel na MIC-Zantel walifikia lengo katika maeneo yote kumi na mbili (12), Vodacom ilishindwa kufikia lengo kisiwani Pemba pekee huku Airtel ikishindwa kufikia lengo Pwani, Dodoma Mjini na Moshi kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 3.



Mchoro 3: Matokeo linganishi ya Simu Zilizokatika

b) Upatikanaji wa Huduma ya 2G

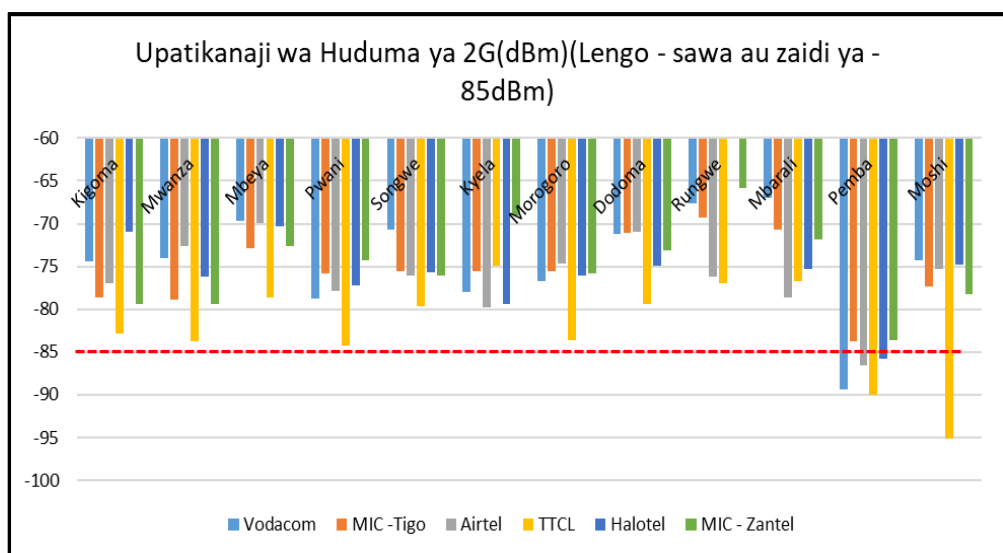
Vodacom, Airtel na Halotel zimeshindwa kufikia lengo kisiwani Pemba pekee, MIC-Tigo ilishindwa kufikia lengo Kyela pekee, TTCL ilishindwa kufikia lengo Pwani, Kyela na kisiwani Pemba huku MIC-Zantel ikishindwa kufikia lengo Pwani, Kyela na Rungwe kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 4.



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

c) Upatikanaji wa Huduma ya 3G

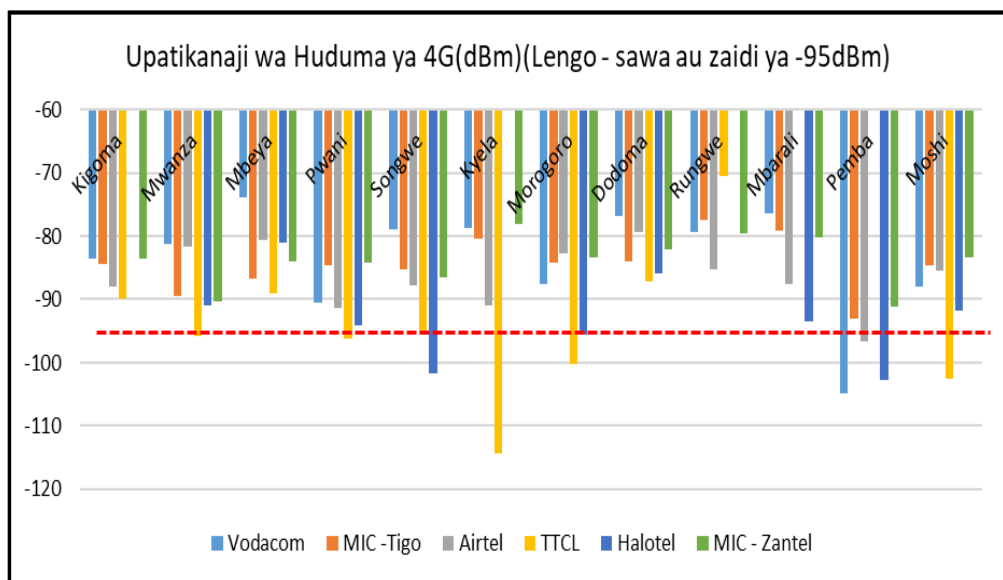
MIC-Tigo na MIC-Zantel zilifikia lengo katika maeneo yote kumi na mbili (12) ya huduma, Vodacom, Airtel na Halotel zilishindwa kufikia lengo kisiwani Pemba pekee huku TTCL ikishindwa kufikia lengo kisiwani Pemba na Moshi kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 5.



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

d) Upatikanaji wa Huduma ya 4G

MIC-Tigo na MIC-Zantel zilifikia lengo katika maeneo yote kumi na mbili ya huduma (12), Vodacom, Airtel ilishindwa kufikia lengo kisiwani Pemba pekee, Halotel ilishindwa kufikia lengo katika Songwe, Morogoro na kisiwani Pemba huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Mwanza, Pwani, Songwe, Kyela, Morogoro na Moshi kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 6.

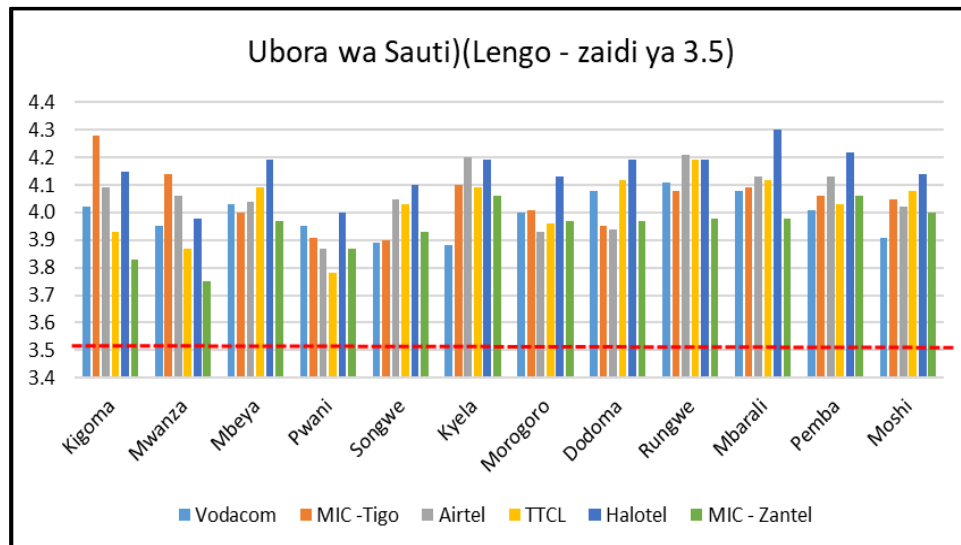


Mchoro 6: Matokeo linganishi ya Upatikanaji wa Huduma ya 3G

e) Ubora wa Sauti (MOS)

Vodacom, MIC-Tigo, TTCL, Airtel, Halotel na MIC-Zantel walifikia lengo katika

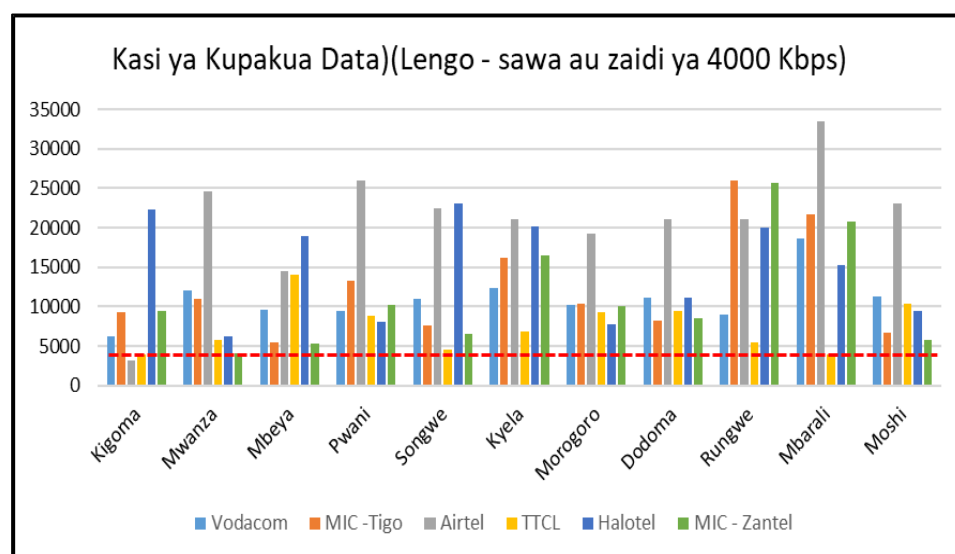
maeneo yote kumi na mbili (12) ya huduma kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 7.



Mchoro 7: Matokeo linganishi ya Ubora wa Sauti

f) Kasi ya Kupakua Data

Vodacom, MIC-Tigo, Halotel na MIC-Zantel walifikia lengo katika maeneo yote kumi na mbili (12), Airtel ilishindwa kufikia lengo Kigoma pekee huku TTCL ikishindwa kufikia lengo Kigoma na Mbarali kama inavyoonyeshwa kwenye Mchoro 8.



Mchoro 8: Matokeo linganishi ya Kasi ya Kupakua Data

4. Hitimisho

Matokeo haya ya vipimo vya ubora wa huduma yanadhihirisha kuwa **MIC-Tigo** inayoongoza kwa ubora kwa **kushindwa vigezo vitatu (3) tu**, ikifuatiwa na **Vodacom** iliyoshindwa vigezo sita (6), **MIC-Zantel** iliyoshindwa vigezo nane (8), **Halotel** iliyoshindwa vigezo kumi na tatu (13), **Airtel** iliyoshindwa vigezo kumi na nne (14) na ya mwisho ni **TTCL** iliyoshindwa vigezo ishirini na nane (28).

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.