

**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO  
YA  
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA**

**JIJINI DAR ES SALAAM**

**LALAMIKO NA. TCRA/LAL/02/29/MEI/2018**

**MBELE YA:**

<b>BI. VALERIE NDENEINGO – SIA MSOKA</b>	<b>-</b>	<b>MWENYEKITI</b>
<b>DKT. MZEE MNDEWA</b>	<b>-</b>	<b>MJUMBE</b>
<b>BW. JOHN DAFFA</b>	<b>-</b>	<b>MJUMBE</b>
<b>BW. LUCAS MWALONGO</b>	<b>-</b>	<b>MJUMBE</b>

**ABOUBAKARY ALLY .....MLALAMIKAJI**

**DHIDI YA**

**VODACOM TANZANIA PLC.....MLALAMIKIWA**

**UAMUZI**

**JULAI, 2018**

## **1.0 MUHTASARI WA LALAMIKO LA MLALAMIKAJI**

Katika shauri hili, mlalamikaji, Bw. Aboubakar Ally, mteja wa Mlalamikiwa, kampuni ya Vodacom Tanzania Limited, ambayo hutoa Huduma za Mawasiliano kwa leseni ya utoaji huduma za mawasiliano ya Kielektroniki aliyopewa na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania. (TCRA)

Mlalamikaji katika shauri hili analalamika dhidi ya Mlalamikiwa juu ya kutumiwa jumbe fupifupi bila ridhaa yake.

## **2.0 WASILISHO LA MLALAMIKAJI**

Siku ya usikilizwaji wa shauri hili Mlalamikaji alihudhuria mwenyewe/binafsi ambapo kwanza Mlalamikaji aliomba kuwasilisha mapendekezo yake kwa Kamati kama ifuatavyo:-

- a) Kuwa Sheria ya Makosa ya Mtandao iweke pia utaratibu juu ya jumbe zinazotumwa bila ridhaa, simu zinazopigwa bila ridhaa na kuungwanishwa kwenye huduma mbalimbali bila ridhaa;
- b) Mamlaka ya Mawasiliano kwa Mamlaka yake iweke utaratibu ili usajili wa nambari za simu ufanyike kwenye maeneo/ofisi za makampuni ya simu yenyewe;
- c) Bei ya laini za simu (SIM Card) ziongezwe .
- d) Nambari za simu za wateja wote zibadilishwe ili kuwalinda watumiaji;
- e) Jina la Kamati ya Malalamiko libadilishwe ili walalamikaji waweze pia kufikisha malalamiko yasiyohusu utumiaji. Mlalamikaji alipendekeza kuwa Kamati ya Malalamiko iitwe "Kamati ya Kushirikiana na Mamlaka nyingine katika Kutatua Malalamiko ya Wateja"
- f) Kuanzishwe utaratibu wa kuwazawadia watumiaji ili kujenga hali ya kujiamini (confidence);
- g) Kuwepo na Maafisa Elimu katika kampuni za simu na pia Mamlaka ya Mawasiliano ili kuelimisha umma;
- h) Nyaraka za Mamlaka ya Mawasiliano zinazotoa miongozo juu ya masuala ya watumiaji ziwepo kwenye makampuni ya simu;

- i) Kuwe na uwezekano wa mteja kupatiwa 'print outs' za jumbe kutoka kwenye simu yake pale inapohitajika;
- j) Kuwepo na dawati la Polisi katika ofisi za Mamlaka ya Mawasiliano.

Katika kuhitimisha wasilisho lake, Mlalamikaji aliomba Kamati imtaka Mlalamikiwa amlipe fidia kwa mujibu wa Sheria ya Makosa ya Mtandao, 2015.

**MAHOJIANO KATI YA MLALAMIKIWA NA MLALAMIKAJI: -**

- i. Juu ya jumbe alizotumiwa zilitoka wapi, mlalamikaji alijibu kuwa jumbe hizo zilitoka Kwa Mlalamikiwa;
- ii. Juu ya jina gani liliandikwa kwenye jumbe hizo, Mlalamikaji alijibu kuwa jumbe hizo zilikuwa na majina ya kampuni hiyo;
- iii. Alipohijiwa iwapo anaushahidi kuwa Mlalamikiwa amejipatia faida kwa kutuma jumbe hizo kwa Mlalamikaji, Mlalamikaji alieleza kuwa ni kweli Mlalamikiwa alipata faida kupitia *Umojabet* na kwamba mapato yaliyopatikana yanaonekana katika ubao wa Mlalamikiwa;
- iv. Alipohojiwa iwapo ana ushahidi kuwa kuna mikataba baina ya Makampuni yanayotuma jumbe hizo na Mlalamikaji, Mlalamikaji alisema kuwa ushahidi wake ni barua iliyotolewa na Mamlaka ya Mapato Tanzania;
- v. Alipoulizwa ni nani huitumia nambari yake ya simu, Mlalamikaji alijibu kuwa huitumia mwenyewe na watu anaowafahamu;
- vi. Alipoulizwa iwapo inawezekana mtu mwingine akapata nambari ya simu yake Mlalamikaji, alijibu kuwa anaamini hakuna mtu anayeweza kupata nambari yake ya simu isipokuwa kupitia kwa Mlalamikiwa. Na kuhusu iwapo kuna watu wenye nambari yake ya simu, Mlalamikaji alijibu kuwa hakukuwa na mtu mwenye nambari hiyo;
- vii. Alipohojiwa tena juu ya uwezekano wa mtu mwingine kuipata nambari yake Mlalamikaji alisema ana uhakika mtu mwingine hawezi kupata nambari hiyo isipokuwa ni Mlalamikiwa ndiye anayeitoa nambari hiyo;
- viii. Alipoulizwa iwapo ana ushahidi wowote, Mlalamikaji alisema ushahidi wake ni barua kutoka Mamlaka ya Mapato;

- ix. Alipoulizwa ana uhakika gani iwapo ni Mlalamikiwa ndiye aliyetoa nambari yake kwenda kwa watu wengine, Mlalamikaji hakuwa na jibu.

**MAHOJIANO YA KAMATI KWA MLALAMIKAJI: -**

- i. Alipohojiwa na Kamati juu ya uwepo wa majina kwenye jumbe alizotumiwa, Mlalamikaji alikiri kuwepo kwa majina hayo;
- ii. Alipohojiwa ni kwa nini alienda Mamlaka ya Mapato, Mlalamikaji alisema kuwa alienda huko ili kufahamu kama biashara yoyote yenye kipato ni lazima ilipe kodi;
- iii. Alipohojiwa zaidi juu ya uhakika kuwa miamala yote hulipiwa kodi, Mlalamikaji alijibu kuwa ni kweli kwamba miamala yote hulipiwa kodi;
- iv. Mlalamikaji alisisitiza kuwa jumbe hizo hazikuja mara moja bali zilikuwa zikijirudia mara kwa mara na kuwa hata baada ya kutoa taarifa kwa Mlalamikiwa jumbe hizo bado ziliendelea kuja.

Katika kuhitimisha, na kwa nyongeza juu ya yale aliyokwisha wasilisha, katika majumuisho yake ya mwisho, Mlalamikaji alisema kuwa makampuni ya simu yawe yanapokea vizuri wateja.

**3.0 MAELEZO YA MLALAMIKIWA**

Katika maelezo yake mbele ya Kamati, Bw. Lyatonga kutoka kitengo cha Huduma kwa Wateja cha Mlalamikiwa alieleza yafuatavyo:-

- i. Alikiri kupokea barua kutoka kwa kitengo cha masuala ya Sheria na kama ilivyo ada yao walifanya uchunguzi na baada ya hapo walimpa majibu mteja wao;
- ii. Kwamba kwa kifupi ni kwamba ilibainika kuwa hakukuwa na matangazo yoyote yaliyokuwa yakiendelea kwenda kwa Mlalamikaji;
- iii. Mlalamikiwa alikanusha kuwa Vodacom, hahusiki na utoaji wa nambari za simu za wateja na hivyo Mlalamikiwa hawakutoa nambari ya simu ya Mlalamikaji kwa mtu yeyote;
- iv. Alisisitiza zaidi kuwa Vodacom kama kampuni haina mahusiano na makampini yanayotuma jumbe hizo kwa Mlalamikaji;
- v. Kuwa jumbe alizotumiwa Mlalamikaji hazikutoka kwa Mlalamikiwa bali mtandao wa Mlalamikiwa ulihusika tu katika kupitisha jumbe hizo na kumfikishia mteja;

- vi. Alisema pia kuwa wateja au watumiaji wa huduma za simu wana uhuru wa kutuma jumbe kutoka kwa mteja mmoja kwenda kwa mwingine na kwamba Mlalamikaji hahusiki kuchunguza jumbe hizo na haruhusiwi kisheria kufanya hivyo; hivyo Mlalamikiwa hawezi kufahamu mteja anayetuma ujumbe kwa mteja mwingine ametoa wapi nambari ya mteja huyo.

**MAHOJIANO KATI YA MLALAMIKAJI NA MLALAMIKIWA:-**

- i. Juu ya taarifa za Mamlaka ya Mapato ni jumbe zipi na hutumwa kwa nani, Mlalamikiwa alijibu kuwa Vodacom ni wawezeshaji tu, huduma ya kutuma ujumbe ni huduma ambayo Mlalamikiwa hutoa kwa kuwezesha ujumbe kutoka kwa mtu mmoja kwenda kwa mwingine;
- ii. Alipohojiwa iwapo Moja spesho nao huchajiwa na Mlalamikiwa, Mlalamikiwa alijibu kuwa ujumbe huo ulitoka kwa Mlalamikaji;
- iii. Juu ya kwa nini Mlalamikaji hupokea jumbe hizo, Mlalamikiwa alisisitiza kuwa Mlalamikiwa yeye mtoa huduma na kazi yake kubwa ni kuhakikisha watu wanawasiliana kutoka sehemu 'A' kwenda 'B' lakini jumbe hizo hazitoki kwa Mlalamikiwa;
- iv. Alipoulizwa juu ya nambari \*150\*00# Mlalamikiwa alieleza kuwa nambari hiyo ni maalum kwa ajili ya huduma ya kutuma na kupokea pesa (Mpesa);
- v. Alipoulizwa, iwapo nambari hiyo ni ya Mpesa, sasa izeje watu wapate nambari yake, Mlalamikiwa alieleza kuwa suala hilo alishalitolea ufafanuzi;
- vi. Juu ya nini matokeo ya uchunguzi uliofanywa na Mlalamikiwa, Mlalamikiwa alisema kuwa kama alivyokuwa amekwisha jibu, Mlalamikiwa hahusiki na utoaji wa nambari za simu za wateja wake isipokuwa zikiombwa na mamlaka husika na kuwa Mlalamikiwa anawajibu wa kutunza siri za wateja wake.

**MAHOJIANO YA KAMATI KWA MLALAMIKIWA:-**

- i. Alipoulizwa na Kamati, baada ya kufikishwa kwa lalamiko la mteja, ni huduma zipi walizisitisha, Mlalamikiwa, alieleza kuwa walisitisha huduma za jumbe zote kwenye nambari ya mteja;
- ii. Kuhusu iwapo uchunguzi ulibaini kuwa kulikuwa na jumbe za matangazo kwa mteja, Mlalamikiwa alijibu kuwa inapobainika kuwa kuna ujumbe wowote ambao mteja hautaki basi husitisha ujumbe wa namna hiyo kumfikia mteja;

- iii. Mlalamikiwa alikiri kuwa baada ya kufanyika kwa uchunguzi, walibaini kuwa ni kweli kulikuwa na jumbe za matangazo kwenye nambari ya Mlalamikaji;
- iv. Kuhusu ushirikiano ya ushirikiano na makampuni yanayotoa huduma za matangazo, Mlalamikiwa alikana kuwa hana ushirikiano wowote na makampuni hayo bali ni juu ya huduma wanazozitoa;
- v. Mlalamikiwa alieleza kuwa baadhi ya wateja wake ni pamoja na makampuni hayo yanayojihusisha na utumaji wa jumbe za matangazo na kuwa kuna huduma ya kutuma jumbe nyingi kwa mara moja (bulk messaging) na hayo makampuni ndio huingia makubaliano na wateja wao ambao Mlalamikiwa hawafahamu;
- vi. Alipohojiwa ni muda gani huchukuwa toka mteja anapotoa taarifa juu ya jumbe zisizoridhiwa mpaka kuondolewa kwenye huduma hiyo, Mlalamikiwa alieleza kuwa kwa kawaida ni ndani ya saa 48 na wakati mwingine huchukuwa muda zaidi.

Katika kujumuisha hoja za utetezi wake, Mlalamikiwa alisema kuwa anamhakikishia Mlalamikaji kuwa Mlalamikiwa hahusiki na utoaji wa siri za wateja au hatoi nambari za wateja kwa watu wengine. Kwa upande wa huduma zilizolalamikiwa, Mlalamikiwa alisisitiza kuwa wahusika watumaji wa jumbe hizo ni hao waliooneshwa katika majina kwenye jumbe zilizotumwa.

Mlalamikiwa alisisitiza kuwa hakuanzisha wala kutuma ujumbe wowote kwenda kwa Mlalamikaji na kuwa hahusiki na utumaji wa jumbe hizo hivyo haoni sababu za kumlipa Mlalamikaji kwa kuwa Mlalamikiwa hajavunja sheria hasa hiyo Sheria ya Makosa ya Mtandao.

### **3.0 HOJA ZA KUZINGATIWA NA KAMATI**

Kamati ilipata wasaa wa kuwasilikiza na kuuliza maswali pande zote mbili, Mlalamikaji na Mlalamikiwa, ili kupata ufafanuzi.

Awali ya yote hakuna ubishi kuwa Mlalamikaji alitumiwa jumbe fupi katika nambari yake ya simu jambo ambalo hata Mlalamikiwa pia amelithibitisha kufanyika. Jambo ambalo halijapatiwa ufumbuzi hapa ni nani alihusika na utumaji wa jumbe hizo kwa Mlalamikaji.

Katika hili Kamati inaridhia hoja ya kwamba Mlalamikiwa ni wawezeshaji tu, huduma ya kutuma ujumbe ni huduma ambayo Mlalamikiwa hutoa ili kuwezesha ujumbe kutoka kwa mtu mmoja kwenda kwa mwingine;

Katika kuwasilisha utetezi wake Mlalamikiwa alisisitiza mbele ya Kamati kuwa Vodacom kama kampuni haina mahusiano na makampuni yanayotuma jumbe hizo kwa Mlalamikaji.

Mlalamikiwa alisema kuwa jumbe alizotumiwa Mlalamikaji hazikutoka kwake kwani Vodacom ilihusika tu katika kupitisha jumbe hizo na kumfikishia mteja.

Baadaye wakati akihojiwa na Kamati juu ya ushirikiano wake na makampuni yanayotoa huduma za matangazo, pamoja na kuwa Mlalamikiwa alikana kuwa hana ushirikiano wowote na makampuni hayo, hata hivyo alieleza kuwa baadhi ya wateja wake ni pamoja na makampuni hayo yanayojihusisha na utumaji wa jumbe za matangazo na kuwa kuna huduma ya kutuma jumbe nyingi kwa mara moja (bulk messaging) na hayo makampuni ndio huingia makubaliano na wateja wao ambao Mlalamikiwa hawafahamu. Maelezo haya ya Mlalamikiwa yanajichanganya kwa kuwa awali wanasema hawana mahusiano yoyote na wanaotuma jumbe hizo na papo hapo kusema kuna huduma ya jumbe za matangazo yanayotolewa na makampuni mengine. Hii ni kiashiria kuwa Mlalamikiwa kwa namna moja au nyingine anafahamu uwepo wa utumaji wa jumbe fupifupi kwa ajili ya matangazo. Ndiyo maana alipohojiwa iwapo "Mojaspesho" nao huchajiwa na Mlalamikiwa, Mlalamikiwa alikiri kuwatambua na kueleza kuwa hao hutuma jumbe za matangazo kwa wateja.

Ni maoni ya Kamati kuwa, pamoja na kwamba yawezekana Mlalamikiwa hahusiki moja kwa moja katika kutuma jumbe za matangazo kwa wateja wake, ikiwa ni pamoja na Mlalamikaji katika shauri hili, ni dhahiri kuwa Mlalamikiwa anafahamu uwepo wa wanaotuma jumbe hizo kwa wateja wake na kwa namna hii anawajibu wa kuhakikisha utumaji wa jumbe hizo hauvunji sheria.

Kamati haikubaliani na hoja ya kwamba Mlalamikiwa hana uhusiano wowote na makampuni yanayotuma jumbe hizo hata kama hajihusishi na utoaji wa nambari za simu kwa watu wa nje (third parties).

Kamati imejiridhisha kuwa ni kweli kulikuwa na utumaji wa jumbe fupi za matangazo kwa Mlalamikaji hata hivyo inaonesha pia kuwa baada ya Mlalamikaji kuanza kufuatilia ili kuweza kuondokana na adha ya kupokea jumbe hizo Mlalamikiwa hakuchukua hatua stahiki mara moja ili kutatua tatizo la mteja.

Kamati imeyapokea masuala kadhaa yaliyoorodheshwa na mlalamikaji kama maoni yake kwa Kamati hii na kwa Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania. Maoni hayo yatapitiwa kwa kadiri itakavyofaa.

Kamati iliona kuwa hoja ya mlalamikaji kuhusu mapato au faida itokanayo na jumbe hizo ni suala la Mlalamikiwa na lile linalohusu kuhusu upotevu wa kodi na masuala yanayohusiana nayo ni la mamlaka inayohusika na masuala ya kodi. Vivyo hivyo kuhusiana na suala la Sheria ya Makosa ya Mtandao, 2015 Kamati imeona kuwa ni sheria

inayojihusisha na makosa ya jinai, na hivyo haita jihusisha nayo kwani yako nje ya mamlaka ya Kamati hii.

#### **4.0 UAMUZI WA KAMATI**

Pamoja na kwamba Kamati imejiridhisha kuwa Mlalamikiwa hajahusika moja kwa moja na utumaji wa jumbe alizotumiwa Mlalamikaji lakini kwa kuwa kumekuwa na hali ya ulegevu katika kuchukua hatua mara moja baada ya Mlalamikaji kutoa taarifa juu ya kupokea jumbe za matangazo na kutaka jumbe hizo zisitishwe, ni maoni ya Kamati kuwa ni wajibu wa Mlalamikiwa kuwajibika kwa usumbufu alioupata Mlalamikaji katika kushughulikia suala hili.

Kwa mantiki ya maelezo hapo juu, Kamati inaamuru kama ifuatavyo:-

1. Mlalamikiwa kumlipa Mlalamikaji ndani ya siku 30 Shilingi 1,500,000, kama fidia kwa usumbufu wa ufuatiliaji suala hili; na
2. Mlalamikiwa kumwandikia mlalamikaji barua ndani ya siku 30 kumuomba radhi Mlalamikaji kwa usumbufu.

Haki ya kukata rufaa ipo wazi kwa yeyote ambaye hata ridhishwa na uamuzi wa Kamati katika shauri hili.

Imetolewa leo Tarehe **20 Julai, 2018**, hapa **Dar es Salaam**.

**Bi. VALERIE NDENEINGO-SIA MSOKA,**

