MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO

LALAMIKO Na: TCRA/LAL/30/JANUARY/2019

KATI YA

ADELINE LYARUU...MLALAMIKAJI

DHIDI YA

VODACOM (T) PLC..MLALAMIKIWA

MBELE YA:

Valerie N. Msoka	-	Mwenyekiti
Dr. Mzee S. Mndewa	-	Mjumbe
John W. Daffa	-	Mjumbe
Jehovannes Zacharia	-	Mjumbe

UAMUZI

ADELINE LYARUU DHIDI YA VODACOM (T) PLC

Mlalamikiwa Vodacom (T) PLC (Vodacom), amepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ya kutoa huduma ya mawasiliano kwa njia ya simu. Mlalamikaji, Bi. Adeline Lyaruu, ni mteja wa NMB Bank kupitia Akaunti nambari 20102519061 ambayo imeunganishwaa katika huduma ya *"mobile banking"*. Mlalamikaji alalamikia kuibiwa pesa zake kiasi cha shilingi 7,699,360 katika akaunti yake ya NMB kupitia namba 0758 163 984 ambayo imesajiliwa na Vodacom (Mlalamikiwa) kwa jina la ALI ALI. Mlalamikaji anaiomba Kamati hii imuamuru Mlalamikiwa kumlipa pesa zake TZS 7,969,360/= kutokana na uzembe uliofanywa kwa kushindwa kutoa taarifa alizoombwa na Jeshi la Polisi ili kufanikisha upelelezi wa kesi aliyoifungua.

Siku ya usikilizwaji wa lalamiko, Mlalamikaji alifika kutoa ushahidi wake akiwa mwenyewe na alieleza kuwa anakumbuka mwaka 2015, akiwa nyumbani alipigiwa simu na mtu aliyejitambulisha kuwa ni mfanyakazi wa NMB ambaye alimweleza kuwa NMB wamekuwa wakifanya maboresho ya NMB Mobile Banking na kumpa maelekezo ya kufanya katika simu yake. Baada ya wiki moja alienda benki na kukuta kiasi cha TZS 7,969,360/= zimepotea katika akaunti yake ya NMB. Maofisa wa NMB walimjulisha kuwa alikuwa ametapeliwa na kwamba pesa hizo ziliingia kwenye namba 0758 163 984 na kumshauri atoe taarifa kituo cha Polisi.

Mlalamikaji alienda kutoa taarifa kwenye kituo cha Polisi kilichopo Kijitonyama Mabatini na akapewa namba ya kumbukumbu ya taarifa hiyo (RB) na pia akapatiwa mpelelezi wa kushughulikia kesi yake. Mpelelezi alitakiwa kuomba *"print out"*, hivyo basi, tarehe 22/04/2015 Polisi walimwandikia Mlalamikiwa barua kuomba taarifa za mmliki wa namba 0758 163 984. Kutokana na taarifa alizopewa na mpelelezi wa shauri lake, Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa Mlalamikiwa hakujibu barua hiyo.

Tarehe 13/10/2015 barua nyingine iliandikwa na Jeshi la Polisi kwa Mlalamikiwa kuomba taarifa za namba hiyo, na ndani ya wiki moja Mlalamikiwa alijibu barua hiyo kwa kueleza kuwa namba hiyo imesajiliwa kwa jina la mtu anayejulikana kama ALI ALI

na kwa muda huo mtu huyo alikuwa hapatikani hewani. Hata hivyo hawakuweza kutoa (*CDR)* za namba hiyo kwa madai kuwa taarifa hizo hazipatikani kwa kuwa miezi mitatu imeshapita.

Tarehe 18/03/2016 Mlalamikaji aliandika barua ya malalamiko TCRA, ambapo tarehe 21/06/2016 TCRA iliitisha kikao baina yake na Mlalamikiwa. Katika kikao hicho Mlalamikiwa ilidai kuwa hakuwahi kupata barua kutoka Jeshi la Polisi ilioandikwa tarehe 22/04/2015. TCRA ilimtaka Mlalamikaji athibitishe endapo barua hiyo ya Polisi iliyoandikwa tarehe 22/4/2015 ilipokelewa na Mlalamikiwa. Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa alifika katika Kitengo cha Uhalifu wa Mitandao cha Jeshi la Polisi na kuonana na afande Abdalah ambaye alimhakikishia kuwa Mlalamikiwa alipokea barua ya Jeshi la Polisi ya tarehe 22/04/2015 mnamo tarehe 20/05/2015. Mlalamikaji aliieleza Kamati kuwa tarehe 17/04/2018 kilifanyika kikao kingine ofisini kwa Mkuu wa Polisi Mkoa (RCO) ambapo Polisi waliendelea kusisitiza kuwa barua yao ya tarehe 22/04/2015 ilipokelewa na Mlalamikiwa.

Ndipo baadae Mlalamikaji aliamua kujaza fomu ya Malalamiko katika Kamati ya Malalamiko ya Mamlaka ya Mawasiliano. Baada ya kupokea wito wa kutoa ushahidi katika Kamati, Mlalamikaji alienda Polisi kuomba wampatie ushahidi lakini alijulishwa kuwa wanahitaji wito maalum kutoka TCRA.

Mlalamikaji alipohojiwa na wakili wa Mlalamikiwa alidai kuwa mpelelezi wa kesi yake ndiye aliyekuwa akipeleka barua za Jeshi la Polisi katika ofisi za Mlalamikiwa. Mlalamikaji alikiri kuwa barua iliyokuwa ikilalamikiwa ambayo ni ya tarehe 22/04/2015 ilikuwa haina muhuri wa Mlalamikiwa kuonyesha kuwa barua hiyo ilipokelewa na Mlalamikiwa. Aidha, Mlalamikaji aliieleza Kamati kuwa hajui ni hatua gani zimechukuliwa na Jeshi la Polisi katika kukamilisha upelelezi wa kesi yake. Mlalamikaji pia alikiri kuwa hakujiridhisha kuwa mtu aliyempigia simu siku ya tukio alikuwa ni mfanyakazi wa NMB kabla ya kutoa taarifa zake kwa mtu huyo.

Katika mahojiano baina ya Mlalamikaji na Kamati, Mlalamikaji aliieleza Kamati kuwa alikuwa akimiliki laini mbili za simu ambazo ni 0715 299 847 ambayo ni ya mtandao wa Tigo na 0784 299 847 ya mtandao wa Airtel. Alieleza kuwa amejisajili kwenye

huduma ya NMB Mobile Banking kwa kutumia laini ya Airtel. Kabla ya tukio hakuwahi kupata ujumbe wowote kutoka NMB na hakumbuki kama aliwahi kupata mafunzo juu ya matumizi ya huduma hiyo ya kibenki. Mlalamikaji alidai kuwa alipigiwa simu kutoka namba 0789 337 411 ambayo ni ya Airtel lakini alipeleka malalamiko yake kwa Mlalamikiwa kwa kuwa taarifa ya muamala ya kibenki ya NMB ilionyesha kuwa pesa zilizotoka katika akaunti yake ziliingia kwenye namba 0758 163 984 ambayo ni ya mtandao wa Mlalamikiwa. Mlalamikaji alidai kuwa anaamini iwapo Mlalamikiwa angejibu barua ya Jeshi la Polisi ya tarehe 22/04/2015, mwizi wa pesa zake angepatikana na hivyo malalamiko yake yasingefika katika Kamati hii.

Katika mawasilisho yake ya mwisho Mlalamikaji aliwasilisha kuwa uzembe ulifanyika kwa upande wa Mlalamikiwa kwa kutokutoa taarifa muhimu katika ushahidi wa kesi yake kwa wakati, hivyo basi, Mlalamikiwa kwa namna moja au nyingine anahusika na upotevu wa pesa zake na kuomba Kamati ilifanyie kazi suala lake.

Kwa upande wa Mlalamikiwa ambaye ni Vodacom (T) PLC, aliwakilishwa na Mawakili wawili ambao ni Bwana Thomas Sipemba na Bi. Anjela Paulo. Mlalamikiwa alikuwa na shahidi mmoja Bwana James Wawenje ambaye ni Meneja wa kitengo cha Ulinzi na Usalama cha Mlalamikiwa. Shahidi huyu akiongozwa na wakili wa Mlalamikiwa Bwana Thomas Sipemba alieleza kuwa kazi yake ni kuhakikisha usalama kwa kushirikiana na wadau wa sheria katika kutoa taarifa. Alieleza kwamba kwa kawaida chombo husika huleta barua ya maelekezo na ikifika kwa Mlalamikiwa hugongwa mhuri kwa tarehe husika ndipo hupelekwa kwenye kitengo husika.

Shahidi Bwana James Wawenje alieleza kuwa mnamo tarehe 19/10/2015 Mlalamikiwa alipokea barua toka kwa RCO Kinondoni na kuifanyia kazi. Barua hiyo ilikuwa ikiomba taarifa za namba 0758 163 984 zinazoanzia tarehe 10/04/2015 mpaka 21/04/2015. Tarehe 22/ 10/2015 alijibu barua hiyo ambapo alilieleza Jeshi la Polisi kuwa namba hiyo imesajiliwa kwa jina la ALI ALI na haikuwa hewani kwa muda huo na kuwajulisha kuwa mitambo yake haitoi taarifa za wateja wake zaidi ya miezi mitatu nyuma, hivyo basi kushindwa kutoa taarifa za "*printout*" zilizoombwa.

Kwa taratibu za utendaji kazi wa Mlalamikiwa, barua hujibiwa ndani ya siku za kazi 2 hadi 30 na zile zenye udharura hujibiwa ndani ya saa 1 mpaka 3. Shahidi alitoa bila kipingamizi barua pepe na barua iliyojibiwa na Mlalamikiwa kwenda kwa Jeshi la Polisi kama ushahidi kwa upande wa Mlalamikiwa. Alieleza wazi kuwa Mlalamikiwa hajawahi kupokea barua nyingine inayohusu jambo hilo kutoka Jeshi la Polisi isipokuwa hiyo ya tarehe 13/10/2015.

Shahidi wa Mlalamikiwa alipohojiwa na Mlalamikaji juu ya utayari wa Mlalamikiwa kufanya uhakiki wa barua ya tarehe 22/04/2015, shahidi alisema kuwa Mlalamikiwa hana uwezo wa kuiomba kutoka Jeshi la Polisi labda Kamati hii isaidie kufanya hivyo.

Shahidi alipohojiwa na Kamati juu ya utaratibu wa kupokea barua za Jeshi la Polisi alieleza kuwa, askari anayeleta barua husaini kitabu na pia hupewa barua moja yenye mhuri kama ushahidi kuwa barua hiyo imepokelewa na Mlalamikiwa. Kwa kawaida askari ndiye huwa na *"dispatch"* na huondoka nayo baada ya kusainiwa. Alieleza kuwa taarifa za kupokea na kutoa simu pamoja na jumbe za simu haziwezi kupatikana baada ya miezi mitatu. Alieleza kuwa hana uhakika endapo namba inayolalamikiwa kupokea pesa za Mlalamikaji bado inatumika kwani sheria inakataza kuangalia taarifa za wateja bila idhini ya Jeshi la Polisi au TCRA. Alikiri kupokea barua ya TCRA ya tarehe 29/5/2018 ambapo alidai kuwa katika majibu yao hawakuzungumzia chochote kuhusu barua ya Jeshi la Polisi ya tarehe 22/04/2015.

Katika mawasilisho yake ya mwisho, Mlalamikiwa kupitia wakili wake Bwana Thomas Sipemba aliwasilisha kuwa chanzo cha mgogoro huu ni simu aliyopigiwa Mlalamikaji ambayo hata haikutoka kwenye mtandao wa Mlalamikiwa. Upotevu wa pesa ulitokea kutokana na uzembe wa Mlalamikaji. Mazingira yanaonyesha kuwa Mlalamikaji alitoa taarifa zake muhimu zilizopelekea kutolewa kwa pesa zake katika akaunti yake ya NMB. Ushahidi unaonyesha Mlalamikiwa alitoa taarifa ipasavyo ndani ya siku tatu tu tangu kupokea kwa maombi ya taarifa hiyo. Aidha, Mlalamikiwa hakuwa na sababu ya kutokutoa taarifa hizo. Wakili aliiambia Kamati kuwa mpaka sasa hakuna malalamiko yoyote yaliyofanywa na Jeshi la Polisi kwa Mlalamikiwa kuhusiana na suala hili.

Wakili Sipemba aliendelea kuieleza Kamati kuwa upelelezi katika suala hili unahusu taasisi nyingi ambazo ni pamoja na NMB, Vodacom, Airtel na Tigo. Wakili aliiomba Kamati katika kufikia uamuzi wake kuzingatia kuwa Jeshi la Polisi halijakamilisha upelelezi wake, na hiyvo ni mapema mno kwa Kamati kufanya uamuzi kuwa Vodacom wamefanya uzembe. Ili kuzuia malalamiko yasiyo na mantiki kama haya, Mlalamikiwa aliiomba Kamati imuamuru Mlalamikaji kulipa gharama za uendeshaji wa shauri hili.

Baada ya kupitia ushahidi na mawasilisho ya pande zote mbili, Kamati ilifanya uchunguzi kubaini endapo Mlalamikaji alikuwa na uhusiano na Mlalamikiwa ambao unampa uwezo wa kumshataki katika Kamati hii. Ni suala lisilo na ubishani kuwa Mlalamikaji hakuwa mteja wa Mlalamikiwa. Mlalamikaji kama alivyoeleza kuwa suala hili lilikuwa ni la kijinai na hivyo alitoa taarifa Jeshi la Polisi, akitegemea kuwa lingefanya uchunguzi na kubaini watu waliohusika na utapeli huo ili waweze kuchukuliwa hatua za kisheria.

Kwa kuwa suala hili limefikishwa Polisi na lina sura ya jinai, Kamati hii haina dhamana ya kulitolea uamuzi.

Mlalamikaji na Mlalamikiwa kila mmoja atabeba gharama zake alizotumia kuendesha shauri hili.

Mlalamikiwa na Mlalamikaji wote wana haki ya kukata rufaa katika Baraza la Ushindani (Fair Competition Tribunal – FCT) ndani ya siku 21 endapo watakuwa hawajaridhishwa na uamuzi wa Kamati.

Imetolewa leo tarehe......27..................Mwezi.......03..............., 2019, Dar es Salaam.

....

Valerie N. Msoka

MWENYEKITI

MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA
20 BARABARA YA SAM NUJOMA
S. L. P. 474
14414 DAR ES SALAAM
TANZANIA