MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO

LALAMIKO Na: TCRA/LAL/01/FEBRUARI/2019

KATI YA

BAHATI MAKENE ....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

BAHATI MAKENE DHIDI YA VODACOM (T) PLC

Mlalamikaji katika lalamiko hili Bi Bahati Makene ni mteja wa Vodacom (T) PLC. Mlalamikiwa ni kampuni ya Vodacom (T) PLC ambayo imepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ya kutoa huduma ya mawasiliano kwa njia ya simu.

Mlalamikaji alikuwa ni mmiliki wa namba ya simu 0754 070810 iliyotolewa na Mlalamikiwa. Mlalamikaji ameleta malalamiko katika Kamati ya Malalamiko ya TCRA dhidi ya Mlalamikiwa akimtuhumu kwa kufanya "*SIM swap*" katika laini ya simu 0754 070 810 bila idhini yake, kitendo kilichomsababishia Mlalamikaji kupata madhara. Mlalamikaji anaomba kupewa stahiki zifuatazo:-

a) Fidia ya TZS milioni 30 (30,000,000/=) kwa kupoteza biashara, uvunjaji wa haki ya usiri, na kumsabibishia usumbufu,
b) Mlalamikiwa kumrejeshea laini yake 0754 070 810 ambapo kwa sasa inamilikiwa na mtu mwingine.

Shauri lililetwa mbele ya Kamati hii mnamo tarehe 01 Februari, 2019, ambapo Mlalamikaji alifika mbele ya Kamati akiwa mwenyewe wakati Mlalamikiwa aliwakilishwa na wakili Bi Angela Paulo akiambatana na shahidi Bwana Alex Nkondola.

Katika ushahidi wake, Malalamikaji aliieleza Kamati kuwa mnamo 21/10/2017 majira ya saa nane ghafla aliona simu yake haina mtandao. Alijua ni kitu cha kawaida, ilipofika jioni alimuuliza mwenzake na kuambiwa kuwa mtandao ulikuwepo. Aliweka laini kwenye simu nyingine lakini bado tatizo lilikuwepo. Mlalamikaji alipiga simu kwenye kitengo cha huduma kwa wateja cha Mlalamikiwa na akaambiwa laini yake ina matatizo na kuelekezwa kuwa aende kwa wakala wa Mlalamikiwa.

Siku iliyofuata, Mlalamikaji alipigiwa simu toka nyumbani kwa wazazi wake wakimlalamikia kuwa wakipiga simu yake inapokelewa na sauti ya kiume. Alipigiwa simu pia na mdogo wake naye akilalamikia kupokelewa na sauti ya kiume. Mlalamikaji alimpigia Mlalamikiwa na kumweleza tatizo hilo hata hivyo alishauriwa kufika katika ofisi

za Mlalamikiwa siku iliyofuata, kwani siku hiyo ilikuwa ni Jumapili na ofisi zilikuwa zimefungwa.

Kutokana na hasira alizokuwa nazo Mlalamikaji juu ya Mlalamikiwa, alishindwa kufika katika ofisi za Mlalamikiwa kama alivyoelekezwa na badala yake aliamua kumwomba mwanasheria amwandikie nyaraka za kupeleka Mamlaka ya Mawasiliano na nyingine kwa Mlalamikiwa. Baada ya kupokea barua ya Mlalamikaji, Mlalamikiwa alimpigia simu na kumpa Mlalamikaji ofa ya kifurushi cha mwaka mzima kama suluhisho la suala hilo, lakini aliikataa.

Mlalamikaji alieleza kuwa madhara aliyoyapata kutokana na *"SIM swap"* kufanyika kwenye laini yake ni pamoja na kupoteza heshima kwa ndugu zake, kuachwa na mchumba wake tena akiwa mjamzito na baada ya mtoto kuzaliwa baba wa mtoto kumkataa mtoto. Mlalamikaji pia aliieleza Kamati kuwa alipata usumbufu akiwa chuoni kwa kufuatilia laini yake badala ya kufuatilia masomo, na alipata msongo wa mawazo na kuzimia mara kadhaa. Aidha, katika kulifuatilia suala hili, Mlalamikaji aliingia gharama mbali mbali zikiwemo nauli. Mpaka sasa laini ya Mlalamikaji ipo kwenye usajili wa mtu mwingine anayejulikana kwa jina la SUSAN SITO ambapo mtumiaji huyo ana uwezo wa kuona taarifa za Mlalamikaji katika mtandao wa Facebook.

Mlalamikaji aliimbia Kamati kuwa amekuwa akiitumia laini yake yenye namba 0754 070 810 kwa muda wa miaka mitano kabla Mlalamikiwa hawajamfanyia "SIM Swap". Mlalamikaji anaamini kuwa Mlalamikiwa alidhamiria kutenda hayo kwa kumpatia usajili mtu mwingine kwa laini ambayo anafahamu wazi kuwa ni ya Mlalamikaji. Mlalamikaji aliiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa kumlipa fidia ya TZS Milioni 30 pamoja na fidia zingine ambazo Kamati itaona anastahili kulipwa.

Mlalamikaji alipohojiwa na wakili wa Mlalamikiwa Angela Paulo alikiri kuwa wakati anapatwa na tatizo hili alikuwa akimiliki laini mbili, Vodacom na Tigo na alipigiwa simu kwa laini ya Tigo na ndugu zake kujulishwa kuwa laini yake ya Vodacom ilikuwa ikipokelewa na sauti ya kiume. Alieleza kuwa wakati mawasiliano yanakatika katika simu yake yenye laini ya Vodacom alikuwa akifanya mawasiliano na mteja. Mlalamikaji

aliambia Kamati kuwa hakufika na vithibitisho vyovyote kuthibitisha kuwa alipata msongo wa mawazo kutokana na *"SIM swap".* Mlalamikaji alieleza kuwa aligundua kuwa lani yake kwa sasa imesajiliwa kwa jina la Susan mnamo tarehe 23/01/2019. Mlalamikaji alisema hajui ni kwa kipindi cha muda gani laini isipotumika hugaiwa kwa mtu mwingine.

Katika Mahojiano baina ya Kamati na Mlalamikaji, Mlalamikaji alieleza kuwa amepoteza mahusiano na mzazi mwenzake baada ya mzazi mwenzake huyo kumpigia simu katika laini yake ya Vodacom na simu hiyo kupokelewa na mwanaume. Mlalamikaji alikiri kuwa yeye ndiye aliyekataa kurejeshewa laini na Vodacom baada ya *'SIM swap"* kwani shida yake ilikuwa ni haki yake na si laini. Mlalamikaji aliambia Kamati kuwa alipokea ujumbe kutoka Facebook kupitia barua pepe kuwa kuna mtu anaangalia taarifa zake kupitia namba yake na kushauriwa kubadilisha namba, hata hivyo, hakufanya chochote. Mlalamikaji alipohojiwa kwa nini hakwenda kwenye duka la Mlalamikiwa alipoelekezwa kufanya hivyo ili suala lake lipatiwe ufumbuzi, aliieleza Kamati kuwa hakufanya hivyo kwa kuwa alikuwa na hasira. Alipoulizwa kukokotoa fidia ya TZSTZS30,000,000 anayoiomba mbele ya Kamati, alieleza ni kwa ajili ya kuvunjiwa haki yake ya usiri, heshima, uaminifu, na ugonjwa uliompata.

Katika mawasilisho yake ya mwisho Mlalamikaji hakuwa na lakusema zaidi ya kuomba Kamati iangalie namna ya kumsaidia juu ya gharama alizozipoteza katika kushughulikia suala hili.

Katika utetezi wake mbele ya Kamati, Mlalamikiwa aliweza kuleta shahidi mmoja Bwana Alex Nkondola kutoka Kitengo cha Malalamiko na Huduma kwa Wateja cha Vodacom. Shahidi huyo akiongozwa na wakili wa Mlalamikiwa Angela Paulo aliielezea Kamati kuwa Mwaka 2017 shauri la Mlalamikaji lilifika dawati la malalamiko la Mlalamikiwa. Shahidi alieleza kuwa Mlalamikaji alidai laini yake haifanyi kazi. Alitoa taarifa kwa kutumia laini namba 0744 727 070. Mlalamikaji alipiga call centre tarehe 22/10/2017 wakati tukio lilitokea tarehe 21/10/217. Baada ya kupokea lalamiko walianza uchunguzi kujiridhisha. Baada ya uchunguzi Mlalamikiwa aligundua kuwa "SIM swap" ilifanyika bila uwepo wa nyaraka muhimu zinazozihitajika kisheria. Uchunguzi uliofanywa na ofisi ya makao

gharama zake za usafiri. Shahidi alieleza kuwa kwa kipindi ambacho *"SIM swap"* ilifanyika mtandao ulikuwa na uwezo wa kufanya swap bila kuwepo kwa nyaraka zozote ijapokuwa Mlalamikiwa alikuwa akifanya *"SIM swap"* baada ya kujiridhisha kuwa anayefanya swap ni mmiliki halali wa namba husika.

Wakili wa Mlalamikiwa Angela Paulo alifanya mawasilisho ya mwisho kwa kuwasilisha kuwa: Mlalamikiwa anakiri kufanyika kwa *"SIM swap"* katika namba ya Mlalamikaji bila idhini ya Mlalamikaji. Mlalamikiwa anakubali kosa hilo na alikuwa tayari kusuluhisha tatizo hilo kwa kumrejeshea namba Mlalamikaji pamoja na kumpatia kifurushi cha ofa ya RED RELAX ambapo hata hivyo Mlalamikaji hakuwa alikataa. Alihitimisha kuwa malalamiko ya Mlalamikaji hayana msingi kwani ameshindwa kuthibitisha mbele ya Kamati madai ya fidia ya TZS 30,000,000.

Baada ya kupitia ushahidi pamoja na mawasilisho ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa, Kamati ilibaini kuwa ni hoja isiyo na ubishani na pande zote mbili kuwa, *"SIM swap"* ilifanyika katika namba ya Mlalamikaji ambayo ni 0754 070 810.

Kamati pia ilibaini na kuzingatia kuwa, ni hoja isiyo na ubishani baina ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa kuwa namba 0754 070 810 ambayo ilikuwa ikimilikiwa na Mlalamikaji kwa sasa Mlalamikiwa amempa na kumsajili mteja mwingine anayejulikana kwa jina la Susan.

Kamati pia ilibaini kuwa ni hoja isiyo na ubishani kuwa, Mlalamikiwa alitambua kosa lake mapema na kutoa suluhu kwa kutaka kumrejeshea Mlalamikaji namba yake pamoja na kumpatia ofa ya kifurushi cha dakika za maongezi na intaneti maarufu kwa jina la RED RELAX kwa kipindi cha mwaka mzima, jambo ambalo Mlalamikaji hakuliridhia.

Hoja pekee iliyokuwa mbele ya Kamati hii ni endapo Mlalamikaji anastahili fidia ya TZS 30,000,000 ikiwa ni fidia kutokana na kuingiliwa usiri wake, kuachwa na mzazi mwenzake, kuugua msongo wa mawazo (presha) na gharama za kufuatilia shauri hili kama alivyoeleza kwenye fomu ya Malalamiko. Mlalamikaji alipewa taarifa ya usikilizwaji wa shauri hili siku 14 kabla na kujulishwa kuwa afike na mashahidi au kitu chochote

makuu ya Mlalamikiwa ilibaini kuwa mtu anayejulikana kwa jina la Mathias Kalawa aliyefanya "SIM swap" kwa laini inayolalamikiwa alishafukuzwa kazi. Shahidi alitoa nakala ya ujumbe wa meseji toka kwa wakala wa Mlalamikiwa kutoka Iringa kama ushahidi ambapo Mathias alikuwa anafanya kazi.

Aliendelea kuieleza Kamati kuwa Mlalamikiwa alimpigia simu Mlalamikaji na kuomba kumrejeshea laini yake pamoja na kumpa ofa ya kifurushi cha RED RELAX. Hata hivyo Mlalamikaji alikataa. Aidha, shahidi alieleza kuwa mazingira ambayo "*SIM swap*" inaweza kufanyika bila kuwepo kwa nyaraka ni pale meneja anapoidhinisha. Alikiri kuwa tatizo la Mlalamikaji lililitokea 2017 baada ya hapo walifanya maboresho kwenye mfumo wao.

Shahidi pia aliiambia Kamati kuwa ni kawaida namba isipotumika kwa muda wa mwaka mmoja inasitishwa na kupewa kwa mteja mwingine. Alikiri kuwa ni kweli laini namba 0754 070 810 iliyokuwa ikimilikiwa na Mlalamikaji kwa sasa imesajiliwa kwa jina la Susan na kutoa uthibitisho wa chapisho kuonyesha usajili. Susan alipewa namba hiyo mnamo tarehe 19/11/2018 baada ya namba kutokuwa hewani kwa muda wa zaidi ya mwaka mmoja. Na aliieleza Kamati kuwa ni mtandao (systems) ambao ndiyo unatambua kama namba haitumiki na kutoa taarifa.

Mlalamikaji alipata wasaa wa kumhoji shahidi wa Mlalamikiwa, ambapo alipoulizwa endapo ana ushahidi kuonyesha kuwa Mlalamikaji alikutana na wakala wa Mlalamikiwa huko Iringa, shaidi alieleza kuwa ushahidi aliokuwa nao ni barua pepe pekee toka kwa wakala wao aliyepo Iringa

Shahidi alipohojiwa na Kamati hii alikiri tena kuwa kweli "*SIM swap" ilifanyika* katika laini ya Mlalamikaji bila idhini ya Mlalamikaji. Hata hivyo, shahidi huyu hakuwa na ushahidi wowote wa kuthibitisha kuwa mtumishi kutoka wakala wa Vodacom Iringa anayejulikana kwa jina la Mathias alifukuzwa kazi. Alieleza Kamati kuwa Mlalamikiwa anapogundua kuwa "*SIM swap"* imefanyika bila idhini ya mteja huomba msamaha na kuangallia namna gani ya kuboresha na jinsi ya kutatua tatizo. Shahidi aliieleza Kamati kuwa zaidi ya fidia ya kifurushi, Mlalamikiwa alikuwa tayari kumlipa Mlalamikaji

anachotegemea kitamsaidia katika kutoa ushahidi wake. Hata hivyo, Mlalamikaji alishindwa kuleta vyeti vya hospitali kuthibitisha madhara ya kiafya aliyoyapata baada ya "*SIM swap*" kufanyika katika namba yake. Mlalamikaji pia alishindwa kuleta shahidi ambaye ni ndugu au mtu wa karibu kumtolea ushahidi kuthibitisha kuwa ameachwa na mzazi mwenzake na mwanae kukataliwa na baba yake ikiwa ni madhara yaliyotokana na kitendo kilichofanywa na Mlalamikiwa. Kamati imeshindwa kuamini maneneo matupu yaliyotolewa na Mlalamikaji. Hivyo basi imeona ni wazi kuwa Mlalamikaji ameshindwa kuthibitisha kama kweli alipata madhara hayo.

Kamati hii inatambua na kulinda haki ya usiri ya mlaji (*consumer's right of privacy*). Mlalamikaji anamtuhumu Mlalamikiwa kwa kufanya kitendo kilichopelekea haki yake ya usiri wa taarifa zake kuvunjwa. Mlalamikaji ameiambia Kamati hii kuwa alipokea ujumbe wa barua pepe toka mtandao wa Facebook kuwa mtu mwingine ambaye si Mlalamikaji anaona taarifa zake zilizopo katika mtandao huo. Na anaeleza zaidi kuwa alishauriwa kubadilisha namba yake ya mawasiliano aliyokuwa akitumia awali ili kuzuia hilo lisitendeke. Kamati hii, kwa kuzingatia kuwa Mlalamikaji alipewa fursa ya kurejeshewa namba yake na Mlalamikiwa mapema na kukataa, na hata alivyojulishwa na mtandao wa Facebook kubadilisha namba yake ili mtu mwingine asiangalie taarifa zake, Mlalamikaji hakufanya hivyo. Kamati imebaini kuwa Mlalamikaji hakuchukua hatua zozote za kulijinda na kulinda taarifa zake isipokuwa alilenga zaidi kulipwa fidia na Mlalamikiwa. Kamati inaona kuwa Mlalamikaji mwenyewe amechangia kuingiliwa kwa taarifa zake za usiri kwa kutochukua tahadhari mapema na hata pale alipopewa taarifa ameendelea kutokuchukua hatua. Hivyo, Mlalamikaji hawezi kudai fidia dhidi ya uvunjaji wa haki hiyo ya msingi ambayo yeye mwenyewe amechangia kuvunjwa.

Kamati hii imezingatia kuwa Mlalamikaji mwenyewe, baada ya kutambua kuwa ameshindwa kuthibitisha madai ya fidia ya TZS 30,000,000 katika mawasilisho yake ya mwisho aliiomba Kamati hii ione namna ya kumlipa fidia ya gharama alizozitumia kufuatilia suala hili. Kamati inatambua kuwa Mlalamikaji ametumia gharama za usafiri, malazi na chakula akitokea Iringa kwenda mkoani Mbeya kwa ajili ya usuluhishi uliofanywa na Mamlaka, na baadaye kuja Dar es Salaam yeye pamoja na mwanae mchanga kwa ajili ya usikilizwaji wa shauri hili mbele ya Kamati. Kwa kuwa Mlalamikiwa

anahusika kufanya *"SIM swap"* bila idhini ya Mlalamikaji, na kwa kuwa Mlalamikiwa katika mawasilisho yake alieleza kuwa alikuwa tayari kulipa gharama nyingine za Mlalamikiwa ikiwa na gharama ya nauli, Kamati inatoa uamuzi kuwa Mlalamikiwa amlipe MlalamikajiTZS1,200,000 (Milioni mmoja na laki mbili) ndani ya siku 30 kutoka tarehe ya uamuzi wa Kamati kama gharama za chakula, nauli na malazi alizotumia katika kufuatilia shauri hili.

Kamati pia ilijadili juu ya maombi ya Mlalamikaji, ya kurejeshewa namba yake ambayo kwa sasa Mlalamikiwa amempa na kumsajili mteja mwingine. Mlalamikaji amekiri wazi kuwa tangu awali baada ya kutoa malalamiko yake Mlalamikiwa alitaka kumrejeshea umiliki wa namba hiyo, hata hivyo Mlalamikaji alikataa, na hivyo kusababisha namba hiyo kukaa bila matumizi kwa muda unaozidi mwaka mmoja. Kamati imezingatia kuwa namba za simu ni rasilimali ambayo Mlalamikiwa anailipia kila mwaka katika Mamlaka ya Mawasiliano na kuendelea kukaa kwa namba bila matumizi kungempatia Mlalamikiwa hasara. Kwa kuzingatia hilo, sheria imempa mamlaka mtoa huduma ya mawasiliano akiwemo Mlalamikiwa, kusitisha umiliki wa namba zisizotumika kwa muda na mteja wa awali na kumuuzia mteja mpya. Hivyo basi kwa kuwa namba 0754 070 810 imegawiwa kwa mteja mwingine kwa kufuata utaratibu, si busara kumnyang'anya mteja huyo kwa sasa. Kamati inamshauri Mlalamikaji kutafauta namba nyingine ya Vodacom kama bado anahitaji kutumia mawasiliano kupitia mtandao huo.

Mlalamikaji na Mlalamikiwa 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...Machi..................., 2019, Dar es Salaam.

TANZANIA COMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY
P.O.Box 474
DAR-ES-SALAAM

....
Valerie N. Msoka
MWENYEKITI