

**MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA**



**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO**

**LALAMIKO Na: TCRA/LAL/29/JANUARI/2019**

**KATI YA**

**ENOCK AKEYO.....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**

## **ENOCK AKEYO DHIDI YA VODACOM (T) PLC**

Mlalamikaji katika shauri hili, Bwana Enock Akeyo, ni mteja wa Vodacom (T) PLC ambaye ndiye Mlalamikiwa. Mlalamikiwa amepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ya kutoa huduma ya mawasiliano kwa njia ya simu.

Mlalamikaji ambaye ni mmiliki wa namba ya simu 0752 189 363 ameleta malalamiko katika Kamati ya Malalamiko ya TCRA akimtuhumu Mlalamikiwa kushindwa kutimiza makubaliano aliyoyaweka katika ofa yake kwa ujumbe ulioelekeza kuwa "*Ukiongeza TZS 500 utapata MB 100 za intaneti*". Mlalamikaji anadai kuwa alijiunga na ofa hiyo, hata hivyo Mlalamikiwa hakumpa kifurushi hicho cha MB 100 na hivyo kumsababishia Mlalamikaji kukatwa TZS 500 ambayo ni salio lake lililokuwa katika muda wake wa maongezi. Mlalamikaji ameiomba Kamati hii imuamuru Mlalamikiwa:-

- a) Kumpa Mlalamikaji kifurushi cha MB 100 za intaneti kama alivyoahidi katika tangazo la ofa,
- b) Kumpa Mlalamikaji muda wa maongezi wenye thamani ya TZS 200,000 kama fidia kutokana na tangazo lisilokuwa na ukweli,
- c) Fidia ya TZS 5,000,000 kwa kumsababishia Mlalamikaji usumbufu katika mawasiliano yake kutokana na tangazo lisilokuwa na kweli,
- d) Kuomba msamaha kwa njia ya maandishi, na
- e) Kulipa stahiki nyingine zozote ambazo Kamati itaona zinafaa kulipwa na Mlalamikiwa.

Katika siku ya usikilizwaji wa lalamiko, Mlalamikaji alifika katika ofisi za TCRA akiwa peke yake na mbele ya Kamati ya Malalamiko alieleza kuwa mnamo tarehe 20/7/2018 majira ya 12:45 jioni alipokea ujumbe mfupi (sms) toka kwa Mlalamikiwa uliokuwa na ujumbe:-

*Pesa ni Mpesa tunakupa MB 100 BURE kuperuzi intaneti kwa saa 24 ukiongeza salio la TZS 500 au zaidi kwa Mpesa leo.*



Kwa kuwa alikuwa na shida na data alijiunga na huduma kwa kununua muda wa maongezi kupitia Mpesa majira ya saa 12:48. Ilipofika majira ya 2:01 alipata ujumbe toka Vodacom unaosema;

*Umejipatia MB 100 za bure kutumia intaneti ndani ya saa 24. Kupata vifurushi vya bei nafuu piga \*149\*01# kisha chagua kifurushi ukipendacho.*

Baada ya hapo alianza kuperuzi mtandaoni kwa kusoma barua pepe na habari mbalimbali kupitia simu aina ya Huawei. Aliperuzi kwa muda wa dakika zisizozidi nane mtandao ukakata. Alijua ni matatizo ya mtandao hata hivyo majira ya saa 10:30 aliuliza salio akaambiwa kuwa hana kifurushi chochote na salio lake ni TZS 0.00.

Majira ya saa 10:30 alipiga simu Vodacom na kujibiwa kuwa baada ya masaa 24 angepewa jibu hata hivyo baada masaa hayo kupita hakupewa jibu lolote. Siku iliyofuata (22/07/2018) alilipiga tena simu huduma kwa mteja na alielezwa kuwa hakupata hiyo ofa ya kifurushi cha intaneti na kwamba aliperuzi kwa kutumia salio lake la muda wa maongezi.

Ilipofika tarehe 23/07/2018 Mlalamikaji aliandika barua ya madai kwa Mlalamikiwa. Baada ya siku 20 Mlalamikiwa alijibu kuwa tarehe 21/07/2018 Mlalamikaji alipewa MB 102 ambazo alidai kuwa alizitumia hadi kuisha siku hiyo hiyo na hivyo kudai kuwa madai ya Mlalamikaji hayana msingi. Mlalamikaji alikutanishwa na maafisa wa Mlalamikiwa hata hivyo walishindwa kufikia muafaka, na ndipo tarehe 10/10/2018 aliamua kujaza fomu ya Malalamiko ya TCRA. Mlalamikaji aliiomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa kumlipa fidia na mambo mengine kama alivyoainisha katika fomu yake ya Malalamiko.

Katika mahojiano baina ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa, Mlalamikaji alikiri kuwa ujumbe aliotumiwa na Vodacom ulisema kuwa amepata MB100 hata hivyo alipouliza salio aliambiwa ana MB 120. Mlalamikaji alidai kuwa alitumia TZS 500 toka kwenye simu yake kuperuzi kwenye mtandao akidhani kuwa ana kifurushi cha intaneti . Mlalamikaji alidai kuwa kwa kawaida hutumia MB 100 kuperuzi mitandao kwa muda usiopungua

dakika 20 lakini siku hiyo alitumia kwa muda usiozidi dakika 8. Na kuhusu madai ya TZS 5,000,000, Mlalamikaji alsema kuwa ni makisio tu.

Alipohojiwa na Kamati, Mlalamikaji alieleza kuwa alitumia muda wa dakika nane katika mtandao kusoma barua pepe, taarifa toka Jamii Forums, kicheko.com na Daily News. Alipoulizwa kwa nini hakuleta risiti kuthibitisha kiasi cha fedha alizokuwa anadai kulipwa na Mlalamikiwa, Mlalamikaji alidai kuwa wakati anapata wito wa kuja mbele ya Kamati alikuwa mbali na mahali alipoweka nyaraka zake za uthibitisho. Aidha, Mlalamikaji alikiri kuwa hakujua masharti na vigezo vilivyoambatana na ofa hiyo kabla ya kujiunga. Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa laini yake ilikuwa kwenye simu aina ya Huawei ambapo simu hiyo hujiongeza (updates) mara baada ya kujiunga na mtandao wa intaneti. Mlalamikaji alisema pia hakujua iwapo simu yake ilikuwa na salio la MB kabla ya kujiunga na ofa na kuongeza kuwa hafahamu MB moja huuzwa kwa kiasi gani.

Katika shauri hili upande wa Mlalamikiwa uliwakilishwa na mawakili wawili ambao ni Bwana Juvenalis Ngowi na Bibi Anjela Paulo. Mawakili walifika katika Kamati wakiwa na mashahidi wawili. Shahidi wa kwanza, Bwana Alex Nkondola, kutoka kitengo cha Huduma kwa Mteja akiongozwa na wakili Bwana Juvenalis Ngowi, alieleza kuwa kwa kawaida Mlalamikiwa hupokea malalamiko kwa kutumia mfumo maalum (systems) kubaini nini kilitokea. Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji aliandika barua ya malalamiko kwamba Mlalamikiwa alishindwa kumpa ofa aliyoahidi kumpatia baada ya kuongeza salio la TZS 500. Mlalamikaji alifika katika ofisi za Mlalamikiwa na alionyeshwa kilichotokea kutokana na taarifa iliyokuwa kwenye "systems" za Mlalamikiwa. Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji alikuwa akilalamikia ofa iliyokuwa inatolewa na Mlalamikiwa kwamba ukiongeza TZS 500 utapata MB 100 za intaneti.

Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji alionyeshwa namba yake na ikaingizwa kwenye "systems" na ripoti ikatolewa. Shahidi alitoa ripoti hiyo bila kipingamizi kutoka kwa Mlalamikiwa. Aidha, Shahidi alielezea kuwa ripoti inaonyesha kuwa tarehe 2/07/2018 saa 8:22 Mlalamikaji aliongeza salio TZS 500 na alipata MB 105 ambazo alizitumia ndani ya dakika moja. Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji alipewa MB



105 kwani kwenye "systems" hazikuweka MB 100 kama ilivyotangazwa katika ofa. Alieleza kuwa matumizi daima hutegemea aina ya simu na matumizi ya mtu mwenyewe.

Katika mahojiano baina ya shahidi wa Mlalamikiwa Bwana Alex Nkondola na Mlalamikaji, shahidi alieleza kuwa kifurushi kilianza kutumika saa 2:22 usiku. Alisema kuwa ujumbe hutumwa kwa mteja na kumjulisha kuwa ameunganishwa na ofa na si kazi ya mteja kupiga simu ili kuuliza endapo ameunganishwa au la. Alipoulizwa ni kipi sahihi baina ya ripoti yake aliyoitoa na maelezo aliyoyapata kutoka kwa mhadumu wa Huduma kwa Mteja baada ya Mlalamikaji kuwapigia simu, alijibu kuwa majibu yaliyopo kwenye ripoti ndiyo sahihi kwani yametolewa katika "systems".

Katika mahojiano baina ya shahidi Bwana Alex Nkondola na Kamati, alipoulizwa endapo Mlalamikiwa hutoa elimu kwa wateja wake kuhusu promosheni zao, shahidi alisema hana uhakika kama Mlalamikiwa hutoa elimu hiyo kwa wateja. Shahidi alisisitiza kuwa Mlalamikaji alipewa MB 100 ambazo alizitumia ndani ya sekunde moja. Shahidi alieleza kuwa hajui kwa nini Noel Kayani (mhadumu wa kitengo cha Huduma kwa Wateja - Vodacom) alitoa taarifa tofauti na zilizopo kwenye mtambo na kudai kuwa labda mitambo hiyo ilikuwa na matatizo kwa muda huo.

Shahidi wa pili wa Mlalamikiwa, Bwana Ng'hwya Mpemba, kutoka Kitengo cha Kuzalisha Huduma za Digitali cha Vodacom akiongozwa na wakili Bwana Juvenalis Ngowi, alieleza kuwa alipata Malalamiko ya Mlalamikaji kupitia kitengo cha Huduma kwa Mteja. Shahidi alieleza Kamati kuwa Mlalamikaji alilalamika kuhusu kukatwa salio na Ofa ya Tusua Mapene bila ridhaa yake na kuwa hakuwa amejiunga na ofa hiyo. Aliangalia katika "system" na kubaini kuwa mteja huyu alikuwa amejiunga kwa hiari yake mwenyewe na huduma hiyo mnamo tarehe 19/11/2018 na tarehe 20/11/2018 aliweka salio na ndipo alikatwa TZS 300 na baadae TZS 200.

Katika mahojiano baina ya shahidi Bwana Ng'hwya Mpemba na Kamati, shahidi huyu alikiri kuwa hakuna uhusiano kati ya lalamiko la Mlalamikaji na ofa ya Tusua Mapene aliyokuwa akiielezea mbele ya Kamati na alikiri kuwa hajui chochote juu ya makato ya tarehe 21/07/2018 katika laini ya Mlalamikaji.

Mlalamikiwa kupitia wakili wake Bwana Juvenalis Ngowi alitoa mawasilisho yake ya mwisho kuwa lalamiko la Mlalamikaji ni kutopewa MB 100 kama tangazo la Mlalamikiwa lilivyokuwa likielekeza. Ripoti iliyotolewa na Mlalamikiwa inaonyesha ni kweli Mlalamikaji alipewa kifurushi hicho cha MB 100 na alizitumia kwa muda ulio chini ya dakika moja. Mlalamikaji alikiri kutumia MB kuperuzi mitandao mbalimbali. Wakili alieleza Kamati kuwa muda wa matumizi ya MB 100 hutegemea na matumizi ya mteja pamoja na uwezo wa kifaa anachotumia. Wakili alieleza kuwa Mlalamikaji aliperuzi barua pepe na magazeti mbalimbali na kuwasilisha kuwa ni wazi kuwa MB 100 zilitumika mpaka kumalizika.

Kuhusu kiasi cha MB alichingiziwa Mlalamikaji, aliwasilisha kuwa hakuna kielelezo chochote kilichotolewa kinachoonyesha kuwa Mlalamikaji alipewa MB chini ya 100 hivyo basi hakukuwa na ukiukwaji wa masharti kwa upande wa Mlalamikiwa. Mlalamikaji hakuangalia salio la MB kabla ya kujiunga na ofa ya Mlalamikiwa ambapo tofauti inaweza kutokana na salio alilokuwa nalo katika simu yake kabla ya kujiunga na ofa inayolalamikiwa.

Kuhusu Madai ya fidia ya zaidi ya TZS milioni tano, wakili wa Mlalamikiwa aliwasilisha kuwa Mlalamikaji hakuleta kielelezo chochote kuonyesha aliingia hasara gani kutokana na kukatwa TZS 500. Mlalamikaji mwenyewe alikiri kuwa kiasi hiki ni cha kukadiriwa tu na hakina msingi. Wakili wa Mlalamikiwa aliomba Kamati izingatie kiwango kilichohusika katika muamala uliozua mgogoro wakati wa kutafakari uamuzi wa lalamiko hili. Na mwisho wakili wa Mlalamikiwa aliomba Kamati itupilie mbali lalamiko la Mlalamikaji na kumuamuru Mlalamikaji kumlipa Mlalamikiwa gharama endapo itawezekana.

Katika mawasilisho yake ya mwisho Mlalamikaji aliwasilisha kuwa Kamati itambue kuwa Mlalamikiwa amewasilisha kitu ambacho hakijui. Mlalamikiwa amekiuka Kanuni Zinazomlinda Mlaji za mwaka 2018. Hivyo basi Mlalamikaji aliomba Kamati kumpatia stahiki alizoziomba katika fomu ya Malalamiko.

Kamati ilipata wasaa wa kusikiliza ushahidi na mawasilisho kutoka pande zote mbili. Kamati ilibaini kuwa ni suala lisilo na ubishani kuwa, Mlalamikiwa alitoa tangazo la ofa



ya kifurushi cha MB 100 bure kwa mteja ambaye ataongeza salio la TZS 500. Pia hakuna ubishani kuwa Mlalamikaji aliongeza salio kiasi cha TZS 500 katika simu yake. Pia maelezo yaliyotolewa na shahidi wa Mlalamikiwa, Bw Ng'hwaya Mpemba, kuhusu ofa ya Tusua Mapene hayana uhusiano na lalamiko lililoletwa na Mlalamikaji katika Kamati hii na hivyo hayakuzingatiwa katika kufikia uamuzi wa lalamiko hili. Kamati ilikuwa na hoja zifuatazo;

1. Endapo Mlalamikaji baada ya kuongeza salio kiasi cha TZS 500 alipewa ofa ya kifurushi cha MB100 bure kutoka kwa Mlalamikiwa,
2. Endapo Mlalamikaji alitumia MB100 ndani ya sekunde moja,
3. Endapo Mlalamikaji amepata hasara yeyote kutokana na anachokilalamikia, na
4. Endapo Mlalamikaji anastahili kupata stahiki alizoziomba katika mawasilisho ya malalamiko yake.

Hoja ya endapo Mlalamikaji baada ya kuongeza salio kiasi cha TZS 500, alipewa kifurushi cha MB 100 bure toka kwa Mlalamikiwa, katika ushahidi wake Mlalamikaji, anaeleza kuwa alipokea ujumbe uliomthibitishia kuwa alipokea MB 100 za bure na aliperuzi mitandao kwa muda wa dakika zisizozidi nane ndipo aligundua kuwa hakuwa na salio la kifurushi cha intaneti wala muda wa maongezi. Ndipo siku iliyofuata alipiga simu kwa Mlalamikiwa kwenye kitengo cha huduma kwa wateja na kuongea na mhudumu aliyejitambulisha kwa jina la Noel, ambaye alimueleza kuwa Mlalamikaji hakingiziwa kifurushi cha MB 100 za bure kutoka kwa Mlalamikiwa. Upande wa Mlalamikiwa ulitoa ushahidi wa ripoti kutoka katika mitambo ya Mlalamikiwa (printout) ukionyesha kuwa Mlalamikaji alipewa MB 100 majira ya saa 8:22:51 na alitumia kifurushi hicho mpaka kumalizika muda huo huo. Kamati imebaini kuwa ushahidi wa Mlalamikaji ni wa maneno ya kuambiwa tu, na mhudumu anayejulikana kwa jina la Noel ambaye hakufika mbele ya Kamati hii kuhojiwa, na hivyo Mlalamikaji hawezi kutumia maelezo aliyoambiwa na Noel kama ushahidi wa kuthibitisha tuhuma za Mlalamikaji dhidi ya Mlalamikiwa. Kamati kwa kutumia ushahidi wa ripoti (printout) uliotolewa na shahidi wa Mlalamikiwa, imeona ni kweli Mlalamikaji alipewa kifurushi

cha MB 100 bure toka kwa Mlalamikiwa baada ya kununua muda wa maongezi wa TZS 500.

Aidha, Kamati ilijiuliza kuwa endapo Mlalamikaji alipewa kifurushi hicho cha MB100 kuna uwezekano wa kifurushi hicho kutumika na kumalizika ndani ya sekunde moja? Mlalamikaji kwa upande wake anadai kuwa aliperuzi mitandao kwa muda usiozidi dakika nane na kubaini kuwa alikuwa hana salio la muda wa maongezi wala kifurushi cha intaneti. Mlalamikiwa kwa upande wake anadai kuwa Mlalamikaji alipewa kifurushi cha bure cha MB 105 majira ya saa 8:22:51 na kutumia mpaka kumalizika majira hayo hayo ya saa 8:22:51. Mlalamikaji alieleza katika ushahidi wake kwamba alikuwa akitumia simu aina ya Huawei ambapo simu hiyo ina uwezo wa kujiongeza (updates) katika mifumo yake pindi Mlalamikaji anapowasha data katika simu yake.

Mlalamikaji alieleza pia kuwa baada ya kupokea ujumbe uliomjulisha kuwa amepata MB100 za bure aliingia katika mtandao ambapo aliweza kusoma barua pepe pamoja na habari mbalimbali za magazeti, hii ikiwa na maana kuwa aliruhusu data kwenye simu yake. Kamati imezingatia kuwa simu ya Mlalamikaji ina uwezo wa kufanya shughuli nyingi kwa wakati moja "*parallel computing*". Hivyo basi, Kamati imeona kuwa zaidi ya shughuli zilizokuwa zikifanywa na Mlalamikaji kwa kutumia simu ndani ya muda huo, simu hiyo pia ilikuwa na uwezo wa kujiongeza "updates" kama ambavyo Mlalamikaji mwenyewe amekiri. Kamati kwa kuangalia uwezo wa simu ya Mlalamikaji na ukubwa wa kurasa ambazo Mlalamikaji aliperuzi imejiridhisha kuwa Mlalamikaji alikuwa na uwezo wa kutumia MB100 ndani ya sekunde moja.

Baada ya kubaini kuwa Mlalamikaji alipokea kifurushi cha MB 100 za bure kama ofa baada ya kununua muda wa maongezi wa TZS 500, na Mlalamikaji pia alitumia kifurushi hicho na kumaliza ndani ya sekunde moja, Kamati imeona kuwa hakukuwa na udanganyifu katika matumizi ya MB 100. Kamati imetupilia mbali shauri hili bila gharama.

Pamoja na hayo, Kamati kwa kuzingatia umuhimu wa haki ya wateja kuwa ni msingi mkuu katika utoaji huduma, inamuelekeza Mlalamikiwa ambaye ni mtoa huduma kutoa elimu kwa wateja wake kuhusu promosheni zao mbalimbali ili kuondoa malalamiko ya wateja katika Kamati. Kamati pia inaelekeza kuwa Mlalamikiwa



awekeze katika kujenga uelewa wa waajiriwa wake, hususani wale wanaohusika moja kwa moja na wateja wao.

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.



**Valerie N. Msoka**  
**MWENYEKITI**