

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

**JIJINI DAR ES SALAAM**

**LALAMIKO NA. TCRA/LAL/01/29/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>

**ENOCK AREYO .....MLALAMIKAJI**

**DHIDI**

**AIRTEL TANZANIA PLC.....MLALAMIKIWA**

**UAMUZI**

**JULAI, 2018**

## **1.0 MUHTASARI WA LALAMIKO**

Katika shauri hili, Mlalamikaji Bw. Enock Areyo, ni mteja wa Mlalamikiwa, kampuni ya Airtel Tanzania PLC, ambaye ni Mtoaji wa Huduma za Mawasiliano aliyepewa leseni ya utoaji wa huduma za mawasiliano ya Kielektroniki na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA).

Katika shauri hili, Mlalamikaji Mkazi wa Urambo – Tabora, anamlalamikia Mlalamikiwa kwa kushindwa kupatiwa huduma aliyoilipia kinyume na tarabu.

## **2.0 WASILISHO LA MLALAMIKAJI**

Mlalamikaji alifika mbele ya Kamati siku ya kusikiliza shauri hili na aliieleza Kamati kama ifuatavyo: -

- i. Kuwa tarehe 20 mwezi Julai 2017 alinunua bando la data kwa Shilingi 250 kutoka kwa Mlalamikiwa. Ununuzi huo wa bando haukufanikiwa kwa kuwa Mlalamikaji hakuwa na muda wa maongezi wa kutosha katika nambari yake ya simu.
- ii. Baada ya kugundua kuwa hakuwa na salio la kutosha, Mlalamikaji anaeleza kuwa aliamua kununua muda wa maongezi na akarudia tena zoezi la kununua bando kwa lengo la kutumia bando hilo kuperuzi mtandao.
- iii. Baada ya kununua bando hilo, Mlalamikaji anasema hakurudishiwa ujumbe unaoeleza kuwa alikuwa amefanikiwa kununua bando hilo ili hali tayari pesa zilikuwa zimekatwa kutoka kwenye muda wake wa maongezi.
- iv. Baada ya kuona hakuna majibu, aliamua kuwasiliana na Mlalamikiwa kwa kupiga nambari 100 ya huduma kwa wateja ili kupatiwa msaada na akaambiwa asubiri kwa muda wa saa tatu kwa kuwa kulikuwa na tatizo la kiufundi kwenye mtandao.
- v. Tarehe 21 Mwezi huo wa Julai, 2017 saa tatu asubuhi, Mlalamikaji alipiga tena simu huduma kwa wateja (Nambari 100) na akaambiwa kuwa suala lake lilikuwa linashungulikiwa. Saa nne na dakika nne siku hiyo hiyo pia alitumiwa ujumbe kutoka kwa Mlalamikiwa kuwa suala lake linafanyiwa kazi.

- vi. Baada ya kufuatilia zaidi Mlalamikaji anasema aliambiwa kuwa suala lake halikuwa dai sahihi hivyo ikamlazimu kwenda mjini kwa lengo la kufuatilia na kujipatia huduma ya mtandao (internet).
- vii. Mnamo tarehe 25 Julai 2017 aliamua kuandika notisi ya madai kwa Mlalamikiwa juu ya suala hili na jinsi ambavyo wamelishughulikia kwa hali isiyoridhisha. Katika notisi hiyo Mlalamikaji alimtaka Mlalamikiwa kutoa suluhu ndani ya siku thelathini. Hata hivyo siku hizo zilipita na hakukuwa na suluhu. Mlalamikaji alieleza kuwa tarehe 8 mwezi Septemba 2017 alitoa taarifa kwa Mamlaka ya Mawasiliano na ndipo baadaye akaitwa kwenye mashauriano tarehe 13 Mwezi Machi 2018 ambayo hayakuleta maridhiano yoyote.
- viii. Mnamo tarehe 9 Mwezi Agosti 2017, alipata ujumbe mfupi ukieleza kuwa suala lake lilikuwa limepatiwa ufumbuzi japo bado hakuona chochote kwenye simu yake, na alitoa ushahidi ufuatao ili kuthibitisha dai lake mbele ya Kamati: -
- a) Jedwali linaloonesha jumbe fupi kutoka kwa Mlalamikaji
  - b) Ujumbe wa tarehe 21 Julai 2017 kutoka kwa Mlalamikiwa;
  - c) Nakala ya Notisi aliyotoa kwa Mlalamikiwa;
  - d) Nakala ya risiti ya utumaji wa kifurushi;
  - e) Nakala ya ujumbe mfupi wa tarehe 9 Agosti 2017;
  - f) Nakala ya Barua kutoka Mamlaka ya Mawasiliano;
  - g) Nakala ya Fomu ya Malalamiko aliyojaza Mamlaka ya Mawasiliano;
  - h) Nakala ya barua aliyojibiwa toka kwa Mlalamikiwa;
  - i) Nakala ya Barua ya Mamlaka ya Mawasiliano; na
  - j) Barua kutoa Mamlaka ya Mapato Tanzania
- ix. Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa ana madai yafuatayo:**
- a) Malipo ya Shilingi Milioni Kumi (10,000,000) kwa kuvunja mkataba;
  - b) Faini ya Shilingi Milioni Tano (5,000,000) kwa Mamlaka ya Mawasiliano
  - c) Riba ya asilimia 12% mpaka tarehe ya malipo;
  - d) Kuombwa msamaha kwa usumbufu;
  - e) Na adhabu nyingine yoyote kama Kamati itakavyoona inafaa.

**x. MAHOJIANO KATI YA MLALAMIKIWA NA MLALAMIKAJI:**

- a) Akihojiwa na Mlalamikiwa juu ya kithibitisho alichokiwasilisha kuhusu gharama za kufanyia matengenezo gari iliposafiri kutoka kijijini mpaka Tabora tarehe 15 Julai 2017, Mlalamikaji alikiri kuwa kuna tatizo la uchapaji (typing error) kwenye risiti hiyo;

- b) Mlalamikaji alijitambulisha kuwa anafanya kazi kama afisa mifugo katika Halmashauri ya Wilaya ya Urambo lakini hakuweza kutoa uthibitisho wa suala hilo;
- c) Kuhusu kuwepo kwa madai mawili moja la Milioni Kumi na jingine la Milioni Kumi na Tano, Mlalamikaji alisema kuwa dai moja alilileta kabla ya kuipitia sheria ya Mawasiliano na kwamba madai mengine ameyaleta siku ya usikilizaji wa shauri;
- d) Alipoulizwa ni wapi amepata mamlaka ya kudai faini kwa niaba ya Mamlaka ya Mawasiliano, Mlalamikaji alijibu kuwa ni wajibu wake kudai kama mlipa kodi;
- e) Alipoulizwa kuwa awali alidai alipwe pesa ya kujikimu kwa siku (per diem) na iwapo bado ana madai hayo, Mlalamikaji alisema kuwa bado ana madai hayo na kwamba anadai alipwe shilingi laki moja kwa siku.

**xi. Mahojiano kati ya Kamati na Mlalamikaji:**

- a) Alipoulizwa na Kamati kuhusu ilipo 'Sebuleni Resort' inayoonekana katika risiti zake za madai, Mlalamikaji alisema hoteli hiyo ipo Kimara-Dar es Salaam na kwamba tarehe 2 Mei 2018 Mlalamikaji alilala hapo kwa maandalizi ya shauri;
- b) Alipohojiwa pia kuhusu Sebuleni Rest House, Mlalamikaji alijibu kuwa Sebuleni Rest House na Sebuleni Resort ni kitu kimoja lakini hakuweza kuthibitisha iwapo ni moja badala yake alieleza kuwa yawezekana vitabu vya risiti viliisha na wakatengeneza vingine;
- c) Aliambiwa athibitishie juu ya per diem ya Shilingi Laki moja kwa siku, Mlalamikaji alieleza kuwa hiyo ndiyo stahili yake ya malipo kwa mujibu wa viwango vya malipo kwa mtumishi wa cheo chake kwa mujibu wa TGS;
- d) Alipoulizwa kuhusu Milioni Mbili na Laki Tano kwenye madai yake yanahusu nini, Mlalamikaji alisema kamati inawekuzafanya marekebisho inavyoona yanafaa kulingana na madhara aliyoyapata;
- e) Alipoulizwa iwapo gharama za matengenezo ya gari alizoziwasilisha zote zinahusiana na shauri hili, Mlalamikaji alisema ni kweli matengenezo hayo aliyafanya kwa ajili ya safari ya kufuatilia suala hili;
- f) Alipohojiwa juu ya uwepo wa risiti zilizoandikwa kwa mkono, Mlalamikaji alikiri kuziandika yeye mwenyewe ili zisomeke vizuri;

- g) Alipoulizwa juu ya ushahidi kuonesha alikuwepo Dar es Salaam muda mrefu kabla ya siku ya shauri hili, Mlalamikaji alijibu kuwa ni kweli alikuwa amekuja kujiandaa na usikilizwaji wa shauri hili;
  - h) Aliambiwa aoneshe ushahidi kuwa yeye ni Mfanyakazi wa halmashauri ya Wilaya ya Urambo, Mlalamikaji hakuweza kutoa ushahidi wowote;
  - i) Juu ya kubadilika badilika kwa madai yake, Mlalamikaji alijibu kuwa hali hiyo inatokana na jinsi ambavyo gharama zinavyozidi kupanda na aliomba kuwa kutokana na hilo basi madai yake ya tarehe 3 April 2018 ndiyo yawe msingi wa shauri hili;
- xii. Katika majumuisho ya uwasilishaji wa lalamiko mbele ya Kamati, Mlalamikaji aliitaka Kamati kuangalia kiwango cha uzembe kilichofanywa na Mlalamikiwa. Aidha, Mlalamikaji aliomba kamati ipokee lalamiko lake kwa ajili ya utekelezaji kama lilivyoombwa.

### **3.0 MAELEZO YA MLALAMIKIWA:**

#### **i. Katika maelezo yake ya utetezi mbele ya Kamati Mlalamikiwa aliieleza ifuatavyo:-**

- a) Alikiri kuwa Mlalamikaji ni mteja wake na kuwa analifahamu suala la mteja wao;
- b) Kuwa ni kweli Mlalamikaji alinunua bando husika na alipatiwa bando hilo;
- c) Alitoa ushahidi kwa kuonesha nyaraka inayoonesha makato aliyokatwa mteja na mchanganuo katika huduma alizotumia. Hakuwa na ushahidi mwingine.

#### **ii. Mahojiano kati ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa:-**

- a) Alipohojiwa kuwa karatasi aliyowasilisha inaonesha mumala mmoja tu, ni vipi kuhusu miamala mingine, Mlalamikiwa alijibu kuwa kwa taarifa za miamala mingine pia zinaweza kutolewa iwapo zitahitajika;
- b) Mlalamikiwa alieleza kuwa jumbe zinazoonekana katika karatasi juu ya Yatosha Bando ndizo alizopatiwa Mlalamikaji wakati alipojiunga;
- c) Alipoulizwa ni kwa nini muamala wa Shilingi 250 hauoneshi kama kodi ya ongezeko la thamani imetozwa au la, Mlalamikiwa alijibu kuwa kuonesha au kutoonesh katika karatasi hiyo haimaanishi kuwa kodi haikutozwa;

- d) Kuhusu miamala ya tarehe 20 Julai 2017 Mlalamikiwa alikiri ni kweli kuwa tarehe hiyo Mlalamikaji alifanya miamala hiyo;
- e) Kuhusu kwa nini mtu wa huduma kwa wateja alimwambia Mlalamikaji kuwa kuna tatizo la kiufundi, Mlalamikiwa alijibu kuwa hawezi fahamu ni kwa nini alijibiwa hivyo lakini haimaanishi kuwa Mlalamikiwa alikimbia tatizo;
- f) Kuhusu kwa nini Mlalamikiwa alituma ujumbe kuwa suala la mlalamikaji limeshafanyiwa kazi, Mlalamikiwa alieleza kuwa ujumbe huo ulitumwa baada ya suala la Mlalamikaji kuwa limepatiwa ufumbuzi; na
- g) Kuhusu iwapo barua ya tarehe 25 Julai 2017 ilipokelewa, Mlalamikiwa alieleza kuwa hawezi kuthibitisha juu ya hilo.

**iii. MAHOJIANO KATI YA KAMATI NA MLALAMIKIWA:-**

- a) Akihojiwa kuhusu njia ambazo huwasiliana na wateja wao, Mlalamikiwa alijibu kuwa wana njia mbalimbali ikiwemo njia ya simu, ujumbe mfupi na barua.
- b) Iwapo waliijibu barua ya kutoka Mamlaka ya Mawasiliano, Mlalamikiwa alisema hawezi kuthibitisha juu ya suala hilo;
- c) Alipoulizwa ni nini maana ya kutokujibu barua, Mlalamikiwa hakuweza kutoa jibu lolote;
- d) Alipohojiwa juu ya ukamilifu wa muamala wa Mlalamikaji wakati aliponunua bando, Mlalamikiwa alisema kuwa michakato ya miamala yake yote ilikamilika na alipatiwa huduma kama alivyoomba;
- e) Alipohojiwa juu ya nyaraka walizoziwasilisha Mbele ya Kamati kama ushahidi, Mlalamikiwa alisema kuwa nyaraka za Mlalamikiwa ni print outs za mfumo wa uhifadhi taarifa za mteja;
- f) Mlalamikiwa alisisitiza kuwa miamala yote ya ununuzi wa bando uliofanya na Mlalamikaji zilikamilika na kwamba huduma ilitolewa, isipokuwa muamala wa Shilingi 1,000 ndiyo bado unafanyiwa uchunguzi na taarifa zake zitawasilishwa zikihitajika; na
- g) Kuhusu ni kwanini barua kutoka Mamlaka ya Mawasiliano haikujibiwa, shahidi wa Mlalamikaji alijibu kuwa hana jibu la moja kwa moja juu ya suala hilo.

**iv. Katika kujumuisha utetezi wake Mlalamikiwa aliiomba Kamati:-**

- a) Kuzingatia kuwa ushahidi uliowasilishwa na Mlalamikaji utazamwe kwa umakini kutokana na tabia na mwenendo za Mlalamikaji, kwa kuwa anaonekana haaminiki; wakati fulani alijitambulisha kuwa hafanyi kazi na baadaye akasema ni mfanyakazi wa halmashauri na pia mwanafunzi wa PhD. Alitoa mfano kuwa tarehe 15 February 2018 Mlalamikaji anasema alifanya service ya gari kwa Shilingi Laki Moja na Themanini (180,000) wakati pia tarehe 16 February 2018 anasema alipanda taxi kwa Shilingi Elfu Sitini (60,000), pamoja na matukio mengine ni muhimu kutazama tabia hii na mwenendo wa Mlalamikaji;
- b) Kuona kuwa madai ya Mlalamikaji yana mapungufu kwani kwa kuleta lalamiko linalohusu pesa chini ya dola moja mbele ya Kamati hii si sahihi na ni kuisumbua Kamati;
- c) Mlalamikiwa aliomba shauri hili litupiliwe mbali kwani halina msingi wowote, kwa kuzingatia kuwa miamala yote aliyoifanya Mlalamikaji ilifanikiwa na alipatiwa huduma aliyoomba kwa mujibu wa taratibu.

**3.0 HOJA ZA KUZINGATIWA NA KAMATI:**

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

Utata uliopo katika shauri hili ni juu ya Mlalamikaji, ambaye ni mteja wa Mlalamikiwa, kudai kuwa alilipia huduma ya kuunganishwa kwenye bando kwa ajili ya kutumia mtandao, anadai pesa ilikatwa lakini hakuunganishwa kwenye huduma aliyoilipia, kinyume na utaratibu wa huduma zitolewazo na Mlalamikiwa.

Katika usikilizwaji wa shauri hili Mlalamikiwa anakiri ukweli kuwa Mlalamikaji alinunua huduma ya bando la mtandao, na kwa mujibu wa uchunguzi uliofanywa na Mlalamikiwa, Mlalamikaji alipatiwa huduma hiyo na aliitumia. Wakati wote wa shauri na katika maelezo yote yaliyotolewa, Mlalamikaji, alisisitiza kuwa hakutumia huduma husika.

Suala kubwa hapa ni iwapo Mlalamikaji alipewa huduma hiyo aliyoilipia au la. Kwa mujibu wa maelezo ya Mlalamikaji mbele ya Kamati na kwa ushahidi ambao Mlalamikiwa aliutoa mbele ya Kamati, ushahidi uliotolewa na Mlalamikiwa haukuiridhisha Kamati iwapo ni kweli Mlalamikaji aliitumia huduma husika. Pamoja na nyaraka zinazoonesha makato aliyokatwa mteja, Mlalamikiwa hajaweza kuithibitishia Kamati iwapo ni kweli Mlalamikaji

alitumia huduma hizo. Hata kama Kamati ingekubaliana na Mlalamikiwa kuwa Mlalamikaji alipatiwa huduma aliyoilipia, taarifa zilizoletwa mbele ya Kamati pamoja na maelezo ya Mlalamikiwa mbele ya Kamati hazijaonyesha kuwa Mlalamikaji alitumia huduma hiyo. Zaidi Kamati haijaridhishwa na jinsi Mlalamikiwa alivyochukua muda kumjibu Mlalamikaji na wakati mwingi kutokumjibu kabisa, suala lililomfanya Mlalamikaji akimbilie kutoa notisi na baadaye kuwasilisha suala hili Mamlaka ya Mawasiliano juu ya madai jambo ambalo lingeweza kumalizwa na Mlalamikiwa kama mtoa huduma.

Suala la pili ambalo linatakiwa kupatia majibu na Kamati hii ni juu ya Mlalamikaji anastahili au la kulipwa fidia na malipo aliyoyaomba Kamati iridhie na kuamuru Mlalamikiwa amlipe. Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa anataka alipwe Shilingi Milioni Kumi (10,000,000) kwa kuvunja mkataba; faini ya Shilingi Milioni Tano (5,000,000) kwa Mamlaka ya Mawasiliano pamoja na riba ya asilimia 12%. Mlalamikaji pia alitaka aombwe radhi kwa usumbufu na pia adhabu nyingine yoyote kama Kamati itakavyoona inafaa.

Hoja ya kulipwa fidia au aina nyingine yoyote ya malipo kwa Mlalamikaji inapata msingi kutoka hoja kuu ya Kamati hapo juu kwamba Kamati imeridhia kuwa Mlalamikiwa ameshindwa kuithibitishia Kamati iwapo Mlalamikaji alipatiwa huduma (bando) na kuitumia. Hata hivyo, maelezo ya Mlalamikaji pamoja na ushahidi uliowasilishwa na Mlalamikaji mbele ya Kamati hautoshelezi kuishawishi Kamati kuamuru malipo hayo kwa kiwango kilichoombwa. Mlalamikaji aliwasilisha taarifa mbalimbali ambazo baadhi zinatia shaka juu ya uhalali wake. Hii ni kutokana na uwepo wa risiti ambazo baadhi ameziandika Mlalamikaji mwenyewe na alikiri mbele ya Kamati na pia baadhi ya risiti kutofautiana majina (*Sebuleni Rest House* na *Sebuleni Resort*) huku Mlalamikaji akidai kuwa risiti hizo zote ni za sehemu moja. Kwa taarifa hizo na kwa kuzingatia mazingira ya shauri hili Kamati inachelea kusema kuwa haiwezi kutumia taarifa hizo kuidhinisha madai ambayo Mlalamikaji alitaka kuishawishi Kamati ikubaliane nayo.

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

Kwa kuzingatia maelezo hapo juu, Kamati imejiridhisha kuwa Mlalamikaji alinunua huduma na hakupatiwa huduma hiyo huku Mlalamikiwa ameshindwa kuleta ushahidi kuishawishi Kamati kuwa Mlalamikaji alipatiwa huduma alizonunua. Kwa hiyo Kamati inaamuru kuwa:-

1. Mlalamikiwa ampe Mlalamikaji, muda wa maongezi wa thamani ya shilingi Laki Moja (100,000) ndani ya siku 30 toka siku ya uamuzi huu, kufidia usumbufu kwa Mlalamikaji kukosa mawasiliano kwa kipindi hicho;



2. Mlalamikiwa kumwandikia Mlalamikaji barua ya kuomba radhi ndani ya siku 30 toka siku ya uamuzi huu, kwa usumbufu hasa kushindwa kulipatia ufumbuzi suala hili kwa wakati; na
3. Mlalamikiwa amlipe Mlalamikaji, ndani ya siku 30 toka siku ya uamuzi huu, fidia ya Shilingi Milioni moja taslimu (TZS 1,000,000) kwa usumbufu wa kufuatilia suala hili na kwa kushindwa kulipatia ufumbuzi suala hili kwa wakati.

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**



.....  
**MWENYEKITI**

