

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA  
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA



**KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO**

LALAMIKO NA: TCRA/02/11/OKTOBA/2018

**SULEIMAN HIYARI MTARISI.....MLALAMIKAJI**

**DHIDI YA**

**AIRTEL TANZANIA LIMITED.....MLALAMIKIWA**

**MBELE YA:**

Valerie N. Msoka	-	Mwenyekiti
Dr Mzee Mndewa	-	Mjumbe
Jehovannes Zacharia	-	Mjumbe

**UAMUZI**

29 OKTOBA, 2018



## **UAMUZI WA SULEIMAN HIYARI MTARISI DHIDI YA AIRTEL (T)LIMITED**

Bwana SULEIMAN HIYARI MTARISI ambaye anatambuliwa kama Mlalamikaji katika shauri hili ni mteja wa AIRTEL (T) LIMITED ambaye atatambuliwa kama Mlalamikiwa. Mlalamikiwa amepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) kutoa huduma ya mawasiliano.

Mlalamikaji alileta malalamiko katika Mamlaka ya Mawasiliano, akidai kurejeshewa pesa zake shilingi za Tanzania milioni moja na laki mbili tu (TZS 1,200,000) ikiwa ni pesa zilizoibiwa katika akaunti yake namba **0784151150**, na mtu aliyejitambulisha kuwa ni mhadumu wa Airtel Money. Wizi huo umefanyika muda mfupi baada ya Mlalamikaji kuwasiliana na Mlalamikiwa akitoa taarifa juu ya muamala wa pesa aliokosea kuutuma na kuomba kurudishiwa. Mlalamikaji anamtuhumu Mlalamikiwa kwa kuhusika na upotevu huo wa pesa.

Mnamo tarehe 11 Oktoba, 2018 shauri hili lililewa mbele ya Kamati ya Malalamiko ambapo Mlalamikaji alijiwakilisha mwenyewe na Mlalamikiwa akiwakilishwa na mawakili i Zephrine Galeba na Enosy Kilufi.

katika ushahidi wako, Mlalamikaji alieleza kuwa mnamo tarehe 5/11/2016, alitoa shilingi za Tanzania elfu kumi na nane tu (TZS 18,000) kwenye akaunti yake namba 0784151150. Mlalamikaji alibaini kuwa alikuwa amekosea namba ya wakala na alipiga simu Airtel huduma kwa mteja ili kueleza hilo na alijulishwa kuwa pesa yake ingerejeshwa baada ya saa 24. Ilipofika tarehe 7/11/2016 alipiga tena simu Airtel kuuliza kulikoni kwani pesa hizo zilikuwa bado hazijarejeshwa, ndipo alipojulishwa na mhadumu kuwa pesa zake zitarejeshwa na angetumiwa ujumbe kujulishwa na kisha kupewa maelekezo ya kuunganishwa na wakala. Tarehe 8/11/2016 ilipofika majira ya saa saba mchana alipiga tena simu Airtel kukumbushia pesa zake, na ilipofika saa tisa jioni alipokea ujumbe toka Airtel kuwa pesa hiyo imerejeshwa. Tarehe 9/11/2016 saa saba mchana, alipigiwa simu na mtu aliyejitambulisha kuwa ni mfanyakazi wa Airtel huduma kwa wateja na alimweleza kuwa amempigia ili kumpa maelekezo ya namna ya kuondoa kizuizi (*block*) katika akaunti



yake ili aweze kutoa pesa zake alizorejeshewa. Kwa kuwa awali alishajulishwa na Airtel kuwa baada ya kupokea ujumbe angepigwa simu, alimwamini mtu huyo kuwa ni wakala wa Airtel na alipokea maelekezo yake na kutekeleza kama alivyoelekezwa. Mtu huyo aliyempigia simu aliomba kupewa namba ya simu mbadala ili aweze kuwasiliana na Mlalamikaji ili kumpa muongozo wa kuingiza namba hizo maalum kwenye simu yake. Alifanya kama alivyoelekezwa na kupitia simu hiyo mbadala alipokea maelekezo ambayo aliyatekeleza katika katika simu yake. Mwishoni aliambiwa azime simu yake. Alipowasha simu yake na kuuliza salio alitahamaki kubaini kuwa yake TZS 1,200,000 zimetolewa kwenye akaunti yake.

Baada ya kubaini upotevu huo wa pesa kwenye akaunti yake alifika makao makuu ya Airtel Money Mlandege na kueleza tatizo lake ambapo alielekezwa kwenda kutoa taarifa kituo cha Polisi. Mlalamikaji alifika katika kituo cha Polisi na kufungua malalamiko. Mlalamikaji alidai kuwa alipiga tena simu Airtel na kuunganishwa na kiongozi wao ambaye alimwambia kuwa suala lake linafanyiwa uchunguzi na angepewa mrejesho ambapo mpaka anafika katika Kamati hii alikuwa hajapewa.

Katika kuendelea na ufuatiliaji Polisi, Mlalamikaji anadai kuwa alijulishwa kuwa, Polisi waliandika barua Airtel kuomba taarifa ya matumizi ya simu ("*CDR*") ya namba 0789945711 na 0786730436 ambazo zilizompigia Mlalamikaji na kufanya wizi huo ili kuchunguza tukio zima lakini Airtel walijibu kuwa taarifa hizo hawana. Polisi walimshauri kufikisha suala lake Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, ambako alijibiwa kuwa Airtel walisema haitaweza kumlipa pesa zake kwa madai kuwa muamala alifanya mwenyewe na ni muda mrefu umepita tangu tukio hilo kutokea. Ndipo Mlalamikaji aliamua kufikisha malalamiko yake katika Kamati hii.

Katika mahojiano baina ya Mlalamikaji na wakili wa Mlalamikiwa, Mlalamikaji alieleza kuwa hakumbuki jina la mhadumu wa Airtel aliyempigia simu. Alieleza kuwa hakuwahi kuiandikia Airtel barua kudai pesa kwa sababu walimwambia aende Polisi na hakuelezwa kuwa aandike barua kudai pesa yake. Alieleza pia hakumbuki namba ambayo Airtel ilikuwa inampigia na kuwa hakuweza kuomba kujua majina ya wamiliki wa namba 0789 945711 na 0786 730436 kwa kuwa yeye si Polisi.



Wakati akihojiwa na Kamati, Mlalamikaji alieleza kuwa namba alizokuwa akitajiwa na mtu aliyejitambulisha kuwa ni mhudumu wa Airtel alikuwa akiingiza katika simu yake na alielekezwa pia kuingiza nywila ya akaunti yake Airtel Money. Hata hivyo hakuweza kusoma jumbe zilizokuwa zinaingia kwa kuwa alikuwa anasikiliza maelekezo na kuzingatia. Alieleza kuwa namba iliyompigia simu ni kati ya namba mbili zilizopo kwenye barua ya Polisi. Alisema pindi anapiga simu Airtel alikuwa na salio la TZS 1,215,000 na hakukuwa na mtu mwingine aliyejua kuwa Mlalamikaji alikuwa na salio la pesa kwenye simu yake.

Katika mawasilisho yake ya mwisho Malamikaji aliomba kulipwa pesa zake TZS 1,200,000 pamoja na gharama ya usumbufu katika kufuatilia suala hili.

Upande wa Mlalamikiwa Airtel Tanzania Limited kupitia shahidi wake bwana Abdulson Aligawesa, Meneja Msaidizi kitengo cha Huduma kwa Wateja, akiongozwa na wakili wa Mlalamikiwa Bwana Zephrine Galeba, alieleza kuwa kawaida mteja anapotuma pesa kimakosa anatakiwa kupiga namba 100 huduma kwa mteja na kutoa taarifa. Mhudumu wa Airtel atamwomba namba ya muamala na namba ya mteja aliyepokea hela na atazuia hiyo pesa isitolewe. Mhudumu atampigia simu mtu aliyetumiwa pesa na akishajiridhisha kama kweli zimeingia kimakosa atazirejesha kwa mteja aliyetuma kimakosa. Airtel baada ya kurejesha pesa hutuma meseji ambayo inajitosheleza hakuna haja ya kumpigia simu mteja tena. Alitoa taarifa ya namba ambayo iliyompigia simu Mlalamikaji kuwa ni 0789945711 inamilikiwa na SHABANI OMAR mkaazi wa Salasala. Pia alitaja namba ambayo Airtel hutumia kuwapigia wateja kuwa ni 0784105505 na kukana namba zingine.

Bwana Abdulson Aligawesa alipohojiwa na Mlalamikaji alidai kuwa mtoa huduma kwa wateja hawezi kumwambia mteja nitakupigia simu na kusema kuwa kuna uwezekano Mlalamikaji alitoa taarifa zake kwa mtu mwingine.

Katika mahojiano na Kamati shahidi wa Mlalamikiwa alieleza kuwa hakuna uwezekano wa mteja kutolewa pesa bila yeye mwenyewe kutambua. Hata hivyo alikubali kuwa katika barua yao ya tarehe 3/2/2017 Airtel ilijibu Polisi kuwa hawakuwa na taarifa zozote juu ya namba 0786 730436 na 0789 945711 ambazo ndizo zilihusika na upokeaji wa pesa na



kudai kuwa kuna uwezekano kuwa taarifa hizo zilikuwa hazipatikani kwa muda ambao barua ilijibiwa. Shahidi alieleza kuwa mifumo yao ipo imara. Shahidi huyu pia alitambua barua iliyoandikwa na Polisi ya tarehe 30/01/2017 ikiitaka Airtel kuwapa taarifa juu ya usajili, mawasiliano ya ujumbe mfupi, eneo ambayo ilikuwa inatumika, namba tambulishi ya simu zinazotumia namba hiyo, pamoja na taarifa nyingine zinazotumia namba tambulishi hiyo pamoja na taarifa zingine zinazohusu namba 0786 730436 na 0789 945711 ambazo zingesaidia kukamilisha uchunguzi wa kesi hiyo. Shahidi huyu alipoulizwa kwanini alichapisha taarifa za namba 0789 945711 pekee, alijibu kuwa lengo la kuchapisha taarifa za mmiliki wa namba hiyo ilikuwa ni kuonyesha kuwa si Airtel waliompigia Mlalamikaji.

Katika maelezo ya mwisho yaliyofanywa na wakili Zephrene Galeba aliwasilisha kuwa, Mlalamikaji hakumbuki jina la mhudumu aliyempigia hivyo hawezi kusema kuwa ni mtu wa Airtel. Pili Mlalamikaji alitoa nywila ya akaunti yake kwa hiari yake. Tatu Mlalamikaji amekuwa na kauli kinzani kwani alipokuwa Polisi alisema kuwa Airtel walimweleza kuwa pesa zake zingerudi baada ya saa 24, ila mbele ya Kamati ameongeza kuwa Airtel walimwambia kuwa angepigwa simu. Kuhusu namna Airtel walivyoitikia Polisi katika suala la upelelezi wa suala hili aliamua kuiachia Kamati hii kuamua. Na alihitimisha kwa kusema Mlalamikiwa hakuiba pesa bali ni mtu mwingine ambaye pesa ziliingia kwenye akaunti yake.

Kamati ilipata wasaa wa kusikiliza ushahidi na mawasilisho ya pande zote mbili. Kamati ili kufikia uamuzi ilijielekeza katika haja zifuatazo;

1. Kama wafanyakazi wa Mlalamikiwa wanahusika na wizi wa pesa za Mlalamikaji TZS 1,200,000.
2. Wajibu wa Mlalamikiwa kama mtoa huduma katika suala hili ulikuwa ni nini, na kama Mlalamikiwa alitimiza wajibu wake kwa wakati.
3. Kama Mlalamikaji anapaswa kulipwa fidia na Mlalamikiwa.

**Hoja ya kwanza,** juu ya uhusika wa wafanyakazi wa Mlalamikiwa Airtel katika wizi wa pesa za Mlalamikaji TZSs 1,200,000, ni wazi kuwa suala la wizi ni kosa la jinai ambalo ni



mahakama pekee ndiyo inaweza kuthibitisha. Airtel kwa kutambua hilo waliweza kumwelekeza Mlalamikaji kwenda katika kituo cha Polisi. Ni wazi kuwa Polisi ndicho chombo chenye mamlaka kisheria ya kufanya upelelezi wa makosa ya jinai ili kubaini aliyetenda kosa. Baada ya Polisi kukamilisha upelelezi ndipo mtuhumiwa hufikishwa mahakamani ili ushahidi uweze kutolewa na mahakama itoe hukumu. Hivyo basi, Kamati hii haiwezi kuingilia mamlaka hayo yaliyowekwa kisheria.

**Katika hoja ya pili,** wajibu wa Mlalamikiwa (Airtel) kama mtoa huduma baada ya kubaini kuwa mteja wao ambaye ni Mlalamikaji ameibiwa pesa zake kupitia mtu aliyejitambulisha kama mhudumu wa Artel huduma kwa mteja ilikuwa kwanza, kumshauri mteja kupeleka shtaka Polisi kama ilivyofanya. Pili kwa kuwa namba zilizotumika katika utapeli na wizi wa pesa za Mlalamikiwa, ambazo ni 0786 730436 na 0789 945711 zimetolewa na Airtel kwa wateja wake, sheria inaitaka Airtel kuweka kumbukumbu na taarifa zote zinazohusu namba hizo ikiwemo zile zilizoombwa na Polisi kupitia barua yenye namba za rejea FB/Z/CYBER/C.23/A/28 ya tarehe 30/01/2017. Kamati ilihoji, kwanini Airtel iliamua kujibu Polisi katika barua yake ya tarehe 3/2/2017, kuwa haikuwa na taarifa za namba hizo zilizohusika katika utapeli na wizi wa pesa za Mlalamikaji, ilihali siku ya usikilizaji wa shauri hili mbele ya Kamati hii, Airtel walileta taarifa iliyochapishwa ya usajili wa namba 0789 945711. Shauri hili lisingefika katika Kamati hii endapo Airtel ingeonyesha ushirikiano kwa Polisi kwa kuwapa taarifa walizohitaji ili kufanya upelelezi na kuwabaini watu waliohusika na sula hili. Kutokana na uzembe huo wa Mlalamikiwa kumesababisha Polisi kushindwa kuwabaini wahalifu waliohusika. Hivyo Kamati, hii imebaini kuwa kwa Airtel kushindwa kuonyesha ushirikiano kwenye upelelezi wa shauri la wizi, ilishindwa kutimiza wajibu wake kwa wakati.

**Hoja ya tatu,** endapo Mlalamikiwa anapaswa kumlipa fidia na Mlalamikaji, Kamati hii imeona Mlalamikiwa anawajibika kwa uzembe uliopelekea kushindwa kupatikana kwa ushahidi ambao ungepelekea watuhumiwa waliohusika na wizi wa pesa za Mlalamikaji waweze kuchukuliwa hatua. Hivyo basi, Kamati hii inamtaka Mlalamikiwa Airtel (T) Limited kumrudishia Mlalamikaji fedha zake zilizopotea, kiasi cha shilingi za kitanzania milioni moja na laki mbili tu (TZS 1,200,000.00) pamoja na fidia kiasi cha shilingi za Tanzania milioni moja tu (TZS 1,000,000.00) kama gharama za usumbufu wa ufuatiliaji wa shauri hili.



Endapo watakuwa hawajaridhishwa na uamuzi wa Kamati hii, Mlalamikiwa na Mlalamikaji wote wana haki ya kukata rufaa katika Baraza la Ushindani (Fair Competition Tribunal) ndani ya siku 21 tangu kutolewa kwa uamuzi huu.

Imetolewa leo tarehe **29** mwezi **Novemba, 2018**, Dar es Salaam.



Valerie N. Msoka

**MWENYEKITI**

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