KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO
YA
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

JIJINI DAR ES SALAAM

LALAMIKO NA. TCRA/LAL/02/30/MEI/2018

MBELE YA:

BI. VALERIE NDENEINGO-SIA MSOKA	-	MWENYEKITI
DKT. MZEE MNDEWA	-	MJUMBE
BW. JOHN DAFFA	-	MJUMBE
BW. LUCAS MWALONGO	-	MJUMBE

SULEIMAN SHABAN SULEIMAN..................MLALAMIKAJI

DHIDI YA

MIC TANZANIA LIMITED............................MLALAMIKIWA

UAMUZI

JULAI, 2018

1.0 MUHTASARI WA LALAMIKO

Katika shauri hili, mlalamikaji Bw. Suleiman Shaban Suleiman, ni mteja wa Mlalamikiwa, kampuni ya MIC Tanzania Limited, ambaye ni mtoa wa Huduma za Mawasilliano aliyepewa leseni ya utoaji wa huduma za mawasiliano ya Kielektroniki na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania.

Mlalamikaji katika shauri hili analalamikia Mlalamikiwa kwa kushindwa kuchukua hatua ya kusitisha huduma kwa muda mara baada ya kupewa taarifa kuwa simu ya Mlalamikaji ilikuwa imeibwa.

Kwa mujibu wa Mlalamikaji kushindwa kwa Mlalamikiwa kuchukua hatua kusitisha simu hiyo ilipelekea simu ya Mlalamikaji kuendelea kutumika ikiwa mikononi mwa wahalifu, ambao waliitumia simu hiyo kuwatapeli ndugu na jamaa wa Mlalamikaji.

2.0 WASILISHO LA MLALAMIKAJI

i. Mlalamikaji alifika mbele ya Kamati siku ya kusikiliza shauri hili na aliieleza Kamati kuwa tarehe 29 Septemba 2017 akiwa maeneo ya Mivinjeni-Barabara ya Kilwa aliibiwa simu na mara baada ya tukio hilo la kuibiwa simu Mlalamikaji alitoa taarifa kituo cha Polisi Barabara ya Kilwa na kisha alipiga simu kwa Mlalamikiwa kumtaka aizuie (block) ili kuepusha uwezekano wa kutumika vibaya;

ii. Alipopiga simu kwa Mlalamikaji mtu mmoja kutoka kitengo cha Huduma kwa wateja aliahidi kuwa huduma kupitia nambari ya Mlalamikaji zingezuiwa mara moja majira ya saa tatu usiku;

iii. Mlalamikaji alisema kuwa pamoja na kuwa alimtaarifu Mlalamikiwa, siku ya pili bado simu ya Mlalamikaji ilikuwa hewani inatumika, na mara akaanza kupokea jumbe kutoka kwa jamaa zake kuwa anawatumia jumbe fupi kuwa wamtumie pesa;

iv. Mlalamikaji alieleza zaidi kuwa, siku hiyo ya pili aliamua kuwapigia tena simu Tigo, kwa kutumia nambari nyingine. Alipopiga simu aliambiwa pole sana na kuwa suala lake linashughulikiwa;

v. Ilipofika saa saba mchana alienda katika ofisi za Mlalamikiwa, J.M Mall Barabara ya Samora, ambapo kwa bahati mbaya ofisi hizo za Mlalamikiwa zilikuwa zimefungwa;

vi. Wakati huo ni siku ya pili simu yake iliendelea kutumiwa na wahalifu kuwatapeli jamaa za Mlalamikaji na wengine kiujumla. Ndugu zake waliendelea kupokea jumbe fupi zikieleza kuwa nambari yake inatumika kuwatapeli;

vii. Malalamikaji aliamua kupiga simu tena kwa Mlalamikaji na kulalamika kuwa simu yake inatumiwa vibaya, akaahidiwa kuwa wataizuia nambari hiyo mara moja;

viii. Mlalamikaji alieleza kuwa, aliamua kurejea nyumbani, na ilipofika saa tatu usiku alibaini kuwa bado nambari yake ilikuwa hewani na iliendelea kutumiwa vibaya na wahalifu; Kuna ndugu yake alitapeliwa Shilingi Elf Hamsini (50,000) na mwingine alituma shilingi Elfu Ishirini na Mbili (22,000);

ix. Mlalamikaji alieleza kuwa aliamua kuchukua simu ya mkewe na akapiga tena kwa Mlalamikiwa na bado hakupatiwa suluhu juu ya suala lake; Baadaye ndipo nambari hii ilizuiwa;

x. Mlalamikaji alieleza kuwa ilipofika siku ya Jumapili, alienda kwenye ofisi za Mlalamikiwa, Gold Star, ambapo alifanikiwa kuirejesha tena nambari yake (SIM Swap) bali alipotaka kumuona meneja ili ahoji juu ya usala lake, akaambiwa meneja hayupo na akaambiwa arejee tena siku itakayofuata .

xi. Mlalamikaji alielezea kuwa ilipofika siku ya Jumatatu aliamua kwenda makao makuu ya Ofisi za Mlalamikiwa na akaonana na Meneja ambaye naye alimwambia suala hilo lipo ndani ya uwezo wake; Mlalamikaji aliamua kutuma barua pepe na aliahidiwa kuwa Mlalamikiwa angewasiliana naye, lakini haikufanyika hivyo;

xii. Siku iliyofuata Mlalamikaji anaeleza kuwa alirudi tena kwa Mlalamikiwa na akaonana na Meneja bali akaambiwa kuwa aende nyumbani na kuwa atapigiwa simu. Mlalamikaji akiwa hakuridhika na majibu hayo alisisitiza kuonana na mhusika lakini hakupata nafasi hiyo;

xiii. Mlalamikaji aliieleza kamati kuwa baada ya hapo aliamua kutoa taarifa Mamlaka ya Mawasiliano ambapo aliwasilisha malalamiko yake kimaandishi;

xiv. Mlalamikaji aliieleza kamati kuwa alisubiri kwa muda wa majuma matatu bila kupata majibu yoyote kutoka kwa Mlalamikiwa. Mlalamikaji aliamua kuandika tena barua kukumbusha Suala lake. Mlalamikaji aliiambia Kamati kuwa aliitwa kwa ajili ya kikao cha usuluhishi lakini muafaka haukufikiwa.

xv. Mlalamikaji aliiomba Kamati kuwa anataka alipwe fidia kwa kudhalilishwa na kuaibishwa kuwa ni tapeli.

xvi. **Mahojiano kati ya Mlalamikaji na Mlalamikiwa**: -

a) Akihojiwa na Mlalamikiwa juu ya ni shughuli gani anafanya, Mlalamikaji alisema kuwa yeye ni fundi umeme wa majumbani na viwandani;

b) Alipoulizwa juu ya taarifa aliyoitoa Polisi, Mlalamikaji alithibitisha kwa kusema kuwa ana nambari ya suala hilo (RB Number);

c) Alipohojiwa juu ya suala lake na kwa nini haoni kuwa suala lake ni la kihalifu na hivyo ni la kipolisi, Mlalamikaji alisema kuwa anamdai Mlalamikiwa kwa kuwa Mlalamikiwa hakumtendea haki baada ya suala lake kuripotiwa kwake;

d) Alipoulizwa iwapo ameripoti habari za utapeli kwa Jeshi la Polisi, Mlalamikaji alisema hakuripoti;

e) Alipoulizwa ameathirika vipi na suala hili, Mlalamikaji alieleza kuwa uaminifu wake kwa wateja wake umepungua kwa kuwa anaonekana kama ni tapeli;

f) Kuhusu ni kwa nini haoni kuwa kupeleka taarifa hizo za utapeli Polisi ni la msaada zaidi, Mlalamikaji alisema hawezi kuwapeleka wote;

g) Alipoulizwa iwapo ana ushahidi juu ya namna alivyoathirika Mlalamikaji hakuweza kuelezea ni kwa namna gani ameathirika;

h) Alipohojiwa amefikiaje kwenye kiasi cha Shilingi Milioni Ishirini na Tano (TZS 25,000,000) Mlalamikaji alisema hana maelezo bali alikuwa amekosa kazi nyingi kwenye shughuli zake.

xvii. **Mahojiano kati ya Kamati na Mlalamikaji: -**

a) Alipoulizwa ni nini alitaka kifanyike alipotoa taarifa kwa Mlalamikiwa, Mlalamikaji alisema kwa kuwa simu yake ilikuwa mikononi mwa halifu alitoa taarifa ili waizuie (wai-block) isitumike na wahalifu;

b) Mlalamikaji alisema kuwa baada ya kutoa taarifa aliahidiwa kuwa Mlalamikiwa angelifanyia kazi suala hilo na alipohojiwa ni kwa nini hakuona umuhimu wa

kwenda ofisi za Mlalamikiwa Mlalamikaji alisema kuwa hakuona haja ya kufanya hivyo kwani alikuwa na imani kuwa suala lake tayari lilikuwa linashughulikiwa;

c) Alipoulizwa ni muda gani alitoa taarifa kwa Mlalamikiwa, Mlalamikaji alisema kuwa alitoa taarifa mara kadhaa lakini kwa mara ya kwanza ni kati ya saa tatu na nne usiku;

d) Kuhusu ushahidi kuwa suala hili limemdhalilisha, Mlalamikaji alisema kuwa alitumiwa jumbe fupi kuwa anawatapeli watu kwa kutumia nambari yake ya simu;

e) Katika majumuisho ya uwasilishji wa lalamiko hili mbele ya Kamati, kwanza Mlalamikaji alishukuru kwa kuweza kupata nafasi kuja mbele ya Kamati na pili aliieleza Kamati kuwa kuna utapeli wa hali ya juu kwa Mlalamikiwa;

f) Mlalamikaji alieleza kuwa kuna kutegemeana kati ya Mtoa huduma na Mteja bali kwa suala hili Mlalamikiwa kama mtoa huduma anafanya ujanja ujanja; na pia Mlalamikaji alisisitiza kuwa anaomba ushirikiano wa Mlalamikiwa (MIC Tanzania Limited).

3.0 MAELEZO YA MLALAMIKIWA

Katika maelezo yake ya utetezi mbele ya Kamati Mlalamikiwa alijieleza mbele ya Kamati kama ifuatavyo: -

i. Alikiri kuwa Mlalamikaji ni mteja wake na ni kweli pia kulikuwa na taarifa ya kutokea kwa wizi tarehe 29 Oktoba baada ya Mlalamikaji kutoa taarifa juu ya kutokea kwa wizi huo;

ii. Mlalamikiwa aliambia Kamati kuwa nambari ya simu ya Mlalamikaji ilifungiwa ndani ya masaa 24 bali kwa bahati mbaya asubuhi jumbe tayari zilikuwa zimeshatumwa, hata hivyo baada ya muda mfupi simu ilifungwa;

iii. Alipohojiwa na Mlalamikaji iwapo alielezwa kuwa simu ingefungiwa ndani ya saa 24 Mlalamikiwa alijibu kuwa anaamini kuwa mlalamikaji alielekezwa utaratibu wakati alipopiga simu kutoa taarifa;

iv. Kuhusu ni kwa nini haoni kuwa watendaji wake ni wazembe, Mlalamikiwa alijibu kuwa si wazembe kwani suala la mlalamikaji lilifanyiwa kazi kwa mujibu wa

taratibu zilizopo na akasisitiza kuwa haoni ni kwa namna gani kulikuwa na uzembe katika suala hilo;

v. Alipohijiwa iwapo wanashindwa kuwahudumia wateja kwa wakati kwa kuwa wana wateja wengi, Mlalamikiwa alijibu kuwa si kweli kwani wateja huhudumiwa kwa wakati kwa mujibu wa taratibu zilizopo.

vi. Alipohojiwa na Kamati ni kwa namna gani Kamati iamini kuwa simu ilifungiwa kwa wakati, Mlalamikiwa alijibu kuwa ni kwa bahati mbaya hawakuleta ushahidi lakini ni kweli simu hiyo ilifungiwa kama ilivyoombwa na mteja;

vii. Alipohojiwa ni kwa nini haoni kuwa Mlalamikiwa alikuwa mzembe hasa ikizingatiwa Mlalamikaji alitoa taarifa mara tatu, Mlalamikiwa alieleza kuwa mpaka nambari ya simu ifungiwe ni mchakato (process) na ni suala la kuchunguzwa hivyo hakukuwa na uzembe;

viii. Iwapo walimjibu Mlalamikaji, Mlalamikiwa alieleza kuwa barua ya awali haikujibiwa bali barua ya tarehe 5 October 2017 waliijibu;

ix. Mlalamikiwa alieleza zaidi kuwa kwa kawaida huwa haizidi masaa 24 kwa simu kuzuiwa tangu taarifa inapotolewa;

x. Katika hitimisho, juu ya suala lililomtokea Mlalamikaji, Mlalamikiwa alielezea kuwa ni suala la uhalifu kama uhalifu mwingine na hivyo ilikuwa jukumu la Polisi, na kwamba Mlalamikiwa kama mtoa huduma hakuwa na uhusika wowote juu yake;

xi. Mlalamikiwa alisisitiza kuwa aliifungia simu ndani ya saa 24 tangu kupokea taarifa na hivyo walichukua hatua ndani ya muda;

xii. Mlalamikiwa alieleza pia kuwa hana ushirikiano wowote na wahalifu na hutoa ushirikiano kwa vyombo husika pale inapotokea kuna uhalifu umefanyika. Mlalamikiwa alisisitiza kuwa lililotokea kwa Mlalamikaji hutokea pia kwa watoa huduuma wengine na kwamba kwa kuwa ni suala la utapeli ilibidi pia litolewe taarifa Jeshi la Polisi;

xiii. Kwa upande wa fidia Mlalamikiwa alieleza kuwa kwanza hakuna ushahidi juu ya madhara au hasara aliyoyapata Mlalamikaji na kuwa kwa kuwa fidia inayodaiwa ni zao la uhalifu anayetakiwa kudaiwa ni aliyefanya uhalifu huo na si kampuni ya MIC.

4.0 HOJA ZA KUZINGATIWA NA KAMATI

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

Baada ya kusikiliza pande zote mbili na kuuliza maswali pamoja na ufafanuzi uliotolewa wakati wa kusikiliza shauri hili hapana shaka kuwa simu ya Mlalamikaji iliibwa na hakuna shaka juu ya simu ya Mlalamikaji kutumiwa na wahalifu baada ya kuibiwa.

Suala la msingi mbele ya Kamati hii ni juu ya uhusika wa Mlalamikiwa katika kile kinachidaiwa, kushindwa kuizuia nambari ya Mlalamikaji isiwe hewani baada ya Mlalamikaji kutoa taarifa na kuomba simu hiyo izuiwe.

Mlalamikiwa amesisitiza wakati wote wa usikilizaji wa shauri hili kuwa hahusiki na uhalifu uliotokea na kwamba kama kuna uhalifu uliotokea basi ni wajibu wa Mlalamikaji kutoa taarifa Jeshi la Polisi. Kamati haina pingamizi juu ya kutolewa taarifa Jeshi la Polisi, lakini Kamati inaona ni vema kulitazama jambo hili kwa upande wa uhusika wa Mlalamikiwa kama mtoa huduma kwa Mlalamikaji na namna ambavyo suala hili lilivyochukuliwa na kufanyiwa kazi na Mlalamikiwa baada ya kuwa Mlalamikaji ameshatoa taarifa kwake juu ya kupotelewa na simu.

Kwa mujibu wa maelezo ya Mlalamikaji ambayo pia Mlalamikiwa hajayapinga, ni kwamba Mlalamikaji alipoteza simu yake siku ya Ijumaa jioni na jioni hiyo hiyo alitoa taarifa Jeshi la Polisi na pia alitoa taarifa kwa Mlalamikiwa na kumuomba simu yake ifungiwe ili kuepuka uwezekano wa kutumiwa vibaya. Baada ya kutaarifiwa na kuombwa kuifungia simu, taarifa zinaonesha kuwa simu hiyo iliendelea kuwa hewani mpaka siku ya Jumapili licha ya kwamba Mlalamikaji alishaomba simu hiyo ifungwe toka siku ya Ijumaa. Ni maoni ya Kamati kuwa ilimchukuwa muda mwingi mno (siku mbili) Mlalamikiwa kuifungia simu ya Mlalamikaji kiasi kwamba wakati Mlalamikiwa anaifungia simu hiyo siku ya Jumapili tayari simu hiyo ilikwishaanza kutumiwa vibaya na matapeli;

Kamati inaamini kwamba iwapo Mlalamikiwa angechukua hatua mara moja za kuizuia simu ya Mlalamikaji, suala la ya simu hiyo kutumiwa na wahalifu lingeepukika na kusingekuwa na malalamiko haya kutoka kwa Mlalamikaji.

Pamoja na kwamba Mlalamikiwa ameieleza Kamati kuwa mara baada ya kutolewa taarifa kwa kawaida huchukua masaa 24 kuizuia nambari ya simu iliyoripotiwa kupotea, katika suala hili Mlalamikiwa hakuchukua hatua ndani ya muda huo. Hivyo kutumika vibaya kwa

nambari ya simu ya Mlalamikaji kumechangiwa kwa kiasi kikubwa na Mlalamikiwa ambaye alikuwa na wajibu wa kuizuia isitumike kwa vitendo vya kihalifu;

Kamati inakubaliana na maelezo ya Mlalamikaji kuwa kitendo cha Mlalamikiwa kushindwa kuchukua hatua kusitisha simu hiyo mara moja ilipotolewa taarifa ilipelekea simu ya Mlalamikaji kuendelea kutumika ikiwa mikononi mwa wahalifu, ambao waliitumia simu hiyo kuwatapeli ndugu na jamaa wa Mlalamikaji kama alivyoeleza Malamikaji wakati wa kusikiliza shauri hili. Mlalamikaji alitoa taarifa na kuomba kuzuiwa nambari yake ya simu zaidi ya mara tatu lakini bado Mlalamikiwa hakuchukua hatua ilivyopaswa.

Hoja ya kwamba vitendo hivyo vya kitapeli vilivyofanywa kwa kutumia simu ya Mlalamikaji ilibidi vitolewe taarifa Polisi haliondoi wajibu wa Mlalamikiwa kuchukua hatua mara moja inapotokea. Wahalifu hao wana sehemu yao iwapo suala ni la jinai, na Mlalamikiwa kama mtoa huduma anawajibika kwa kuwa alitakiwa kuchukua hatua mara moja mara baada ya kupatiwa taarifa juu ya kuibwa kwa simu ya Mlalamikaji.

Kwenye maelezo yake Mlalamikaji alitaja kwamba anataka alipwe fidia ya Shilingi Milioni Ishirini na Tano (TZS 25,000,000), alipohojiwa amefikiaje kwenye kiasi cha Shilingi Milioni Ishirini na Tano, Mlalamikaji alisema hana maelezo bali alikuwa amekosa kazi nyingi kwenye shughuli zake. Maelezo aliyoyatoa Mlalamikaji mbele ya Kamati hayajaithibitishia Kamati kuwa Mlalamikaji anastahili kulipwa kiasi hicho cha pesa. Katika maelezo yake mbele ya Kamati, Mlalamikaji amesema kuwa kwa kutumika vibaya simu yake jamaa zake walitapeliwa na hivyo kumshushia hadhi. Hata hivyo Mlalamikaji hakuleta ushahidi wowote juu ya uthibitisho wa madai hayo.

5.0 UAMUZI WA KAMATI

Kwa kuzingatia hoja na maelezo ya Kamati hapo juu, Kamati imeridhika kuwa kuchelewa kuchukua hatua kuizuia nambari ya simu ya Mlalamikaji kulisababisha simu ya Mlalamikaji kutumika na watu wengine na hivyo kutumika kutekeleza uhalifu. Ni msimamo wa Kamati kuwa Mlalamikiwa angechukua hatua mapema na kuizuia nambari ya Mlalamikaji kwa kiwango kikubwa suala la simu hiyo kutumika na wahalifu lingeepukika. Ni maoni ya Kamati kuwa Mlalamikiwa anawajibika kwa usumbufu alioupata Mlalamikaji katika kushughulikia suala hili.

Kwa mantiki ya maelezo ya Kamati hapo juu, Kamati inaamuru kama ifuatavyo: -

1. Mlalamikiwa kumlipa Mlalamikaji, ndani ya siku 30, Shilingi Milioni Mbili na Laki Tano (2,500,000) kama fidia kwa kushindwa kuchukua hatua mara moja na fidia kwa usumbufu wa ufuatiliaji suala hili; na

2. Mlalamikiwa kumwandikia barua Mlalamikaji ndani ya siku 30 kumuomba radhi Mlalamikaji kwa usumbufu.

Haki ya kukata rufaa ipo wazi kwa yeyote ambaye hajaridhishwa na uamuzi wa Kamati katika shauri hili.

Imetolewa leo Tarehe **20 Julai, 2018**, hapa **Dar es Salaam.**

Bi. VALERIE NDENEINGO-SIA MSOKA,

....

MWENYEKITI

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