

MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA



KATIKA KAMATI YA MALALAMIKO

LALAMIKO Na: TCRA/LAL/31/JANUARY/2019

KATI YA

CHARLES NG'HWAYA.....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

CHARLES NG'HWAYA DHIDI YA VODACOM (T) PLC

Mlalamikiwa, Vodacom (T) PLC, amepewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ya kutoa huduma ya mawasiliano kwa njia ya simu. Mlalamikaji Bwana Charles Ng'hwaya, ni mteja wa Mlalamikiwa ambapo katika shauri hili anamlalamikia Mlalamikiwa kwa kukata huduma za mawasiliano katika modemu yake ZTE yenye IMEI Na. 866055013219081 yenye kadi ya simu Namba 0758 025 669. Mlalamikaji ameleta malalamiko yake mbele ya Kamati dhidi ya Mlalamikiwa akiomba stahiki zifuatazo:-

- a) Mlalamikiwa kuchunguza uwezo wa kufanya mawasiliano ya kupokea na kutoa simu, USSD na kutoa na kupokea meseji kwa modemu ya ZTE,
- b) Mamlaka ya Mawasiliano itafute mtaalamu atakayefanya uchunguzi na kutoa ripoti juu ya malalamiko yake dhidi ya modemu ya ZTE,
- c) Mlalamikiwa amlipe fidia yaTZS 20,000,000 kama gharama za ufuatiliaji, na
- d) Mlalamikiwa amlipe jumla yaTZS 936,600,000 kama gharama zilizotokana na kusitishwa kwa mradi wa Mlalamikaji tangu Januari,2016.

Katika kusikilizwa kwa shauri hili, Mlalamikaji alifika kutoa malalamiko yake akiwa mwenyewe, wakati Mlalamikiwa aliwakilishwa na mawakili wawili ambao ni, Bwana Juvenalis Ngowi na Bi. Anjela Paulo wakiambatana na shahidi mmoja Mhandisi Obedi Msigwa. Mlalamikaji. Wakati wa kutoa mawasilisho yake aliieleza Kamati kuwa mnamo mwaka 2014 alinunua modemu toka kwa Mlalamikiwa kwa ajili ya kuingia kwenye intaneti na kutengeneza mifumo ya software itakayomsaidia kuweza kuziona simu zinazolingia na kuweza kupiga simu, kupokea na kutoa meseji. Ilipofika tarehe 23/08/2015 huduma za meseji, USSD na kupokea na kutoa simu zilikatwa katika modemu aliyokuwa akiimiliki. Mnamo mwezi Januari 2017, alianza mawasiliano tena na Mlalamikiwa ambapo mnamo tarehe 17/01/2017 Mlalamikiwa alimjulisha kuwa modemu yake haina uwezo wa kutoa huduma ya kupiga na kupokea simu.

Ndipo ilipofika tarehe 21/05/2018 aliamua kuleta malalamiko yake katika Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA). Mlalamikaji aliomba Kamati imuamuru Mlalamikiwa aruhusu modemu yake itoe huduma za kutoa na kupokea simu, *USSD* na meseji.

Aliiomba pia Kamati imuamuru Mlalamikiwa kumlipa fidia ya TZS 950,000,000 ya kutengeneza software kwenye modemu waliyoisitishia huduma na TZS 950,000,000 kama gharama za kutengeneza "*software*" katika modemu nyingine aliyoileta katika Kamati ili kuelezea namna modemu inavyoweza kupokea na kutoa simu, *USSD* na huduma za kutoa na kupokea ujumbe.

Mlalamikaji alipohojiwa na wakili wa Mlalamikiwa Bwana Juvenalis Ngowi, alikiri kuwa wakati ananunua modemu aliambiwa kuwa maelekezo ya namna ya kutumia kifaa hicho yanapatikana katika mtandao na hakuwahi kusoma maelekezo hayo. Hata hivyo alidai kuwa alijua kuwa kuna aina za modemu hizo kwani alifanya utafiti. Aidha, Mlalamikaji alieleza Kamati kuwa yeye ndiye aliyetengeneza "*softwares*" zinazoruhusu kupokea na kutoa simu, huduma ya *USSD*, pamoja na kupokea na kutoa meseji, katika modemu hiyo kwani modemu hiyo ilikuwa na "*user interface*" inayoruhusu kufanya mambo hayo. Mlalamikaji alikiri kuwa mtengenezaji wa modemu anayolalamikiwa ni ZTE na si Mlalamikiwa na Mlalamikiwa ndiye aliyekuwa akiwasiliana na ZTE kwa niaba yake. Alidai kuwa fidia ya TZS milioni 950,000,000 ni madai kutoka kwa kampuni ambayo anaimiliki na kudai kuwa alitengeneza "*softwares*" hizo akitegemea kuwa atapata wateja wa kuwauzia.

Mlalamikaji alipohojiwa na Kamati, alikiri kuwa ni makosa kuingilia haki ya mtengenezaji wa kifaa hicho bila idhini yake. Alidai kuwa kwa sasa hatumii tena modemu yake kwa kuwa laini yake ya Vodacom imefungiwa na Modemu hiyo ilikuwa ikitumia laini moja tu ya Mlalamikiwa.

Upande wa Mlalamikiwa, ambaye ni Vodacom (T) PLC, kupitia shahidi wake Mhandisi Obed Msigwa ambaye ni mtaalamu mwandamizi wa mitandao, akiongozwa na wakili wa Mlalamikiwa Bwana Juvenalis Ngowi, alieleza Kamati kuwa anamfahamu Mlalamikaji kuwa ni mteja wa Mlalamikiwa, ambaye alileta malalamiko juu ya kifaa chake kinachounga huduma ya intaneti (modemu) akilalamikia kufungwa kwa huduma za ziada za kupiga na kupokea simu, *USSD code* na kutoa na kupokea meseji. Shahidi alitoa bila kipingamizi barua ya lalamiko la Mlalamikaji dhidi ya Mlalamikiwa ambaye ilipokelewa kama kielelezo cha ushahidi kwa upande wa Mlalamikiwa.

Alieleza kuwa malalamiko ya Mlalamikaji yaliletwa katika idara ya ufundi ambapo waliangalia vielelezo yva modemu "specifications" za modemu inayo lalamikiwa. Kwa kuwa Vodacom siyo mtengenezaji wa modemu hiyo, hivyo walilazimika kutuma barua pepe, kwa kampuni ya ZTE ili iweze kutoa majibu. Mlalamikiwa alijibiwa na ZTE kuwa modemu ya Mlalamikaji likuwa haitoi huduma hizo ijapokuwa Mlalamikaji hutoa huduma hizo. Shahidi aliwasilisha ushahidi wa mawasiliano ya barua pepe baina ya Mlalamikiwa na kampuni inayotengeneza modemu inayolalamikiwa ya ZTE. Hata hivyo, Kamati ilibaini kuwa barua pepe kutoka ZTE iliyowasilishwa katika Kamati ilikuwa haina uhusiano na modemu ya Mlalamikaji ambayo ni K3772-Z, kwani barua pepe hiyo ilikuwa ikitaja modem K4203z. Shahidi aliendelea kueleza Kamati kuwa baada ya kupokea majibu kutoka ZTE, Mlalamikaji alijulishwa kupitia barua pepe tarehe 16/02/2017. Nakala ya barua pepe ilitolewa na kupokelewa na Kamati bila kipingamizi.

Kuhusu madai ya Mlalamikiwa kusitisha huduma anazodai Mlalamikaji, Mhandisi alieleza kuwa ni kweli kwamba Mlalamikiwa hakusitisha huduma hizo ila modemu aliyokuwa anatumia Mlalamikaji ilikuwa haileti maombi ya huduma hizo kwa Mlalamikiwa. Vodacom humuunganisha mteja na huduma ya mtandao (*intaneti*), mteja kwa kutumia huduma hiyo anaweza kufanya anachotaka. Alieleza kuwa Mlalamikaji hajawahi kumlalamikia Mlalamikiwa juu ya tatizo la mtandao (*intaneti*).

Mlalamikaji alipata wasaa wa kumhoji shahidi wa Mlalamikiwa ambapo katika mahojiano hayo shahidi alikana kuwa Mlalamikiwa haitambui barua ya tarehe 17/01/2017 inayotajwa na Mlalamikaji na alieleza Kamati kuwa hana taarifa za kufungiwa kwa laini ya Mlalamikaji.

Kamati hii pia ilimhoji shahidi wa Mlalamikiwa juu ya utolewaji wa elimu kwa mteja wakati wa kuuza modemu, shahidi alieleza kuwa elimu hutolewa kwa mnunuzi ambaye hana uelewa wa matumizi. Katika mahojiano hayo, shahidi pia aliambia Kamati kuwa mahusiano baina ya ZTE na Mlalamikiwa ni ya ubia wa kibiashara ambapo ZTE hutoa modemu kwa ajili ya huduma ya mtandao (*intaneti*) kwa wateja wa Mlalamikiwa.

Shahidi alipohojiwa juu ya kuwasilisha ushahidi wa mawasiliano ya barua pepe baina ya Mlalamikiwa na ZTE yanayohusu modemu K4203z badala ya k3772-Z, aliomba kupewa muda zaidi ili afanye mawasiliano na ZTE kubaini kuwa namba zote mbili zinahusu kifaa kimoja. Shahidi alikiri kuwa Mlalamikiwa ndiye ameingia mkataba na ZTE na si Mlalamikaji na kutoleta nakala ya barua pepe toka ZTE ilikuwa ni matatizo ya kiufundi tu kwani ana uhakika kuwa barua pepe hiyo ipo.

Mlalamikaji, kupitia wakili wake Bwana Juvenalis Ngowi alifanya mawasilisho yake ya mwisho kwa kuwakilisha kuwa, madai ya msingi ya Mlalamikaji yanahusu kusitisha huduma za kupiga na kupokea simu, *USSD code*, kutoa na kupokea meseji kwa kutumia modemu namba ZTE k3772-Z. Aidha, Mlalamikaji alielezwa wazi na Mlalamikiwa kupitia barua yake ya tarehe 16 na 17 February, 2017 kuwa kifaa alichotumia hakina uwezo wa kutoa huduma anazolalamikia. Hivyo basi, Mlalamikiwa hahusiki na madai ya kusitisha huduma. Modemu ya Mlalamikaji haiwezi kufanya kazi bila kuhusisha kifaa cha tatu ambacho hakijatajwa.

Kuhusu fidia ya gharama za kutengeneza "*software*" anazodai Mlalamikaji, wakili aliwasilisha kuwa, hakuna ushahidi wowote uliotolewa juu ya gharama hizo na Mlalamikaji hajaonyesha hasara yoyote aliyoipata. Wakili aliiomba Kamati izingatie barua ya Mlalamikaji ya tarehe 03/01/2017 ambapo Mlalamikaji anaeleza kuwa yeye mwenyewe ndiye alitaka kutengeneza "*software*" za kuiruhusu modemu inayolalamikiwa kuweza kutoa huduma za kupiga na kupokea simu, USSD na kutuma na kupokea meseji. Hivyo, ni wazi Mlalamikaji alijua kuwa modemu yake ilikuwa haina uwezo wa kutoa huduma hizo tangu awali. Mwishoni, wakili aliiomba Kamati itupilie mbali Malalamiko ya Mlalamikaji dhidi ya Mlalamikiwa kwa kutokuwa na msingi.

Katika mawasilisho yake ya mwisho, Mlalamikaji aliwasilisha kuwa, ni wazi kuwa Mlalamikiwa hakujiandaa na hivyo aliiomba Kamati itoe uamuzi kwa kuzingatia ushahidi wa upande mmoja ambao ni wa Mlalamikaji.

Kamati ilipata wasaa wa kusikiliza ushahidi na mawasilisho ya pande zote mbili. Katika kufikia maamuzi, Kamati ilizingatia na hoja zifuatazo;

- a) Endapo Mlalamikiwa alikuwa akitoa huduma za kupiga na kupokea simu, USSD pamoja na huduma za kupokea na kutoa meseji kupitia modemu inayolalamikiwa na Mlalamikaji, na Mlalamikiwa ndiye aliyesitisha huduma hizo,
- b) Endapo Mlalamikaji alikuwa na mamlaka ya kutengeneza miundo mbinu ya kuiwezesha modemu iliyotengenezwa na ZTE kuweza kutoa huduma kupiga na kupokea simu, USSD pamoja na huduma za kupokea na kutoa meseji, na
- c) Endapo Mlalamikaji anastahili fidia aliyoiomba katika Kamati.

Katika hoja ya kwanza Kamati imezingatia ushahidi wa Mlalamikaji mwenyewe, ambapo alikiri wazi kuwa wakati anauziwa modemu yake na Mlalamikiwa alijua wazi kuwa modemu hiyo ilikuwa haina uwezo wa kutoa huduma hizo. Hata hivyo, akiwa kama mtaalam alijua kuwa "*user interface*" ya modemu hiyo inamruhusu kutengeneza miundombinu ya kuweza kuifanya modemu hiyo iwe na uwezo wa kutoa huduma ya kupiga na kupokea simu, USSD pamoja na huduma za kupokea na kutoa meseji. Mlalamikaji anadai kuwa aliweza kutengeneza miundo mbinu hiyo katika modemu hiyo ambapo baadae Mlalamikiwa anatuhumiwa kusitisha huduma hizo katika modemu ya Mlalamikaji. Kamati hii imezingatia kuwa huduma ambazo Mlalamikaji anazilalamikia kusitishwa na Mlalamikiwa tangu awali zilikuwa ni huduma ambazo alikuwa hapewi na Mlalamikiwa. Mlalamikiwa alikuwa akiuza kifaa hicho kwa matumizi ya kutoa huduma ya "*data/intaneti*" pekee. Hivyo basi, Mlalamikiwa hahusiki kwa njia moja au nyingine na madai ya kusitishwa kwa huduma hizo.

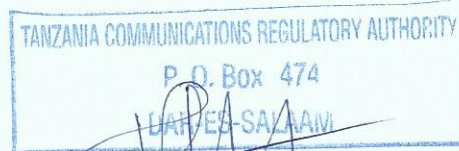
Katika hoja ya pili, Tanzania imetia saina mikataba mbalimbali inayotaka haki za wabunifu kulindwa ikiwemo Mkataba wa WIPO "*WIPO Convention*" wa mwaka 1967. Hivyo, basi Mlalamikaji hakupaswa kutengeneza miundo mbinu ya kuiwezesha modemu ya ZTE kuweza kutoa huduma kupiga na kupokea simu, USSD pamoja na huduma za kupokea na kutoa meseji bila kupata idhini ya ZTE ambaye ndiye mtengenezaji halali wa modemu inayolalamikiwa. Kitendo cha Mlalamikaji kuingilia ubunifu wa ZTE ni ukiukwaji wa haki za wabunifu, kitendo hicho kinapaswa kukemewa vikali. Mlalamikaji anashauriwa kufuata taratibu za kisheria katika kutengeneza miundo mbinu yake anayoyadai ana uwezo wa kutengeneza.

Baada ya kujadili hayo, Kamati hii imeona kuwa tangu mwanzo Mlalamikaji alijua kuwa modemu aliyonunua kwa Mlalamikiwa ilikuwa haina uwezo wa kutoa huduma anazolalamika kuwa zimesitishwa. Aidha, Mlalamikaji amekwenda kinyume cha sheria kwa kutengeneza miundombinu katika modemu iliyotengenezwa na kampuni ya ZTE. Hivyo basi, Mlalamikaji hawezi kupata faida kutokana na makosa yake. Kamati inalitupilia mbali shauri hili bila gharama

Kamati pia inatoa angalizo kwa upande wa Mlalamikiwa [Vodacom (T) PLC] kufanya maandalizi unapokuja kwenye usikilizwaji wa mashauri. Ni wazi kuwa Mlalamikiwa alikuja katika Kamati hii akiwa hajajiandaa. Mlalamikiwa akiwa ni mtoa huduma aliyesajiliwa na kupewa leseni na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania atambue wazi kuwa anajukumu la kuisadia Kamati hii katika kutenda haki. Kushindwa kuleta vielelezo vinavyohusika na lalamiko ni uzembe wa hali ya juu ambao Kamati hii unaukemea vikali. Kamati inamuelekeza Mlalamikiwa kuendesha mafunzo kwa waajiriwa wake wakiwemo wale wa ngazi za juu kwani Kamati imegundua kuwa mashahidi wengi ambao ni waajiriwa wa Mlalamikiwa wanakosa uelewa wa mambo kadhaa, na mara nyingi hata wale wenye uelewa wamekuwa wakifika katika Kamati bila kujiandaa na hivyo kushindwa kuisaidia Kamati kupata taarifa za msingi katika kufikia uamuzi.

Mlalamikiwa na Mlalamikaji 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