

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA



ISO 9001:2015 CERTIFIED

MWONGOZO KWA WATUMIAJI WA HUDUMA NA BIDHAA ZA MAWASILIANO



TOLEO LA 3
2019



Yaliyomo

1.0	Utangulizi	1
2.0	Maana ya mtumiaji	3
3.0	Sekta ya Mawasiliano Tanzania	4
4.0	Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania	4
5.0	Wadau wa sekta ya mawasiliano Tanzania	5
6.0	Kazi na Majukumu ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania	8
7.0	TCRA na dhana ya kumlinda mtumiaji	9
	• Sheria na Kanuni zinazomlinda mtumiaji	10
	• Makosa na Adhabu	11
8.0	Haki za Watumiaji	12
	• Haki zinazotokana na matumizi na masharti ya leseni za watoa huduma	12
	• Haki zinazotokana na Sheria za nchi	13
9.0	Wajibu wa Watumiaji	15
10.0	Masuala ya kuzingatia unaponunua na unapotumia huduma na bidhaa za mawasiliano	17
	• Mambo ya jumla kuhusu vifaa vya mawasiliano na kielektroniki	18
11.0	Malalamiko	39
	• Utaratibu wa kuwasilisha malalamiko	40
12.0	Masuala mtambuka yanayomhusu mtumiaji	44
13.0	Hitimisho	50
	Viambatisho	52



MAWASILI JANI TOWERS

TANZANIA COMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY
ISO 9001:2015 CERTIFIED

ATA-RANGE Ltd

1.0. Utangulizi



Miaka ya hivi karibuni tumeshuhudia kukua kwa kasi kwa sekta ya Mawasiliano hapa nchini na duniani kwa ujumla. Kumekuwa na ongezeko la huduma zinazoweza kwa teknolojia ya habari na mawasiliano (TEHAMA). Fursa zinazotokana na kuongezeka huku na pia idadi ya watumiaji na watoa huduma imeongezeka.

Mabadiliko katika sekta ya mawasiliano yameleta maendeleo makubwa na kurahisisha na kubadili kwa kiasi kikubwa namna ambavyo tunafanya shughuli zetu mbalimbali. Pamoja na mchango huu mkubwa na wenye kuongeza tija katika shughuli zetu, maendeleo haya pia yamekuja

na changamoto mbalimbali zikiwemo za kitamaduni, maudhui na staha, kiusalama, masuala mapya na wakati mwingine hali ya sintofahamu kwa upande wa watumiaji wa huduma hizi.

Mwongozo huu kwa watumiaji wa huduma za mawasiliano wa mwaka 2019 ni toleo la tatu na umeboreshwa kwa kuzingatia mabadiliko ya sheria na Kanuni mpya ambazo hazikuwepo wakati wa uchapishaji wa toleo la kwanza la mwaka 2017. Mwongozo huu umezingatia mabadiliko yaliyopo sasa kwenye sekta ya mawasiliano na utakuwa unachapishwa mara kwa mara kwa kuzingatia mabadiliko katika teknolojia na maendeleo ya sekta kwa lengo la kuwaonyesha watumiaji utaratibu bora wa kufuata ili kufaidi huduma za mawasiliano ambazo wamezilipia au wamewezeshwa kuzitumia,

ili kupunguza na pale inapowezekana kuondoa kabisa changamoto ambazo zinaweza kuwaletea athari hasi katika matumizi ya huduma na bidhaa za Mawasiliano.

Mwongozo huu pia umekusudiwa kumwezesha mtumiaji wa huduma za Mawasiliano kujilinda dhidi ya matukio yanayoweza kutokea na kumsababishia athari za kiafya, kiusalama au upotevu wa mali zake.

Mwongozo umefafanua dhana mbalimbali, umewachambua wadau wa sekta ya Mawasiliano nchini Tanzania pamoja na kazi zao, umeainisha majukumu na kazi za mdhibiti wa sekta hii kwenye kumlinda mtumiaji na umeelezea haki na wajibu wa watumiaji.

Vilevile Mwongozo huu una lengo la kutoa dondoo muhimu kwa wanaotumia huduma za simu na intaneti, huduma za utangazaji na huduma za posta.

Katika Mwongozo huu mtumiaji atapata pia ufahamu kuhusu utaratibu wa kuwasilisha malalamiko pale ambapo haki yake imekiukwa au pale ambapo hakupokea huduma kwa kiwango ambacho mtoa huduma aliahidi kufanya hivyo. Mtumiaji pia atafahamishwa kanuni zinazomlinda, masuala mtambuka na tahadhari na mambo ya kuzingatia anapotumia huduma na bidhaa za mawasiliano.

Ni matarajio yetu kuwa Mwongozo huu utakuwa msaada mkubwa kwa walengwa ili kuwawezesha kupata thamani halisi ya fedha zao, na pia kufurahia na kufaidi fursa zilizopo katika matumizi ya TEHAMA.



Mhandisi James M. Kilaba
MKURUGENZI MKUU

2.0. Maana ya Mtumiaji

Mara nyingi, maneno ‘*mtumiaji*’ au ‘*mteja*’ yanatumika kwa kubadilishana; yaani kama vile moja ni mbadala wa lingine. Kwa kuzingatia matakwa ya kisheria, maneno haya yanatofautishwa kama yanavyo fafanuliwa hapa. Neno “*Mteja*” litatumika kumtambulisha yule ambaye ana uhusiano wa kimkataba na mtoa huduma au bidhaa na anaweza kuwa mtu binafsi, kikundi cha watu au taasisi. Sambamba na tafsiri hii, neno “*Mtumiaji*” litatumika kumtambulisha yule ambaye anatumia/anafaidika na huduma au bidhaa yenyewe.

Aghalabu, inategemewa mteja atakuwa pia ndiye mtumiaji, lakini kufuatana na tafsiri zilizotangulia, inawezekana kabisa kwamba mteja asiwe mtumiaji na mtumiaji asiwe mteja. Kwa mfano, mtu akinunua simu kwa ajili ya matumizi ya ofisi na kuiunganisha na mtandao wa simu kwa kuisajili laini kwa mujibu wa utaratibu uliowekwa, aliyenunua na kusajili laini ndiye mteja wa kampuni husika. Mtumiaji anaweza kuwa mtu mwingine kabisa. Hivyo hivyo kwa kutumia mfano wa televisheni/runinga, mmiliki au mwendeshaji wa hoteli anaponunua runinga na kujiunga na huduma ya shitariki (subscription) anakuwa mteja wa kampuni husika ya utangazaji; lakini watumiaji wa runinga hiyo ikiwa ni pamoja na maudhui ni watu wengine.

Pamoja na maelezo hayo, hii haizuii ama kwa mteja au kwa mtumiaji kutopata haki zake kisheria na kwa mujibu wa kanuni zinazosimamia sekta ya mawasiliano.

3.0. Sekta ya Mawasiliano Tanzania

Sekta ya mawasiliano nchini inahusisha miundombinu, utoaji na matumizi ya huduma na bidhaa katika sekta ndogo za simu na intaneti, utangazaji na Posta.

Huduma za mawasiliano ni za msingi katika maisha ya wananchi kijamii, kiuchumi na kisiasa. Mawasiliano yanawezesha na kuhimili sekta nyingine **kuongeza ufanisi wa kiutendaji na kutoa mchango mkubwa sana katika uchumi wa moja kwa moja na kwa kupitia sekta za elimu, afya, kilimo, biashara, ajira, mabenki, utalii, uwekezaji na sekta nyingine zote kama nyenzo ya uwezesaji katika kuongeza ufanisi wa kiutendaji.**

Watoa huduma za Mawasiliano wanapewa leseni na kusimamiwa na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania.

4.0. Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania au kwa lugha ya kiingereza “*Tanzania Communications Regulatory Authority*” kwa kifupi TCRA, ni taasisi ya serikali inayosimamia sekta ya mawasiliano katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania. TCRA inasimamia sekta ndogo za mawasiliano ya **simu, intaneti, maudhui ya utangazaji** (katika redio na televisheni) **na huduma za posta.**

TCRA inasimamia maudhui kwa Tanzania Bara tu. Zanzibar ina Tume inayosimamia maudhui ya utangazaji kwa eneo la Zanzibar. TCRA ilianzishwa chini ya Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania namba 12 ya mwaka 2003.

TCRA imeweka mfumo wa leseni wenye lengo la kuendeleza maeneo ya sekta ndogo zilizotajwa hapo awali. Leseni zinazotolewa ni pamoja na Leseni ya kumiliki na kuweka muundombinu; Leseni ya Mawasiliano; Leseni ya kutoa huduma za Mawasiliano, Leseni ya kutumia masafa na namba, Leseni za Maudhui kwa ajili ya redio na televisheni na Leseni za huduma ya maudhui mtandaoni.

Mamlaka pia inatoa leseni za kusambaza na kusafirisha barua na vifurushi, kufungana kutengeneza vifaa; Leseni ya kuingiza nchini na kusambaza vifaa vya mawasiliano; Leseni ya kuuza vifaa vya mawasiliano vya jumla, Leseni ya kuuza vifaa vya mawasiliano kwa rejareja na Leseni ya kufunga au kuweka mitambo ya mawasiliano.

5.0. Wadau wa Sekta ya Mawasiliano Tanzania

Sekta ya mawasiliano Tanzania ina wadau wakuu wane ambao ni Serikali, Watoa huduma, Watumiaji wa huduma na TCRA ambaye ni msimamizi wa sekta. Wadau hawa wana majukumu, matarajio na malengo tofauti kama inavyoainishwa hapa chini: -

Serikali: - inatunga sera, sheria na kanuni zinazoongoza sekta pamoja na kukusanya kodi zinazotokana na shughuli za sekta kwa maendeleo ya nchi na watu wake.

Watoa huduma: - wanafanya biashara, wamejipanga vizuri, wanahamasishwa na kupata faida, wana uwezo (nguvu ya fedha) na ufahamu mkubwa wa teknolojia ya mawasiliano na huduma wanazozitoa.

Watumiaji: - hawajajipanga, wanatazamia kupata Huduma bora kwa gharama kidogo au ikiwezekana hata bure, hawana umoja na wengi wana ufahamu mdogo kuhusu teknolojia ya mawasiliano pamoja na huduma wanazozitumia.

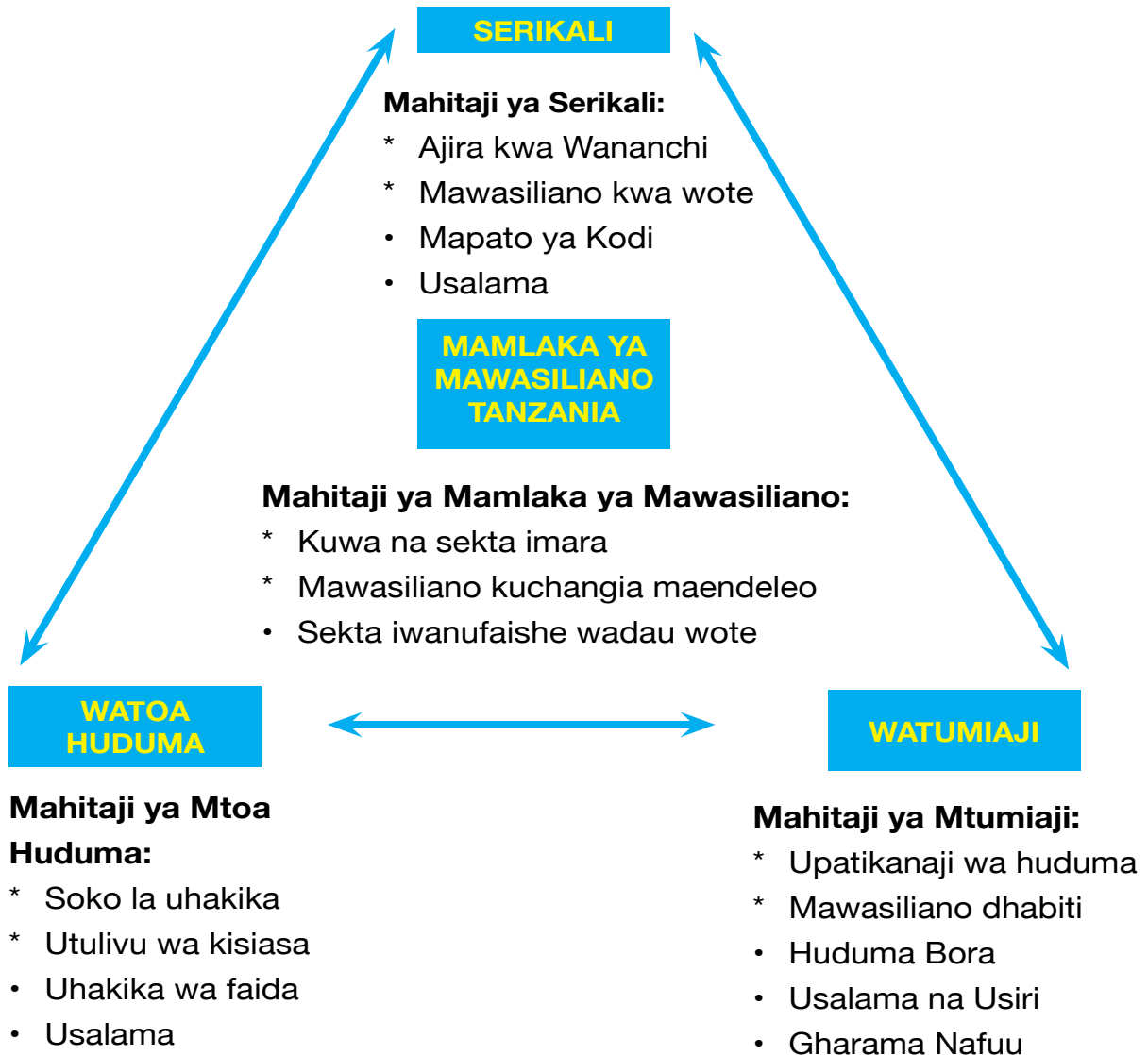
Mdhibiti/Msimamizi (TCRA) - yuko katikati ya wadau hawa wengine ili kuhakikisha mahitaji na matazamia yao yanafikiwa kwa kuzingatia uwiano sawia wa manufaa katika sekta ya mawasiliano. Mamlaka inatekeleza Sera za Serikali, inahakikisha sekta haiyumbi kwa kuhakikisha watoa huduma wanatoa huduma kwa ufanisi na kuona maslahi ya watumiaji yanalindwa.

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA



ISO 9001:2015 CERTIFIED

WADAU WA SEKTA YA MAWASILIANO



Kielelezo Na.1: Wadau wa Sekta ya Mawasiliano

6.0 Kazi na Majukumu ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania

Sheria iliyoianzisha Mamlaka hii imetamka kazi za TCRA kama zinavyoainishwa hapa chini: -

Majukumu ya TCRA kwa mujibu wa Sheria ya Mawasiliano Kielektroniki na Posta Na. 3 ya Mwaka 2010 pamoja na mambo mengine inajumuisha:-

- a) Kutekeleza majukumu iliyopewa kwa mujibu wa Sheria ya Sekta, mfano:-
 - i. Kutoa leseni, kuongeza muda wa leseni na kufuta leseni pale ambapo masharti ya leseni husika hayafuatwi;
 - ii. kuweka viwango kwa bidhaa na huduma zinazosimamiwa;
 - iii. kuweka viwango, kanuni na masharti ya kusambaza bidhaa na huduma zinazosimamiwa;
 - iv. kudhibiti viwango na bei ya jumla ya mawasiliano kati ya mitandao.
- b) Kufuatilia utendaji na mwenendo wa sekta ya mawasiliano;
- c) Kuwezesha kutatuliwa kwa malalamiko na migogoro baina ya watoa huduma na kati ya mtoa huduma na mtumiaji wa huduma;
- d) Kuchukua na kuendelea kutekeleza majukumu yaliyokuwa yakifanywa na zilizokuwa Tume ya Mawasiliano Tanzania (TCC) na Tume ya Utangazaji ya Tanzania (TBC);
- e) Kusambaza taarifa kuhusu mambo ambayo ni muhimu kwa ajili ya shughuli za Mamlaka;
- f) Kufanya mashauriano na taasisi nyingine ya udhibiti, Bodi au Taasisi zenye majukumu yanayofanana na yale ya TCRA katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania na nje ya nchi;
- g) Kutoa leseni na kudhibiti mifumo ya mawasiliano za kielektroniki na Posta. Kwa mujibu wa Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania Na. 12 ya 2003,

TCRA ina wajibu katika majukumu yafuatayo:-

- 1) Kuhimiza ushindani bora na uchumi wenye tija;
- 2) Kulinda haki na maslahi ya watumiaji;
- 3) Kulinda uwezo endelevu kifedha kwa wateja wenye tija katika makampuni ya mawasiliano;
- 4) Kuhamasisha upatikanaji wa huduma za mawasiliano kwa watumiaji wote ukijumuisha watumiaji wenye kipato kidogo, walioko vijijini na watumiaji ambao wako katika maeneo yasiyokuwa na mvuto wa kibiashara;
- 5) Kuimarisha elimu kwa umma, uelewa na kuzifahamu huduma zinazosimamiwa na TCRA;
- 6) Kuhakikisha umuhimu wa kulinda na kutunza mazingira

7.0. TCRA na dhana ya kumlinda Mtumiaji

Sekta ya mawasiliano inakua na kubadilika wa kasi. Kuna huduma na bidhaa nyingi ambazo zinavutia watumiaji tofauti-tofauti kutokana na hadhi yao, kiwango cha uchumi, uelewa na mahali walipo. Wateja na watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano wakiwa wadau muhimu katika sekta ya mawasiliano wanahitaji kulindwa dhidi ya watoa huduma ambao wanaweza kutumia udhaifu wa watumiaji au uelewa wao mdogo kuwakandamiza, kuwanyonya, kuwadhihaki na kuwanyanyasa kiuchumi.

TCRA inapotoa leseni huweka masharti ambayo hulenga kumlinda mtumiaji. Uwekaji wa viwango kwa bidhaa na huduma zinazosimamiwa una lengo la kuhakikisha kwamba watumiaji wanapata thamani ya malipo waliyotoa kwa huduma na bidhaa. Viwango na kanuni na masharti ya kusambaza bidhaa na huduma zinazodhibitiwa vinawekwa kwa madhumuni ya kuendeleza biashara

inayozingatia ubora wenye viwango vya kimataifa na vitakavyo hakikisha watumiaji wanapata huduma kwa viwango stahiki. Udhibiti wa gharama na bei za huduma una lengo la kuzuia mtoa huduma mwenye ukiritimba kuwanyonya watumiaji kwa kujipangia bei anayotaka kwa kutumia fursa ya kutokuwepo ushindani.

Majukumu ya kushughulikia malalamiko ya watumiaji yanalengo la kuhakikisha kwamba watumiaji wanatendewa haki na kwa muda mfupi iwezekanavyo ikilinganishwa na muda ambao ungehitajika kwenye vyombo vingine vya kutoa haki.

Aidha, Mamlaka inapohimiza kuenea kwa huduma vijijini na kwenye maeneo ambayo watoa huduma wasingependelea kwenda kwa sababu za kibiashara, hufanya hivyo kwa lengo la kuhakikisha kwamba Watanzania wengi zaidi wanapata huduma, bila kutengwa kwa sababu ya eneo wanaloishi.

7.1 Sheria na Kanuni zinazomlinda mtumiaji

Masuala ya watumiaji yamewekwa bayana kwenye sheria-mama na kanuni mbalimbali ambazo ni: -

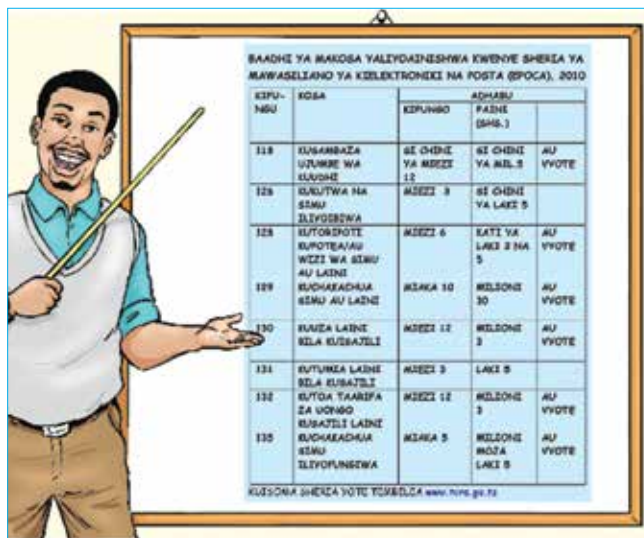
- (i) **Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania ya mwaka 2003.** Sheria hii imefafanua majukumu na kazi za TCRA kuhusiana na watumiaji. Aidha, kifungu cha 20 kimeweka utaratibu wakuanzishwa kwa Kamati ya Malalamiko na kifungu 40 kinaweka utaratibu wa kuwasilisha malalamiko. Katika kifungu kidogo cha saba (7) cha sheria hii, kinaelezea kuwepo kwa kitengo maalum cha kushughulikia malalamiko ndani ya TCRA.
- (ii) **Sheria ya Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (EPOCA) ya mwaka 2010.** Sheria hii inaelezea haki na wajibu wa watumiaji katika masuala mbalimbali kuhusiana na umiliki na matumizi ya vifaa na huduma za mawasiliano. Aidha, kifungu cha 98 na 99 kimeweka utaratibu wa kulinda faragha za watumiaji.

- (iii) **Sheria ya Makosa ya Mtandaoni ya mwaka 2015** inavifungu 59 ambavyo kati ya hivyo, vifungu 19 vinahusu namna ambavyo mtumiaji analindwa.
- (iv) Kanuni za EPOCA za kumlinda mtumiaji za mwaka 2018,
- (v) Kanuni za EPOCA za Maudhui ya Redio na Televisheni za mwaka 2018,
- (vi) Kanuni za EPOCA za Maudhui Mtandaoni za mwaka 2018,
- (vii) Kanuni za EPOCA za Leseni za mwaka 2018,
- (viii) Kanuni za EPOCA za Ubora wa Huduma za mwaka 2018,
- (ix) Kanuni za EPOCA za Huduma za Ziada za mwaka 2018,
- (x) Kanuni ndogo za kusimamia matumizi ya huduma na bidhaa za Mawasiliano kwa watumiaji wenye ulemavu.

7.2. Makosa na Adhabu

Pamoja na sheria kumlinda mtumiaji, pia zinatoa adhabu kwa makosa yanayotokana na matumizi mabaya ya huduma na bidhaa za mawasiliano. Matumizi mabaya ni pamoja na wizi na utapeli, vitisho, unyanyasaji na kutumia huduma kinyume cha sheria.

Baadhi ya makosa na adhabu zake kama zilivyo kwenye Sheria ni pamoja na kifungo jela, faini au vyote kwa matumizi ya laini ya simu bila kuisajili, kutoa taarifa za uongo wakati wa kusajili laini, kuruhusu laini itumike bila kusajiliwa, kutokutoa taarifa za kupotea au kuibiwa kwa simu au laini ya simu na kutumia simu na laini ya simu ambavyo ni vya wizi.



BAADHI YA MAKOSA YALEYODAINESHWA KWENYE SHERIA YA MAWASILIANO YA KIDJENJENI NA POSTA (EPOCA), 2010

KIPUNDO	KOSA	KIPUNDO	ADHABU FAINE (SHE.)
118	KUSABAZA UTUMBE WA KUUDHI	SE CHINI YA MEEZI 12	SE CHINI YA MIL. 5 AU VVOTE
128	KURU/TWA NA SIMU Iliyoviswa	MEEZI 3	SE CHINI YA LAKE 5
128	KUPOTEA KUPOTEWA WIZI WA SIMU AU LAINI	MEEZI 6	KATI YA LAKE 3 NA 5 AU VVOTE
129	KUCHAKADHA SIMU AU LAINI	MILAKA 10	MILIONI 30 AU VVOTE
130	KUWA LAINI BILA KUSAJILI	MEEZI 12	MILIONI 3 AU VVOTE
131	KUTUMIA LAINI BILA KUSAJILI	MEEZI 3	LAKE 5
132	KUTOA TAARIFA ZA UONGO KUSAJILI LAINI	MEEZI 12	MILIONI 3 AU VVOTE
133	KUCHAKADHA SIMU Iliyoviswa	MILAKA 5	MILIONI 10 NA LAKE 5 AU VVOTE

KUJIONA SHERIA YOTE TUMELIJA www.nps.go.tz

Sheria pia imeweka adhabu kwa wanaochakachua simu ili kuzibadili uhalisi wake; wanaofungulia simu zilizofungwa chini ya utaratibu wa Rajisi Kuu ya Namba Tambulishi na wanaotuma ujumbe wa vitisho, kunyanyasa, kunyanyapaa na kuudhi.

8.0. Haki za Watumiaji

Watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano wana haki mbalimbali ambazo zinawapa ulinzi wanapotumia huduma na bidhaa hizo. Haki hizi, ambazo zimeainishwa kwenye Kanuni za Kulinda Watumiaji, zinatokana ama na matumizi ya huduma au bidhaa husika, masharti ya leseni za watoa huduma au kwa mujibu wa matakwa ya sheria za nchi.

8.1 Haki zitokanazo na matumizi na masharti ya leseni

- (i) **Upatikanaji wa huduma:** Watumiaji wanapaswa kupata huduma za msingi za mawasiliano kwa bei nafuu.
- (ii) **Kupata huduma bora:** Watumiaji wanatakiwa kupata huduma zenye ubora ambazo zinaendana na gharama za huduma. Wanapaswa kupata huduma ambazo zinaendana na dhana ya thamani ya fedha inayolingana na huduma zinazotolewa.
- (iii) **Kupewa taarifa kuhusu huduma na bidhaa:** Watumiaji wana haki ya kupata taarifa kamili za makubaliano ya awali ambazo ziko wazi (zinaeleweka), zitakazo saidia, zinazojitosheleza na sahihi kuhusu huduma zinazotolewa na mtoa huduma ili kurahisisha kufanya uchaguzi sahihi.
- (iv) **Kutokubaguliwa:** Watumiaji wana haki ya kuhudumiwa kwa usawa na bila kubaguliwa. Ubaguzi unaozungumziwa hapa unaweza ukawa kwa namna ya ama kunyimwa huduma au huduma kutolewa kwa ubora usiofanana kwa wateja tofauti hata kama wote wanalipa kiasi cha fedha sawa na wengine na kwa huduma zinazofanana.

- (v) **Malalamiko:** Watumiaji wanapokutana na kasoro katika ubora wa huduma au ucheleweshaji katika kupata huduma wanatakiwa kulalamika. Watumiaji wanatarajiwa kutumia huduma wakijua masharti na viwango vya huduma inayotolewa. Kama masharti hayo hayakutumizwa mtumiaji anatakiwa kulalamika.
- (vi) **Kutatuliwa matatizo:** Mtumiaji anapolalamika anatakiwa apate suluhisho la matatizo yake. Kila mtoa huduma anatakiwa kuweka utaratibu wa kutatua malalamiko ya wateja kuhusiana na huduma anazozitoa au matatizo yanayotokana na huduma hizo.
- (vii) **Kukata Rufaa:** Iwapo mtoa huduma ama hakutatua tatizo au hakulishughulikia kabisa au utatuzi uliotolewa haukumridhisha mlalamikaji basi mlalamikaji anatakiwa kuwasilisha rufaa ya malalamiko yake TCRA.
- (viii) **Kupewa taarifa kabla ya kusimamisha au kukatisha huduma:** Iwapo kwa namna moja au nyingine mtoa huduma anataka kusimamisha kwa muda utoaji wa huduma anatakiwa kutoa taarifa ya awali kwa watumiaji akieleza wazi sababu za kufanya hivyo. Kusitishiwa huduma bila kupewa taarifa ni ukiukwaji wa haki za watumiaji.
- (ix) **Uwakilishi:** Watumiaji wana haki ya kuwakilishwa katika kufuatilia masuala ya huduma wanazopata.
- (x) **Kupata taarifa kamili za malipo na ankara:** Watumiaji wanaolipia huduma baada ya kutumia, wana haki ya kupata taarifa kuhusu Ankara zao kwa ajili ya malipo wanayotakiwa kuyakamilisha.

8.2 Haki zinazotokana na Sheria za nchi

Zipo haki ambazo zimewekwa kwenye sheria; mojawapo ni ile ya Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (EPOCA) ya 2010, na kanuni ya kumlinda mtumiaji ya 2018: ambazo zinaelezea usalama wa huduma zinazotolewa, usiri na faragha wakati wa matumizi na elimu kuhusu huduma zinazotolewa.

Haki hizo ni: -

- (i) **Elimu kwa Watumiaji:** (*Kanuni ya Kumlinda Mtumiaji ya 2018, Kifungu cha 4 na 5*) Watumiaji wana haki ya kuelimishwa kuhusu huduma wanazotarajia kujiunga nazo na zile zinazotolewa kwao na masuala yanayohusiana na matumizi yao.



- (ii) **Usalama na Ulinzi:** (*Sheria ya Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (EPOCA) ya 2010, kifungu 83 (2)*): Watumiaji wanatarajia kutumia huduma na bidhaa ambazo ni salama na imara. Mtoa huduma, muagizaji au msambazaji wa vifaa vya mawasiliano hapa nchini, anapaswa kuhakikisha kwamba vifaa vyake vyote vinakidhi mahitaji ya usalama wa afya kabla ya kutumiwa na wateja. Vifaa vya mawasiliano vinavyoingizwa Tanzania vinatakiwa kuthibitishwa ubora wake na TCRA, kuwa salama kwa watumiaji kwa kuzingatia viwango vya ubora wa kimataifa.

- (iii) **Kuwa na usiri au faragha katika matumizi:** *Sheria ya Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (EPOCA) ya 2010 98(2)* inamlinda mtumiaji dhidi ya kutolewa kwa taarifa zake na mtoa huduma kwa watu wasiohusika. Watumiaji wana haki ya usiri au faragha katika matumizi ya huduma. Sheria imeweka masharti ya uaminifu kwa watoa huduma ili kuhakikisha na kudumisha usiri wa maudhui ya mawasiliano yote, ziwe data au taarifa zozote ambazo mtoa huduma anaweza kuzipata kutokana na kumhudumia mteja. Taarifa za mteja hazitolewa kwa watu wasiohusika bila ya ridhaa ya maandishi ya mteja mwenyewe. Taarifa zinaweza kutolewa kwa wahusika walioidhinishwa pale tu ambapo zinahitajika katika uchunguzi wa matukio ya kijinai na kwa utaratibu uliowekwa kisheria na kikanuni au itakapombwa na Mahakama.

9.0. Wajibu wa watumiaji

Pamoja na haki walizonazo, watumiaji pia wana wajibu ambao wakati mwingine unafanana na haki.

9.1 Wajibu kutokana na matumizi

- (i) **Kuwa makini:** Ni jukumu la mtumiaji kuwa makini na kuhoji masuala kama vile kanuni na masharti ya huduma. Wateja wanapaswa kujua haki na wajibu wao pamoja na kutafiti taarifa nyingine wanazoweza kupata ambazo zinahusiana na huduma ambazo wanazitumia au wanatarajia kuitumia. Aidha, watumiaji wanatakiwa kujilinda dhidi ya makosa yote ya mtandaoni, ikiwemo ulaghai na uhalifu unaofanywa kwenye mitandao ya mawasiliano.
- (ii) **Kuunga mkono udhibiti:** Watumiaji wanatakiwa kutoa taarifa TCRA pale ambapo wanaona kasoro katika utoaji wa huduma yoyote au katika matumizi ya huduma za mawasiliano.

- (iii) **Kutokubughudhi watumiaji wengine:** Kila Mtumiaji anapaswa kutumia huduma na bidhaa za Mawasiliano kwa staha, bila ya kuwaletea kero watumiaji wengine. Wajibu huu pia unamtaka mtumiaji kuzingatia faragha ya watu wengine kwa mfano: - kwenye maeneo ya hospitali, sehemu za ibada; sehemu zinazohitaji umakini kwa vile maktaba, benki na kwenye mikusanyiko ya watu wengi. Aidha, inasisitizwa kutokutuma ujumbe, au kupiga simu zenye maudhui isivyo stahiki kwa mtumiaji mwingine bila ridhaa yake.

9.2. Wajibu unaotokana na Sheria za nchi

- (i) **Kutii sheria za nchi:** Mtumiaji anawajibu wa kutumia huduma kwa kuzingatia sheria za nchi na bila kuingilia uhuru na haki za watumiaji wengine. Huduma za mawasiliano zisitumike kama nyenzo ya kufanya uhalifu wa aina yoyote; mfano kutukana watumiaji wengine, kutunza au kusambaza picha zisizofaa, kufanya mawasiliano yenye maudhui ya kulenga ponografia, ikiwemo ponografia ya watoto. Sheria mojawapo ni sheria ya Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (EPOCA) ya 2010, Sheria ya makosa ya Mtandao ya 2015 na Sheria ya Miamala ya Kielektroniki ya 2015.
Baadhi ya matakwa ya kisheria kuhusu matumizi ya huduma za mawasiliano ni pamoja na kusajili laini ya simu kwa majina halisi kabla ya kuanza kuitumia, kutoa taarifa unapopoteza simu au laini ya simu au unapobadilisha umiliki wa simu. Kuchakachua laini ya simu au kifaa chochote cha mawasiliano ni kutenda kosa la jinai.
- (ii) **Matumizi halali ya huduma:** Watumiaji wanatakiwa kutumia huduma kwa kuzingatia masharti ya huduma husika. Matumizi ya huduma kinyume na malengo yaliyowekwa ni kukiuka sheria za nchi.
- (iii) **Matumizi salama ya huduma:** Watumiaji wa huduma na vifaa vya mawasiliano wanatakiwa kutumia huduma na vifaa vya mawasiliano kwa usalama wao binafsi na watumiaji wengine na pia kuhakikisha utunzaji wa mazingira. Watumiaji wanatakiwa kuzingatia maelekezo kuhusu matumizi ya simu zao za kiganjani wanapokuwa kwenye

maeneo hatarishi au maeneo maalum kama vituo vya mafuta, hospitalini (karibu na vifaa tiba ambavyo vinaweza kuathiriwa ubora wa utendaji wake kwa kuingiliwa na matumizi ya simu) au wanapoendesha magari. Watumiaji wachukue tahadhari na wazingatie maelekezo yanayotolewa kwenye maeneo husika.

- (iv) **Kulipia huduma wanazotumia:** Watumiaji wana wajibu wa kulipa gharama za huduma ambazo wamejiunga nazo, hasa kwa wale wanaolipia huduma baada ya matumizi. Kwa wale wanaolipia kabla, ni vyema kufahamu huduma wanazotumia na gharama zake. Mamlaka inawashauri watumiaji kujiunga na vifurushi ikiwa vipo kwani gharama zake ni ndogo kuliko bei ya kawaida. Kujiunga na vifurushi ni hiari ya mtumiaji mwenyewe.
- (v) **Kuhifadhi Mazingira na Utunzaji wa nyenzo za mawasiliano:** Kila mtumiaji ana jukumu la kuhakikisha kuwa matumizi yake ya huduma za mawasiliano haya athiri mazingira. Aidha mtumiaji ana jukumu la kutunza vifaa, miundombinu na nyenzo zote za mawasiliano karibu yake.

10.0. Masuala ya kuzingatia unaponunua na kutumia huduma za mawasiliano

Unaponunua kifaa cha mawasiliano au huduma za mawasiliano unakuwa na matarajio mengi. Kwanza ungependa kifaa au huduma ikidhi mahitaji yako na uridhishwe na ubora wake, ufanisi na upatikanaji wa huduma muhimu zitakazofanya uweze kuendelea kufaidi na kuifurahia bidhaa au huduma husika. Ungependa pia kupata msaada au kuungwa mkono na aliyekuuzia au anayekupa huduma ili uweze kuendelea kutumia huduma na bidhaa hiyo kama ulivyotarajia mwanzoni. Kwa kuzingatia hayo, yapo mambo muhimu ya kuzingatia, kama yanavyo ainishwa kutegemea na aina ya huduma au kifaa.

10.1. Unapo nunua simu

Simu imekuwa ni kifaa ambacho kina matumizi mengi ya mawasiliano. Simu ya mezani inafanikisha mazungumzo na baadhi huweza kutoa huduma za ujumbe mfupi (SMS) na huduma za intaneti. Simu ya kiganjani inatumika kwa mazungumzo, kutuma ujumbe mfupi, kupata huduma za intaneti, kufanya miamala ya kifedha, kujumuika kupitia mitandao ya kijamii na hata kuhifadhi kumbukumbu kutegemea uwezo wa simu husika. Simu ni nyenzo ya kutuunganisha kibiashara na kijamii; hivyo mnunuzi wa simu angependa kuwa na kifaa ambacho kinakidhi mahitaji na matarajio yake kwa kutegemea kile anachotaka kufanya.

Iwapo mahitaji yako ni mazungumzo na kutuma ujumbe mfupi au kupata huduma za kifedha tu, simu ya kawaida inakufaa. Iwapo una matumizi na matarajio zaidi ya kuzungumza na kutuma ujumbe mfupi, unahitaji kuwa na simu yenye uwezo wa kufanya mambo unayotarajia.

Pamoja na mahitaji haya ya mawasiliano, unahitaji kuwa na simu ambayo itakuwezesha kuitumia wakati wote. Hivyo, pamoja na mazingatio ya mahitaji yako ya matumizi, unahitaji simu yenye sifa zifuatazo:

- (i) **Ubora:** Kabla ya kununua simu, uhakikishe uhalisia na ubora wake kwa kuangalia namba tambulishi ya simu husika. Kila simu halali ya kiganjani ina namba yake ya pekee ya utambulisho ambayo inajulikana kama IMEI (International Mobile Equipment Identity), na namba hii haifanani na nyingine yoyote duniani kote.
- (ii) **Uwezo wa kuunganisha mitandao:** Hakikisha kuwa simu unayonunua inaweza kuunganishwa na mitandao iliyoko nchini na nje ya nchi pia.
- (iii) **Urahisi wa Kumemesha (Kuchaji):** Simu iwe na uwezo wa kutumia kifaa cha kumemesha ambacho kinapatikana kirahisi.
- (iv) **Utunzaji wa umeme:** Hakikisha simu ina uwezo wa kutunza umeme kwenye betri yake na kukupa muda wa kutosha kutumia huduma za mawasiliano, yaani ambayo ikichajiwa inakaa muda mrefu bila betri kuisha nguvu.

- (v) **Urahisi wa kutumia:** Hakikisha unanunua simu itakayo kuwezesha kupokea simu na ujumbe mfupi bila kupitia mlolongo wa hatua ndefu.
- (vi) **Simu ya kiganjani isiwe kero:** Nunua simu inayoweza kushikwa mkononi na kutumiwa bila kuleta bugudha kwa mtumiaji au kwa watu wengine.
- (vii) **Mahali pa kununua simu:** Ni jambo la muhimu kuhakikisha unanunua simu yako mpya kutoka kwenye duka lililosajiliwa au kuidhinishwa na watoa huduma au watengenezaji wa simu husika. Hii itakuhakikishia kuwa iwapo kuna tatizo la simu uliyonunua, basi utaweza kutengenezewa simu yako iliyo kwenye waranti au wakati mwingine kubadilishiwa kabisa.



- (viii) Dai risiti na waranti:** Kila ununuapo simu mpya, hakikisha unadai risiti na waranti ambavyo vitakuhakikishia umiliki wako na pia uhakika wa yule anayekuuzia. Pale inapotokea unataka kununua simu iliyotumika, hakikisha unapata risiti ya awali au uthibitisho wa umiliki wa simu husika. Simu bora inatakiwa iwe na garantii au waranti kwa muda usiopungua mwaka mmoja.
- (ix) Pata taarifa kabla ya kufanya uamuzi:** Pamoja na vidokezo vilivyotajwa hapo juu, unaweza pia kupata simu inayokufaa kwa kusoma taarifa za kifaa chenyewe au kupata uzoefu au maoni ya watumiaji wengine ambao wameridhika na ubora, utendaji kazi wa simu husika; ila taarifa hizo zitoke kwa watu unaowaamini ili kukusaidia kufikia uamuzi kulingana na mahitaji yako.
- (x) Mambo ya jumla kuhusu vifaa vya mawasiliano na kielektroniki**
Vifaa vya mawasiliano na vya kielektroniki vimetengenezwa kwa kuzingatia viwango vilivyoidhinishwa kimataifa kuhusiana na usalama wa afya za watumiaji. Vifaa hivi ni pamoja na simu za mkononi na mezani, betri za simu, makasha ya kuhifadhia simu, televisheni, redio, visimbuzi, antena, nyungo za satelaiti, vifaa vya mawasiliano ya intaneti (mfano modems na routers), kompyuta na kompyuta mpakato, kompyuta ndogo za kiganjani na waya. Kama tunavyofahamu, kila kifaa kina mwisho wa matumizi yake, ama kwa kuharibika kwa namna ambayo havitengenezeki, kuchakaa au kupitwa na wakati. Hali hii ikitokea, inashauriwa kwamba mtumiaji ahifadhi vifaa visivyotumika na avitupe kwa utaratibu ambao umeainishwa na kuendelea kutolewa na vyombo husika vinavyosimamia mazingira na utupaji wa bidhaa za kielektroniki.

10.2 Unaponunua laini ya simu

Ili simu ya kiganjani iweze kufanya kazi, ina hitaji iwe na laini ambayo imeunganishwa na mtandao husika. Laini hii inajulikana kama SIM card, ambacho ni kifupisho cha “*Subscriber Identity Module*” kwa lugha ya kiingereza.

Sheria inataka mtumiaji anayenunua au kupata laini ya simu kuisajili kwa majina yake halisi. Kwa mujibu wa Sheria ya Mawasiliano ya Kielektoniki na Posta (EPOCA) ya 2010, adhabu ya kutokufanya hivyo ni faini ya shilingi 300,000 au kifungo miezi mitatu. Hakikisha taarifa unazotoa wakati wa usajili ni za kweli. Ni kosa la jinai kutoa taarifa za uongo, na inapothibitishwa mahakamani, adhabu kali hutolewa ikiwa ni pamoja na faini, kifungo au vyote viwili. Kuthibitisha usajili wako, piga *106# kisha fuata maelekezo.

Ni muhimu kuhakikisha kwamba kitambulisho chako ndicho kinachotumika katika usajili wa laini. Kitambulisho cha Taifa kinachotolewa na Mamlaka ya vitambulisho (NIDA) kitatumika kusajili laini kwa njia ya Biometria.

Ni vyema kuchagua mtoa huduma ambaye atakidhi matarajio yako na ambaye una imani kuwa atakupata huduma bora kwa gharama unayoimudu. Jiunge na mtoa huduma ambaye atakuwa tayari kukuhakikishia haki zako, ikiwa ni pamoja na haki ya kuwasilisha malalamiko na kupata suluhisho.

Kanuni ya Mawasiliano ya Kielektoniki na Posta (*Usajili wa laini ya simu*), 2018 Kanuni ya 13 (a) inamtaka Mtumiaji wa laini ya simu kuripoti upotevu au wizi wa laini ya simu kwa Jeshi la Polisi na kupewa ripoti ya upotevu ya Polisi (*Police Loss Report*) na Kanuni ya 13 (b) inaeleza kuwa mtumiaji anatakiwa kuwasilisha ripoti ya upotevu ya Polisi kwa mtoa huduma wake wakati wa kuwasilisha maombi ya kurejeshewa laini ya simu.

10.3. Usajili wa laini za Simu kwa njia ya Biometria

Katika kuboresha zaidi taratibu za usajili wa laini za simu, TCRA ilielekeza utaratibu wa usajili wa laini za simu za kiganjani ambao unahusisha kuhakiki taarifa za anayejisajili kwa mfumo wa kibimetria kwa kutumia kitambulisho cha taifa au namba ya utambulisho wa taifa (NIN).

Lengo la usajili kwa kutumia mfumo wa Biometria ni kuimarisha usalama katika matumizi ya simu za mkononi, kulinda watumiaji na kufanikisha shughuli nyingine za usimamizi.

Kwa kutumia mfumo wa kibiometria, wamiliki wapya wa laini za simu watakuwa wakitoa ama **Kitambulisho cha Taifa au namba zao za utambuliso (NIN)** zilizotolewa na **NIDA** ambazo zitaingizwa kwenye kifaa cha kusajilia, na kisha mwenye kitambulisho hicho ataweka alama za kidole chake kwenye kifaa hicho sehemu ya kusomea alama za vidole (**finger print scanner**) ili taarifa hizo ziweze kuhakikiwa na NIDA. Kwa wateja ambao wana changamoto za alama za vidole, mfumo utawatambua na kutoa njia mbadala ya usajili.

10.4. Unapojiunga na huduma za simu

Watoa huduma za simu za kiganjani wana bidhaa nyingi ambazo huweza kuunganishwa kama huduma moja (kifurushi). Kuna aina nyingi za vifurushi vyenye gharama tofauti. Unapojiunga na huduma au vifurushi, ni vyema kuzingatia aina ya huduma unayotarajia; kama ni ya mazungumzo zaidi, meseji zaidi au data zaidi. Pata taarifa za kutosha kabla na wakati wa kutumia huduma hizo na wakati wote, pata ufafanuzi wa huduma unayojiunga nayo iwapo utakuwa huna uhakika na lile linaloendelea, hasa pale unapoona kipengele cha **‘vigezo na masharti kuzingatiwa’** kinasisitizwa.

10.5 Unapotumia simu kwa maongezi au kutuma ujumbe mfupi

Matumizi ya simu kwa maongezi ni ya aina mbili, ambayo ni kumpigia mtumiaji mwingine na kupokea simu kutoka kwa mtumiaji mwingine. Maongezi ya simu yanatakiwa yawasilishe ujumbe unaotakiwa kwa muda mfupi. Hii inaokoa muda na pia gharama za matumizi. Mawasiliano kwa njia ya ujumbe mfupi yanaokoa gharama za maongezi na pia ni vyema kuyatumia kwenye hadhara, kwani yana faragha na huondoa kuwabugudhi watu wengine.

Unapotumia simu kuwasiliana zingatia vidokezo hivi muhimu:

- (i) Fikisha kwanza ujumbe uliokufanya upige simu, ndipo uongee mambo mengine.

- (ii) Simu nyingi zina milio ndani ya kifaa chenyewe, lakini pia mtumiaji anaweza kupata milio mingine kwa namna mbalimbali na kuihifadhi kwenye simu yake. Ni vyema kuweka mlio wenye staha na heshima kwenye simu yako, kwa kuzingatia maadili ya hadhara /jamii inayokuzunguka.
- (iii) Zingatia faragha yako na ya watu wengine; kwa mfano kutopayuka unapokuwa kwenye mkusanyiko wa watu, (mfano benki, maeneo ya ibada na tafakuri, hospitali, kwenye mikutano, darasani n.k). Kwa kawaida, sauti ya mtu anapozungumza na simu inakuwa ni ya juu tofauti na mazungumzo ya ana kwa ana. Ukitaka kutumia simu kwenye hadhara, kaa mbali na watu wengine, angalau hatua nne kutoka mtu wa mwisho kwenye mkusanyiko huo au kama ni kwenye chumba, ni vyema zaidi ukitoka nje ya chumba husika. Usitumie simu kwenye maeneo hatarishi ambayo yanaweza kukufanya usahau unachofanya; kwa mfano unapoendesha gari au mitambo, unapokuwa jikoni, unapotembea barabarani, n.k. Usitumie simu katika mazingira ambayo yanaweza kuwapa nafasi watu wenye nia mbaya kukufanyia uhalifu. Zingatia masharti ya matumizi ya simu (kwa mfano ukiwa ndani ya ndege, maeneo nyeti, n.k). Usipigie watu simu au kuwatumia ujumbe mfupi wa maneno (SMS) muda ambao kijamii unakubalika kuwa ni usiku sana au asubuhi sana; isipokuwa tu kama kuna dharura. Chukua tahadhari ya wale walio karibu nawe wasisikie mazungumzo yako kwani wanaweza kupata taarifa zako za siri usizokusudia wao kuzifahamu. Tuma ujumbe wenye staha na maudhui mazuri na usitunge au kusambaza ujumbe wenye maudhi yasiyofaa. Ukipokea ujumbe usiofaa, ufute na usiusambaze tena.

10.6 Unapotumia simu kupata huduma za kifedha

Simu ya kiganjani imekuwa mwezeshaji mkuu wa miamala ya kifedha. Katika miaka ya hivi karibuni, kumekuwa na ongezeko kubwa la matumizi ya huduma za kifedha mtandaoni. Simu ya kiganjani inakuwezesha kutuma, kuhamisha au kupokea pesa mahali popote penye huduma hiyo.

Hali hii imeongeza kwa kiasi kikubwa uwezo wa jamii kuweza kuzifikia na kushiriki katika huduma za kifedha kwa wingi na kwa urahisi zaidi. Pamoja na faida nyingi zinazotokana na ukuaji huu, pia kumekuwepo ongezeko la changamoto ambazo zinaendana na matumizi ya huduma hizi. Ili kupunguza au kuondoa kabisa changamoto hizi, mtumiaji wa huduma za kifedha mtandaoni unashauriwa kuzingatia yafuatayo: -

- (i) Usiweke kiwango kikubwa cha pesa kwenye akaunti ya fedhamtandao kwa muda mrefu. Tumia huduma za Benki kutunza kiasi kikubwa cha fedha, na unapozihitaji kufanya miamala, basi unaweza kuzitoa huko na kuziingiza kwenye simu kwa ajili ya matumizi yako mtandaoni.
- (ii) Tumia namba ya siri ambayo sio rahisi mtu mwingine kukisia. Usitumie mwaka wako wa kuzaliwa au wa mtu wa karibu kama mwenza au watoto. Ni vyema kuibadili namba hiyo mara kwa mara.
- (iii) Thibitisha na hakiki namba ya mtu unayemtumia pesa au salio kabla ya kutuma. Hapa tunasisitiza, hakikisha, hakikisha na hakikisha tena kabla ya kukamilisha muamala.
- (iv) Usimpe mtu yeyote usiyemfahamu vizuri simu yako au kadi yako ya simu ili atumie.
- (v) Usitoe namba zako za siri au taarifa zako binafsi unazotumia kwa huduma za kimtandao kwa mtu yeyote, (hapa tunasisitiza usitoe kwa mtu yeyote) kwani anaweza kutozitunza vyema au yeye mwenyewe akazitumia kwa utaratibu ambao hujauridhia.
- (vi) Ukipigiwa simu au kutumiwa ujumbe mfupi unaokuelekeza kutuma fedha, hata kama mtu anayekuagiza unamfahamu, hakikisha kuwa ndiye kabla ya kutekeleza maagizo hayo. Usishinikizwe na maelekezo ya ujumbe mfupi, kwa kuwa wahalifu wana njia nyingi za kulaghai. Ukiwa hujajiridhisha, mpigie simu aliyekutumia ujumbe kwa namba nyingine, au wapigie simu watu wake wa karibu kupata uhakika; vinginevyo usitekeleze maagizo hayo. Usiwe na nidhamu ya woga.



Thibitisha taarifa hata kama ni kutoka kwa mwana familia, kwa wakubwa wako wa kazi au watu unaowaheshimu kwenye jamii.

- (vii) Unapoombwa msaada au mkopo katika mazingira ya dharura, tumia njia iliyoelekezwa hapo juu ili kujiridhisha kabla ya kutoa msaada.

- (viii) Unapopewa “dili” linalohusisha biashara yenye faida kubwa, mikopo isiyo na usumbufu, SACCOS zenye majina maarufu, unapopata taarifa ya ushindi wa donge nono katika bahati nasibu ambayo hujashiriki, usitangulize malipo ya aina yoyote. Kumbuka utafanikiwa kwa kufanya kazi halali kwa bidii na kwa ueledi na sio kwa njia za mkato.
- (ix) Mtumiaji mwingine akikosea kukutumia fedha na akakuomba umrudishie, usizitoe wala kumrudishia, ila mwelekeze awasiliane na mtoa huduma wake ambaye atazitoa kwako na kumrudishia.
- (x) Iwapo umekosea kutuma fedha na kuituma kwenye akaunti/namba usiyotarajia, toa taarifa haraka kwa mtoa huduma wako na fuatilia maelekezo unayopatiwa, kisha ripoti suala hili kwa Jeshi la Polisi mapema iwezekanavyo iwapo fedha hazijarudishwa.
- (xi) Hakikisha huduma zako zote zimezuiliwa ikiwa ni pamoja na huduma za kifedha endapo utapoteza au kuibiwa simu. Kuibiwa fedha za mtandaoni baada ya kuibiwa simu au laini ya simu hutokea tu iwapo hutatoa taarifa mapema kwa mtoa huduma wako na kwa Jeshi la Polisi.

Unapopokea maelekezo kutoka mtu anayedai ni mwakilishi wa mtoa huduma ambaye anataka uingize tarakimu kwenye simu yako au uizime simu yako kwa sababu yoyote ile atakayokueleza, usifanye hivyo; badala yake nenda kwenye ofisi za mtoa huduma wako ili utekeleze maelekezo hao ukiwa ofisini kwao. Ni bora kuchelewa kuliko kupoteza. Toa taarifa kwa mtoa huduma wako na kwa Jeshi la Polisi mapema iwezekanavyo.

10.7 Unapotumia simu kwa biashara

Simu zimefungua fursa za ujasiriamali wa aina nyingi. Zinawezesha watu kuwa wakala wa kuuza vocha za muda wa maongezi, kufanya miamala ya kifedha, kuuza na kutengeneza simu na kumemesha simu za watumiaji wengine, kuuza na kununua bidhaa na huduma mitandaoni, n.k.

Pamoja na mambo ya kuzingatia kwa wanaotumia huduma za fedha kwa simu, wanaofanya biashara kwenye mitandao au biashara na shughuli zinazohusiana na simu wanashauriwa kuzingatia yafuatayo: -

- (i) Kujisajili kwa mtoa huduma husika kwa kutumia taarifa zako binafsi na kuepuka kutumia taarifa au vibali vya watu wengine.
- (ii) Kuwa makini dhidi ya wahalifu. Kwa vile biashara hizi zinahusisha mzunguko mkubwa wa fedha, zinalengwa na wezi mtandaoni na wale wa kawaida.
- (iii) Kuhakikisha kwamba simu inayotumika kwa miamala ya kifedha ni tofauti na inayotumika kwa shughuli nyingine na kuhakikisha simu hiyo haitumiwi na mtu mwingine.
Vilevile waagize wahudumu wako wasipokee maagizo ya mtu mwingine kuhusiana na biashara yako. Maelekezo yote lazima yafanyike uso kwa uso, au kwa njia ya simu ya maongezi tu.
- (iv) Tumia namba ya siri ambayo sio rahisi mtu mwingine kukisia. Ni hatari na uzembe kutumia mwaka wa kuzaliwa kama namba ya siri, kwani ni rahisi kukisiwa.
- (v) Iwapo unauza laini za simu, hakikisha unasajili wanaonunua kwa kutumia vitambulisho vyao halisi vilivyoidhinishwa na TCRA.
- (vi) Hakikisha haujikusishi na uchakachujaji wa simu au laini ya simu. Hii inahusu hasa mafundi wa simu na wamiliki wa simu husika.
Sheria ya Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (EPOCA) ya mwaka 2010, kifungu cha 129 kimeweka adhabu dhidi ya kuchakachua simu au laini na kifungu 135 kimeweka adhabu dhidi ya kufungulia simu ambayo imefungiwa kama sehemu ya kutekeleza mpango wa rajisi kuu ya namba tambulishi.
- (vii) Ukipokea simu kwa ajili ya matengenezo au kwa huduma ya kuchaji, hakikisha aliyekupa ana uthibitisho wa umilki wa simu hiyo au kifaa hicho na pale inapowezekana aonyeshe risiti ya manunuzi ya kifaa husika. Weka, tumia na tunza kitabu cha kumbukumbu (rejesta) ya vifaa vyote vinavyopokelewa na kutoka. Vilevile hakikisha kuwa wahusika wanaweka sahihi zao.

10.8. Mengineyo kuhusu simu

- (i) Ukipoteza simu au kadi ya simu toa taarifa kwa mtoa huduma na Polisi. Kutokutoa taarifa ni kosa la jinai na adhabu ya kutokufanya hivyo ni faini, kifungo au vyote viwili.
- (ii) Ukiokota simu au kadi ya simu toa taarifa polisi au kwa mtoa huduma. Kutumia laini (kadi) ya simu au kifaa cha mawasiliano ambacho huna uhalali wa umiliki wake au ridhaa ya mmiliki ni kosa la jinai na adhabu kwa mujibu wakifungu 126 ni faini au kifungo.
- (iii) Mwenye simu akifariki dunia na endapo simu yake ina fedha mtandao, Msimamizi halali wa mirathi husika ana jukumu la kuchunguza kwa kushirikiana na mtoa huduma wa mtandao husika juu ya fedha zilizomo kwenye simu husika na kujumuisha kwenye mali za marehemu ikiwemo simu yenyewe.

10.9. Unaponunua kifaa cha mawasiliano kupata huduma za intaneti

Pamoja na simu za kiganjani, teknolojia imewezesha kutumika kwa vifaa vingine vya mawasiliano kwa ajili ya kupata huduma za intaneti, yaani kujiunga na mfumo wa Mawasiliano uliunganisha kompyuta(Tarakilishi) mbalimbali duniani. Vifaa hivyo ni pamoja na modemu, vipanganjia (routers), n.k.

Mambo ya kuzingatia unaponunua vifaa hivyo hayana tofauti na yale ya kuzingatia unaponunua simu ya kiganjani. Pamoja na hayo inashauriwa kununua kifaa ambacho matumizi yake ni rahisi na ambacho kinakidhi mahitaji yako ya huduma husika.

10.10 Unapotumia kifaa cha mawasiliano kupata intaneti

Matumizi ya vifaa vinavyokuwzesha kupata huduma za intaneti, ikiwa ni pamoja na simu za kiganjani, yanatakiwa pia kuzingatia sheria na staha na pia kumhakikishia mtumiaji faragha. Mitandao ya kijamii kama vile WhatsApp, Facebook, Twitter na Instagram na mengineyo inawezeshwa kupitia intaneti.

Mtumiaji wa intaneti kwa ujumla wake anashauriwa kuzingatia yafuatayo: -

- (i) Kutokuweka taarifa nyingi za binafsi na za undani kwenye mitandao ya jamii.
- (ii) Kuwa makini kwenye matumizi ya neno la siri. Neno la siri ni muhimu sana katika kutunza anwani ya barua pepe au akaunti yako ya mtandao wa kijamii. Chagua neno la siri ambalo linachanganya maneno na tarakimu. Badilisha neno la siri mara kwa mara. Muda unaopendekezwa ni angalau kila baada ya siku 90.
- (iii) Kutokurudia kutumia neno la siri ulilowahi kulitumia siku za nyuma. Iwapo una anwani ya barua pepe au akaunti ya mtandao wa jamii zaidi ya moja, tumia maneno ya siri tofauti kwa kila akaunti.
- (iv) Ukisaidiwa kuanzisha akaunti ya mtandao wa kijamii au anwani ya baruapepe, hakikisha unabadilisha neno la siri baada ya kukabidhiwa akaunti na anwani yako.
- (v) Kutokutoa kwa mtu yeyoye, hata wakaribu, neno la siri unalotumia kwenye anwani au akaunti zako.
- (vi) Usiandike mahali popote neno la siri unalotumia. Tumia maneno ambayo ni rahisi kwako wewe kukumbuka lakini magumu kwa mtu mwingine kukisia.
- (vii) Usijibu ujumbe mfupi unaopokea kwenye akaunti yako ya baruapepe au simu unaokutaka kutuma taarifa zako ilizihakikiwe.
- (viii) Usijibu ujumbe wowote wa barua pepe unaokueleza kuwa umeshinda “Bahati Nasibu” ambayo hukushiriki kucheza. Iwapo umeshiriki, basi hakikisha kabla ya kuchukua hatua nyingine.

10.11. Unapotumia mitandao ya kijamii

10.11.1 Masuala ya jumla

Intaneti imewezesha kuenea na kupanuka kwa mitandao ya kijamii. Mitandao ya kijamii ambayo imewezeshwa na kuwepo kwa intaneti imechangia katika kubadilishana taarifa, kufungua fursa za kujiendeleza na kwa namna hiyo kuongeza kujiamini kwa watumiaji wake. Mitandao imekuwa chombo cha kupata na kubadilishana elimu, masuala ya kijamii na pia kama chanzo

cha kipato kwa wajasiriamali. Inawezesha watumiaji kusoma magazeti, kusikiliza redio na kutazama televisheni kupitia mitandao ya kijamii.

Yafuatayo ni baadhi ya mambo ambayo watumiaji wa mitandao ya kijamii, wanatakiwa kuzingatia: -

- (i) Sheria, kanuni, miongozo na maelekezo kuhusu matumizi ya mitandao ya mawasiliano kama inavyotolewa mara kwa mara na vyombo husika.
- (ii) Kanuni za taasisi husika kuhusiana na matumizi ya mitandao ya kijamii.
- (iii) Miiko ya taaluma husika. Kila taaluma ina miiko yake ambayo inatakiwa kuzingatiwa wakati mitandao inatumika kuendeleza taaluma husika. Kwa mfano, iwapo mtumiaji anajihusisha na usambazaji wa habari mtandaoni, anatakiwa kuchuja habari, kujali faragha binafsi za watu, kutumia lugha stahiki na kuwa na vyanzo vya habari vinavyoaminika.
- (iv) Kuwa na staha na heshima kwa wahusika wa taarifa zinazosambazwa. Kwa mfano kutokusambaza taarifa ambazo zinatia simanzi na taharuki kama picha zinazoonyesha kwa karibu sura au miili ya waathirika wa ajali au majanga.
- (v) Kutokusambaza picha au video za matukio ambayo yanachangia kuharibu maadili na kujenga misingi potofu kwa watoto.
- (vi) Kutokujiingiza kwenye mijadala ya masuala yenye viashiria vya kuvunja amani, kujenga na kuchochea chuki za aina yoyote, kuleta mtafaruku katika jamii na kuendeleza picha potofu kuhusu masuala au makundi mbalimbali.
- (vii) Kutokuamini kila taarifa zinazosambazwa kwenye mitandao.
- (viii) Kutokusambaza taarifa ambazo huna uhakika nazo.
- (ix) Kutumia mitandao ya kijamii kwa uangalifu ili isije kukupa athari na mazoea ambayo ni vigumu kuyaacha.

10.10.2. Unapotumia simu katika mitandao ya kijamii

Mitandao ya kijamii kama Whatsapp, Facebook na Instagram imerahisisha mawasiliano kwa watumiaji kupata na kusambaza habari na kuwepo kwenye makundi mbali mbali.

Katika matumizi ya mitandao ya kijamii watumiaji huwa wanaunganishwa katika makundi mbali mbali na wasimamizi wa makundi hayo. Mtumiaji anapokuwa msimamizi wa kundi katika mitandao ya kijamii anashauriwa kuzingatia yafautayo:

- (i) Hakikisha unapata idhini ya mtumiaji kabla ya kumuunganisha kwenye kundi katika mtandao wa kijamii na kwamba anafahamu madhumuni na masharti ya kuzingatiwa anapojiunga na kundi unaloliratibu.
- (ii) Hakikisha kama msimamizi wa kundi watu walioko kwenye kundi lako wanaelewa na kuzingatia na kujihadhari kuweka maudhui yasiofaa kwenye kundi kwa mfano matusi, uchochezi, uzushi, n.k.
- (iii) Hakikisha watu waliopo kwenye kundi wanaelewa kwamba wana uhuru wa kutoka kwenye kundi mara watakapotaka kufanya hivyo na pia wanaweza kutolewa kwenye kundi na msimamizi wa kundi wanapokiuka matakwa ya sheria.
- (iv) Hakikisha kama msimamizi wa kundi la mtandao wa kijamii unaelewa sheria ya makosa ya mtandao ya mwaka 2015. Uelewa wa sheria hii utamsadia msimamizi wa kundi katika mtandao wa kijamii kutumia na kuratibu kundi lake la mtandao wa kijamii vizuri zaidi.
- (v) Hakikisha kuwa una ufahamu wa kutosha kuhusu watumiaji wote au umetambulishwa na washiriki wengine unaowaamini waliounganishwa kwenye kundi unalolisimamia.

10.10.3 Namna ya kutambua habari na taarifa za uongo na uzushi

Mitandao ya kijamii imejitokeza na kuendelea kuwa vyombo vya kusambaza habari na taarifa mbalimbali na kwa mifumo mbalimbali. Ili kupata habari na taarifa zilizo sahihi, watumiaji wa mitandao ya jamii wanapaswa kujilinda dhidi ya habari na taarifa za uongo na uzushi.

Watumiaji wanaotegemea mitandao kama vyanzo vya habari au taarifa wanaweza kutambua iwapo habari na taarifa hizi ni za uongo, uchochezi, uzushi au za kutusi watu wengine. Kuna namna za kugundua iwapo habari ni ya ukweli au la.

- (i) **Kuwa na mashaka na vichwa vya habari vyenye mbwembwe:-** Habari nyingi za uongo zinakuwa na vichwa vya habari vilivyoandikwa kwa maneno na mpangilio unaoonyesha mbwembwe. Iwapo utaona kichwa cha habari chenye maneno ambayo kwa harakaharaka unashuku ukweli wake, upo uwezekano mkubwa kwamba habari hiyo sio ya kuaminika.
- (ii) **Angalia vizuri anwani ya tovuti inayotumika:** Kila tovuti ina anwani inayotambulika kimataifa na inaanza na herufi 'www'. Angalia kwa makini anwani ya tovuti yenye habari husika kama ni ya kuaminika. Iwapo habari ipo kwenye anwani ya uongo, au ambayo imeghushiwa, basi ni dhahiri kwamba habari yenyewe siyo ya kuaminika. Mitandao mingi yenye habari za uongo inatumia anwani ambazo kwa harakaharaka unaweza kudhania kwamba ni za mitandao ya habari inayoaminika. Ukiona hili, tembelea anwani ya uhakika na linganisha na ile yenye habari unayoishuku.
- (iii) **Chunguza chanzo cha habari:** Hakikisha kwamba habari imeandikwa na mwandishi ambaye unamwamini kwamba ana sifa ya kuandika ukweli. Kama habari inatokana na taarifa za taasisi ambayo huifahamu, chukua hatua za kujiridhisha.
- (iv) **Angalia usanifu au mpangilio usio wa kawaida:** Tovuti nyingi za kughushi zinakuwa na mpangilio wa maneno na usanifu usio wa kawaida. Kuwa macho ukiona hizi dalili.
- (v) **Angalia vizuri picha: -** Mara nyingi habari za uongo zinakuwa na picha za kawaida na za video ambazo zimechakachuliwa. Inawezekana picha au video vikawa ni vya kweli lakini vikawekwa kwa mpangilio ambao unaleta maana tofauti na ile ya awali. Ukiona hili tafuta chanzo cha picha ili kuhakikisha ilikotoka.
- (vi) **Kagua/chunguza tarehe:** Habari za uongo zinaweza kuwa na tarehe ambazo hazina mantiki au hata tarehe ambazo zimebadilishwa.

- (vii) **Thibitisha vyanzo vya habari:** Chunguza vyanzo vya mwandishi wa habari husika ili kuthibitisha uhakika. Habari ambayo haina maelezo ya kuthibitisha uhalisia wake au inanukuu wahusika ambao hawatajwi ina kila dalili ya kuwa ni ya uongo.
- (viii) **Linganisha na taarifa za vyombo vingine:** Iwapo hakuna chombo kingine chochote kinachotoa taarifa hiyo, ni dalili kwamba habari hiyo ni ya uongo. Habari inayoandikwa na vyombo vingi ina kila dalili ya kuwa ya kweli.
- (ix) **Je habari hiyo ni utani?** Wakati mwingine inakuwa vigumu kutofautisha kati ya habari za uongo na utani, vichekesho au dhahaka. Thibitisha iwapo chanzo cha habari hiyo kinajulikana kwa vichekesho na iwapo habari yenyewe imeandikwa kwa namna ambayo inaonyesha kwamba suala linalozungumziwa ni la kufurahisha tu.



- (x) Habari nyingine zinakuwa za uongo makusudi:** Soma habari kwa namna ambayo unaipima ukweli wake na usisambaze kwa wengine habari ambayo unatambua kuwa sio ya kuaminika. Kwa pamoja, tunaweza kuondoa usambazaji wa habari za uongo.

10.11. Unaponunua televisheni/runinga au redio

Televisheni inatuwezesha kuona picha na kusikia sauti ya maudhui yanayorushwa kutoka kwenye vituo vya kurushia maudhui ya utangazaji (matangazo ya televisheni na redio) kwa kutumia mifumo kama vile mfumo wa satelaiti (Direct To Home - DTH), miundombinu ya ardhini (Digital Terrestrial Television - DTT) na mfumo wa intaneti. Ingawaje vifaa vingi vya mawasiliano hasa simu za kiganjani vina uwezo wa kupokea maudhui ya utangazaji, bado kuna wakati ambapo mtu anahitaji kuwa na televisheni au redio kama kifaa peke yake.

Televisheni na redio vinaweza kutumika kwenye vyombo vya usafiri, majumbani na maeneo ya mikusanyiko ya jamii.

Ni vyema unaponunua vifaa hivi uhakikishe kwamba vinakidhi vigezo vifuatavyo:

- (i) Hakikisha kifaa chako unachonunua kinaweza kufanya kazi kwenye mazingira unayokusudia na kinakidhi mahitaji yako.
- (ii) Hakikisha kiasi cha umeme kinachotumika kwenye kifaa husika kinaweza kutumika kwenye mifumo ya umeme kwenye eneo lako.
- (iii) Hakikisha unapata risiti inayokutambulisha duka ulilonunulia, na tarehe ipo sahihi.
- (iv) Hakikisha umepewa waranti ya kifaa hicho ili kukulinda kwa kipindi kisichopungua miezi kumi na miwili (12) hususani iwapo litatokea tatizo lolote la kiutendaji au matatizo ya utengenezaji.
- (v) Televisheni na redio ni sehemu ya thamani ya nyumba hivyo ni vyema viwe na muonekano mzuri.

- (vi) Nunua televisheni au redio ambayo itaweza kukaa mahali unapotaka kuiweka bila usumbufu.
- (vii) Televisheni iwe na ukubwa unaokuridhisha. Kama lengo ni kutazamwa na familia au kundi la watu, ni vyema iwe na ukubwa wa angalau 32” au zaidi.
- (viii) Kuhakikisha unapewa risiti ya malipo halali ya EFD na uitoe nakala ili kuweka kumbukumbu ya muda mrefu pale itakapohitajika.

10.12. Unapotumia televisheni/runinga au redio

Ili uweze kuona televisheni au kusikiliza redio, ni lazima kuwe na maudhui ambayo yameandaliwa, kutengenezwa na kurushwa na kituo husika. Ili kufaidi televisheni na redio yako na kuwa na utazamaji na usikivu zingatia yafuatayo:

- (i) Kuwa na ratiba ya wiki ya kituo cha televisheni unachokipenda. Ratiba unaweza kuipata kupitia magazeti ya kila siku au tovuti za vituo husika.
- (ii) Usiwabughudhi watu wengine kutokana na matumizi yako ya televisheni na redio. Kuwa na staha kwa kutokufungulia vyombo hivyo kwa sauti kubwa na muda ambao kwa kawaida unajulikana kama sio wa kistaarabu.
- (iii) Iwapo unatazama televisheni pamoja na jamii ya watu wengine, ndugu, familia, wafanyakazi wenzako au jamaa na washirika wako, jitahidi kuelewa mahitaji ya watazamaji wenzako.
- (iv) Ingawaje kuna kanuni za utangazaji zinazosimamia maudhui yanayofaa kwa vipindi vya redio na televisheni au maalumu kwa makundi fulani, bado ni wajibu wako kuhakikisha unakuwa makini na kuhakikisha kwamba watoto hawaangalii vipindi vyenye maudhui yasiyowafaa na ikiwa ni pamoja na maudhui yanayolengwa kwa watu wazima tu.
- (v) Ukiona au kusikia maudhui yasiyofaa kwenye televisheni au redio, toa taarifa Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania. Baadhi ya maudhui yasiyofaa ni kama vile lugha za matusi, uchochezi wa uvunjifu wa amani, kupandikiza chuki katika jamii, picha za utupu, ukatili kwa watoto na kadhalika.



10.13 Unaponunua na kutumia shitariki ya televisheni

Maudhui ya televisheni yanaweza kupatikana kwa kupitia ving'amuzi; ama moja kwa moja bila kulipia au kwa kulipia shitariki. Chini ya mfumo wa utangazaji wa televisheni wa kidijitali, maudhui ya moja kwa moja yanaweza kupatikana kupitia ving'amuzi ambavyo baadhi vinapatikana kama kifaa pekee na vingine vipo ndani ya televisheni zenyewe. Kuna ving'amuzi vyenye uwezo wa kurekodi maudhui na kuyaonyesha baadae.

Kwa vyovyote vile, iwapo unatumia televisheni kwa utaratibu wa kulipia maudhui, inashauriwa kuzingatia yafuatayo:

- (i) Linganisha bei za vifurushi vinavyotolewa kutokana na mahitaji yako.
- (ii) Madaraja ya maudhui (Content Classification) ili maudhui yasiyofaa kwa rika mbalimbali yasionekane wakati usiotakiwa.
- (iii) Staha na faragha za watu wengine unapotazama au kusikiliza maudhui kwenye televisheni.
- (iv) Usimamizi wa Mzazi (Parental Guidance) ambapo mzazi anaweza kuzuia baadhi ya channeli kutoonekana wakati watoto wakiwa hawajalala.

10.14. Unapochagua mtoa huduma za posta na usafirishaji vifurushi

Ingawaje maendeleo ya teknolojia yamepunguza utamaduni wa kuandika na kutuma barua za binafsi na idadi ya barua, kumekuwa na ongezeko la vifurushi ambavyo vinapitia posta au kwa watoa huduma wengine wenye leseni za kusafirisha vifurushi.

Unapochagua mtoa huduma za kutuma na kupokea barua na vifurushi zingatia yafuayayo:

- (i) Tumia mtoa huduma mwenye ofisi au eneo la biashara ndani ya jengo lenye namba ya nyumba au alama ya kudumu ya utambulisho.
- (ii) Tumia watoa huduma wenye leseni halali kutoka Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania. Hii ni kwa ajili ya usalama wa barua/kifurushi chako na uhakika wa kushughulikiwa malalamiko yako na Mamlaka iwapo kutakuwa na tatizo.
- (iii) Tumia mtoa huduma ambaye unaridhika na rekodi yake ya ufanisi na uaminifu.
- (iv) Unapopokea nyaraka, kipeto, kifurushi, hakikisha kwamba unafungua mbele ya mtoa huduma na kuhakiki vilivyomo mbele yake. Kama kuna upungufu, anzisha mchakato wa kulalamika.

- (v) Zingatia sheria za nchi kuhusu aina ya vitu visivyoruhusiwa kutumwa kwa njia posta, kwa mfano: dawa za kulevya, nyara za Taifa, vitu vya milipuko, fedha, vimiminika na vitu ambavyo ni vigumu kwa mtumishi wa mtoa huduma kubeba.
- (vi) Hakikisha unapata stakabadhi unapokabidhi kitu kwa mtoa huduma iwapo itahitajika kwa rejea.

10.15 Unatumia huduma za posta

Yafuatayo ni masuala muhimu wakati wa kutumia huduma za kutuma au kupokea barua, nyara, vipeto, mizigo au vifurushi:

- (i) Makampuni yote yenye leseni za ushafirishaji wa nyaraka, vipeto na vifurushi hayaruhusiwi kupokea na kusambaza barua za kawaida na kutoa huduma za kifedha. Jukumu hili ni la Mtoa Huduma wa Umma ambaye ni Shirika la Posta Tanzania.



- (ii) Weka bayana kwa mtoa huduma maelezo ya vitu vilivyomo ndani ya kile kinachotumwa.
- (iii) Mtumaji anatakiwa aandike Anwani sahihi ya mpokeaji wa kitu au bidhaa inayotumwa na pale ambapo anwani ya makazi ipo ni vyema kuitumia kwa uhakika zaidi. Iwapo unasafirisha kitu cha thamani, muombe mtoa huduma wako akupatie ushauri kuhusu aina ya bima na ukiwekee bima.

10.16. Unapotaka huduma za kiufundi kuhusiana na mawasiliano

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania inatoa leseni kwa makandarasi wanaoweka na kufunga mifumo na mitandao ya Mawasiliano katika majengo na kwenye miundombinu mingine.

Leseni zinazotolewa ni kwa ajili ya kuweka miundombinu ya mawasiliano, kutengeneza vifaa vya kielektroniki na kuweka mifumo inayotumia miundombinu ya mawasiliano. Unapohitaji huduma hizi hakikisha kwanza mtoa huduma wako anayo leseni halali kutoka TCRA. Mafundi hufanyiwa uhakiki na Mamlaka kuhusu weledi wao katika kutekeleza majukumu yao na iwapo litatokea tatizo, Mamlaka huingilia kati kutatua migogoro kati ya mtoa huduma na anayepokea huduma husika.

11.0. Malalamiko

Mojawapo kati ya haki na wajibu wa watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano ni kulalamika. Mtumiaji ambaye hakuridhika na huduma au bidhaa au ambaye amegundua kasoro katika matumizi anatakiwa kulalamika ili suala husika lifanyiwe kazi na kupatiwa ufumbuzi au mlalamikaji apatiwe maelezo yatakayomwezesha kuelewa zaidi huduma au bidhaa husika.

11.1 Maana ya malalamiko

Malalamiko ni hoja ambazo zinawasilishwa na mhusika kwenye ngazi stahiki kutokana na kasoro au kutokukamilika kwa huduma au bidhaa husika alivyotarajia. Kulalamika ni tofauti na kunung'unika; ambako ni hali ya kutoridhishwa na jambo na kutoa maelezo yako kwa asiyehusika, au kuanza kulisema bila ya kuchukua hatua. Unatakiwa kulalamika badala ya kunung'unika ili kutokuridhika kwako kumfikie mtoa huduma wako wa huduma husika.

Kulalamika kunaonyesha umakini wa mtumiaji na wala kusichukuliwe kama vile kunaonyesha upungufu au kutokufahamu kwa upande wa mtumiaji. Tusione aibu kulalamika.

11.2 Aina ya malalamiko

Jambo lolote ambalo linaonyesha kasoro katika utoaji wahuduma au bidhaa husika linaweza kulalamikiwa. Masuala yenye sura ya jinai hushughulikiwa na Jeshi la Polisi na masuala ya miamala ya kifedha hushughulikiwa na Benki Kuu ya Tanzania (BoT)

Pamoja na hayo watumiaji wanaokumbana na kasoro kwenye matumizi wanatakiwa kulalamika au kutoa taarifa ili waweze kupata maelekezo sahihi. Hata hivyo, Mtoa huduma anatakiwa kushughulikia malalamiko ya wateja ndani ya siku 30 kwa mujibu wa Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Na 12 ya mwaka 2003. Na pia sheria hiyo imeelekeza kuwa Kamati itatoa hukumu ya shauri ndani ya siku 30 hadi 60 baada ya shauri kusikilizwa.

11.3 Utaratibu na hatua za kuwasilisha malalamiko

Sheria iliyoanzisha Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania na Kanuni za Kumlinda Mtumiaji vimeainisha utaratibu wa kuwasilisha malalamiko. Utaratibu huu una hatua nne ambazo ni: -

- (i) Kuwasilisha malalamiko kwa mtoa huduma,
- (ii) Kuwasilisha malalamiko Kitengo cha Malalamiko TCRA,
- (iii) Kukata rufaa kwa Kamati ya Malalamiko iwapo Kitengo hakikupata suluhu, na
- (iv) Kukata rufaa kwa Tume ya Ushindani wa Haki (Fair Competition Tribunal – FCT) iwapo upande wowote haujaridhika na maamuzi yaliyotolewa na Kamati ya Malalamiko.

11.3.1. Kuwasilisha Malalamiko kwa Mtoa Huduma

Hii ni hatua ya kwanza na ya muhimu kwenye mtiririko wa kuwasilisha malalamiko. Mlalamikaji anatakiwa kutoa taarifa kwa mtoa huduma wake na kuweka kumbukumbu ya malalamiko yake kwa maandishi. Inashauriwa kwamba iwapo baada ya siku 30 Mlalamikaji haijajibiwa au hajaridhika na majibu ya Mtoa huduma, anatakiwa kuwasilisha rufaa ya malalamiko yake TCRA.

11.3.2. Kuwasilisha malalamiko TCRA

Mlalamikaji anapowasilisha malalamiko TCRA anatakiwa kuambatanisha nakala ya mawasiliano ya barua au baruapepe kati yake na mtoa huduma wake, pamoja na vielelezo vingine vyovyote vinavyohusu shauri husika. Malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa barua, kwa baruapepe (malalamiko@tcra.go.tz), au kwa kufika kwenye ofisi za TCRA:

- Makao Makuu (Mawasiliano Towers, Barabara ya Sam Nujoma) Dar Es Salaam,
- Ofisi ya Zanzibar (Mtaa wa Mbuyukisutu, Shehia ya Chukwani)
- Arusha (Kanda ya Kasikazini – Jengo la PSSSF, Barabara ya Nyerere)
- Mbeya (Kanda ya Nyanda za Juu Kusini – Jengo la NHIF, Barabara ya Karume)
- Dodoma (Kanda ya Kati – Jengo la LAPF, Mtaa wa LAPF Makole)
- Mwanza (Kanda ya Ziwa – Jengo la NSSF Mafao, Barabara ya Jomo Kenyata) na
- Dar Es Salaam (Kanda ya Mashariki – Barabara ya Kijenge, Mikocheni).

Baada ya kupokea malalamiko kitengo cha kushughulikia malalamiko cha TCRA kitafuatilia kwa mtoahuduma na kumjulisha mlalamikaji kila hatua. TCRA itawakutanisha mlalamikaji na mtoa huduma kutafuta suluhu na iwapo itashindikana, mlalamikaji atajaza fomu ya malalamiko ili suala lake lisikilizwe na Kamati ya Malalamiko.

11.3.3. Kusikilizwa kwa shauri na Kamati ya Malalamiko

Kamati ya Malalamiko imeundwa kutokana na kifungu cha 20 (1) cha sheria iliyounda Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania ya mwaka 2003 ambacho kinatoa fursa ya kuundwa kwa Kamati ndani ya TCRA kusimamia masuala mbalimbali. Baada ya kupokea malalamiko, Kamati itawaita pande zote na kuzisikiliza na itatoa uamuzi ndani ya siku 30 hadi 60. Upande ambao hauridhiki na uamuzi wa Kamati, unaweza kukata rufaa kwenye Tume ya Ushindani wa Haki Kibiashara (Fair Competition Tribunal–FCT).

Utaratibu unataka Mamlaka ijulishwe juu ya uamuzi wa kukata rufaa. Malalamiko yanayohusiana na maudhui ya utangazaji yatasikilizwa na Kamati ya Maudhui. Malalamiko yanayohusiana na maudhui ya utangazaji yatasikilizwa na Kamati ya Maudhui

11.3.4. Utaratibu wa Kukata Rufaa Baraza la Ushindani wa Haki Kibiashara (FCT)

Upande ambao haukuridhika na uamuzi wa Kamati ya Malalamiko au Kamati ya Maudhui unaweza kukata rufaa kwenye Baraza la Ushindani wa Haki Kibiashara (Fair Competition Tribunal - FCT) ndani ya siku 21 baada ya kupokea uamuzi wa Kamati. Baraza litafanya utaratibu wa kusikiliza shauri na kulifanyia maamuzi. Ifahamike kuwa FCT ni chombo kilicho nje ya mfumo wa sekta ya mawasiliano na hivyo watatoa utaratibu wao kwa wahusika.

11.4 Kamati ya Maudhui

Kamati ya Maudhui imeundwa chini ya kifungu 26 (1) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano ya 2003 kama ilivyorekebishwa na kifungu cha 172 cha Sheria ya Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (EPOCA) Na. 3 ya mwaka 2010 ambayo imetoa fursa kwa Kamati kusikiliza malalamiko yanayohusu maudhui (Content) yanayorushwa na vituo vya utangazaji. Kamati hii huteuliwa na Waziri mwenye dhamana ya masuala ya utangazaji. Pamoja na utaratibu huu, malalamiko yanayohusiana na maudhui yanafuata hatua nne zilizoainishwa hapo chini: -

- a) Mamlaka ikipata malalamiko huyapitia na kufanya tathmini ya Kanuni zilizo kiukwa na baadaye malalamiko hayo hupelekwa kweye Kamati ya Maudhui.
- b) Iwapo Kamati ya Maudhui itapitia malalamikio na kubaini uwepo wa ukiukwaji wa Kanuni, huchukua hatua ya kuwaita walalamikiwa kufika mbele ya Kamati ili kutoa utetezi wao dhidi ya ukiukwaji huo wa Kanuni.



- c) Kamati ikishasikiliza utetezi hufanya tathmini na kutoa uamuzi kwa vituo/ walalamikiwa waliobainika kukiuka Kanuni.
- d) Mlalamikiwa hupewa haki ya kukata rufaa kwa Baraza la Ushindani wa Haki Kibiashara (Fair Competition Tribunal - FCT).

11.5 Shufaa nyingine kwa Mlalamikaji

Pamoja na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko kuhusiana na huduma na bidhaa za mawasiliano, watumiaji wanazohaki nyingine, ikiwa ni pamoja na haki ya kuwasilisha malalamiko yao kwenye vyombo vingine vya kutoa haki baada ya kukamilika kwa utaratibu wa kulalamika pale ambapo suala litakalolalamikiwa halihusu huduma au bidhaa za mawasiliano.

12.0. Masuala mtambuka yanayomhusu mtumiaji

li kuendelea kumlinda mtumiaji wa huduma za mawasiliano, Serikali kupitia TCRA inatekeleza mambo mtambuka ambayo ni pamoja na kitengo cha kitaifa cha kushughulikia masuala ya usalama wa mitandao, mfumo wa anwani mpya za kitaifa na postikodi, mfumo wa rajisi kuu ya namba tambulishi na huduma ya kuhamia mtandao mwingine wa simu bila kubadili namba ya simu ya kiganjani.

12.1 Kitengo cha dharura cha kitaifa cha kushughulikia masuala ya usalama wa mitandao (Tanzania Computer Emergency Response Team- TZ-CERT)

Kitengo hiki ni timu yenye jukumu la kitaifa katika kuratibu matukio ya usalama katika mitandao na pia kushirikiana na vyombo vingine vya kikanda na kimataifa katika kusimamia matukio ya usalama mitandaoni. TZ-CERT inatoa huduma zifuatazo: -

- (i) Kushughulikia matukio ya kiusalama yaliyotokea na kuzuia madhara zaidi.
- (ii) Uchambuzi wa taarifa kutoka vyanzo mbalimbali.
- (iii) Kutoa taarifa kwa umma na wadau kwa maeneo ambayo yameonekana kuwa na udhaifu.

12.2 Mfumo wa anwani mpya za kitaifa na postikodi

Tanzania imeanzisha mfumo wa anwani mpya za makazi na postikodi. Mfumo huu utatambulisha kila mkaazi anapoishi au anapofanyia kazi au kufanyia shughuli zake. Aidha anwani hizi zinatumia namba maalum za maeneo zinazojulikana kama Postikodi, ambazo zinatarakimu tano (5). Nambari hizi zitatambulisha kata alipo mhusika, wilaya na mkoa husika. Kwa mfano Postikodi 41606, inatambulisha kata ya Berege, Wilaya ya Mpwapwa, Mkoa wa Dodoma. Orodha ya Postikodi kwa nchi nzima imechapishwa katika Gazeti la Serikali GN 140 la tarehe 22 April 2016 pia inapatikana katika tovuti ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania kwa Anwani: <http://ww.tcra.go.php/puplication-and-statistics/postcode-list>.

Faida za kutumia mfumo huu mpya wa anwani ni nyingi na mtambuka, zifuatazo ni baadhi yake:

- (i) Inaongeza ufanisi katika uchambuzi, usafirishaji na usambazaji wa barua;
- (ii) Inapuguza uwezekano wa barua, vifushi na mizigo inayotumwa kutumia watoa huduma za Posta kupotea;
- (iii) Inaongeza ufanisi katika kushughulikia malalamiko ya wateja;
- (iv) Mfumo unatoa anwani kutambulisha kila mwananchi au makazi;
- (v) Inarahisha utaoaji wa vitambulisho sahihi kupata huduma mbali mbali za jamii kama vile za afya, usalama, maji;
- (vi) Kuongeza ufanisi katika usimamizi wa makazi ya watu nchini.
- (vii) Inarahisha biashara kwani inawezekana kununua bidhaa ukiwa nyumbani kwa kutumia teknolojia za kisasa kama e-commerce;
- (viii) Kurahisisha kufikiwa kwa maeneo mengi kwa ajili ya huduma za dharura mbalimbali, kama vile uokoaji wa maafa;
- (ix) Kuwezesha kupanga na kusimamia mipango mahsusi ya kutoa huduma kwa wananchi.

Katika mfumo huu, Tanzania imegawanywa katika Kanda sita na eneo la Zanzibar.



Anwani chini ya mfumo huu zinakuwa na namba tano ambazo ni ya Kanda, ya Mkoa, ya Wilaya na ya Kata/ Wadi.

Mfano



Namba 14414 inaonyesha kanda, Mkoa, Wilaya na Kata yalipo makao makuu ya TCRA Jijini Dar es Salaam.

Orodha kamili ya posti kodi kwa Tanzania nzima inapatikana katika tovuti ya TCRA-www.tcra.go.tz.

12.3. Mfumo wa Rajisi Kuu ya NambaTambulishi

- (i) Ni mfumo wa kielektroniki unaohifadhi kumbukumbu za namba tambulishi za vifaa vya mawasiliano vya mkononi.
- (ii) Lengo ni kufuatilia namba tambulishi za vifaa vinavyoibwa, kuharibika, kupotea au ambavyo havikidhi viwango vya matumizi katika soko la mawasiliano hapa nchini.

- (iii) Mfumo huu unafanyakazi kwa watoa huduma wote wa mawasiliano ya simu za mkononi nchini.

Faida za Mfumo huu: -

- (i) Kuwezesha kuwa na taarifa sahihi za watumiaji wa simu za mkononi nchini.
- (ii) Kufanikisha upelelezi wa matukio ya uhalifu.
- (iii) Kudhibiti ubora wa simu za mkononi na vifaa vingine vya Mawasiliano vinavyoingia nchini ili kulinda afya za wananchi na kuimarisha uchumi.
- (iv) Kudhibiti wizi wa simu za mkononi. Mtumiaji akipoteza au kuibiwa simu yake na kutoa taarifa kwa mtoa huduma simu itafungiwa isitumike kwenye mtandao wowote.

Iwapo mtumiaji atapoteza au kuibiwa simu anatakiwa kutoa taarifa Polisi na kupata nyaraka ambazo atatakiwa kwenda nazo kwa mtoa huduma wake. Hizi ni pamoja na taarifa ya Polisi ya kupotelewa kitu (Police Loss Report).

Mtoa huduma ataifungia simu iliyoibwa isiweze kutumika kisha ataiarifu TCRA ili simu ifungiwe kwenye mitandao mingine.

Kila simu halisi ya kiganjani ina namba ya pekee ya utambulisho. Namba hii inaitwa IMEI, ikiwa ni kifupi cha maneno ya kiingereza “*International Mobile Equipment Identity*”. Namba hii haifanani na nyingine duniani kote.

Kila mtumiaji wa simu anatakiwa kuthibitisha ubora wa simu yake kwa njia zifuatazo: -

- (i) Ili kupata IMEI abonyeze ***#06#**
- (ii) Ingia kwenye tovuti ya Mamlaka ya Mawasiliano (<http://www.tcra.go.tz/index.php/imei-code-verification>) na kufuata maelekezo.
- (iii) Waweza pia kutuma namba ya IMEI kama ujumbe mfupi kwenda namba maalum 15090 (bure) ambayo imeunganishwa na mitandao yote ya simu za kiganjani nchini na itakupatia majibu.

Kila mtoa huduma ya mawasiliano ya simu za mkononi atazitambua namba tambulishi za vifaa vya Mawasiliano ya mkononi kwenye mtandao wake. Namba tambulishi za vifaa vilivyopotea, kuharibika au kuibiwa na ambavyo vimetolewa taarifa kwa mitandao husika vitafungiwa visiweze kutumika kwenye mtandao wowote wa simu za mkononi nchini.

12.4 Huduma ya kuhamia mtandao mwingine wa simu bila kubadili namba ya simu ya kiganjani

Huduma ya kuhamia mtandao mwingine bila kubadili namba ya simu ya kiganjani au MNP, ambacho ni kifupisho cha “*Mobile Number Portability*”, ina maana kuwa mtumiaji anabaki na namba yake ya awali iwapo ataamua kuhamia mtandao mwingine wa simu za kiganjani nchini Tanzania. Kimsingi, ni huduma ambayo inakuwezesha kubakia na namba yako bila kujali unatumia mtandao gani. Hivyo, iwapo utabadilisha mtoa huduma wa simu za kiganjani hutakuwa na haja ya kusumbuka kuwataarifu watu wako wa karibu, marafiki, familia na wafanyakazi wenzako, wateja au washirika wako kwamba umebadilisha namba kwani inabakia ileile.

Faida za huduma hii kwa mtumiaji ni kama ifuatavyo:-

- (i) Ataendelea kutumia namba yake ya awali anapohama kutoka mtoa huduma mmoja kwenda mwingine na hivyo kufurahia uhuru na utulivu katika matumizi.
- (ii) Atapokea simu na meseji bila kujali ni mtandao upi amehamia na bila kuwa na haja ya kuwaataarifu marafiki, familia na wafanyakazi wenzake au washirika wake kwamba amebadilisha mtoahuduma wake.
- (iii) Ataokoa fedha kwa kuwa hatakuwa na haja ya kununua laini mpya kwa kila mtoahuduma au kuwa na simu ya kiganjani zaidi ya moja.
- (iv) Ataweza kuchagua mtoa huduma ambaye anaona anatoa huduma bora zaidi, anakidhi matarajio yake na ana ubunifu katika kutoa huduma.

13.0. Hitimisho

Mwongozo huu ni kwa watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano. Wajibu mmojawapo wa watumiaji wa huduma ni kuunga mkono usimamizi; ambao kwa sekta ya mawasiliano hapa Tanzania unafanywa na TCRA. Mamlaka imetoa Mwongozo huu kama sehemu ya utekelezaji wa majukumu ya TCRA katika kutoa elimu kwa watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano kwa wakati huu.

Sekta ya mawasiliano inakua na kubadilika; ikiwa ni pamoja na kuongezeka kwa huduma na bidhaa na kwa mantiki hiyo pia watoa huduma na watumiaji wanaongezeka. Kasi ya kukua pamoja na kubadilika kwa teknolojia ya Mawasiliano ni kubwa; na hivyo basi msimamizi, mtoa huduma na mtumiaji hawana budi kuendana na mabadiliko hayo. Huduma na bidhaa zilizotolewa maelekezo ya matumizi katika Mwongozo huu nazo pia zinabadilika mara kwa mara.

Hivi sasa, teknolojia inaelekea kwenye matumizi makubwa ya mtandao wa intaneti kwa shughuli nyingi za kibinafsi na kitaasisi. Kupitia intaneti, watu na taasisi wanaweza kuwasiliana na vifaa vya mawasiliano na kuvipa vyombo hivyo maelekezo ya kitu cha kufanya. Miaka michache ijayo kutakuwa na ongezeko la mitandao ya vyombo vinayowasiliana baina yao moja kwa moja kupitia intaneti. Hali hii italeti fursa na changamoto nyingi kwa watumiaji, watoa huduma na kwa mdhibiti pia. Kutakuwa na fursa za kiuchumi na kuongezeka kwa ufanisi. Baadhi ya changamoto zitatokana na fursa zenyewe, matumizi ya huduma na bidhaa hizi na upeo wa uelewa wa jamii. Katika hali hii, kutakuwa na umuhimu wa kutoa elimu ya ziada kwa wadau mara kwa mara.

Masuala yaliyozungumziwa kwenye Mwongozo huu yameelezwa kwa kirefu kwenye maandishi mbalimbali ambayo TCRA inayatumia kama sehemu ya kutoa

elimu kwa umma na kwa watumiaji. Aidha, machapisho yanayofafanua kwa undani vipengele vyote kwenye Mwongozo huu yanapatikana makao makuu ya Mamlaka Dar es Salaam, Ofisi ya Zanzibar, Ofisi za Kanda na pia kwenye tovuti ya TCRA ambayo ni www.tcra.go.tz

Mwongozo huu utapitiwa mara kwa mara ili uweze kukidhi matarajio ya watumiaji na matakwa ya usimamizi kwa wakati husika.

NAMBA MAALUM

100	Huduma kwa Wateja
101	Customer Care (English)
102	Kuangalia Salio
103	Balance Inquiry (English)
104	Kuongeza Salio
105	Recharge (English)
106	Kuangali Usajili (SIM Card Registration)
111	Kuzuia uhalifu (Crime Stoppers)
112	Namba ya dharura kutaarifu Polisi (Police Emergency)
113	Namba ya kutaarifu TAKUKURU (Anti-corruption)
114	Namba ya kutaarifu Zimamoto na uokoaji (Fire & Rescue Services)
115	Namba ya kuita gari la wagonjwa (Ambulance Services)
116	Namba ya msaada kwa watoto (Child Help Line)
117	Huduma za afya (Health Help Line)
118	Usalama katika mbuga za wanyama (Safety in National Parks and Game Reserves)
119	Namba ya kuzuia madawa ya kulevya (Anti Drugs)

TAHADHARI DHIDI YA UTAPELI KWENYE MITANDAO YA SIMU NA INTANETI

Watumiaji wa huduma za mawasiliano wanashauriwa kujihadhari dhidi ya utapeli kwenye mitandao ya simu za mkononi kama ifuatavyo:

SIMU ZA MKONONI

1. Usitekeleze maagizo yoyote yanayohusu fedha kwa ujumbe wa maandishihata kama yanatoka kwenye namba ya mtu unayemfahamu. Mpigie aliyekutumia ujumbe kwa namba nyingine uzungumze naye.
2. Usitekeleze maagizo yoyote kutokana na ujumbe wa simu za mkononi unaokutaka kutuma fedha kutoka namba ambayo mtumiaji wake unamfahamu na ambao unakueleza kwamba simu yake ina hitilafu hivyo hawezi kuongea, au yuko kwenye kikao.
3. Ukipigiwa simu na mtu yeyote kuhusu masuala ya fedha, hata kama unadhani unamfahamu mtu huyo; mpigie tena kwa namba yake nyingine unayojua (kama ipo) au ya mtu aliye karibu nae ili kuhakikisha kwamba ni yeye.
4. Usitoe maelezo yoyote kuhusu usajili wa namba yako ya simu, neno la siri au kumbukumbu ya simu ulizopiga na ya miamala mingine au taarifa za binafsi kwa mtu yeyote anayekupigia simu kutaka taarifa hizo. Tembelea ofisi ya mtandao husika kupata ufafanuzi.
5. Ukipoteza simu au laini yako ya simu toa taarifa kwa mtoa huduma wako na Polisi mara moja.



INTANETI

1. Usiweke taarifa nyingi za binafsi na za undani kwenye mitandao ya kijamii.
2. Neno la siri ni muhimu sana katika kutunza anwani yako ya baruapepe au akaunti yako ya mtandao wa kijamii. Chagua neno la siri ambalo linachanganya maneno na tarakimu.
3. Ukisaidiwa kuanzisha mtandao wa kijamii hakikisha unabadilisha neno la siri baada ya kukabidhiwa akaunti yako.
4. Badilisha neno la siri mara kwa mara. Muda unaopendekezwa ni angalau kila baada ya siku 90.
5. Usirudie kutumia neno la siri ulilowahi kulitumia.
6. Iwapo una anwani ya barua pepe au akaunti ya mtandao wa kijamii zaidi ya moja, tumia maneno ya siri tofauti kwa kila moja.
7. Usimpe mtu yeyoye, hata wa karibu, neno la siri unalotumia kwenye anwani au akaunti zako.
8. Usiandike mahali popote neno la siri unalotumia. Tumia maneno ambayo nirahisi wewe kukumbuka lakini magumu kwa mtu mwingine kukisia.

9. Usijibu ujumbe unaopokea kwenye akaunti yako ya barua pepe unaokutaka kuhakiki taarifa zako.
10. Usijibu ujumbe wowote wa barua pepe unaokueleza kuwa umeshinda bahati nasibu.
11. Usitunge na kusambaza ujumbe wa maudhi, uzushi, au wa uchochezi.
12. Usisambaze ujumbe wa chuki, maudhi, uchochezi ulioupokea kutoka kwa mtumiaji mwingine.
13. Usitembelee tovuti au blogu za ponografia (ngono).
14. Tunza vifaa unapohifadhi kumbukumbu zako kama vile kompyuta, simu za mkononi, flash disks na DVDs ili kulinda taarifa zako.
15. Ukifanyiwa uhalifu ambapo simu au mtandao vimetumika kufanyia uhalifu huo, hilo ni kosa la jinai. Toa taarifa Polisi haraka na ufuatilie.
16. Ukipata matatizo kwenye matumizi ya mtandao, wasiliana na kitengo cha “*Tanzania Computer Emergency Response Team*” (TZ-CERT) kwa barua pepe info@tzcrt.go.tz au kwenye ofisi yoyote ya TCRA.
17. Usipopata ushirikiano wa kutosha kwa mtoa huduma wako katika kutatua tatizo lako wasilisha malalamiko yako TCRA. Unaweza kuwasilisha malalamiko kwa kutuandikia, kufika ofisini Makao Makuu Dar Es Salaam au ofisi za Kanda, kupiga simu au kwa kutuma barua pepe ya malalamiko@tcra.go.tz au barua pepe katika ofisi zetu zilizo Zanzibar na katika kanda

UFAFANUZI KUHUSU HUDUMA YA KUHAMIA MTANDAO MWINGINE BILA KUBADILI NAMBA YA SIMU YA KIGANJANI

Tanzania inatekeleza huduma ya kuhamia mtandao mwingine bila kubadili namba ya simu ya kiganjani, ambapo mtumiaji anabaki na namba yake ya awali iwapo ataamua kuhamia mtandao mwingine wa simu za kiganjani nchini.

Nani anaweza kutumia mfumo huu?

Huduma hii itatumiwa na wateja Tanzania wanaolipia huduma kwanza na wanaolipia huduma baadaya matumizi. Ilikuvingia kwenye mfumo huu, laini ya simu ya mtumiaji lazima iwe inatumika, yaani haijafungiwa au kusimamishwa kwa muda.

Itagharimu kiasi gani kuhama na namba?

Hakuna gharama za kuhama na namba yako. Hata hivyo, kabla ya kuhama itabidi mtumiaji nunue laini mpya ya simu za kiganjani kutoka kwa mtoahuduma mpya.

Ni nini kinatakiwa kufanyika?

Mtumiaji aende kwenye vituo vya mauzo au kwa wakala anayetambuliwa wa mtoa huduma anakotaka kuhamia na kuwaeleza kwamba angependa kuhama na namba yake.

Atatakiwa kujaza fomu ya maombi ambayo ni tamko rasmi kwamba anakubali kuwajibika kwa madeni yoyote ambayo yanatokana na huduma alizokuwa anapata kutoka kwa mtoa huduma wake wa awali.

Atatakiwa kutoa kitambulisho kinachotambulika, awe na simu ya kiganjani ikiwa na namba anayotaka kuhama nayo. Iwapo ana salio katika akaunti ya pesa-mtandao, atashauriwa kutoa pesa kabla ya kuhama ili kuepuka usumbufu. Atatakiwa kutuma meseji yenye neno “PORT” kwenda namba ‘15080’ ambayo ni namba maalum ya kuhama. Baada ya haya atapokea meseji kumjulisha kwamba maombi yake yamepokelewa. Mtoa huduma mpya atampatia laini mpya mtumiaji anayehamia kwake. Katika hali ya kawaida, uhamaji utakamilika haraka na mara nyingi siku hiyo hiyo. Iwapo kutakuwa na ucheleweshaji wa kiufundi, ucheleweshaji huo hautazidi saa 48 tangu mtumiaji alipokamilisha utaratibu wa maombi.

Uhamaji utakapokamilika, namba ya mtumiaji itakuwa imehamishiwa kwa mtoahuduma wake mpya na laini yake ya awali haitatumika tena. Hatua inayofuata, mtumiaji anatakiwa kuweka laini mpya aliyopewa na mtoahuduma wake mpya kwenye simu anayotaka kutumia. Mchakato wa uhamaji utakuwa umekamilika na anaweza kutumia huduma zote kama kawaida.

Iwapo mtumiaji hana uhakika wa nini chakufanya, anaweza kwenda kwa mtoahuduma wake mpya au wakala wake kwa msaada

Meseji zitabakia mtumiaji anapohama?

Meseji ambazo zimetumwa kwa mtumiaji, lakini hazijaingia kwenye simu yake zinaweza kupotea.

Mtumiaji atapoteza meseji za sauti alizokuwa anapata awali na namba za simu alizohifadhi kwenye laini iliyobadilishwa na itabidi kuziingiza upya katika laini yake mpya. Aidha, itabidi afanye utaratibu na mtoahuduma wake kuhusu huduma nyingine alizokuwa anazipata moja kwa moja kutoka kwa mtoahuduma wa awali.

Inaruhusiwa kuhama mara ngapi kwa mwaka?

Mtumiaji anaweza kuhamisha namba yake mara nyingi kadri anavyotaka. Hata hivyo, mtumiaji hataruhusiwa kuhamia kwa mtoa huduma wa tatu au kurejea kwa mtoa huduma wake wa awali ndani ya siku 30 baada ya uhamaji wa kwanza.

Ingawaje watoa huduma wote watatumia ujuzi na watakuwa waangalifu katika kutekeleza majukumu yao chini ya mfumo wa uhamaji, hakuna fidia ambayo itatolewa kwa kuchelewa, kuvurugika au kukosekana kwa huduma kutokana na mchakato wa kuhama.

Iwapo mtumiaji atahama na kupewa laini mpya na zikapita siku 30, je itabidi afuate utaratibu uleule kurudi kwa mtoa huduma wa awali?

Ndiyo. Kila mara mtumiaji anapotaka kuhama na namba yake, atatakiwa kwenda kwenye

ofisi za huduma kwa wateja, kwa wakala wa mtoahuduma au kwa mtoa huduma wa mtandao anaotaka kuhamia kuomba kuhamia mtandao huo. Atahitajika kupewa laini mpya yasimu.

Iwapo mtumiaji anarejea kwa mtoa huduma wake wa awali, atahitajika kupata laini mpya kutoka kwa mtoa huduma wa awali na hivyo kufanya laini yake ya zamani kutokufanya kazi?

Mtumiaji atahitajika kupewa laini mpya ya simu kila mara anapohama kwenda kwa mtoa huduma mpya kwani laini yake ya zamani haitaweza kutumika kwenye mtandao mpya.

Je mtoa huduma wa sasa wa mteja anaweza kujaribu kumshawishi abakie naye wakati akitaka kuhama?

Hapana. Mtoa huduma wa sasa wa mteja hatakiwi kuwasiliana naye wakati wa mchakato wa kuhama ili kujaribu kumshawishi kubakia kwake. Iwapo hilo litatokea mteja anatakiwa kutoa taarifa kwa mtoa huduma wakempya.

Mteja atoe taarifa wapi iwapo mtoa huduma wa mteja atampigia simu au kumsumbua kama njia ya kumtaka arejee kwenye mtandao wake ndani ya siku 30 baada ya kuhama?

Mteja anatakiwa kutoa taarifa kwa mtoa huduma wake mpya.

Huduma za kuhama zinapatikana muda gani kila siku?

Huduma za kuhama zitapatikana wakati maduka, ofisi na maeneo ya mauzo ya mtoahuduma wako mpya vitakapokuwa vimefunguliwa kwa wateja.

Mteja anaweza kubadili mawazo wakati wa mchakato wa kuhama?

Anaweza kubadili mawazo wakati wowote kabla ya kutuma meseji ya kuthibitisha kuhama. Mara tu meseji ya kuthibitisha kuhama itakapotumwa, mteja hataweza tena kusimamisha maombi yake ya kuhama na mchakato wa kuhama utaendelea hadi utakapokamilika.

Mteja atafuatiliaje mwenendo wa maombi yake ya kuhama?

Atajulishwa kwa njia ya meseji kuhusu mwenendo wa mchakato wa maombi yake ya kuhama.

Nini kitatokea iwapo maombi ya kuhama yatakataliwa au hayatakamilika?

Mteja atatakiwa kuwasiliana na mtoahuduma wake mpya kupata ufumbuzi wa tatizo.

Iwapo mteja anarejea kwa mtoahuduma wake wa awali, atahitajika kupata laini mpya kutoka kwa mtoahuduma wa awali na hivyo kufanya laini yake ya zamani kutokufanya kazi?

Atahitajika kupewa laini mpya ya simu kila mara anapohama kwenda kwa mtoa huduma mpya kwani laini yake ya zamani haitaweza kutumika kwenye mtandao mpya.

Mteja atahitajika kulipia laini mpya ya simu?

Atapewa laini mpya ya simu na mtoahuduma wake mpya ama bila malipo au kwa malipo kutegemea na utaratibu wa mtoa huduma.

Mteja afanye nini iwapo atakuwa na tatizo au malalamiko?

Anatakiwakufuata utaratibu wa kulalamika. Kwanza, awasiliane na mtoahuduma wake mpya ili kupata ufumbuzi. Isipowezekana, au asiporidhika, alalamike kwenye Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania.



MASWALI YANAYOULIZWA MARA KWA MARA KUHUSU USAJILI WA LAINI ZA SIMU KWA NJIA YA BIOMETRIA.

NA.	MASWALI	MAJIBU
1	Kwa nini Serikali imeamua usajili wa laini za simu ubadilike na ufanyike kwa mfumo wa biometria?	Lengo la usajili kwa kutumia mfumo wa biometria ni kuimarisha usalama katika matumizi ya simu za mkononi, kulinda watumiaji na kufanikisha shughuli zingine za usimamizi wa sekta ya mawasiliano.
2.	Je mtumiaji wa simu anatakiwa kulipa gharama yoyote katika zoezi ya usajili wa laini za simu kwa njia ya biometria?	Hakuna malipo yoyote yanayotakiwa kutolewa na mtumiaji katika kusajili laini kwa njia ya biometria
3.	Je mtumiaji anatakiwa awe vitu gani anapokwenda kusajili laini kwa njia ya biometria?	Mtumiaji anapokwenda kusajili laini kwa njia ya biometria anatakiwa awe na kadi ya kitambulisho cha Taifa au namba ya kitambulisho cha Taifa (NIN) alichopewa na NIDA.
4.	Huduma ya usajili wa laini za simu kwa biometria inapatikana wapi?	Huduma ya usajili wa laini za simu kwa biometria inapatikana katika maduka ya watoa huduma za mawasiliano pamoja na mawakala wao waliothibitishwa.
5.	Kama mtumiaji hana kitambulisho cha Taifa ataweza kusajili laini ya simu kwa njia ya biometria?	Kama mtumiaji ameshaenda kujiandikisha kupata kadi ya kitambulisho ya Taifa na kwa wakati huo hana kadi anaweza kwenda kujiandikisha kwa kutumia namba yake ya utambulisho ya Taifa (NIN).

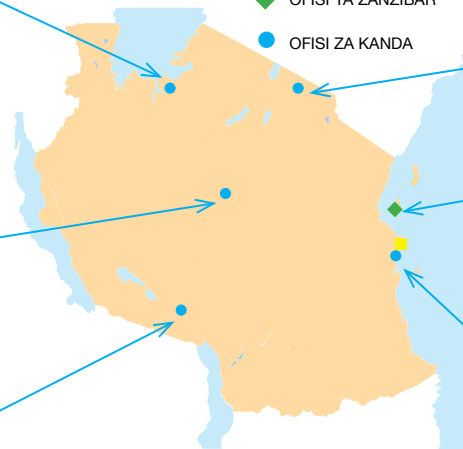
6.	Katika zoezi la usajili wa laini kwa njia ya biometria, mtumiaji anaweza kusajili zaidi ya laini moja?	Mtumiaji anaweza kusajili zaidi ya laini moja kwa njia ya biometria.
7.	Kama mtumiaji anayo fedha kwenye akaunti ya pesa mtandoni, atapokuwa amefanya usajili kwa njia ya biometria fedha iliyokuwepo kwenye akaunti bado zitakuwa zipo salama?	Zoezi la usajili wa laini za simu kwa njia ya biometria halitaathiri kabisa miamala na pesa zilizopo kwenye akaunti za watumiaji wa huduma hizo, hivyo akaunti za pesa kwenye simu hazitafungiwa badala yake zitakuwa salama zaidi.
8.	Hivi usajili mpya wa simu za mkononi kwa njia ya biometria utakuwa unafanywa kwa mtumiaji kupigwa picha na kusaini kwenye simu na kidole au likoje hili?	Mtumiaji wa laini ya simu kwa njia ya biometria atakuwa akitoa namba yake ya utambulisho au kadi ya utambulisho ambayo itaingizwa kwenye kifaa cha kusajilia, na kisha mwenye kitambulisho hicho ataweka alama za kidole chake kwenye kifaa hicho sehemu ya kusomea alama za vidole (finger print scanner) ili taarifa hizo ziweze kuhakikiwa na taarifa zilizoko NIDA.
9.	Mmiliki wa laini ya simu iliyofungiwa baada ya mwisho wa kusajili laini za simu za zamani anapaswa kufanya nini ili aweze kufunguliwa laini yake?	Mmiliki wa laini ya simu iliyofungiwa anatakiwa aende kwa mtoahuduma wake akiwa na kitambulisho cha NIDA au Namba ya Utambulisho wa Taifa (NIN) ili aweze kujisalili upya laini yake.
10.	Je usajili wa simu kwa njia ya biometria unahusu mawakala wa huduma za fedha (Mobile Money Agents)?	Ndio, Mawakala za huduma za fedha kwa njia ya mtandao wanahitajika kusajili laini zao.
11.	Je nawezaje kuhakiki na kuthibitisha kuwa nimejisajili kikamilifu?	Unaweza kuthibitisha kuwa umesakiliwa kikamilifu kwa kupiga *106#
12.	Je usajili wa wageni wanaokaa nchini kwa muda mfupi ukoje?	Wageni kama vile watalii watatumia Pasi zao za kusafiria katika kufanya usajili wa biometria
13.	Je fedha za mtu aliyekufa zilizopo kwenye akaunti au simu hupotelea wapi?	Fedha za mtu aliyekufa zilizopo kwenye akaunti au simu yake inatakiwa kufuata utaratibu wa mirathi kama ilivyo kwenye mali nyingine. Hivyo basi mtu aliyeteuliwa kusimamia mirathi ana jukumu la kuchunguza na kukusanya mali zote za marehemu ikiwa ni pamoja na hela za marehemu zilizopo kwenye simu yake ya mkononi au kwenye akaunti za benki.

MREJESHO WA UTOAJI HUDUMA ZETU

Tutafurahi kupata mrejesho wa namna tunavyotoa huduma zetu. Unaweza kuwasiliana nasi kuhusu huduma zetu kwa kutumia sanduku la maoni au kuandika barua au barua pepe kwenda Makao Makuu, Ofisi ya Zanzibar na Ofisi za Kanda kwa anwani zilizotolewa hapa chini:

OFISI ZA MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

- MAKAO MAKUU
- OFISI YA ZANZIBAR
- OFISI ZA KANDA



Ofisi ya Kanda ya Ziwa Mkuu wa Kanda,

Jengo la NSSF Mafao,
Ghorofa ya 4, Wing B,
13 Barabara ya Jomo Kenyatta
S.L.P 3108
33194 MWANZA
Simu: +255 28 2505082
Baruapepe: mwanza@tcra.go.tz

Ofisi ya Kanda ya Kati Mkuu wa Kanda,

Jengo la LAPF, Ghorofa ya 4,
2 Mtaa wa LAPF,
S.L.P 2229
41194 DODOMA
Simu : +255 26 232 1731
Baruapepe: dodoma@tcra.go.tz

Ofisi ya Kanda ya Nyanda za Juu Kusini Mkuu wa Kanda,

Jengo la NHIF Tower, Ghorofa ya 5,
Barabara ya Karume,
P. O. Box 1375
53194 MBEYA
Simu: +255 25 250 5016
Nukushi: +255 25 250 5017
Baruapepe: mbeya@tcra.go.tz

Ofisi ya Kanda ya Kaskazini Mkuu wa Kanda,

Jengo la PSSSF Plaza,
Ghorofa ya 6,
12 Barabara ya Nyerere,
S.L.P 15675
23194 ARUSHA
Simu: +255 27 297 0286
Baruapepe: arusha@tcra.go.tz

Ofisi ya Zanzibar

Mkuu wa Ofisi ya TCRA
19 Mtaa wa Mbuyukisutu,
S.L.P 3284
71194 Mjini Magharibi,
ZANZIBAR
Simu: +255 24 223 5062
Baruapepe: zanzibar@tcra.go.tz

Ofisi ya Kanda ya Mashariki Mkuu wa Kanda,

147 Barabara ya Kajenge,
S.L.P 35615
14194 DAR ES SALAAM
Simu : +255 22 2775110
+255 22 2775114
Baruapepe : easternzone@tcra.go.tz

MAKAO MAKUU

MKURUGENZI MKUU

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA)

Mawasiliano Towers

20 Barabara ya Sam Nujoma

S.L.P 474

14414 DAR ES SALAAM

Simu : +255 22 2199760 - 9 +255 22 2412011 - 2

+255 784558270 - 1

Nukushi : +255 22 2412009 -10

Baruapepe : dg@tcra.go.tz

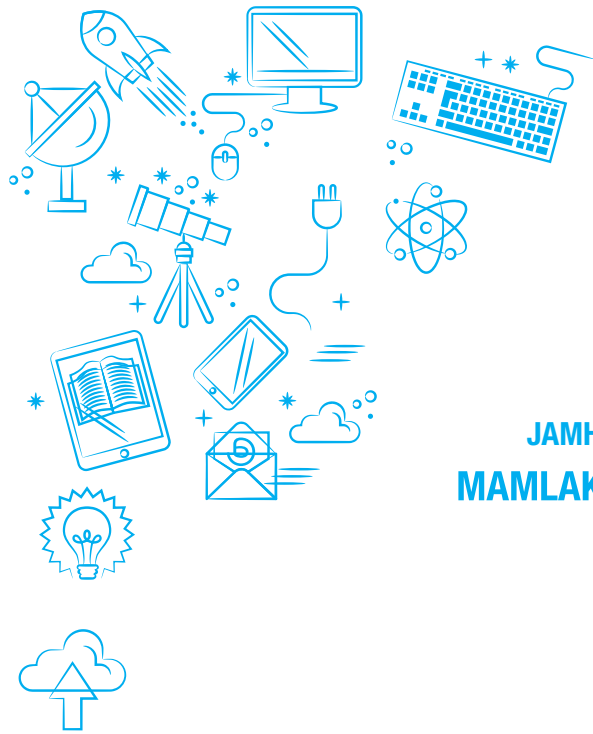
Tovuti : www.tcra.go.tz



tumia mawasiliano kujiletea maendeleo.

Sajili laini yako kwa mfumo wa biometria...





**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA
MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA**



ISO 9001:2015 CERTIFIED

-  Mawasiliano Towers 20 Barabara ya Sam Nujoma
-  S.L.P 474
14414 Dar Es Salaam
-  +255 22 2199760 - 8; +255 22 2412011 - 2
-  +255 22 2412009 / +255 22 2412010
-  +255 784558270 - 1/ +255 22 2199769
-  dg@tcra.go.tz

Kuwasilisha malalamiko wasiliana nasi kupitia:

-  0800 00TCRA (Bila Malipo)
-  malalamiko@tcra.go.tz, complaints@tcra.go.tz