



### **ANUANI YETU**

**Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma  
za Mawasiliano Tanzania.**

Jengo la Wizara ya Ujenzi  
Uchukuzi na Mawasiliano, Ghorofa ya 2  
14 Mtaa wa Jamhuri  
S.L.P 1516  
11470 Dar es salaam, Tanzania  
Simu : + 255 22 212 2691/2 +255 652 966 633  
Barua pepe : [info@tcra-ccc.go.tz](mailto:info@tcra-ccc.go.tz)  
Tovuti : [www.tcra-ccc.go.tz](http://www.tcra-ccc.go.tz)

**BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI  
WA HUDUMA ZA MAWASILIANO  
TANZANIA**

**MWONGOZO WA KUWASILISHA  
MALALAMIKO YA WATUMIAJI WA  
HUDUMA ZA MAWASILIANO**

## MWONGOZO WA KUWASILISHA MALALAMIKO YA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA MAWASILIANO

- Mtumiaji wa bidhaa au huduma za mawasiliano anaweza kufikisha / kuwasilisha malalamiko kwa muuzaji wa bidhaa au mtoa huduma zinazohusiana na jambo lolote la utoaji, uwezekano wa utoaji au kusudio la jumla la utoaji wa bidhaa au huduma.
- Mtoa huduma au muuzaji wa bidhaa atatakiwa kushughulikia na kujibu kwa mlalamikaji hatua zilizochukuliwa au zitakazochukuliwa ndani ya siku thelasini (30)
- Pale ambapo mtumiaji hakuridhishwa na hatua zilizochukuliwa na mtoa huduma au bidhaa, mlalamikaji anaweza kupeleka malalamiko hayo mamlaka ya mawasiliano Tanzania (TCRA)
- Kitengo cha malalamiko ya mtumiaji (CCU) kilichoanzishwa na mamlaka kitayafuatilia malalamiko yaliyotolewa na mtumiaji wa huduma au bidhaa za mawasiliano.
- CCU kitachunguza malalamiko iwapo :
  - Mlalamikaji ananufaika, ana maslahi na masuala yaliyomo kwenye malalamiko;
  - Mlalamikaji hafanyi upuuzi na kuchokoza

- CCU kitajaribu kuyamaliza malalamiko kati ya mtumiaji na mtoa huduma kwa Amani.
- Ikiwa malalamiko hayatapatiwa ufumbuzi katika kiwango kitakachomridhisha mlalamikaji ndani ya siku thelasini (30) baada ya kupokelewa na mamlaka, mlalamikaji anaweza kwa maandishi na kwa kutia saina yeye mwenyewe kukiomba CCU kuyapeleka malalamiko hayo kwenye kamati ya malalamiko ya mamlaka ya mawasiliano Tanzania kwa maamuzi.
- Pale ambapo malalamiko yanapopelekwa katika kamati ya malalamiko kwa uamuzi, mlalamikaji na mtoa huduma watakuwa sehemu ya malalamiko.
- Kamati kwa kuzingatia kifungu cha 41 cha sheria ya mamlaka ya mawasiliano Tanzania ya mwaka 2003, itafanya uamuzi washauri husika kwa kutekeleza moja au zaidi ya maamuzi yafuatayo;
  - Kuagiza mtoa huduma au bidhaa kutoa bidhaa au huduma kwa vipindi maalumu vilivyoainishwa;
  - Kuagiza mtoa huduma au bidhaa kutoa bidhaa au huduma kwa masharti na kanuni maalum;
  - Kutupilia mbali malalamiko yasiyo na uthibitisho;

- Kutoza faini kulingana na aina ya kosa lenyewe
- Endapo upande mmoja haukuridhishwa na uamuzi uliotolewa na kamati, unaweza kukata rufaa kwenye Baraza la usuluhishi yaani "Fair Competition Tribunal" ndani ya siku ishirini na moja (21).
- Baraza la usuluhishi baada ya kusikiliza rufaa linaweza :
  - Kuikataa rufaa yoyote au sehemu yake, au
  - Kuacha uamuzi wote au sehemu yake na kupeleka masuala yoyote yaliyobaki kwenye mamlaka kufikiriwa upya.

