



## **HAKI NA WAJIBU WA MTUMIAJI WA HUDUMA NA BIDHAU ZA MAWASILIANO**

---

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za  
Mawasiliano Tanzania

---

## UTANGULIZI

BARAZA la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano Tanzania limeundwa na Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano No.12 ya Mwaka 2003. Baraza limeundwa kwa lengo la kuwakilisha maslahi ya mtumiaji wa huduma za mawasiliano zinazodhibitiwa kisheria ambazo ni;

- ▶ Teknolojia ya Habari na Mawasiliano
- ▶ Utangazaji
- ▶ Posta, vifurushi na vipeto.

### Majukumu ya Baraza

- ▶ Kuwakilisha maoni ya watumiaji wa huduma za mawasiliano kwa kushauriana na Mamlaka, Waziri mwenye dhamana ya miundombinu, na watoa huduma.
- ▶ Kupokea na kusambaza taarifa na maoni kuhusu masuala ya msingi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano.
- ▶ Kuanzisha Kamati za Watumiaji katika ngazi za Mikoa, Wilaya na Sekta na kushauriana na Kamati hizi.
- ▶ Kufanya mashauriano na wahusika katika sekta, Serikali na makundi mengine ya watumiaji wa huduma kuhusiana na masuala ya msingi ya watumiaji wa huduma zinazosimamiwa kisheria.



---

## HAKI ZA MTUMIAJI WA HUDUMA NA BIDHAA ZA MAWASILIANO

### ▶ **Kupata Huduma za Msingi kwa Bei Nafuu**

Ni haki ya msingi ya mtumiaji kupata huduma na bidhaa za mawasiliano kwa bei nafuu.

### ▶ **Kupata Bidhaa / Huduma Zenye Ubora.**

Ni Haki ya kupata huduma na bidhaa zenye ubora unaokubalika kimataifa na kulingana na gharama (value for money).

### ▶ **Kupata Habari au Taarifa.**

-Mtumiaji ana haki ya kupewa taarifa kuhusu huduma na bidhaa kabla ya kuanza kutumia au kuingia mkataba ili aweze kufanya uamuzi sahihi.

-Mtumiaji ana haki ya kupata taarifa kuhusu jinsi ya kutumia bidhaa au huduma aliyonunua.

-Haki ya kupata taarifa kuhusu Sheria, Sera na Miongozo iliyopo katika sekta ya mawasiliano

-Kanuni, vigezo na masharti ya huduma na taratibu zinazohusiana na huduma au bidhaa anazotaka kutumia.

### ▶ **Kupata Huduma au Bidhaa Bila Ubaguzi**

Mtumiaji ana haki ya kuhudumiwa kwa usawa bila ya ubaguzi kutoka kwa watoa huduma. Ubaguzi huo unaweza ukawa katika mfumo wa kunyimwa kupata huduma au utoaji wa ubora wa huduma mbalimbali kwa watumiaji wa huduma tofauti wanapolipa kiasi cha fedha kinacholingana, jinsia yake, kijiografia au ulemavu.

### ▶ **Kuwasilisha Malalamiko.**

Mtumiaji ana haki ya kulalamika kuhusu upatikanaji, ubora usioridhisha, ucheleweshaji pamoja na gharama kwa kuzingatia hali halisi ya huduma au bidhaa za mawasiliano zinazotolewa.

### ▶ **Usalama.**

Mtumiaji ana haki ya kupewa huduma ambazo ni salama na imara. Mtoa huduma anapaswa kuhakikisha kwamba vifaa vyake vyote vinakidhi mahitaji ya usalama wa afya kabla ya kutumiwa na watumiaji.

Matumizi ya vifaa au huduma zinazotolewa zisimuweke mtumiaji katika hatari yoyote isipokuwa kama hatari hiyo ni matokeo ya uzembe kwa upande wa mtumiaji.

---

▶ **Faragha na Usiri.**

Watoa huduma wanawajibika kuhakikisha na kudumisha usiri wa taarifa ya mawasiliano yoyote ambayo mtoa huduma anaweza kuipata kutokana na kumhudumia mtumiaji. Taarifa hizo hazitolewa kwa mtu yoyote bila ridhaa ya mtumiaji au vyombo vilivyoidhinishwa kwa mujibu wa sheria.

▶ **Kupata Elimu.**

Mtumiaji wa huduma anahaki ya kuelimishwa kuhusu huduma zinazotolewa kwake. Elimu hii ni muhimu kwa kumpa maarifa na ujuzi wa kumwezesha kufanya uchaguzi wa kile anachokielewa.

▶ **Kuwakilishwa**

Mtumiaji ana haki ya kuwakilishwa kwa wale wanaotoa huduma, kudhibiti na kusimamia huduma za mawasiliano katika mambo yanayohusika na huduma zinazotolewa kwa watumiaji.

▶ **Taarifa za Ankara.**

Mtumiaji ana haki ya kupata taarifa za kulipa ankara. Endapo mtumiaji haku- ridhika na ankara yake, anaweza kufuatilia kwa mtoa huduma ili kujadiliana naye kwa kina.

▶ **Haki ya Kukata Rufaa.**

Mtumiaji ana haki ya kukata rufaa endapo hataridhika na uamuzi wowote uliotolewa katika ngazi za maamuzi zilizoainishwa katika utaratibu wa kuwasilisha malalamiko.

---

## WAJIBU WA MTUMIAJI WA HUDUMA NA BIDHAA ZA MAWASILIANO

### ▶ **Kutafuta habari.**

Ni wajibu wa mtumiaji kutafuta, kusoma na kuelewa taarifa yoyote juu ya masharti na taratibu zinazohusiana na huduma au bidhaa anazotaka kutumia.

### ▶ **Kuchukua hatua kama huduma au bidhaa haziridhishi au hazijafikia kiwango.**

Ni makosa kwa mtumiaji huduma kugundua udhaifu katika huduma inayotolewa na kutokusema kuhusu hilo.

### ▶ **Kulipa Ankra katika muda muafaka.**

Mtumiaji ana wajibu wa kulipa Ankra katika kipindi kilichoanishwa na mtoa huduma.

### ▶ **kuhifadhi Mazingira**

Kila mtumiaji ana jukumu la kuhakikisha kuwa matumizi yake ya huduma za mawasiliano hayako katika hali ambayo ina hatari kwa mazingira.

Mtumiaji anapaswa kuhakikisha kuwa karatasi na kadi za muda wa maongezi zilizotumika, bidhaa za kieletroniki kama vile betri na simu zilizo-haribika zinatupwa/ kuharibiwa kwa usalama au njia inayofaa.

### ▶ **Utambuzi**

Ni jukumu la mtumiaji kuhojii masuala kama vile kanuni na masharti ya huduma. mtumiaji anapaswa kujua haki na wajibu wake na kutafiti taarifa na bidhaa zingine anazoweza kupata.

### ▶ **Kulinda miundo mbinu ya mawasiliano.**

Mtumiajiana wajibu wa kulinda na kutunza mawasiliano katika sehemu anayoishi na maeneo mengine ya jirani.

### ▶ **Matumizi halali ya huduma**

Mtumiaji huduma yeyote ana wajibu wa kutumia huduma kwa kufuata sheria za nchi.

---

## UTARATIBU WA KUWASILISHA MALALAMIKO

Mtumiaji ambaye hakuridhika na huduma au bidhaa au ambaye amegundua kasoro katika matumizi anatakiwa kulalamika ili suala husika lifanyiwe kazi na kupatiwa ufumbuzi.

### **Malalamiko ni Nini?**

Malalamiko ni hoja ambazo zinawasilishwa na mtumiaji kwenye ngazi stahiki kutokana na kasoro au kutokukamilika kwa huduma au bidhaa husika. Mtumiaji anatakiwa kulalamika badala ya kunung'unika ili kupata ufumbuzi wa changamoto zinazo mkabili.

### **Mtumiaji atawasilisha malalamiko yake kwa utaratibu ufuatao:-**

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

- **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. Endapo baada ya siku 30 Mtumiaji hajajibiwa au hajaridhika na majibu ya Mtoa huduma, anatakiwa kuwasilisha rufaa ya malalamiko yake Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA).

- **Kuwasilisha malalamiko Kitengo cha Malalamiko Mamlaka ya Mawasiliano (TCRA)**

Mtumiaji anapowasilisha malalamiko TCRA anatakiwa kuambatanisha nakala ya mawasiliano ya barua au barua pepe kati yake na mtoa huduma wake, pamoja na vielelezo vingine vyovyote vinavyohusu shauri husika na kutatuliwa kwa njia ya mashauriano. Iwapo mtumiaji hataridhirika na usuluhishi, atawasilisha malalamiko yake Kamati ya Malalamiko:

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 kibiasara (Fair Competition Tribunal FCT). Malalamiko yanayohusiana na maudhui ya utangazaji yatasikilizwa na Kamati ya Maudhui.

- 
- **Kukata rufaa kwa Tume ya Ushindani wa Haki (Fair Competition Tribunal (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 yakupokea uamuzi wa Kamati.



---

## **ANUANI YETU**

Baraza la Ushauri la Watumiaji  
wa Huduma za Mawasiliano Tanzania.

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: [barua@tcra-ccc.go.tz](mailto:barua@tcra-ccc.go.tz)

Tovuti: [www.tcra-ccc.go.tz](http://www.tcra-ccc.go.tz)

