MTUMIAJI

TCRA-CCC
Kulinda Maslahi ya Mtumiaji

Jarida la Mtumiaji

Juni 2024

Matandao ni fursa, baki salama.

JARIDA LA MTUMIAJI

TCRA-CCC

TCRA CCC ni Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano ni chombo kilichoundwa kisheria chini ya Kifungu cha 37 cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Na. 12 ya mwaka 2003 kwa madhumuni ya kulinda na kutetea maslahi na haki za mtumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano Tanzania katika nyanja za:-

- Teknolojia ya Habari na Mawasiliano
- Utangazaji
- Huduma za Posta, Vifurushi na Vipeto

MAJUKUMU YA BARAZA

1. Kuwakilisha maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano zinazosimamiwa kisheria kwa kushauriana na Mamlaka, Waziri mwenye dhamana ya mawasiliano, na mawaziri wa sekta.

2. Kupokea na kusambaza taarifa na maoni kuhusu masuala ya msingi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano.

3. Kuanzisha kamati za watumiaji katika ngazi za mikoa, wilaya na sekta na kushauriana na kamati hizo.

4. 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.

BODI YA WAHARIRI

Mwenyekiti : Bi. Mary Shao Msuya
Katibu : Bw. Hilary Kasmiry Tesha
Mwandishi : Bw. Thomas Paul Kibaja

Anwani ya ofisi za uhariri
14 Mtaa wa Jamuhuri,
Postikodi 1516/ 11470 Dar es salaam
Barua pepe:barua@tcra-ccc.go.tz
Simu: +255(0) 22212269 / +255 652 966 633

DIRA NA DHAMIRA

DHAMIRA

Kutetea haki za watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano zinazosimamiwa kisheria kwa kuwawezesha watumiaji, uraghibishi, na mazungumzo na wadau.

DIRA

Kuwa taasisi yenye ufanisi katika utetezi wa kulinda haki na maslahi ya watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano zinazosimamiwa kisheria nchini.

MENEJIMENTI

KATIBU MTENDAJI
Bi. Mary Shao Msuya

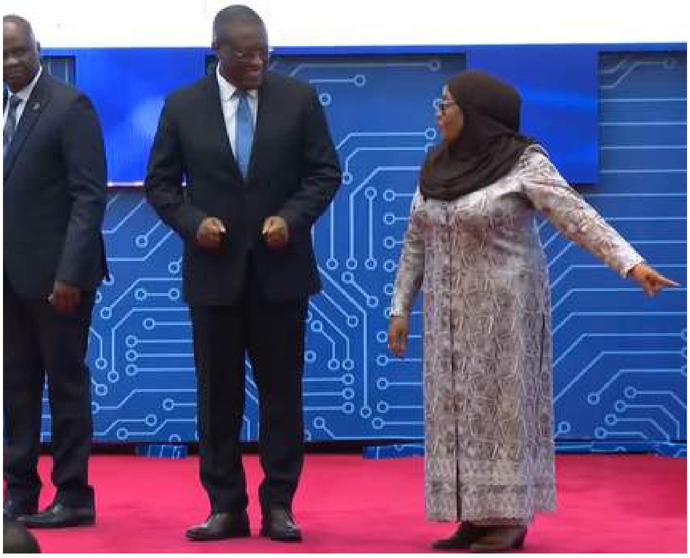
Mkuu wa Idara ya Fedha na Utawala
Bi. Amina Ramadhani Haighai

Mkuu wa Idara ya Elimu na Uhamasishaji
Bw. Hilary Kasmiry Tesha

Yaliyomo

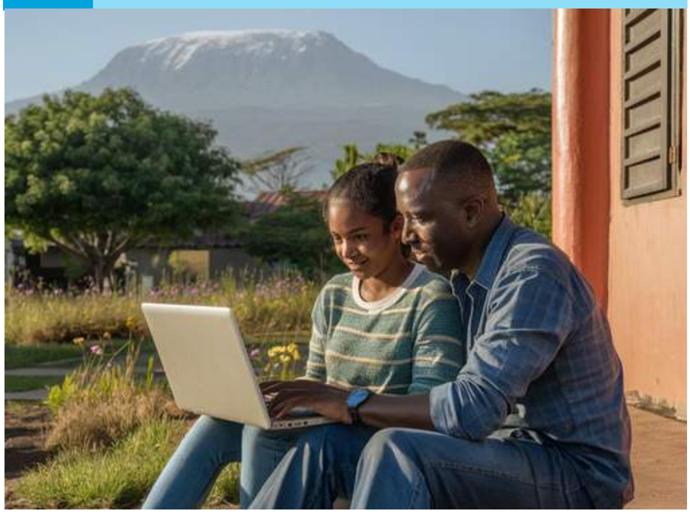
1 UKUAJI WA SEKTA YA MAWASILIANO-FURSA NA CHANGAMOTO ZAKE

2 SHERIA YA FARAGHA, ULINZI KWA MTUMIAJI



3 KAMATI MPYA ZA WATUMIAJI MKOA WA KASKAZINI UNGUJA NA MANYARA

5 MLINDE MTOTO DHIDI YA UKATILI MTANDAONI



6 AKILI MNEMBA NA UKUAJI WA MAWASILIANO

7 VIDOKEZO:
- MAMBO TISA YA KUZINGATIA MTANDAONI
- FAHAMU HAKI TANO ZA MTUMIAJI WA MAWASILIANO
- HATUA ZA KUFANYA UNAPOPIGIWA AU KUTUMIWA UJUMBE NA TAPELI

8 MATUKIO KATIKA PICHA

Habari

UKUAJI WA SEKTA YA MAWASILIANO, FURSA NA CHANGAMOTO ZAKE

Hivi karibuni, Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) katika ripoti yake ya Takwimu za Mawasiliano - Robo ya mwaka inayoishia Juni 2024, Toleo Na 1.1. Inaonesha ukuaji wa sekta ya mawasiliano nchini sambamba na ongezeko la watumiaji wa simu za mkononi na intaneti hivyo kuraisisha upatikanaji wa huduma mbalimbali kwa jamii.

Sekta hii ni sehemu muimu sana kiuchumi, elimu, afya na mambo mengine ya kijamii katika nchi, kupitia huduma za simu, intaneti, utangazaji na posta hivyo kusaidia kuimarisha kipato kwa watumiaji na taifa kwa ujumla.

Kwamujibu wa takwimu za TCRA, idadi ya laini za simu za mkononi na za mezani kwa ajili ya mtu na mtu (P2P) na za mashine (M2M) ambazo zimetumika angalau mara moja katika kipindi cha miezi mitatu iliyopita, imeongezeka kutoka milioni 73.4 katika robo ya mwaka iliyoishia Machi 2024 hadi milioni 76.6 kwa robo ya mwaka inayoishia Juni 2024. Hilo ni ongezeko la asilimia 4.3%

Kufikia Machi 2024
Milioni 73.4

Kufikia Juni 2024
Milioni 76.6

4.3%

Na Idadi ya laini za Intaneti imeongezeka kwa 7% kutoka milioni 36.8 kwa robo ya mwaka iliyoishia Machi 2024 hadi milioni 39.3 kwa robo ya mwaka iliyoishia Juni 2024. Na intaneti ya simu ikiwa njia inayopendelewa zaidi na watumiaji.

Kufikia Machi 2024
Milioni 36.8

Kufikia Juni 2024
Milioni 39.3

7%

FURSA ZA UKUAJI WA SEKTA YA MAWASILIANO

Ukuaji wa sekta ya mawasiliano unachangia maendeleo ya kiuchumi na kuboresha mawasiliano kati ya watu, biashara, na taasisi.

Kwa mfano, Mtu akiwa Dar es salaam, anaweza kupata taarifa ya bidhaa na kuinunua kupitia duka la mtandaoni lililopo Zanzibar na kutumiwa mzigo wake kupitia huduma za posta na anwani za makazi kisha kuweza kuupokea kwa usalama na mara nyingi malipo ufanyika kupitia huduma za simu / pesa mtandao.

Jedwali linalofata, linaonesha kuwa akaunti za pesa mtandao ziliongezeka kwa wastani wa asilimia 1.9 kwa mwezi katika robo mwaka iliyoishia Juni 2024.

IDADI YA AKAUNTI ZA PESA MTANDAO

	Aprili	Mei	Juni
Airtel Money	10,829,037	10,868,814	11,028,579
Halo Pesa	4,167,689	4,379,419	4,567,319
Tigo Pesa	17,006,217	17,266,651	17,827,565
T-Pesa	1,401,910	1,412,639	1,422,381
M-Pesa	20,233,904	20,416,700	20,677,223
Azam Pesa	52,560	102,138	187,691
Jumla	53,691,317	54,446,361	55,710,758

CHANGAMOTO ZA UKUAJI WA SEKTA YA MAWASILIANO

Hata hivyo sambamba na fursa mbalimbali kama biashara zinazopatikana kupitia ukuaji wa sekta ya mawasiliano nchini, kumekuwa na changamoto mbalimbali kama za utapeli, udhalilishaji, uonevu na uraibu wa mtandao katika jamii.

Mtumiaji anapaswa kuwa makini wakati wote na kujirizisha kabla ya kufanya maamuzi ya kutoa taarifa binafsi au za siri kwa wale anaowafahamu na asiowafahamu wakati anapofanya biashara au kitu chochote katika mtandao.

Taarifa hizi ni kama vile jina lako, eneo, anwani, barua pepe na nambari ya simu ya mkononi kwani hizi zinaweza kutumika kwa urahisi kukutambua na kupelekea kufanyiwa utapeli kwa wakati wa baadae.

NINI CHA KUFANYA KAMA MTUMIAJI?

Nimuhimu sana kujirizisha mtandaoni kabla ya maamuzi kwa mfano kama unasafirisha mzigo ni bora kuthibitisha usajili wa mtoa huduma kupitia simu yako kwa kupiga ***152*00#** chagua **3**, kisha **9** ambayo ni TCRA na kufata maelekezo zaidi.

Pia mtumiaji anashauriwa kamwe asimpatie mtu yeyote katika mtandao taarifa zake binafsi au za siri na kuepuka kuweka picha zisizofaa, ikiwa ni pamoja na picha za utupu kwani kwabaadae zinaweza kutumika vibaya dhidi yake.

Habari

SHERIA YA FARAGHA, ULINZI KWA MTUMIAJI

Rais. Samia Suluhu Hassan

Dar es Salaam. Rais wa Jamhuri ya Muungano wa Tanzania, Mhe. Samia Suluhu Hassan alizindua Tume ya Ulinzi wa Taarifa Binafsi katika Ukumbi wa JNICC pamoja na mifumo ya usajili wa malalamiko ya ukiukwaji wa ulinzi wa Taarifa Binafsi ili kusaidia kuboresha haki, utawala bora na kuheshimu usalama wa watumiaji mtandaoni. 03 Aprili, 2024

LABDA BADO UNAJIULIZA TAARIFA BINAFSI NI NINI?

Hizi ni taarifa zilizotunzwa kwa namna yoyote kuhusu mtu binafsi anayetambulika kisheria, na taarifa hizo ni kama:

- Asili ya mtu, kitaifa, kikabila, dini au umri.
- Elimu, historia ya matibabu, jinai au ajira.
- Anwani, alama za vidole au kundi la damu la mtu binafsi.
- Namba yoyote ya utambulisho, alama au namna nyingine maalum inayomtambulisha mtu binafsi.

Hivyo basi, ulinzi wa taarifa binafsi ni muhimu katika dunia ya leo ambapo taarifa nyingi zinakusanywa na kuchakatwa mtandaoni kupitia taasisi za serikali na mashirika ya watu binafsi kwaajili ya mambo mbalimbali kama ya kiuchumi, elimu na afya.

MALENGO YA SHERIA YA ULINZI WA TAARIFA BINAFSI

Sheria ya Ulinzi wa Taarifa Binafsi inalenga kuhakikisha kuwa taarifa hizi zinalindwa dhidi ya matumizi mabaya na kusimamia haki ya mtumiaji wa mawasiliano hasa wakati kama huu wa mapinduzi makubwa ya viwanda na teknolojia ya mawasiliano.

Sheria hii inampa muhusika wa taarifa haki mbalimbali kama:

- Haki ya kupata taarifa zake binafsi.
- Haki ya kuzuia uchakataji unaoweza kumuathiri mhusika wa taarifa.
- Haki ya kuzuia uchakataji wa taarifa binafsi kutumika kwa madhumuni ya utangazaji wa biashara.
- Haki kuhusiana nauamuzi unaofanywa kiotomatiki.
- Haki ya fidia, kurekebisha, kuzuia, kufuta na kuharibu taarifa binafsi.

katika hafla ya kuzindua Tume ya Ulinzi wa Taarifa Binafsi. Waziri wa Habari Mawasiliano na Teknolojia ya Habari, Mhe. Nape Moses Nnauye (Mb) alisema wakati huu ambapo Dunia na Tanzania inakwenda katika mapinduzi makubwa ya viwanda na teknolojia ya mawasiliano.

Serikali ya Tanzania imeamua kutunga sheria na kuanzisha tume ya kusimamia ulinzi wa taarifa binafsi ili kuhakikisha usalama wa watumiaji katika mtandao.

Hivyo basi, Mkusanyaji wa taarifa ambaye bila sababu za msingi atafichua taarifa binafsi kwa njia yoyote ambayo haiendani na madhumuni ambayo taarifa hiyo imekusanywa anatenda kosa kisheria

UFANYE NINI KAMA ULINZI WA TAARIFA ZAKO BINAFSI UMEKIUKWA NA MKUSANYAJI WA TAARIFA?

Endapo maamuzi hayo ya kufichua taarifa binafsi yana athari, mhusika wa taarifa anaweza kupitia utaratibu na kumtaka mkusanyaji kuhakikisha na kuwajibika kwa uamuzi wowote uliofanywa na yeye wenyewe au kwa niaba yake.

Aidha, Mtumiaji anaweza kuwasiliana na mamlaka husika kama vile Tume ya Mawasiliano Tanzania (TCRA), baraza lake TCRA CCC, PDPC au polisi ili kupata ushauri na msaada zaidi kutokana na ukiukwaji wa masharti ya Sheria ya Ulinzi wa Taarifa Binafsi.

Habari

TCRA-CCC YAANZISHA KAMATI YA WATUMIAJI MKOA WA KASKAZINI UNGUJA NA MANYARA

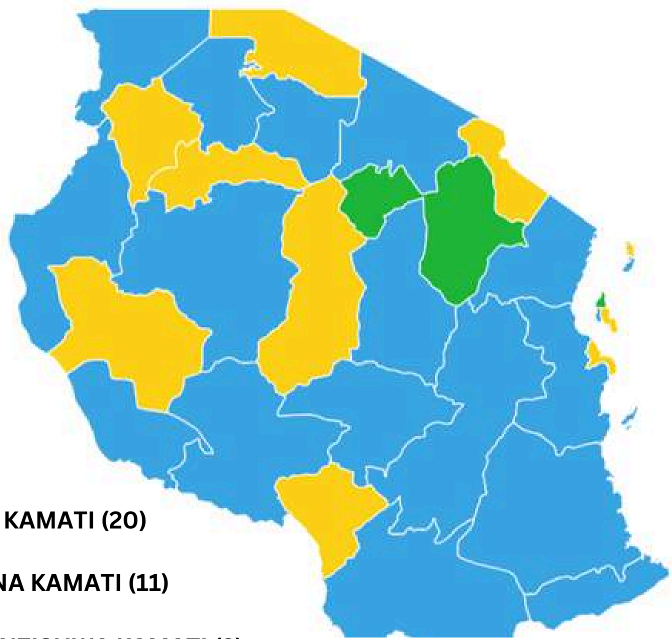
Dar es salaam. Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC) katika lengo la mwaka 2023/24 la kufikia kamati 21 za watumiaji, limeweza kuanzisha Kamati mpya katika Mikoa wa Kaskazini Unguja na Manyara na kuzipa elimu na mafunzo ya uhamasishaji ili kuwa na uwezo katika utetezi wa kulinda haki na maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano nchini.

Uanzishwaji wa kamati za watumiaji unatokana na Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano ya mwaka 2003, Kifungu cha 38 (1) (C). Ambapo kinalipa Baraza jukumu la kuanzisha kamati za watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano; katika ngazi za wilaya, mikoa, kisekta na kushauriana nazo.

Kamati hizo ni kiungo muhimu kati ya watumiaji na Baraza na zinafanya shughuli zake kwa niaba ya Baraza na lengo kuu la kuanzishwa ni kuhamasisha watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano nchini kuhusu haki na wajibu wao pamoja na kukusanya maoni na kero za watumiaji na kuziwasilisha kwa Baraza.

Hivyo basi, uanzishwaji wa kamati hizo umeifanya TCRA CCC kuwa na jumla ya Kamati 20 za watumiaji wa huduma za mawasiliano katika Mikoa mbalimbali nchini, zenye jukumu la kuelimisha, kupokea maoni, changamoto na kusambaza taarifa za kisekta.

RAMANI IKIONESHA KAMATI ZA WATUMIAJI KATIKA MIKOA MBALIMBALI NCHINI



FUNGUO

- **MIKOA YENYE KAMATI (20)**
- **MIKOA ISIYO NA KAMATI (11)**
- **MIKOA ILIYOANZISHWA KAMATI (2)**

Chanzo: Taarifa za Uendeshaji, TCRA CCC

Arusha	Dodoma	Iringa	Kagera	Kigoma	Kusini Pemba	Lindi	Mbeya	Tanga	Manyara
Morigoro	Mtwara	Mwanza	Pwani	Rukwa	Mjini Magharibi	Ruvuma	Simiyu	Tabora	Kaskazini Unguja

Dar es salaam	Geita	Kaskazini Pemba	Katavi	Kilimanjaro	Kusini Unguja
Dar es salaam	Mara	Njombe	Shinyanga	Singida	

Taarifa inaendelea Uk: **4**

Habari

TCRA-CCC YAANZISHA KAMATI YA WATUMIAJI MKOA WA KASKAZINI UNGUJA NA MANYARA

Kamati hizo zipo katika za Mikoa 20 kati ya mikoa 31 katika nchi nzima, Hiyo ni sawa na 64.5% ya moja ya sehemu za kuongeza ufanisi katika kutoa elimu, utetezi na kulinda maslahi ya watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano nchini.

Katika picha, anaeongea na kipaza sauti ni mjumbe wa Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC) Bw. Gidion K. Mendesi akichangia katika kuijengea uwezo kamati ya Manyara siku ya kuanzishwa kwake katika ukumbi wa mikutano wa Mkuu wa Mkoa wa Manyara. Machi, 2024.

Aidha, katika kuzipa elimu na kuzijengea kamati uwezo wa kazi. Wajumbe wanafundishwa kuwajibika katika:-

- Kuwakilisha maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano kwa kuwasilisha maoni, taarifa na kushauriana na Baraza.
- Kuhamasisha na kuelimisha jamii na watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano juu ya haki na wajibu wao.
- Kupokea na kusambaza taarifa zinazohusu masuala muhimu ya watumiaji wa huduma za mawasiliano nchini.
- Kukusanya maoni na kero za watumiaji na kuziwasilisha kwa Baraza na watoa huduma katika mikoa husika.
- Kusaidia Baraza kufanya maandalizi ya mikutano ya kuelimisha na kuhamasisha watumiaji na Kushirikiana na Baraza Kufanya tafiti mbali mbali kuhusu masuala ya watumiaji nchini.

Hivyo basi, Baraza kwa kushirikiana na wadau wa kisekta, linaendelea kuhakikisha maslahi na haki za watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano nchini zinaboreshwa na kuhakikisha kuwa sauti zao zinasikika na kuheshimiwa.

Habari

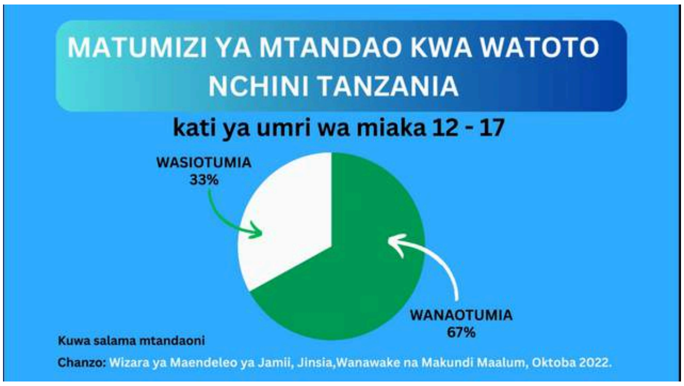
MLINDE MTOTO DHIDI YA UKATILI MTANDAONI

Dar es salaam. Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC) katika kutoa elimu kwa watumiaji kupitia njia ya redio Juni, 2024. Limesema kuwa, jamii kwa ujumla inawajibu wa kumlinda mtoto katika matumizi ya mtandao.

Na ulinzi wa mtoto unaanzia nyumbani hivyo basi, wazazi au walezi wanapaswa kuhakikisha watoto wanakua katika usimamizi salama wakati wote wakiwa mtandaoni.

Aidha, kutokana na taarifa ya Wizara ya Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wanawake na Makundi Maalum. katika kitabu cha *'KUWA SALAMA MTANDAONI'* kilichotolewa Oktoba, 2022.

kinaonesha uchunguzi uliofanyika kuhusu matumizi ya mtandao kwa watoto nchini Tanzania, nitakriban 67% ya watoto waliopo kati ya umri wa miaka12-17 hutumia mtandao kwa mambo mbalimbali kama kujielimisha na kujifuraisha.



Hiyo ni sawa na kusema kuwa, katika kila Watoto kumi ni Watoto watatu tu kati ya umri wa miaka 12 na 17 ambao hawatumii mtandao nchini.

SWALI LA KUJIULIZA KAMA MZAZI/MLEZI...
JE, MTOTO WAKO YUPO SALAMA MTANDAONI?

Licha ya faida ya matumizi ya mtandao kwa mtoto pia kuna upande wa pili ambapo mtoto anaweza kuunganishwa na watu anaowajua au asiowajua na kumfanya kuwa kwenye hatari ya kuwasiliana na watu wenye nia mbaya za kuwadhuru kiakili au kimwili.

katika hotuba ya bajeti ya Wizara ya Habari, Mawasiliano na Teknolojia ya Habari kwa mwaka wa fedha 2024/25 bungeni jijini Dodoma tarehe 16 Mei, 2024. Waziri wa Habari Mawasiliano na Teknolojia ya Habari, Mhe. Nape Moses Nnauye (Mb) alitoa rai kwa wazazi na watanzania kwa ujumla, wasiwaache wototo walelewe na mitandao kwani nikuharibu kizazi chetu.

Mhe. Nape Moses Nnauye (Mb)

MTOTO ANAWEZAJE KUBAKI SALAMA MTANDAONI?

Wazazi na walezi wanapaswa kumsimamia na kumfundisha mtoto, Kamwe asimpatie mtu au watu taarifa binafsi na zasiri awapo mtandaoni na kukumbuka kuwa mahasimu wa mtandaoni wanatumia utambulisho bandia ili kuwafanya watoto waamini kuwa wao ni watoto kama wao, lakini mara nyingi hua sivyo.

MTOTO AFANYE NINI ENDAPO ANASUMBULIWA NA KUTISHWA MTANDAONI ILI AFANYE MAMBO YASIYOFAA KIMAADILI?

- Amwambie baba, mama au wanafamilia wengine anaemwaamini.
- Amwambie mwalimu anayemuamini, ikiwezekana mwalimu wa malezi na ushauri nasaha wa shule.
- Apige simu bila malipo kwa nambari ya msaada kwa watoto ambayo ni 116 ili kupata usaidizi.
- Atembelea Dawati la Jinsia na Watoto la Polisi na kuripoti suala hilo.
- Atembelea Ofisi ya Ustawi wa Jamii iliyo karibu au piga simu ikiwa ana nambari hizo.

Usalama wa Watoto wetu, ni usalama wa taifa letu... tuwalinde.

Habari

AKILI MNEMBA NA UKUAJI WA MAWASILIANO

Katika miaka ya hivi karibuni, teknolojia ya Akili Mnemba au kama inavyojulikana 'Artificial Intelligence' (AI), imekuwa ikipata umaarufu mkubwa duniani kote, ikiwemo nchini Tanzania.

Akili Mnemba inahusisha matumizi ya mifumo ya kompyuta inayoweza kujifunza na kufanya maamuzi kama binadamu. Ukuaji wa teknolojia hii umeleta mapinduzi makubwa katika sekta mbalimbali, hususan mawasiliano.

Katika mwaka huu 2024 kwenye maadhimisho ya siku ya mtumiaji duniani, taasisi za umma zinazounda mwamvuli wa Jukwaa la Watumiaji Tanzania (Tanzania Consumer Forum) kama TCRA CCC, EWURA CCC, LATRA CCC na TCAA CCC wameaswa na Mkuu wa Mkoa wa Dar es Salaam, Mh. Albert Chalamila, kutumia teknolojia ya Akili Mnemba katika kuboresha huduma nchini.

Katika picha ni Mkuu wa Mkoa wa Dar es Salaam, Mh. Albert Chalamila wakati akifungua mdahalo katika kilele cha maadhimisho ya siku ya mtumiaji duniani. 15 Machi 2024

Maadhimisho hayo yenye kauli mbiu isemayo "Akili Mnemba (Artificial Intelligence) inayozingatia Haki na Uwajibikaji kwa Mtumiaji" yamefanyika katika ukumbi wa Karimjee Jijini Dar es Salaam, tarehe 15 Machi 2024.

Ambapo TCRA CCC Iliungana na wadau wengine wanachama wa Jukwaa la Watumiaji Tanzania (TCF) katika kuongeza wigo wa huduma bora nchini.

JE, AKILI MNEMBA INAWEZAJE KUTUMIKA KATIKA UKUAJI MAWASILIANO NCHINI?

Nchini Tanzania, Akili Mnemba imeanza kutumika katika sekta ya mawasiliano kwa njia mbalimbali kama kusaidia utoaji wa huduma kwa wateja kupitia kupiga namba 100 na 'AI – chatbots' ambazo zinaweza kujibu maswali ya kawaida, kutoa msaada wa kiufundi, na hata kusaidia katika malipo ya bili mbalimbali.

Akili Mnemba inatumika kuchambua takwimu kubwa zinazokusanywa kutoka kwa watumiaji wa simu na intaneti kwaajili ya kutoa na kuboresha huduma katika sekta mbalimbali kama afya, elimu, kilimo, na hata biashara.

Kwa mfano, kampuni za mawasiliano kupitia Akili Mnemba zinaweza kuelewa tabia za wateja na kuboresha huduma zao kutokana na kile wanacho kipendelea zaidi katika matumizi ya mawasiliano.

Pia, matumizi ya Akili Mnemba yamesaidia makampuni ya mawasiliano kulinda taarifa za watu binafsi kwa kutambua shughuli zisizo zakawaida na kuchukua hatua za haraka kuzuia athari kwa watumiaji wa mawasiliano nchini.

Sambamba na hayo, teknologia hii ya akili mnemba inaambatana na changamoto mbalimbali kama hatari kwa taarifa za watu binafsi kutumiwa vibaya, kupotea kwa ajira kwa sababu ya mashine kuchukua nafasi za kazi za binadamu na upotoshaji wa taarifa.

USHAURI KWA WATUMIAJI WA MAWASILIANO

kutokana na ukuaji wa sekta ya mawasiliano na kadiri shughuli nyingi za kijamii na kiuchumi zinavyofanyika mtandaoni, umuhimu wa faragha na ulinzi wa taarifa binafsi unapaswa kuongezeka kwa watumiaji na kufuata hatua za kiusalama wakiwa mtandaoni.

Hivyo basi, watumiaji wa mawasiliano inawapasa kujielimisha na kufuata matumizi salama ya mtandao.

kama kutumia programu au majukwaa ambayo yana kinga ya faragha, kubadilisha nenosiri mara kwa mara, kutumia uthibitishaji wa hatua mbili, kuhakikisha usahihi wa viunganishi ili kuzuia upotoshaji unaoambatana na matumizi ya akili mnemba katika mawasiliano.

VIDOKEZO

HATUA ZA KUFANYA UNAPOPIGIWA AU KUTUMIWA UJUMBE NA TAPELI

FAHAMU HAKI TANO ZA MTUMIAJI WA MAWASILIANO

- **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.

- **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 hazitatolewa kwa mtu yoyote bila ridhaa ya mtumiaji au vyombo vilivyoidhinishwa kwa mujibu wa sheria.

- **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.

- **Kupata Bidhaa / Huduma Zenye Ubora**

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

- **Kupata Huduma au Bidhaa Bila Ubaguzi**

Mtumiaji ana haki ya kuhudumiwa kwa usawa bila ya ubaguzi kutoka kwa watoa huduma.

MAMBO TISA YA KUZINGATIA MTANDAONI

Linda taarifa zako kwa kutumia nywila (neno siri) thabiti na tofauti kwa kila akaunti yako mtandaoni.

Usibofye viunganishi (link) ulizotumiwa kwa SMS, baruapepe au kupitia kurasa za mitandao bila kujua chanzo chake.

Weka mfumo wa uthibitisho wa ziada (Multi – Factor authentication) kwenye App na kurasa za mitandao ya kijamii.

Usifuate maelekezo yoyote ya kutuma pesa au kutoa taarifa binafsi bila kuthibitisha unayewasiliana nae.

Hakikisha program za kifaa chako cha mawasiliano zimesasishwa (updated).

Epuka kuweka taarifa zako binafsi pasipo ulazima ili kuzuia kutumika vibaya na wahalifu mitandaoni.

Epuka kuweka maudhui yanayoweza kuleta taharuku sasa na hata baadae.

Mtandaoni kuna matapele wanaojiita wafanya biashara, kuwa makini na thibitisha uhalali wake kabla ya kuchukua hatua.

Kabla ya kufanya malipo mtandaoni, hakikisha tovuti uliyoichagua inaanza kwa kutumia itifaki salama ya mawasiliano ya (HTTPS) na sio (HTTP) kwa mfano (https://www.tcra-ccc.go.tz).

Bonyeza Kuwasiliana Nasi:

Baraza la Ushauri la Watumiaji Wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC)
14 Mtaa wa Jamuhuri, S.L.P 1516/ 11470 Dar es salaam
barua@tcra-ccc.go.tz
+255(0) 22212269 / +255 652 966 633

MATUKIO KATIKA PICHA

Dar es salaam. Watatu kutoka kulia ni Naibu Waziri wa wizara ya Habari, Mawasiliano na Teknolojia ya Habari , Mhe. Mhandisi Maryprisca Mahundi (Mb.) wakati ametembelea ofisi za Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC) kwa lengo la kufahamu kazi na majukumu ya Baraza, 2024.

Dar es salaam. katika picha kutoka kulia ni Bi. Mary Shao Msuya, Katibu Mtendaji wa Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC), Mtangazaji wa East Africa Radio Bw. John Lupokela na Mkuu wa Idara ya Elimu na Uhamasishaji TCRA CCC, BW. Hilary Kasmiry Tesha katika kutoa elimu kwa watumiaji kupitia njia ya redio kuhusu wajibu wa jamii wa kumlinda mtoto mtandaoni. Juni, 2024

Dodoma. Viongozi mbalimbali wa Wizara ya Habari, Mawasiliano na Teknolojia ya Habari, Taasisi zilizo chini ya Wizara wakati wakifuatilia michango mbalimbali ya Wabunge juu ya Makadirio ya Mapato na Matumizi ya Bajeti ya Wizara hiyo kwa mwaka wa fedha 2024/25. Mei, 2024.

Kagera. Kamati ya watumiaji Mkoa wa Kagera, ikitoa elimu kwa watumiaji wa huduma za mawasiliano kwa kushirikiana na uongozi wa TCRA Kanda. Juni, 2024.