BARAZA LA USHAURI LA WATUMIAJI WA HUDUMA ZA MAWASILIANO

Sauti ya Mtumiaji wa Huduma za Mawasiliano

Mfululizo wa machapisho ya elimu kwa watumiaji wa huduma za mawasiliano Tanzania
Na. 001

Kinatolewa bure--HAKIUZWI

Haki za Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano

Baadhi ya haki za mtumiaji wa huduma za Mawasiliano ni:

Kupata huduma: Mtumiaji ana haki ya kupata huduma za msingi za mawasiliano kwa bei nafuu.
Kupata huduma bora: Mtumiaji ana haki ya kupata huduma zenye ubora ambazo zinaendana na gharama za huduma.
Kupewa taarifa kuhusu huduma na bidhaa: Mtumiaji ana haki ya taarifa kamili kuhusu huduma zinazotolewa na mtoa huduma kabla ya kuijunga na huduma husika. Ana haki ya kudai maelezo pale ambapo kuna kipengele cha "vigezo na masharti kuzingatiwa".
Kutokubaguliwa: Mtumiaji ana haki ya kupata huduma bila kubaguliwa kwa namna yoyote ile.
Kuwasilisha malalamiko: Mtumiaji ana haki ya kulalamika kuhusu ubora, ucheleweshaji, kiasi na viwango vya huduma na masuala mengineyo kuhusiana na mwenendo wa huduma zinazotolewa.
Kutatuliwa matatizo yake: Kila mtoa huduma anatakiwa kuweka utaratibu wa kutatua malalamiko ya wateja wake kuhusiana na huduma anazozitoa au matatizo yanayotokana na huduma hizo.
Usalama na Ulinzi: Mtumiaji ana haki ya kupewa huduma ambazo matumizi yake ni salama na imara.
Kuwa na usiri au faragha katika matumizi: Mtumiaji ana haki ya usiri au faragha katika matumizi ya huduma. Sheria na kanuni vinakataza kutolewa kwa taarifa za mteja kwa mtu yeyote bila ya ridhaa ya maandishi ya mteja mwenyewe. Taarifa zitatolewa tu pale ambapo zinahitajika katika uchunguzi wa matukio ya kijinai na kwa utaratibu uliowekwa kisheria na kikanuni.
Kuelimishwa: Watumiaji wana haki ya kuelimishwa kuhusu huduma zinazotolewa kwao na masuala yanayohusiana na matumizi ya huduma za mawasiliano.
Kupewa taarifa kabla ya kusimamisha au kukatisha huduma: Watumiaji wana haki ya kupata taarifa za kusimamisha huduma mapame na sababu za kufanya hivyo.
Uwakilishi: Watumiaji wana haki ya kuwakilishwa katika kufuatilia masuala ya huduma wanazopata.

Yaliyomo

Usuli---2
Utangulizi ---3
Majukumu ya Baraza ----------------------------------3
Malengo Mkakati ya Baraza --------------------------3
Muundo wa Baraza--------------------------------------4
Dira -- 4
Dhamira -- 4
Kauli Mbiu--4
Wadau wa Baraza------------------------------------ 5
Baraza linavyofanya kazi zake -----------------------6
Wajumbe wa Kamati za Watumiaji za Mikoa------- 9

Makamu wa Pili wa Rais wa Serikali ya Mapinduzi ya Zanzibar Mh. Hemed Suleiman Abdulla (katikati mbele) akiwa na baadhi ya washiriki wa Maadhimisho ya Wiki ya Mtumiaji ambayo Kitaifa yalifanyika Zanzibar na kufikia kilele chake tarehe 15 Machi 2022.

Usuli

TCRA CCC na Ustawi wa Watanzania

Taasisi zinazosimamia utoaji wa huduma na bidhaa zinazotumiwa na jamii husika zimeanzishwa kuweka mizania ya ufanisi katika utoaji wa huduma na matumizi yake, kuendelea sekta husika na kulinda watumiaji. Usimamizi unahakikisha kuendelea kuenea kwa huduma, kupatikana kwake na kuchukuliwa kwa matumizi.

Usimamizi unalenga kuhakikisha kwamba shughuli zinaendeshwa kwa mujibu wa kanuni zinazotokana na sheria, kuwezesha matumizi ya huduma wa wananchi wengi; ikiwa na maana ya upatikanaji wa huduma hizo; kuwezesha watu wengi zaidi kumudu gharama za kupata huduma na kuelekeza matumizi katika maeneo ambayo yanarahisisha maisha ya kila siku ya wananchi. Kwa ufupi, usimamizi unalenga kuinua ustawi wa wananchi.

Watumiaji wanalindwa kupitia sheria, kanuni na elimu kuhusu haki na wajibu wao na masuala mengine yanayohusiana na mawasiliano.

Mfano wa taasisi za usimamizi ni Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA) ambayo ina mfumo wa kushughulikia masuala ya watumiaji, yakiwemo malalamiko, na pia ina Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano, yaani TCRA-CCC.

Baraza hili lilibuniwa kuwa chombo cha kukusanya maoni masuala ya jumla ya watumiaji na kushauriana na Wizara inayosimamia Mawasiliano, TCRA na wizara na taasisi nyingine, zikiwemo zinazotoa huduma husika kuhusu ufumbuzi wake.

TCRA CCC ni taasisi pekee iliyoanzishwa kisheria kumwakilisha Mtumiaji wa huduma za Mawasiliano kwa Serikali na wadau wengine. Baraza linaunganisha watumiaji katika ngazi ya chini kupitia Kamati za Watumiaji za mikoa.

Mawasiliano yanatumia teknolojia na mifumo ambayo inaweza kuleta changamoto kwa watumiaji wa kawaida. Vilevile, utaratibu wa kutoa huduma unaweza usieleweke kwa watumiaji wa kawaida; hivyo Baraza linatoa uelewa kwa watumiaji kuhusu masuala yanayohusu huduma na bidhaa za mawasiliano.

Utangulizi

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC) limeanzishwa kwa Kifungu cha 40 cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Na. 12 ya mwaka 2003 kama ilivyorekebishwa mwaka 2017. Majukumu makuu ya Baraza ni kuwa kiungo baina ya Watumiaji wa huduma zinazosimamiwa na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, Watoa Huduma, TCRA na Serikali.

Majukumu ya Baraza

Kulingana na Sheria iliyoanzishwa, Baraza limepewa majukumu yafuatavyo:

(a) Kuwakilisha maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano zinazosimamiwa kisheria kwa kushauriana na Mamlaka, Waziri mwenye dhamana ya mawasiliano, na mawaziri wa sekta.
(b) Kupokea na kusambaza taarifa na maoni kuhusu masuala ya msingi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano.
(c) Kuanzisha kamati za watumiaji katika ngazi za mikoa, wilaya na sekta na kushauriana na kamati hizo.
(d) 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.

Baraza linashajihisha uwakilishi wa watumiaji kwa kuzingatia hoja zao wakati linaposhirikishwa kwenye mchakato wa kuandaa na kutunga sheria, kanuni na kanuni ndogo na miongozo kuhusu sekta ya mawasiliano na vipengele husika.

Malengo Mkakati ya Baraza

Baraza linatekeleza mpango mkakati wa miaka mitano: 2019/2020-2025/2026 wenye lengo la kuboresha ustawi wa watumiaji na kuongeza uelewa wao wa masuala ya huduma bidhaa za mawasiliano. Mpango huo una malengo saba (7) ya kimkakati ambayo yanakusudiwa kufikia yafuatayo:

1.Kuanzisha, kuwezesha na kushauriana na Kamati za Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano katika ngazi ya mkoa.
2. Kuwezesha Watumiaji kudai haki zao na kutimiza wajibu wao.
3.Kuimarisha mahusiano kati ya Baraza na watumiaji wa huduma za mawasiliano yanaimarishwa.

4. Uwezo wa Taasisi kutekeleza majukumu yake unaimarishwa.
5. Mashauriano kati ya Baraza na wadau wakuu katika sekta ya mawasiliano yanaimarishwa.
6. Kupunguza maambukizi ya virusi vya UKIMWI na magonjwa yasiyoambukiza na kutoa huduma kwa waathirika.
7. Kuimarisha na kuendeleza utekelezaji wa Mkakati wa Taifa wa Kupambana na rushwa.

Muundo wa Baraza

Wajumbe
Kisheria Baraza linatakiwa kuwa na wajumbe saba akiwemo Mwenyekiti; ambao wanateuliwa na Waziri mwenye dhamana ya Mawasiliano. Wajumbe wanateuliwa kwa vipindi vya miaka mitatu (3) na kutokana na uelewa wao wa maslahi ya makundi mbali mbali ya watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano yakiwemo; wananchi wenye vipato vya chini, waishio vijijini na kwenye mazingira magumu, wawakilishi wa wenye viwanda na wafanya biashara, Serikali na taasisi za kijamii.

Sekretarieti
Kazi za kila siku zinafanywa na Sekretarieti ambayo ina ofisi ya Katibu Mtendaji na vitengo viwili; ambavyo vinashughulikia masuala ya Fedha na Utawala na Elimu kwa Watumiaji na Uhusiano na Wadau.

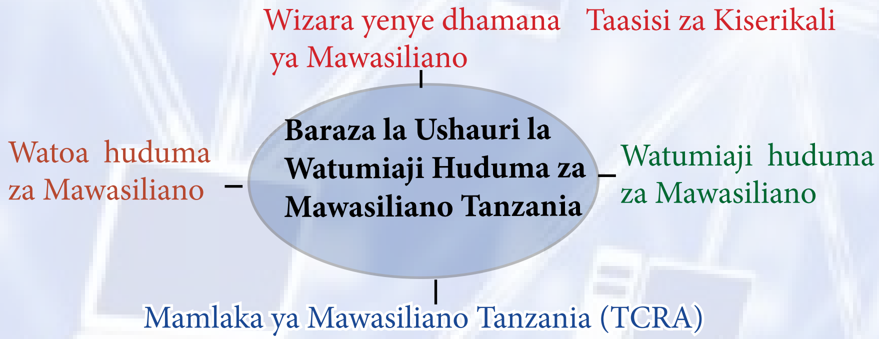
Dira
Dira ya Baraza ni: "Kuwa chombo imara na cha kutegemewa katika kutetea haki na maslahi ya watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano pamoja na kuleta maelewano miongoni mwa wadau wa sekta ya mawasiliano".

Dhamira
Dhamira ni: "Kutetea haki na maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano pamoja na kuimarisha mahusiano mazuri ya kibiashara kwa kufanya mashauriano na watunga sera, watoa huduma na watumiaji".

Kaulimbiu
Kaulimbiu ya Baraza ni: "Huduma Bora za Mawasiliano ni Haki Yako (mtumiaji)".

Wadau wa Baraza

Wadau wa Baraza ni watumiaji wa huduma za mawasiliano zinazosima, Wizara yenye dhamana ya Mawasiliano, taasisi nyingine za kiserikali, Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania na watoa huduma, kama ilivyo kwenye mchoro.



Baraza linavyofanya kazi zake
Kwa mujibu wa kifungu cha sheria iliyoanzisha TCRA CCC, Baraza linatakiwa kuwa na wajumbe saba (7) na Sekretarieti ambayo inasimamia shughuli za kiutendaji. Utaratibu wa kufanya kazi wa Baraza na Sekretarieti unafuata majukumu ya Baraza, kama ifuatavyo:

• **Kuwakilisha watumiaji wa huduma za mawasiliano kwa kuratibu maoni na taarifa zao kwa ajili ya mashauriano na taasisi hizo, Waziri mwenye dhamana ya sekta hiyo na sekta mbalimbali.**
Wajumbe wa Baraza na Sekretarieti wanashiriki mikutano na vikao vya mashauriano vinavyoitishwa na Wizara au katika kufuatilia masuala mahsusi yaliyowasilishwa Wizarani.

• **Kupokea na kusambaza taarifa na maoni kuhusu masuala ya msingi ya watumiaji wa huduma zinazosimamiwa na taasisi husika.**
Baraza linaangalia masuala ya mawasiliano kwa upana wake mara kwa mara na kutambua masuala ambayo yanaathiri watumiaji, kisha linawasiliana kwa Serikali, Mamlaka ya Mawasiliano na Watoa Huduma kwa ajili ya ufumbuzi.

Mwenyekiti wa Kamati ya Watumiaji Mkoa wa Mtwara Padri Patrick Mwaya, akitoa elimu kwa wawakilishi wa makundi ya watumiaji Mkoa wa Mtwara.

- **Kuanzisha na kushauriana na kamati za watumiaji wa mikoa, wilaya na za kisekta.**

Kamati hizi zina wajumbe kutoka makundi ya watumiaji, wakiwemo watumiaji wenye mahitaji maalumu au ulemavu, wazee na asasi za kiraia. Wakati wa kuanzisha kamati hizi, Baraza linaandaa semina maalum za wadau na baada ya hapo uteuzi wa wajumbe unafanyika kuhakikisha kunakuwa na uwakilishi wa ngazi za chini.

Kamati zinakusanya masuala ya watumiaji, ikiwa ni pamoja na kero, changamoto na maoni na kuwasilisha kwenye Baraza kwa mfumo rahisi ulioandaliwa. Watumiaji na wananchi kwa ujumla wanakaribishwa kuwasiliana na wajumbe wa kamati hizi wanapokuwa na hoja au kero za ujumla kuhusu masuala ya mawasiliano. Orodha ya wajumbe na namba zao za simu imetolewa ukurasa wa tisa (9) wa kitabu hiki.

Baada ya kupokea, kuchambua na kujadili maoni na taarifa hizo, Baraza linafikisha kwa wahusika. Kwa mfano, taarifa na maoni kuhusu uhafifu wa mawasiliano sehemu mbalimbali Tanzania vinawasilishwa kwa Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA), Wizara inayosimamia mawasiliano, Mfuko wa Mawasiliano kwa Wote (UCSAF) na Watoa Huduma waliotajwa kwenye taarifa hizo.

Pamoja na mfumo wa kupata maoni kupitia kamati za mikoa, Baraza limeweka utaratibu wa kupokea maoni na taarifa kuhusu watumiaji kupitia barua, barua pepe, simu, ujumbe mfupi wa simu za mkononi, mfumo wa e-mrejesho na kurasa zake za mitandao ya kijamii kama vile Twitter na Facebook. Aidha linakaribisha watumiaji kuwasilisha maoni yao kwenye ofisi zake zilizoko Dar es Salaam.

Wanafunzi na walimu wa Shule Jumuishi ya Sekondari Kazima Mkoa wa Tabora, wakiwa katika picha ya pamoja na Katibu Mtendaji wa Baraza, Bi Mary Shao Msuya (katikati) na Afisa wa Baraza, Bi. Anna Shoo (wa pili kulia mstari wa mbele) baada ya mafunzo yaliyofanyika shuleni hapo hivi karibuni.

Mwakilishi wa Kamanda wa Polisi Mkoa wa Kigoma ACP Filemon Makungu akiwasilisha mada katika mkutano wa elimu kwa watumiaji wa huduma za Mawasiliano ulioandaliwa na Baraza mjini Kigoma.

- **Kushauriana na wadau katika sekta inayosimamiwa, pamoja na makundi mengine ya watumiaji kuhusiana na masuala ya msingi ya watumiaji wa huduma husika**

Baraza lina utaratibu wa kukutana na wadau wa sekta ya mawasiliano kwa vipindi maalum kujadili masuala yanayojitokeza katika usimamizi, maendeleo ya teknolojia, utekelezaji wa sera na sheria za mawasiliano na zile zinazowahusu watumiaji. Mfano ni mashauriano kuhusu muda wa kumalizika vifurushi, masuala ya pesa kupitia simu za mkononi na usalama kwenye huduma za simu na intaneti.

Ili kuwawezesha watumiaji kupata huduma bora kulingana na fedha walizolipia huduma husika, Baraza linasambaza taarifa za kuwaelimisha kuhusu masuala na vipengele mbalimbali vya mawasiliano kupitia njia mbalimbali.

Zijue Kamati za Watumiaji za Mikoa

Majina ya Wajumbe wa Kamati za Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano za mikoa kwenye mikoa 14 ambako zimeanzishwa			
Mkoa	**Jina la Mjumbe**	**Wadhifa**	**Namba ya simu**
Arusha	Geofrey Komba	Mwenyekiti	0755 541 779
	Siah Godson	Katibu	0754 564 585
	Happiness Kaaya	Mjumbe	0754 336 735
	Naila Machange	Mjumbe	0787 371 234
	Edward Kivuyo	Mjumbe	0714 456 495
Dodoma	Ambari Mpenda	Mwenyekiti	0787 357 652
	Rachel C. Erio	Katibu	0742 632 827
	Ally J. Malacha	Mjumbe	0717 228 266
	Rahel L. Hagai	Mjumbe	0769 210 699
	Rehema Mwendamaka	Mjumbe	0755 505 351
Iringa	Raphael Mtitu	Mwenyekiti	0753 663 282
	Edina Byemerwa	Katibu	0754 917 217
	Augusta Mtemi	MJUMBE	0755 414 025
	Stephani Mwakipesila	Mjumbe	0755 328 296
	Dustani Mpangala	Mjumbe	0754 441 164
	Frank Leonard	Mjumbe	0655 991 020
	Shaibu Juma Shaibu	Mjumbe	
Kagera	Prosper R. Mbakile	Mwenyekiti	0755 271 117
	Dorice Israel K.	Katibu	0745 132 644
	Adella Anthony	Mjumbe	0752 655 148
	Jacob M. Shija	Mjumbe	0755 475 661
	Sweetbert Mushanga	Mjumbe	0756 057 150

Mkoa	Jina la Mjumbe	Wadhifa	Namba ya simu
Lindi	Simon Mnimbo	Mwenyekiti	0787 016 360
	Esha Salum	Katibu	0655 471 220
	Cosma Bulu	Mjumbe	0716 503 084
	Angeline R. Murangira	Mjumbe	0754 883 756
	Suleman Namkoma	Mjumbe	0784 720 231
	Abdillah Salum	Mjumbe	0785 102 424
	Hamis Chilinga	Mjumbe	0784 860 372
	Prisca Y. Unga	Mjumbe	0784 683 528
Mbeya	Iddy Mwalukali	Mwenyekiti	0763 095 941
	Atupele Donald	Katibu	0762 518 371
	Sephania Kaijage	Mjumbe	0788 286 127
	Anna Mahenge	Mjumbe	0765 814 515
Morogoro	Samweli Msuya	Mwenyekiti	0713 200 023
	Clara Nkya	Katibu	0789 313 660
	Zamoyoni Yahaya	Mjumbe	0718 524 882
	Rehema Sangandala	Mjumbe	0659 778 801
	Kassim Lukinga	Mjumbe	0719 426 541
Mtwara	Fr. Patrick Mwaya	Mwenyekiti	0787 358 518
	Janet Mpandula	Katibu	0784 392 139
	Sheikh Hassan Mpwago	Mjumbe	0688 330614
	Theresia Mpinga	Mjumbe	0782 948157
	Allan Mkopoka	Mjumbe	0784 555 203
Tanga	Lulu George	KATIBU	0757 653 774
	Ally Nassoso	Mjumbe	0713 733 114
	Ramadhani Manyeko	Mjumbe	0764 813 802
	Mefaki Diwani	Mjumbe	0715 386 536

Mkoa	Jina la Mjumbe	Wadhifa	Namba ya simu
Mwanza	Jonathan Kassibu	Mwenyekiti	0767 508 524
	Adiventina Kashalaba	Katibu	0754 576 886
	Dittu Ferdinand	Mjumbe	0754 669 263
	Helena Jackson	Mjumbe	0763 207 530
	Sylvester Nkumillah	Mjumbe	0754 406053
Mjini Magharibi	Ali Omar Makame	Mwenyekiti	0657 469 809
	Latifa Hassan Ali	Katibu	0717 628 248
	Biubwa Rashid Mohamed	Mjumbe	0655 720 063
	Shaban Ali Abdalla	Mjumbe	0715 704 500
	Jecha Vuai Jecha	Mjumbe	0715 019 196
Pemba Kusini	Fatma Bakar Ahmad	Mwenyekiti	0772 324 575
	Khatib Bakari Kombo	Katibu	0772 775 757
	Thuwaib Abdulla Hemed	Mjumbe	0772 303 630
	Machano Mmange Mgeni	Mjumbe	0774 882 145
	Khamis Mkubwa	Mjumbe	0778 250 939
Kigoma	Elia Mfaume Kimera	Mwenyekiti	0765 545 612
	Bertha Mshana	Katibu	0624 078 861
	Solongwe Justin	Mjumbe	0755 473 634
	Maria Kinga	Mjumbe	0768 119 408
	Batuli Bakari	Mjumbe	0712 931 270
Tabora	Mch. Mwivano J. Mwarabu	Mwenyekiti	0767 893 473
	Joachim W. Milambo	Katibu	0767 200 879
	Ashura Mwazembe	Mjumbe	0768 482 525
	Rajab R. Mtakahela	Mjumbe	0717 252 130
	Mary M. Mnyampi	Mjumbe	0753 915 640

Mkuu wa Mkoa wa Tabora Balozi Dkt. Batilda Burian (wa kwanza kushoto mbele), Katibu Mtendaji wa Baraza Bi. Mary Shao Msuya (katikati mbele) na viongozi wa dini Mkoa wa Tabora baada ya kufungua mkutano wa elimu na mashauriano Mkoa wa Tabora ulioandaliwa na Baraza.

Maafisa waandamizi wa TCRA CCC wakiongozwa na Katibu Mtendaji Bi. Mary Shao Msuya (katikati) wakishiriki kipindi cha kuelimisha watumiaji kupitia Kicora Radio mjini Kigoma. Kushoto ni Mkuu wa kitengo cha Fedha na Utawala, Bi. Amina R. Haighai na kulia ni Mkuu wa kitengo cha Elimu kwa Watumiaji na Uhusiano na Wadau.

Wajibu wa Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano

Pamoja na haki, watumiaji wa huduma za mawasiliano wana wajibu kama ifuatavyo:

Kutii sheria za nchi matumizi halali ya huduma: Watumiaji wanatakiwa kutumia huduma za mawasiliano kwa kufuata sheria za nchi; bila kuvunja sheria. Huduma za mawasiliano zisitumike kama nyenzo ya kufanya au kufanikisha uhalifu wa aina yoyote.

Kulipia huduma wanazotumia: Watumiaji wana wajibu wa kulipia huduma ambazo wamejiunga nazo.

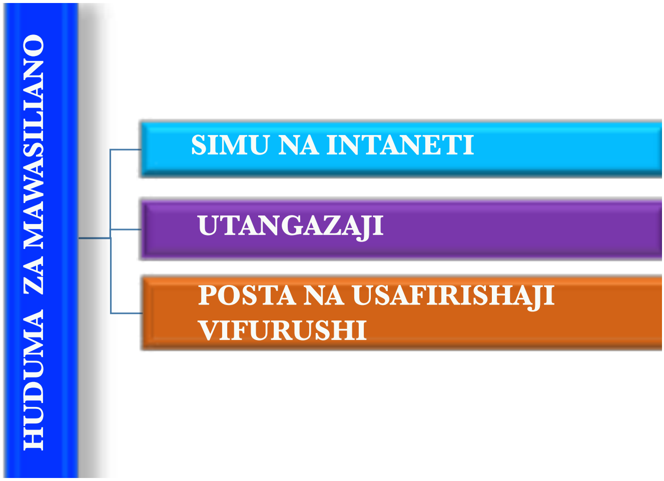
Kuhifadhi Mazingira na Utunzaji wa nyenzo za mawasiliano: Kila mtumiaji anatakiwa kuhakikisha kuwa matumizi yake ya huduma za mawasiliano hayaathiri mazingira. Watumiaji wana majukumu ya kutunza vifaa na nyenzo zote za mawasiliano karibu yake.

Kuelewa huduma wanazopata: Ni jukumu la mtumiaji kuwa makini na kuhoji masuala kama vile kanuni na masharti ya huduma. Anapaswa kufuatilia na kupata taarifa kuhusu huduma husika.

Kuwa makini katika matumizi na kujilinda: Watumiaji wana wajibu wa kulinda taarifa zao kama vile nywila na namba za siri wanazotumia mitandaoni na katika miamala ya kifedha kupitia simu za mkononi.

Kulalamika na kuwasilisha malalamiko kuhusiana na huduma: Ni wajibu wa mtumiaji kulalamika kwa watoa huduma wao wanapokutana na matatizo katika matumizi. Watoa huduma wanatakiwa kuwaelimisha wateja wao kuhusu utaratibu wa kuwasilisha malalamiko.

Kutambua kasoro katika matumizi na kutoa taarifa: Watumiaji wanatakiwa kufuatilia utoaji huduma na kutoa taarifa pale wanapoona kasoro. Kamati za mikoa wa Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za mawasiliano zinapokea kero hizo na changamoto za ujumla.



Sauti ya Mtumiaji wa Huduma za Mawasiliano ni kitabu cha kwanza kati ya mfululizo wa machapisho ya Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano Tanzania (TCRA-CCC) ya kuelimisha watumiaji na wananchi kwa ujumla kuhusu masuala ya mawasiliano.

Toleo hili linaelezea majukumu ya Baraza, namna linavyofanya kazi zake na pia linaainisha Wajibu na haki za Mtumiaji.

Anwani ya Baraza

Na. 14 Mtaa wa Jamhuri
S.L.P 1516
Postikodi 11470, Dar es Salaam
Simu: +255 22 2122691/2.+255 652 966633
Nukushi: +255 22 2122690
Barua pepe: barua@tcra-ccc.go.tz
Tovuti: www.tcra-ccc.go.tz

Kimechapishwa mara ya kwanza Aprili 2022.

© TCRA-CCC 2022.
Hata hivyo kitabu hiki kinaweza kunukuliwa kwa lengo la kueneza elimu kuhusu masuala ya watumiaji wa huduma za mawasiliano.