Foundation for Civil Society (FCS) na Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano (TCRA CCC) Zashirikiana Kuimarisha juhudi za Kulinda Haki za Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano Tanzania.

6 Agosti 2024 ,Dar es Salaam. Foundation for Civil Society (FCS) na Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano la Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA CCC) zimetia saini ya makubaliano ya miaka mitatu yenye lengo la kuimarisha juhudi za kulinda haki za watumiaji wa huduma katika sekta ya mawasiliano nchini Tanzania. Ushirikiano huo unatambua umuhimu wa kuwalinda watumiaji dhidi ya mbinu za kibiashara zisizo za haki katika soko.

Pia ubia huu una lengo la kuhakikisha haki na uwajibikaji katika kutoa huduma kwa watumiaji na kuwawezesha kufanya maamuzi sahihi wanaponunua na kutumia bidhaa na huduma za . Kulinda haki za watumiaji (Consumer Protection) unachangia maendeleo ya masoko na ukuaji wa biashara. Biashara zinazoheshimu sera za kulinda watumiaji na kuwapa wateja wao kipaumbele hujijengea hadhi na kuziweka katika nafasi nzuri kiushindani. Aidha, hii huzihakikishia biashara hizo uwepo wa wateja wa uhakika na kuweka msingi mzuri wa ukuaji.

Katika soko la sasa lenye mabadiliko ya haraka, uadilifu katika biashara unategemea kwa kiasi kikubwa kulinda haki za watumiaji dhidi ya mbinu zisizo za haki na udanganyifu katika biashara. Wafanyabiashara wana nafasi muhimu katika kuhakikisha uwazi na usahihi katika *shughuli zao*, kutoa taarifa sahihi na kwa wakati na kuepuka upotoshaji kuhusu bidhaa na huduma zao. Kwa kutambua ulazima huu, FCS na TCRA CCC zimeunganisha nguvu katika kubuni na kutekeleza mradi unaolenga kulinda haki za watumiaji wa bidhaa na huduma za mawasiliano nchini Tanzania. Jitihada hizi za pamoja zina lengo la kulinda watumiaji hawa kwa kuzingatia uwezeshaji, uwakilishwaji na ushirikishwaji wa wadau muhimu wa bidhaa na huduma za mawasiliano.

Ushirikiano huu ni kielelezo cha nia thabiti ya kuwawezesha watumiaji wa huduma na bidahaa na kukuza haki zao katika soko. Kwa kushirikiana, FCS na TCRA-CCC zina lengo la kujenga mazingira bora katika soko kwa watumiaji wa huduma za mawasiliano ili wawe wenye taarifa sahihi na kulinda zao stahiki nchini Tanzania.

Akizungumza wakati wa utiaji saini wa makubaliano hayo, Mkurugenzi Mtendaji wa FCS, Bw Justice Rutenge, alisisitiza umuhimu wa asasi za kiraia kushiriki katika kuimarisha mifumo ya kulinda na kutetea haki za watumiaji wa huduma na bidhaa. . Pia aliweka bayana nafasi ya FCS katika kulinda haki za watumiaji;

“Kwa miaka mingi FCS imekuwa ikisisitiza maendeleo yaliyojikita katika kuwanufaisha wananchi na kuwaweka katika mbele. Nafasi yetu na utayari wetu katika ulinzi wa watumiaji wa huduma na bidhaa vinatokana na dhana hii na tuna lengo la kukuza mifumo thabiti ya kulinda watumiaji wa huduma na bidhaa kwa kuzishirikisha asasi za kiraia.

Kupitia mradi huu tutajenga uwezo wa asasi za kiraia kuboresha uwiano kati ya sera na hatua zinazochukuliwa katika ngazi ya chini (grassroot action), , hasa pale ambapo wadau na watumiaji wa bidhaa wana uelewa mdogo kuhusu haki na majukumu yao. Ili kukuza uelewa wa watumiaji wa huduma na bidhaa . Tutategemea sauti thabiti kutoka asasi za kiraia nchini Tanzania katika kuwatetea watumiaji na kuleta mabadiliko chanya katika kulinda haki za watumiaji. Kwa kuwa asasi za kiraia ziko karibu zaidi na wananchi, zina nafasi muhimu katika ushawishi kwenye masuala muhimu ya kitaifa,” alisema Bw Rutenge.

Aliongeza kwamba watumiaji wana haki ya kupata suluhu ya haki kwa madai ya msingi; elimu na uwezo kuhusu bidhaa, huduma na haki zao; na uhakika wa ubora wa bidhaa na huduma, miongoni mwa mambo mengine.

“Tunashirikiana na **Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano** *(TCRA CCC). Baraza hili lina dhamana la kuwakilisha maslahi ya watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano . Katika ushirikiano huu, FCS itatumia utaalamu wake katika kujenga uwezo wa baraza hili ili kukuza uwezo wao katika kuimarisha ulinzi na haki za watumiaji. Aidha, FCS itaisaidia TCRA CCC katika kukusanya rasilimali zinazohitajika katika utekelezaji wa mipango ya kutetea maslahi ya watumiaji ,’’* alisema Bw Rutenge.

Kwa upande wake, Katibu Mtendaji wa TCRA CCC, Bi Mary Shao Msuya, amesema Baraza limeanzishwa kwa lengo la kuwakilisha maslahi ya watumiaji wa huduma za mawasiliano za TEHEMA, Huduma za Utangazaji, Huduma za Posta, na Vifurushi na Vipeto. Baraza linatekeleza majukumu yake ya kuwakilisha watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano kwa kushauriana na wadau ambao ni Serikali, TCRA, watoa huduma na watumiaji wenyewe.

Huduma za mawasiliano nchini zinaongezeka kutokana na ukuaji wa kasi wa teknolojia. Kwa mujibu wa takwimu za TCRA Kufikia June, 2024 kuna kadi za simu milioni 76.6, watumiaji wa internet milioni 39.3, akaunti za pesa mtandao milioni 55.7. Idadi hii itaendelea kuongezeka na huduma mpya zitaongezeka kutokana na kukua kwa technolojia ya kidigitali. Ukuaji huu wa teknolojia ni muhimu hasa wakati Nchi yetu imejikita kwenye uchumi wa kidigitali, mawasiliano yanawezesha kufikisha taarifa kwa wakati, uendeshaji wa shughuli mbali mbali za kijamii ikiwemo biashara, uzalishaji, elimu, afya na upatikanaji wa huduma jumuishi za kifedha.

Aidha; Katibu aliongeza kuwa katika mazingira ya ukuaji huu wa sekta ya mawasiliano, suala la kuwalinda watumiaji lina umuhimu mkubwa kwa kuwajengea uwezo watumiaji ili wawe na uelewa wa masuala muhimu ikiwemo haki zao, wajibu, fursa mbali mbali zilizopo katika seka ili wawe washiriki wenye uelewa wa masuala ya msingi yanayowahusu na kuwawezesha kufanya maamuzi sahihi wanapotumia huduma na bidhaa za mawasiliano.

Aliendelea kusisitiza kuwa ushirikiano kati yetu TCRA CCC na FCS utatoa mchango kwa watumiaji wa makundi mbali mbali ikiwemo wanawake, vijana, wajasiriamali na wenye mahitaji maalum kwa kuwaelimisha na kuwajengea uwezo wa utambuzi wa masuala muhimu yanayowahusu ili wawe na mchango wenye uelewa wanapotumia huduma na bidhaa za mawasiliano. Baraza linaamnini kuwa watumiaji wenye uelewa wanafanya maamuzi sahihi wanapotumia huduma na bidhaa za mawasiliano na kuwa na uwezo wa kuwawajibishwa watoa huduma ili kupata huduma bora, zenye viwango na zinazokidhi mahitaji yao.(local content)

Wakati Tanzania ikipiga hatua katika kujenga mazingira rafiki kwa haki za watumiaji wa huduma za mawasiliano, ushirikiano kati ya FCS na TCRA CCC ni kielelezo tosha cha jitihada za pamoja katika kukuza haki katika biashara na uwezeshaji wa watumiaji kwa kuwapa elimu kuhusu haki zao na njia za kuhakikisha wanapata suluhu stahiki pale wanapohisi hawajatendewa haki.

Kulinda haki za watumiaji wa huduma na bidhaa mbalimbali ni eneo muhimu la kimkakati kwa FCS kama ilivyobainishwa hivi karibuni wakati wa utiaji saini mkataba wa ruzuku ya miaka mitatu kati yake na Trademark Africa wenye lengo la kusaidia uanzishwaji wa mfumo thabiti ya kulinda haki za watumiaji Ushirikiano kati ya FCS na TCRA CCC unakwenda sambamba na malengo ya makubaliano haya ya ruzuku kwa kuwa unalenga kuanzisha mfumo thabiti wa kulinda haki za watumiaji huduma za mawasiliano, . kuongeza uelewa miongoni mwa watumiaji na kuwezesha asasi za kiraia na mabaraza ya udhibiti kupitia mawasiliano na wadau wa ngazi za juu pamoja na uanzishwaji wa kamati za watumiaji za mikoa na kisekta.

1. Sarah Masenga
Afisa Mawasiliano, Foundation for Civil Society
Barua pepe: smasenga@thefoundation.or.tz

Kuhusu Foundation for Civil Society

Foundation for Civil Society (FCS) ni shirika la maendeleo la Kitanzania lisilo la faida ambalo hutoa ruzuku na msaada wa kujenga uwezo kwa asasi za kiraia nchini. FCS ilianzishwa Septemba 2002 na kwa sasa ni moja ya vyanzo vikubwa zaidi vya ufadhili kwa asasi za kiraia ndogo na za kati nchini Tanzania na ni miongoni mwa taasisi za kiraia kubwa na zenye kuaminika zaidi barani Afrika.

FCS ina lengo la kujenga jamii ya Kitanzania ambapo wananchi waliojengewa uwezo na ambao ni wastahimilivu na wanaowajibika wanapata haki za msingi za kijamii na kiuchumi na maisha bora zaidi. Tunaamini katika maendeleo endelevu na jumuishi nchini Tanzania kwa kuimarisha uwezo nakugawana rasilimali kwa kushirikiana na asasi za kiraia, makundi ya kijamii na wadau wengine wa maendeleo. Njia za kuleta mabadiliko chanya ni pamoja na:

- Kuimarisha uwezo wa asasi na makundi ya kijamii.
- Kutumia rasilimali kuleta maendeleo na kusimamia ruzuku za maendeleo.
- Kuweka chachu katika miunganiko ya kimkakati, mikutano na ushirikiano.
- Kubuni na kusimamia miradi kwa pamoja.
- Kuimarisha mifumo na uwezo wa ndani.

KuhusuBaraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano la Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA-CCC)

Baraza la Ushauri la Watumiaji wa Huduma za Mawasiliano la Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania (TCRA-CCC) linatoa huduma kama chombo cha ushauri kinachowakilisha watumiaji wa huduma za mawasiliano nchini Tanzania. Ikiwa limeanzishwa chini ya Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania, TCRA-CCC ina jukumu muhimu ya:

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.