

# Yaliyomo

■ Utangulizi.....	1
■ Maana ya mtumiaji.....	3
■ Sekta ya mawasiliano Tanzania.....	4
■ Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania.....	4
■ Wadau wa sekta ya mawasiliano Tanzania.....	5
■ Kazi na Majukumu ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania.....	7
■ TCRA na dhana ya kumlinda mtumiaji.....	8
■ Haki za Watumiaji.....	9
❖ Haki zinazotokana na matumizi na masharti ya leseni za watoa huduma.....	9
❖ Haki zinazotokana na Sheria za nchi.....	11
■ Wajibu wa Watumiaji.....	12
■ Masuala ya kuzingatia unaponunua na unapotumia huduma na bidhaa za mawasiliano.....	15
■ Mambo ya jumla kuhusu vifaa vya mawasiliano na elektroniki.....	38
■ Malalamiko.....	39
❖ Utaratibu wa kuwasilisha malalamiko.....	40
■ Sheria na Kanuni.....	43
❖ Sheria na Kanuni zinazomlinda mtumiaji.....	43
❖ Makosa na Adhabu.....	44
■ Masuala mtambuka yanayomhusu mtumiaji.....	45
■ Hitimisho.....	51
■ Viambatisho.....	53

## 1.0. Utangulizi

Miaka ya hivi karibuni tumeshuhudia kukua kwa kasi kwa sekta ya mawasiliano hapa nchini na duniani kwa ujumla. Kumekuwa na ongezeko la huduma zinazoweza na teknolojia ya habari na mawasiliano (TEHAMA). Fursa zinazotokana na kuongezeka huku na pia idadi ya watumiaji na watoa huduma vimeongezeka.



Mabadiliko katika sekta ya mawasiliano yameleta maendeleo makubwa na kurahisisha na kubadili kwa kiasi kikubwa namna ambavyo tunafanya shughuli zetu mbalimbali. Pamoja na mchango huu mkubwa na wenye kuongeza tija katika shughuli zetu, maendeleo haya pia yamekuja na changamoto mbalimbali zikiwemo za kitamaduni, maudhui na staha, kiusalama, masuala mapya na wakati mwingine hali ya sintofahamu kwa upande wa watumiaji wa huduma hizi.

Mwongozo huu wa watumiaji wa huduma za mawasiliano utakuwa unachapishwa mara kwa mara kwa kuzingatia mabadiliko katika teknolojia na maendeleo ya sekta kwa lengo la kuwaonyesha watumiaji utaratibu bora wa kufuata ili kufaidi huduma za mawasiliano ambazo wamezilipia au wamewezeshwa kuzitumia, kupunguza na pale inapowezekana kuondoa kabisa changamoto ambazo zinaweza kuwaletea athari hasi katika matumizi

ya huduma na bidhaa za mawasiliano. Kitabu hiki pia kinakusudiwa kumwezesha mtumiaji wa huduma za mawasiliano kujilinda dhidi ya matukio yanayoweza kutokea na kumsababishia athari za kiafya, kiusalama au upotevu wa mali zake.

Mwongozo umefafanua dhana mbalimbali, umewachambua wadau wa sekta ya mawasiliano nchini Tanzania pamoja na kazi zao, umeainisha majukumu na kazi za mdhibiti wa sekta hii kwenye kumlinda mtumiaji na umeelezea haki na wajibu wa watumiaji.

Vilevile chapisho hili lina lengo la kutoa dondoo muhimu kwa wanaotumia huduma za simu na intaneti, huduma za utangazaji na huduma za posta.

Katika chapisho hili mtumiaji atapata pia ufahamu kuhusu utaratibu wa kuwasilisha malalamiko pale ambapo haki yake imekiukwa au pale ambapo hakupokea huduma kwa kiwango ambacho mtoa huduma aliahidi kufanya hivyo. Mtumiaji pia atafahamishwa kanuni zinazomlinda, masuala mtambuka na tahadhari na mambo ya kuzingatia anapotumia huduma na bidhaa za mawasiliano.

Ni matarajio yetu kuwa chapisho hili litakuwa msaada mkubwa kwa walengwa ili kuwawezesha kupata thamani halisi ya fedha zao, na pia kufurahia na kufaidi fursa zilizopo katika matumizi ya TEHAMA.



**Mhandisi James M. Kilaba**  
**MKURUGENZI MKUU**

MWONGOZO KWA WATUMIAJI WA HUDUMA NA BIDHAA ZA MAWASILIANO



## 2.0. Maana ya Mtumiaji

Mara nyingi, maneno ‘mtumiaji’ au ‘mteja’ yanatumika kwa kubadilishana; yaani kama vile moja ni mbadala wa lingine. Kwa kuzingatia matakwa ya kisheria, maneno haya yanatofautishwa kama yanavyo fafanuliwa hapa. Neno “Mteja” litatumika kumtambulisha yule ambaye ana uhusiano wa kimkataba na mtoa huduma au bidhaa na anaweza kuwa mtu binafsi, kikundi cha watu au taasisi. Sambamba na tafsiri hii, neno “Mtumiaji” litatumika kumtambulisha yule ambaye anatumia/ anafaidika na huduma au bidhaa yenyewe.

Aghalabu, inategemewa mteja atakuwa pia ndiye mtumiaji, lakini kufuatana na tafsiri zilizotangulia, inawezekana kabisa kwamba mteja asiwe mtumiaji na mtumiaji asiwe mteja. Kwa mfano, mtu akinunua simu kwa ajili ya matumizi ya ofisi na kuiunganisha na mtandao wa simu kwa kuisajili laini kwa mujibu wa utaratibu uliowekwa, aliyenunua na kusajili laini ndiye mteja wa kampuni husika. Mtumiaji anaweza kuwa mtu mwingine kabisa. Hivyo hivyo kwa kutumia mfano wa televisheni/runinga, mmiliki au mwendeshaji wa hoteli anaponunua televisheni/ luninga na kujiunga na huduma ya shitariki anakuwa mteja wa kampuni husika ya utangazaji; lakini watumiaji wa televisheni/runinga hizo ikiwa ni pamoja na maudhui ni watu wengine.

Pamoja na maelezo hayo, hii haizuii ama kwa mteja au kwa mtumiaji kutopata haki zake kisheria na kwa mujibu wa kanuni zinazosimamia sekta ya mawasiliano.



### 3.0 Sekta ya Mawasiliano Tanzania

Sekta ya mawasiliano nchini inahusisha miundombinu, utoaji na matumizi ya huduma na bidhaa katika sekta ndogo za simu na intaneti, utangazaji, posta na usafirishaji wa vipeto.

Huduma za Mawasiliano ni za msingi katika maisha ya wananchi kijamii, kiuchumi na kisiasa. Mawasiliano yanawezesha na kuhimili sekta nyingine.

Watoa huduma za mawasiliano wanapewa leseni na kusimamiwa na Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania.

### 4.0. Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania au TCRA ambacho ni kifupisho cha Tanzania Communications Regulatory Authority kwa lugha ya kiingereza ni taasisi ya serikali inayosimamia sekta ya mawasiliano katika Jamhuri ya Muungano wa Tanzania. TCRA inasimamia sekta ndogo za mawasiliano ya simu, intaneti, maudhui ya utangazaji (redio na televisheni) na huduma za posta na usafirishaji wa vipeto.

Mamlaka inasimamia maudhui kwa Tanzania Bara tu. Zanzibar ina tume inayosimamia maudhui ya utangazaji kwa eneo la Zanzibar. TCRA ilianzishwa chini ya Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania Na. 12 ya 2003.

TCRA imeweka mfumo wa leseni wenye lengo la kuendeleza maeneo ya sekta ndogo zilizotajwa

hapo awali. Leseni zinazotolewa ni pamoja na Leseni ya kumiliki na kuweka muundombinu; Leseni ya Mawasiliano; Leseni ya kutoa huduma za Mawasiliano, Leseni ya kutumia masafa na namba na Leseni za Maudhui kwa ajili ya redio na televisheni.

Mamlaka pia inatoa leseni za kusambaza na kusafirisha barua na vifurushi, kufunga na kutengeneza vifaa; Leseni ya kuingiza nchini na kusambaza vifaa vya mawasiliano; Leseni ya kuuza vifaa vya mawasiliano vya jumla, Leseni ya kuuza vifaa vya mawasiliano kwa rejareja na Leseni ya kufunga au kuweka mitambo ya mawasiliano.

## 5.0. Wadau wa Sekta ya Mawasiliano Tanzania

Sekta ya mawasiliano Tanzania ina wadau wakuu wanne ambao ni Serikali, Watoa huduma, Watumiaji wa huduma na TCRA ambaye ni msimamizi wa sekta. Wadau hawa wana majukumu, matarajio na malengo tofauti kama inavyoainishwa hapa chini: -

**Serikali**-inatunga sera, sheria na kanuni zinazoongoza sekta pamoja na kukusanya kodi zinazotokana na shughuli za sekta kwa maendeleo ya nchi na watu wake.

**Watoa huduma**-wanafanya biashara, wamejipanga vizuri, wanahamasishwa na kupata faida, wana uwezo (nguvu ya fedha).

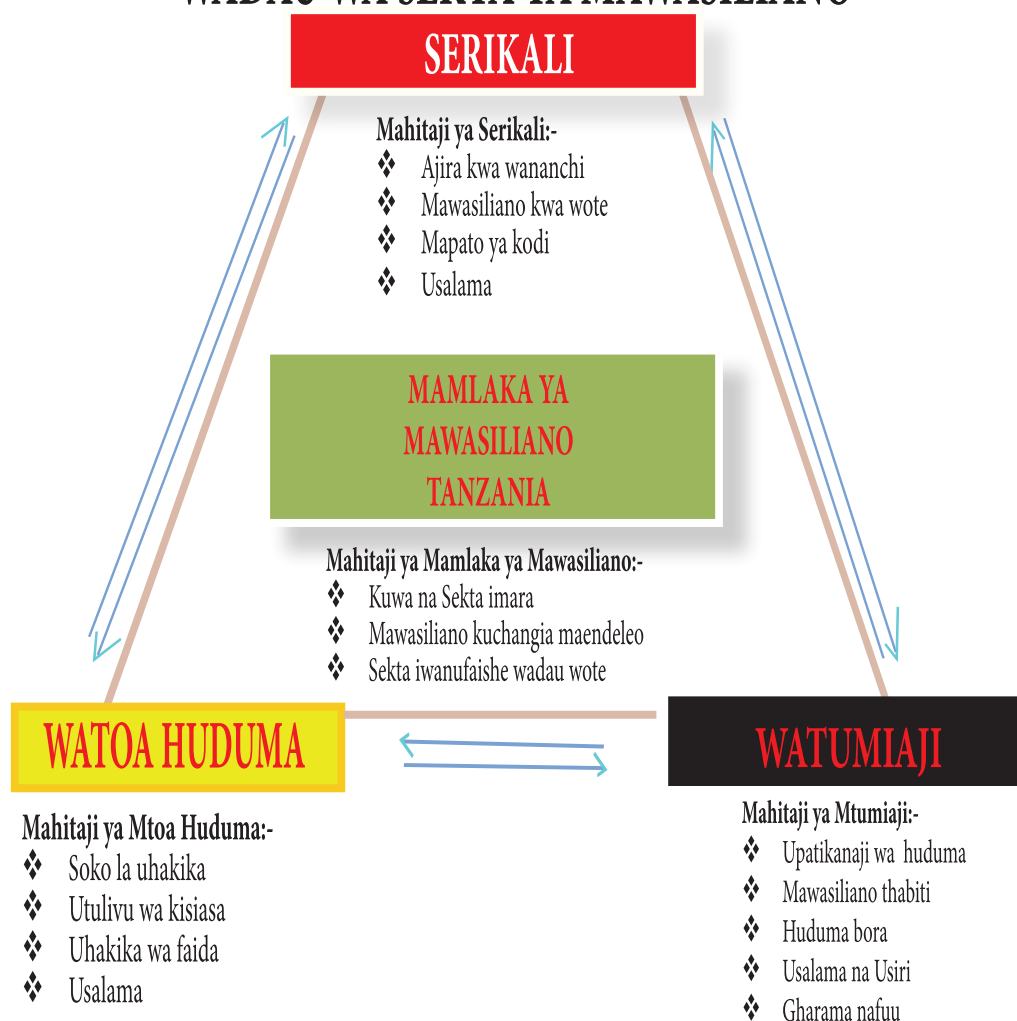
**Watumiaji**-hawajajipanga, wanatazamia kupata huduma bora kwa gharama kidogo au ikiwezekana



hata bure, hawana umoja na wengi wana ufahamu mdogo kuhusu teknolojia ya mawasiliano pamoja na huduma wanazozitumia.

**Mdhibiti/Msimamizi (TCRA)** - yuko katikati ya wadau hawa wengine ili kuhakikisha mahitaji na matazamio yao yanafikiwa kwa kuzingatia uwiano sawia wa manufaa katika sekta ya mawasiliano. Mamlaka inatekeleza sera za Serikali, inahakikisha sekta haiyumbi kwa kuhakikisha watoa huduma wanatoa huduma kwa ufanisi na kuona maslahi ya watumiaji yanalindwa.

### WADAU WA SEKTA YA MAWASILIANO



#### ***Kielelezo Na.1: Wadau wa Sekta ya Mawasiliano***

## 6.0 Kazi na Majukumu ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania

Sheria iliyoianzisha Mamlaka hii imetamka kazi za TCRA kama zinavyoainishwa hapa chini: -

1. Kutoa leseni, kuongeza muda wa leseni na kufuta leseni pale ambapo masharti ya leseni husika hayakufuatwa;
2. Kuweka viwango kwa bidhaa na huduma zinazosimamiwa;
3. Kuweka viwango, kanuni na masharti ya kusambaza bidhaa na huduma zinazosimamiwa;
4. Kudhibiti viwango na bei ya jumla ya mawasiliano kati ya mitandao;
5. Kufuatilia utendaji wa sekta zinazosimamiwa kuhusiana na: -
  - a. Viwango vya uwekezaji, upatikanaji wa huduma, ubora na viwango vya huduma, gharama za huduma, ufanisi wa bidhaa na usambazaji wa huduma;
  - b. Kuwezesha kutatuliwa kwa malalamiko na migogoro baina ya watoa huduma na kati ya mtoa huduma na mtumiaji wa huduma;
  - c. Kusambaza taarifa kuhusu mambo ambayo ni muhimu kwa ajili ya shughuli za Mamlaka.

Katika kufanya kazi zake, Mamlaka inajitahidi kuendeleza ustawi wa jamii ya Tanzania kwa kukuza ushindani unaofaa na ufanisi wa uchumi; kulinda maslahi ya watumiaji; kuendeleza upatikanaji wa huduma zilizodhibitiwa kwa watumiaji wote ikiwa ni pamoja na wenye kipato kidogo, walioko vijijini na watumiaji walio katika mazingira magumu;





kuelimisha wananchi kuhusu utambuzi na uelewa wa sekta zilizodhibitiwa ikiwa ni pamoja na haki na wajibu wa watumiaji na namna ambavyo malalamiko yanaweza kuwasilishwa na kutatuliwa.

## 7.0. TCRA na dhana ya kumlinda Mtumiaji

Sekta ya mawasiliano inakua na kubadilika wa kasi. Kuna huduma na bidhaa nyingi ambazo zinavutia watumiaji tofauti-tofauti kutokana na hadhi yao, kiwango cha uchumi, uelewa na mahali walipo. Wateja na watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano wakiwa wadau muhimu katika sekta ya mawasiliano wanahitaji kulindwa dhidi ya watoa huduma ambao wanaweza kutumia udhaifu wa watumiaji au uelewa wao mdogo kuwakandamiza, kuwanyonya, kuwadhihaki na kuwanyanyasa kiuchumi.

TCRA inapotoa leseni huweka masharti ambayo hulenga kumlinda mtumiaji. Uwekaji wa viwango kwa bidhaa na huduma zinazosimamiwa una lengo la kuhakikisha kwamba watumiaji wanapata thamani ya malipo waliyotoa kwa huduma na bidhaa. Viwango na kanuni na masharti ya kusambaza bidhaa na huduma zinazodhibitiwa vinawekwa kwa madhumuni ya kuendeleza biashara inayozingatia ubora wenye viwango vya kimataifa na vitakavyo hakikisha watumiaji wanapata huduma kwa viwango stahiki. Udhibiti wa gharama na bei za huduma una lengo la kuzuia mtoa huduma mwenye ukiritimba kuwanyonya watumiaji kwa kujipangia bei anayotaka kwa kutumia fursa ya kutokuwepo ushindani.

Majukumu ya kushughulikia malalamiko ya watumiaji yanalengo la kuhakikisha kwamba

watumiaji wanatendewa haki na kwa muda mfupi iwezekanavyo ikilinganishwa na muda ambao ungehitajika kwenye vyombo vingine vya kutoa haki.

Aidha, Mamlaka inapohimiza kuenea kwa huduma vijijini na kwenye maeneo ambayo watoa huduma wasingependelea kwenda kwa sababu za kibiashara, hufanya hivyo kwa lengo la kuhakikisha kwamba Watanzania wengi zaidi wanapata huduma, bila kutengwa kwa sababu ya eneo wanaloishi.

## 8.0. Haki za Watumiaji

Watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano wana haki mbalimbali ambazo zinawapa ulinzi wanapotumia huduma na bidhaa hizo. Haki hizi, ambazo zimeainishwa kwenye Kanuni za Kulinda Watumiaji, zinatokana ama na matumizi ya huduma au bidhaa husika, masharti ya leseni za watoa huduma au kwa mujibu wa matakwa ya sheria za nchi.

### 8.1. Haki zitokanazo na matumizi na masharti ya leseni

**Upatikanaji wa huduma:** Watumiaji wanapaswa kupata huduma za msingi za mawasiliano kwa bei nafuu.

**Kupata huduma bora:** Watumiaji wanatakiwa kupata huduma zenye ubora ambazo zinaendana na gharama za huduma. Wanapaswa kupata huduma ambazo zinaendana na dhana ya thamani ya fedha inayolingana na huduma zinazotolewa.



**Kupewa taarifa kuhusu huduma na bidhaa:** Watumiaji wana haki ya kupata taarifa kamili za makubaliano ya awali ambazo ziko wazi (zinaeleweka), zitakazosaidia, zinazojitosheleza na sahihi kuhusu huduma zinazotolewa na mtoa huduma ili kurahisisha kufanya uchaguzi sahihi.

**Kutokubaguliwa:** Watumiaji wana haki ya kuhudumiwa kwa usawa na bila kubaguliwa. Ubaguzi unaozungumziwa hapa unaweza ukawa kwa namna ya ama kunyimwa huduma au huduma kutolewa kwa ubora usiofanana kwa wateja tofauti hata kama wote wanalipa kiasi cha fedha sawa na wengine na kwa huduma zinazofanana.

**Malalamiko:** Watumiaji wanapokutana na kasoro katika ubora wa huduma au ucheleweshaji katika kupata huduma wanatakiwa kulalamika. Watumiaji wanatarajiwa kutumia huduma wakijua masharti na viwango vya huduma inayotolewa. Kama masharti hayo hayakutimizwa mtumiaji anatakiwa kulalamika.

**Kutatuliwa matatizo:** Mtumiaji anapolalamika anatakiwa apate suluhisho la matatizo yake. Kila mtoa huduma anatakiwa kuweka utaratibu wa kutatua malalamiko ya wateja kuhusiana na huduma anazozitoa au matatizo yanayotokana na huduma hizo.

Iwapo mtoa huduma ama hakutatua tatizo au hakulishughulikia kabisa au utatuzi uliotolewa haukumridhisha mlalamikaji basi mlalamikaji anatakiwa kuwasilisha malalamiko yake TCRA.

**Kupewa taarifa kabla ya kusimamisha au kukatisha huduma:** Iwapo kwa namna moja au nyingine mtoa huduma anataka kusimamisha kwa

muda utoaji wa huduma anatakiwa kutoa taarifa ya awali kwa watumiaji akieleza wazi sababu za kufanya hivyo. Kusitishiwa huduma bila kupewa taarifa ni ukiukwaji wa haki za watumiaji.

**Uwakilishi:** Watumiaji wana haki ya kuwakilishwa katika kufuatilia masuala ya huduma wanazopata.

**Kupata taarifa kamili za malipo na ankara:** Watumiaji wanaolipia huduma baada ya kutumia, wana haki ya kupata taarifa kuhusu ankara zao kwa ajili ya malipo wanayotakiwa kufanya.

## 8.2. Haki zinazotokana na Sheria za nchi

Zipo haki ambazo zimewekwa kwenye sheria; nazo ni usalama wa huduma zinazotolewa, usiri na faragha wakati wa matumizi na elimu kuhusu huduma zinazotolewa. Haki hizo ni:

**Usalama na Ulinzi:** Watumiaji wanatarajia kutumia huduma na bidhaa ambazo ni salama na imara. Mtoa huduma, muagizaji au msambazaji wa vifaa vya mawasiliano hapa nchini, anapaswa kuhakikisha kwamba vifaa vyake vyote vinakidhi mahitaji ya usalama wa afya kabla ya kutumiwa na wateja. Vifaa vya mawasiliano vinavyoingizwa Tanzania vinatakiwa kuthibitishwa ubora wake na TCRA, kuwa salama kwa watumiaji kwa kuzingatia viwango vya ubora wa kimataifa.

**Kuwa na usiri au faragha katika matumizi:** Sheria inamlinda mtumiaji dhidi ya kutolewa kwa taarifa zake na mtoa huduma kwa watu wasiohusika.

Watumiaji wana haki ya usiri au faragha katika matumizi ya huduma. Sheria imeweka masharti ya uaminifu kwa watoa huduma ili kuhakikisha na kudumisha usiri wa maudhui ya mawasiliano yote,



ziwe data au taarifa zozote ambazo mtoa huduma anaweza kuvipata kutokana na kumhudumia mteja. Taarifa za mteja hazitatolewa kwa mtu yeyote bila ya ridhaa ya maandishi ya mteja mwenyewe. Taarifa zinaweza kutolewa kwa wahusika walioidhinishwa pale tu ambapo zinahitajika katika uchunguzi wa matukio ya kijinai na kwa utaratibu uliowekwa kisheria na kikanuni au itakapoombwa na mahakama.

**Elimu kwa Watumiaji:** Watumiaji wana haki ya kuelimishwa kuhusu huduma wanazotarajia kujiunga nazo na zile zinazotolewa kwao na masuala yanayohusiana na matumizi yao.



## 9.0. Wajibu wa watumiaji

Pamoja na haki walizonazo, watumiaji pia wana wajibu ambao wakati mwingine unafanana na haki. Wajibu unatokana na matumizi pia na sheria za nchi.

## 9.1 Wajibu kutokana na matumizi

**Kuwa makini:** Ni jukumu la mtumiaji kuwa makini na kuhoji masuala kama vile kanuni na masharti ya huduma. Wateja wanapaswa kujua haki na wajibu wao pamoja na kutafiti taarifa nyingine wanazoweza kupata ambazo zinahusiana na huduma ambazo wanazitumia au wanatarajia kuitumia. A i d h a watumiaji wanatakiwa kujilinda dhidi ya makosa yote ya mtandaoni, ikiwemo ulaghai na uhalifu unaofanywa kwenye mtandao ya mawasiliano.

**Kuunga mkono udhibiti:** Watumiaji wanatakiwa kutoa taarifa TCRA pale ambapo wanaona kasoro katika utoaji wa huduma yoyote katika matumizi ya huduma za mawasiliano.

**Kutokubughudhi watumiaji wengine:** Kila Mtumiaji anapaswa kutumia huduma na bidhaa za mawasiliano kwa staha, bila ya kuwaletea kero watumiaji wengine. Hii ni pamoja na kuzingatia faragha ya watu wengine kwa mfano kwenye sehemu za ibada; sehemu zinazohitaji umakini kwa mfano maktaba, benki na kwenye mikusanyiko ya watu wengi. Katika wajibu huu, inasisitizwa kwa mtumiaji kutotuma ujumbe, au kupiga simu zenye maudhui isivyo stahiki kwa mtumiaji mwingine bila ridhaa yake.

## 9.2. Wajibu unaotokana na Sheria za nchi

**Kutii sheria za nchi:** Mtumiaji ana wajibu wa kutumia huduma kwa kuzingatia sheria za nchi na bila kuingilia uhuru na haki za watumiaji wengine. Huduma za mawasiliano zisitumike kama nyenzo ya kufanya uhalifu wa aina yoyote; mfano kutukana watumiaji wengine, kutunza au kusambaza picha zisizofaa, kufanya mawasiliano yenye maudhui ya kulenga ponografia



ikiwemo ponografia ya watoto. Sheria mojawapo ni sheria ya Mawasiliano ya Elektroniki na Posta (EPOCA) ya 2010, Sheria ya makosa ya Mtandao ya 2015 na Sheria ya Miamala ya Kielektroniki ya 2015.

Baadhi ya matakwa ya kisheria kuhusu matumizi ya huduma za mawasiliano ni pamoja na kusajili laini ya simu kwa majina halisi kabla ya kuanza kuitumia, kutoa taarifa unapopoteza simu au laini ya simu au unapobadilisha umiliki wa simu. Kuchakachua laini ya simu au kifaa chochote cha mawasiliano ni kutenda kosa la jinai.

**Matumizi halali ya huduma:** Watumiaji wanatakiwa kutumia huduma kwa kuzingatia masharti ya huduma husika. Matumizi ya huduma kinyume na malengo yaliyowekwa ni kukiuka sheria za nchi.

**Matumizi salama ya huduma:** Watumiaji wa huduma na vifaa vya mawasiliano wanatakiwa kutumia huduma na vifaa vya mawasiliano kwa usalama wao binafsi na watumiaji wengine na pia kuhakikisha utunzaji wa mazingira. Watumiaji wanatakiwa kuzingatia maelekezo kuhusu matumizi ya simu zao za kiganjani wanapokuwa kwenye maeneo hatarishi au maeneo maalum kama vituo vya mafuta, hospitali (karibu na vifaa tiba ambavyo vinaweza kuathiriwa ubora wa utendaji wake kwa kuingiliwa na matumizi ya simu) au wanapoendesha magari. Watumiaji wachukue tahadhari na wazingatie maelekezo yanayotolewa kwenye maeneo husika.

**Kulipia huduma wanazotumia:** Watumiaji wanawajibika kulipa gharama za huduma ambazo wamejiunga nazo, hasa kwa wale wanaolipia huduma baada ya matumizi. Kwa wale wanaolipia kabla, ni vyema kufahamu huduma wanazotumia na gharama

zake. Mamlaka inawashauri watumiaji kujiunga na vifurushi ikiwa vipo kwani gharama zake ni ndogo kuliko bei ya kawaida. Kujiunga na vifurushi ni hiari ya mtumiaji mwenyewe.

**Kuhifadhi Mazingira na Utunzaji wa nyenzo za mawasiliano:** Kila mtumiaji ana jukumu la kuhakikisha kuwa matumizi yake ya huduma za mawasiliano hayaathiri mazingira. Aidha mtumiaji ana jukumu la kutunza vifaa, miundombinu na nyenzo zote za mawasiliano karibu yake.

## **10.0. Masuala ya kuzingatia unaponunua na kutumia huduma za mawasiliano**

Unaponunua kifaa cha mawasiliano au huduma za mawasiliano unakuwa na matarajio mengi. Kwanza ungependa kifaa au huduma ikidhi mahitaji yako na uridhishwe na ubora wake, ufanisi na upatikanaji wa huduma muhimu zitakazofanya uweze kuendelea kufaidi na kuifurahia bidhaa au huduma husika. Ungependa pia kupata msaada au kuungwa mkono na aliyekuuzia au anayekupa huduma ili uweze kuendelea kutumia huduma na bidhaa hiyo kama ulivyotarajia mwanzoni. Hivyo, kuna mambo ambayo ni muhimu kuzingatia, ambayo yameainishwa hapa kutegemea na aina ya huduma au kifaa.

### **10.1. Unaponunua simu**

Simu imekuwa kifaa ambacho kina matumizi mengi ya mawasiliano. Simu ya mezani inafanikisha mazungumzo na baadhi huweza kutoa huduma za ujumbe mfupi (sms) na huduma za intaneti. Simu ya kiganjani inatumika kwa mazungumzo, kutuma ujumbe mfupi, kupata huduma za intaneti, kufanya miamala ya kifedha, kujumuika kupitia mitandao ya





kijamii na hata kuhifadhi kumbukumbu, kutegemea uwezo wa simu husika. Simu ni nyenzo ya kutuunganisha kibiashara na kijamii; hivyo mnunuzi wa simu angependa kuwa na kifaa ambacho kinakidhi mahitaji na matarajio yake kutegemea na kile anachotaka kufanya.

Iwapo mahitaji yako ni mazungumzo na kutuma ujumbe mfupi au kupata huduma za kifedha tu, simu ya kawaida inakufaa. Iwapo una matumizi na matarajio zaidi ya kuzungumza na kutuma ujumbe mfupi, unahitaji kuwa na simu yenye uwezo wa kufanya mambo unayotarajia.

Pamoja na mahitaji haya ya mawasiliano, unahitaji kuwa na simu ambayo itakuwezesha kuitumia wakati wote. Hivyo, pamoja na mazingatio ya mahitaji yako ya matumizi, unahitaji simu yenye sifa zifuatazo:

1. **Ubora:** Kabla ya kununua simu, uhakikishe uhalisia na ubora wake kwa kuangalia namba tambulishi ya simu husika. Kila simu halali ya kiganjani ina namba yake ya pekee ya utambulisho ambayo inajulikana kama IMEI, ambacho ni kifupisho cha maneno ya kiingereza ambayo ni International Mobile Equipment Identity, na namba hii haifanani na nyingine yoyote duniani kote.

2. **Uwezo wa kuunganisha mitandao:** Hakikisha kuwa simu unayonunua inaweza kuunganishwa na mitandao iliyoko nchini na nje ya nchi pia.

3. **Urahisi wa kuchaji:** Simu iwe na uwezo wa kutumia kifaa cha kuchajia ambacho kinapatikana kirahisi.

4. **Utunzaji wa umeme:** Hakikisha simu ina uwezo wa kutunza umeme kwenye betri yake na kukupa muda wa kutosha kutumia huduma za mawasiliano, yaani ambayo ikichajiwa inakaa muda mrefu bila

betri kuisha nguvu.

**5. Urahisi wa kutumia:** Hakikisha unanunua simu itakayo kuwezesha kupokea simu na meseji bila kupitia mlolongo wa hatua ndefu.

**6. Simu ya kiganjani isiwe kero:** Nunua simu inayoweza kushikwa mkononi na kutumiwa bila kuleta bugudha kwa mtumiaji au kwa watu wengine.

**7. Mahali pa kununua simu:** Ni jambo la muhimu kuhakikisha unanunua simu yako mpya kutoka kwenye duka lililosajiliwa au kuidhinishwa na watoa huduma au watengenezaji wa simu husika. Hii itakuhakikishia kuwa iwapo kuna tatizo la simu uliyonunua, basi utaweza kutengenezewa simu yako



MWONGOZO KWA WATUMIAJI WA HUDUMA NA BIDHAA ZA MAWASILIANO

iliyo kwenye waranti au wakati mwingine kubadilishiwa kabisa.

**8. Dai risiti na waranti:** Kila ununuapo simu mpya, hakikisha unadai risiti na waranti ambavyo vitakuhakikishia umiliki wako na pia uhakika wa yule anayekuuzia. Pale inapotokea unataka kununua simu iliyotumika, hakikisha unapata risiti ya awali au uthibitisho wa umilki wa simu husika. Simu bora inatakiwa iwe na garantii ya angalau mwaka mmoja.

**9. Pata taarifa kabla ya kufanya uamuzi:** Pamoja na vidokezo vilivyotajwa hapo juu, unaweza pia kupata simu inayokufaa kwa kusoma taarifa za kifaa chenyewe au kupata uzoefu/maoni ya watumiaji wengine ambao wameridhika na ubora, utendaji kazi wa simu husika; ila taarifa hizo zitoke kwa watu unaowaamini.

## 10.2. Unaponunua laini ya simu

Ili simu ya kiganjani iweze kufanya kazi, inahitaji iwe na laini ambayo imeunganishwa na mtandao husika. Laini hii inajulikana kama SIM card, ambacho ni kifupisho cha Subscriber Identity Module kwa lugha ya kiingereza.

Sheria inataka mtumiaji anayenunua au kupata laini ya simu kuisajili kwa majina yake halisi. Kwa mujibu wa Sheria ya Mawasiliano ya Kielektoniki na Posta (EPOCA) ya 2010, adhabu ya kutokufanya hivyo ni shilingi 300,000 au kifungo miezi mitatu. Hakikisha taarifa unazotoa wakati wa usajili ni za kweli. Ni kosa la jinai kutoa taarifa za uongo, na inapothibitishwa mahakamani, adhabu kali hutolewa ikiwa ni pamoja na faini, kifungo au vyote viwili. Kuthibitisha usajili wako, piga \*106#.

Ni muhimu kuhakikisha kwamba kitambulisho chako ndicho kinachotumika katika usajili wa laini. Vitambulisho ambavyo vinakubalika ni:

1. Kitambulisho cha Taifa.
2. Kitambulisho cha Mzanzibari Mkaazi.
3. Pasi ya Kusafiria.
4. Kitambulisho cha Mpiga Kura.
5. Leseni ya Udereva iliyotolewa Tanzania.

Ni vyema kuchagua mtoa huduma ambaye atakidhi matarajio yako na ambaye una imani kuwa atakupaa huduma bora kwa gharama unayoimudu. Ujiunge na mtoa huduma ambaye atakuwa tayari kukuhakikishia haki zako, ikiwa ni pamoja na haki ya kuwasilisha malalamiko na kupata suluhisho.

### **10.3. Unapojiunga na huduma za simu**

Watoa huduma za simu za kiganjani wana bidhaa nyingi ambazo huweza kuunganishwa kama huduma moja (kifurushi). Kuna aina nyingi za vifurushi vyenye gharama tofauti. Unapojiunga na huduma au vifurushi, ni vyema kuzingatia aina ya huduma unayotarajia; kama ni ya mazungumzo zaidi, meseji zaidi au data zaidi.

Pata taarifa za kutosha kabla na wakati wa kutumia huduma hizo na wakati wote, pata ufafanuzi wa huduma unayojiunga nayo iwapo utakuwa huna uhakika na lile linaloendelea, hasa pale unapoona kipengele cha ‘masharti na vigezo kuzingatiwa’ kinasisitizwa.



## 10.4. Unapotumia simu kwa maongezi au kutuma ujumbe mfupi

Matumizi ya simu kwa maongezi ni ya aina mbili – kupigia mtumiaji mwingine na kupokea simu kutoka kwa mtumiaji mwingine. Maongezi ya simu yanatakiwa yawasilishe ujumbe unaotakiwa kwa muda mfupi. Hii inaokoa muda na pia gharama za matumizi. Mawasiliano kwa njia ya ujumbe mfupi yanaokoa gharama za maongezi na pia ni nzuri kutumika kwenye hadhara, kwani ina faragha na huondoa kuwabugudhi watu wengine. Unapotumia simu kuwasiliana zingatia vidokezo hivi muhimu:

1. Fikisha kwanza ujumbe uliokufanya upige simu, ndipo uongee mambo mengine.
2. Simu nyingi zina milio ndani ya kifaa chenyewe, lakini pia mtumiaji anaweza kupata milio mingine kwa namna mbalimbali na kuihifadhi kwenye simu yake. Ni vyema kuweka mlilo wenye staha na heshima kwenye simu yako, kwa kuzingatia maadili ya hadhara/jamii inayokuzunguka.
3. Zingatia faragha yako na ya watu wengine; kwa mfano kwa kutokupayuka unapokuwa kwenye mkusanyiko wa watu, (mfano benki, maeneo ya ibada na tafakuri, hospitali, kwenye mikutano, darasani n.k). Kwa kawaida, sauti ya mtu anapozungumza na simu inakuwa ni ya juu tofauti na mazungumzo ya ana kwa ana. Ukitaka kutumia simu kwenye hadhara, kaa mbali na watu wengine, angalau hatua nne kutoka mtu wa mwisho kwenye mkusanyiko huo au kama ni kwenye chumba, ni vyema zaidi ukitoka nje ya chumba husika.
4. Usitumie simu kwenye maeneo hatarishi ambayo yanaweza kukufanya usahau unachofanya; kwa

mfano unapoendesha gari au mitambo, unapokuwa jikoni, unapotembea barabarani, n.k. Usitumie simu katika mazingira ambayo yanaweza kuwapa nafasi watu wenye nia mbaya kukufanyia uhalifu.

5. Zingatia masharti ya matumizi ya simu (kwa mfano ukiwa ndani ya ndege, maeneo nyeti, n.k).

6. Usipigie watu simu au kuwatumia meseji muda ambao kijamii unakubalika kuwa ni usiku sana au asubuhi sana; isipokuwa tu kama kuna dharura.

7. Chukua tahadhari ya wale walio karibu nawe wasisikie mazungumzo yako kwani waweza kupata taarifa zako za siri usizokusudia wao kuzifahamu.

8. Tuma ujumbe wenye staha na maudhui mazuri.

9. Usitunge au kusambaza ujumbe wenye maudhi au usiofaa.

10. Ukipokea ujumbe usiofaa, ufute na usiusambaze.

### **10.5. Unapotumia simu kupata huduma za kifedha**

Simu ya kiganjani imekuwa mwezesaji mkuu wa miamala ya kifedha. Katika miaka ya hivi karibuni, kumekuwa na ongezeko kubwa la matumizi ya huduma za kifedha mtandaoni. Simu ya mkononi inakuwezesha kutuma, kuhamisha au kupokea pesa mahali popote penye huduma hiyo. Hali hii imeongeza kwa kiasi kikubwa uwezo wa jamii kuweza kuzifikia na kushiriki katika huduma za kifedha kwa wingi na kwa urahisi zaidi.

Pamoja na faida nyingi zinazotokana na ukuaji huu, pia kumekuwepo ongezeko la changamoto ambazo zinaendana na matumizi ya huduma hizi. Ili kupunguza au kuondoa kabisa



changamoto hizi, mtumiaji wa huduma za kifedha mtandaoni unashauriwa kuzingatia yafuatayo:

1. Usiweke kiwango kikubwa cha pesa kwenye akaunti ya fedha kwa mtandao kwa muda mrefu. Tumia huduma za Benki kutunza kiasi kikubwa cha fedha, na unapozihitaji kwa kufanya miamala, basi unaweza kuzitoa huko na kuziingiza kwenye simu kwa ajili ya matumizi yako mtandaoni.
2. Tumia namba ya siri ambayo sio rahisi mtu mwingine kukisia. Usitumie mwaka wako wa kuzaliwa au wa mtu wa karibu kama mwenza au watoto. Ni vyema kuibadili namba hiyo mara kwa mara.
3. Thibitisha na hakiki namba ya mtu unayemtumia pesa au salio kabla ya kutuma. Hapa tunasisitiza, hakikisha, hakikisha na hakikisha tena kabla ya kukamilisha muamala.
4. Usimpe mtu yeyote usiyemfahamu vizuri simu yako au kadi yako ya simu ili atumie.
5. Usitoe namba zako za siri au taarifa zako binafsi unazotumia kwa huduma za kimtandao kwa mtu yeyote, (hapa tunasisitiza usitoe kwa mtu yeyote) kwani anaweza kutozitunza vyema au yeye mwenyewe akazitumia kwa utaratibu ambao hujauridhia.
6. Ukipigiwa simu au kutumiwa ujumbe mfupi unaokuelekeza kutuma fedha, hata kama mtu anayekuagiza unamfahamu hakikisha kuwa ndiye kabla ya kutekeleza maagizo hayo. Usishinikizwe na maelekezo ya ujumbe mfupi (sms), kwa kuwa wahalifu wana njia nyingi za kulaghai. Ukiwa hujajiridhisha, mpigie simu aliyekutumia ujumbe

kwa namba nyingine, au wapigie simu watu wake wa karibu kupata uhakika; vinginevyo usitekeleze maagizo hayo. Usiwe na nidhamu ya woga.

Thibitisha taarifa hata kama ni kutoka kwa mwanafamilia, kwa wakubwa wako wa kazi au kwenye jamii.

7. Unapombwa msaada au mkopo katika mazingira ya dharura, tumia njia iliyoelekezwa hapo juu ili kujiridhisha kabla ya kutoa msaada.

8. Unapopewa “dili” linalohusisha biashara yenye faida kubwa, mikopo isiyo na usumbufu, SACCOS zenye majina maarufu, unapopata taarifa y a ushindi wa donge nono katika bahati nasibu ambayo hujashiriki, kumbuka usitangulize malipo ya aina yoyote. Kumbuka utafanikiwa kwa kufanya kazi halali kwa bidii na kwa ueledi na sio kwa njia za mkato.

9. Mtumiaji mwingine akikosea kukutumia fedha na akakuomba umrudishie, usizitoe wala kumrudishia, ila mwelekeze awasiliane na mtoa huduma wake ambaye atazitoa kwako na kumrudishia.

10. Iwapo umekosea kutuma fedha na kuituma kwenye akaunti/namba usiyotarajia, toa taarifa haraka kwa mtoa huduma wako na fuatilia maelekezo unayopatiwa, kisha ripoti suala hili Polisi mapema iwezekanavyo iwapo fedha hazijarudishwa.

11. Hakikisha huduma zako zote zimezuiliwa ikiwa ni pamoja na huduma za kifedha endapo utapoteza au kuibiwa simu. Kuibiwa fedha za mtandaoni baada ya kuibiwa simu au laini ya simu hutokea tu iwapo hutatoa taarifa mapema kwa mtoa huduma wako na kwa jeshi la Polisi.





12. Unapopokea maelekezo kutoka mtu anayedai ni mwakilishi wa mtoa huduma ambaye anataka uingize tarakimu kwenye simu yako au uizime simu yako kwa sababu yoyote ile atakayokueleza usifanye hivyo; badala yake nenda kwenye ofisi za mtoa huduma wako ili utekeleze maelekezo hao ukiwa ofisini kwao. Ni bora kuchelewa kuliko kupoteza. Toa taarifa kwa Mtoa huduma wako na kwa Jeshi la Polisi.

### **10.6. Unapotumia simu kwa biashara**

Simu zimefungua fursa za ujasiriamali wa aina nyingi. Zinawezesha watu kuwa wakala wa kuuza vocha za muda wa maongezi, kufanya miamala ya kifedha, kuuza na kutengeneza simu na kuchaji simu za watumiaji wengine, kuuza na kununua bidhaa na huduma mitandaoni, n.k.

Pamoja na mambo ya kuzingatia kwa wanaotumia huduma za fedha kwa simu, wanaofanya biashara kwenye mitandao au biashara na shughuli zinazohusiana na simu wanashauriwa kuzingatia yafuatayo:

1. Kujisajili kwa mtoa huduma husika kwa kutumia taarifa zako binafsi na kuepuka kutumia taarifa au vibali vya watu wengine.
2. Kuwa makini dhidi ya wahalifu. Kwa vile biashara hizi zinahusisha mzunguko mkubwa wa fedha, zinalengwa na wezi mtandaoni na wale wa kawaida.
3. Kuhakikisha kwamba simu inayotumika kwa miamala ya kifedha ni tofauti na inayotumika kwa shughuli nyingine na kuhakikisha simu hiyo

haitumiwi na mtu mwingine. Vilevile waagize wahudumu wako wasipokee maagizo ya mtu mwingine kuhusiana na biashara yako. Maelekezo yote lazima yafanyike uso-kwa-uso, au kwa njia ya



simu ya maongezi tu.

4. Tumia namba ya siri ambayo sio rahisi mtu mwingine kukisia. Ni hatari na uzembe kutumia mwaka wa kuzaliwa kama namba ya siri, kwani ni rahisi kukisiwa.

5. Iwapo unauza laini za simu, hakikisha unasajili wanaonunua kwa kutumia vitambulisho vyao halisi vilivyo idhinishwa na TCRA.

6. Kutokuchakachua simu au laini ya simu. Hii inahusu hasa mafundi wa simu na wamiliki wa

simu husika. Sheria ya Mawasiliano ya Elektroniki na Posta (EPOCA) ya mwaka 2010, kifungu cha 129 kimeweka adhabu dhidi ya kuchakachua simu au laini na kifungu 135 kimeweka adhabu dhidi ya kufungulia simu ambayo imefungiwa kama sehemu ya kutekeleza mpango wa rajisi kuu ya namba tambulishi.

7. Ukipokea simu kwa ajili ya matengenezo au kwa huduma ya kuchaji, hakikisha aliyekupa ana uthibitisho wa umilki wa simu hiyo au kifaa hicho na pale inapowezekana aonyeshe risiti ya manunuzi ya kifaa husika. Weka, tumia na tunza kitabu cha kumbukumbu (rejesta) ya vifaa vyote vinavyopokelewa na kutoka. Vilevile hakikisha kuwa wahusika wanaweka sahihi zao.

### **10.7. Mengineyo kuhusu simu**

1. Ukipoteza simu au kadi ya simu toa taarifa kwa mtoa huduma na Polisi. Kutokutoa taarifa ni kosa la jinai na adhabu ya kutokufanya hivyo ni faini, kifungu au vyote viwili.

2. Ukiokota simu au kadi ya simu toa taarifa polisi au kwa mtoa huduma. Kutumia laini ya simu au kifaa cha mawasiliano ambacho huna uhalali wa umiliki wake au ridhaa ya mmiliki ni kosa la jinai na adhabu kwa mujibu wa kifungu 126 ni faini au kifungu.

### **10.8. Unaponunua kifaa cha mawasiliano kupata huduma za intaneti**

Pamoja na simu za kiganjani, tekinolojia imewezesha kutumika kwa vifaa vingine vya mawasiliano kwa ajili ya kupata huduma za intaneti, yaani kujiunga na mfumo wa mawasiliano uliunganisha kompyuta

mbalimbali duniani. Vifaa hivyo ni pamoja na modems, routers, n.k.

Mambo ya kuzingatia unaponunua vifaa hivyo hayana tofauti na yale ya kuzingatia unaponunua simu ya kiganjani. Pamoja na hayo inashauriwa kununua kifaa ambacho matumizi yake ni rahisi na ambacho kinakidhi mahitaji yako ya huduma husika.

### **10.9. Unapotumia kifaa cha mawasiliano kupata intaneti**

Matumizi ya vifaa vinavyokuwezesha kupata huduma za intaneti, ikiwa ni pamoja na simu za kiganjani, yanatakiwa pia kuzingatia sheria na staha na pia kumhakikishia mtumiaji faragha. Mitandao ya kijamii kama vile WhatsApp, Facebook, Twitter na Instagram na mingineyo inawezeshwa kupitia intaneti.

Mtumiaji wa intaneti kwa ujumla wake anashauriwa kuzingatia yafuatayo: -

1. Kutokuweka taarifa nyingi za binafsi na za undani kwenye mitandao ya jamii.
2. Kuwa makini kwenye matumizi ya neno la siri. Neno la siri ni muhimu sana katika kutunza anwani ya barua pepe au akaunti yako ya mtandao wa kijamii. Chagua neno la siri ambalo linachanganya maneno na tarakimu. Badilisha neno la siri mara kwa mara. Muda unaopendekezwa ni angalau kila baada ya siku 90.
3. Kutokurudia kutumia neno la siri ulilowahi kulitumia siku za nyuma. Iwapo una anwani ya barua pepe au akaunti ya mtandao wa jamii zaidi ya moja, tumia maneno ya siri tofauti kwa kila akaunti.



4. Ukisaidiwa kuanzisha akaunti ya mtandao wa kijamii au anwani ya baruapepe, hakikisha unabadilisha neno la siri baada ya kukabidhiwa akaunti na anwani.
5. Kutokutoa kwa mtu yeyoye, hata wa karibu, neno la siri unalotumia kwenye anwani au akaunti zako.
6. Usiandike mahali popote neno la siri unalotumia. Tumia maneno ambayo ni rahisi kwako wewe kukumbuka lakini magumu kwa mtu mwingine kukisia.
7. Usijibu ujumbe mfupi unaopokea kwenye akaunti yako ya barua pepe au simu unaokutaka kutuma taarifa zako ili zihakikiwe.
8. Usijibu ujumbe wowote wa barua pepe unaokueleza kuwa umeshinda “Bahati Nasibu” ambayo hukushiriki kucheza.

## **10.10. Unapotumia mitandao ya kijamii**

### **10.10.1 Masuala ya jumla**

Intaneti imewezesha kuenea na kupanuka kwa mitandao ya kijamii. Mitandao ya kijamii ambayo imewezeshwa na kuwepo kwa intaneti imechangia katika kubadilishana taarifa, kufungua fursa za kujiendeleza na kwa namna hiyo kuongeza kujiamini kwa watumiaji wake. Mitandao imekuwa chombo cha kupata na kubadilishana elimu, masuala ya kijamii na pia kama chanzo cha kipato kwa wajasiriamali. Inawezesha watumiaji kusoma magazeti, kusikiliza redio na kutazama televisheni kupitia mitandao ya kijamii.

Yafuatayo ni baadhi ya mambo ambayo watumiaji wa mitandao ya kijamii, wanatakiwa kuzingatia:

1. Sheria, kanuni, miongozo na maelekezo kuhusu matumizi ya mitandao ya mawasiliano kama inavyotolewa mara kwa mara ya vyombo husika.
2. Kanuni za taasisi husika kuhusiana na matumizi ya mitandao ya kijamii.
3. Miiko ya taaluma husika. Kila taaluma ina miiko yake ambayo inatakiwa kuzingatiwa wakati mitandao inatumika kuendeleza taaluma husika. Kwa mfano, iwapo mtumiaji anajihusisha na usambazaji wa habari mtandaoni, anatakiwa kuchuja habari, kujali faragha binafsi za watu, kutumia lugha stahiki na kuwa na vyanzo vya habari zinavyoaminika.
4. Kuwa na staha na heshima kwa wahusika wa taarifa zinazosambazwa. Kwa mfano kutokusambaza taarifa ambazo zinatia simanzi na taharuki kama picha zinazonyesha kwa karibu sura au miili ya waathirika wa ajali au majanga.
5. Kutokusambaza picha au video za matukio ambayo yanachangia kuharibu maadili na kujenga misingi potofu kwa watoto.
6. Kutokujiingiza kwenye mijadala ya masuala yenye viashiria vya kuvunja amani, kujenga na kuchochea chuki za aina yoyote, kuleta mtafaruku katika jamii na kuendeleza picha potofu kuhusu masuala au makundi mbalimbali.
7. Kutokuamini kila taarifa zinazosambazwa kwenye mitandao.
8. Kutokusambaza taarifa ambazo huna uhakika nazo.
9. Kutumia mitandao ya kijamii kwa uangalifu ili isije kukupa athari na mazoea ambayo ni vigumu kuyaacha.



### 10.10.2. Namna ya kutambua habari na taarifa za uongo na uzushi

Mitandao ya kijamii imejitokeza na kuendelea kuwa vyombo vya kusambaza habari na taarifa mbalimbali na kwa mifumo mbalimbali. Ili kupata habari na taarifa zilizo sahihi, watumiaji wa mitandao ya jamii wanapaswa kujilinda dhidi ya habari na taarifa za uongo na uzushi.

Watumiaji wanaotegemea mitandao kama vyanzo vya habari au taarifa wanaweza kutambua iwapo habari na taarifa hizi ni za uongo, uchochezi, uzushi au za kutusi watu wengine. Kuna namna za kugundua iwapo habari ni ya ukweli au la.

**1. Kuwa na mashaka na vichwa vya habari vyenye mbwembwe:** Habari nyingi za uongo zinakuwa na vichwa vya habari vilivyoandikwa kwa maneno na mpangilio unaoonyesha mbwembwe. Iwapo utaona kichwa cha habari chenye maneno ambayo kwa harakaharaka unashuku ukweli wake, kuna uwezekano mkubwa kwamba habari hiyo sio ya kuaminika.

**2. Angalia vizuri anwani ya tovuti inayotumika:** Kila tovuti ina anwani inayotambulika kimataifa na inaanza na herufi 'www'. Angalia kwa makini anwani ya tovuti yenye habari. Iwapo habari iko kwenye anwani ya uongo au ambayo imeghushiwa ni dhahiri kwamba ni ya uongo. Mitandao mingi yenye habari za uongo inatumia anwani ambazo kwa haraka unaweza kudhania kwamba ni za mitandao ya habari inayoaminika. Ukiona hili, tembelea anwani ya uhakika na linganisha na ya mtandao wenye habari unayoishuku.

**3. Chunguza chanzo cha habari:** Hakikisha kwamba habari imeandikwa na mwandishi ambaye unamwamini kwamba ana sifa ya kuandika ukweli. Kama habari inatokana na taarifa za taasisi ambayo huifahamu, chukua hatua za kujiridhisha.

**4. Angalia usanifu au mpangilio usio wa kawaida:**

Tovuti nyingi za kughushi zinakuwa na mpangilio wa maneno na usanifu usio wa kawaida. Kuwa macho ukiona hizi dalili.

**5. Angalia vizuri picha:** Mara nyingi habari za uongo zinakuwa na picha za kawaida na za video ambazo zimechakachuliwa. Inawezekana picha au video vikawa ni vya kweli lakini vikawekwa kwa mpangilio ambao unaleta maana tofauti na ile ya awali. Ukiona hili tafuta chanzo cha picha ili kuhakikisha ilikotoka.

**6. Kagua/chunguza tarehe:** Habari za uongo zinaweza kuwa na tarehe ambazo hazina mantiki au hata tarehe ambazo zimebadilishwa.

**7. Thibitisha vyanzo vya habari:** Chunguza vyanzo vya mwandishi wa habari husika ili kuthibitisha uhakika. Habari ambayo haina maelezo ya kuthibitisha uhalisia wake au inanukuu wahusika ambao hawatajwi ina kila dalili ya kuwa ni ya uongo.

**8. Linganisha na taarifa za vyombo vingine:** Iwapo hakuna chombo kingine chochote kinachotoa taarifa hiyo, ni dalili kwamba habari hiyo ni ya uongo. Habari inayoandikwa na vyombo vingi ina kila dalili ya kuwa ya kweli.

**9. Je habari hiyo ni utani?** Wakati mwingine inakuwa vigumu kutofautisha kati ya habari za uongo na utani, vichekesho au dhihaka. Thibitisha iwapo chanzo cha habari hiyo kinajulikana kwa





vichekesho na iwapo habari yenyewe imeandikwa kwa namna ambayo inaonyesha kwamba suala linalozungumziwa ni la kufurahisha tu.

### **10. Habari nyingine zinakuwa za uongo makusudi:**

Soma habari kwa namna ambayo unaipima ukweli wake na usisambaze kwa wengine habari ambayo unatambua kuwa sio ya kuaminika. Kwa pamoja, tunaweza kuondoa usambazaji wa habari za uongo.



#### **10.11. Unaponunua televisheni/luninga au redio**

Televisheni inatuwezesha kuona picha na kusikia sauti ya maudhui yanayorushwa kutoka kwenye vituo vya kurushia maudhui ya utangazaji (matangazo ya televisheni na redio). Ingawaje vifaa vingi vya

mawasiliano hasa simu za kiganjani vina uwezo wa kupokea maudhui ya utangazaji, bado kuna wakati ambapo mtu anahitaji kuwa na televisheni au redio kama kifaa peke yake. Televisheni na redio vinaweza kutumika kwenye vyombo vya usafiri, majumbani na maeneo ya mikusanyiko ya jamii.

Ni vyema unaponunua vifaa hivi uhakikishe kwamba vinakidhi vigezo vifuatavyo:

1. Hakikisha kifaa chako unachonunua kinaweza kufanya kazi kwenye mazingira unayokusudia na kinakidhi mahitaji yako.

2. Hakikisha kiasi cha umeme kinachotumika kwenye kifaa husika kinaweza kutumika kwenye mifumo ya umeme kwenye eneo lako.

3. Hakikisha unapata risiti inayokutambulisha duka ulilonunulia.

4. Hakikisha umepewa waranti wa kifaa hicho ili kukulinda kwa kipindi kisichopungua miezi kumi na miwili (12) kwa tatizo lolote la kiutendaji na matatizo ya utengenezaji.

5. Televisheni na redio ni sehemu ya samani ya nyumba hivyo ni vyema viwe na muonekano mzuri.

6. Nunua televisheni au redio ambayo itaweza kukaa mahali unapotaka kuiweka bila usumbufu.

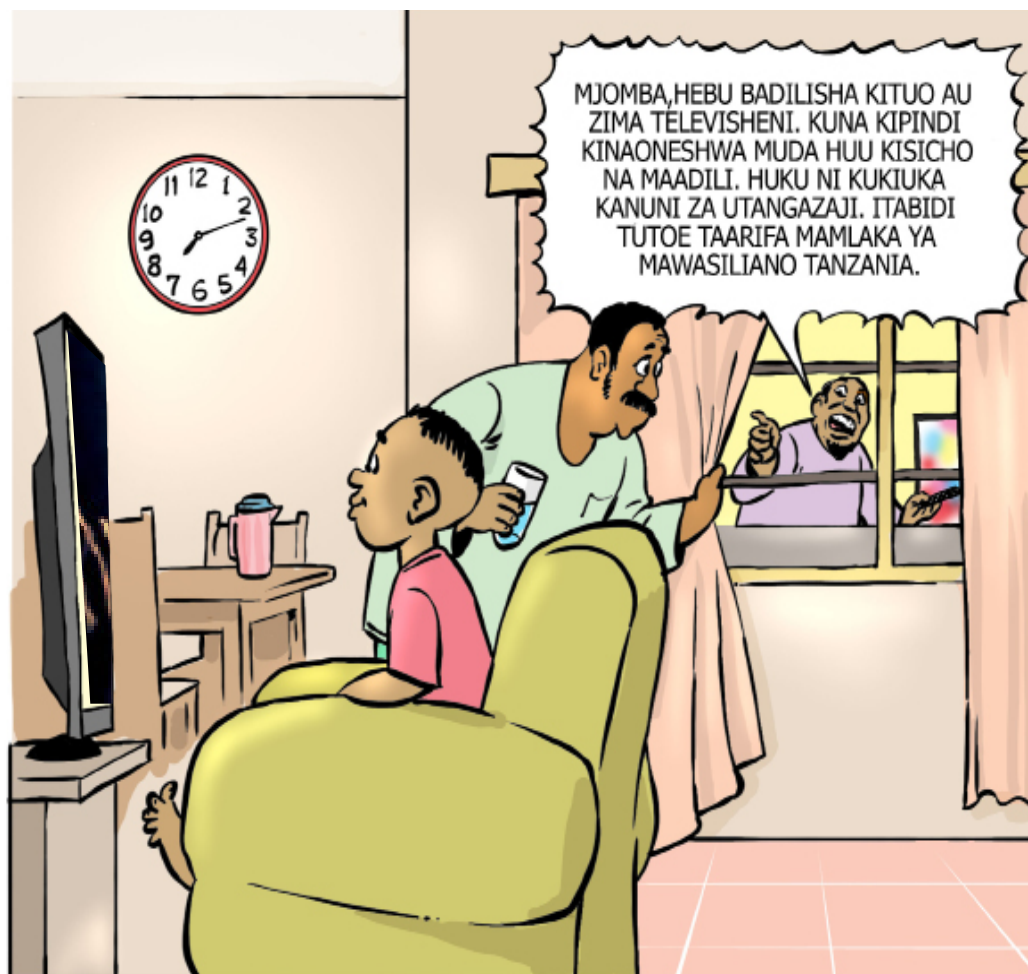
7. Televisheni iwe na ukubwa unaokuridhisha.

Kama lengo ni kutazamwa na familia au kundi la watu, ni vyema iwe na ukubwa wa angalau 32 au zaidi.

## **10.12. Unapotumia televisheni/luninga au redio**

Ili uweze kuona televisheni au kusikiliza redio, ni lazima kuwe na maudhui ambayo yameandaliwa, kutengenezwa na kurushwa na kituo husika. Ili kufaidi televisheni na redio yako kwa kuwa na





utazamaji na usikilizaji unaokidhi mahitaji yako, zingatia yafuatayo:

1. Kuwa na ratiba ya wiki ya kituo cha televisheni unachokipenda.
2. Usiwabughudhi watu wengine kutokana na matumizi yako ya televisheni na redio. Kuwa na staha kwa kutokufungulia vyombo hivyo kwa sauti kubwa na muda ambao kwa kawaida unajulikana kama sio wa kistaarabu.
3. Iwapo unatazama televisheni pamoja na jamii ya watu wengine, ndugu, familia, wafanyakazi wenzako au jamaa na washirika wako, jitahidi kuelewa mahitaji ya watazamaji wenzako.
4. Ingawaje kuna kanuni za utangazaji zinazosimamia maudhui ya redio na televisheni yanayofaa kwa vipindi

na makundi fulani, kuwa makini na hakikisha kwamba watoto hawaangalii vipindi vyenye maudhui yanayofaa watu wazima tu.

5. Ukiona au kusikia maudhui yasiyofaa kwenye televisheni na redio toa taarifa Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania.

### **10.13. Unaponunua na kutumia shitariki ya televisheni**

Maudhui ya televisheni yanaweza kupatikana kwa kupitia ving'amuzi; ama moja kwa moja bila kulipia au kwa kulipia shitariki. Chini ya mfumo wa utangazaji wa televisheni wa kidijitali, maudhui ya moja kwa moja yanaweza kupatikana kupitia ving'amuzi ambavyo baadhi vinapatikana kama kifaa pekee na vingine vipo ndani ya televisheni zenyewe. Kuna ving'amuzi vyenye uwezo wa kurekodi maudhui na kuyaonyesha baadae.

Kwa vyovyote vile, iwapo unatumia televisheni kwa utaratibu wa kulipia maudhui, inashauriwa kuzingatia yafuatayo:

1. Linganisha bei za vifurushi vinavyotolewa kutokana na mahitaji yako.
2. Ngazi za maudhui ili maudhui yasiyofaa kwa rika mbalimbali yasionekane wakati usiotakiwa.
3. Staha na faragha za watu wengine unapotazama au kusikiliza televisheni.

### **10.14. Unapochagua mtoa huduma za posta na usafirishaji vifurushi**

Ingawaje maendeleo ya teknolojia yamepunguza utamaduni wa kuandika na kutuma barua za binafsi na idadi ya barua, kumekuwa na ongezeko la vifurushi



ambavyo vinapitia posta au kwa watoa huduma wengine wenye leseni za kusafirisha vifurushi.<sup>35</sup>

Unapochagua mtoa huduma za kutuma na kupokea barua na vifurushi zingatia yafuayayo:

1. Tumia mtoa huduma mwenye ofisi au eneo la biashara ndani ya jengo lenye namba ya nyumba au alama ya kudumu ya utambulisho.
2. Tumia watoa huduma wenye leseni halali kutoka Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania. Hii ni kwa ajili ya usalama wa barua/kifurushi chako na uhakika wa kushughulikiwa malalamiko yako na Mamlaka iwapo kutakuwa na tatizo.
3. Tumia mtoa huduma ambaye unaridhika na rekodi yake ya ufanisi na uaminifu.

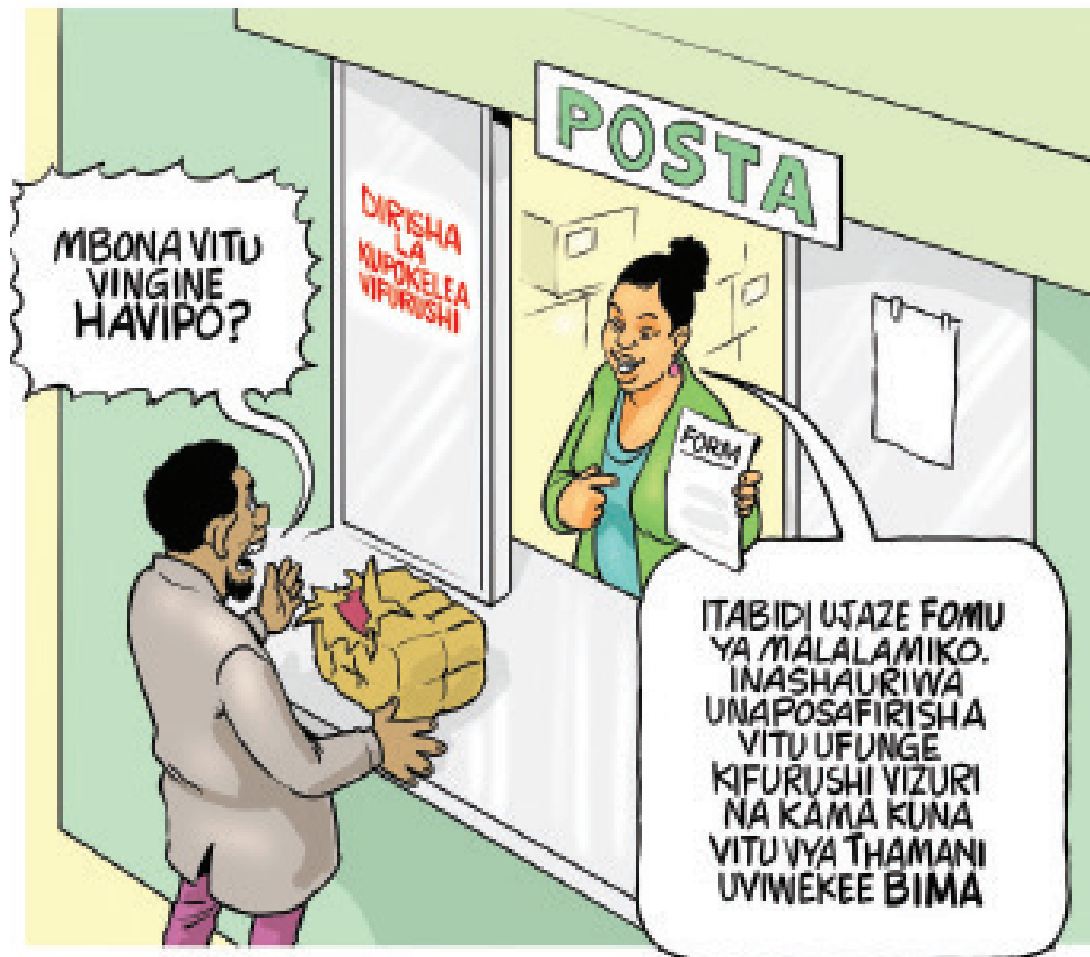
### **10.15. Unapotuma na kupokea barua na vifurushi**

Yafuatayo yanapendekezwa wakati wa kutuma au kupokea barua au vifurushi:

1. Weka bayana kwa mtoa huduma maelezo ya vitu vilivyomo ndani ya kifurushi husika.
2. Andika anwani inayoeleweka ya mpokeaji na mtumaji wa barua/kifurushi chako na pale ambapo postikodi na anwani ya makazi ipo ni vyema kuitumia kwa uhakika zaidi.
3. Iwapo unasafirisha kitu cha thamani, muombe mtoa huduma wako akupe ushauri kuhusu aina ya bima kwa kifurushi hicho na ukiwekee bima.
4. Unapopokea kifurushi, hakikisha kwamba unakifungua mbele ya mtoa huduma na kuhakiki vilivyomo mbele yake. Kama kuna upungufu, anzisha mchakato wa kulalamika.

5. Zingatia sheria za nchi kuhusu aina ya vitu vinavyoruhusiwa kutumwa kwa posta au kama vifurushi.

6. Hakikisha unapata risiti unapokabidhi kifurushi.



### 10.16. Unapotaka huduma za kiufundi kuhusiana na mawasiliano

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania inatoa leseni kwa makandarasi wanaoweka na kufunga mifumo na mitandao ya mawasiliano katika majengo na kwenye

miundombinu mingine. Leseni zinazotolewa ni kwa ajili ya kuweka miundombinu ya mawasiliano, kutengeneza vifaa vya kielektroniki na kuweka mifumo inayotumia miundombinu ya mawasiliano. Unapohitaji huduma hizi hakikisha kwanza kwamba wana leseni halali kutoka TCRA. Mafundi hufanyiwa uhakiki na Mamlaka kuhusu weledi wao katika kutekeleza majukumu yao na iwapo patatokea tatizo, Mamlaka huingilia kati kutatua migogoro kati ya mtoa huduma na anayepokea huduma husika.

### **11.0. Mambo ya jumla kuhusu vifaa vya mawasiliano na elektroniki**

Vifaa vya mawasiliano na vya kielektroniki vimetengenezwa kwa kuzingatia viwango vilivyoidhinishwa kimataifa kuhusiana na usalama wa afya za watumiaji. Vifaa hivi ni pamoja na simu za mkononi na mezani, betri za simu, makasha ya kuhifadhia simu, televisheni, redio, ving'amuzi, antena, nyungo za satelaiti, vifaa vya mawasiliano ya intaneti (mfano modems na routers), kompyuta na kompyuta mpakato, kompyuta ndogo za kiganjani na waya. Kama tunavyofahamu, kila kifaa kina mwisho wa matumizi yake - ama kwa kuharibika kwa namna ambayo havitengenezeki, kuchakaa au kupitwa na wakati. Hali hii ikitokea, inashauriwa kwamba mtumiaji avihihifadhi vifaa visivyotumika na avitupe kwa utaratibu ambao umeainishwa na kuendelea kutolewa na vyombo husika vinavyosimamia mazingira na utupaji wa bidhaa za elektroniki.

## 12.0. Malalamiko

Mojawapo kati ya haki na wajibu wa watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano ni kulalamika. Mtumiaji ambaye hakuridhika na huduma au bidhaa au ambaye amegundua kasoro katika matumizi anatakiwa kulalamika ili suala husika lifanyiwe kazi na kupatiwa ufumbuzi au mlalamikaji apatiwe maelezo yatakayomwezesha kuelewa zaidi huduma au bidhaa husika.

### 12.1 Maana ya malalamiko

Malalamiko ni hoja ambazo zinawasilishwa na mhusika kwenye ngazi stahiki kutokana na ama kasoro au kutokukamilika kwa huduma au bidhaa husika alivyotarajia. Kulalamika ni tofauti na kunung'unika; ambako ni hali ya kutokuridhishwa na jambo na kutoa maelezo yako kwa asiyehusika, au kuanza kulisema bila ya kuchukua hatua. Unatakiwa kulalamika badala ya kunung'unika ili kutokuridhika kwako kumfikie mtoa huduma wako wa huduma husika.

Kulalamika kunaonyesha umakini wa mtumiaji na wala kusichukuliwe kama vile kunaonyesha upungufu au kutokufahamu wa upande wa mtumiaji. Tusione aibu kulalamika.

### 12.2. Aina ya malalamiko

Jambo lolote ambalo linaonyesha kasoro katika utoaji wa huduma au bidhaa husika linaweza kulalamikiwa. Masuala yenye sura ya jinai hushughulikiwa na





Jeshi la Polisi na masuala ya miamala ya kifedha hushughulikiwa na Benki Kuu ya Tanzania (BoT). Pamoja na hayo watumiaji wanaokumbana na kasoro kwenye matumizi wanatakiwa kulalamika au kutoa taarifa ili waweze kupata maelekezo sahihi.

### **12.3. Utaratibu na hatua za kuwasilisha malalamiko**

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, kuwasilisha malalamiko kitengo cha malalamiko TCRA, kukata rufaa kwa Kamati ya Malalamiko iwapo kitengo hakikupata suluhu na kukata rufaa kwa Tume ya Ushindani wa Haki iwapo upande wowote haujaridhika na maamuzi yaliyotolewa na Kamati ya Malalamiko.

#### **12.3.1. 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. Inashauriwa kwamba iwapo baada ya siku 30 Mlalamikaji hajajibiwa au hajaridhika na majibu ya Mtoa huduma, anatakiwa kuwasilisha rufaa ya malalamiko yake TCRA.

### **12.3.2. Kuwasilisha malalamiko TCRA**

Mlalamikaji anapowasilisha malalamiko TCRA anatakiwa kuambatanisha nakala ya mawasiliano ya barua au baruapepe kati yake na mtoa huduma wake pamoja na vielelezo vingine vyovyote vinavyohusu shauri husika. Malalamiko yanaweza kuwasilishwa kwa barua, kwa barua pepe, au kwa kufika kwenye ofisi za TCRA, makao makuu Dar Es Salaam, ofisi ya Zanzibar na kwenye ofisi za kanda ambazo ziko Arusha, Mbeya, Dodoma, Mwanza na Dar Es Salaam.

Baada ya kupokea malalamiko kitengo cha kushughulikia malalamiko cha Mamlaka kitafuatilia kwa mtoa huduma na kumjulisha mlalamikaji kila hatua. Mamlaka itawakutanisha mlalamikaji na mtoa huduma kutafuta suluhu na suluhu ikishindikana mlalamikaji atajaza fomu ya malalamiko ili suala lake lisikilizwe na Kamati ya Malalamiko.

### **12.3.3. Kusikilizwa kwa shauri na Kamati ya Malalamiko**

Kamati ya Malalamiko imeundwa kutokana na kifungu cha 20 (1) cha sheria iliyounda Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania ya mwaka 2003 ambacho kinatoa fursa ya kuundwa kwa kamati ndani ya Mamlaka kusimamia masuala mbalimbali. Baada ya kupokea malalamiko Kamati itaita pande zote na kuzisikiliza na itatoa uamuzi ndani ya siku 30 hadi 60. Upande ambao hauridhiki na uamuzi wa Kamati unaweza kukata rufaa kwenye Baraza la Uamuzi wa Haki (Fair Competition Tribunal–FCT).



Utaratibu unataka Mamlaka ijulishwe juu ya uamuzi wa kukata rufaa.

Malalamiko yanayohusiana na maudhui ya utangazaji yatasikilizwa na Kamati ya Maudhui.

### 12.3.4. Kukata Rufaa Baraza la Uamuzi wa Haki (FCT)

Upande ambao haukuridhika na uamuzi wa Kamati ya Malalamiko au Kamati ya Maudhui unaweza kukata rufaa kwenye Baraza La Uamuzi Wa Haki (Fair Competition Tribunal - FCT) ndani ya siku 21 baadaya kupokea uamuzi wa Kamati. Baraza litafanya utaratibu wa kusikiliza shauri na kulifanyia



maamuzi. Ifahamike kuwa FCT ni chombo kilicho nje ya mfumo wa sekta ya mawasiliano na hivyo watatoa utaratibu wao kwa wahusika.

#### **12.4. Kamati ya Maudhui**

Kamati ya Maudhui imeundwa chini ya kifungu 26 (I) cha Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania ya 2003. Kamati hii huteuliwa na Waziri mwenye dhamana ya mambo ya utangazaji. Kamati hii inasikiliza malalamiko yanayohusiana na maudhui ya utangazaji.

Pamoja na utaratibu huu, malalamiko yanayohusiana na maudhui pia yanafuata hatua nne zilizoainishwa hapo juu.

#### **12.5. Shufaa nyingine kwa Mlalamikaji**

Pamoja na utaratibu wa kuwasilisha malalamiko kuhusiana na huduma na bidhaa za mawasiliano, watumiaji/walaji wana haki nyingine za kuwasilisha malalamiko yao kwenye vyombo vingine vya kutoa haki baada ya kukamilika kwa utaratibu wa kulalamika pale ambapo suala litakalolalamikiwa halihusu huduma au bidhaa za mawasiliano.

### **13.0. Sheria na Kanuni**

#### **13.1 Sheria na Kanuni zinazomlinda mtumiaji**

Masuala ya watumiaji yamewekwa bayana kwenye sheria mama na kanuni mbalimbali ambazo ni:

1. Sheria ya Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania ya 2003.



Sheria hii imefafanua majukumu na kazi za TCRA kuhusiana na watumiaji. Aidha kifungu cha 20 kimeweka utaratibu wa kuanzisha Kamati ya Malalamiko na kifungu 40 kinaweka utaratibu wa kuwasilisha malalamiko na kifungu kidogo cha saba (7) kinaelezea kuwepo, ndani ya TCRA, kwa kitengo maalum cha kushughulikia malalamiko.

2. Sheria ya Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (EPOCA). Sheria hii inaelezea haki na wajibu wa watumiaji katika masuala mbalimbali kuhusiana na umilki na matumizi ya vifaa na huduma za mawasiliano. Aidha kifungu cha 98 na 99 kimeweka utaratibu wa kulinda faragha za watumiaji.

3. Sheria ya Makosa ya Mtandao ya 2015 ina vifungu 59 ambavyo kati yake vifungu 19 vya sheria hiyo vinahusu namna ambavyo mtumiaji analindwa.

4. Kanuni za EPOCA za kumlinda mtumiaji.

5. Kanuni za Maudhui.

6. Kanuni za EPOCA za Leseni.

7. Kanuni za EPOCA za Ubora wa huduma.

8. Kanuni za EPOCA za Huduma za ziada.

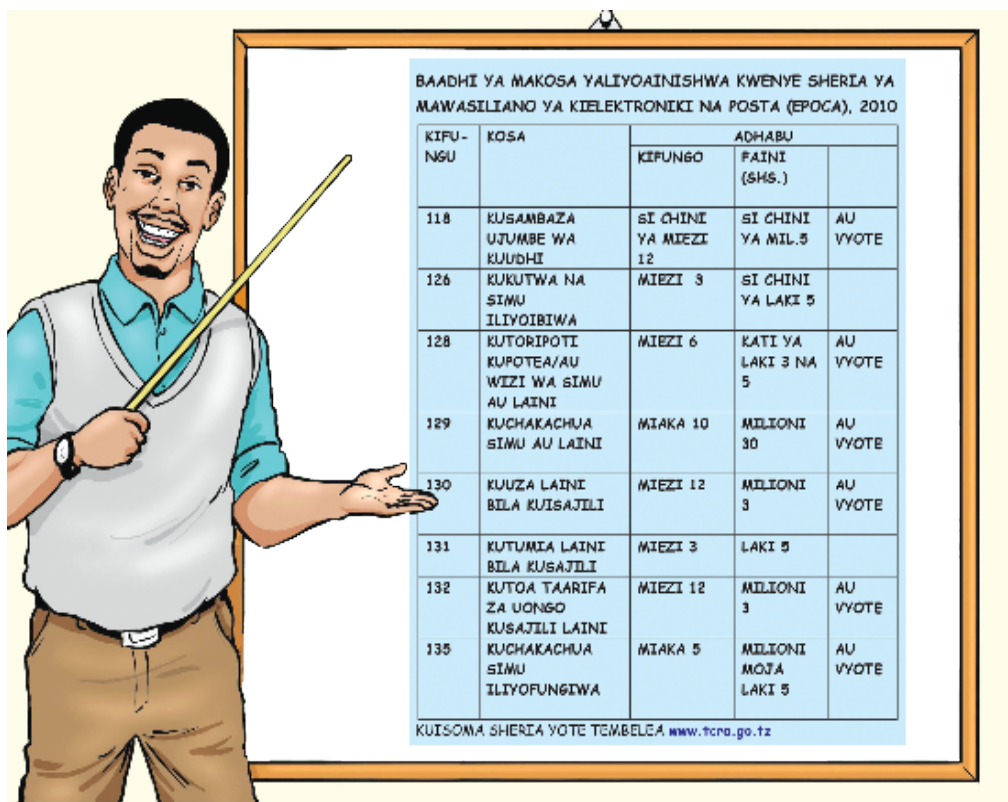
9. Kanuni ndogo za kusimamia matumizi ya huduma na bidhaa za mawasiliano kwa watumiaji wenye ulemavu.

### **13.2. Makosa na Adhabu**

Pamoja na sheria kumlinda mtumiaji, pia zinatoa adhabu kwa makosa yanayotokana na matumizi mabaya ya huduma na bidhaa za mawasiliano. Matumizi mabaya ni pamoja na wizi na utapeli, vitisho na unyanyasaji na kutumia huduma kinyume cha sheria.

Baadhi ya makosa na adhabu zake kama zilivyo kwenye Sheria ni pamoja na kifungo jela, faini au vyote kwa matumizi ya laini ya simu bila kuisajili, kutoa taarifa za uongo wakati wa kusajili laini, kuruhusu laini itumike bila kusajiliwa, kutokutoa taarifa za kupotea au kuibiwa kwa simu au laini ya simu na kutumia simu na laini ya simu ambavyo vimeibiwa.

Sheria pia imeweka adhabu kwa wanaochakachua simu ili kuzibadili uhalisi wake; wanaofungulia simu zilizofungwa chini ya utaratibu wa Rajisi Kuu ya Namba Tambulishi na wanaotuma ujumbe wa vitisho, kunyanyasa, kunyanyapaa na kuudhi.



BAADHI YA MAKOSA YALIYOAINISHWA KWENYE SHERIA YA MAWASILIANO YA KIELEKTRONIKI NA POSTA (EPOCA), 2010

KIFU- NGU	KOSA	ADHABU		
		KIFUNGO	FAINI (SHS.)	
118	KUSAMBAZA UJUMBE WA KUUDHI	SI CHINI YA MIEZI 12	SI CHINI YA MIL.5	AU VYOTE
126	KUKUTWA NA SIMU ILIYOIBIWA	MIEZI 3	SI CHINI YA LAKI 5	
128	KUTORIPOTI KUPOTEA/AU WEZI WA SIMU AU LAINI	MIEZI 6	KATI YA LAKI 3 NA 5	AU VYOTE
129	KUCHAKACHUA SIMU AU LAINI	MTAKA 10	MILIONI 30	AU VYOTE
130	KUUZA LAINI BILA KUISAJILI	MIEZI 12	MILIONI 3	AU VYOTE
131	KUTUMIA LAINI BILA KUSAJILI	MIEZI 3	LAKI 5	
132	KUTOA TAARIFA ZA UONGO KUSAJILI LAINI	MIEZI 12	MILIONI 3	AU VYOTE
135	KUCHAKACHUA SIMU ILIYOFUNGIWA	MTAKA 5	MILIONI MOJA LAKI 5	AU VYOTE

KUISOMA SHERIA YOTE TEMBELEA [www.tccra.go.tz](http://www.tccra.go.tz)

## 14.0. Masuala mtambuka yanayomhusu mtumiaji

Ili kuendelea kumlinda mtumiaji wa huduma za

mawasiliano, Serikali kupitia TCRA inatekeleza mambo mtambuka ambayo ni pamoja na kitengo cha kitaifa cha kushughulikia masuala ya usalama wa mitandao, mfumo wa anwani mpya za kitaifa na postikodi, mfumo wa rajisi kuu ya namba tambulishi na huduma ya kuhamia mtandao mwingine wa simu bila kubadili namba ya simu ya kiganjani.

#### **14.1. Kitengo cha dharura cha kitaifa cha kushughulikia masuala ya usalama wa mitandao (Tanzania Computer Emergency Response Team-TZ-CERT)**

Kitengo hiki ni timu yenye jukumu la kitaifa katika kuratibu matukio ya usalama katika mitandao na pia kushirikiana na vyombo vingine vya kikanda na kimataifa katika kusimamia matukio ya usalama mitandaoni. TZ-CERT inatoa huduma zifuatazo:

1. Kushughulikia matukio ya kiusalama yaliyotokea na kuzuia madhara zaidi.
2. Uchambuzi wa taarifa kutoka vyanzo mbalimbali.
3. Kutoa taarifa kwa umma na wadau kwa maeneo ambayo yameonekana kuwa na udhaifu.

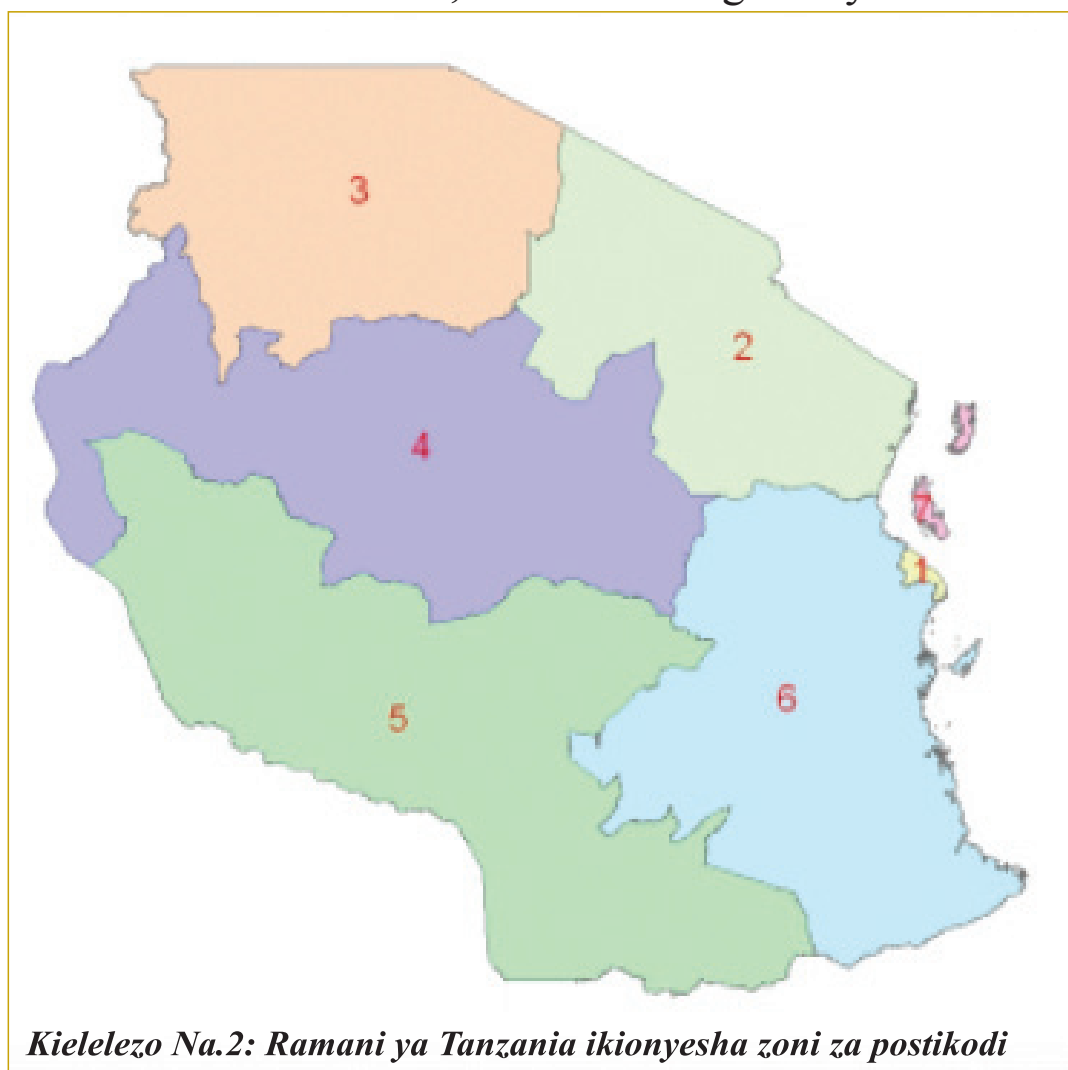
#### **14.2. Mfumo wa anwani mpya za kitaifa na postikodi**

Tanzania imeanzisha mfumo wa anwani mpya za kitaifa na postikodi ambao ni mfumo maalum wa alama, tarakimu na herufi inayotambulisha eneo au mahali mtu anapoishi au kufanyia shughuli zake. Kama sehemu ya utekelezaji wa mfumo huu, makazi ya watu yanapewa namba ili kutambulika na kufikiwa kwa urahisi.

Baadhi ya faida za mfumo huu ni:

1. Kurahisisha kufikiwa kwa maeneo mengi kwa ajili ya huduma mbalimbali.
2. Kuwezesha kupanga na kusimamia mipango mahsusi ya kutoa huduma kwa wananchi.
3. Kurahisisha utoaji wa huduma za dharura kama vile uokoaji na kukabiliana na maafa.
4. Kuongeza ufanisi katika usimamizi wa makazi ya watu.
5. Kurahisisha mawasiliano kati ya Serikali na wananchi kwa makusudi mbali mbali.
6. Kuimarisha utawala bora.

Katika mfumo huu, Tanzania imegawanywa katika



***Kielelezo Na.2: Ramani ya Tanzania ikionyesha zoni za postikodi***



zoni au kanda saba na kila moja ina namba yake. Anwani chini ya mfumo huu zinakuwa na namba tano ambazo ni ya kanda, ya mkoa, ya wilaya na ya Kata/Kijiji/Mtaa.



## Mfano

Namba 14414 inaonyesha kanda, mkoa, wilaya na kata yalipo makao makuu ya TCRA mjini Dar es Salaam.

Orodha kamili ya postikodi kwa Tanzania nzima inapatikana katika tovuti ya TCRA- [www.tcra.go.tz](http://www.tcra.go.tz).

### 14.3. Mfumo wa Rajisi Kuu ya Namba Tambulishi

1. Ni mfumo wa kielektroniki unaohifadhi kumbukumbu za namba tambulishi za vifaa vya mawasiliano vya mkononi.
2. Lengo ni kufuatilia namba tambulishi za vifaa

vinavyoibiwa, kuharibika, kupotea au ambavyo havikidhi viwango vya matumizi katika soko la mawasiliano.

3. Mfumo huu unafanya kazi kwa watoa huduma wote wa mawasiliano ya simu za mkononi nchini.

Faida za Mfumo huu:

1. Kuwezesha kuwa na taarifa sahihi za watumiaji wa simu za mkononi nchini.
2. Kufanikisha upelelezi wa matukio ya uhalifu.
3. Kudhibiti ubora wa simu za mkononi na vifaa vingine vya Mawasiliano vinavyoingia nchini ili kulinda afya za wananchi na kuimarisha uchumi.
4. Kudhibiti wizi wa simu za mkononi. Mtumiaji akipoteza au kuibiwa simu yake na kutoa taarifa kwa mtoa huduma simu itafungiwa isitumike kwenye mtandao wowote.

Iwapo mtumiaji atapoteza au kuibiwa simu anatakiwa kutoa taarifa Polisi na kupata nyaraka ambazo atatakiwa kwenda nazo kwa mtoa huduma wake. Hizi ni pamoja na taarifa ya kupotelewa kitu (Loss Report au taarifa ya uchunguzi wa awali (Preliminary Investigation Report)). Mtoa huduma ataifungia simu iliyoibiwa isiweze kutumika kisha ataiarifu TCRA ili simu ifungiwe kwenye mitandao mingine.

Kila simu halisi ya kiganjani ina namba ya pekee ya utambulisho. Hii inaitwa IMEI ambacho ni kifupisho cha maneno ya kiingereza - International Mobile Equipment Identity. Namba hii haifanani na nyingine duniani kote.



Kila mtumiaji wa simu anatakiwa kuthibitisha ubora wa simu yake kwa njia zifuatazo:

- (i) Ili kupata IMEI abonyeze \*#06#.
- (ii) Kuingia tovuti ya Mamlaka ya Mawasiliano (<http://www.tera.go.tz/index.php/imei-code-verification>) na kufuata maelekezo.
- (ii) Kutuma ujumbe kwenda namba maalum 15090 (bure) ambayo imeunganishwa na mitandao yote ya simu za kiganjani nchini.

Kila mtoa huduma ya mawasiliano ya simu za mkononi atazitambua namba tambulishi za vifaa vya mawasiliano ya mkononi kwenye mtandao wake. Namba tambulishi za vifaa vilivyopotea, kuharibika au kuibiwa na ambavyo vimetolewa taarifa kwa mitandao husika vitafungiwa visiweze kutumika kwenye mtandao wowote wa simu za mkononi nchini.

#### **14.4. Huduma ya kuhamia mtandao mwingine wa simu bila kubadili namba ya simu ya kiganjani**

Huduma ya kuhamia mtandao mwingine bila kubadili namba ya simu ya kiganjani au MNP, ambacho ni kifupisho cha Mobile Number Portability, ina maana kuwa mtumiaji anabaki na namba yake ya awali iwapo ataamua kuhamia mtandao mwingine wa simu za kiganjani nchini Tanzania. Kimsingi, ni huduma ambayo inakuwezesha kubakia na namba yako bila kujali unatumia mtandao gani. Hivyo, iwapo utabadilisha mtoa huduma wa simu za kiganjani hutakuwa na haja ya kusumbuka kuwataarifu watu wako wa karibu – marafiki, familia na wafanyakazi wenzako au washirika wako kwamba umebadilisha namba kwani inabakia ileile.

Faida za huduma hii kwa mtumiaji ni kama ifuatavyo:

1. Ataendelea kutumia namba yake ya awali anapohama kutoka mtoa huduma mmoja kwenda mwingine na hivyo kufurahia uhuru na utulivu katika matumizi.
2. Atapokea simu na meseji bila kujali ni mtandao upi amehamia na bila kuwa na haja ya kuwataarifu marafiki, familia na wafanyakazi wenzake au washiriki wake kwamba amebadilisha mtoa huduma wake.
3. Ataokoa fedha kwa kuwa hatakuwa na haja ya kununua laini mpya kwa kila mtoa huduma au kuwa na simu ya kiganjani zaidi ya moja.
4. Ataweza kuchagua mtoa huduma ambaye anaona anatoa huduma bora zaidi, anakidhi matarajio yake na ana ubunifu katika kutoa huduma.

## 15. Hitimisho

Mwongozo huu ni kwa watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano. Wajibu mmojawapo wa watumiaji wa huduma ni kuunga mkono usimamizi; ambao kwa sekta ya mawasiliano hapa Tanzania unafanywa na TCRA. Mamlaka imetoa Mwongozo huu kama sehemu ya utekelezaji wa majukumu ya Mamlaka katika kutoa elimu kwa watumiaji wa huduma na bidhaa za mawasiliano kwa wakati huu.

Sekta ya mawasiliano inakua na kubadilika; ikiwa ni pamoja na kuongezeka kwa huduma na bidhaa na kwa mantiki hiyo pia watoa huduma na watumiaji na kutokuwepo kwa baadhi ya huduma na bidhaa. Kasi ya kukua na kubadilika kwa teknolojia ya mawasiliano ni kubwa; na msimamizi, mtoa huduma



na mtumiaji hawana budi kuendana nayo. Huduma na bidhaa zilizotolewa maelekezo ya matumizi katika Mwongozo huu zinabadilika.

Hivi sasa, teknolojia inaelekea kwenye matumizi makubwa ya mtandao wa intaneti kwa shughuli nyingi za kibinafsi na kitaasisi. Kupitia intaneti, watu na taasisi wanaweza kuwasiliana na vifaa vya mawasiliano nakuvipa vyombo hivyo maelekezo ya kitu cha kufanya. Miaka michache ijayo kutakuwa na ongezeko la mitandao ya vyombo vinayowasiliana baina yao moja kwa moja kupitia intaneti. Hali hii italeta fursa na changamoto nyingi kwa watumiaji na watoa huduma. Kutakuwa na fursa za kiuchumi na kuongezeka kwa ufanisi.

Baadhi ya changamoto zitatokana na fursa zenyewe, matumizi ya huduma na bidhaa hizi na upeo wa uelewa wa jamii. Katika hali hii, kutakuwa na umuhimu wa kutoa elimu ya ziada kwa wadau.

Masuala yaliyozungumziwa kwenye Mwongozo huu yameelezwa kwa kirefu kwenye maandishi mbalimbali ambayo TCRA inayatumia kama sehemu ya kutoa elimu kwa umma na kwa watumiaji. Aidha machapisho yanayofafanua kwa undani vipengele vyote kwenye Mwongozo huu yanapatikana makao makuu ya Mamlaka Dar es Salaam, Ofisi ya Zanzibar, ofisi za Kanda na pia kwenye tovuti ya TCRA ambayo ni [www.tcra.go.tz](http://www.tcra.go.tz)

Mwongozo huu utapitiwa mara kwa mara ili uweze kukidhi matarajio ya watumiaji na matakwa ya usimamizi kwa wakati husika.

## TAHADHARI DHIDI YA UTAPELI KWENYE MITANDAO YA SIMU NA INTANETI

Watumiaji wa huduma za mawasiliano wanashauriwa kujihadhari dhidi ya utapeleli kwenye mitandao ya simu za mkononi kama ifuatavyo:

### SIMU ZA MKONONI

1. Usitekeleze maagizo yoyote yanayohusu fedha kwa ujumbe wa maandishi hata kama yanatoka kwenye namba ya mtu unayemfahamu. Mpigie aliyekutumia ujumbe kwa namba nyingine uzungumze naye.
2. Usitekeleze maagizo yoyote kutokana na ujumbe wa simu za mkononi unaokutaka kutuma fedha kutoka namba ambayo mtumiaji wake unamfahamu na ambao unakueleza kwamba simu yake ina hitilafu hivyo hawezi kuongea, au yuko kwenye kikao.
3. Ukipigiwa simu na mtu yeyote kuhusu masuala ya fedha, hata kama unadhani unamfahamu mtu huyo; mpigie tena kwa namba yake nyingine unayoiujua (kama ipo) au ya mtu aliye karibu nae ili kuhakikisha kwamba ni yeye.
4. Usitoe maelezo yoyote kuhusu usajili wa namba yako ya simu, neno la siri au kumbukumbu ya simu ulizopiga na ya miamala mingine au taarifa za binafsi kwa mtu yeyote anayekupigia simu kutaka taarifa hizo.



Tembelea ofisi ya mtandao husika kupata ufafanuzi.

5. Ukipoteza simu au laini yako ya simu toa taarifa kwa mtoa huduma wako na Polisi mara moja.

## INTANETI

1. Usiweke taarifa nyingi za binafsi na za undani kwenye mitandao ya jamii.
2. Neno la siri ni muhimu sana katika kutunza anwani yako ya barua pepe au akaunti yako ya mtandao wa jamii. Chagua neno la siri ambalo linachanganya maneno na tarakimu.
3. Ukisaidiwa kuanzisha mtandao wa kijamii hakikisha unabadilisha neno la siri baada ya kukabidhiwa.
4. Badilisha neno la siri mara kwa mara. Muda unaopendekezwa ni angalau kila baada ya siku 90.
5. Usirudie kutumia neno la siri ulilowahi kulitumia.
6. Iwapo una anwani ya barua pepe au akaunti ya mtandao wa jamii zaidi ya moja, tumia maneno ya siri tofauti kwa kila moja.
7. Usimpe mtu yeyoye, hata wa karibu, neno la siri unalotumia kwenye anwani au akaunti zako.
8. Usiandike mahali popote neno la siri unalotumia. Tumia maneno ambayo ni rahisi wewe kukumbuka lakini magumu kwa mtu mwingine kukisia.

9. Usijibu ujumbe unaopokea kwenye akaunti yako ya barua pepe unaokutaka kuhakiki taarifa zako.
10. Usijibu ujumbe wowote wa barua pepe unaokueleza kuwa umeshinda bahati nasibu.
11. Usitunge na kusambaza ujumbe wa maudhi, uzushi, uchochezi.
12. Usisambaze ujumbe wa chuki, maudhi, uchochezi unaopokea.
13. Usitembelee tovuti na blogu za ponografia/ngono.
14. Tunza vifaa unapohifadhi kumbukumbu zako kama vile kompyuta, simu za mkononi, flash disks na DVDs.
15. Ukifanyiwa uhalifu ambapo simu au mtandao vimetumika kufanyia uhalifu huo hilo ni kosa la jinai. Toa taarifa Polisi haraka.
16. Ukipata matatizo kwenye matumizi ya mtandao, wasiliiana na kitengo cha Tanzania Computer Emergency Response Team (TZ-CERT) kwa barua pepe [info@tzcert.go.tz](mailto:info@tzcert.go.tz) au ofisi yoyote ya TCRA.
17. Usipopata ushirikiano wa kutosha kwa mtoa huduma wako katika kutatua tatizo lako wasilisha malalamiko yako TCRA. Unaweza kuwasilisha malalamiko kwa kutuandikia, kufika ofisini Dar Es Salaam au ofisi za Kanda na kupiga simu na kwa kutuma barua pepe - [malalamiko@tcra.go.tz](mailto:malalamiko@tcra.go.tz)





## **UFAFANUZI** KUHUSU HUDUMA YA KUHAMIA MTANDAO MWINGINE BILA KUBADILI NAMBA YA **SIMU YA KIGANJANI**

**T**anzania inatekeleza huduma ya kuhamia mtandao mwingine bila kubadili namba ya simu ya kiganjani, ambapo mtumiaji anabaki na namba yake ya awali iwapo ataamua kuhamia mtandao mwingine wa simu za kiganjani nchini.

### **Nani anaweza kutumia mfumo huu?**

Huduma hii itatumiwa na wateja Tanzania wanaolipia huduma kwanza na wanaolipia huduma baada ya matumizi. Ili kuingia kwenye mfumo huu, laini ya simu ya mtumiaji lazima iwe inatumika, yaani haijafungiwa au kusimamishwa kwa muda.

### **Itagharimu kiasi gani kuhama na namba?**

Hakuna gharama za kuhama na namba. Hata hivyo, kabla ya kuhama itabidi mtumiaji anunue laini mpya ya simu za kiganjani kutoka kwa mtoa huduma mpya.

### **Ni nini kinatakiwa kufanyika?**

Mtumiaji aende kwenye vituo vya mauzo au kwa wakala anayetambuliwa wa mtoa huduma anakotaka kuhamia na kuwaeleza kwamba angependa kuhama na namba yake.

Atatakiwa kujaza fomu ya maombi ambayo ni tamko rasmi kwamba anakubali kuwajibika kwa madeni yoyote ambayo yanatokana na huduma alizokuwa anapata kutoka kwa mtoa huduma wake wa awali.

Atatakiwa kutoa kitambulisho kinachotambulika na simu ya kiganjani na namba anayotaka kubaki nayo. Iwapo ana salio katika akaunti ya pesa mtandao atashauriwa kutoa pesa kabla ya kuhama ili kuepuka usumbufu.

Atatakiwa kutuma meseji yenye neno “PORT” kwenda namba ‘15080’ ambayo ni namba maalum ya kuhama. Baada ya haya atapokea meseji kumjulisha kwamba maombi yake yamepokelewa.

Mtoa huduma mpya atampatia laini mpya.

Katika hali ya kawaida uhamaji utakamilika haraka, mara nyingi siku hiyo hiyo au, iwapo utachelewa sana, ndani ya saa 48 baada ya kukamilisha utaratibu wa maombi. Wakati huo namba ya mtumiaji itakuwa imeshahamishwa kwa mtoa huduma wake mpya na laini yake ya awali haitatumika tena.

Ikifikia hapo, mtumiaji anatakiwa kuweka laini mpya aliyopewa na mtoa huduma wake mpya kwenye simu anayotaka kutumia.

Mchakato umekamilika.

Iwapo mtumiaji hana uhakika wa nini cha kufanya, anaweza kwenda kwa mtoa huduma wake mpya au wakala wake kwa msaada

### **Meseji zitabakia mtumiaji anapohama?**

Meseji ambazo zimetumwa kwa mtumiaji, lakini hazijaingia kwenye simu yake zinaweza kupotea.

Mtumiaji atapoteza meseji za sauti alizokuwa anapata awali na namba za simu alizohifadhi kwenye laini iliyobadilishwa na itabidi kuziingiza upya. Aidha, itabidi afanye utaratibu na mtoa huduma wake kuhusu huduma nyingine alizokuwa anazipata moja kwa moja kutoka kwa mtoa huduma wa awali.

### **Inaruhusiwa kuhama mara ngapi kwa mwaka?**

Mtumiaji anaweza kuhamisha namba yake mara nyingi kadri anavyotaka. Hata hivyo, mtumiaji hataruhusiwa kuhamia kwa mtoa huduma wa tatu au kurejea kwa mtoa huduma wake wa awali ndani ya siku 30 baada ya uhamaji wa kwanza.



Ingawaje watoa huduma wote watumia ujuzi na watakuwa waangalifu katika kutekeleza majukumu yao chini ya mfumo wa uhamaji, hakuna fidia ambayo itatolewa kwa kuchelewa, kuvurugika au kukosekana kwa huduma kutokana na mchakato wa kuhama.

**Iwapo mtumiaji atahama na kupewa laini mpya na zikapita siku 30, je itabidi afuate utaratibu uleule kurudi kwa mtoa huduma wa awali?**

Ndiyo. Kila mara mtumiaji anapotaka kuhama na namba yake, atatakiwa kwenda kwenye ofisi za huduma kwa wateja, kwa wakala wa mtoa huduma au kwa mtoa huduma wa mtandao anaotaka kuhamia kuomba kuhamia mtandao huo. Atahitajika kupewa laini mpya ya simu.

**Iwapo mtumiaji anarejea kwa mtoa huduma wake wa awali, atahitajika kupata laini mpya kutoka kwa mtoa huduma wa awali na hivyo kufanya laini yake ya zamani kutokufanya kazi?**

Mtumiaji atahitajika kupewa laini mpya ya simu kila mara anapohama kwenda kwa mtoa huduma mpya kwani laini yake ya zamani haitaweza kutumika kwenye mtandao mpya.

**Je mtoa huduma wa sasa wa mteja anaweza kujaribu kumshawishi abakie naye wakati akitaka kuhama?**

Hapana. Mtoa huduma wa sasa wa mteja hatakiwi kuwasiliana naye wakati wa mchakato wa kuhama ili kujaribu kumshawishi kubakia kwake. Iwapo hilo litatokea mteja anatakiwa kutoa taarifa kwa mtoa huduma wake mpya.

**Mteja atoe taarifa wapi iwapo mtoa huduma wa mteja atampigia simu au kumsumbua kama njia ya kumtaka arejee kwenye mtandao wake ndani ya siku 30 baada ya kuhama?**

Mteja anatakiwa kutoa taarifa kwa mtoa huduma wake mpya.

**Ni namba zipi zinazoweza kuhamishwa?**

Namba yoyote ya simu za kiganjani inaweza kuhamishwa bila kujali inatumiwa kwa aina gani ya huduma – mfano maongezi, meseji, data, kujua maeneo kijiografia kwa mfumo wa GPS na kadhalika.

**Huduma za kuhama zinapatikana muda gani kila siku?**

Huduma za kuhama zitapatikana wakati maduka, ofisi na maeneo ya mauzo ya mtoa huduma wako mpya vitakapokuwa vimefunguliwa kwa wateja.

**Mteja anaweza kubadili mawazo wakati wa mchakato wa kuhama?**

Anaweza kubadili mawazo wakati wowote kabla ya kutuma meseji ya kuthibitisha kuhama. Mara tu meseji ya kuthibitisha kuhama itakapotumwa, mteja hataweza tena kusimamisha maombi yake ya kuhama na mchakato wa kuhama utaendelea hadi utakapokamilika.

**Mteja atafuatiliaje mwenendo wa maombi yake ya kuhama?**

Atajulishwa kwa njia ya meseji kuhusu mwenendo wa mchakato wa maombi yake ya kuhama.

**Nini kitatokea iwapo maombi ya kuhama yatakataliwa au hayatakamilika?**

Mteja atatakiwa kuwasiliana na mtoa huduma wake mpya kupata ufumbuzi wa tatizo.

**Iwapo mteja anarejea kwa mtoa huduma wake wa awali, atahitajika kupata laini mpya kutoka kwa mtoa huduma wa awali na hivyo kufanya laini yake ya zamani kutokufanya kazi?**

Atahitajika kupewa laini mpya ya simu kila mara anapohama kwenda kwa mtoa huduma mpya kwani laini yake ya zamani haitaweza kutumika kwenye mtandao mpya.

**Mteja atahitajika kulipia laini mpya ya simu?**

Atapewa laini mpya ya simu na mtoa huduma wake mpya ama bila malipo au kwa malipo kutegemea na utaratibu wa mtoa huduma.

**Mteja afanye nini iwapo atakuwa na tatizo au malalamiko?**

Anatakiwa kufuata utaratibu wa kulalamika. Kwanza, awasiliane na mtoa huduma wake mpya ili kupata ufumbuzi. Isipowezekana, au asiporidhika, alalamike kwa Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania.

