

Ulinzi wa Mteja ni nini?

Ulinzi wa mteja upo kutokana na dhana kwamba mteja lazima alindwe dhidi ya matendo ya kibiashara yasiyofaa na yasiyo ya haki. Njia bora ya kumlinda mteja ni kumwezesha kwa kumwelimisha kuhusu haki na wajibu wake na jinsi anavyoweza kutetea haki hizo wakati ambapo zinakiukwa. Ulinzi unahusiana pia na ukuzaji wa stadi, mitazamo na maarifa yanayomwezesha mteja kufanya maamuzi busara na ya kuwajibika.

Mamlaka inamlinda mteja kwa njia gani?

Mamlaka inaweza kutoa ulinzi kwa mteja kwa njia kadha, kama inavyoonyeshwa hapa:

- Kwa kuhakikisha kwamba watoa huduma wote wanatii masharti yaliyowekwa katika leseni zao. Wenye leseni wana masharti fulani ambayo yanaeleza kile ambacho mtoa huduma anaweza kufanya na asichoweza kufanya wakati wa kutoa huduma kwa mteja. Masharti haya yanashughulikia mambo kama vile:
 - ▶ Kiwango cha chini cha ubora wa huduma ambacho wanawez kutoa kwa mteja
 - ▶ Uwekaji bei wa huduma kama hizo
 - ▶ Utaratibu ambao lazima ufuatwe katika utoaji wa huduma kama hizo
 - ▶ Viwango vya kiufundi ambavyo lazima vifikiwe na kudumishwa
 - ▶ Vipimo ambavyo vimewekwa ili kudumisha viwango hivyo
 - ▶ Njia ya kupata usaidizi iliyopo kwa mteja katika hali ambapo huduma haifikii viwango vilivyowekwa na Mamlaka
 - ▶ Misingi ya usimamizi bora kuhusiana na ushindani wa haki ambao wanachama wote wa sekta hii lazima watii

Ni hatua ipi ambayo Mamlaka inaweza kuchukua dhidi ya watoa huduma?

Mamlaka chini ya Sheria ya Habari na Mawasiliano ya 1998 ina mamlaka ya kisheria kutoza faini au kutoa adhabu kwa mtoa huduma yeyote ambaye hafuati masharti yaliyoelezwa na Mamlaka au yanayoelezwa katika sheria na taratibu ziliopo.



Jinsi ya kutoa lalamiko kwa Mamlaka hii?

Ikiwa mteja atapata kwamba pamoja na jitihada zake zote, hawezi kupata usaidizi unaofaa kwa kuhusiana na usuluhishaji wa malalamishi yake kutoka kwa mtoa huduma au muuzaji wa vifaa vya mawasiliano, anaalikwa kuwasiliana na Mamlaka hii.

Mawasiliano ya kwanza yanapaswa kuwa kimaandishi kwa Mkurugenzi Mkuu katika anwani iliyotolewa hapa chini. Itasaidia pia kueleza hali ya tatizo na hatua zilizochukuliwa hadi kufikia hapo - kutoka kwa mteja na kwa kampuni husika. Mawasiliano pia yanapaswa kuambatisha nyaraka zozote zinazohusiana na lalamiko hilo.

Need to Know More?

For further information on the topic or any other aspect of the mobile service operations offered in the market, please contact us on:



Head Office:

CA Centre
P.O. Box 14448
Nairobi 00800
Mobile: 0703 042 000
Email: info@ca.go.ke

CA Western Region Office:

1st Floor, KVDA Plaza
P.O. Box 2346
Eldoret 30100
Mobile: 0703 042 105
Email: wro@ca.go.ke

Coast Region Office:


3rd Floor, NSSF Building
P.O. Box 80141
Mombasa 80100
Mobile: 0703 042 152
Email: cro@ca.go.ke


Central regional office:

Ground Floor, Advocates Plaza
P.O. Box: 134, Nyeri 10100
Mobile: 703 042 181
Email: cero@ca.go.ke

Nyanza regional office:

2nd Floor Lake Basin Mall
P.O. Box: 2016, Kisumu 40100
Mobile: 703 042 130
Email: nro@ca.go.ke

 Communications Authority of Kenya

 @ca_kenya



Disclaimer: While every effort has been made to ensure that the information included in this document is accurate, it is intended ONLY as a guideline towards providing information that would enable consumers make better decisions in the use and purchase of mobile/internet services and should not be regarded as (or used in lieu of) legal advice.

The Communications Authority of Kenya (CA) will not therefore accept any liability for the consequences of the actions taken or decisions made upon the information offered.

Acknowledgements: This brochure was developed as part of the Consumer Education Outreach Programme of the Communications Authority of Kenya.

CA/CPA/CEP/B/08/2020

www.ca.go.ke



Wajibu wa Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya katika Elimu na Ulinzi wa Wateja



Kipeperushi hiki kimetayarishwa kama sehemu ya programu ya elimu katika Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya. Kinatoa habari kuhusu wajibu wa Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya katika ulinzi wa mteja.



Kuhusu Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya

Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya (CA) iliundwa kupitia sheria ya Bunge ili kudhibiti utoaji wa huduma za mawasiliano ya simu, mawasiliano ya redio, barua na usafirishaji wa vifurushi nchini Kenya.

Lengo la Mamlaka hii

Inahakikishwa kwamba utoaji wa huduma nchini Kenya unaendeshwa kwa njia ambayo inatoa faida ya juu kabisa kwa wananchi wa Kenya, kwa uchumi na mazingira kwa ujumla.

Wajibu wa Mamlaka hii

Mamlaka hii imepewa wajibu wa kutoa leseni, usimamizi wa masafa ya redio, uidhinishaji wa aina za vifaa vya mawasiliano, kuhakikisha upataji wa huduma za mawasiliano kwa kila mtu, kuhakikisha muunganisho baina ya mitandao na kudhibiti matozo na vilevile udhibiti wa huduma zote za usafirishaji wa vifurushi.

Mamlaka imepewa wajibu wa kulinda maslahi ya wateja kama inavyohusiana na utoaji wa huduma kama hizo na kuhakikisha kwamba ushindani ufaao baina ya watoa huduma unadumishwa na kuendelezwa. Mamlaka inafanya kazi ili kuhimiza uwekezaji wa kibinafsi katika sekta hii na kuendeleza ufanikishaji wa huduma za usambazaji wa kimataifa.

Elimu ya Mteja

Elimu ya mteja inanua kubadilisha ruwaza za kitabia za mteja, kuanzisha na kuimarisha uwajibikaji wa mteja na kutoa habari za kijumla kuhusu haki za wateja.

Kile ambacho programu ya elimu ya mteja itatoa

Programu hii inawalenga watumiaji wote wa simu za mkono na wa mtandao. Malengo yake ni:

- Kuwawezesha wateja kupata thamani ya juu kwa pesa zao
- Kuwawezesha wateja kuelewa, kufasiri na kuchanganua habari inayotolewa kwao kupitia kwa masoko na hivyo kuwaruhusu kufanya maamuzi ya busara

- Kuendeleza utendaji wa mteja unaowajibika kwa misingi ya upataji wa habari, mahitaji ya kuwa na utafiti wa soko unaowajibika, mahitaji ya uzingativu wa makini kabla ya kununua, uwelewa mkamilifu wa misingi, masharti na udhamini, mahitaji ya uwajibikaji katika usimamizi (kusalia na stakabadi, risiti na thibitisho)
- Kumwelimisha mteja kuhusu haki na wajibu wake wa kimsingi
- Kuwapatia stadi zinazohitajika katika kujadiliana, kulalamika na kusuluhisha matatizo kwa utoshelevu
- Kutoa ushauri kuhusu mahali ambapo ushauri wa kiusaidizi na usuluhishaji wa malalamishi unaweza kupatikana
- Kuwawezesha wateja kuthamini athari pana za kijamii na kiuchumi za maamuzi yao
- Kuendeleza umadhubuti na kuwawezesha wateja kujilinda dhidi ya unyonyaji.

Majukumu la Mamlaka hii

Mamlaka inatekeleza majukumu mbalimbali, baadhi ambayo yameonyeshwa hapa chini:

Kuhakikisha utoaji wa huduma ya kiwango cha juu

Kwa kutaka kuhakikisha kwamba ubora wa huduma unaotolewa kwa wateja unafuatiliwa na uko katika viwango vya juu, mamlaka imewekeza katika mfumo wa kiwango cha juu wa Upimaji na Ufuatiliwa wa Ubora wa Huduma katika mitandao ya simu za mkono.

Kusimamia masafa

Katika kuhakikisha utendaji wa kiwango cha juu cha mafasa ya redio, Mamlaka inafuatilia masafa ya redio ili kuhakikisha kuwa wateja hawapati mwingilio au mvurugo wa huduma.

Teknolojia ya Awamu ya Nne (4G)

Teknolojia ya awamu ya nne (4G) ni mfumo bunifu wa teknolojia ya mawasiliano iliyopo leo. Simu za mkono na mitandao ya awamu ya nne inatoa viwango vya juu vya usambazaji wa data, ongezeko la upana wa kiwango cha usambazaji wa masafa na uwezo ulioongezeka, yote ambayo yanahitajika katika kuwezesha huduma za kiwango kipa cha simu za mkono. Huduma hizi zinajumuisha: ufikiaji wa tovuti, huduma mbalimbali ya vyombo vya habari matumizi ya mitandao ya ulimwengu, habari, maelezo mfululizo ya hali ya hewa, unajimu, mashindano, filamu, utumaji wa ujumbe wa kivideo, na michezo ya mtandaoni. Awamu ya Nne (4G) inatarajiwa kuwezesha matumizi enezi ya komyuta ambapo muunganisho wa wakati mmoja wa mitandao mingi yenye kasi ya juu utatoa upokezaji usio na tatizo katika eneo fulani la kijiografia.

Udhinishaji- aina unaohusu vifaa vya mawasiliano

Mamlaka inawajibika kwa uidhinishaji- aina unaohusu aina zote za vifaa vya kuunganisha mawasiliano ya simu vya hatua ya mwisho (vinavyonuiwa kuunganishwa na mitandao ya mawasiliano ya umma). Mamlaka pia inawajibika katika uidhinishaji- aina wa vifaa vyote vya mawasiliano vinavyonuiwa kutumika nchini Kenya. Uidhinishaji huu unahusika na uzingativu kama vile wa:

- Ufaafu wa vifaa vya uunganishaji wa mitandao iliyopo ya mawasiliano ya umma ili kuhakikisha utendakazi wa kuaminika wa mitandao hii
- Udumishaji wa ubora wa huduma unaokubalika na pia utendaji wa mtandao kutoka mwisho mmoja hadi mwingine wa mitandao yote ya redio na mawasiliano ya simu

- Ulinzi wa umma kwa ujumla dhidi utoaji wa gesi na mionzo haribifu ambayo bila kudhibitiwa inaweza kutolewa na vifaa vyenye hitilafu au vilivyopitwa na wakati
- Ulinzi wa mazingira dhidi ya hatari zinazoweza kutokea kwa sababu ya uwekaji wa vifaa pungufu kwenye mtandao wa kitaifa.

The protection of the environment against the possible dangers that could arise from the installation of sub- standard equipment to the national network.

Utoaji wa elimu ya mteja

Kwa kutaka kuwawezesha wateja, Mamlaka inaendesha mradi wa Programu ya Elimu ya Mteja ya Nyanjani katika nchi nzima kwa nia ya kuwapatia wateja aina mbalimbali za habari na za kisasa kuhusu Udhhibiti wa Matozo

Kwa kutoa 'Uamuzi wa muunganisho baina ya watoa huduma' ambao unabainisha viwango vya muunganisho baina ya watoa huduma kwa mawasiliano ya simu, Mamlaka imekuwa katika mstari wa mbele katika kupunguza kiwango cha ada za mawasiliano ya simu. Mamlaka pia inachapisha jedwali la kiulinganishi la matozo (au miongozo) ambalo ni rahisi kufuata na linalowawezesha wateja kulinganisha na kulingania matozo mbalimbali na ambalo lipo sasa katika wavuti wa Mamlaka www.ca.go.ke



Kanuni ya Utendaji kwa Sekta hii

Mamlaka ilitayarisha Kanuni ya Utendaji ya Matumizi ya Miundombinu ya Mawasiliano nchini Kenya, ambayo inashughulikia masuala ya afya na usalama kuhusiana na miundombinu ya mawasiliano. Hii inawakilisha masuala ya wadau wa sekta hii na aina mbalimbali za vyombo vya kibiashara, vya kiserikali, mashirika yasiyo ya kiserikali na mashirika ya kitaifa na kimataifa.

faida ya wateja na uchumi kwa ujumla.

mambo mbalimbali ya sekta ya mawasiliano. Kupitia kwa Jukwaa la Mteja la Teknolojia ya Habari na Mawasiliano la Kaunti yaani Kikao Kikuu, Mamlaka sasa ina jukwaa la kuwasiliana na wateja katika nchi nzima, ikisikiliza na kushughulikia masuala yao.

Ubunifu na Mabadiliko

Mamlaka imefaulisha mazingira ya kufaa kwa biashara na ambayo yamewezesha ubunifu kama vile majukwaa ya kutuma pesa kwa simu ya mkono. Benki zimetumia ubunifu huu ili kuwahudumia wateja kwa njia bora zaidi. Mashirika ya Akiba na Mikopo na mashirika ya kutoa mikopo pia yanaibuka na programu na majukwaa ambayo wateja wanaweza kupata fedha kwa urahisi.

Uhimizaji wa Ushindani

Mamlaka inasisitiza zaidi mwendelezo wa sekta huria wa mawasiliano nchini Kenya, lengo ambalo liliwekwa na sera ya serikali kwa sekta hii. Kwa hivyo, mamlaka imetoa leseni zaidi kwa watoaji huduma za mtandao na tovuti, na hivyo kuwezesha uteuzi mpana zaidi wa watoa huduma kwa watumiaji. Inatazamiwa kwamba uhimizaji wa ushindani utaendelea kusukuma matozo kupungua kwa