



L E S O T H O  
C O M M U N I C A T I O N S  
A U T H O R I T Y

Mekhoa le methati e  
lokelang ho sebelisoa ke baji  
ho hlahlela boipelaetso

## Lenane la tse kahare

1.0	Selelekela	1
2.0	Tšireletso ea baji	1
3.0	Boikarabello ba baji	2
4.0	Boikarabello ba bafani ba litšebeletso	2
5.0	Mefuta ea lipelaelo tse ka hlahleloang	3
6.0	Mehato e lokelang ho nkuoa ha ho hlahleloa boipelaetso khahlanong le mofani oa litšebeletso	3
7.0	Mehato e lokelang ho nkuoa ha ho hlahleloa boipelaetso khahlanong le setsi sa khaso	5
8.0	Boipelaetso ka tšitiso/kenellano e etsoang maqhubung a khaso	7

## LITLHALOSO

**Moji:** Ho boleloa motho eo ha joale, kapa nakong e fetileng, kapa nakong e tlang, a ka sebelisang litšebeletso tsa likhokahanyo.

**Mofani oa litšebeletso:** K'hamphane/basebeletsi e/ba fanang ka litšebeletso ho lik'hamphane tse ling kapa batho ka bo mong.

**Lefapha la Likhokahanyo:** Lefapha le akarelletsang bohle ba nang le kabelo litšebeletsong tsa likhokahanyo joalo ka bafani ba litšebeletso, baji, litsi tse nang le tumello ea ho hasa melaetsa ka se-ea-le-moea, litsi tse nang le tumello ea ho sebelisa maqhubu a khaso le bohle ba chang-ba-tšola litabeng tsa khaso.

**Lekhotla:** Lekhotla la Taolo ea Likhokahanyo Lesotho.

**Seteishene:** Setsi sa khaso ka se-ea-le-moea kapa ka thelefishene.

## 1.0 SELELEKELA

Sepheo sa tlhaloso ena ea mekhoha le methati e lokelang ho sebelisoa ke baji ha ba hlahlela boipelaetso, ke ho fa baji matla a ho nka bohato khahlanong le mang kapa mang ea fanang ka litšebeliso tsa likhokahanyo tsa boemo bo tlase kapa bo sa khotsofatseng. Taba ea bohlokoa tlhalosong ena, ke ho fa baji tsebo ea ho sebelisana le bafani ba litšebeliso le ho etsa bonnete ba hore baji ba na le mecha ea ho ipelaetsa ka litšebeliso tse sa ba khotsofatseng. Baji ba ka ikopanya le Lekhotla ho ruisoa tsebo empa Lekhotla le ke ke la nka bohato ka pelaelo ea moji ho fihlela ha moji ea joalo a sebelisitse mehato le methati eohle ea ho ipelaetsa ho mofani oa litšebeliso. Boikarabello ba mantlha ba ho rarolla lipelaelo, bo holim'a bafani ba litšebeliso ka ha e le bona ba sebelisanang le baji ka kotloloho.

## 2.0 TŠIRELETSO EA BAJI

Baji ba na le litokelo tse latelang:

- a) Ho sireletsoa khahlanong le litšebeliso tse ba hlokelang toka;
- b) Ho fumana litšebeliso tsa boemo le boleng bo phahameng ka nako, 'me e le litšebeliso tse lokelang lichelete tseo baji ba li lefang;
- c) Ho fumana mangolo a supang mekoloto ea bona ka nako 'me mangolo ao, a hlakile a utloisiseha habonolo;
- d) Ho tseba mecha e raliloeng, ke mofani oa litšebeliso, hore e sebelisoa ke baji ha ba batla ho ipelaetsa khahlanong le mofani eo;
- e) Ho fumana litlhalosetso, tsa litšebeliso, tse tsoang ho mofani oa litšebeliso; le
- f) Ho itlama ka litumellano kapa likonteraka, feela litumellano kapa likonteraka tseo e be tse ngotsoeng ka e 'ngoe ea lipuo tsa molao, eo ba e utloisisang.

### **3.0 BAJI BA NA LE BOIKARABELLO LINTLHENG TSE LATELANG:**

- a) Ho lefa mekoloto ea bona ka nako bakeng sa litšebeletso tseo ba li filoeng;
- b) Ho hlompha le ho ikamahanya le litumellano kapa likonteraka tseo ba li tekenetseng lipakeng tsa bona le bafani ba litšebeletso;
- c) Hore ha ba ipelaetsa, ba tšhetse boipelaetso ba bona ka bopaki; le
- d) Ho hlompha makunutu a baji ba bang ba sebelisang litšebeletso tsa likhokahanyo.

### **4.0 BAFANI BA LITŠEBELETSO BA NA LE BOIKARABELLO LINTLHENG TSE LATELANG:**

Bafani ba litšebeletso ba tlangoa ke lintlha tse latelang:

- a) Ho fa baji kopi ea tumellano kapa konteraka ho tloha ha litšebeletso li qala ho fanoa.
- b) Ho fa moji tlhalosetso ea mekhoha le methati e lokelang ho sebelisoa ho etsa boipelaetso. Bafani ba litšebeletso ba lokela ho fana ka tokomane ea bona ea mekhoha le methati ea ho hlahlala boipelaetso ho moji e mong le e mong ea kopang tokomane eo; kaholimo ho mona, bafani ba litšebeletso ba lokela ho ba le kopi ea tokomane eo websaeteng ea bona. Tokomane ea mekhoha le methati ea ho hlahlala boipelaetso, e lokela ho kenyeletsa le ho lokolisa lintlha tse latelang:
  - i. Mehato e lokelang ho lateloa kapa ho nkuoa ha ho hlahlaleoa boipelaetso;
  - ii. Mehato eo mofani oa litšebeletso a lokelang ho e latela kapa ho e nka ha a arabela kapa ho sebetsana le boipelaetso;
  - iii. Nako e tla nkuoa ho fumana tharollo ea boipelaetso; le
  - iv. Methati ea boipelaetso ha pelaelo e sa sebetsoe ka nako e baliloeng kapa ha moji a sa khotsofala ke qeto e entsoeng

ka boipelaetso ba hae.

- c) Ho fa moji kopi ea tumellano kapa konteraka e ngotsoeng ka puo ea molao eo moji a ikhethetseng eona.

## **5.0 MEFUTA EA LIPELAELO TSE KA HLAHLELOANG**

Lipelaelo tsa baji li ka kenyeletsa tse latelang:

- a) Litaba tse amanang le phano ea litšebeletso joalo ka khokelo, mangolo a mekoloto, liphoso le ho robeha, ho fana ka litšebeletso ka nako, nchafatso ea litumellano kapa likonteraka tsa litšebeletso tse etsoang nako le nako ha li fela, joalo-joalo;
- b) Mananeho a Se-ea-le-moea le a Thelefishene; le
- c) Tšitisano/kenellano ka maqhubu a khaso.

## **6.0 MEHATO E LOKELANG HO NKUOA HA HO HLAHLELOA BOIPELAETSO KHAHLANONG LE MOFANI OA LITŠEBELETSO**

Pele a hlahlela boipelaetso, moji o lokela ho hlahloba lipallo tsa tumellano kapa konteraka eo a e tekenetseng le mofani oa litšebeletso. Boipelaetso khahlanong le bafani ba litšebeletso bo ka etsoa ka mekhahlelo e 'meli e latelang:

- a) Ho hlahlela boipelaetso ho mofani oa litšebeletso; le
- b) Ho hlahlela boipelaetso ho Lekhotla.

**6.1** Ha 'melaeli a hlahlela boipelaetso ho mofani oa litšebeletso, 'melaeli o lokela ho fana ka tse latelang ho thusa mofani oa litšebeletso ho fana ka tharollo e potlakileng:

- a) Lebitso le nomoro ea ak'haonte (account) ea 'melaeli;
- b) Aterese, lifono le mehala tseo 'melaeli a ka fumanoang ho tsona; le
- c) Mofuta oa pelaelo.

'Melaeli o bile o lokela ho boloka hantle likopi tsa tse latelang:

- a) Likopi tsa mangolo ohle a ngollanoeng le mofani oa litšebeletso;
- b) Letsatsi le nako eo boipelaetso bo ileng ba bolelloa mofani oa litšebeletso; le
- c) Lebitso la mosebeletsi ea ileng a sebetsana le boipelaetso, le seo a ileng a tšepisa ho se etsa ho fana ka tharollo mabapi le pelaelo eo.

Haeba pelaelo e sa sebetsoa ka toka kapa ka tsela e khotsofatsang, 'melaeli o lokela ho kopa ho fetisetsoa mothating o kaholimo.

## 6.2 Ha mofani oa litšebeletso a fumana boipelaetso, o lokela ho etsa tse latelang:

- a) A ngole pelaelo a be a efe nomoro 'me nomoro eo e be e fuoe 'melaeli e le hore a tsebe ho e sebelisa ha a ntse a ntšetsa pele boipelaetso ba hae le mofani oa litšebeletso;
- b) A fane ka karabo pele ho feta matsatsi 5 (a tšebetso) a fumane boipelaetso; le
- c) Ho fana ka tharollo pele matsatsi a 20 (a tšebetso) a feta. Haeba ho e-na le khang kamor'a mehato e ngotsoeng kaholimo, ho ka atameloa Lekhotla ho fana ka boeletsi kapa ho hlahlola boipelaetso.

## 6.3 Mokhoa oa ho hlahlola boipelaetso ho Lekhotla khahlanong le mofani oa litšebeletso tsa likhokahanyo.

Boipelaetso bo kenyeletse lintlha tse latelang:

- a) Lebitso, nomoro ea ak'haonte (account) le aterese, lifono le mehala tseo 'melaeli a ka fumanoang ho tsona;
- b) Lebitso la mofani oa litšebeletso le mofuta oa pelaelo;
- c) Letsatsi leo boipelaetso ba pele bo entsoeng ka lona ho mofani oa litšebeletso;

- d) Karabo ea mofani oa litšebeletso holim'a boipelaetso boo;
- e) Mabaka a entseng hore boipelaetso bo fetisetsoe ho Lekhotla;
- f) Bopaki ba mehato e lokelang 'me e ileng ea nkuoa le mofani oa litšebeletso ea amehang ho fumana tharollo ea boipelaetso; le
- g) Tharollo eo 'melaeli a e batlang.

#### 6.4 Ha Lekhotla le fumane boipelaetso, le tla etsa tse latelang:

- a) Ho ngolisa boipelaetso;
- b) Ho hlahloba hore na seo 'melaeli a belaelang ka sona se oela tlas'a boikarabello le matla a Lekhotla. 'Me ha ho le joalo, Lekhotla le tla hlahloba le ho ithuta boipelaetso ba 'melaeli ka botlalo, 'me ha ho lokela, Lekhotla le tla kena lipakeng ka ho kopa mofani oa litšebeletso ho hlahloba boipelaetso bocha ho latela melao ekabang e ea ameha;
- c) Ho fetisetsa boipelaetso ho mofani oa litšebeletso;
- d) Ho fana ka karabo pele matsatsi a 5 (a tšebetso) a feta;
- e) Ho nka matsatsi a sa feteng 20 (a tšebetso) ho hlahloba le ho etsa lipatlisiso ka boipelaetso; le
- f) Ho tsebisa 'melaeli ka qeto ha lipatlisiso li phethetsoe.

### 7.0 MEHATO E LOKELANG HO NKUOA HA HO HLAHLELOA BOIPELAETSO KHAHLANONG LE SETSI SA KHASO

'Mohi kapa momameli a ka hlahlela boipelaetso khahlanong le setsi sa khaso ha e ba pelaelo e itšetlehile ka lipallo tsa mekhoha e amohelehang ea tšebetso (code of practice). Pelaelo ea mofuta oo, e lokela hore e lebisoe pele ho setsi sa khaso se amehang.

Motho a ka hlahlela pelaelo khahlanong le seteishene sefe kapa sefe (sa Se-ea-le-moea kapa Thelefishene) ha e ba seteishene seo se phatlalalitse litaba tse khahlanong le mekhoha e amohelehang ea tšebetso (code of practice). Setsi sa khaso se nkuoa se tlotse mekhoha e amohelehang ea tšebetso ha e ba se phatlalatsa litaba tse latelang:



- a) Tse khahlanong le boitšoaro bo botle le boitlhompho;
- b) Se sebelisa, ntle le mabaka a utloahalang, puo e hlohlontšang litsebe le ho hobosa lintho tse halalelang;
- c) Se thoholetsa le ho rorisa tšebeliso ea likhoka le tlhekefetso;
- d) Se kothaletsa tlolo ea molao kapa ho hlohleletsa meferefere; kapa
- e) Se hlohleletsa kapa ho roteletsa lehleo khahlanong le motho e mong, kapa ka boomo se senya motho e mong lebitso kapa karolo e 'ngoe ea sechaba ka lebaka la 'mala, morabe, naha ea habo, botona kapa botšehali, boemo lenyalong, litšekamelo litabeng tsa thobalano, lilemo tsa hae, bokooa 'meleng kapa kelellong, tumelo kapa bochaba.

7.1 Ha motho a hlahlela boipelaetso ka setsi sa khaso, boipelaetso bo etsoe ka lengolo le lebisitsoeng ho Mookameli oa Seteishene 'me le kenyeletse lintlha tse latelang:

- a) Lebitso, aterese, lifono le mehala tseo 'melaeli a ka fumanoang ho tsona;
- b) Lebitso la lenaneho leo a belaelang ka lona;
- c) Leqhubu kapa setsi seo lenaneho le ileng la hasoa ho sona;
- d) Letsatsi le nako eo lenaneho le ileng la hasoa;
- e) Maemo a amohelehang a khaso ao ho lumeloang hore a robiloe, le bopaki bo tšehetsang boipelaetso boo;
- f) Boipelaetso bo etsoe pele matsatsi a 30 a ka feta khaso eo e entsoe; le
- g) Setsi sa khaso se fua matsatsi a 15 (a tšebetso) ho tloha ha se fumana boipelaetso hore se be se sebelitse se bile se phethetse pelaelo eo.

Ha e ba 'melaeli a sa khotsofatsoa ke karabo kapa ho se karabo eo a e filoeng, a ka fetisetsa boipelaetso ba hae ho Lekhotla pele ho feta matsatsi a 15 (a tšebetso).

## 7.2 Mokhoa oa ho hlahlela pelaelo ho Lekhotla khahlanong le setsi sa khaso.

Ha 'melaeli a hlahlela boipelaetso ho Lekhotla khahlanong le setsi sefe kapa sefe sa khaso, 'melaeli o lokela ho etsa tse latelang:

- a) A fane ka lebitso, aterese, lifono le mehala ea hae ho Lekhotla;
- b) A qhoelle mangolo ohle a amanang le boipelaetso ba hae ao ba a ngollaneng le setsi sa khaso;
- c) A bolelle Lekhotla lebitso la lenaneho le amehang;
- d) A bolele letsatsi le nako eo lenaneho leo le ileng la hasoa; le
- e) Ho supa maemo a amohelehang a khaso a sa lateloang.

## 7.3 Ha Lekhotla le fumane boipelaetso, le tla etsa tse latelang:

- a) Ho ngolisa boipelaetso;
- b) Ho araba pele ho feta matsatsi a 5 (a tšebetso);
- c) Ho hlahlloba hore na seo 'melaeli a belaelang ka sona se oela tlas'a boikarabello le matla a Lekhotla. 'Me ha ho le joalo, Lekhotla le tla hlahlloba le ho ithuta boipelaetso ba 'melaeli kabotlalo, 'me ha ho lokela, Lekhotla le tla kena lipakeng ka ho kopa setsi sa khaso ho hlahlloba boipelaetso bocha se ikamahantse le melao e amehang;
- d) Ho ngolla setsi sa khaso le bile le qhoaella lengolo la boipelaetso le batlang karabo e ngotsoeng kapa/le khatiso ea lenaneho leo ho ipelaetsoang ka lona; le
- e) Ha Lekhotla le se le fumane likarabo tsohle tseo le li hlokanang ho hlahlloba boipelaetso, le tla hlopha karabo le itšetlehile ka Melao. Ha lipatlisiso tsohle li phethetsoe, 'melaeli o tla tsebisoa qeto.

## 8.0 BOIPELAETSO KA TŠITISO/KENELLANO E ETSOANG MAQHUBUNG A KHASO

- a) Lipelaelo tsa mofuta oona, li ka lebisoa ka kotloloho ho Lekhotla

ka fono-fono, e-mail kapa ka ho tlatsa foromo e lokelang ea boipelaetso e fumanoang websaeteng ea Lekhotla.

- b) Ha boipelaetso ba mofuta oo bo fihlile, Lekhotla le tla etsa lipatlisiso 'me le tsebise 'melaeli hang ha tharollo e fumanoe.

## **MOO LEKHOTLA LE SEBELETSANG TENG:**

Lipelaelo tsohle li lebisoe ho:

The Registrar  
Lesotho Communications Authority  
6th Floor Moposo House  
Kingsway Road  
PO Box 15896  
Maseru 100.

### **Lihora tsa Tšebetso:**

08.00 hours – 17.00 hours Mantaha ho isa ho Labohlano

Lifono-fono. + 266 2222 4300 / 5222 1300 / 2232 6784

Fax: +266 2232 6081/ 2231 0984

E-mail: [admin@lca.org.ls](mailto:admin@lca.org.ls)

Web: [www.lca.org.ls](http://www.lca.org.ls).

Lesotho Communications Authority  
6th Floor, Moposo House  
Kingsway Road • P.O. Box 15896 • Maseru 100  
Lesotho.

Tel.: +266 2222 4300 • 5222 1300

Customer care: 2232 6784

Fax: 2231 0984 • 2232 6081

Email: [lca@lca.org.ls](mailto:lca@lca.org.ls).

Website: [www.lca.org.ls](http://www.lca.org.ls)

