

Mekhoa ea Tšireletso ea Baji ba Sebelisang Litšebeletso tsa Likhokahanyo le Tataiso ea ho Hlahlela Litletlebo



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

2022

Contents

Tlhaloso ea Mantsoe a Sebelisitsoeng	0
1. Selelekela.....	1
2. Litokelo tsa Moji le Boikarabello ba Hae	1
2.1 Litokelo tsa Moji	1
2.1.1 Tokelo ea ho fumana tšebeletso	1
2.1.2 Tokelo ea ho fumana litšebeletso tsa boleng	1
2.1.3 Tokelo ea bolokolohi ba khetho	1
2.1.4 Tokelo ea ho fumana konteraka e hlakileng ea tšebeletso	2
2.1.5 Tokelo ea ho lefisoa litšebeletso tsa likhokahanyo ka tsela e nepahetseng	2
2.1.6 Tokelo ea ho ba leseling ka lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo	3
2.1.7 Tokelo ea ho rutoa ka lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo	4
2.1.8 Tokelo ea lekunutu	5
2.1.9 Tokelo ea ho sebeletsoa ka toka le ho se khetholloe	5
2.1.10 Tokelo ea ho sireletsoa tlhekatlhekong ea mebaraka	5
2.1.11 Tokelo ea bophelo bo botle le polokeho	5
2.1.12 Tokelo ea ho tletleba le ho rarolleloa mathata	5
2.1.13 Tokelo ea ho hlahlela tletlebo ho Lekhotla	6
2.2 Boikarabello ba Moji	6
2.2.1 Ho lefa mekoloto ka nako	6
2.2.2 Ho ikamahanya le liphelelo tsa lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo ...	6
2.2.3 Tšebeliso e ntle ea lihlahisoa le litšebeletso	6
2.2.4 Ho hlahlela litletlebo tsa 'nete	6
2.2.5 Ho baballa tikoloho	7
2.2.6 Ho hlonepa litumellano tsa litšebeletso tsa likhokahanyo	7
2.2.7 Ho hlonepa baji ba bang ba litšebeletso tsa likhokahanyo	7
3. Boikarabello ba Bafani ba Litšebeletso.....	7
4. Ho Sebelisa Litšebeletso tsa Likhokahanyo tsa Lesotho Moji a le Machabeng.....	8
5. Mekhoa le Methati ea ho Hlahlela Litletlebo	9
6. Mefuta ea Litletlebo	9
7. Mekhoa le Methati ea ho Hlahlela Litletlebo ho Bafani ba Litšebeletso tsa Likhokahanyo	9
8. Mekhoa le Methati ea ho Hlahlela Litletlebo ho Lekhotla (LCA)	10
9. Mekhoa le Methati ea ho Hlahlela Litletlebo ho Bafani ba Litšebeletso tsa Khaso (Sea-le-Moea le Sea-le-Moea Pono).....	11

10.	Methati le Mekhoa ea ho Hlahlela Litlelebo ho Lekhotlana la Tharollo la Litaba tsa Khaso (BDRP)	12
11.	Liqeto tsa Lekhotla li Ka Fetisetsoa Makhotleng a Molao.....	13
12.	Tlhokomelo le Tšehetso ea Moji.....	13

Tlhaloso ea Mantsoe a Sebelisitsoeng

“**Lekhotla**” ke Lekhotla la Taolo ea Likhokahanyo Lesotho (LCA);

“**Litšebeliso tsa Likhokahanyo**” li mefuta e meraro: likhokahanyo tsa marang-rang le mehala; phatlalatso ea sea-le-moea/sea-le-moea pono; litšebeliso tsa poso le tsa tsamaiso ea thepa e nyane (*courier services*);

Ka “**moji**” ho boleloa motho eo ha joale, kapa nakong e fetileng, kapa nakong e tlang, a ka sebelisang litšebeliso tsa likhokahanyo;

“**Data**” e bolela moea oa marang-rang oo moji a o rekileng hore a kene marang-rang a *internet*;

“**Setlankana sa mokoloto**” se fana ka lethathamo la litefiso tsa litšebeliso tsa likhokahanyo, tseo moji a li fumananeng ho tsoa ho mofani oa litšebeliso;

“**Nako ea mokoloto**” ke nako eo moji a fumaneng litšebeliso tseo a li kolotang ka eona;

“**Ngatana (Bundle)**” ke kakaretso ea moea oa marang-rang (*data*), kapa kakaretso ea metsotso e letsang, kapa kakaretso ea melaetsa e mekhutšoanyane (SMS), eo moji a e rekileng;

“**Tefiso**” e bolela chelete eo mofani oa litšebeliso a e lefisang ho fana ka litšebeliso tsa likhokahanyo;

“**Tletlebo**” ke pontšo ea ho se khotosofale hoa moji ka litšebeliso tsa likhokahanyo;

“**In-bundle-charge/tefiso ea ngatana**” e bolela chelete e eo moji a e lefang ha a rekile ngatana;

“**Mofani oa litšebeliso ea molaong**” ho boleloa motho ea abetsoeng lengolo la tumello ke Lekhotla ho fana ka litšebeliso tsa likhokahanyo;

“**Opt-in/Ho kena ka boikhetlo**” ho bolela ho khetha ho patala litjeo tsa moea o sa tlangoang ngatana ha ngatana (metsotso kapa *data*) e felile kapa e felletsoe ke nako;

“**Opt-out/Ho tsoa ka boikhetlo**” ho bolela ho khetha hore ha ngatana ea hau e felile kapa e felletsoe ke nako, u se patale litjeo tse holimo ho feta tseo u neng u ntse u li patala ha u ntse u letsa ka metsotso kapa u sebelisa moea oa marang-rang of tlangoeng ngatana (*data bundle*);

“**Out-of-bundle charge/tefiso ea moea o sa tlangoang ngatana**” ho boleloa chelete eo moji a e lefisoang ha moea o tlangoeng ngatana o felile, eo ha ngata e fetang chelete eo moji a neng a ntse a lefa ha a ntse a sebelisa ngatana;

“**Mofani oa litšebeliso**” ho boleloa k’hamphani ee nang le tumello ea ho fana ka litšebeliso tsa likhokahanyo;

1. Selelekela

Lekhotla la Taolo ea Likhokahanyo Lesotho (leo tokomaneng ena le bitsoang Lekhotla) ke setsi se ikemetseng se thehiloeng ke 'Muso oa Lesotho ka selemo sa 2000. Mesebetsi ea mantlha ea Lekhotla e hlalositsoe ka har'a molao oa Likhokahanyo oa Nomoro ea. 4 oa selemo sa 2012 (*Communications Act No.4, 2012*). E meng ea mesebetsi ena ke: ho fana ka mangolo a tumello ea tšebetso ho bafani ba litšebeletso tsa likhokahanyo; ho akofisa phano ea litšebeletso e hloakang leeme le hona ka litefiso tse amohelehang; le ho sireletsa bajji ba litšebeletso tsa likhokahanyo.

Lekhotla le etsa tataiso ena ea ho sirelletsa bajji le ipapisitse le khaolo ea 5(1) (c) ea molao oa Likhokahanyo oa selemo sa 2012(*Communications Act No.4, 2012*) le khaolo ea 41(3) ea melaoana ea nomoro ea 77 ea selemo sa 2016 (*Administrative Rules*). Sepheo sa tataiso ena ke ho bona hore bajji ba litšebeletso tsa likhokahanyo Lesotho ba sireletsehile e le hoba ba hlaketsoe ke litokelo le boikarabello ba bona, 'me hape ba hlaketsoe ke boikarabello ba bafani ba litšebeletso. Sepheo se seng sa tataiso ena ke ho thathamisa methati e ka lateloang nakong eo moji a sa khotsofalang ke bosebeletsi boo a bo fumaneng, 'me a hloka ho tletleba.

2. Litokelo tsa Moji le Boikarabello ba Hae

2.1 Litokelo tsa Moji

2.1.1 Tokelo ea ho fumana tšebeletso

Bajji ba na le tokelo ea ho fumana litšebeletso tsa mantlha tsa likhokahanyo. Ka litšebeletso tsa mantlha tsa likhokahanyo ho boleloa ho letsa le ho romella melaetsa, e le ho hokahanya le batho ka marang-rang a mehala. Ho boleloa hape ho romella mangolo ka poso, e leng tšebetso e fanoang ke kantoro ea Poso Lesotho.

2.1.2 Tokelo ea ho fumana litšebeletso tsa boleng

Bajji ba na le tokelo ea ho fumana litšebeletso tsa likhokahanyo tsa boleng bo khotsofatsang, e bile e le tse tšepahalang ho latele chelete eo bajji ba e patetseng ho fumana litšebeletso tseo. Boleng ba litšebeletso tsa likhokahanyo bo fanoang ke mofani oa litšebeletso bo lokela hore bo ipapise le liphelelo tse behilong ke Lekhotla ka hare ho Molaoana oa Boleng ba Litšebeletso (*Lesotho Communications Authority (Quality of Service) Rules*). Boleng ba litšebeletso bo lokela hape ho ipapisa le tšepiso eo mofani oa litšebeletso a e etselitseng moji ha ba ne ba kena tumellanong ea tšebeletso eo.

2.1.3 Tokelo ea bolokolohi ba khetho

Bajji bana le tokelo ea ho ikhethela mofani oa litšebeletso le ho ikhethela lihlahisoa 'moho le litšebeletso tseo ba li hloakang.

2.1.4 Tokelo ea ho fumana konteraka e hlakileng ea tšebeletso

Baji ba na le tokelo ea ho fumantšoa tumellano e ngotsoeng (*konteraka*) ea phano ea litšebeletso. Litumellano tse joalo li tlameha ho ngoloa ka puo e hlakileng, e utloahalang e bileng e utloisisehang ha bobebe. Litumellano tsena li lokela ho ba le litemana tse hlakileng tse hlalosang hore na moji o tsoa joang ka hare ho tumellano ha a ka lakatsa ho tlohella tšebeletso pele *konteraka* e fihla pheletsong.

2.1.5 Tokelo ea ho lefisoa litšebeletso tsa likhokahanyo ka tsela e nepahetseng

2.1.5.1. Baji ba na le tokelo ea ho lefisoa mekoloto ka nako, le ka mokhoa o hlakileng, e bile mokoloto o nepahetse. Setlankana sa mokoloto se lokela ho kenyellelsa tse latelang:

- a) Lebitso la mofani oa litšebeletso;
- b) Litjeo tsa ho letsa kapa tsa moea oa marang-rang (*data*), li kenyellelsa lintlha tse latelang:
 - (i) Letsatsi le nako ea ho letsa;
 - (ii) Nomoro ea mohala e letselitsoeng;
 - (iii) Kakaretso ea nako eo moji a e buileng mohaleng;
 - (iv) Kakaretso ea chelete eo moji a lokelang ho e lefa bakeng sa nako eo moji a e buileng mohaleng;
 - (v) Letsatsi le nako eo moji a hoketseng marang-rang (internet) ka eona;
 - (vi) Nako eo moji a e qetileleng a hoketse marang-rang, le kakaretso ea moea o sebelisitsoeng (ka libaete/*bytes*) nakong e amehang;
 - (vii) Kakaretso ea chelete eo moji a lokelang ho e lefa bakeng sa nako eo moji a neng a hoketse ka marang-rang;

2.1.5.2. Ho qoba litefiso tsa semaka ho baji, bafani ba litšebeletso tsa likhokahanyo ba lokela ho kenya tšebetsong mehato e thibelang hore ha metsotso/*data* e tlanngoeng ngatana e fela kapa e felloa ke nako, moji a se iphumane a se a lefa litjeo tsa moea o sa tlangoang ngatana. Ho thibela phoso ena, bafani ba litšebeletso ba tlameha ho etsa bonnete ba hore:

- a) Ha metsotso kapa *data* (bundles) li feela kapa li felloa ke nako, moji ha a iphumane a se a lefa litefiso tse holimo tse lefshoang nakong eo moji a sa rekang ngatana (bundle).;
- b) Moji o fuoa monyetla oa ho ikhethela ho lefa kapa ho se lefe litjeo tsa moea o sa tlangoang ngatana (out-of-bundle charge) hang ha ngatana eo moji a e rekileng e fela kapa e felloa ke nako. Monyetla ona oa ho ikhethela o tlameha o tsebahale ho tloha ha moji a reka ngatana le nakong eo a ntseng a sebelisa ngatana;

- c) Moji o hlokomelisoa ka tšebeliso ea hae ea ngatana ka ho romelloa molaetsa o mokhutšoanyane (SMS), kapa ka tlhokomeliso ea lentsoe, kapa ka mokhoa o fe kapa o fe oo mofani oa litšebeletso a ka o khethang ho hlokomelisa moji ha a se a sebelisitse halofo (50%) kapa 80% 'moho le 100% ea moea o tlangoeng ngatana;
- d) Moji o fuoa monyetla oa ho reka ngatana e tlatselletsang ha a batla ho etsa joalo;
- e) Moo moji a sa etsang khetho ea ho patala litjeo tsa moea o sa tlangoang ngatana, mofani oa litšebeletso o tlameha ho se lumelle tšebeliso ea moea o sa tlangoang ngatana. Hona ho boelela hore moji a ka se khone ho hokela marang-rang kapa ho letsa kapa hona ho romela melaetsa e mekhutšoanyane (SMS). Moji o tla khona ho etsa tsena ha feela a se a khethile hore o lumela ho sebelisa moea o sa tlangoang ngatana;
- f) Baji ba lefellang moea pele ba o sebelisa (*prepaid customers*) ba na le tokelo ea ho tseba hore na moea oo ba nang le ona o mo kae, nako e fe kapa e fe, ba sa lefe letho ho tseba taba eo;

2.1.5.3. Baji ba lefellang moea pele ba o sebelisa (*prepaid customers*) ba na le tokelo ea ho kopa lethathamo la tšebeliso ea moea oo ba o sebelisitseng, le bontšang lintlha tsohle tse malebana le ho letsa kapa ho romela melaetsa e mekhutšoanyane (SMS) kapa nako eo ba e keneng marang-rang. Moji ea kopileng lethathamo leo o tlameha a le fuoe ke mofani oa litšebeletso pele *matsatsi a mabeli (2) a tšebetso* a fela;

2.1.6 Tokelo ea ho ba leseling ka lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo

- 2.1.6.1. Baji ba na le tokelo ea ho fumana lintlha tse hlakileng, tse felletseng, tse bileng li nepahetseng ka lihlahisoa le litšebelotso tsohle tsoe ba li fuoang ke bafani ba litšebeletso. Hona ho tla thusa baji ho etsa liqeto tse nepahetseng ha ba reka lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo; 'me lintlha tse joalo li lokela hore li kenyelletse bonnyane lintlha tse latelang:
- a) Lipehelo tsohle tsa lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo tseo moji a li rekileng;
 - b) Tlhokomeliso ea lipheto ho tse ka bang teng tumellanong eo moji a keneng ho eona le mofani oa litšebeletso ka litšebeletso kapa lihlahisoa tseo moji a li rekileng; 'me tlhokomeliso ena moji o lokela ho ba leseling la eona pele phethoho tse joalo li ba teng. Tlhokomeliso e joalo e etsoe ka mekhoha e tloaelehileng ea puisano le moji ka mong;
 - c) Tlhokomeliso ka lipheto ho tsa litjeo/litefiso tsa lihlahisoa le litšebeletso tsohle tseo moji a li rekileng; tlhokomeliso ena moji a be leseling la eona pele lipheto ho tse joalo li ka ba teng;

- d) Tlhokomeliso ka methati eo moji a ka e latelang ha a hlahlale tletlebo nakong eo a sa khotsofalang ke litšebeletso tsa likhokahanyo tseo a li fuaong ke mofani oa litšebeletso. Tlhokomeliso e joalo e etsoe ka mekhoha e latelang ke mafapha a fapaneng a litšebeletso tsa likhokahanyo:
- (i) Liea-le-moea li lokela ho etsa phatlalatso ea boitlamo ba ho ikobela lipehelo tsa Tsamaiso ea Bophatlalatsi (*Broadcasting Code*), 'me li fe baji tataiso ea hore na ba etse joang ha eba seea-le-moea se sa ikobele lipehelo tse joalo.
 - (ii) Bafani ba litšebeletso tsa mehala le a marang-rang a likhokahanyo le a liposo kapa thepa e nyane ba lokela ho phatlalatsa methati ea ho tletleba eo moji a tsoanetseng ho e latela ha a sa khotsofala. Phatlalatso e joalo e etsoe nakong eo mofani oa litšebeletso a bapatsang lihlahisoa le litšebeletso tsa hae leqepheng la marang-rang (*website*), kapa maboteng a marang-rang a sechaba (*social media*) le seea-le-moeeng;
- e) Mofani oa litšebeletso o tlameha ho phatlalatsa boleng ba litšebeletso tseo a fanang ka tsona, 'me phatlalatso e joalo e etsoe bonyane makhetlo a mane (4) selemong. Phatlalatso ena e tlameha ho kenyelletsa lipehelo tsa boleng ba litšebeletso tsa marang-rang le mehala tse ka har'a Molaoana oa Boleng Ba Litšebeletso tse Likhokahanyo oa Lekhotla (*Lesotho Communications Authority (Quality of Service) Rules*).

2.1.7 Tokelo ea ho rutoa ka lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo

- 2.1.7.1. Baji ba na le tokelo ea ho fuaa thuto le boeletsi ka litšebeletso tse fanoang ke mofani oa litšebeletso. Thuto ena e bohlokoa ho fa baji tsebo le malebela a tla ba thusa hore e be baji ba leseling. Taba ea mantlha ke hore mofani oa litšebeletso o tlameha ho etsa matšolo a tlhokomeliso a reretsoeng ho ruta baji lintlheng tse kang:
- a) Tšebeliso ea mehala ea thekeng ea morao-rao (*smart phones*) le tšebeliso ea moea oa marang-rang(*data*);
 - b) Tšireletso ea sepakapaka sa marang-rang (*cybersecurity*) le boqhekanyetsi khoebisanong ka marang-rang;
 - c) Lihlahisoa le litšebeletso tsohle tsa likhokahanyo;
 - d) Maemo a boleng ao tšebeletso ao mofani oa litšebeletso a a fihletseng;
- 2.1.7.2. Mofani oa litšebeletso o tlameha ho etsa matšolo a thuto bonyane makhetlo a mane (4) ka selemo, a ruta baji ka lintlha tse thathamisitsoeng serapeng sa 2.1.7.1 ka holimo, le lintlha tse ling tseo baji ba hlokang ho li tseba.

2.1.8 Tokelo ea lekunutu

Baji ba na le tokelo ea hore litaba tsa bona tse kang mabitso a bona, liaterese, linomoro tsa mohala, le lintlha tse ling tseo mofani oa litšebeliso a li tsebang ka bona, li bolokoe ka lekunu. Baji ba lokela ho sireletsoa khahlanong le tšebeliso e seng molaong ea litaba tsena tsa bona; ba lokela hape hore ba sireletsoe khahlanong le melaetsa e sa hlapanyetsoang. Litaba tsa moji tsoe mofani a li tsebang li se phetleloe motho oa boraro ntle le ka tumello ea moji e ngotsoeng kapa ka taelo ea lekhotla la molao kapa ha molao o ka fumana ho hloka hloka.

2.1.9 Tokelo ea ho sebeletsoa ka toka le ho se khetholloe

Baji ba na le tokelo ea ho sebeletsoa ka toka ntle le khethollo ea letho, ke bafani ba litšebeliso, ho sa tsotellehe mohlobo, 'mala, botona/botšehali, tumelo, puo kapa maemo a bona sechabeng. Khethollo e joalo e ka iponahatsa ka tšobotsi ea ho tima moji litšebeliso, ho fana ka tšebeliso ea boleng bo fapaneng ho baji ba lefileng chelete e lekanang, ho lefisa baji litjeo tse fapaneng, kapa hona ho beha litjeo tsa litšebeliso ho ipapisitsoe le bongata ba thepa e tsamaisoang; le mehlala e meng e me ngata eo khetholloe e ka iponahatsang ka eona.

2.1.10 Tokelo ea ho sireletsoa khahlanong le tšebeliso e mpe ea mebaraka

Baji ba na le tokelo ea ho sireletsoa khahlanong le tšebeliso e mpe ea mebaraka e kang nyollo ea lithoko e tsoileng taolong, litumellano/konteraka tseo moji a sitoang ho tsoa ka hare ho tsona, khoebisano e leeme ho kenyelletsa le lipapatso tse thetsang le ho lihela moji le mefuta eohle ea lilekane tse ka etsoang ke bafani ba litšebeliso ho beha litefiso maemong a itseng ele ho tima moji molemo o itseng.

2.1.11 Tokelo ea bophelo bo botle le polokeho

Baji ba na le tokelo ea ho sireletsoa khahlanong le thepa e kotsi ea litšebeliso tsa likhokahanyo e ka behang bophelo le polokeho ea bona kotsing. Bafani ba litšebeliso ba tlameha ho etsa bonnete ba hore thepa ea likhokahanyo e khotsofatsa liphelelo tsa bophelo bo botle le polokeho ho baji.

2.1.12 Tokelo ea ho tletleba le ho rarolleloa mathata

2.1.12.1. Baji ba na le tokelo ea ho tletleba khahlanong le bafani ba tšebeliso 'me lillo tsa bona li be li mameloe joalo ka ha ho boletsoe serapeng sa 2.1.12.5 ka tlaase. Baji ba ka tletleba ka tse latelang le tse ling tse sa thathamisoang mona:

- a) Boleng ba tšebeliso;
- b) Ho lieha ho fumantšoa litšebeliso;
- c) Lithopa tse tsamaeang ka poso joale li senyehile kapa li lahlehile;

- d) Litefiso tsa litšebeletso tse fanoeng;
 - e) Litaba tse phatlalitseeng seea-le-moeeng.
- 2.1.12.2. Ha ba phetha tokelo ea bona ea ho tletleba, baji ba lokela:
- a) ho tseba methati ea ho hlahlela tletlebo eo mofani oa litšebeletso a e beileng;
 - b) ho nka karolo methating eohle ea tharollo ea tletlebo ea hae;
 - c) ho fuoa monyetla oa ho fana ka bopaki le lipaki;
 - d) ho tseba hore na ha moji a ntse a sa khotsofala ka mor'a tharollo; a ka fetisetsa tletlebo ea hae pele ka tsela e feng.
- 2.1.12.3. Baji ba na le tokelo ea ho rarolleloa litletlebo tsa bona ka mokhoa o potlakileng, o hlokang leeme.
- 2.1.12.4. Bafani ba litšebeletso ba lokela ho etsa bonnete ba hore ba na le libaka kapa likantoro tseo baji ba ka eang ho tsona ho ea botsa ka litšebeletso tsa likhokahanyo kapa hona ho hlahlela litletlebo ha ba sa khotsofala.

2.1.13 Tokelo ea ho hlahlela tletlebo ho Lekhotla

Baji ba na le tokelo ea ho hlahlela litletlebo ho Lekhotla La Likhokahanyo, Lesotho (LCA) ka mofani o fe kapa o fe malebana le litaba tse hlahang ka hare ho tataiso ena. Ho feta moo, baji ba na le tokelo ea hore lipotso le litletlebo tsa bona li arabeloe ka pele le ka toka ke Lekhotla.

2.2 Boikarabello ba Moji

2.2.1 Ho lefa mekoloto ka nako

Baji ba na le boikarabello ba ho lefa mekoloto ea bona ea litšebeletso le lihlahisoa tseo ba li sebelisitseng ka nako e beiloeng ke mofani oa litšebeletso.

2.2.2 Ho ikamahanya le lipehelo tsa lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo

Baji ba na le boikarabello ba ho bala le ho utloisisa lipehelo tsohle tsa lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo. Haeba moji a sa hlakeloa ke lipehelo tseo, o lokela ho kopa tlhakisetsa ho mofani oa litšebeletso.

2.2.3 Tšebeliso e ntle ea lihlahisoa le litšebeletso

Baji ba tsoanela ho ela hloko litšebeletso tseo ba li fuoang ba be ba sebelise lihlaisoa le thepa ea likhokahanyo ho ea ka melaoana ea tšebeliso. Ba lokela hape ho sebelisa lihlaisoa le thepa sebakeng sa merero ea tsona eseng ho hong ho fapaneng.

2.2.4 Ho hlahlela litletlebo tsa 'nete

Baji ba na le boikarabello ba ho hlahlela litletlebo tsa 'nete, tse tsoarehang ha ba kopa matšelisano ho bafani ba litšebeletso. Ba lokela hape hore ba fane ka bopaki ba lipelaelo tsa bona tse amanang le lithoto tse posuoeng kapa tse tsamaisitseng ka litšebeletso tsa tsamaiso ea thepa e nyane (*courier services*).

2.2.5 Ho baballa tikoloho

Baji ba tšoanela ho etsa bonnete ba hore ha ba lahla thepa e seng e sa sebetse e tsoang litsing tsa litšebeletso tsa likhokahanyo, ba e lahla ka mokhoa o baballang tikoloho.

2.2.6 Ho hlonepha litumellano tsa litšebeletso tsa likhokahanyo

Baji ba tlameha ho hlonepha le ho ikamahanya le likateng tsa tumellano e lipakeng tsa moji le mofani oa litšebeletso ka linako tsohle.

2.2.7 Ho hlonepha baji ba bang ba litšebeletso tsa likhokahanyo

Baji ba tlameha ho hlomphelela baji ba bang ho sebelisa litšebeletso tsa likhokahanyo ka bolokolohi le lekunutu.

3. Boikarabello ba Bafani ba Litšebeletso

3.1 Bafani ba Litšebeletso ba tlameha:

- 3.1.1. Ho etsa bonnete ba hore baji ba fumana lintlha tsohle malebana le lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo ha bobebe. Lintlha tsena li kenyeletsa liphelelo tsa litšebeletso kapa tsa lihlahisoa, joaloka ka litefiso le boleng ba litšebeletso. Sena se tla thusa baji ho etsa khetho e nepahetseng ha ba reka lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyo. Lintlha tsena li ka phatlatsoa maqhepheng a marang-rang (*websites*) le maboteng a marang-rang a sechaba (*social media pages*), liphephechaneng, le nqa tse ling.
- 3.1.2. Ho se eke baji ho reka lihlahisoa le litšebeletso ka mekhoha e bolotsana, e ka thoko ho molao, e khethollang kapa e qhekanyetsang; eo qetellong e sa tlo tsoela moji molemo.
- 3.1.3. Ho se khaole kapa hona ho emisa phano ea tšebeletso ho moji nakong eo ho ntseng ho etsoa lipatlisiso ka khang ea karoloana ea tefiso haholo ha litefo tse ling tseo e seng karolo ea khang tsona moji a li lefile ka ho nepahala.
- 3.1.4. Ho rala manane-thuto le ho fana ka thuto ka litšebeletso le lihlahisoa tsa likhokahanyo, e le ho hlokomelisa baji ka lintlha tsohle tsa litšebeletso tsa likhokahanyo.
- 3.1.5. Ho tšireletsa makunutu a baji ka ho kenya tšebetsong methati e hlokahalang ho laola polokeho le tšireletso ea litaba tsa baji tse polokelong ea mofani oa litšebeletso.
- 3.1.6. Ho kena litumellanong tsa litšebeletso tsa likhokahanyo le baji ba sebelisa puo ea molao eo moji a ikhethelang eona (Sesotho/Sekhooa). Litumellano tse ngotsoeng fatše, mofani o tlameha ho li ngola ka puo eona eo e moji a ikhethetseng eona, a be a fe moji kopi/kutu ea tumellano eo ho tloha sethathong ha phano ea tšebeletso e simolla.

- 3.1.7. Ho amohela litletlebo tsa baji le ho boloka lintlha tsohle tsa litletlebo tse fihlileng matsohong a bafani ba litšebeletso, ba be ba nehelane ka litletlebo tseo ho Lekhotla ha ba kopuo ho etsa joalo.
- 3.1.8. Ho rala le ho ntlafatsa methati ea ho sebetsana le litletlebo; ba be ba fe baji methati eo, e le ho ba tataisa hore litletlebo li tle li rarolloe ka pele le ka tsela e nang le ponaleto. Tharollo ena ea litletlebo mofani oa litšebeletso a sebelletse ho e fihlela ka mokhoa o sa sokoliseng moji.
- 3.1.9. Ho ba le nomoro ea mohala ea mahala e reretsoeng hore baji bohle (ho kenyelletsa le bao litšebeletso tsa bona li khinnoeng nakoana) ba e letsetse ha ba na le tletlebo kapa ba hloka tlhakisetsa ka lihlahisoa le litšebeletso tsa likhokahanyoa.
- 3.1.10. Ho sireletsa seriti sa poso ka ho etsa bonnete bah ore tsamaiso ea thepa le ka litšebeletso tsa tsamaiso ea thepa e bolokehile, le ho se tsamaiso thepa e seng molaong.

4. Ho Sebelisa Litšebeletso tsa Likhokahanyo tsa Lesotho Moji a le Machabeng

- 4.1 Mofani oa tšebeletso oa setsi sa marang-rang a likhokahanyo o tlameha ho romella molaetsa oa kamohelo ka molaetsa o mokhutšoanyane (SMS) kapa mokhoa o mong ha moji a fihla naheng eo a ilong ho sebelisa litšebeletso tsa likhokahanyo a le ho eona. Molaetsa o totobatse tse latelang:
- a) Lipehelo tsa ho sebelisa litšebeletso tsa likhokahanyo tsa Lesotho moji a le machabeng;
 - b) Litjeo tse amehang ha moji a letsa kapa a letsetsoa, le tsa ho sebelisa moea oa marang-rang le melaetsa e mekhutšoanyane (SMS) a le machabeng;
 - c) Linomoro tseo moji a ka li letsetsang ho kopa thuso ho mofani oa litšebeletso; le
 - d) Leseli le fe kapa le fe le ka thusang moji ho qoba litefiso tseo a sa li lebellang.
- 4.2 Mofani oa litšebeletso tsa likhokahanyo o tlameha ho etsa bonnete ba hore lipehelo tsohle, ho kenyelletsa le tse amanang le ho tšela moea, moea oo moji a nang le ona, le litjeo tse amehang ha moji a sebelitsa mohala oa hae oa Lesotho a le machabeng li:
- a) romelloa moji hang ha moji a etsa khetho ea ho sebelisa mohala oa hae oa thekeng a le ka ntle ho naha.
 - b) tsebisoa moji ka mokhoa o hlakileng le ka puo e bonolo leqepheng la marang-rang (*website*) la mofani oa litšebeletso; li be li fumanehe ka bobebe.

5. Mekhoa le Methati ea ho Hlahlela Litlelebo

- 5.1 Moji ea ikutloang a sitetsoe ke mofani oa litšebeletso o lokela ho hlahlela tletlebo ho mofani oa litšebeletso nakong ea *matsatsi a mashome a robong (90)* ho tloha letsatsing leo tšebeletso e fanoeng ka lona kapa ho ea ka tumellano ea moji le mofani oa litšebeletso.
- 5.2 Moji a ka romella kopi/kutu ea tletlebo ho Lekhotla nokong eo a hlahlelang tletlebo ea hae ho mofani oa litšebeletso, e le ho beha Lekhotla leseling feela ka litaba tsa hae.
- 5.3 Haeba moji a sa khotsofala ke ka tsela eo mofani oa litšebeletso a sebelitseng tletlebo ea hae ka ona, a ka fetisetsa tletlebo e joalo ho Lekhotla.

6. Mefuta ea Litlelebo

Moji a ka tletleba ka lintho tse 'maloa tse amanang le tšebeletso eo a e fumaneng ho mofani oa litšebeletso, 'me tsona li ka kenyelletsa tse latelang:

- 6.1 khokahanyo e seng ea boleng, litefiso tse sa nepahang, ho khaoha hoa tšebeletso ea mehala, ho se fumane litšebeletso ka nako, ho nchafaletsa konteraka u sa fana ka tumello ea hore e nchafatsoe, le tse ling tse ngata tse ka hlahelang moji nakong eo a ntseng a sebelisa litšebeletso tsa mehala;
- 6.2 Litefiso tse sa nepahalang bosebeletsing ba liposo le tsamaiso ea thepa e nyane, poso kapa thepa e lahlehileng, poso kapa thepa e senyehileng, poso kapa thepa e liehileng ho fihla moo e neng e ea teng, le moo mathata a ka bang teng litumellanong tseo moji a keneng ho tsona le mofani oa litšebeletso tsa liposo le tsamaiso ea thepa e nyane;
- 6.3 Litaba tse sa khotsofatseng kapa tse hlohlontšang litsebe tse phatlalatsoang sea-le-moeng (*radio*) le tse bontšoang sea-le-moeng sa pono (*television*).

7. Mekhoa le Methati ea ho Hlahlela Litlelebo ho Bafani ba Litšebeletso tsa Likhokahanyo

- 7.1 Pele ba hlahlela tletlebo, baji ba lokela ho hlahlobisisa lipehelo tsa tšebeletso eo ba e fuoeng, kapa likonteraka tseo ba nang le tsona le mofani oa litšebeletso moo e bang konteraka tse joalo li le teng.
- 7.2 Moji o lokela ho fa mofani oa litšebeletso leseli ka lintho tse latelang ha a hlahlela tletlebo:
 - a) Lebitso la moji, le nomoro ea mohala eo moji a llang ka eona kapa nomoro ea *account* ea moji ea likhokahanyo ha eba moji a e tseba;
 - b) Nomoro ea mohala kapa aterese moo moji a ka letsetsoang teng kapa a fumanoang teng;
 - c) Seo moji a llang ka sona - a hlakise lintlha tsohle, a be a fane ka bopaki moo e bang o na le bona;
 - d) Tharollo eo moji a e lebeletseng.

7.3 Hoba a amohele tletlebo, mofani oa tšebeletso o tlameha ho etsa tse latelang:

- a) A ngolise tletlebo, a e abele nomoro e e hlalohanyang, a be a fane ka nomoro eo e e hlalohanyang ho 'melaeli;
- b) Ha eba tletlebo e amana le moea (*airtime*) o nyametseng kapa chelete e ho lefelloang litšebeletso tsa ho letsa kapa tsa ho kena marang-rang, a rarolle tletlebo eo ka nako e sa feteng *matsatsi a mabeli (2) a tšebetso* ho tloha letsatsing leo a amohetseng tletlebo ka lona. Mofani oa tšebeletso a fane ka tlhaloso ho 'melaeli haeba tletlebo esa rarolleha pele *matsatsi a mabeli (2) a tšebetso* a feta.
- c) Ha eba moji a tletleba ka ho khaoha hoa tšebeletso ea mehala kapa ea marang-rang, a rarolle tletlebo eo ka nako e sa feteng *matsatsi a mabeli (2) a tšebetso*. A fane ka tlhaloso ho 'melaeli ha eba bothata bo e so lokiso e ka nako e lebelletsoeng. Mofani oa litšebeletso ha a lokela ho khaola tšebeletso ea mohala/marang-rang moo ebang moji o tletlibile ka litefiso/chelete eo a e kolotang mofani oa litšebeletso ho fihlela tletlebo eo e rarollotsoe.
- d) A rarolle tletlebo ka nako e sa feteng *matsatsi a mahlano (5) a tšebetso* moo 'melaeli a tlalehileng tšebeletso e liphoso. A fane ka tlhaloso ho 'melaeli haeba tletlebo e sa rarolloa pele *matsatsi a mahlano (5) a tšebetso* a fela.
- e) Ha eba tletlebo e amana le poso/thepa e lahlehileng, e senyehileng kapa e liehileng ho fihla mofani oa litšebeletso tsa tsamaiso ea liposo le lithoto a rarolle tletlebo eo pele *matsatsi a mahlano (5) a tšebetso* a feta, ho qala letsatsing leo a fumaneng tletlebo ka lona. A fane ka tlhaloso ho 'melaeli haeba tletlebo esa rarolloe ka nako e lebelletsoeng.
- f) Litletsebo tsohle li lokela hore li be li rarollotsoe pele *matsatsi a mashome a mabeli (20) a fela*, 'me 'melaeli a hlalose tsoe mabaka a etsang hore tletlebo ea hae e se rarolloe ka nako.

7.4 Ha eba tletleboea moji e sa rarolloa ka tsela e khotsofatsag moji, moji a ka fetisetsa tletlebo eo ea hae ho Lekhotla (LCA).

8. Mekhoa le Methati ea ho Hlahlela Litletsebo ho Lekhotla (LCA)

8.1 Moji o lokela ho fa Lekhotla leseli ka lintlha tse latelang ha a hlahlela tletlebo:

- a) Lebitso la moji, le nomoro ea mohala eo moji a llang ka eona kapa nomoro ea *account* ea moji ea likhokahanyo ha eba moji a e tseba;
- b) Lebitso la mofani oa litšebeletso;
- c) Seo moji a llang ka sona mabapi le tšebeletso eo a e fumaneng ho tsoa ho mofani oa litšebeletso;
- d) Letsatsi leo moji a ileng a hlahlela tletlebo ka lona ho mofani oa litšebeletso le nomoro eo mofani oa litšebeletso a ileng a mo fa eona ha a hlahlela tletlebo (*reference number*);
- e) Mofani oa litšebeletso ka tletlebo eo, moji a ka fana ka bopaki bo joalo.

- f) Tharollo eo moji a e kopang.
- 8.2 Lekhotla (LCA) le tla nka methati e latelang ha le fumana tletlebo ea moji:
- a) Le tla ngolisa tletlebo eo;
 - b) Le hlahloba hore na e feela likateng tsa tletlebo li oela ka har'a matla/meeli ea Lekhotla;
 - c) Le tla hlahloba likateng tsa tletlebo, 'me haeba ho hloka-hala, le ka kopa mofani oa litšebeliso ho hlahloba tletlebo eo, le ipapitse le lipehelo tse amehang tseo mofani oa litšebeliso a lokelang ho li fihlela ha a fana ka litšebeliso;
 - d) Lekhotla le tla etsa bonnete bah ore le fetisetsa tletlebo eo ho mofani oa litšebetso, hore ena a tle a arabe Lekhotla ka tletlebo eo, pele *matsatsi a mararo (3) a tšebetso* a feta;
 - e) Lekhotla le tla arabela moji ka litaba tsa tletlebo ea hae pele *matsatsi a mahlano (5) a tšebetso* a feta;
 - f) Lekhotla le tla sebetsa tletlebo eo ea moji ka nako e sa feteng *matsatsi a mashome a mabeli (20)*, 'me le fane ka tlhaloso ho moji, ha eba tletlebo e sa rarolloa ka nako eo ea *matsatsi a mashome a mabeli (20)*.
 - g) Lekhotla le tla tsebisa moji ka qeto e fihletsoeng ha ho rarolloa tletlo ea hae, hang ha tšea hlahlobo ha hlahlobo e fihlile pheletsong.

9. Mekhoa le Methati ea ho Hlahlela Litletlebo ho Bafani ba Litšebeliso tsa Khaso (Sea-le-Moea le Sea-le-Moea Pono)

- 9.1 Moo 'melaeli a nanag le tletlebo khahlanong le setsi sa khaso, tletlebo e joalo o lokela ho e tobisa ho setsi se amehang ka mongolo.
- 9.2 'Melaeli a ka hlahlela tletlebo khahlanong le setsi sa khaso se phatlalatsang litaba tse ka utloahalang kapa tsa shebahala li le ka thoko ho lipehelo tsa khaso le melaoana ea boitšoaro ka tsela e latelang:
- a) Li utloahala li se na boitšoaro bo botle kapa li utloaha li silafatsa seriti sa motho kapa batho;
 - b) Ho sebelisoa puo e hlohlontšang litsebe, e kenyellelitseng le ho nyefola;
 - c) Li beha litaba tsa thobalano poaneng ka tsela e bohla;
 - d) Li thoholetsa merusu kapa tšollong ea mali;
 - e) Li ka hlohleletsa tlolo ea molao kapa tsa baka mofereferere;
 - f) Li ka hlohleletsa lehloeo kapa tsa senya motho lebitso. Hape le moo li ka rotelletsang lehloeo ho karoloana e ngoe ea sechaba ka lebaka la tse latelang: mohlobo, meetlo, boemo lenyalong, tšekamelo litabeng tsa thobalano, lilemo tsa karoloana eo ea sechaba, bokooa 'meleng kapa kelellong, tumelo kapa bochaba ba karoaloa eo ea Sechaba;
 - g) Li hasa mananeo ka tsela e sa eleng hloko nako eo bana ba mametseng sea-le-moea kapa ba bohileng sea-le-moea pono;
 - h) li hasa maneneo a nkileng lehlakore kapa taba tseo e seng tsa 'nete;

- i) Li hloleha ho hlahisa mahlakore kaofela tabeng ea bohlokoa ka har'a lenaneo le le leng kapa lethathamong la mananeo a latellanang;
 - j) Li kena-kenana le litaba tsa botho ba motho kapa bophelo ba lelapa la motho ka tsela e sa amohelehang ho motho eo.
- 9.3 Tletlebo e ngotsoeng e ka romelloa ho mookameli oa setsi sa khaso 'me e hlakise lintlha tse latelang:
- a) Lebitso ka 'melaeli, nomoro ea mohala le liaterese tsa 'melaeli;
 - b) Lebitso la lenaneo leo 'melaeli a llang ka lona, letsatsi le nako eo lenaneo leo le hasitsoeng ka eona;
 - c) Setsi sa khaso seo lenaneo le hasitsoeng ho sona;
 - d) lipehelo tsa khaso kapa litemana tsa molao tse belaeloang li tlotsoe, le mabaka a tšehetsang tletlebo;
 - e) Tharollo eo 'melaeli a e hloakang.
- 9.4 Setsi sa khaso se lokela ho rarolla tletlebo eo ea 'melaeli pele *matsatsi a leshome le metso e mene (14)* a feta.
- 9.5 Moo 'melaeli a sa khotsofatsoang ke tharollo ea setsi sa khaso, 'melaeli a ka fetisetsa tletlebo ea hae ho Lekhotlana la Litharollo la Litaba tsa Khaso (BDRP) pele ho feta *matsatsi a leshome le metso e mehlano (15)* ho tloha mohla tharollo e fanoeng.

10. Methati le Mekhoa ea ho Hlahlela Litletlebo ho Lekhotlana la Tharollo la Litaba tsa Khaso (BDRP)

- 10.1 Ha 'melaeli a hlahlela tletlebo ho BDRP, a e tobise ho mongoli oa BDRP 'me a hlakise lintlha tse latelang:
- a) Lebitso la 'melaeli, nomoro ea mohala le liaterese tsa 'melaeli;
 - b) Lipuisano tsohle tse amanang le tletlebo, tse bileng teng lipakeng tsa setsi sa khaso se amehang le 'melaeli;
 - c) Lebitso la lenaneo, letsatsi le nako ea lenaneo;
 - d) lipehelo kapa temana tsa molao tseo pelaelo e leng hore li lobuoe;
 - e) Seo 'melaeli a llang ka sona;
 - f) Tharollo eo 'melaeli a e hlokoang.
- 10.2 Hoba a fumane tletlebo, mongoli oa BDRP o tla etsa tse latelang:
- a) O tla ngolisa tletlebo;
 - b) O tla romella tletlebo e ngotsoeng ho setsi sa khaso pele ho feta *matsatsi a mahlano (5)* a tšebetso;
 - c) O tla kopa setsi sa khaso ho fana ka likhatiso tsa lenaneo le amehang le lintlha tse ngotsoeng haeba li le teng, pele *matsatsi a mahlano (5) a tšebetso* a feta ho tloha letsatsing leo tletlebo e hlakilehoeng ka lona.
- 10.3 Hoba Lekhotlana le Tharollo la Litaba tsa Khaso (BDRP) le fumane leseli ka lintlha tse thathamisitsoeng seratsoaneng sa 10.2 ka holimo, Lekhotlana le tla etsa tse latelang:

- a) Le tla mamela mahlakore ka bobeli a tletlebo eo pele *matsatsi a leshome le metso e mehlano (15) a tšebetso* a feta, ho tloha mohlang le fumaneng karabo ea setsi sa khaso.
- b) Le tla fana ka kahlolo ea lona pele *matsatsi a leshome le metso e mehlano (15) a tšebetso* a feta, ho tloha mohlang le mametseng mahlakore a mabeli a taba.
- c) Le tla fetisetsa litletsebo tsohle tseo ho sa fihleloang tharollo ho tsona ho Lekhotla (LCA), le bile le fana ka khotlaetso mabapi le tletlebo eo.

11. Liqeto tsa Lekhotla li Ka Fetisetsoa Makhotleng a Molao

Moji kapa mofani oa litšebeletso ea sa khotsofallang qeto ea Lekhotla (LCA) mabapi le tletlebo e neng e hlahletsoe, a ka lebisa litaba tsa hae makhotleng a molao a teng ka hare ho naha, hore a ilo namoleloa teng.

12. Tlhokomelo le Tšebetso ea Moji

Moji a ka ikopanya le Lekhotla (LCA) ho botsa lipotso kapa ho hlahlela tletlebo ka o mong oa mekhoha e latelang:

- 12.1 A ka letsetse nomoro ea mahala ea Lekhotla (LCA) e leng 101. Nomoro ena e fumaneha lihoreng tsa tšebetso e leng lipakeng tsa 08hr00 le 12hr45, kapa lipakeng tsa 14hr00 le 17hr00, matsatsing a tšebetso.
- 12.2 A ka ngolla Lekhotla ka marang-rang (*email*) ho complaints@lca.org.ls;
- 12.3 A ka romella molaetsa oa *WhatsApp* nomorong ea 6200 2021;
- 12.4 A ka ngolla Lekhotla ho:

Mookameli e Moholo
 Lekhotla la Taolo ea Likhokahanyo, Lesotho
 30 Princess Margaret Road,
 Old Europa,
 Maseru 100, Lesotho

- 12.5 A ka etela likantoro tsa Lekhotla nakong ea lihora tsa tšebetso (08hr00 – 12hr45 le 14hr00 – 17hr00). Likantoro tsa Lekhotla li fumaneha Maseru atereseng e latelang:

30 Princess Margaret Road,
 Old Europa, Maseru.