

Posebni uvjeti zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje

Postavljenje sustava **zaštite od prekomjerne potrošnje** (u daljnjem tekstu **ZoPP**) korisnika JP HT d.d. Mostar (u daljnjem tekstu: HTM) obaveza je HTM-a.

Korisnici su obuhvaćeni ZoPP cijelo vrijeme dok imaju potpisan ugovor s HTM-om u skladu s definiranim procedurom.

ZoPP štiti sve korisnike HT Mostar fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih usluga od generiranja nekontroliranih troškova.

Princip ZoPP korisnika HTM počiva na definiranju **zaštitnih limita** (u daljnjem tekstu **ZL**) potrošnje. ZL potrošnje su definirani iznosi **trenutnog mjesečnog troška korištenja usluge** pri čijem dostizanju se u realnom vremenu pokreću mehanizmi obavijesti korisnika o prekomjernoj potrošnji odnosno pokreću se mehanizmi privremene suspenzije. ZL predstavljaju mehanizam dodatnog osiguranja korisnika od slučajnog generiranja većeg troška za korištenje telekomunikacijskih usluga od uobičajenog mjesečnog prosjeka.

Sustavom ZoPP obuhvaćeni su svi korisnici HT Mostar-a, i stari i novi.

Kategorija novi korisnik dodjeljuje se korisniku koji je izmirio pet ili manje redovitih mjesečnih računa za telekomunikacijske usluge.

Kategorija stari korisnik dodjeljuje se korisniku koji je izmirio šest ili više redovitih mjesečnih računa za telekomunikacijske usluge.

Za usluge **prijenosa podataka u roaming-u** potrošnja korisnika se prati na dnevnom i mjesečnom nivou, a obavijesti korisnicima o prekomjernoj potrošnji vezano za glasovni i podatkovni promet mogu kasniti s obzirom na to da HT Mostar podatke o prometu ostvarenom u roaming-u zaprima od mrežnog operatera čiju mrežu korisnik koristi.

HTM za svakog korisnika definira minimalni prag potrošnje i dva limita.

Minimalni prag potrošnje (u daljnjem tekstu **MPP**) predstavlja iznos trenutnog troška korištenja usluga nakon čijeg dostizanja se pokreću aktivnosti ZoPP-a. Tek nakon što trenutni trošak korištenja usluga korisnika prijeđe vrijednost MPP i vrijednost 1_ZL ili 2_ZL aktiviraju se poruke prema korisnicima ili poduzimaju druge odgovarajuće aktivnosti.

Prvi zaštitni limit (u daljnjem tekstu **1_ZL**) potrošnje je iznos trenutne mjesečne potrošnje pri kojem se korisnik obavještava o neuobičajenom povećanju trenutnog troška korištenja telekomunikacijskih usluga u odnosu za prosjek u zadnja tri mjeseca.

Drugi zaštitni limit (u daljnjem tekstu **2_ZL**) potrošnje je iznos trenutne mjesečne potrošnje kad se korisnik ponovo obavještava o krajnje neuobičajenoj velikoj potrošnji i HTM može obustaviti pružanje određene usluge.

Paket integriranih usluga promatra se jedinstveno, odnosno tretira se kao jedna usluga.

Korisnicima je ostavljena mogućnost da ako žele mogu biti izuzeti iz ovog sustava zaštite. Korisnik se može staviti na **Listu izuzetaka zaštite od prekomjerne potrošnje** (u daljnjem tekstu **LI_ZoPP**).

Opis procedure:

- Korisnik se obavještava da mu je trenutni iznos računa dosegnuo kritičnu vrijednost koja po određenim kategorijama spada u riskantnu skupinu odnosno postoji opravdana sumnja da se može raditi o nekontroliranoj potrošnji,
- Ukoliko trenutni iznos potrošnje i dalje nastavlja rasti, a korisnik nije poduzeo odgovarajuće radnje (nije uplatio prethodno potrošeni iznos) korisnik ide na suspenziju (obustavljanje pružanja određene usluge) ili dobiva drugu poruku (ukoliko je na listi izuzeća),
- Suspenzija podrazumijeva zabranu svih usluga osim dolaznih poziva i dolaznih SMS poruka u HTM mreži. Korisnicima usluga pokretne mreže koji se nalaze u drugoj mreži (roaming) pri suspenziji se onemogućuju svi dolazni i odlazni pozivi, SMS i MMS poruke kao i podatkovni promet.
- Korisnik se ponovo aktivira kad predoči dokaz o podmirenju prethodno potrošenog iznosa računa.

HT Mostar zadržava pravo da izmjeni ove Posebne uvjete o čemu će korisnici biti pravovremeno obaviješteni.

Na sve ono što nije regulirano ovim Posebnim uvjetima, primjenjuju se akti HTM Procedura zaštite od prekomjerne potrošnje i zaštite od zloupotreba korisnika JP HT Mostar i važeći Opći uvjeti korištenja telekomunikacijskih usluga HTM.