

## **Posebni uslovi zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje**

- (1) Posebnim uslovima zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje uređuju se međusobni odnosi između „Mtel“ a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: Mtel) i korisnika mobilne i fiksne telefonije u vezi sa kontrolom potrošnje korisnika (u daljem tekstu: korisnik).
- (2) Mtel kontroliše potrošnju i korišćenje usluga od strane korisnika u svrhu zaštite korisnika.
- (3) Način i kriterijumi zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje se razlikuju u zavisnosti od usluge koju korisnik koristi.

### **Prenos podataka u roaming-u**

- 4) Za usluge prenosa podataka u roaming-u potrošnja korisnika se prati na dnevnom i mjesečnom nivou.
- 5) Mtel će korisniku putem SMS-a poslati obavještenje o potrošnji kada utvrdi da je korisnik prekoračio iznos dnevne potrošnje iznad 100,00 KM, 300,00 KM i 500,00 KM.
- 6) Mtel će korisniku putem SMS-a poslati obavještenje o potrošnji kada utvrdi da je korisnik prekoračio iznos mjesečne, kumulativne potrošnje iznad 100,00 KM, 200,00 KM, 600,00 KM i 1000,00 KM.
- 7) Preduzimanje dodatnih mjera zavisi od toga da li potrošnja prelazi prosječnu mjesečnu visinu potrošnje za uslugu prenosa podataka u roaming-u.
- 8) Korisnici koji prekorače iznos prosječne mjesečne potrošnje, a koji je veći od 100,00 KM, s tim da potrošnja na dnevnom nivou ne prelazi iznos od 300,00 KM ili na mjesečnom nivou ne prelazi iznos od 600,00 KM, biće kontaktirani u cilju dodatnog obavještenja o potrošnji, mogućnosti privremenog isključenja usluge prenosa podataka u roaming-u kao i o načinu ponovnog uključenja usluge nakon izvršenog privremenog isključenja.
- 9) Mtel će korisnika kontaktirati u cilju dodatnog obavještenja i izvršiti privremeno isključenje usluge prenosa podataka u roaming-u, kada utvrdi da potrošnja korisnika prelazi prosječnu mjesečnu visinu potrošnje za uslugu prenosa podataka u roaming-u, i na dnevnom nivou prelazi iznos od 300,00 KM, odnosno, na mjesečnom nivou iznos od 600,00 KM.
- 10) Ponovna aktivacija usluge izvršiće se nakon uplate novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.
- 11) Obavještenje korisnika o prekomjernoj potrošnji može kasniti s obzirom na to da podatke o saobraćaju ostvarenom u roaming-u Mtel zaprima od operatora čiju mrežu korisnik koristi.
- 12) U slučaju da prosječna potrošnja pretplatnika na uslugu prenosa podataka u roaming-u iznosi iznad 600,00 KM na mjesečnom nivou, navedene mjere se primjenjuju kada je potrošnja za 50% viša u odnosu na prosjek.
- 13) U cilju zaštite korisnika koji prvi put zasnivaju pretplatnički odnos, usluga prenosa podataka u roaming-u nije aktivirana u momentu zasnivanja pretplatničkog odnosa. Za korišćenje m:net usluge, usluga prenosa podataka u roaming-u se aktivira bez naknade, na zahtjev korisnika, nakon što korisnik izmiri minimalno šest mjesečnih računa za pružene telekomunikacione usluge. Ukoliko korisnik prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa zahtijeva aktivaciju usluge prenosa podataka u roaming-u, ista će mu biti aktivirana ukoliko uplati predujam u iznosu od 200,00 KM. Za ostale mobilne telekomunikacione usluge, usluga prenosa podataka u roaming-u se korisniku automatski aktivira nakon što korisnik izmiri minimalno tri mjesečna računa za pružene telekomunikacione usluge. Ukoliko korisnik prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa zahtijeva aktivaciju usluge prenosa podataka u

roaming-u, ista će mu biti aktivirana ukoliko uplati predujam u iznosu od 200,00 KM. Navedeno se ne primjenjuje na korisnike Total Group usluge.

### **Mobilna telefonija – ukupna potrošnja**

14) Mtel prati ukupnu potrošnju korisnika na mjesečnom nivou, bez obzira koju vrstu usluge mobilne telefonije koristi.

15) Mtel će obavijestiti nove korisnike mobilne telefonije ukoliko iznos potrošnje u toku obračunskog perioda prelazi iznos od 100,00 KM, odnosno, iznos od 500,00 KM za korisnike Total Group usluge.

16) Novim korisnikom smatra se korisnik koji je prvi put zasnovao pretplatnički odnos za korišćenje usluga mobilne telefonije dok ne izmiri minimalno tri mjesečna računa za navedene usluge.

17) Kada utvrdi da ukupna mjesečna potrošnja novog korisnika prelazi iznos od 200,00 KM, odnosno iznos od 1000,00 KM za korisnike Total Group usluge, Mtel će kontaktirati korisnika u cilju dodatnog obavještenja i izvršiti privremeno isključenje usluge.

18) U slučaju da potrošnja postojećeg korisnika bude 50% viša u odnosu na prosječnu mjesečnu potrošnju, i prelazi iznos od 100,00 KM, Mtel će kontaktirati korisnika u cilju obavještenja i izvršiti privremeno isključenje usluge.

19) Ponovna aktivacija usluge izvršiće se nakon uplate novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

20) Obavještenje korisnika o prekomjernoj potrošnji može kasniti s obzirom na to da podatke o saobraćaju ostvarenom u roaming-u Mtel zaprima od operatora čiju mrežu korisnik koristi.

### **Fiksna telefonija**

21) Mtel će korisnike fiksne telefonije čija ukupna potrošnja u toku obračunskog perioda prelazi iznos od 100,00 KM i predstavlja duplo viši iznos od prosječne mjesečne potrošnje u prethodna tri mjeseca kontaktirati u cilju obavještenja o potrošnji i izvršiti privremeno isključenje određene usluge ili privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme.

22) Ponovna aktivacija usluge/terminalne opreme izvršiće se nakon uplate novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

23) Mtel zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmjeni ove Posebne uslove.