



Procedure o utvrđivanju i uslovima zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje

Postavljanje sistema zaštite od prekomjerne potrošnje (u daljnjem tekstu ZoPP) korisnika haloo d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: „Operater“) obaveza je Operatera.

Korisnici su obuhvaćeni ZoPP sve vrijeme dok imaju potpisan ugovor sa Operaterom u skladu sa definisanom procedurom. ZoPP štiti sve korisnike mobilnih telekomunikacijskih usluga Operatera od generisanja nekontrolisanih troškova.

Princip ZoPP korisnika Operatera počiva na definisanju zaštitnih limita (u daljem tekstu ZL) potrošnje. ZL potrošnje su definisani 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 generisanja većeg troška za korištenje telekomunikacijskih usluga od uobičajenog mjesečnog prosjeka.

Sistemom ZoPP obuhvaćeni su svi korisnici Operatera, 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 promet i promet podataka mogu kasniti s obzirom na to da Operater podatke o prometu ostvarenom u roaming-u zaprima od mrežnog operatera čiju mrežu korisnik koristi.

Operater za svakog korisnika definiše minimalni prag potrošnje i dva limita. Minimalni prag potrošnje (u daljem tekstu MPP) predstavlja iznos trenutnog troška korištenja usluga nakon čijeg dostizanja se pokreću aktivnosti ZoPP-a. Tek nakon što trenutni trošak korištenja usluga korisnika pređe vrijednost MPP i vrijednost prvog ili drugog zaštitnog limita 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 Operater 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 sistema zaštite.

Korisnik se može staviti na Listu izuzetaka zaštite od prekomjerne potrošnje (u daljem tekstu LI_ZoPP).

Opis procedure

- Korisnik se obavještava da mu je trenutni iznos računa dosegno kritičnu vrijednost koja po određenim kategorijama spada u riskantnu skupinu odnosno postoji opravdana sumnja da se može raditi o nekontrolisanoj 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 haloo mreži. Korisnicima usluga koji se nalaze u drugoj mreži (roaming) pri suspenziji se onemogućuju svi dolazni i odlazni pozivi, SMS i MMS poruke kao i prijenos podataka.
- Korisnik se ponovo aktivira kada predoči dokaz o izmirenju prethodno potrošenog iznosa računa.

Operater zadržava pravo da izmjeni ovu proceduru o čemu će korisnici biti pravovremeno obaviješteni.



Na sve ono što nije regulisano ovom procedurom, primjenjuju se Opći uslovi poslovanja operatera haloo d.o.o. Sarajevo, kao i važeći akti Regulatorne agencije za komunikacije BiH.

Ova procedura je usvojena Odlukom Uprave društva haloo d.o.o. Sarajevo, broj D-1-1/26 od 07.01.2026. godine.