



Twilio komentāri par SPRK

lēmuma projektu par numerācijas krāpniecības novēršanas noteikumiem

KONSULTĀCIJU DOKUMENTS

par numerācijas krāpniecības

novēršanas noteikumiem

Twilio pateicas par iespēju sniegt SPRK informāciju saistībā ar lēmuma projektu par numerācijas krāpniecības novēršanas noteikumiem:

https://www.sprk.gov.lv/sites/default/files/editor/ESPD/Faili/Dokumenti/KD_ES__Numeracija_s_krapnieciba_noteikumi_07012021.pdf .

Atbilstība regulatīvajām prasībām un patērētāju aizsardzība ir svarīga gan Twilio, gan tā klientiem. Uzticēšanās ir viena no uzņēmuma pamatvērtībām, un Twilio vēlas sadarboties ar regulatoriem, lai nodrošinātu uzticamas saziņas ekosistēmu. Twilio viedokli par Latvijas noteikumu projektu lielā mērā ietekmē mākoņsaziņas pakalpojumu specifika. Tāpēc pirms detalizētas iedziļināšanās SPRK lēmuma projektā sniedzam skaidrojumu par to, kas ir Twilio un kādus pakalpojumus uzņēmums piedāvā, kā arī par CPaaS (Sakaru platforma kā pakalpojums) nozari kopumā.

Par Twilio

Twilio ir pasaulē vadošais Sakaru platforma kā pakalpojums (CPaaS) nodrošinātājs un ir reģistrēts kā elektronisko sakaru pakalpojumu (ECS) sniedzējs Latvijā. Twilio nodrošina pakalpojumus vairāk nekā 200 000 uzņēmumiem visā pasaulē un katru gadu apstrādā 800 miljardus transakciju starp tiem un to struktūrvienībām. Twilio programmatūra ļauj uzņēmumiem sazināties ar saviem klientiem, izmantojot balss sakarus, teksta īsziņas, ziņojumus vai e-pastus, pateicoties sakaru iespējām, kuras uzņēmumi ir pievienojuši lietojumprogrammās dažādās nozarēs – no finanšu pakalpojumiem un mazumtirdzniecības līdz veselības aprūpei un bezpeļņas organizācijām.

Piemēram, **Netflix** izmanto Twilio pakalpojumus, lai nosūtītu klientiem tādu informāciju par viņu kontiem, kā paroļu atgādinājumus, kā arī nosūtītu viņiem paziņojumus par televīzijas raidījumiem vai filmām, kuras viņiem varētu patikt.

Coca-Cola Enterprises izmanto Twilio, lai nosūtītu ziņojumus tās apkalpošanas komandām, lai tās varētu ātri reaģēt uz pieprasījumiem no restorāniem, veikaliem un



kafejnīcām visā Rietumeiropā, kas nozīmē, ka šie klienti saņems jaunas piegādes vai tehnisko atbalstu pēc iespējas drīz.

Norvēģijas bēgļu padome, globāla nevalstiskā organizācija, kas atbalsta bēgļus visā pasaulē, izmanto Twilio kontaktu centra risinājumu, lai pārietu uz attālināto darbu pandēmijas laikā un nodrošinātu palīdzību un resursus bēgļiem 34 krīzes reģionos.

Twilio arī nodrošina sakarus **Ņujorkas pilsētas kontaktpersonu izsekošanas iniciatīvai**. Pakalpojumi ļauj pilsētas varas iestādēm sazināties ar COVID-19 pacientiem, izglītot tos par vīrusu un identificēt to tuvākās kontaktpersonas, izmantojot to sniegtos ziņojumus. Platforma arī nodrošina uz paziņojumiem balstītu brīdinājumu izsūtīšanu, izmantojot Twilio Voice, SMS, e-pastu vai WhatsApp, lai atgādinātu pacientiem aizpildīt drošas aptaujas par to simptomiem.

Citi mūsu klienti ir Eiropas un starptautiski zīmoli, tādi kā piemēram, ING vai Marks&Spencer. Daudzi Twilio klienti ir arī mazie vai vidējie uzņēmumi. Twilio bezpeļņas nodaļa, Twilio.org, atbalsta labdarības organizācijas, nodrošinot tām nepieciešamos saziņas līdzekļus.

Twilio produktus var izmantot daudzos dažādos veidos, lai atbalstītu plašu pakalpojumu klāstu. Piemēri ir

- **Brīdinājumi un paziņojumi.** Korporatīvie klienti izmanto Twilio pakalpojumus, lai brīdinātu patērētājus par notikušajiem notikumiem, piemēram, ka galdiņš restorānā ir sagatavots, avioreiss ir aizkavējies, paciņa ir nosūtīta vai bankas pārskatījums ir izpildīts. Bezpeļņas organizācijas izmanto šo funkcionalitāti, lai nosūtītu atgādinājumus par vizītēm pie ārsta, brīdinājumus par ārkārtas laika apstākļiem un ziņojumus par notikumiem skolā.
- **Klientu kontaktcentri.** Ar Twilio pakalpojumiem klientu apkalpošanas nodaļām ir pieejamas balss, ziņojumu, e-pastu un video iespējas, ko var vienkārši apvienot vienā sistēmā, netērējot lielus līdzekļus fiziskai infrastruktūrai. Tas ļauj aizstāt vēsturiskās sistēmas, piemēram, komutatoru veida darbību, ar labākām un efektīvākām sistēmām, kas rada jaunus sakaru kanālus.
- **Lietotāju drošība.** Twilio pakalpojumi tiek izmantoti, lai pārbaudītu lietotāja identitāti ar divu faktoru autentifikāciju pirms pieteikšanās vai apstiprinot darījumus lietojumprogrammas darbplūsmā. Tas pievieno papildu drošības līmeni jebkuram pielietojumam.

Daži Twilio pakalpojumi izmanto tādas tehnoloģijas kā mākslīgais intelekts un mašīnmācīšanās. Šīs tehnoloģijas var palīdzēt patērētājiem saņemt palīdzību no uzņēmumiem ātrāk un palīdz uzņēmumiem labāk apkalpot savus klientus ļaujot sazināties ar tiem vairākos saziņas kanālus.

CPaaS loma inovāciju un telekomunikāciju nozares attīstības virzībā

Twilio ir CPaaS nozares daļa. CPaaS uzņēmumi, tādi kā Twilio, nodrošina uzņēmumiem platformas, lai vienkārši pievienotu reāllaika komunikāciju funkcijas (piemēram, balss, SMS, tērēšanas un e-pastus) paši savām lietojumprogrammām. CPaaS nodrošinātāji izmanto mākoņpakalpojumu bāzes programmatūras tradicionālajam sakaru aprīkojumam. Tie arī



iespējo savienojamību ar tālruņu sakaru ekosistēmu un sakaru pakalpojumu sniegšanu, no kuriem daži ir telekomunikāciju pakalpojumi.

Uzņēmumi, kas izmanto CPaaS pakalpojumus parasti izmanto programmatūru, lai iekļautu telekomunikāciju iespējas paši savā uzņēmējdarbībā. Tādi CPaaS nodrošinātāji kā Twilio padara pieejamas lietotņu programmēšanas saskarnes (API) un programmatūras rīkus, kas atvieglo uzņēmumiem CPaaS pakalpojumu izmantošanu. Būtībā tie nodrošina saviem klientiem programmatūras veidošanas blokus, kas ļauj uzņēmumiem integrēt sakaru iespējas savā uzņēmējdarbībā bez nepieciešamības pēc speciālistu programmēšanas prasmēm vai telekomunikāciju padziļinātas pārzināšanas. Šādi klienti spēj fokusēties uz savu pamatdarbību, nevis tērēt laiku, naudu un pūles, lai padziļināti apgūtu sakaru tehnoloģijas.

CPaaS risinājumi interesē korporatīvos klientus, jo šie risinājumi sniedz uzņēmumiem vairāk iespēju un plašāku elastīgumu veidos, kādos tie sazinās ar saviem klientiem. CPaaS pakalpojumus var izmantot, lai sazinātos ar saviem klientiem, izmantojot balss zvanus, SMS, tērzēšanas robotus u. tml. Tas sniedz uzņēmējiem elastīgumu saziņā ar saviem klientiem, izmantojot veidus, kas tiem strādā vislabāk un ļauj ātri pievienot jaunus saziņas kanālus, lai saglabātu sasaisti ar saviem klientiem. Uzņēmumi var eksperimentēt ar dažādiem saziņas kanāliem un būvēt un izvērst visveiksmīgākos risinājumus.

Twilio loma krāpniecības un surogātpasta novēršanā un uzticamas telekomunikāciju ekosistēmas nodrošināšanā

Twilio apsveic SPRK nodomu skaidrot piemērojamos noteikumus, lai aizsargātu patērētājus no krāpniecības un surogātpasta, vienlaikus nodrošinot elastīgu tālruņa numuru lietošanu. Kā globāla mēroga uzticamu sakaru nodrošinātājs, Twilio nopietni uztver draudus, ko krāpnieciski zvani rada klientiem un sabiedrībai kopumā, un aktīvi piedalās cīņā pret ļaunprātīgu rīcību, kas rada šādus zvanus. Twilio, piemēram, ir ieviesis vairākus drošības pasākumus, kas novērš pretlikumīgo krāpniecības zvanu veikšanu, izmantojot Twilio pakalpojumus, tostarp:

- pieprasot klientam apliecinājumu, ka tam ir tiesības izmantot tālruņa numuru, pirms atļauj klientam izmantot numuru kā zvanītāja līnijas identifikāciju (**ZLI**), veicot zvanus izmantojot Twilio pakalpojumus;
- atspējojot zvanus uz augsta krāpniecības riska galamērķiem, kas tiek reti izmantoti likumīgiem mērķiem, to veicot ar ģeogrāfisku atļauju sistēmu; ieviešot Twilio Pakalpojumu sniegšanas nosacījumos un Atļautās izmantošanas politikā stingrus aizliegumus pret Twilio pakalpojumu izmantošanu „*saistībā ar saistībā ar negribētu, nevēlamu vai uzmācīgu saziņu (komerciālu vai cita veida), ieskaitot, bet neaprobežojoties ar tālruņa zvaniem, SMS vai MMS ziņām, tērzēšanu, balss pastu, video vai faksiem.*”

Papildu aizsardzībai Twilio tāpat neatbalsta ZLI norādīšanu starptautiskajiem numuriem.

Iesaistoties krāpniecības un surogātpasta apkarošanā Twilio ir Telekomunikācijas nozares risinājumu alianses (Alliance of Telecommunications Industry Solutions (ATIS)) valdē un ir



līdzpriekšsēdētājs Robotizēto zvanu un komunikāciju ID viltojumu novēršanas grupā, kura koordinē darbu STIR/SHAKEN protokola ieviešanai Amerikas Savienotajās Valstīs. STIR/SHAKEN mērķis ir ieviest sistēmu digitālai zvanu parakstīšanai un pārbaudei, ļaujot gala lietotājam būt pārliecinātam, ka redzamā zvanītāja identifikācijas informācija ir pārbaudīta. Šī pieeja var palīdzēt veidot uzticību telekomunikācijām un apgrūtināt ļaunprātīgu darbību veikšanu, izmantojot telekomunikāciju pakalpojumus krāpniecības veikšanai. Twilio atbalsta viedokli par nepieciešamību ieviest STIR/SHAKEN arī Eiropā.

Twilio viedoklis par projektu Latvijas numerācijas krāpniecības novēršanas noteikumiem

Lai gan Twilio apsveic SPRK iniciatīvu definēt un aizliegt krāpnieciskus zvanus, daži no noteikumiem rada risku kļūdaini definēt likumīgus automatizētus zvanus kā krāpnieciskus. Twilio saprot grūtības atšķirt likumīgu un pretlikumīgu numuru lietošanu gadījumos, kad raksturlielumi ir vienādi. Niansētu pieeju šādas atšķirības noteikšanai nesen ir publicējis Austrālijas regulators, un Twilio iesaka SPRK izvērtēt, vai kādus no šiem noteikumiem varētu izmantot Latvijas noteikumos:

https://www.commsalliance.com.au/data/assets/pdf_file/0015/72150/C661_2020.pdf un <https://www.acma.gov.au/articles/2020-12/new-rules-detect-trace-and-block-scam-calls>.

Austrālija, piemēram, atzīst, ka likumīgiem tālruņa zvaniem (tostarp pārdošanai pa tālruni) arī var būt tādi paši tehniskie raksturlielumi kā krāpnieciskajiem zvaniem, tāpēc nepieciešami papildu pierādījumi krāpniecisko zvanu identificēšanai. Pēc viņu domām, papildu pierādījumi var būt:

- neparasti augsts plūsmas apjoms no maksas pakalpojuma, kas parasti nerada šādu plūsmas apjomu parastai šī pakalpojuma lietošanai
- klientu sūdzību saņemšana par tālruņa zvaniem, kuros šķietami cenšas iegūt informāciju ar nolūku veikt krāpniecību, vai kuru laikā patērētājs ir ticis apkrāpts;
- klienta sūdzības, ka viņu A klases numurs ir ticis pakļauts ZLI viltošanai;
- sūdzības atbilstošām valsts iestādēm par konkrēta A klases ZLI izmantošanu krāpnieciskiem zvaniem; un
- uzrādītā zvanītāja numura informācija ir nederīga, vai kā A klases ZLI norādītais numurs ir derīgs, bet ir notikusi ZLI viltošana.

Twilio īpaši iesaka precizējumus šādos noteikumos:

2.1. pants. *Pilnīga vai daļēja izsaucošā numura izmaiņšana, izņemot, ja pamatformātā saņemtam numuram pievieno valsts kodu, kas piešķirts atbilstoši starptautiskajiem tiesību aktiem;*

- Twilio atbalsta skaidru nošķiršanu starp likumīgu starpniekpakalpojumu izmantošanu, kurai jābūt skaidri atļautai regulatīvajā ietvarā, un nelikumīgu ZLI viltošanu, kas veikta krāpniecības un ļaunprātīgos nolūkos. 2.1. pants, savukārt, apdraud likumīgu starpniekpakalpojumu nodrošināšanu, kas ir it īpaši attiecināma uz pakalpojumiem, kas saistīti ar klientu un personāla privātuma aizsardzību.
- Twilio piedāvā pakalpojumu ar nosaukumu Proxy, kas noteiktos apstākļos ļauj gala lietotājam uzrādīt citu tālruņa numuru. Proxy ļauj Twilio klientiem un gala lietotājam

izveidot uzticamu saziņas veidu gadījumos, kad tie nevēlas norādīt privātu informāciju, piemēram savu tālruņa numuru. Šādos gadījumos gala lietotājs norāda starpnieknumuru, lai tiktu likumīgi pārstāvēts ar citu tālruņa numuru, kas, piemēram, ir piesaistīts viņa darba devējam. Piemēri ietver gadījumus, kad citi tālruņa numuri, kas nav personīgie, tiek norādīti saziņā starp ārstiem un ārstu pacientiem, šoferiem un klientiem kopbraukšanas vietnēs, ziņojumos no veselības aprūpes pakalpojumiem uz mājas tālruņiem.

- Twilio Proxy darbojas līdzīgi zvanu pārsūtīšanas pakalpojumam. Twilio izmantošanas piemēri ietver:
 - Piegādes uzņēmumi izmanto Twilio Proxy, lai ļautu piegādes personālam sazināties ar klientu, piemēram, lai noskaidrotu pareizu piegādes adresi. Šajā gadījumā starpnieknumurs personīgajām ierīcēm gan piegādes darbiniekam, gan saņēmējam aizsargā to privātumu, vienlaikus ļaujot saņēmējam zināt, ka ar viņiem sazinās piegādes uzņēmums.
 - Braukšanas koplietošanas uzņēmumi izmanto Proxy tieši tādām pašām nolūkam – lai nodrošinātu saziņu starp šoferiem un braucējiem, lai ļautu tiem sazināties, ja nepieciešams vienam otru atrast, vienlaikus aizsargājot to personīgo kontaktinformāciju.
 - Labdarības organizācijas, kas uztur krīzes tālruņus tādām problēmām kā vardarbība mājās vai vardarbība pret bērniem. Šīm organizācijām ir likumīga nepieciešamība izmantot starpnieknumuru, jo upuri, kas sazinās ar šīm organizācijām, nevēlas atstāt savas saziņas ierakstus, jo tas var viņus apdraudēt, ja varmāka piekļūst viņu zvanu sarakstiem.
 - Citas labdarības organizācijas izmanto starpnieknumurus, lai aizsargātu savu darbinieku, brīvprātīgo un gala lietotāju konfidencialitāti un drošību. Piemēram, AgeUK izmanto Proxy, lai sasaistītu izolētus vecos cilvēkus ar brīvprātīgajiem tālruņu sarunu nodrošināšanai. Katru nedēļu tiek veiktas vairāk nekā 10 000 sarunas.
- Sabiedriskajos pakalpojumos un ekonomikā Eiropā un visā pasaulē pašlaik notiek strauja digitālā transformācija, reaģējot uz COVID-19 pandēmijas ietekmi. Šī paātrinātā pāreja uz tiešsaistes un digitālo saziņu ietvers vēl vairāk lietojumprogrammu, kurām būs nepieciešama starpnieknumuru izmantošana. Paredzams, ka starpnieknumuru izmantošana palielināsies, sabiedriskajām pārvaldēm un uzņēmumiem meklējot vislabākos un visefektīvākos veidus, lai kopumā sazinātos ar sabiedrību.

Pamatojoties uz iepriekš norādītajiem apsvērumiem, Twilio lūdz SPRK veikt izmaiņas tās piedāvātajā 2.1. pantā, izsakot to šādā redakcijā:

pilnīga vai daļēja izsaucošā numura izmainīšana, kas veikta krāpniecības veikšanas vai nevēlamu zvanu veikšanas un ziņojumu nosūtīšanas nolūkos (piemēram, robotizētie zvani, klusējošie vai atceltie zvani ar nolūku izraisīt atzvanīšanu uz paaugstinātās maksas numuriem, utt.), izņemot, ja pamatformātā saņemtam

numuram pievieno valsts kodu, kas piešķirts saskaņā ar starptautiskajiem tiesību aktiem;

Šis ieteiktās izmaiņas mērķis ir aizliegt tikai nelikumīgu ZLI viltošanu, vienlaikus aizsargājot likumīgas izmantošanas gadījumus, kas līdzīgi tiem, kurus atbalsta Twilio.

2.9.6-2.9.9. panti:

2.9.6. no numura veikto izsaukumu vai nosūtīto īsziņu skaits vairākkārtīgi pārsniedz uz numuru saņemto izsaukumu vai īsziņu skaitu;

2.9.7. uz numuru saņemto izsaukumu vai īsziņu skaits vairākkārtīgi pārsniedz no numura veikto izsaukumu vai nosūtīto īsziņu skaitu;

2.9.8. izsaukums ir veikts vai saņemts uz vai no numura, kuram ir noteikts lietošanas ierobežojums – iespēja tikai veikt izsaukumu vai iespēja tikai saņemt izsaukumu;

2.9.9. īsziņa ir nosūtīta vai saņemta uz vai no numura, kuram ir noteikts lietošanas ierobežojums – iespēja tikai nosūtīt īsziņu vai iespēja tikai saņemt īsziņu

- Daži pielietojumi ietver likumīgu tālruņa zvanu vai ziņojumu nosūtīšanas praksi, neskatoties uz to, ka tiek veikti tikai ienākušie vai izejošie zvani. Šis ir konkrēts gadījums plūsmas lietojumprogramma – persona (A2P – application to person) vai ienākošo zvanu centriem, kuros tiek pieņemti zvani, bet, kopumā, nenotiek zvanu veikšana. Šie punkti ietekmētu tādas pakalpojumus kā brīdinājumus un paziņojumus (kā minēts ievada piezīmēs par nozari, piemēram, lai brīdinātu patērētāju, kad restorāna galdīņš ir sagatavots, avioreiss tiek aizkavēts, paciņa ir nosūtīta vai bankas pārskaitījums ir veikts, vai paziņojumus par ārstniecības apmeklējumiem) vai lietotāju drošības pakalpojumus, piemēram, divu faktoru autentifikācija, kuru izmanto daudzas bankas. Tas it īpaši rada bažas 2.9.6 un 2.9.7. pantos.
- Līdz galam nav skaidri 2.9.8 un 2.9.9. panti, un Twilio atzīst, ka tulkojums var būt maldinošs: gadījumos, kad abonēšanas pakalpojums neparedz ierobežojumus numura izmantošanai, kas ierobežo izmantošanu tikai ienākošajiem vai tikai izejošajiem zvaniem un ziņojumiem, Twilio iesaka SPRK ņemt vērā šos gadījumus un izslēgt tos no krāpniecības definīcijas.

Pamatojoties uz iepriekš minētajiem apsvērumiem, Twilio lūdz SPRK veikt izmaiņas tās piedāvātajos 2.9.7-2.9.9. pantos, izsakot tos šādā redakcijā:

2.9.7. uz numuru saņemto izsaukumu vai īsziņu skaits vairākkārtīgi pārsniedz no numura veikto izsaukumu vai nosūtīto īsziņu skaitu; un ir apstiprināts, ka izsaukumi un īsziņas ir izmantotas krāpniecības veikšanai vai nevēlamu zvanu vai īsziņu veikšanai;

2.9.8. izsaukums ir veikts vai saņemts uz vai no numura, kuram ir noteikts lietošanas ierobežojums—~~iespēja tikai veikt izsaukumu vai iespēja tikai saņemt izsaukumu;~~

2.9.9. īsziņa ir nosūtīta vai saņemta uz vai no numura, kuram ir noteikts lietošanas ierobežojums—~~iespēja tikai nosūtīt īsziņu vai iespēja tikai saņemt īsziņu;~~

Ieteikto izmaiņu mērķis ir aizliegt vienīgi izsaukumus uz/no numuriem ar ierobežojumu, vienlaikus atļaujot likumīgus izmantošanas gadījumus, kuros pastāv tikai ienākošie vai izejošie izsaukumi, līdzīgi kā pielietojumos, ko atbalsta Twilio.

2.9.16. pants izsaukumi no nacionāliem numuriem tiek saņemti no ārvalsts komersantaelektronisko sakaru tīkla.

- Mums līdz galam nav skaidra atšķirība starp 2.2. un 2.9.16. pantiem. Kamēr 2.2. pantā tiek pieprasīts, lai izsaukumi tiktu veikti vai izmantoti Latvijas elektronisko sakaru tīklā, izņemot viesabonēšanu un numura eksteritoriālu izmantošanu, 2.9.16. pantā, šķiet, ka tiek aizliegta vietējās plūsmas maršrutēšana caur jebkuru starptautisku tīklu.
- Twilio ir informēts, ka Latvijai ir īpašs izaicinājums nodrošināt, ka Latvijas numuri netiek izmantoti ārpus tās jurisdikcijas. Tomēr dažos lietošanas gadījumos, it īpaši uzņēmumiem, kas darbojas globāli, var būt nepieciešama ienākošās plūsmas maršrutēšana no kaimiņu valstīm. Piemēram, klienti ar fizisku klātbūtni preču vai pakalpojumu pārdošanai un tāpēc piemēroti Latvijas numuru izmantošanai var centralizēt savas zvanu centra funkcijas citā valstī. Mēs iesakām SPRK atzīt šādus izmantošanas gadījumus un izslēgt tos no krāpniecisko izsaukumu definīcijas.

Pamatojoties uz iepriekš norādītajiem apsvērumiem, Twilio lūdz SPRK izskatīt iespēju izslēgt 2.9.16. pantu.

Pastāv arī bažas, ka šāda veida visaptveroši aizliegumi nebūs atbilstoši Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) noteikumiem par brīvību veikt uzņēmējdarbību un brīvību sniegt pakalpojumus, kas izklāstīti 26. pantā (iekšējais tirgus), no 49. līdz 55. pantam (uzņēmējdarbība) un no 56. līdz 62. pantam (pakalpojumi).

Šīs piedāvātās dzēšanas mērķis ir aizsargāt likumīgus lietošanas gadījumus, kuri tiktu aizliegti ar nepamatoti plašu aizliegumu.

4. pants. Komersants iesniegumu par iespējamo krāpniecību (turpmāk – iesniegums), kurai nepieciešama izvērtēšana, kopā ar iespējamās krāpniecības noslodzes datiem un informāciju par maršrutēšanas pārtraukšanu iesniedz Regulatoram 10 darbdienu laikā no iespējamās krāpniecības konstatēšanas brīža, nosūtot to rakstveidā vai uz elektroniskā pasta adresi sprk@sprk.gov.lv.

5. pants. Komersants informāciju par iespējamo krāpniecību, kurai nav nepieciešama izvērtēšana, 10 darbdienu laikā no iespējamās krāpniecības konstatēšanas brīža nosūta Regulatoram uz elektroniskā pasta adresi fraud@sprk.gov.lv.

- Twilio iesaka precizēt, ko ietver krāpniecība, kurai nepieciešama izvērtēšana (4. pants), un ko ietver krāpniecība, kurai nav nepieciešama izvērtēšana (5. pants). Pašreizējais formulējums nostāda uzņēmumus juridiskas nenoteiktības situācijā, un ar to saistīts nepārprotams risks par uzņēmumiem, kas veic darbību pret gadījumiem, ko tie uzskata kā krāpniecību, kurai nav nepieciešama izvērtēšana, bet kura faktiski ir likumīgs izmantošanas gadījums. Skaidri nenosakot atšķirību starp abiem gadījumiem SPRK riskē, ka sakaru tīklu operatori rīkosies nekonekventā un potenciāli neatbilstošā veidā. Skaidra dažādu iespējamo krāpniecības gadījumu definēšana palīdzētu uzņēmumiem gūt skaidrību par to, kādos gadījumos ir nepieciešama izmeklēšana, un samazinātu nekonekventas un neatbilstošas operatoru darbības risku. Ja šāds skaidrojums nav iespējams, Twilio iesaka izslēgt 5. pantu.

Pamatojoties uz iepriekš norādītajiem apsvērumiem, Twilio lūdz SPRK veikt izmaiņas tās piedāvātajā 4. panta redakcijā un izslēgt 5. pantu, izsakot tos šādā redakcijā:

4. pants. Komersants iesniegumu par iespējamo krāpniecību (turpmāk – iesniegums), ~~kurai nepieciešama izvērtēšana~~, kopā ar iespējamās krāpniecības noslodzes datiem un informāciju par maršrutēšanas pārtraukšanu iesniedz Regulatoram 10 darbdienu laikā no iespējamās krāpniecības konstatēšanas brīža, nosūtot to rakstveidā vai uz elektroniskā pasta adresi sprk@sprk.gov.lv.

~~**5. pants. Komersants informāciju par iespējamo krāpniecību, kurai nav nepieciešama izvērtēšana, 10 darbdienu laikā no iespējamās krāpniecības konstatēšanas brīža nosūta Regulatoram uz elektroniskā pasta adresi fraud@sprk.gov.lv.**~~

Piedāvāto izmaiņu mērķis ir novērst nejaušu likumīgu izsaukumu un ziņojumu bloķēšanu un ieviest pienācīgu procesu un nodrošināt lielāku operatoru darbību konsekveni, apstiprinot patiesas krāpšanas esamību pirms maršrutēšanas pārtraukšanas.

Noslēdzošie punkti

Twilio ir gatavs sniegt papildu informāciju un skaidrojumus SPRK par šīs atbildes saturu, kā arī dalīties tā pieredzē par STIR/SHAKEN protokola ieviešanu un labo praksi citās valstīs. Mēs ticam, ka mūsu piezīmes un ieteikumi tiks ņemti vērā pirms noteikumu galīgās pieņemšanas, un mēs esam atvērtu turpmākam dialogam ar SPRK.