



*Неповерителна версия*

*Консултация: Проект на правила за определяне на Общите условия за предоставяне на информация за местоположението на потребителите и данни за крайния потребител от предприятията, предоставящи междуличностни комуникационни услуги с номера за спешни случаи.*

*Отговор на Туилио на прегледа от Страна на Комисията за регулиране на съобщенията България*

29 ноември 2021



## **1. Туилио**

- 1.1 Като водеща глобална платформа за комуникации като доставчик на услуги (CPaaS), Twilio предоставя услуги на повече от 235 000 предприятия в световен мащаб и всяка година захранва повече от 1 трилион взаимодействия между тях и техните клиенти.
- 1.2 Софтуерът на Twilio позволява на клиентите да комуникират с клиентите си по глас, SMS, съобщения или имейл благодарение на комуникационната функция, която компаниите са добавили в приложения в редица индустрии, от финансови услуги и дребно до здравеопазване и с нестопанска цел.
- 1.3 Наприсъствие, Twilio захранва съобщенията за инициативата на Ню Йорк за проследяване на контакти. Службите дават възможност на градските власти да общуват с пациенти с COVID-19, да ги образават по вируса и да идентифицират близките си контакти чрез самоотчитане. Платформата също така предоставя съобщения базирани сигнали с помощта на Twilio Voice, SMS, електронна поща или WhatsApp, които подтикват пациентите да попълнят сигурни проучвания на техните симптоми.
- 1.4 Европа Twilio обслужва редица световни клиенти, както и правителствени организации и много от клиентите на Twilio също са малки и средни предприятия и рамото за социално въздействие на Twilio, Twilio.org, подкрепя благотворителни организации за предоставяне на своите нужди от комуникации.

## **2. Изпълнително резюме**

- 2.1 Twilio приветства възможността да предостави обратна информация относно консултацията на Комисията за регулиране на съобщението (КПД) относно проектите на правила относно реда и условията за предоставяне на информация относно местоположението на потребителите и данните за крайния потребител от предприятията, предоставящи междуличностни комуникационни услуги с номера за спешни случаи (Проект за правила).
- 2.2 Обажданията на Emergency са ключова защита на потребителите за клиентите и Twilio признава значението на силните и стабилни правила около спешното повикване. Twilio обаче с уважение поставя под въпрос момента на тази нова консултация и въвеждането на новите правила с оглед на факта, че Понастоящем Европейската комисия (Комисията) работи по хармонизиран делегиран акт за 112 услуги, който ще разгледа редица от въпросите, които са обхванати от тези проектоправила.
- 2.3 Twilio изразява загриженост, че както е отбелязано в пътната карта на Комисията "некоординираното внедряване на системи за спешни съобщения в държавите членки води до фрагментирани решения и рискува значителни и продължителни пропуски на съвместимостта, оперативната съвместимост, качеството, надеждността и непрекъснатостта на спешните съобщения в ЕС."

- 2.4 Поради това Twilio би насърчило КПД да очаква резултата от делегирания акт на Комисията, преди да влезе в сила нови условия, занимаващи се с спешно повикване.
- 2.5 Министерът на вътрешните работи играе ключова роля в проекта на ред и условия по отношение на предоставянето на предприятия на идентификатори и сертификати, които те ще изискват, преди да могат да започват връчването и за съгласието на формата, по който могат да бъдат предоставени данни за местоположението на обаждащия се. Как министърът на вътрешните работи трябва да изпълнява тези функции не е ясен и Twilio би приветствал допълнителна информация от КПД относно начина, по който министърът на вътрешните работи ще изпълнява тези задачи и дали ще се проведат съответните консултации.
- 2.6 Twilio би приветствал също така изясняването кога тези задължения ще влязат в сила, тъй като няма предложена дата, включена в консултацията, и някои от тези нови изисквания ще изискват срок за изпълнение (като например изискването за излишно маршрутизиране).
- 27 Моля, не се колебайте да поставите въпроси или забележки, които могат да възникнат в резултат на нашите коментари, за да:

Туилио Ирландия Лимитид  
Адрес: 25-28 Северна стена Quay, Дъблин 1 Ирландия  
Внимание: Туилио Глобални регулаторни въпроси  
Имейл: regulatory-notices@twilio.com

### **3. Коментари на Туильо**

#### **Момент на тази консултация предвид работата на Комисията по делегирана пътна карта**

- 3.1 Twilio отбелязва, че предложението от КПД проект за условия докосва изискванията за предоставяне на услуги за спешна помощ на клиенти с увреждания не само по отношение на тези лица с увреждания, които Постоянно присъстват в България, но по отношение на потребители с увреждания, които са граждани на друга държава-членка, пребиваващи в България, с достъп до услуги за спешни повиквания наравно с други крайни потребители без предварителна регистрация, когато това е осъществимо. Twilio би приветствал потвърждение от КПД, че последното задължение има за цел да се справи с крайните потребители с увреждания, които бродят в България.
- 3.2 Twilio отбелязва, че като част от консултацията с пътната карта на Комисията относно предложението от тях делегиран акт на 112 г. един от въпросите, които Комисията търси да разгледа, е разпокъсаността - където крайните потребители с увреждания не се ползват



от еквивалентни средства за достъп, особено при роуминг. Действително Комисията заявява, че "делегираният акт би могъл също така да определи общи минимални изисквания за осигуряване на равностоен достъп до службите за спешна помощ за крайните потребители с увреждания в целия ЕС". С оглед на това и на факта, че няма подробности в българските ред и условия за това как следва да се приложи равностоен достъп в тези ситуации, Twilio би приканил КПД да обмисли дали това задължение следва да продължи преди ЕО финализирането на делегирания акт. Туилио счита, че да направи това би рискувало да добави към съществуващата разпокъсаността, която не може да бъде в интерес нито на операторите, нито на крайните потребители.

- 3.3 Подобно делегираният акт на Комисията може също така да включва "съгласувано прилагане на точно и надеждно местоположение на обаждателната страна и адаптиране на протоколите за маршрутизиране към цялата среда на ИС. Такива мерки биха могли да включват възлагане на архитектура за спешни комуникации от следващо поколение, а именно протоколи за достъп и маршрутизиране, специфични за стандартите на PSAP IP от следващо поколение." Ето защо възлагането на такива стандарти от Комисията би оказало потенциално въздействие върху задължението в съдържащите се в член 14 проекти и условия, което изисква номадски гласови услуги да предоставят информация за телефонния номер и географски координати на адреса, от който е направено обаждането.
- 3.4 Защо в проекта на реда и условията не се посочва как това трябва да се направи технически, Twilio отбелязва, че за това ще може да се предава само ако точката за отговаряне на обществената безопасност сама по себе си е способна да приеме геокоординати в SIP поканата, да използва заглавката на Geolocation или да вгражда информацията за местоположението с помощта на обекта за местоположение "Формат на данните за присъствие" (PIDF-LO). Поради това изпълнението на практика на това задължение не само ще изисква от операторите да предприемат действия, но и от самите отговорна точка за обществена безопасност.
- 3.5 Прочетете възможността Комисията да възприеме различен подход към КПД, Twilio с уважение настоятелно призовава КПД да разгледа възможността за пауза при прилагането на правилата за услуги за спешна помощ, докато Комисията издаде делегирания акт, така че както доставчиците, така и самите отговорни точки за обществена безопасност да не подлежат на повторно прилагане в резултат на променящите се правила.
- 3.6 Апартамент от тази голяма загриженост относно прилагането на тези правила преди публикуването на подробностите за делегирания акт на Комисията, Twilio има и редица коментари относно изготвянето на самия регламент.



## Изготвяне на коментари

- 3.7 Вклауза 2, параграф 2 задължението да предоставят на крайните си потребители достъп до службите за спешна помощ "следва да се прилага и по отношение на крайните потребители със забрана за отправяне на изходящи повиквания". Twilio приема, че това задължение се отнася за клиенти, чието изходящо повикване е било спряно (например, за неплащане на сметки или по други причини), но не се простира по-нататък върху тези клиенти, които сами са поискали блок от изходящи разговори. Twilio би приветствал разяснението от КПД по тази точка.
- 3.8 Twilio отбелязва, че редица задължения по правилата и условията са дадени на Министър на вътрешните работи. Те включват:
- Предоставяне на уникален идентификатор за мрежата на всяко предприятие - член 6, параграф 1.
  - Форматът на данните за местоположението на ползвателите се определя от министъра на вътрешните работи след писмена координация на предприятията - член 8, параграф 2.
  - Предоставяне на официално потвърждение от Дирекция "Национална система 112 в Министерията на вътрешните работи (двустранен протокол) за възможност центровете за спешни повиквания да получават и обработват информация за идентифициране на местоположението на крайните потребители от обаждане от тяхната мрежа - член 14, параграф 2, преди дадено предприятие да може да пристъпи към предоставянето на номадски услуги.
  - Отношенията между предприятията и Министерството на вътрешните работи при предоставянето на информация за местоположението на крайните потребители и данните за крайните потребители, които не са уредени в тези правила, се уреждат в споразумения при спазване на тези правила и при условия на прозрачност и равенство - член 15.
- 3.9 Twilio търси допълнителна информация, за да разбере по-добре как Министерството на вътрешните работи ще изпълнява тези задачи и дали ще има съответни проведени консултации.
- 3.10 Накрая документът за консултация не съдържа дата на изпълнение и независимо от по-ранните коментари на Twilio, Twilio би приветствал включването на дата кога тези задължения ще влязат в сила, тъй като някои от тези нови изисквания ще изискват срок за изпълнение (като например изискването за излишно маршрутизиране).