



GR-22-05757

big 02.08.2022

Голові Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку

Животовському О.М.

03110, м. Київ, вул. Солом'янська,

Щодо громадського обговорення проекту постанови НКЕК

Шановний Олександрє Миколайовичу!

ПрАТ «ВФ Україна» висловлює щирю повагу Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (далі - НКЕК), та , повідомляє наступне.

20.07.2022 року НКЕК схвалено для громадського обговорення проекту постанови НКЕК «Про затвердження Порядку ідентифікації кінцевих користувачів послуг» (далі – Проект постанови). За результатами ретельного розгляду вказаного проекту та з метою його вдосконалення, в межах громадського обговорення, надаємо наступні пропозиції до тексту Проекту постанови.

1. Відповідно до п.2 розділу I Проекту та пунктів 4 та 11 розділу II Проекту, постачальники електронних комунікаційних послуг зобов'язані забезпечити, **безоплатну для кінцевого користувача**, можливість ідентифікації кінцевих користувачів послуг із застосуванням засобів електронної ідентифікації високої та середньої довіри. При цьому, **обов'язковим засобом дистанційної ідентифікації визначено, серед інших - систему BankID Національного Банку України.**

Слід зазначити, станом на сьогодні, **використання вказаної системи BankID для постачальників електронних комунікацій є платним, та коштує 20 грн за 1 запит.** Надання відповідній системі статусу обов'язкової для ідентифікації кінцевих користувачів послуг, та ще й на безкоштовній основі, призведе до суттєвого збільшення видатків постачальників електронних комунікацій, що є неприпустимим в умовах економічної кризи, спричиненої військовою агресією РФ проти України та постійної необхідності

ПрАТ «ВФ Україна»,
01601, Київ, вул. Лейпцизька, 15, тел.: +38 (044) 389 58 00, факс: +38 (044) 389 58 06, www.vodafone.ua

НКЕК

№ 9952 від 08.08.2022





підтримки фінансових спроможностей компанії для відновлення пошкоджених мереж та підтримки належного рівня надання послуг електронних комунікацій споживачам таких послуг в Україні та закордоном. **Безкоштовна для абонента ідентифікація за допомогою системи BankID**, що коштує на поточний момент для постачальника послуг 20 грн за запит на користь банку, відповідно до тарифів затверджених Національним банком України, **коштуватиме ПрАТ «ВФ Україна» близько 300 (триста) мільйонів гривень - у випадку необхідності ідентифікувати всю анонімну частину абонентської бази нашого товариства.** Нещодавно від Національного Банку України була надіслана пропозиція щодо введення диференціації тарифів, у якій вказано, що необхідний для ідентифікації перелік даних буде коштувати 15 грн. за запит, однак це суттєво не вплине на загальну суму значних видатків зі сторони ПрАТ «ВФ Україна», адже навіть за умови зменшення вартості в загальному вони складуть не менш ніж 200 (двісті) мільйонів гривень.

Асоціація «Телас» вже зверталася до Національного банку України з приводу відміни або зниження відповідного тарифу для постачальників електронних комунікацій наприкінці червня цього року, втім жодної відповіді на відповідне звернення – не отримано.

Враховуючи значні витрати, що покладатимуться на постачальників електронних комунікацій, у разі затвердження Проекту постанови без удосконалення відповідних положень, **пропонуємо – або виключити з пункту 4 розділу II Проекту систему BankID, як обов'язковий ідентифікатор, або доповнити п.11 цього ж розділу, можливістю вимагати оплату за ідентифікацію від кінцевих користувачів, у разі, якщо ними обрану систему BankID – як засіб ідентифікації для подальшого отримання послуг електронних комунікацій.**

2. Відповідно до пункту 3 розділу II Проекту постанови, *«...при поданні заяви в письмовій формі кінцевий користувач послуг має надати для перевірки активну ідентифікаційну картку (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо), за якою він отримує відповідні послуги, або підтвердити користування такою карткою шляхом озвучення/демонстрації одноразового пароля, надісланого постачальником електронних комунікаційних послуг на номер, за яким отримуються електронні комунікаційні послуги, або повідомлення постачальнику електронних комунікаційних послуг секретного слова, встановленого постачальником електронних комунікаційних послуг та кінцевим користувачем послуг відповідно до умов, визначених постачальником електронних комунікаційних послуг, або перевірки встановлення з'єднання з іншим термінальним обладнанням кінцевого користувача послуг...».* Відповідно до пункту 4 цього ж розділу, *«...при поданні заяви в електронній формі кінцевий користувач послуг має підтвердити користування активною ідентифікаційною карткою (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо), за якою він отримує відповідні послуги, шляхом зазначення у заяві одноразового пароля, надісланого постачальником електронних комунікаційних послуг на номер, за яким отримуються електронні комунікаційні послуги, або зазначення в заяві секретного слова, встановленого постачальником електронних комунікаційних послуг та*



кінцевим користувачем послуг відповідно до умов, визначених постачальником електронних комунікаційних послуг.»

Слід зазначити, що відповідні норми технічно не можуть бути реалізовані для заміни втраченої ідентифікаційної картки (у тому числі SIM-картки, e-SIM, налаштування інтернет-роутера тощо), яка, відповідно до частини другої статті 107 Закону України «Про електронні комунікації», може бути відновлена лише за умови ідентифікації кінцевого користувача послуг, що втратив відповідну картку, у постачальника електронних комунікаційних послуг та надання постачальнику своїх персональних даних.

При цьому, при відновленні втраченої SIM/eSIM-картки – для проведення ідентифікації одноразовий пароль чи перевірка встановлення з'єднання фізично неможливі, адже ідентифікаційна картка втрачена ще не відновлена (саме для її відновлення і потрібна ідентифікація). Тобто, постачальнику потрібно провести ідентифікацію з підтвердженням за кодом з повідомлення чи дзвінком (як це визначено у Проекті), що неможливо при неактивній ідентифікаційній картці. На практиці, потрібно спочатку відновити номер для отримання повідомлення чи здійснення виклику, що не може бути здійснено, адже ідентифікація ще не проведена. Таким чином, вказаний порядок унеможлиблює відновлення номера.

З огляду на викладене, *процедури ідентифікації кінцевих користувачів, визначені у пунктах 3 та 4 Розділу II мають стосуватися лише ідентифікації користувачів активних ідентифікаційних карток та прямо зазначати, що відповідні процедури не стосуються відновлення втрачених ідентифікаційних карток, яка має регулюватися окремо з урахуванням вимог частини другої статті 107 Закону України «Про електронні комунікації».*

3. Враховуючи викладене вище, доопрацювання потребує також і останній абзац пункту 4 розділу II проекту, викладений наступним чином – «*..заміна SIM-картки здійснюється виключно за умови фізичної присутності кінцевого користувача послуг та його ідентифікації у постачальника електронних комунікаційних послуг.»* Відповідне положення є не зовсім доречним, з урахуванням курсу держави на максимальну цифровізацію суспільних відносин, чинні умови воєнного стану, спричинені агресією рф. Також, відповідне нововведення спричинить значне збільшення навантажень на діючі центри обслуговування абонентів та магазини постачальників електронних комунікацій та повністю залишить без зв'язку кінцевих користувачів послуг, що втратили ідентифікаційну картку в умовах, наприклад, інтенсивних бойових дій та не мають фізичної можливості особисто з'явитися до центру обслуговування абонентів чи магазину постачальника внаслідок фізичної неспроможності, знаходження закордоном чи тимчасової окупації. Таким чином, без зв'язку можуть залишитися до чверті абонентської бази нашого товариства, на нашу думку – не краща ситуація і в інших операторів.



Слід зазначити, що норма про обов'язкову очну ідентифікацію кінцевого користувача при заміні чи відновленні SIM карти, не вирішує проблему шахрайства, адже ще до моменту розслідування самого факту шахрайства (наприклад, наступного дня після відновлення номера), ця ж особа може звернутись повторно вже з вимогою про видалення персональних даних, що прямо передбачено Законом України «Про захист персональних даних». Таким чином, на момент звернення правоохоронних органів до постачальника електронних комунікаційних послуг, номер буде знову обслуговуватись як анонімний і жодних даних про особу, що виконала заміну SIM-картки та була ідентифікована, у оператора не буде (адже дані будуть попередньо видалені відповідно до вимоги особи).

Окремо хотілось би звернути увагу, що шахрайські дії з SIM-карткою не є кінцевою метою, а лише засобом для отримання доступу до коштів та акаунтів (банківських/ до соціальних мереж/ електронної кошти) клієнтів.

Отже, підсумовуючи цей та попередній пункти, пропонуємо виключити з тексту пункту 4 розділу II зазначений вище останній абзац, натомість доповнити відповідний розділ окремим пунктом наступного змісту:

«Заміна SIM-картки, у тому числі, у випадку її фізичної втрати кінцевим користувачем здійснюється за умови ідентифікації кінцевого користувача послуг, що втратив відповідну картку, у постачальника електронних комунікаційних послуг та надання постачальнику своїх персональних даних (очно або дистанційно). У такому випадку ідентифікація проводиться шляхом надання кінцевим користувачем наступних персональних даних - ПІБ та серія (за наявності) і номер документа, що засвідчує особу. При цьому, відповідальність за коректність наданих даних несе кінцевий користувач послуг електронних комунікацій. Процедура технічної перевірки ідентифікаційної картки, що поновлюється, встановлюється постачальниками електронних комунікацій, враховуючи їх технічні та оперативні можливості.»

Впевненні, що врахування відповідних пропозиції, обов'язково призведе до вдосконалення та покращення Проекту постанови, спростить його практичну реалізацію, забезпечить захист прав постачальників та кінцевих користувачів послуг електронних комунікацій та дозволить уникнути непередбачуваних та небажаних фінансових навантажень та витрат для всіх учасників ринку електронних комунікацій в Україні.

З повагою та надією на плідну співпрацю,
Директор з корпоративного управління та контролю **Ольга ДЕЙНЕГА**

Вик. Цейтліна 0503516514

