

Plan de mitigación de llamadas automáticas.

Objetivo.

En el marco de su presentación ante la Base de Datos de Mitigación de Llamadas Automáticas, ColombiaRed presenta su Plan de Mitigación de Llamadas Automáticas a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), en cumplimiento de la Ley de Disuasión y Aplicación Criminal del Abuso de Llamadas Automáticas Telefónicas (TRACED) de Pallone-Thune.

Este documento detalla las medidas razonables que ColombiaRed ha implementado para prevenir la generación de tráfico ilegal de llamadas automáticas, como parte de su programa de mitigación. También refleja el compromiso de ColombiaRed de cooperar y responder adecuadamente a las solicitudes de rastreo de la FCC, las fuerzas del orden y los grupos de estándares de la industria. Además, resalta el esfuerzo de ColombiaRed por evitar que se utilicen sus servicios para originar llamadas automáticas ilegales y por monitorear las llamadas entrantes a su plataforma.

Las siguientes entidades están sujetas a las políticas y procedimientos de mitigación de llamadas automáticas que se describen en este documento:

➤ ColombiaRed

El objetivo de este documento es establecer el Plan de Mitigación de Llamadas Automáticas de ColombiaRed. A través de la implementación de las prácticas descritas a continuación, ColombiaRed busca reducir de manera significativa la generación de llamadas automáticas ilegales y prevenir el uso indebido de sus servicios, que representan una grave amenaza para la industria de las telecomunicaciones.

Iniciativas para Prevenir las Llamadas Automáticas Ilegales.

Dado que las llamadas automáticas y fraudulentas representan una amenaza constante para la industria de las telecomunicaciones y para los clientes de ColombiaRed, la empresa ha evaluado los riesgos asociados a este problema en su modelo de negocio.

En respuesta, ColombiaRed ha puesto en marcha diversas medidas y soluciones en su red para combatir las llamadas automáticas ilegales, como parte de su programa de mitigación. Además, se han implementado estrategias para reducir el impacto de estas llamadas en sus clientes:

1. Conozca a su cliente / Know Your Customer (KYC)

ColombiaRed implementa un riguroso proceso de incorporación en el que el nuevo firmante debe proporcionar ciertos datos para su identificación. Esta información puede incluir, entre otros, la ubicación física de la empresa, las personas de contacto, el país de constitución, el número de identificación fiscal y cualquier otra información relevante según los servicios contratados. Además, los nuevos clientes o aquellos que renueven deben reconocer y aceptar de manera explícita los Términos y Condiciones Generales de ColombiaRed relacionados con el uso de sus servicios.

El propósito de este proceso de incorporación es prevenir que los servicios de ColombiaRed sean utilizados, ya sea de manera intencionada o accidental, para el tráfico falso y/o ilegal. Esto permite a ColombiaRed conocer y entender mejor a sus clientes, lo que a su vez mejora su capacidad para detectar y gestionar el tráfico inaceptable.

2. Condiciones Contractuales y Suspensión del Tráfico Ilegal.

ColombiaRed incorpora en sus Términos y Condiciones Generales para sus suscriptores y en los contratos con clientes empresariales diversas cláusulas diseñadas para mitigar de manera razonable el origen de llamadas automáticas ilegales.

Algunas de las disposiciones contractuales mencionadas anteriormente incluyen:

- ✓ Requiere que el uso de los servicios se ajuste a las leyes y regulaciones aplicables, así como al orden público y a la moralidad.
- ✓ Prohibir el uso ilícito de los números.
- ✓ Exigir colaboración con las solicitudes realizadas por las autoridades competentes y los organismos encargados de hacer cumplir la ley.
- ✓ Autorizar a ColombiaRed a suspender de manera inmediata los servicios para aquellos clientes que generen llamadas automáticas ilegales o que utilicen los servicios de forma ilícita.

3. Analizar y supervisar el tráfico de red.

ColombiaRed dispone de un equipo de profesionales en telecomunicaciones que monitorea y analiza la red para identificar y mitigar patrones de tráfico irregular, con el objetivo de reducir el volumen de llamadas automáticas fraudulentas y/o ilegales.

4. Investigar llamadas sospechosas y patrones de tráfico de llamadas.

Cuando ColombiaRed detecta patrones de tráfico que podrían ser fraudulentos, abusivos, sospechosos o relacionados con llamadas automáticas, toma de inmediato las medidas necesarias para mitigar dicha actividad. Las acciones de mitigación pueden incluir, entre otras:

- ❖ Bloquear o rechazar el tráfico fraudulento/abusivo conocido o los números de llamada no válidos.
- ❖ Agregar a la lista negra un número abusivo conocido.
- ❖ Exigir al cliente que corrija y explique la causa de dicho tráfico irregular.
- ❖ Implementar acciones como la suspensión o el despido por infracciones.

Implementación de STIR/SHAKEN.

El tráfico de ColombiaRed entra a los Estados Unidos a través de operadores intermedios que aparecen en la base de datos de mitigación de llamadas automáticas de la FCC, ya sea por haber implementado la solución STIR/SHAKEN o por contar con un plan de mitigación adecuado. Al mismo tiempo, ColombiaRed está en proceso de implementar su propia solución STIR/SHAKEN para autenticar llamadas.

Colaboración y compromiso para atender las solicitudes de rastreo.

ColombiaRed se compromete a responder de manera razonable y oportuna a las solicitudes de rastreo de la FCC, las fuerzas del orden y el consorcio de rastreo de la industria. Además, cooperará con estas entidades en la investigación y detención de cualquier individuo que utilice los servicios de ColombiaRed para generar llamadas.