



Bogotá D.C, 21 de septiembre, 2022

Doctora

Mariana Sarmiento Argüello
Coordinadora de Relaciones con Agentes
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC
Calle 59ª BIS N° 5-53 Edificio Link Siete Sesenta, piso 9
Bogotá D.C.

REF: SOLICITUD DE COMPLEMENTACIÓN - ASIGNACIÓN CÓDIGOS CORTOS

Respetada Doctora,

Atentamente nos permitimos responder a su solicitud realizada el día veinticuatro (24) de agosto de la presente anualidad, por medio del correo julio.vargas@specterline.com y info@specterline.com, en la cual nos solicita la información que a continuación explicaremos punto a punto referente a los códigos cortos solicitados ante ustedes por SPECTER LINE S.A.S., en adelante, Specter o SPECTER, indistintamente:

1. *“Si bien, en su comunicación señala que: “(...) los recursos solicitados serían implementados segmentando el tipo de tráfico que se maneje, bien sea transaccional o de marketing (...)”.*

En este sentido, se solicita explicar cómo garantizará que la solicitud que presenta se ajusta a lo mencionado, es decir, indique los mecanismos y/o acciones a implementar para evitar que alguno de los códigos solicitados se pueda constituir en un canal de comunicación dedicado de SMS entre usuarios finales y sus clientes...”

RTA: Con el paso del tiempo, SPECTER en busca de una mejora continua, ha logrado implementar diferentes acciones y/o mecanismos en su sistema que tienen por fin último evitar que los códigos cortos asignados, se puedan constituir en un canal de comunicación dedicado de SMS, es decir, evitan que por medio de estos recursos numéricos curse tráfico exclusivo, estos mecanismos y/o acciones seguirán siendo usados y reforzados para el tratamiento que se les dé a los códigos cortos que ustedes, respetada CRC asignen a nuestro haber.

Estos instrumentos tienen su base en los accesos y permisos para cursar tráfico y contenido que SPECTER concede a sus contratantes, pues, por medio de cada código corto estará circulando contenido proveniente de diversos clientes, a quienes SPECTER les concederá el permiso para enviar su contenido por medio de los recursos numéricos asignados. Con ellos, actualmente existe una relación contractual en estado vigente, por lo cual, en el momento que sean asignados los recursos solicitados, SPECTER inmediatamente procederá a realizar la implementación y posterior a ello, dará



acceso a sus contratantes para que los mismos puedan emitir el contenido deseado por los canales que SPECTER les indique.

SPECTER está comprometido a cumplir la regulación vigente por cuanto deberá estar atento y vigilar el tráfico que cursará por sus códigos, en razón a que no quiere caer en errores que puedan conllevar a una posible recuperación pues, el artículo 24 de la resolución 6522 del 2022, que modifica el artículo 6.4.3.2. de la resolución 5050 del 2016, “*causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para sms y ussd*”, especifica como causal de recuperación el tráfico de un código corto asociado a un único usuario, en un periodo igual o superior a tres (3) meses, y dado que a SPECTER le interesa el buen proceder frente a la legislación que nos acoge, estará dedicado a verificar el manejo que se tendrá con los códigos cortos que la respetada CRC asigne a su nombre.

Como lo señala el periódico *El Espectador* en el pasado 26 de diciembre del año 2021, “*los ciberdelitos se han convertido en la tipología criminal de mayor crecimiento en Colombia durante los últimos tres años*” <https://www.elespectador.com/colombia/mas-regiones/estos-son-los-tres-ciberdelitos-de-mayor-impacto-en-colombia-en-2021/>.

Es por ello que, empresas como SPECTER LINE están obligadas día a día a reinventarse y aumentar su ciberseguridad, nosotros como PCA hemos creado un área interna donde contamos con profesionales especializados en la detección de delitos informáticos, quienes se encargan de realizar controles internos y verificar la información enviada a través de nuestros canales día a día, además contamos con extensos procesos internos y externos encaminados a mejorar siempre nuestros servicios.

Por eso, en el momento en que se recibe un reporte de envío de algún SMS no solicitado, inmediatamente se encienden nuestras alarmas y se inicia el protocolo establecido para estos casos, el cual explicaremos a continuación:

PRIMERO: Se instaura denuncia ante la unidad de delitos informáticos de la Policía Nacional.

Colombia

Chia - Cundinamarca



SEGUNDO: Al detectarse el envío de un SMS no Solicitado, SPECTER inmediatamente alerta al cliente quien presuntamente emitió el SMS, y se toman las acciones a las que haya lugar, se inicia con una investigación para lograr determinar quién fue el emisor del SMS en cuestión, se bloquea el canal por el que fue enviado y dependiendo del caso, se podrán imponer otras penalidades al cliente, como se puede ver en nuestros contratos, donde se tiene expreso el catálogo de prácticas prohibidas, y cómo se actúa en el momento en que se detecte el envío de contenido no solicitado:

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE PRÁCTICAS PROHIBIDAS. Las Partes convienen y aceptan que está prohibida la realización de cualquier acto o conducta relacionada en el catálogo de Prácticas Prohibidas que se expone a continuación, las cuales tengan por objeto o efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la información en el CONTENIDO de Mensajes Cortos SMS, así como cualquier tipo de acción que pueda afectar cualquier elemento de la red.

Catálogo De Prácticas Prohibidas:

Las Partes convienen en establecer, de manera no limitativa, el siguiente catálogo de las conductas que serán consideradas como Prácticas Prohibidas:

1. El envío de Spam: Enviar mensajes de contenido comercial y/o publicitario a usuarios finales que no lo han solicitado ni autorizado.
2. Envío de flooding: Entendiéndose como tal, el envío por parte de CLIENTE de 16 Mensajes Cortos dirigidos al mismo destino en el transcurso de un (1) minuto, los cuales se detecten técnicamente. El envío por parte de CLIENTE de 100 (cien) Mensajes Cortos a un destino en el transcurso de una (1) hora, los cuales se detecten técnicamente y que no se haya acordado previamente entre las partes para servicios puntuales.
3. Manipular, falsear o insertar información en alguno de los campos de los Mensajes Cortos intercambiados a través del protocolo de comunicación. Se podrá insertar información en los campos del mensaje corto a través del protocolo en los casos que sean convenidos entre las partes.
4. Realizar exploraciones en la infraestructura de cualquiera de los elementos involucrados en la Interoperabilidad de la otra Parte, con el fin de buscar y/o explotar fallas en la seguridad.
5. Enviar cualquier tipo de mensaje que afecte la configuración/programación del Equipo Terminal Móvil del Usuario Destino.
6. Enviar cualquier tipo de mensaje que pueda afectar, menoscabar o restringir la operación del Equipo Terminal Móvil del Usuario Destino (Código Malicioso).
7. Enviar por la conexión establecida mensajes diferentes a los contemplados en el Contrato y sus Anexos para la prestación del Servicio de SMS sin el consentimiento por escrito de la otra Parte.
8. Enviar Mensajes Cortos de Texto SMS con contenido comercial y/o publicitario en horarios distintos a los permitidos por la regulación vigente y/o sin la autorización requerida.
9. Realizar el envío de mensajes cortos de texto SMS a través de marcaciones no autorizadas por el ente regulador.

PÁRAGRAFO PRIMERO: Las Partes convienen llevar a cabo sus mejores esfuerzos para la detección, prevención y control de los componentes de su red de cualquiera de las Prácticas Prohibidas antes descritas, acordando que informarán a la otra Parte de manera expedita y llevarán a cabo las acciones pertinentes para la prevención de éstas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cualquiera de las Partes podrá solicitar a la otra la inclusión o exclusión de una nueva conducta dentro del catálogo de Prácticas Prohibidas, para lo cual ambas partes realizarán su análisis para decidir de mutuo acuerdo la modificación de este documento.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: ENVÍO DE TRÁFICO NO SOLICITADO O TRÁFICO FRAUDULENTO. En ningún caso, CLIENTE enviará tráfico de comercialización masiva a la plataforma interworking de SPECTER sin el consentimiento previo por escrito de este, CLIENTE tampoco podrá realizar el envío de tráfico no solicitado o tráfico fraudulento. El CLIENTE llevará a cabo todas las acciones que impidan que el Tráfico No Solicitado llegue a la plataforma interworking de SPECTER. En caso de enviar Tráfico No Solicitado, CLIENTE tendrá que responsabilizarse por las acciones que se tomen contra SPECTER, y deberá dejarlo indemne por cualquier acción tomada en su contra, además SPECTER se reserva el derecho de iniciar las acciones legales a que haya lugar.

Si CLIENTE llegare a observar que él, o sus contratantes ha realizado envío de tráfico no autorizado estará obligado a informar inmediatamente a SPECTER de la situación, a través de la dirección de correo electrónico o número de teléfono de alta prioridad que se indica en el presente contrato, o, por los medios que le sean más efectivos para la obtención de respuesta de SPECTER, posterior a ello, deberá contribuir en la investigación sobre la fuente del tráfico no solicitado, y deberá estar presto a contribuir con lo que SPECTER requiera y que se derive de el envío del tráfico no solicitado en cuestión, esto será tomado como muestra de su buena fe.



De llegar a comprobarse el envío de tráfico no autorizado por parte de CLIENTE o alguno de sus contratantes a la red SPECTER, se deberá realizar lo siguiente:

- (i) CLIENTE se asegurará de que las conexiones de SPECTER con sus contratantes estén bloqueadas temporalmente para todo el Tráfico durante la investigación sobre la fuente del Tráfico No Solicitado.
- (ii) CLIENTE y SPECTER iniciarán inmediatamente los esfuerzos para trabajar de buena fe e intercambiar información (con marca de tiempo, contenido, número A y B) con el fin de determinar la fuente del Tráfico No Solicitado tan pronto como sea posible después del incidente.
- (iii) En caso de demostrarse que no fue CLIENTE el emisor del tráfico no solicitado, sino uno de sus contratantes CLIENTE terminará inmediatamente la conexión con el contratante que haya originado el Tráfico No Solicitado, y se asegurará de que dicho usuario ya no esté conectado o tenga acceso de ninguna manera a los sistemas de SPECTER. Si el Tráfico No solicitado ha sido originado por uno de los clientes de los contratantes de CLIENTE, CLIENTE se asegurará de que el contratante de CLIENTE lleve a cabo las medidas correspondientes para terminar la conexión con el cliente y deberá asegurarse de que el cliente del contratante de CLIENTE ya no esté conectado o tenga acceso de ninguna manera a los sistemas de Las Partes Vendedoras.
- (iv) CLIENTE no reabrirá las conexiones de CLIENTE para el tráfico hacia y desde los sistemas de SPECTER hasta que todos los pasos de acuerdo con lo anterior hayan sido realizados por CLIENTE y mostrados por confirmación por escrito de CLIENTE a SPECTER.

PÁRAGRAFO PRIMERO: No obstante las acciones a emprender por CLIENTE de acuerdo con lo anterior y en caso de Tráfico No Solicitado, SPECTER puede a su discreción, sin previo aviso bloquear el acceso de CLIENTE a los sistemas de SPECTER.

PÁRAGRAFO PRIMERO: No obstante las acciones a emprender por CLIENTE de acuerdo con lo anterior y en caso de Tráfico No Solicitado, SPECTER puede a su discreción, sin previo aviso bloquear el acceso de CLIENTE a los sistemas de SPECTER.

PÁRAGRAFO SEGUNDO: No obstante las acciones mencionadas anteriormente, SPECTER podrá, a su discreción, en caso de Tráfico No Solicitado, sin previo aviso rescindir temporal o permanentemente el acceso de CLIENTE a su red.

PÁRAGRAFO TERCERO: No obstante las acciones mencionadas anteriormente, SPECTER podrá, a su discreción, en caso de Tráfico No Solicitado, sin previo aviso bloquear el tipo de SMS enviado en su plataforma.

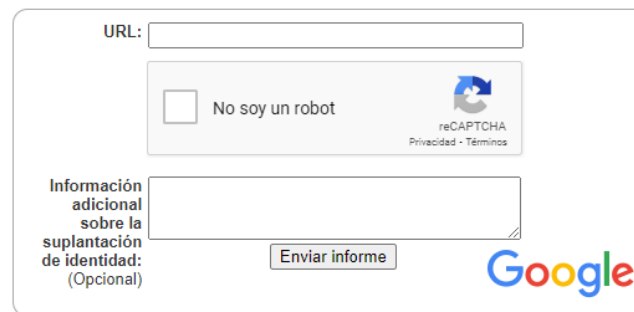
PÁRAGRAFO CUARTO: No obstante las acciones mencionadas anteriormente, en caso de que SPECTER se vea afectado teniendo un menoscabo en su patrimonio, por el envío de Tráfico No Solicitado, CLIENTE deberá dejar indemne a SPECTER completamente, más un 30% del valor total.

TERCERO: Si el SMS tiene algún link, este se reporta inmediatamente ante Google por nosotros para que quede bloqueado y no pueda volver a ser utilizado.

Denunciar una página de phishing

Gracias por ayudarnos a filtrar de la Web los sitios que emplean prácticas de phishing. Si crees haber encontrado una página diseñada para suplantar a otra que sí es legítima con el fin de robar la información personal de los usuarios, rellena el formulario siguiente para informar al equipo de Navegación Segura de Google.

Cuando nos envías sitios web, Google recibe parte de la información de la cuenta y del sistema. Estos datos se utilizan para proteger los productos de Google, sus infraestructuras y a los usuarios de posible contenido dañino. Si determinamos que un sitio web infringe las políticas de Google, es posible que actualicemos su estado en el Informe de transparencia y que compartamos con terceros tanto la URL como su estado. Consulta [más información sobre el Informe de transparencia](#). La información que incluyas en este informe se tratará conforme a lo estipulado en la [política de privacidad](#) y en las [condiciones del servicio](#) de Google.



Formulario de denuncia de phishing de Google. El formulario incluye un campo para la URL, un campo de verificación de robots (No soy un robot) con el logo de reCAPTCHA, un campo para información adicional sobre la suplantación de identidad (Opcional), un botón de 'Enviar informe' y el logo de Google.

CUARTO: SPECTER LINE, tiene una black list, donde, progresivamente ha incorporado palabras que considera “peligrosas” por poder conllevar a algún tipo de fraude, algunas de estas son: Bancolombia, Banco, Clave, B4NCOLOMB14, entre muchas otras, sin embargo si alguno de nuestros clientes llegase a necesitar alguna de estas palabras, la misma será incorporada en nuestras plataformas bajo una “plantilla” donde se podrán cambiar SOLAMENTE algunas palabras como por ejemplo “SEÑOR JUAN JIMENEZ, BANCOLOMBIA LE INFORMA EL CAMBIO DE SU CLAVE”.

SPECTER, incluye en sus términos y condiciones (Condiciones generales de uso, artículo 1.14) limitaciones y prohibiciones en caso de que nuestros clientes envíen mensajes de texto, con contenido prohibido en las modalidades descritas en el mismo, así como las consecuencias que



podrían generarse de presentarse dicha situación como se evidencia a continuación y como se puede constatar en el link de nuestra compañía <http://specterline.com/>.

1.14 SPECTERLINE ® rechaza y prohíbe rotundamente el uso de sus plataformas para la difusión de ciberdelitos tales como el phishing, carding, vishing, malwares, fraudes, estafas, los delitos establecidos en el TÍTULO VII BIS de la ley 599 del 2000 y en general cualquier práctica engañosa que busque sacar provecho del usuario, en el momento que sea detectada cualquiera de éstas praxis o el mero intento de ellas, SPECTERLINE ® realizará todo lo que esté a su alcance para contener el envío de los mismos, conjuntamente, SPECTERLINE ® tomará las medidas legales a que haya lugar y trasladará el caso a las instancias requeridas según la normatividad vigente.

2. *“...Aunado a lo anterior, indique qué opciones contempla **SPECTER LINE S.A.S.** para cumplir en su totalidad lo dispuesto en la regulación, y las acciones que tiene en cuenta al realizar la solicitud conforme al principio de eficiencia.”*

Rta: Ahora bien, frente a las opciones que SPECTER LINE S.A.S. ha contemplado para cumplir en su totalidad lo dispuesto en la regulación, y las acciones que tiene en cuenta al realizar la solicitud conforme al principio de eficiencia, es oportuno decir que, SPECTER LINE es una empresa dedicada principalmente a el envío de SMS de forma masiva, y por lo tanto, día a día cruzan millones de mensajes por sus canales, luego entonces, SPECTER ha robustecido sus medios y en ese proceso de fortalecimiento, ha visto la necesidad imperiosa de solicitar a ustedes, honorable CRC, códigos cortos por los cuales deberá cursar tráfico de diferente índole, este mismo podría llegar a ser incluso necesario e indispensable para el dueño de la línea móvil, toda vez que, sin el contenido del SMS no podría continuar con sus actividades a desarrollar como, por ejemplo, retiros bancarios, autenticación en plataformas, entre otros.

SPECTER, ha venido adelantando la celebración de contratos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), sobre redes de diferentes PRST, contratos que a la fecha de radicado el presente documento, ya se encuentran vigentes y corriendo, es por ello que, los códigos que ustedes, respetada CRC, asignen a nosotros, serán implementados en el tiempo que la ley lo permite, el cual, según el artículo 6.4.3.2.3 de la resolución 5050 del 2016, es de seis (06) meses, pues el mismo indica como causal de recuperación la no implementación durante los seis (06) meses siguientes a la fecha de asignación del código corto.

Nosotros reconocemos la importancia de el buen uso de los recursos numéricos que se nos brindan, es por ello que, al ser asignatarios de códigos cortos, conocemos nuestras obligaciones y cumplimos siempre con lo que la normativa nos dicte, por tanto, SPECTER está comprometido en darle a los recursos de identificación el uso exclusivo en la aplicación específica para la que ustedes, honorable comisión, los asigne, tal como lo indica el artículo 6.1.1.6.2.2 de la resolución 5050 del 2016.



Ahora bien, en concordancia con la resolución 6522 del 2022, artículo 5, que adiciona el artículo 2.1.19.9 a la resolución 5050 del 2016, SPECTER actualmente ya cuenta con la identificación en cada mensaje enviado, por tanto, en los SMS provenientes de nuestra red aparece “Enviado por: SPECTER”, también, hemos implementado el horario de envío de SMS, tal como lo indica la resolución antes mencionada en su artículo 1 que modifica el artículo 2.1.18.2. y adiciona el 2.1.18.2.8. a la resolución 5050 del 2022, por tanto, la plataforma dedicada a el envío de SMS comerciales o publicitarios, está abierta desde las 8:00 AM y hasta las 8:30PM, el resto de SMS que se envíen fuera de ese horario serán solamente por solicitud expresa del dueño de la línea móvil.

Luego entonces, SPECTER en el tiempo que ha estado en el mercado, ha logrado implementar acciones que le ayudan a garantizar el orden dentro de la compañía, y el máximo aprovechamiento de sus recursos, entre ellos, los códigos cortos que esperamos sean asignados a nosotros, cumpliendo así con el artículo 6.1.1.6.2.4 de la resolución 5050 del 2016, referente al principio de eficiencia. Estas acciones versan sobre a quién se le permitirá el acceso para envío de SMS desde nuestros códigos, pues serán varios clientes los que podrán enviar su contenido por nuestros canales para lograr así transmitir la información requerida.

3. *“Amplíe y diferencie en detalle la razón por la cual requieren diez (10) códigos cortos independientes para implementar “dos” tipos de contenido: (i) transaccional; y (ii) promocional - informativo. Si bien indicó los servicios a ofrecer en cada código corto, es necesario que se amplie en detalle porque se ajustan a un modelo de servicio independiente, siendo posible la asociación de códigos cortos y por ende la implementación de los mismos servicios usando menos códigos cortos.”*

Rta: Se requieren 10 códigos cortos independientes por varias razones, que a continuación explicaremos:

El tráfico que maneja SPECTER mensualmente es muy grande, en razón a que la mayoría de nuestros clientes son compañías mayoristas, por tanto, están cursando millones de mensajes diarios por nuestros canales, esto ha causado con el tiempo, que se cree la necesidad de tener más códigos cortos en nuestro haber, para poder separar la clase de contenido que se emitirá por cada uno de ellos.

SPECTER, actualmente mantiene relaciones contractuales donde, se ha comprometido a proveer a sus clientes de diversos servicios, entre ellos, el dar acceso y permitir el envío de SMS por sus canales, estos clientes son nacionales, y en su mayoría, internacionales; tenemos clientes que tienen su domicilio principal en Asia, en Europa, En Norteamérica y algunos en Latinoamérica, por ello, y en razón a la organización interna de la empresa, SPECTER planea no sólo dividir el uso de los códigos cortos por tipo de contenido, sino también, por lugar de proveniencia de nuestros clientes, ya que, si alguno de ellos llegare a faltar a alguna condición contractual por medio del envío de SMS, será posible identificar quien fue, y de la misma forma, tomar las medidas respectivas frente al caso, es

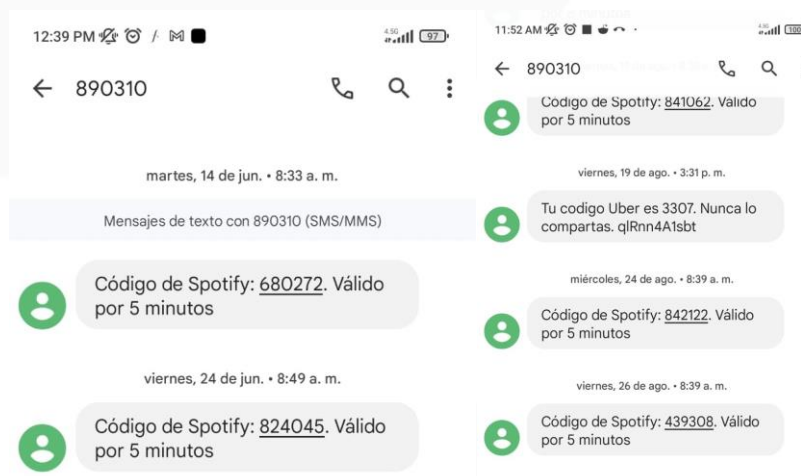


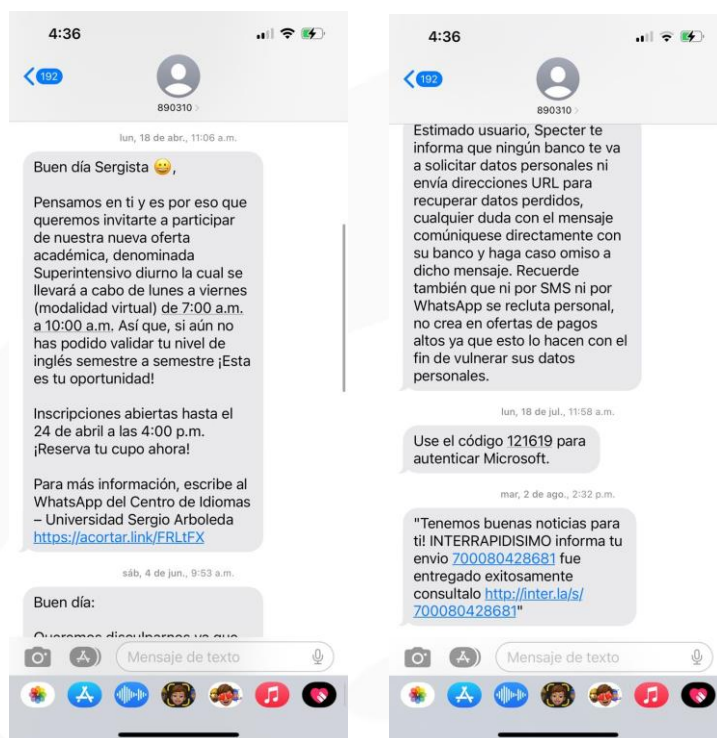
decir, esto ayudará no solo a la organización interna de la compañía, sino también ayudará a tener un control mayor frente a nuestros clientes.

SPECTER en aras de mejorar el servicio prestado a sus clientes, requiere más códigos cortos para que los SMS lleguen al usuario final en los tiempos estimados, sin demoras, es decir se requieren para que no haya un encolamiento en nuestras rutas, pues al transitar por nuestros canales alrededor de 57.098.234 SMS mensualmente, y al tener TPS tan cortas, brindadas por los operadores puede haber demoras de hasta 40 minutos, o más, en el envío de SMS en días que hay un tráfico con un volumen alto (Alrededor de 3.56.843 de SMS diarios, en días pico) por nuestros códigos, por ello, si se obtienen más códigos cortos, el tráfico será distribuido dentro de los códigos que ustedes, respetada CRC asignen a nosotros, y así lograremos evitar demoras y encolamientos innecesarios y prestar un excelente servicio al usuario final.

4. Dado que el código corto 890310 fue asignado a SPECTER LINE S.A.S. mediante Resolución CRC 5921 de 2020; se solicita aclarar e indicar el estado actual de implementación del código corto precitado (según reporte Formato T.5.2 remitido a la Comisión por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), dicho código corto presenta un reporte de tráfico bajo); y la razón de no poder implementarlo en las necesidades actuales de SPECTER LINE S.A.S.”

RTA: El código 890310 se encuentra implementado hace bastante tiempo y actualmente está transitando tráfico por allí, como se logra evidenciar en el adjunto, además, se proyecta terminar el año con un tráfico alto en razón a que varios de nuestros clientes están cursando tráfico por el mismo.





Con todo ello, respetada CRC manifestamos el compromiso que SPECTER LINE tiene frente al buen uso de los códigos cortos, además de los esfuerzos día a día mayores que se han trabajado dentro de la compañía para poder brindar los mejores servicios a nuestro alcance, refugiándonos siempre en los lineamientos que ustedes, como ente regulador emiten, por tanto, solicitamos comedidamente sean asignados a nosotros los códigos solicitados, pues se han vuelto una necesidad para poder seguir con el funcionamiento pleno de la compañía, y la prestación en óptimas condiciones de nuestros servicios.

Cordialmente,

JULIO CESAR VARGAS GRANADA.

Representante legal SPECTER LINE SAS.

🌐 www.specterline.com

📍 Colombia

📞 (+57) (1) 745 4206

📍 Chia - Cundinamarca