



RESOLUCIÓN No. **7173** DE 2023

*"Por la cual se recupera un código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado a **SPECTER LINE S.A.S.**"*

## **LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONAMIENTO CON AGENTES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de las facultades conferidas en la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y,

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES**

Mediante el radicado 2022808550 del 14 de junio de 2022, un usuario del servicio de comunicaciones le informó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) que a través del código corto 890310, asignado a **SPECTER LINE S.A.S.**, estaba recibiendo mensajes de texto presuntamente fraudulentos, así: *"por favor su ayuda para revisar este intento de fraude que me llegó a mi línea [...] del operador CLARO desde el código corto 890310"*. Adicionalmente, el mismo usuario aportó una captura de pantalla del mensaje que había recibido en el que se señalaba lo siguiente: *"BNCOLOMBIA notifica que al 13/06/22 a las 06:08 su clave dinámica fue deshabilitada, favor siga las instrucciones para recuperar el acceso: <https://bsu.buap.mx/4N>"*.

Analizada la información aportada por el usuario del servicio de telecomunicaciones, la CRC identificó que el código corto en comento había sido asignado a **SPECTER LINE S.A.S.**, mediante la Resolución CRC 5921 del 25 de febrero de 2020, bajo la modalidad *"Gratis para el usuario"*, asignación que se sustentó en la solicitud presentada en su momento por la misma sociedad bajo el radicado 202070522.

Adicionalmente, mediante comunicación con radicado de salida 2022515635 del 22 de junio de 2022, la CRC informó del inicio de una actuación administrativa para recuperar el código corto mencionado, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los numerales en cita disponen lo siguiente: *"6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"*, y *"6.4.3.2.8 Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido (...)"*.

Dicho acto administrativo fue comunicado a **SPECTER LINE S.A.S**, a través de correo electrónico del 24 de junio de 2022, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas, e informara a la CRC sobre el estado de implementación y utilización del código corto antes relacionado.

El 19 de julio de 2022, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2022810211, **SPECTER LINE S.A.S.** dio respuesta al inicio de la actuación administrativa.

Además de lo anterior, por medio de comunicación radicada internamente bajo el número 2022809797 el 11 de julio de 2022, **Bancolombia S.A.** le informó a la CRC, que a través –entre otros– del código corto **890310** se estaban enviando mensajes de texto a su nombre que no habían sido autorizados, sobre el cual se estarían presentando presuntos ataques de “Smishing” y “Phishing”.

El 1 de agosto de 2022, mediante radicado 2022201354, esta Comisión decretó la práctica de pruebas de oficio<sup>1</sup>. Así, se incorporó como prueba la comunicación y anexos allegados por **SPECTER LINE S.A.S.** en su escrito de julio de 2022, como también, la referida comunicación proveniente de Bancolombia S.A.

Mediante radicado 2022811691 del 10 de agosto de 2022, **SPECTER LINE S.A.S.** se pronunció frente al auto de pruebas proferido por esta Comisión.

## **2. ARGUMENTOS DE SPECTER LINE S.A.S.**

### **2.1. Radicado 2022810211 del 19 de julio de 2022**

Mediante el radicado del 19 de julio de 2022, **SPECTER LINE S.A.S.** señala que teniendo en cuenta las situaciones que se presentan a través de los códigos cortos, los PCA están obligados a reinventarse y aumentar su ciberseguridad. Así, informa que creó un área interna con profesionales especializados en la detección de delitos informáticos, quienes se encargan de realizar controles internos y verificar diariamente la información enviada a través de sus canales.

**SPECTER LINE S.A.S.** manifiesta que al momento de conocer el reporte de posible fraude a través del código corto objeto de la actuación administrativa, instauró una denuncia ante la unidad de delitos informáticos de la Policía Nacional. Adicionalmente, indica que al detectarse la existencia de una “*posible URL maliciosa*”, procede a alertar a sus clientes y paralelo a eso, adopta diferentes acciones como la restricción de envíos o bloqueo de la cuenta según el cliente involucrado. Situación que está contemplada en el contrato marco que suscribe con sus clientes.

Para el caso concreto, **SPECTER LINE S.A.S.** señala que adoptó medidas correctivas encaminadas al bloqueo inmediato de palabras y al monitoreo de URLs maliciosas, con el propósito de que no se repitiera la situación ocurrida. Adicionalmente, indica que el enlace utilizado en el mensaje que recibió el usuario -que presentó la queja que dio origen a la actuación administrativa- para el “intento de fraude” había sido reportado a Google para que fuera bloqueado. Sobre el particular, **SPECTER LINE S.A.S.** afirma que el reporte en Google es una actividad que debería ser realizada por los PRST en calidad de ISP porque –a su juicio– “*finalmente la afectación al usuario se materializa en la navegación desde su teléfono móvil*”.

Aunado a lo anterior, **SPECTER LINE S.A.S.** indica que ha venido bloqueando diferentes palabras que pueden conllevar a un posible fraude, tales como “Banco”, “Clave”, “Bancolombia”, “B4NCOLOMB1A” pero que, a pesar de esto, en el mensaje reportado por el usuario, terceros “inescrupulosos” violaron sus controles “*eliminando la letra “A” y omitiendo la palabra “CLAVE” dado que como se describió anteriormente, estas se encuentran en nuestras listas negras*”.

De otra parte, **SPECTER LINE S.A.S.** señala que ha destinado “*importantes*” recursos realizando campañas de concientización en las que invita a los usuarios a “*no caer en intentos de fraude*”. Así mismo, manifiesta que el código corto 890310 es utilizado para los fines especificados en los que fue otorgado dándole un debido uso.

<sup>1</sup>“*AUTO QUE DECRETA PRUEBAS DENTRO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA DE RECUPERACIÓN DE UN CÓDIGO CORTO ASIGNADO A SPECTER LINE S.A.S*”

**SPECTER LINE S.A.S.** también precisa que sus términos y condiciones (Condiciones generales de uso, artículo 1.11) incluyen limitaciones y prohibiciones en caso de que sus clientes envíen mensajes de texto con contenido prohibido en las modalidades descritas en el mismo y las consecuencias que podrían generarse de presentarse dicha situación. Indica que de recuperarse el código corto se estaría afectando de forma directa a millones de usuarios finales.

A partir de lo expuesto, la asignataria solicita mantener la asignación del código corto objeto de la actuación administrativa.

Como soporte de sus afirmaciones, **SPECTER LINE S.A.S.** allega los siguientes documentos:

- Captura de pantalla de la denuncia presentada bajo el número de incidente DI-25-175-2022-12686.
- Copia del documento denominado "*ACTUALIZACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE USO*".
- Copia del documento denominado "*Acuerdo reciproco de servicios de SMS*".
- Copia del reporte presentado ante "GOOGLE" por el enlace "fraudulento"
- Captura de pantalla de un mensaje de texto que envía **SPECTER LINE S.A.S** a sus usuarios "*para evitar caer en fraudes*".

## **2.2. Radicado 2022811691 del 10 de agosto de 2022**

Mediante el radicado en comento, **SPECTER LINE S.A.S.** señala que administra eficientemente los recursos escasos asignados en beneficio de los usuarios finales y que, por esta razón, fortalece sus sistemas con el fin de mitigar ataques de "*inescrupulosos que buscan vulnerar y generar impactos negativos para fines presuntamente fraudulentos*".

**SPECTER LINE S.A.S.** manifiesta que cuenta con clientes mayoristas, que tienen la "anuencia vigente" con Bancolombia S.A. para el envío y recepción de mensajes de texto. Señala que la relación con dicha entidad financiera es "indirecta". Destaca que la autorización de Bancolombia S.A. se soporta "con la empresa TELINTEL", para lo cual allega un pantallazo de una comunicación suscrita por el representante legal de la sociedad GRUPO TELINTEL S.A. en la que se lee lo siguiente: "*se permite confirmar que estamos cursando tráfico asociado con la entidad Bancaria (...)*".

De otra parte, **SPECTER LINE S.A.S.** indica que mediante el código corto 890310 envía mensajes de marketing de diferentes compañías, así como campañas de concientización y enseñanza referente al fraude y sus diferentes modalidades. Precisa que **SPECTER LINE S.A.S.** es un "*PCA con calidad de IT, y en la provisión de contenidos del código corto en mención funge como PCA e Integrador tecnológico*"

Adicionalmente, afirma que los códigos cortos se encuentran habilitados en doble vía MT/MO, lo que le garantiza al usuario final, la posibilidad de desistir de los mensajes que no dese respondiendo el mensaje de texto con la palabra "SALIR" o "CANCELAR" indistintamente.

Respecto de la forma en que sus clientes remiten mensajes de texto a través de su plataforma, **SPECTER LINE S.A.S.** señala que el cliente interesado se comunica con esa empresa como PCA, se realiza una reunión donde se presentan los servicios ofertados, los precios y las modalidades de adquisición, si la persona (que siempre debe ser jurídica) decide contratar sus servicios, se procede a solicitar los documentos que acrediten la existencia y representación de la sociedad. Luego de verificar que el cliente es una empresa "real", se procede a la firma del contrato, donde constan las cláusulas referentes al fraude y a las prácticas prohibidas, y las medidas a tomar en caso de que se logre probar que el cliente fue quien remitió los mensajes "de fraude". Luego de esto se solicita una lista de "sus clientes", y quienes serán los responsables del envío de SMS por los canales de **SPECTER LINE S.A.S.** y las autorizaciones pertinentes, se comunica el tratamiento de datos que se debe realizar según la ley de protección de datos personales. Posteriormente, se procede a verificar la idoneidad de los documentos allegados y luego de ello se procede a dar acceso ya sea por medio de API, por plataforma o bien por SMPP, donde, se indicará el usuario de ingreso o se conectará la IP, luego se realizarán pruebas o se indicará cómo es el uso, esto según sea el caso, luego de esto, quedan habilitados los clientes para enviar SMS por nuestros canales.

A partir de todo lo anterior, **SPECTER LINE S.A.S.** solicita mantener la asignación del código corto objeto de la actuación administrativa.

Para soportar sus afirmaciones, **SPECTER LINE S.A.S.** aporta los siguientes documentos:

- Copia de la comunicación suscrita por el representante legal del Grupo Telintel para el envío de SMS a nombre de BANCOLOMBIA S.A.
- Captura de pantalla de SMS enviado por los canales de SPECTER LINE S.A.S, con el fin de concientizar a el usuario final respecto de los fraudes.
- Capturas de pantalla de los mensajes enviados a través del código corto.
- Denuncia instaurada ante la Policía Nacional.
- Reporte presentado en GOOGLE por el enlace fraudulento.

### **3. CONSIDERACIONES DE LA CRC**

#### **3.1. COMPETENCIA DE LA CRC**

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 -modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, -modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019-, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de "[r]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-".

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de "[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015, "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*", establece que la CRC "*deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos*"

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Título 12 Capítulo 5 correspondiente al Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este. Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC. **La asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de numeración de códigos cortos, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así, en su artículo 6.1.1.8 se estableció que la CRC podía, previa actuación administrativa, recuperar, entre otros, los códigos cortos asignados cuando estuvieran inmersos en las causales de recuperación previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016, o incumpliera uno de los criterios de uso eficiente establecidos para ese recurso de identificación.

Teniendo claro lo anterior, así como el alcance y propósito de las competencias de la CRC para regular y administrar los recursos escasos, es evidente que, cuando se detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, debe adelantarse las actuaciones administrativas a que haya lugar, con el

fin de recuperar estos recursos numéricos, esto es retirar la autorización de uso de un recurso previamente otorgada a un asignatario, cambiándolo de estado para una posible reasignación futura.

### **3.2. SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS**

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como, los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Así las cosas, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022 compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD<sup>2</sup> sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, criterios de uso eficiente y recuperación de este recurso numérico.

En este sentido, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que la CRC asigna códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir a los PCA y a los integradores tecnológicos que provean servicios de contenidos o aplicaciones. Así mismo, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, pueden solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en su condición de PCA.

De la misma manera, el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, entre otras, cuando el asignatario no cumpla con las obligaciones establecidas en el artículo 6.1.1.6 de la misma Resolución y cuando no cumpla con los criterios de uso del recurso, lo cual significa, entre otras cosas, que el asignatario luego de la implementación del recursos debe garantizar que el uso de los códigos cortos se haga acorde con la descripción y justificación que sustentaron la asignación del mismo.

En ese sentido, tal y como se encuentra establecida la regulación, es claro que, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorgan ningún derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos. Adicionalmente, es claro que los códigos cortos tienen por finalidad su uso, el cual no sólo debe ser eficiente, sino debe efectuarse de acuerdo con su asignación

### **3.3. SOBRE LOS PRESUNTOS ATAQUES DE "SMISHING" Y "PHISHING"**

Dado que tanto el usuario de servicio de comunicaciones, como Bancolombia S.A. manifestaron que se presentaron presuntos fraudes y ataques de "smishing" y "phishing", es importante poner de presente que las actuaciones de la Comisión en materia de recuperación no tienen como finalidad indagar sobre la ocurrencia o no de actividades fraudulentas por parte de los asignatarios de los códigos cortos, ni mucho menos determinar su posible responsabilidad penal ante la ocurrencia de dichas conductas. De ahí que cuando la CRC conoce de la ocurrencia de una presunta conducta delictiva está en el deber de reportar esta situación a la Fiscalía General de la Nación para lo de su competencia, circunstancia que se realizará en esta oportunidad como consta en el acápite 3.6. de la presente resolución.

En este sentido, la Comisión, en su condición de Administrador de los Recursos de Identificación, debe velar porque los recursos asignados presenten un uso acorde con las condiciones establecidas en la regulación. En el presente caso, ello implica que la CRC determine i) si los códigos cortos han sido utilizados de la forma para la que fueron asignados y, ii) si a través de este recurso de identificación se han enviado mensajes en nombre de terceros sin que medie su autorización.

<sup>2</sup> En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

### **3.4. ANÁLISIS SOBRE LA MATERIALIZACIÓN DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.**

El artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, la CRC, puede recuperar los códigos cortos asignados, si se configura alguna de las causales que se citan a continuación:

*"ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:*

*6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2 del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.*

*6.4.3.2.2 Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*

*(...)*

*6.4.3.2.8 "Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido". (Subrayado fuera de texto).*

En este sentido, las causales mencionadas en los numerales 6.4.3.2.1 y 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 implican que la CRC revise si el código corto objeto de la actuación administrativa de recuperación se está utilizando conforme fue asignado; y si, existe una autorización de terceros para enviar mensajes y contenido a su nombre a través del dicho recurso de identificación.

Así, como se anotó en los antecedentes del presente acto administrativo, esta actuación se inició porque mediante el radicado 2022808550 del 14 de junio de 2022, un usuario de servicios de comunicaciones informó a la CRC que a través del código corto 890310 se estaban enviando presuntamente mensajes fraudulentos.

Adicional a ello, **Bancolombia S.A.** indicó a esta Comisión que: *"Actualmente se están enviando SMS a nombre de Bancolombia para hacer Smishing y Phishing e intentos de fraude desde los códigos cortos que se anexan a continuación, éstos no solo infringen el derecho de autor, marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual de Bancolombia, sino que también podría alojar ataques de phishing u otras estafas fraudulentas en contra de Bancolombia, sus clientes y terceros. Se indica que este contenido NO ha sido autorizado por Bancolombia, esto con el fin que se tomen medidas de bloqueo del código y contenido"*<sup>3</sup>.

A partir de lo anterior, corresponde a la CRC verificar la configuración de las causales mencionadas.

#### **3.4.1. CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2. DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016**

Dado que una de las causales por las cuales se inició la actuación administrativa es la establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución 5050 de 2016, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue asignado el recurso de identificación y el uso dado a este por parte de **SPECTER LINE S.A.S.**

A partir de lo anterior, la CRC procedió a constatar que mediante radicado 202070522 del 10 de enero de 2020, **SPECTER LINE S.A.S.**, a través de la solicitud de asignación del código corto objeto de análisis, manifestó que dicho recurso de identificación se utilizaría para *"enrutar el tráfico de marketing de compañías de grandes superficies"*, tal como se muestra a continuación:

<sup>3</sup> Radicado interno 2022809797 del 1 de julio de 2022

<b>RADICADO</b>	<b>CÓDIGO CORTO SOLICITADO</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>
202070522	890310	Gratuito para el usuario	"Código corto para ser implementado ante los operadores por la compañía de mensajes de texto"	"Se utilizará para enrutar el tráfico de marketing de compañías de grandes superficies."

Tabla 1. Construida a partir de la información del radicado 202070522.

Teniendo en cuenta lo anterior esto es, lo informado por **SPECTER LINE S.A.S.** en su solicitud de asignación, mediante la Resolución CRC 5921 del 25 de febrero de 2020, la Comisión le asignó a dicha sociedad, entre otros, el código corto 890310 para la provisión de aplicaciones y contenidos a través de SMS/ USSD bajo la modalidad de "Gratuito para el usuario".

Adicional a lo anterior, es de señalar que mediante el mismo radicado de enero de 2020, **SPECTER LINE S.A.S.** también solicitó a la CRC la asignación del código corto 890311 para "enrutar tráfico de información de Bancolombia S.A.", sin embargo, este le fue negado a través de la precitada Resolución 5921 del 25 de febrero de 2020.

Así, frente al código corto **890310** es preciso reiterar que este fue asignado únicamente para enviar marketing de grandes superficies, esto es, tiendas y mercados de gran tamaño<sup>4</sup>. En ningún momento este código corto se asignó para enviar mensajes de texto sobre los productos y servicios de entidades financieras.

Precisado lo anterior, resulta necesario traer a colación el uso dado al código corto 890310 por parte de **SPECTER LINE S.A.S.** según las pruebas que obran en el expediente.

Lo primero que debe resaltarse es que en respuesta a los siguientes requerimientos de información realizados por la CRC: " i) *Detalle de la relación contractual y/o comercial existente entre SPECTER LINE S.A.S. y Bancolombia S.A. para el envío de mensajes de texto haciendo uso del código corto objeto de recuperación.*" y "(ii) *Copia de las autorizaciones brindadas por Bancolombia S.A. a SPECTER LINE S.A.S. y a sus clientes para el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de la actuación administrativa.*"; **SPECTER LINE S.A.S.** señaló<sup>5</sup>:

*"(i) Detalle de la relación contractual y/o comercial existente entre SPECTER LINE S.A.S. y Bancolombia S.A. para el envío de mensajes de texto haciendo uso del código corto objeto de recuperación".*

*SPECTER LINE S.A.S. cuenta con clientes mayoristas, que tienen la anuencia vigente por la entidad bancaria para el envío y recepción de SMS, es decir, la relación es indirecta, respaldada por acuerdos legitimados entre las partes, dado que el tráfico debe cursar por los servidores de la compañía que represento.*

*Ahora bien, es importante destacar en este punto, el core de la compañía, y son los contratos con grandes empresas, que se ve reflejado en el tráfico que cursa por el código corto asignado, es por ello, que soportamos lo descrito con la autorización de Bancolombia con la empresa TELINTEL.*

*(...)*

*(ii) Copia de las autorizaciones brindadas por Bancolombia S.A. a SPECTER LINE S.A.S. y a sus clientes para el envío de mensajes de texto a través del código corto de la actuación administrativa".*

*Damos alcance, a los soportes que se mencionan en el punto "1", remitido por nuestros clientes, igualmente tal autorización se ve reflejada en el anexo 1 adjuntado como PDF en el correo."*  
(Destacado fuera de texto)

El anexo al que hace referencia **SPECTER LINE S.A.S.** en su respuesta, señala lo siguiente:

<sup>4</sup> <https://dpej.rae.es/lema/gran-superficie>: Establecimiento comercial o conjunto de establecimientos comerciales de grandes dimensiones

<sup>5</sup> Página 2 del radicado del 10 de agosto de 2022

*“ Mediante el presente, GRUPO TELINTEL S.A. - ESP con NIT 900.245.890, se permite confirmar que estamos cursando tráfico asociado con la entidad Bancaria y financiera Bancolombia, generado y/o gestionado directamente por ellos, con lo que garantizamos su veracidad y legitimidad. En consecuencia, agradecemos su colaboración para que este tráfico no tenga restricciones y pueda ser cursado correctamente a través de la interconexión que tenemos con su compañía.”*(Destacado fuera de texto).

Aunado a lo anterior, en el expediente obra una comunicación de Bancolombia S.A. en la que indica que sus usuarios están recibiendo mensajes de texto a su nombre -a través del código corto **890310**- sin haberlo autorizado.

De esta manera, para la CRC es evidente que a través del código corto 890310 se estaban enviando mensajes a nombre de Bancolombia S.A., a pesar de que el código corto en comentario había sido autorizado únicamente para enviar mensajes sobre publicidad de almacenes grandes o grandes superficies. En este contexto, es claro que **SPECTER LINE S.A.S.** usaba el código corto 890310 de forma diferente a lo autorizado, ya que permitía que a través de este se enviaran mensajes de texto sobre una entidad bancaria o entidad que no corresponde a una “compañía de grandes superficies”.

En adición a lo mencionado, si bien **SPECTER LINE S.A.S.** les solicita a sus clientes que sólo envíen mensajes de texto que no sean prohibidos o fraudulentos, según las condiciones o acuerdo marco aportado por la asignataria, no se evidencia que dicha sociedad valide o adopte medidas para garantizar que el uso del código corto se hace conforme fue asignado. En ningún caso, se logró demostrar que se garantiza el uso del código corto conforme a la asignación efectuada por la CRC. De la descripción aportada, **SPECTER LINE S.A.S.**, simplemente, habilita una plataforma para que su cliente le envíe “directamente” mensajes de texto a sus usuarios, sin tener en cuenta las condiciones establecidas en el acto administrativo de asignación, ni en la regulación aplicable a los códigos cortos, esto es la naturaleza de este recurso numérico. Así, permite que el GRUPO TELINTEL remita información de entidades bancarias, cuando a través de ese código corto 890310 no está autorizado el envío de ese tipo de mensajes.

Habiéndose probado que **SPECTER LINE S.A.S.** no utiliza el código corto 890310 conforme al uso que fue autorizado, la causal objeto de análisis se encuentra configurada por lo que la CRC procederá con su recuperación. Lo anterior –se reitera– en la medida en que el uso dado al recurso de identificación por parte de **SPECTER LINE S.A.S** -descrito a lo largo de la presente resolución- es diferente al autorizado según consta en la justificación correspondiente, así como, en la información allegada al momento de la expedición del acto administrativo de asignación.

Si bien **SPECTER LINE S.A.S.** manifiesta que el mensaje de texto remitido al usuario que presentó la queja fue producto del actuar de un tercero inescrupuloso y que, tomó medidas para minimizar cualquier tipo de fraude, como la presentación de la denuncia, lo cierto es que a través del código corto 890310 se enviaban mensajes que difieren de los denominados de marketing <sup>6</sup> (mercadotecnia) de compañías de grandes superficies.

De otra parte, dado que **SPECTER LINE S.A.S.** insistió en que adoptó medidas para contrarrestar situaciones como la descrita por el usuario del servicio de comunicaciones que originó la actuación administrativa, para la CRC es claro que esas medidas no han sido suficientes para darle un uso adecuado al código corto 890310, pues no sólo a través de este se cursan mensajes no autorizados como aquellos relacionados con la entidad financiera sino distintos mensajes a nombre de la entidad financiera que supuestamente son remitidos por personas inescrupulosas que acceden a la plataforma. Frente a estos últimos, la misma asignataria aportó diferentes pantallazos de mensajes que demuestran que los bloqueos y verificaciones que realiza no son suficientes.

Al respecto, resulta oportuno reiterar que **SPECTER LINE S.A.S.**, como asignatario del código corto, es responsable de su uso, así como, de adoptar las medidas pertinentes para que dicho recurso sea utilizado conforme a lo dispuesto en la regulación vigente aplicable y a la asignación correspondiente.

De igual manera se recuerda **los asignatarios** tienen a su cargo las siguientes obligaciones:

**6.1.1.6.2.1** *Al momento de realizar una solicitud de recursos de identificación, el solicitante está obligado a demostrar al Administrador de los Recursos de Identificación que los mismos*

<sup>6</sup> <https://dle.rae.es/marketing>

*serán utilizados adecuadamente y dentro del plazo declarado en la solicitud, y adicionalmente a garantizar que serán utilizados en la aplicación específica indicada en la solicitud.*

**6.1.1.6.2.2** *El recurso de identificación deberá ser utilizado exclusivamente en la aplicación específica para la que le ha sido asignado.*

**6.1.1.6.2.3** *Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte.*

*En el caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos.*

**6.1.1.6.2.4** *Conforme al principio de eficiencia, los asignatarios deberán implementar las acciones necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de cada recurso de identificación asignado, de acuerdo con los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin.*

**6.1.1.6.2.5** *Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.*

**6.1.1.6.2.6** *Los asignatarios deberán tramitar su inscripción dentro del SIUST, o aquel sistema que lo sustituya, a través de los medios dispuestos para tal fin, como requisito administrativo para la asignación de los recursos de identificación.*

**6.1.1.6.2.7** *Es responsabilidad y obligación de los asignatarios mantener constantemente actualizada su información en el SIUST, o aquel sistema que lo sustituya. Cualquier asignatario que deje de prestar sus servicios, deberá cancelar dicho registro sin perjuicio de que la CRC conserve los datos para el ejercicio de sus funciones.*

**6.1.1.6.2.8** *Los asignatarios de recursos de identificación tendrán un plazo determinado para su implementación, el cual será contado a partir de la firmeza del acto administrativo particular mediante el cual se asigna el respectivo recurso. Se considera como implementación, la programación y uso del recurso en una red de telecomunicaciones.*

**6.1.1.6.2.9** *Es responsabilidad de los asignatarios de los recursos de identificación, y de los PRST, tener en cuenta los estados de los recursos de identificación registrados en el SIGRI al momento de proceder con la implementación efectiva de los mismos en las redes, de tal forma que se garantice que los recursos a implementar se encuentren en estado de asignación.*

**6.1.1.6.2.10** *Es responsabilidad de los asignatarios devolver de manera oportuna al Administrador de los Recursos de Identificación aquellos recursos que ya no use o no necesite, en concordancia con los criterios de uso eficiente definidos.*

Al igual que deben darles un uso eficiente a los recursos y no incurrir en las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2, así:

**6.4.3.2.1.** *Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.*

**6.4.3.2.2.** *Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.*

**6.4.3.2.3.** *Cuando los códigos cortos no hayan sido implementados dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de la asignación.*

**6.4.3.2.4.** *Cuando el asignatario ya no utiliza o no necesita algún código corto implementado, lo cual se corroborará cuando en un periodo consecutivo de doce (12) meses no se reporte tráfico asociado al mismo.*

**6.4.3.2.5.** *Cuando se reporte tráfico de un código corto asociado a un único usuario, en un periodo igual o superior a tres (3) meses.*

**6.4.3.2.6.** *Cuando existan razones de interés general o seguridad nacional.*

**6.4.3.2.7.** *Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación modifique una modalidad de servicio asociada a un determinado conjunto de códigos cortos.*

**6.4.3.2.8.** *Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.*

**6.4.3.2.9.** *Cuando a través de códigos cortos se envíen mensajes a usuarios inscritos en el RNE cuyo envío no haya sido autorizado expresamente por el usuario.*

**6.4.3.2.10.** *Cuando con ocasión de la utilización de códigos cortos se establezca mediante decisión ejecutoriada de autoridad competente el incumplimiento de disposiciones en materia de protección de datos personales.*

Por todo lo anterior, esta Comisión encuentra configurada la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, de tal modo que corresponde proceder con la recuperación del código corto objeto de discusión.

### **3.4.2. MATERIALIZACIÓN DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.8 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016**

El numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la Comisión puede recuperar los códigos cortos asignados *"Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido"*.

De lo anterior, es claro que el asignatario debe contar una autorización expresa y por escrito del tercero a efectos de remitir sus mensajes a través de un determinado código corto.

En este orden de ideas, debe recordarse que en el expediente obra una comunicación de Bancolombia S.A. en la que señala expresamente que a través del código corto 890310 se estaban enviando mensajes a su nombre sin haberlo autorizado. Aun cuando esta manifestación es suficiente para declarar probada la causal objeto de análisis, resulta oportuno señalar que cuando la CRC solicitó a **SPECTER LINE S.A.S.** que allegara una copia de la autorización otorgada por Bancolombia S.A. para el envío de mensajes o contenido a su nombre, esta no fue aportada por la asignataria. Contrario sensu, simplemente se limitó a aportar una certificación de su cliente en la que se afirma enviar mensajes con autorización de Bancolombia S.A.

De esta manera, para la CRC está es claro que la asignataria no cuenta con la autorización prevista en la regulación, máxime cuando relata que su relación con la entidad financiera es indirecta. Con ello se configura la causal 6.4.3.2.8 según la cual se podrá recuperar el código corto en comento a través del cual se envían mensajes a nombre de terceros sin su autorización.

### **3.5. DE LA GARANTÍA AL DEBIDO PROCESO**

De lo descrito, es evidente que el actuar de la CRC en el marco de la presente actuación administrativa fue garantista del derecho fundamental al debido proceso de **SPECTER LINE S.A.S.**, en el entendido que se actuó conforme con lo previsto en la Resolución CRC 5050 de 2016, en el CPACA y en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, que reza lo siguiente:

*"ARTÍCULO 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.*

*Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.*

*En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.*

*Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.*

*Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso"*.

En el mismo sentido, la Corte Constitucional ha decantado en reiterada jurisprudencia el alcance del referido derecho, indicando que éste comprende **i)** el derecho a la jurisdicción; **ii)** el derecho al juez natural; **iii)** el derecho a un proceso público; **iv)** el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario correspondiente. Respecto del debido proceso en materia administrativa, la Corte Constitucional ha señalado lo siguiente:

*"5.3. Dentro de ese marco conceptual, la Corte se ha referido el debido proceso administrativo como "(i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente*

*determinado de manera constitucional y legal<sup>7</sup>. Ha precisado al respecto, que con dicha garantía se busca "(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados<sup>8</sup>.*

*5.4. Así entendido, en el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso hace referencia al comportamiento que deben observar las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones, en cuanto éstas se encuentran obligadas a "actuar conforme a los procedimientos previamente establecidos en la ley, con el fin de garantizar los derechos de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción"<sup>9/10</sup>. (NFT)*

De esta manera, es necesario traer a colación que las entidades administrativas o aquellos privados que ejerzan funciones administrativas deben garantizar los siguientes derechos respecto de los administrados: **i)** a ser oídos en el trámite de la actuación administrativa en curso; **ii)** a la notificación del acto administrativa bajo el cumplimiento de los preceptos legales; **iii)** a un trámite administrativo sin dilaciones; **iv)** a permitir la participación desde el principio de la actuación; **v)** a que la actuación se adelante ante el funcionario competente y bajo el cumplimiento de las disposiciones legales; **vi)** a gozar de la presunción de inocencia; **vii)** al ejercicio del derecho de defensa y contradicción; **viii)** a solicitar, aportar y controvertir las pruebas que sean necesarias; y, **ix)** a impugnar las decisiones y promover las acciones pertinente para solicitar la nulidad por la vulneración del debido proceso<sup>11</sup>.

Así las cosas, revisado el expediente administrativo, se constató que el procedimiento adelantado por la CRC corresponde al procedimiento reglado en la Resolución CRC 5050 de 2016, cuya consecuencia es la recuperación del código corto, si se verifica que el asignatario incurrió en alguna causal de recuperación. En el marco de esa actuación, **SPECTER LINE S.A.S.** tuvo la oportunidad de presentar sus argumentos mediante radicados 2022810211 del 19 de julio de 2022 y 2022811691 del 10 de agosto de 2022.

Así mismo, cabe resaltar que a **SPECTER LINE S.A.S** le fue garantizado el derecho fundamental del debido proceso y el material probatorio que obra en el expediente permitió contrastar que el uso dado al código corto por parte del asignatario y el uso para el cual fue asignado diferían. Adicionalmente, constató que dicha sociedad no contaba con autorización expresa y escrita de Bancolombia S.A. para enviar mensajes y contenido a su nombre. De ahí que resulten configuradas dos de las causales antes mencionadas establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

### **3.6. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo se puso en evidencia el manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el CPACA remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, se presentaron presuntos ataques de *phishing* contra algunos usuarios del servicio de telefonía móvil, la CRC procederá a remitir la presente Resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

<sup>7</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-796 de 2006. M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

<sup>8</sup> Sentencia ibidem

<sup>9</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-653 de 2006. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

<sup>10</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-980 de 2010. M.P.: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

<sup>11</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-002 de 2019. M.P.: Cristina Pardo Schlesinger.

En virtud de lo expuesto,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Recuperar el código corto 890310 para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USDD asignado a **SPECTER LINE S.A.S.**, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente acto administrativo.

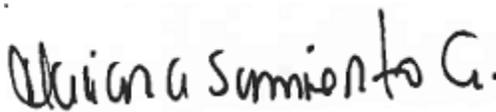
**ARTÍCULO 2.** Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su competencia.

**ARTÍCULO 3.** Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

**ARTÍCULO 4.** Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **SPECTER LINE S.A.S.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 18 días del mes de julio de 2023.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Rad. 2023201023, 2022808550, 2022809797, 20222201354

Trámite ID: 2981

Elaborado por: Adriana Barbosa

Revisado por: Beatriz Díaz