



REGLAMENTO AUTÓNOMO DE SERVICIO PARA LA REGULACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO MASIVO O NO DESEADO

Control de correo electrónico masivo y de correo electrónico no deseado

Dado que RACSA es un proveedor de servicio de Internet, y que los requerimientos técnicos establecen la necesidad de regular la práctica de correo electrónico masivo o no deseado y considerando que esta práctica ocasiona una serie de inconvenientes en el ámbito de la Empresa y los usuarios del servicio, RACSA, como empresa pública, establece el presente reglamento.

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1. Se considera **correo electrónico masivo** la generación de mensajes múltiples a diferentes destinatarios del correo electrónico por Internet.

Se considera **correo electrónico no deseado** la generación de aquel mensaje a diferentes destinos que no ha sido solicitado por el destinatario.

Correo electrónico deseado es aquel en el que exista una relación comercial previa entre el emisor y el receptor, en la que el receptor haya indicado, explícitamente, su anuencia a recibir los mensajes comerciales del emisor. El emisor está en la obligación de mantener el registro actualizado de las personas que están anuentes a recibir sus mensajes comerciales, asegurando que se borren de tal registro los clientes que ya no deseen seguir recibiendo los mensajes del emisor. Para tal fin, el emisor deberá incluir al final de cada uno de sus mensajes, la opción para que el receptor pueda excluirse de la lista de distribución del emisor, la que debe ser respetada, cesando de inmediato el

envío de correos comerciales adicionales, de lo contrario, dichos mensajes cambiarán a la condición de **no deseado**, exponiéndose a la aplicación del presente Reglamento.

RACSA prohíbe en forma expresa a sus clientes involucrarse en forma directa o indirecta en la práctica de envío de correo electrónico masivo o no deseado a través de una dirección IP o de una dirección de correo electrónico de RACSA.

Se prohíbe; además, que sitios o servicios hospedados en direcciones IP de RACSA sean promocionados por medio del envío de correo masivo o no deseado.

Capítulo II

Definiciones

Artículo 2. Servicio conmutado: Servicio de Internet cuya conexión se realiza a través del servicio telefónico del ICE, en la que existe un contrato firmado entre el cliente y RACSA.

900-ENLINEA: Servicio de RACSA que permite establecer una conexión a Internet, a través del servicio telefónico del ICE para conectarse con el número telefónico 900-365-4632 (900-ENLINEA), sin requerimiento de un contrato formal entre el usuario y RACSA.

Servicio Cable Módem: Servicio Internet de RACSA que permite establecer una conexión a Internet haciendo uso de la infraestructura de un operador de televisión de cable local.

Servicio Dedicado de Internet: Servicio de RACSA que permite establecer una conexión permanente a Internet a través de líneas directas hasta los equipos de enrutamiento de RACSA.

Co-Location: Servicio de RACSA que consiste en el alquiler de espacio físico para el alojamiento de equipos y servidores de telecomunicaciones, que permite el acceso a redes de comunicaciones privadas o públicas desde este espacio físico.

Correo Electrónico: Toda correspondencia, mensaje, archivo, dato u otra información electrónica que se transmite a una o más personas por medio de una red de interconexión entre computadoras.

Cuenta Permanente: Modalidad del servicio de Internet que se establece con la firma previa de un contrato entre el cliente y RACSA.

Destinatario de correo electrónico: Dirección de correo electrónico a la que está dirigido el mensaje que un remitente o transmisor envía.

Dirección IP: Dirección única de un usuario conectado a la red de Internet.

Encabezados desplegados: Se refiere al encabezado de correo electrónico en forma ampliada en donde se muestran los servidores, origen y ruta completa del mensaje, así como la fecha y hora exacta de emisión del mensaje.

Hospedaje: Servicio de Internet dedicado o de Co-Location de RACSA en el cuál terceros arriendan espacios para alojamiento de páginas Web o cualquier otro tipo de servicio de valor agregado.

Infracción: Realizar la práctica de un envío de correo electrónico o no deseado.

Internet Directo: Servicio de RACSA que permite una conexión a Internet a través de un enlace satelital.

Internet XPRESS: Servicio de RACSA mediante el cual una persona puede tener acceso a la red de Internet adquiriendo una tarjeta prepago, la cual trae consigo un nombre de usuario y una contraseña para acceder el servicio. La conexión se hace a través de una línea telefónica convencional.

Nombre de usuario: Conocido también como *username* o *login*, es la identificación que se le asigna al cliente cuando éste adquiere un contrato para el servicio de Internet.

RACSA: Radiográfica Costarricense, S. A.

Relé abierto: Método por el cual un servidor de correo procesa un mensaje de correo en el que ni el remitente ni el destinatario son usuarios locales.

Remitente: Dirección de correo electrónica que emite o genera un mensaje para un receptor o destinatario.

Servidor Proxy: Es un servidor que actúa como intermediario entre una estación de trabajo de usuario e Internet.

Servidor Proxy Abierto: Condición en la que un servidor proxy permite que terceros se conecten adquiriendo la misma identidad (dirección IP) de dicho servidor, falseando el origen del remitente.

Usuario: La persona física o jurídica que hace uso de los servicios de la red de Internet de RACSA.

Capítulo III

De la Potestad Reglamentaria de RACSA y el Ámbito de Aplicación del Reglamento

Artículo 3: Fundamento Legal

RACSA, en su condición de Empresa Pública y como operador de telecomunicaciones, cuenta con la potestad jurídica para imponer la norma técnica de operación de los servicios que presta, en beneficio del servicio que suministra. En razón de lo anterior, RACSA emite el presente reglamento autónomo de servicio, cuyo objeto es regular la

prestación del servicio de telecomunicaciones a través del correo electrónico, con el fin de asegurar su buen funcionamiento y la adecuada satisfacción del interés público.

Artículo 4: Ámbito de aplicación

Como reglamento autónomo de servicio, el presente reglamento resulta aplicable a los distintos usuarios de los servicios de telecomunicaciones prestados por RACSA.

Capítulo IV

Procedimientos y sanciones

Artículo 5: Para dar trámite a una denuncia por la práctica de envío de correo electrónico masivo o no deseado, el denunciante debe aportar la prueba ante RACSA enviando el correo electrónico recibido con su respectivo encabezado desplegado a la siguiente dirección electrónica:

abuse@racsa.co.cr

Artículo 6: Luego de recibir la denuncia, RACSA procederá a estudiarla y la declarará como correo electrónico masivo o no deseado si se ajusta a lo estipulado en el artículo 1 del presente reglamento.

Artículo 7: RACSA, emitirá un aviso, previo al bloqueo, para aquellos clientes que incurran en la práctica de correo electrónico masivo o no deseado o de envío masivo de mensajes con virus. Dicho aviso se emitirá al cliente mediante correo electrónico, en el que se indicarán los números de teléfono para que el cliente coordine con el Área de Control de Correo Abusivo de RACSA, a fin de corregir la práctica que genera las quejas por correo abusivo. Esa coordinación debe realizarse en un plazo de dos horas como máximo, contadas a partir de la generación del aviso por parte de RACSA, plazo en el cual deberá corregir la condición anómala so pena de ser bloqueado, según se estipula en el artículo 8 de este reglamento.

Artículo 8: En caso que el cliente continúe con la práctica de envío de correos electrónicos masivos o no deseados, infringiendo lo establecido en el artículo 7, se aplicarán las siguientes sanciones:

A. Clientes de Internet conmutado:

I CUENTA PERMANENTE

Primera infracción: Bloqueo del acceso a Internet y correo electrónico, hasta que se completen los trámites estipulados en el artículo 9 del presente reglamento.

Segunda infracción: Pérdida del *nombre de usuario* y cierre definitivo de las cuentas de acceso y de correo electrónico.

II 900-ENLINEA

Primera infracción: Bloqueo del número telefónico utilizado para acceder al servicio 900-ENLINEA, hasta que se completen los trámites estipulados en el artículo 9 del presente reglamento.

Segunda infracción: Bloqueo definitivo del número telefónico utilizado para acceder al servicio 900-ENLINEA. Este bloqueo afectará el acceso a todos los servicios conmutados provistos por RACSA.

III INTERNET XPRESS

Primera infracción: Bloqueo del número telefónico utilizado, imposibilitando el acceso a todos los servicios conmutados provistos por RACSA hasta que se completen los trámites estipulados en el artículo 9 del presente reglamento, bloqueo inmediato y definitivo de la tarjeta XPRESS involucrada.

Segunda infracción: Bloqueo definitivo del número telefónico utilizado, imposibilitando el acceso a todos los servicios conmutados provistos por RACSA.

B. Clientes de Cable módem

Primera infracción: Bloqueo del acceso a Internet y correo electrónico, hasta que se completen los trámites estipulados en el artículo 9 del presente reglamento.

Segunda infracción: Pérdida del nombre de usuario y cierre definitivo de las cuentas de acceso y de correo electrónico.

C. Clientes de Internet Dedicado

c.1 Clientes del servicio de Internet dedicado

Primera infracción: Bloqueo de la dirección IP involucrada hasta que se completen los trámites estipulados en el artículo 9 del presente reglamento.

Segunda infracción: Suspensión definitiva de la cuenta de Internet dedicado.

c.2 Clientes que brindan servicio de Hospedaje

Primera infracción: Bloqueo de la dirección IP involucrada hasta que se completen los trámites estipulados en el artículo 9 del presente reglamento.

Segunda infracción: Suspensión definitiva de la dirección IP involucrada.

D. Clientes Co-Location:

d.1 Clientes del servicio Co-Location

Primera infracción: Bloqueo de la dirección IP involucrada, hasta que se completen los trámites estipulados en el artículo 9 del presente reglamento.

Segunda infracción: Suspensión definitiva de la cuenta Co-Location.

d.2 Clientes que brindan servicio de Hospedaje

Primera infracción: Bloqueo de la dirección IP involucrada, hasta que se completen los trámites estipulados en el artículo 9 del presente reglamento.

Segunda infracción: Suspensión definitiva de la dirección IP involucrada.

E. Casos de relé o proxy abierto o de propagación masiva de correos infectados con virus:

Primera infracción y posteriores: Bloqueo de la dirección IP o cuenta de acceso involucrada hasta que la vulnerabilidad en el sistema del usuario haya sido corregida.

Capítulo V Disposiciones finales

Artículo 9: El cliente cuyo servicio sea bloqueado por incurrir en la práctica de correo electrónico masivo o no deseado y que desee reactivar su servicio, deberá cumplir con los siguientes trámites:

Para personas físicas:

- El dueño de la cuenta deberá presentarse en las oficinas de RACSA con su cédula de identidad, aportando fotocopia de ella.
- Deberá firmar una carta de compromiso donde se compromete a no volver a incurrir en la práctica de correo electrónico masivo o no deseado.

Para personas Jurídicas:

- El representante legal de la persona jurídica deberá presentarse en las oficinas de RACSA.
- Deberá aportar la certificación de la personería jurídica con menos de un mes de antigüedad.
- Deberá presentar su cédula de identidad, aportando fotocopia de ella.
- Deberá presentar la cédula jurídica, aportando una fotocopia de ella.
- Deberá firmar una carta de compromiso, debidamente autenticada por un abogado, en donde se compromete a que su representada no volverá a incurrir en la práctica de correo electrónico masivo o no deseado.

Artículo 10: Después que el cliente haya firmado su compromiso de no reincidir en la práctica de correo electrónico masivo o no deseado, RACSA dispondrá de dos días hábiles para desbloquear dicha cuenta o dirección IP. Si el cliente, en el plazo de un año, incumple nuevamente su declaración, la cuenta será retirada en forma definitiva.

Artículo 11: En caso de que el bloqueo se prolongue por más de un mes, RACSA podrá realizar el bloqueo definitivo de la cuenta, para lo cual RACSA aplicará los depósitos de garantía de la cuenta bloqueada para cubrir el saldo pendiente. En caso de que dicho depósito de garantía no alcance para cubrir la deuda pendiente, se procederá con los trámites de cobro administrativo y judicial correspondientes.

Artículo 12: Los clientes a los que se les haya retirado el servicio definitivamente por incumplimiento de este reglamento y que deseen adquirir un nuevo servicio de RACSA, deberán esperar un período de tres meses para su tramitación.

Artículo 13: Para casos en los cuales el cliente presente problemas de relé o proxy abierto o de propagación masiva de correos infectados con virus, es responsabilidad del usuario solventar con la vulnerabilidad que su sistema haya presentado.

Artículo 14: Los usuarios de RACSA que arrienden servicios de hospedaje a terceros, serán responsables de solventar los problemas relacionados con correo masivo o no deseado, virus o vulnerabilidades en los que incurran sus clientes contratantes del servicio de hospedaje. Los usuarios de RACSA en esta condición se ven expuestos a las sanciones descritas en el Artículo 6 de este reglamento en caso de no corregir la condición irregular.

Artículo 15: RACSA podrá iniciar de oficio el procedimiento establecido en el presente reglamento y aplicar las sanciones correspondientes cuando compruebe la existencia de correo masivo o no deseado.

Artículo 16: El presente reglamento rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.