

## TÉRMINOS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

### Índice

1. Políticas de Correo Electrónico.
2. Políticas Anti-Spam.
3. Responsabilidades del cliente.
4. Reporte de Actividades Anormales.

### Bienvenido a los TÉRMINOS DE USO DEL SERVICIO DE CORREO UNE

El uso del servicio de correo por parte del cliente significa que acepta los siguientes términos de uso y que acepta igualmente las políticas de privacidad y las políticas particulares de uso publicadas por UNE.

UNE se reserva el derecho a ejercer los debidos controles frente a la violación de los términos de uso del correo, de las políticas de privacidad y las políticas particulares de uso publicadas en el portal.

#### 1. Políticas de Correo Electrónico:

UNE presta el servicio de correo electrónico como una herramienta de colaboración, que permite a los clientes enviar y recibir mensajes electrónicos, mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Las políticas de uso de los buzones de correo electrónicos asociados a al servicio de Internet que presta, en los siguientes términos:

- El o los buzones de correo electrónico están incluidos en la oferta del servicio de Internet, corresponde al cliente decidir si los configura o no al momento de configurar el servicio de Internet.
- Si el cliente no configura al momento de la activación del servicio de Internet, el o los buzones a que tiene derecho y luego decide hacerlo, deberá solicitar a UNE su activación.
- Si el cliente no desea continuar utilizando el o los buzones que tiene configurados, deberá solicitar a UNE la desactivación de los mismos.
- El cliente, en cualquier momento, podrá adquirir buzones adicionales a los incluidos en su plan del servicio de Internet, con las mismas condiciones comerciales y características funcionales.

### Políticas de expiración de los buzones de correo electrónico.

Si el cliente no hace uso de alguno de los buzones activados, UNE procederá a su desactivación cuando se den las siguientes causales:

- 2 Meses continuos de inactividad en las cuentas de buzones de correo de hogares o aquellas que se comporten como masivo y tengan dominio une.net.co: Se desactiva la cuenta de correo pero, se conservan los mensajes existentes. Para los demás clientes aplica política cuando transcurran 3 Meses continuos de inactividad.
- 3 Meses continuos de inactividad en las cuentas de buzones de correo de hogares o aquellas que se comporten como masivo y tengan dominio une.net.co: Se elimina la cuenta de correo y los mensajes existentes. Para los demás clientes aplica política cuando transcurran 5 Meses continuos de inactividad.
- 5 Meses continuos de inactividad en las cuentas de buzones de correo de hogares o aquellas que se comporten como masivo y tengan dominio une.net.co: Se libera el login, salvo cuando este login sea requerido para otros servicios contratados por el cliente, aún activos. Para los demás clientes aplica política cuando transcurran 8 Meses continuos de inactividad.

### Políticas de mensajes

Con el fin de proteger al cliente de correos spam, basura, descartables etc. y mantener un alto nivel en el desempeño de la plataforma de correo electrónico de UNE, se definen los siguientes términos para la depuración de este tipo de mensajes:

Carpeta	Expiración y borrado
Borradores (Drafts)	30 Días
Papelera/Trash	5 Días
Spam	5 Días
Inbox.spam	5 Días

El correo de UNE proporciona los siguientes controles:

Autenticación SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)- Proceso que incrementa los niveles de seguridad del servicio de correo electrónico, con el objetivo de minimizar la posibilidad que su cuenta sea utilizada sin autorización desde su PC o desde otras. Esta autenticación

disminuirá la posibilidad de que su PC sea utilizado como "puente" para el envío de correos masivos a través de nuestros servidores.

Antivirus: Programa utilizado para la limpieza de los archivos adjuntos en el correo. En caso de que el antivirus detecte más de 3 virus en un solo archivo y/o más de 2 archivos con virus, los podrá eliminar automáticamente, Igualmente serán borrados aquellos correos que contengan archivos con virus tipo gusano (Worm).

Los efectos producidos por archivos adjuntos que estén protegidos por contraseñas y NO puedan ser revisados por el antivirus, son responsabilidad del destinatario.

Control de los archivos con extensiones que puedan ser o contener código malicioso.

Control del tamaño del correo hasta 15 MB

Control de Número de destinatarios y remitentes del correo: hasta 50 cuentas por sesión.

Control de máximo 10 conexiones por minuto y 5 mensajes por cada conexión (entiéndase conexión como cada sesión hacia el servidor de EPM Telecomunicaciones).

El servicio de correo por la página (webmail), tendrá la opción de acceso seguro: <https://>, con esta la información viajará encriptada, reduciendo el riesgo de accesos no autorizados.

Luego de 20 minutos de inactividad en la sesión de Web (webmail), esta se cerrará automáticamente.

Correos masivos detectados en las colas de correo por parte de los administradores de la plataforma, serán analizados y si cumplen con las características de correos tipo SPAM/UCE (Correo comercial no deseado), se documentarán y eliminarán inmediatamente de los servidores, sobre todo si este envío masivo afecta el desempeño y la disponibilidad del servicio.

UNE se reserva el derecho de bloquear una cuenta de correo por uso indebido: acciones ilegales y en contra de la ley, envío de SPAM, UCE, etc

## **2. Políticas Anti-Spam**

SPAM o como UCE (Unsolicited Commercial Email), es el envío de uno o más correos a personas que no lo han solicitado, o de correos que no son del interés general y generan reclamos por parte de clientes de UNE y/o de otras personas o empresas; las direcciones de correo electrónico de los destinatarios pueden encontrarse en el campo PARA, CC o BCC, del correo electrónico generado.

Para UNE el envío de SPAM es una actividad no permitida ni tolerada.

Cuentas que se detecte que están siendo usadas para el envío de SPAM voluntaria (el cliente usa la cuenta para envío masivos) o involuntariamente (enviados por troyanos y virus en el computador del cliente), serán suspendidas o controladas.

EPM Telecomunicaciones utiliza varias técnicas para el bloqueo del spam, las cuales no dan garantías absolutas sobre el filtrado.

Entre los mecanismos utilizados para el filtrado, están:

Bloqueo de fuentes confirmadas de spam o cadenas (hoax).

Revisión de código malicioso, phishing, gusanos o malware en general.

Chequeos con servidores públicos de listas negras (RBLs)

Direcciones de spam, phishing o de mal uso del servicio de correo electrónico publicadas a nivel del Comité de Seguridad del NAP Colombia.

### **3. Responsabilidades del cliente**

Para clientes que posean servidor de correo se debe restringir en su configuración, la extracción por cualquier tipo de medio de todas las direcciones de correo e información de los usuarios, diferentes del que está actualmente conectado y/o de sus contactos válidos y previamente ingresados por el usuario. Este parámetro es aplicable para interfaces por web, protocolos de directorio y SMTP. En caso de que se implementen otros protocolos en el futuro que permitan esto, se debe tener en cuenta esta misma restricción.

El cliente debe cuidar su información personal, abstenerse de divulgarla por internet. UNE nunca solicitará información personal por correo.

Es responsabilidad de los clientes masivos tener una copia de seguridad de sus correos importantes.

Los clientes deben cumplir a cabalidad las responsabilidades de estos términos de uso, de las políticas de privacidad y de las políticas particulares de uso publicadas por UNE y abstenerse de realizar, entre otras, las siguientes acciones:

Intentar o realizar ingresos al correo sin cumplir con el requerimiento de un registro previo utilizando el nombre del usuario y la contraseña de correo para el envío y recepción de correos

Usar la contraseña sin cumplir con las políticas de seguridad definida por UNE.

Usar conexiones a través de servidores de uso público como relays o proxies abiertos.

Enviar correo con archivos adjuntos con más de 5 niveles de compresión que al descomprimirlo ocupe más de 100MB. Estos correos se rechazarán automáticamente por las plataformas tecnológicas de UNE.

Enviar correo electrónico no solicitado que, pueda provocar quejas, reclamos o demandas a UNE.

Transmitir, divulgar o distribuir correo electrónico no solicitado, a cualquier persona o entidad, siempre que este se pueda catalogar como SPAM y/o UCE o que genere reclamos a UNE por el contenido.

Enviar correo electrónico sin la identificación clara y fácil sobre la forma de ser excluido de la lista de destinatarios.

Propiciar de manera directa o indirecta el envío o resguardo de correo spam, incluyendo listas de correo, software para realizar spam o hosting de sitios web, entre otros.

Utilizar nombres de dominio que sean inválidos o no existan, falsificar encabezados de correos electrónicos o utilizar acciones persuasivas o engañosas de enviar correo electrónico.

Transmitir o retransmitir correo electrónico en forma anónima, a servidores de correos de terceras personas sin el permiso correspondiente, o utilizar técnicas similares con el propósito de esconder o enmascarar la fuente del correo electrónico.

Recolectar direcciones de correo para fines fraudulentos, o que atenten contra la privacidad de las personas o que vayan en contra de las políticas y condiciones de uso definidas por UNE.

Infringir las disposiciones del Orden Público, la moral, las buenas costumbres nacionales e internacionales, y los usos y costumbres aplicables en Internet en los mensajes contenidos en los correos electrónicos.

Utilizar la infraestructura tecnológica de correo de UNE, para cualquier actividad fraudulenta, ilegal y/o engañosa, que afecten a personas fuera y dentro del servicio de correo de UNE.

#### **4. Reporte de Actividades Anormales**

Cualquier actividad anormal puede ser reportada a esta dirección electrónica [abuse@une.net.co](mailto:abuse@une.net.co), sin embargo, UNE se reserva el derecho de procesar y dar respuesta a cada reporte.