

É sabido pela maioria dos usuários de internet que o SPAM se tornou um dos maiores problemas do mundo digital, causando aos usuários que o recebem prejuízos, descontentamento e frustração, além de problemas técnicos aos servidores de e-mail.

Sempre mantendo a qualidade de seus serviços, a Telium não tolera a prática de SPAM por parte de seus clientes.

A definição mais próxima de SPAM seria o envio em massa de e-mails para usuários que não os solicitaram. Entretanto, essa é uma definição muito genérica, pois um envio de dez mensagens convidando para uma festa de aniversário, por exemplo, seria considerado um SPAM. Neste caso, considerando que todos os convidados são do relacionamento de quem convida, não há SPAM. Desta forma, a definição mais precisa é: considera-se SPAM o envio em massa de e-mails para usuários que não os solicitaram de forma explícita e com os quais o remetente não mantenha qualquer vínculo de relacionamento pessoal e cuja quantidade não comprometa o bom funcionamento dos servidores.

Nas situações abaixo, a Telium tomará imediatas providências:

1. Uso de servidores Telium, seja via SMTP, HTTP ou qualquer outro método, para o envio de e-mails em massa, causando alto processamento no servidor, o que pode gerar lentidão na entrega de e-mails de outros clientes.

Limites de envio por conta:

- 200 mensagens por hora para envios feitos através do Webmail;
- 100 mensagens por hora para envios feitos através de aplicativo de E-mail (ex: Outlook);
- 10 MB de tamanho máximo por mensagem;
- Máximo de 100 destinatários por envio.

Limites de redirecionamentos por domínio:

- 200 redirecionamentos no total, que podem estar distribuídos entre diversas contas.

2. Uso de outro servidor SMTP, porém, informando como e-mail de resposta um endereço hospedado nos servidores Telium, fazendo com que todas as mensagens de erro sejam recebidas por estes servidores (POP), também causando alto processamento e problemas correlatos.

3. Uso de servidor SMTP e e-mail de resposta fora da rede Telium, porém, informando, quer seja no conteúdo do e-mail ou por intermédio de algum link relacionado, endereços de sites que estejam cá hospedados, fazendo com que os servidores da Telium sejam relacionados a esse SPAM.

4. A disponibilização, consciente ou não, de aplicativos (scripts) de processamento de e-mails em seu espaço de FTP, cujo formato de atribuição de variáveis dá-se através de GET ou qualquer outro método que possibilite a injeção de informações fraudulentas, conforme disposto no ANTISPAM.BR (<http://www.antispam.br/admin/tecnicas-spam/>).

As providências por parte da Telium são:

1. Assim que forem detectadas tentativas de envio de SPAM, elas serão barradas imediatamente sem consulta ao remetente. O responsável pelo domínio causador do problema será notificado o mais brevemente possível;

2. Ao ser detectado o retorno em massa de e-mails de erro, todo o recebimento de e-mail do domínio será barrado, não sendo possível receber mais nenhum e-mail, tanto os de erro como os úteis. O responsável pelo domínio causador do problema será notificado o mais brevemente possível;

3. Dado o recebimento de reclamações (fundamentadas no cabeçalho do e-mail) de internautas ou de órgãos de controle e monitoração, que tenham recebido reclamações ou SPAM de um site ou serviço hospedado em nossa rede, o responsável será notificado do fato;

No primeiro e no segundo caso, o site será automaticamente suspenso, até que o responsável pelo domínio se pronuncie a respeito do problema. No terceiro caso, aguardaremos o pronunciamento do responsável pelo site. A reincidência, com ou sem pronunciamento anterior do responsável do domínio, causará suspensão imediata do site e dos serviços relacionados.

Clientes reincidentes em qualquer caso terão seus serviços suspensos e não renovados, sendo obrigados a procurar outro provedor.

Todas essas medidas, ao invés de prejudicar usuários que utilizam ou deixam utilizar seus recursos para práticas abusivas, voluntária ou involuntariamente, visam manter a disponibilidade dos nossos serviços e a segurança de todos os demais clientes. Salientamos que todas as medidas expostas estão em conformidade com as leis vigentes no país, com as políticas do CGI (Comitê Gestor de Internet) e principalmente com o código de defesa do consumidor.