

Desde hace algunos días y debido a causas totalmente ajenas a Digital Hand Made, algunos clientes tienen problemas para enviar correos electrónicos a través de su cliente habitual de correo (Outlook, Outlook Express, Thunderbird, etc).

Una vez analizado en profundidad el problema por parte de nuestro departamento técnico se ha llegado a la certeza de que ello es debido a que determinadas direcciones IP de las que están asignando los proveedores de internet (Telefónica, Orange, ONO, etc.) figuran en las listas negras antispam internacionales.

Antes de pasar a explicar las posibles soluciones explicaremos conceptos importantes:

¿Qué es una dirección IP?: Es un número que nuestro proveedor de internet nos asigna y que identifica a nivel mundial nuestra conexión a internet. Puede ser estática si pagamos una cuota al proveedor por reservarnos siempre la misma, o dinámica de modo que cada vez que nos asigna una dirección, lo hace dándonos una que está libre en ese momento.

¿Cuándo se asignan las IP dinámicas?: Generalmente cuando encendemos el router nos asignan una y no varía hasta que no lo apagamos y lo volvemos a encender, no obstante hay proveedores de internet que aunque no apaguemos el router, varían nuestra dirección IP con cierta periodicidad (en unos casos horas, en otros días).

¿Que es el spam?: Son envíos masivos (hablamos de millones) de publicidad, virus o cualquier otro elemento no solicitado a través del e-mail. Produce graves interferencias en internet además de perjuicios para los usuarios ya que puede llegar a saturar servidores y llenar cuentas de correo.

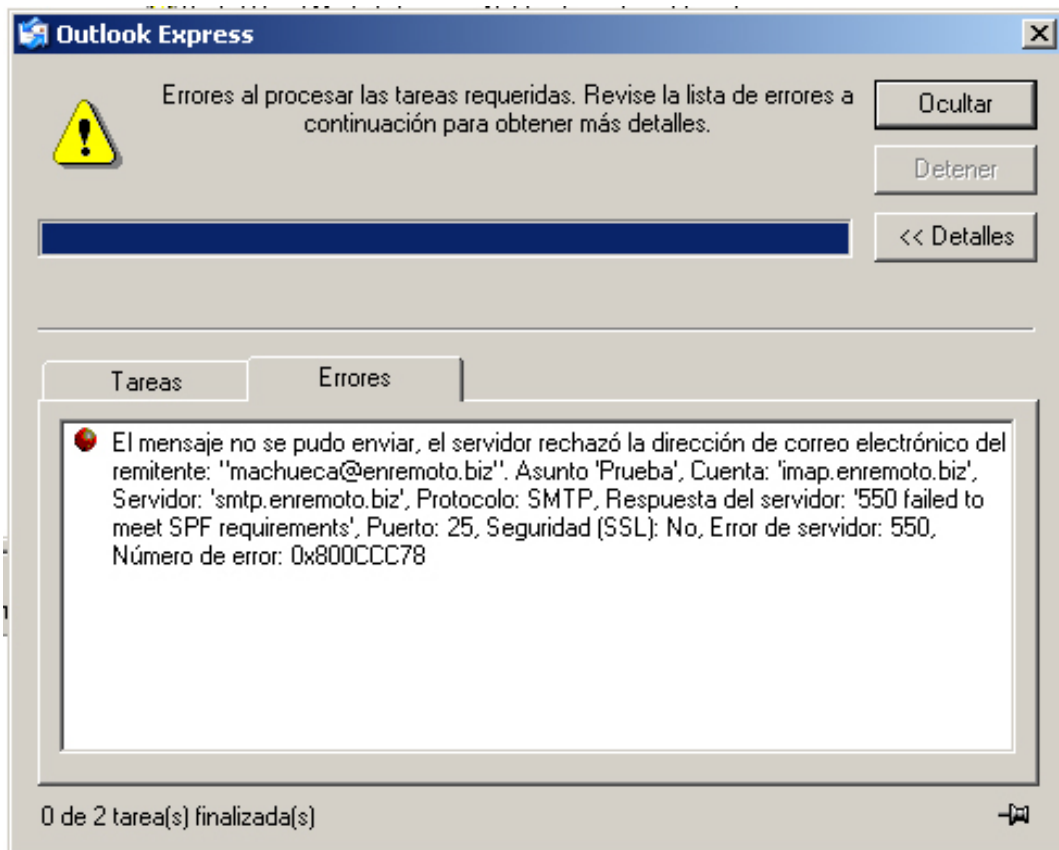
¿Cómo se lucha contra el spam?: Todos los proveedores de internet y de alojamiento de correo trabajan intensamente para reducir el spam a través de diferentes medios técnicos. Uno de ellos es detectar las direcciones IP de los spammers (enviadores de spam) e introducirlas en servidores mundiales que bloquean el envío de mail desde dichas direcciones. Son las llamadas

listas negras o "black-list". En resumen, si tenemos una dirección IP asignada que está en listas negras NO podremos enviar e-mail´s.

¿Si nosotros no enviamos spam, por qué nuestra IP figura en esas listas? Puede ser por diversos motivos: cuando son dinámicas porque anteriormente haya estado asignada a alguien que si haya enviado spam, por errores en los proveedores de internet, por fallos en las propias listas, etc.

¿Por qué está pasando esto de manera masiva actualmente? Es frecuente que de modo aislado el proveedor nos asigne alguna IP que figure en listas negras, pero es muy extraño que de modo masivo se estén asignando este tipo de IP´s. Por tanto es imposible responder con certeza a esta pregunta, pero suponemos que se debe a errores en los proveedores españoles de internet debido a algún tipo de problema a nivel internacional. Tenemos detectado que este problema se está dando en numerosas provincias y en casi todos los proveedores, de modo que esperamos que lo solucionen con la mayor rapidez.

ERROR 550 AL ENVIAR EMAIL DESDE OUTLOOK/OUTLOOK EXPRESS



Si al enviar un email desde Outlook u Outlook Express, no envía y aparece error 550, debemos realizar una serie de pasos.

1. Abrir un navegador de Internet (ej: Internet Explorer) e introducir la siguiente URL: <http://www.robtext.com>
2. En la pagina que se nos muestra, debemos hacer click sobre la numeración que aparece en la columna de la derecha, donde aparece [RBL checks multiple RBL:s if a specific is listed](#) como se muestra en la siguiente imagen.



3. Al hacer click sobre el enlace mencionado anteriormente, se nos muestra una página con los resultados del chequeo de listas negras para nuestra dirección IP. En el caso de que en el listado aparezca una o más filas en color rojo, eso significa que nuestra dirección IP está registrada en las bases de datos mundiales de SPAM, también llamadas listas negras o "black-list".



Antiguamente los servidores sólo chequeaban la dirección IP del servidor que enviaba el correo (es decir, en caso de clientes que tienen en mail en DHM, la de nuestro servidor). Debido al cambio en las normas internacionales "RFC" aplicadas a servidores de mail, actualmente también se chequea la dirección IP del cliente que envía dicho correo, con lo cual, si la dirección IP aparece en alguna Lista Negra de SPAM, los servidores rechazarán la conexión.

SOLUCIÓN A NUESTRO PROBLEMA

Lo primero que debemos hacer es hablar con nuestro proveedor de acceso a internet, es decir, nuestro proveedor de ADSL (ej: Telefónica, Jazztel, ONO) e indicarle que la dirección IP de nuestra línea ADSL aparece en listas negras de SPAM, así abriremos un soporte con ellos para que vayan solventando el problema.

En el caso de que nuestro proveedor sea telefónica, lo que debemos hacer es enviar un email a la dirección nemesys@telefonica.es en el que incluiremos los siguientes datos:

- Numero de teléfono de la línea adsl
- Dirección IP pública de nuestra adsl
- Programa de correo electrónico utilizado.

- Error que muestra el programa
- Listas negras en las que aparecemos
- Indicar que el servidor de correo es externo a nosotros
- Servidores de correo entrante y saliente (pop y smtp)
- Si lo tenemos, un correo devuelto por el servidor (no como adjunto, sino copiando el texto completo de la respuesta del servidor)

En caso de que nuestra ADSL tenga un direccionamiento IP dinámico, es decir, que nuestra dirección IP sea variable, otra cosa que podemos hacer es apagar nuestro router, encenderlo de nuevo e ir comprobando si la dirección IP que nos asigna aparece en listas negras, si no aparece, no apagar el router, en caso de que aparezca, repetir el proceso.

Mientras nuestro proveedor de adsl soluciona el problema de las Listas Negras, podemos seguir enviando correo pero en lugar de hacerlo mediante Outlook u Outlook Express, debemos hacerlo a través del servicio de correo web de DHM.

Para acceder a nuestro correo web debemos abrir la siguiente dirección de internet: <http://www.enremoto.biz:2000> e introducir nuestra dirección de correo electrónico y la contraseña.

Haciéndolo de este modo podremos enviar correo sin problemas, ya que no influye la dirección IP de nuestra ADSL, influye exclusivamente la dirección IP del servidor de correo de Digital Hand Made.