

INFORME TÉCNICO ENTREGA DE CORREO

Autor del informe: Noé Soriano – Plataforma Mailrelay Consultor Senior Email Marketing noe@mailrelay.com - 678573428	Destinatario del informe: Vxxxxxx Sxxxxxxx – Intico USA Corp Director IT *****@inticousa.com - *****
---	--

DATOS Y MOTIVO DEL INFORME

A petición de Intico USA Corp elaboro este informe técnico para corroborar los horarios de envío y entrega de los correos electrónicos que ha indicado. El motivo de esta petición es que la legislación chilena de consumo estipula que sólo se pueden realizar comunicados sobre deudas los días hábiles entre las 8:00 y las 20:00 horas.

Un cliente final de Intico USA Corp ha notificado que uno de los destinatarios recibió los comunicados en su bandeja de entrada fuera de este horario (a las 2:01 del día 23 de noviembre en la madrugada) y solicita conocer el motivo y el presente informe probatorio.

REVISIÓN TÉCNICA PERICIAL DE LOS HECHOS

Tras revisar los logs verifico que el mensaje se envió a las 13:49 hora de Santiago de Chile por parte de Intico USA Corp y se entregó correctamente tras un breve encolamiento el los servidores de Microsoft/Hotmail a las 14:10 hora de Santiago de Chile (restando la diferencia horaria a las 14:10 hora de Santiago de Chile). Pueden ver el log de entrega ok aquí:

Estado	Fecha	Remitente	Destinatario	Respuesta servidor destino
Entregado	22/11/2021 19:10	*****@ripley.cl	*****@hotmail.com	2.0.0 (success)

d,"2021-11-22 19:10:40","2021-11-22 18:49:33",*****@ripley.cl,*****@hotmail.com,,relayed,"2.0.0 (success)","smtp 250 2.6.0
<5456070003000b0b005153010002545e030554050200075052015f035506070303040c5601080456015e540400560400@intico12_ip-zone_com-6> [InternalId=21985937591518, Hostname=DM6PR04MB3819.namprd04.prod.outlook.com] 26728 bytes in 0.174, 149.962 KB/sec Que","hotmail-com.olc.protection.outlook.com (104.47.74.33)",success,api,,smtp,93.159.213.208,104.47.74.33,"ENHANCEDSTATUSCODES,PIPELINING,CHUNKING,8BITMIME,BINARYMIME,SIZE,DSN,STARTTLS",19184,intico12_ip-zone_com-6,,,80723605,12116

FUNDAMENTOS TÉCNICOS PROBATORIOS

El log de envío adjunto en el punto anterior corresponde a la información que por imperativo legal todos los ISPs europeos deben almacenar durante un año sobre cualquier envío de correo electrónico. En el se recogen de remitente y destinatario y los datos técnicos de los servidores SMTP y MX de ambos además de la fecha y hora de envío y entrega siendo esta verificada por una respuesta SMTP del destinatarios. En este caso "2.0.0 (success)", "smtp 250 2.6.0" que prueba que los servidores de hotmail certificaron la recepción del mensaje en 2021-11-22 19:10:40.

Esta respuesta SMTP es generada por los servidores de Microsoft y no por el remitente o ISP y por tanto sirve como prueba de la recepción del mensaje en el horario legal de las normas de consumo chilenas.

CONCLUSIONES

Una vez que el mensaje ha sido recepcionado y admitido por Microsoft/Hotmail en la franja horaria correcta para este tipo de envío, internamente pueden entregarlo inmediatamente en el inbox del receptos o puede haber retrasos por algún mantenimiento interno o similar. Este es sin duda el motivo de que se recepcionara el mail a las 2021-11-22 19:10:40 no apareciera en las bandeja de entrada hasta horas más tarde.

Pueden adjuntar como documentación probatoria a su cliente la hora del envío y el log de código 2XX de respuesta de hotmail fehaciente de que en envío se hizo y entrego dentro del horario permitido. luego ya lo que haga internamente hotmail es algo que no controlamos y no depende ni del ISP de envío, Mailrelay, ni del cliente Intico USA Corp.

Y para que así conste para los efectos oportunos,
firma y sella en Madrid a 25 de noviembre de 2021:

Noé Soriano López
Consultor Senior Email Marketing
Responsable Proyectos Grandes Cuentas

[linkedin.com/in/noesoriano](https://www.linkedin.com/in/noesoriano)
noe@mailrelay.com

Skype: mailrelay-noe
Móvil : +34 678573428

 **mailrelay**
by CPC