

Email spam

Breve guida a cura di 8volante

Indice

[Cosa sono le email di spam](#)

[Come funziona il sistema di posta elettronica](#)

[Come combattiamo lo spam in 8volante](#)

[Perchè il tuo indirizzo email riceve messaggi email di spam](#)

[Cosa fare quando ricevi un messaggio che potrebbe essere spam](#)

[Posta indesiderata di Thunderbird / Outlook o altri programmi](#)

[Cosa fare quando spedisce una email e non viene ricevuta dal destinatario](#)

Redatto da 8volante srl

Via Cernaia, 7 - 25034 - Orzinuovi - BS



1. Cosa sono le email di spam

Si tratta di messaggi di posta elettronica non richiesti inviati in massa a più destinatari. Solitamente con mittente anonimo.

Nella grande famiglia delle email di spam nel corso degli anni sono nate diverse forme più specializzate e anche più subdole.

Di seguito una carrellata per capirci meglio:

- Pubblicitario - email che promuovono orologi, farmaci legati al sesso, catene di S. Antonio, altro. Sono fortunamente in calo perché sempre meno efficaci.
- Virus - si tratta di email costruite allo scopo di farci aprire degli allegati. Gli allegati contengono virus di diverso tipo. Alcuni utilizzano il nostro computer per spedire spam, altri cancellano o criptano i nostri dati.
- Phishing - si tratta di email in cui il mittente finge di essere qualcun altro (ad esempio la banca, Paypal, iCloud etc) con lo scopo di farci inserire utente e password. Se li inseriamo i nostri account vengono controllati da hacker con danni di diverso tipo.
- Scam - Si tratta di email che chiedono soldi a fronte di un danno vero o presunto come ad esempio averci ripreso dalla telecamera del pc in atti sconvenienti oppure chiedono soldi per decriptare pc bloccati etc.

Al fine di questo documento chiameremo tutti questi tipi di email semplicemente email di "spam".

2. Come funziona il sistema di posta elettronica

Per capire come mai sia possibile la presenza di così tanto spam facciamo due parole riguardo al funzionamento del sistema di posta elettronica.

Il sistema di posta elettronica si basa sul protocollo SMTP ed è stato inventato negli anni 70 quando gli unici ad utilizzare internet (che allora si chiamava Arpanet) erano i ricercatori universitari. In estrema sintesi il problema più grande di tutti è che il protocollo smtp non prevede che un mittente venga riconosciuto prima che spedisca una email. Vuol dire che io posso spedire una email che ha come mittente d.trump@whitehouse.gov e come destinatario b.gates@microsoft.com (e se non fosse per i moderni sistemi antispam b.gates la riceverebbe veramente).

Dalla nascita dello spam sono nati servizi, tecniche e metodologie per cercare di arginare questo problema ma lo standard è e rimane quello degli anni 70.

Si tratta quindi di controlli aggiuntivi/valutazioni/analisi statistiche che cercano di tamponare il problema ma non potranno mai risolverlo al 100%.

3. Come combattiamo lo spam in 8volante

Cerchiamo di evitare di esserne produttori inconsapevoli

I pc dei nostri clienti a volte prendono dei virus e cominciano ad inviare email di spam a migliaia di destinatari.

Da alcuni anni abbiamo messo in atto due tecniche per limitare questo problema:

- quando un account di posta elettronica spedisce più di 500 email in un'ora riceviamo un notifica, indaghiamo e se i messaggi email sono di spam blocchiamo l'account di posta elettronica ed avvisiamo telefonicamente il cliente.
- ogni account di posta elettronica ha un limite di 1500 email inviate in un giorno. Quando è opportuno alziamo questo limite concordemente con il cliente

Valutiamo ogni email che arriva sui nostri sistemi

Ogni email che arriva sui nostri sistemi viene valutata tramite diversi criteri. Ogni criterio di valutazione può dare un punteggio all'email. Eccone alcuni:

- Valutazione del server che ha spedito l'email tramite query dns ai campi Dkim e Spf. Questo ci permette di capire se il server mittente è esplicitamente autorizzato a spedire messaggi per quel mittente.
- Valutazione dell'indirizzo ip da cui proviene il messaggio per verificare se sia noto come fonte di spam (più informazioni qui <https://www.dnsbl.info/>)
- Presenza di testo diverso nelle due diverse versioni standard di ogni messaggio (testo/html)
- Presenza nel messaggio di link che portano a siti web che fanno phishing
- Contenuto dell' email identico ad altre email ricevute dal server di posta nell'ultima ora
- Presenza nel testo di immagini "inline"
- Analisi del contenuto dell'email con un filtro bayesiano (più informazioni qui https://it.wikipedia.org/wiki/Filtro_bayesiano)
- e altre

Quindi ad esempio se il messaggio contiene un link ad un sito che fa phishing prende +4

La somma dei punteggi di tutti i criteri rappresenta il punteggio spam dell'email.

A questo punto valutiamo il punteggio ottenuto dall'email:

- Da 0 a 3,5 -> sicuramente non spam
Consegniamo il messaggio nella casella di posta elettronica
- > 10 sicuramente spam
Cancelliamo direttamente il messaggio email (circa il 40% delle 150k email che riceviamo in un giorno fa questa fine)
- Da 3,5 a 10 -> probabilmente spam
In questo caso il messaggio potrebbe essere spam ma purtroppo non ne siamo sicuri quindi in linea generale consegniamo il messaggio nella casella di posta elettronica

Per chi riceve molto spam (più di 30 messaggi al giorno) abbiamo delle soluzioni aggiuntive che non consegnano i messaggi nella caselle di posta elettronica ma lo mettono in un limbo (se è il tuo caso chiedici informazioni)

4. Perché il tuo indirizzo email riceve messaggi email di spam

Gli spammer inviano milioni di email al giorno, il loro più grande “problema” è essere sicuri che quella email esista. Se hanno evidenza che esiste ti invieranno spam.

Dalla nostra esperienza i motivi più probabili sono:

- Ti sei iscritto a qualche servizio gratuito online senza leggere tutte le clausole delle spunte (check). Se hai lasciato una opzione simile a “vi autorizzo a cedere i miei dati a terzi” vuol dire che il tuo messaggio email è stato venduto ad altri (molti altri) e lo utilizzano per mandarti spam (tra l’altro in questo caso lo fanno legalmente)
- Hai preso un virus e il tuo pc ha inviato migliaia di email con te come mittente
- Un tuo conoscente ha preso un virus e ha inviato email di spam a tutta la sua rubrica (tra cui ci sei tu)
- La tua email è pubblica sul tuo sito web. Ci sono software che scansionano i siti web e “scaricano” le email pubblicate. (in questo caso c’è poco da fare)

Quindi più gli indirizzi email sono “vecchi” più è probabile che ricevano email di spam.

Per far sì che questi filtri siano aggiornati in maniera efficiente paghiamo ai nostri fornitori migliaia di € / anno. Nonostante questo possono capitare “ondate” di email di spam che passano i filtri prima che vengano riconosciute e catalogate. Di solito in massimo un giorno di tempo.

5. Cosa fare quando ricevi un messaggio che potrebbe essere spam

Se hai il dubbio che il messaggio che hai ricevuto sia spam segui queste istruzioni:

- Verifica che il mittente sia corretto, guardalo con attenzione perchè a volte sostituiscono gli "0" (zero) con le "O" (lettera o) o cose simili.
- Spesso l'italiano utilizzato in queste email contiene errori di battitura o grammaticali
- Se ci sono link (dal desktop) posizionati con il mouse sopra il link senza cliccare. Vedrai apparire il link, guardalo con attenzione solitamente vedrai link molto strani e lunghi.
- Diffida sempre dagli allegati con estensioni che non conosci, se hai dubbi non aprirli. Al massimo salvali sul pc e scansionali con un antivirus. Solo poi aprili.
- Sii diffidente e poco curioso! Se una tua amica delle superiori che non vedi da 10 anni ti scrive che ha trovato una sua foto scabrosa di quando era giovane non aprirla... è certamente in virus.

Se queste indicazioni non sono sufficienti a toglierti ogni dubbio puoi "Inoltrarci come allegato" il messaggio e lo analizzeremo noi dicendoti se è spam oppure no.

Se ricevi per più di tre giorni lo stesso messaggio di spam che sembra arrivare dallo stesso mittente ti consiglio di segnalarcelo e vedremo se riusciamo a costruire un filtro apposito.

6. Posta indesiderata di Thunderbird / Outlook o altri programmi

Quando il messaggio email viene messo nella tua caselle di posta elettronica il tuo pc/mac lo "scarica". Ognuno può utilizzare diversi software di posta elettronica sul proprio pc come ad esempio Outlook o Thunderbird.

Questi software esistono in diverse versioni e configurazioni, molti di essi quando ricevono un messaggio se ritengono che sia spam lo mettono in una cartella di "Posta indesiderata".

Noi non controlliamo il tuo software e come si comporta.

7. Cosa fare quando spedisce una email e non viene ricevuta dal destinatario

Capita (seppur molto raramente) che ci venga segnalato da qualche cliente che le email che lui spedisce non arrivano il destinatario.

Questo accade sostanzialmente per due motivi:

- L'indirizzo del destinatario è errato (90% delle segnalazioni)
- I filtri antispam del ricevente cancellano la tua email credendola spam. Come puoi immaginare essendo un sistema complesso ci sono molte cose che possono andare storto.

In questi rarissimi casi ti consigliamo di contattarci così da valutare insieme:

- se si possono fare migliorie "tecniche"
- se il tuo messaggio è composto/creato in modo che non piace ai sistemi antispam
- se è possibile contattare il responsabile dei servizi del tuo destinatario per informarlo dell'errore.