Gamarue

Sunrise potrebbe averle inviato una lettera e/o un'e-mail nella quale le ha segnalato di aver ricevuto una notifica relativa ad alcune e-mail di spam provenienti da un dispositivo che utilizza il suo collegamento domestico a banda larga. Se ha ricevuto tale comunicazione, non ha motivo di preoccuparsi. I suggerimenti presenti in questa pagina dovrebbero aiutarla a risolvere la questione.

Perché mi avete scritto?

Crediamo che un dispositivo nella sua abitazione sia stato infettato da un malware che invia e-mail di spam potenzialmente fraudolente ad altre persone su Internet. Questi eventi vengono presi molto seriamente e se pensiamo che un nostro cliente disponga di un dispositivo infetto, gli inviamo un avviso con consigli su come procedere.

Cosa è successo?

Abbiamo ricevuto una segnalazione circa alcune e-mail di spam provenienti da un dispositivo nella sua rete domestica. Ciò significa che uno o più dei suoi dispositivi potrebbe essere stato infettato da un certo malware.

Ci rendiamo conto che una sua diretta responsabilità sia inverosimile, tuttavia questo tipo di abuso viola la nostra politica di utilizzo accettabile. Se l'abuso dovesse proseguire nel tempo, potrebbe rendersi necessario sospendere il suo account e-mail.

Ecco perché è importante che segua i consigli di questo articolo.

Nota: lo scopo di questo articolo è fornirle alcuni suggerimenti. Sunrise non è responsabile di eventuali inconvenienti occorsi durante la risoluzione del problema e non è in grado di fornire supporto tecnico per tali questioni.

Cosa posso fare?

Siamo qui per aiutarla. Se possiede conoscenze informatiche di base e nozioni sui dispositivi connessi, vi sono alcuni passaggi da eseguire per proteggere la sua rete domestica. La preghiamo di seguire i seguenti passaggi in sequenza:

1. **Verifichi se il suo dispositivo è infetto.**

   Il modo più semplice per farlo è utilizzare un virus scanner.

   Se utilizza un dispositivo Android o iOS, nel rispettivo App Store troverà diversi virus scanner.

2. **Utilizzi il suo pacchetto Internet Security per rimuovere eventuali infezioni.**

   Se ha già installato un pacchetto Security, consulti le istruzioni per rimuovere le infezioni dal suo dispositivo.

3. **Modifichi le password di tutti i suoi account**

   Una volta rimosso il malware, dovrebbe modificare le password di tutti gli account online e quelle di posta elettronica che utilizza.

   Se una o più delle sue password è stata rubata da terze parti con intenzioni malevole a seguito di un'infezione da malware, è molto probabile che abbiano tentato o tenteranno di utilizzare le stesse password su quanti più siti web e servizi online possibili, nella speranza che vengano usate per altri account online.

   In fase di modifica, è importante utilizzare password diverse per tutti i suoi account online, sceglierne di sicure e difficili da individuare. Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo https://www.passwortcheck.ch

4. **Aggiornamento del software**

   Tenga aggiornato il suo sistema operativo e il software delle applicazioni. Installi le patch dei software in modo che gli

attacchi non possano sfruttare vulnerabilità o problemi noti. Molti sistemi operativi offrono aggiornamenti automatici. Attivi questa opzione, se disponibile.

5. **Verifichi il suo indirizzo e-mail di contatto**

   È importante che ci fornisca un indirizzo e-mail di contatto aggiornato per poterla informare in caso di problemi rilevanti che potrebbero influenzare l'utilizzo dei suoi servizi Sunrise. Per aggiornare il suo indirizzo e-mail di contatto, le basterà accedere al suo account MySunrise e selezionare «Il mio profilo».

6. **Verifichi le impostazioni relative all'inoltro automatico in Sunrise Mail**

   È importante che verifichi le regole di inoltro delle sue e-mail, anche per evitare che i suoi messaggi di posta elettronica vengano inoltrati a sua insaputa.

   Per verificarle in Sunrise Mail Webmail:

   Acceda con nome utente e password Sunrise Mail

   Clicchi sull'icona del menu di sistema posta al lato sinistro della barra del menu, quindi sulla voce del menu «Impostazioni»

   Selezioni la scheda «Inoltro automatico»

   In questo modo vengono visualizzati gli indirizzi di posta elettronica impostati per ricevere le e-mail inoltrate dalla Sunrise mailbox. Se qui è presente un indirizzo e-mail che non riconosce e al quale non aveva intenzione di inoltrare le sue e-mail, lo selezioni e cancelli la regola di inoltro.

Come faccio a sapere se ora sono al sicuro?

Se ha seguito le indicazioni di cui sopra e ha effettuato una nuova scansione da cui non è emersa la presenza di malware, il problema dovrebbe essere stato risolto.

Questioni relative a Internet

Sunrise è co-fondatrice e membro di iBarry.ch, un'organizzazione senza scopo di lucro che collabora con esperti di sicurezza online per fornirle tutte le informazioni necessarie volte a proteggere lei e i suoi bambini online.

Ulteriori informazioni su iBarry sono disponibili su https://www.ibarry.ch/it/