

ICANN



ES

ORIGINAL: Inglés
FECHA: 06/02/2007
ESTADO: FINAL

CORPORACIÓN DE INTERNET PARA NÚMEROS Y NOMBRES ASIGNADOS

COMO OBTENER AYUDA CUANDO TIENE UN PROBLEMA CON SU REGISTRADOR

Nota de Introducción

Elaborado por el personal de ICANN

Según lo observado arriba, la versión original de este documento es el texto inglés, que está disponible en <http://gnso.icann.org/issues/gtld-policies/tor-pdp-28feb06.html>. Donde una diferencia de interpretación exista o se perciba entre este documento y el texto original, prevalecerá el original.

ICANN introdujo con éxito la competencia en el mercado de los registradores. Esto hizo que el número de registradores acreditados ICANN superará los 860 que ahora ofrecen una gama de los servicios del registro. Visite <http://www.icann.org/registrars/accredited-list.html> para ver la lista completa de registradores acreditados ICANN. Los Inscritos tienen la opción de comprar simplemente un nombre de dominio o de comprar un nombre de dominio que incluya un paquete de servicios tales como servicios de nombres de sistema central de la Web, servicios proxy de nombre de dominio y otros servicios relacionados. Con esta gama de servicios del registrador disponibles al público, viene una gama de servicios al cliente. Los Registrados han encontrado registradores que ofrecen 24 horas de asistencia continua y de servicio al cliente, mientras que otros ofrecen solamente un servicio al cliente vía correo electrónico. Por consiguiente, se anima a los registrados a escoger cuidadosamente un registrador potencial antes de entrar en un contrato de servicios de registro para determinar si el registrador potencial satisface sus necesidades.

De acuerdo con la meta de ICANN de promocionar y promover la competencia en el mercado del registrador, la política de Transferencia del Inter-registradores proporciona un procedimiento transparente para que los dueños de nombre de dominio transfieran nombres de un registrador acreditado ICANN a otro que ellos deseen hacerlo. La política también proporciona los requisitos estandarizados para el manejo del registrador de tales peticiones de transferencia de los dueños de nombre de dominio. Usted puede consultar la política de transferencia del inter-registrador en <http://www.icann.org/transfers/policy-12jul04.htm>.

ICANN es el organismo privado de coordinación técnica sin fines de lucro responsable de coordinar la asignación única de los nombres de dominio del Internet y de las direcciones IP. ICANN no es una agencia gubernamental. ICANN tiene una relación contractual con todos los registradores acreditados que indica claramente cuales son las obligaciones de los registradores acreditados, (véase <http://www.icann.org/registrars/ra-agreement-17may01.htm>). Si un registrador no puede cumplir con cualquiera de los términos del RAA, ICANN puede proceder con todas las medidas disponibles para tal efecto bajo el RAA, incluyendo la cancelación de la acreditación. Si usted tiene una queja que se refiera a un asunto tratado en el RAA, debe ponerse en contacto con la ICANN para obtener ayuda en http://www.internic.net/problem_reports/.

En resumen, los registradores están obligados a proporcionar los siguientes servicios relacionados con el servicio al cliente según el Acuerdo de Acreditación del Registrador:

1. El Registrador debe adherirse a las políticas de consenso (<http://www.icann.org/general/consensus-policies.htm>) por ejemplo, Política de Transferencia de Inter-Registro, Política de Resolución de Disputas de Nombres de Dominios Uniformes, Política de Aviso de Datos Whois, Política de Restricción de Mercadeo Whois, Política de Exactitud de Nombres Restaurados y la Política de Supresión de Dominio Expirado.
2. Los Registradores deben brindar los datos WHOIS de una manera oportuna.
3. Los Registradores deben suministrar de una manera oportuna información de registro actualizada a los registros.
4. Los Registradores deben brindar acceso público a los datos Whois.
5. Los Registradores deben exigir a todos los Dueños de Nombre Registrado llegar a un acuerdo de registro que incluya cláusulas específicas.
6. Los Registradores deben investigar los casos de información de contacto inexacta.

La misión de la ICANN no incluye resolver quejas del consumidor que no están incluidas en el RAA. Las quejas sobre el desempeño de un registrador no que no puedan ser resueltas con un registrador y que se salgan fuera de los términos de la RAA pueden ser resueltas por agencias del sector privado implicadas los temas de quejas del consumidor (por ejemplo, The Better Business Bureau <http://www.bbb.org/>), por organismos de seguridad o por entidades gubernamentales de protección al consumidor (por ejemplo, The International Consumer Protection and Enforcement Network <http://www.icpen.org/>). ICANN no trata quejas del consumidor sobre los siguientes temas:

1. Quejas sobre Spam
2. Quejas sobre el contenido de un sitio Web
3. Fallos en la respuesta oportuna de los teléfonos
4. Fallos en la respuesta oportuna de los mensajes de correo electrónico
5. Sobrefacturación/ Facturación múltiple
6. Virus informáticos