

# Come lavora e come puoi contattare Abuse Desk

## Abuse Desk: che ruolo ha in MailUp?

Per MailUp **tutte le segnalazioni di spam sono importanti**, sia quelle in arrivo da fonti autorevoli sia quelle dei destinatari delle campagne inviate dai nostri clienti.

Per prevenire le segnalazioni e per preservare la **buona reputazione** della nostra infrastruttura, abbiamo elaborato nel corso degli anni algoritmi che ci aiutano a capire se gli indirizzi dei destinatari non sono stati raccolti in maniera corretta. In questo caso, la **funzione di invio** della console MailUp viene bloccata automaticamente.

Ogni blocco automatico è poi **controllato** dal **gruppo di esperti** Abuse Desk, così come sono verificate tutte le **segnalazioni di spam**.



**Abuse Desk** perfeziona costantemente le **regole di blocco** e gli **algoritmi** di controllo, sfruttando l'esperienza acquisita negli anni e il contatto costante con gli ISP / operatori anti-spam per evitare falsi positivi. Le nostre verifiche ci aiutano a garantire il **rispetto dei termini d'uso** della console.

## Dove trovo le raccomandazioni per la raccolta dei destinatari delle mie comunicazioni? Trovi le raccomandazioni in due documenti: nel contratto di servizio e nei termini e condizioni d'uso.

Nel **contratto di servizio** al punto **2.4 – Consenso dei destinatari dei messaggi**, e nei **termini e condizioni d'uso** al punto **V - Spam e limitazioni**, si presuppone:

- la piena **consapevolezza** dell'**origine** dei dati destinatari
- la **raccolta** del **consenso, dimostrabile**, alla ricezione delle comunicazioni
- che tale consenso presenti i **requisiti** previsti dalla **vigente normativa** sia **italiana** che **internazionale** (preventivo, espresso, libero, informato, aggiornato e riferito a trattamenti specifici).

Ti ricordiamo che, firmando il contratto, accetti tutti i punti indicati nel documento così come le condizioni d'uso.



**Ti raccomandiamo** di attenerci alle corrette pratiche riguardanti l'invio pubblicate regolarmente sui nostri [blog](#).



**Ti sconsigliamo** di inviare a destinatari che non hanno fatto attività da più di sei mesi e di prestare particolare attenzione prima di inviare a destinatari che non sono stati acquisiti tramite un sistema di opt-in con conferma.

## Come sono gestite le segnalazioni di Abuse?

In ogni campagna inviata con MailUp è presente un **codice identificativo** per facilitare l'eventuale **segnalazione di spam**. In questo modo, Abuse Desk può identificare univocamente il cliente che ha programmato e inviato la campagna.

Ogni **segnalazione** diretta è sempre **verificata** con molta attenzione: se riteniamo che l'invio sia stato fatto in violazione delle regole elencate, **ci riserviamo il diritto di sospendere** l'account.

La nostra infrastruttura è registrata per ricevere subito e in automatico tutte le notifiche di spam da parte dei principali provider e dalle reti anti-spam ([feedback loop](#)).



L'**account cliente** è **sospeso** se le **notifiche** superano le soglie stabilite da MailUp in accordo con le regole usate anche dai principali ISP.

Questo passaggio è molto importante: dato il grande numero di messaggi che ogni giorno transitano sui nostri server, dobbiamo tutelare tutti i nostri clienti affinché possano trarre vantaggio dalla reputazione della nostra infrastruttura.

## Come posso contattare Abuse Desk?

Se accedi alla tua console e visualizzi la schermata di blocco:

contatta subito l'Abuse Desk di MailUp perché il tuo account è stato sospeso per violazione contrattuale.

 **IMPORTANTE**

in questi casi **SOLO Abuse Desk ti può aiutare**, nessun altro reparto che sia il supporto o il tuo commerciale di riferimento può sbloccare la console.

Gli altri reparti dell'azienda, infatti, non possono valutare l'entità e la causa del blocco.

Solo **Abuse Desk può sbloccare** la funzionalità di **invio** se, dopo aver compreso la natura del problema, provvedi a eliminarne le cause.



In seguito al blocco, è importante **rispondere** alle nostre domande **in modo esaustivo e in forma scritta via email** per velocizzare la procedura di valutazione e mitigazione del problema.

**Attenzione:** un eventuale contatto telefonico con Abuse Desk è utile per capire meglio cosa fare per inviare i dati richiesti. La funzionalità di invio non può essere sbloccata in nessun caso al telefono.

**Che fare se non capisco le domande di Abuse Desk?**

Se non ti sono chiare le richieste di Abuse Desk, ti chiediamo di indicarci un contatto tecnico all'interno del tuo gruppo di lavoro al quale spiegheremo in dettaglio le motivazioni del blocco della funzionalità di invio.