

## Destinatari non raggiungibili e tipi di errore

I destinatari non raggiungibili (letteralmente bounce, rimbalzo) sono quelli che hanno fatto registrare un errore e per cui abbiamo ricevuto un'email di risposta per segnalare che il messaggio inviato non è arrivato a destinazione. Se il messaggio arriva nel bounce, salvo comportamenti anomali del server di destinazione, non è stato recapitato al destinatario. Gli indirizzi email i cui server hanno restituito degli errori di ricezione fanno scattare degli algoritmi interni a Mailup, che a seconda dell'errore, del dettaglio, possono far impostare l'indirizzo come disiscritto, oppure in casi meno gravi mantengono l'utente ancora come iscritto.

Questi tipi di errore posso essere classificati in:

Termine in piattaforma	Tipo di errore	Significato dettagliato
<b>General Bounce (GB) - Errore generico grave</b>	Errori temporanei	Il messaggio del server contiene parti di testo che non sono interpretabili o sono equivoche. Si tratta quindi di un errore generico non categorizzabile ma definito come errore <b>permanente e grave</b> di consegna.
<b>Hard Bounce (HB) - Casella non esistente</b>	Indirizzo errato	<b>Il contatto viene disiscritto in maniera permanente al primo bounce, senza possibilità di cambiare di stato.</b> Avviene quando la <i>local part</i> di un indirizzo email è errata (es. <a href="#">amministrazioneeeeeee@nomeazienda.com</a> ).  Per utilizzare il contatto corretto l'utente NON deve modificare quello esistente perchè resta disiscritto senza possibilità di reiscrizione.
<b>Soft Bounce - General (SB) - Errore generico non grave</b>	Errori temporanei	Si tratta di un messaggio di errore generico dovuto al fatto che il sistema non è in grado di interpretare la risposta del server, poiché non standard o equivoca. Il cliente di posta non può interpretare i messaggi formattati MIME o DNS.
<b>Soft Bounce - Dns Failure (SBDF) - Problema risoluzione dominio</b>	Errore generico	Problemi con il DNS. Il messaggio ha avuto errori <b>permanenti</b> di consegna. Si tratta di un errore dovuto al fatto che il dominio del destinatario (host) non è stato risolto in un equivalente IP valido. Questo può essere dovuto a problemi temporanei del server di destinazione sulla rete internet, oppure al fatto che il dominio di destinazione non esiste o è scritto in modo errato. Lo strumento riprova per 3 giorni consecutivi l'invio del messaggio.
<b>Soft Bounce - Mailbox Full (SBMF) - Casella piena</b>	Casella piena	Casella di posta elettronica piena. Questo messaggio non è stato recapitato perché l'utente destinatario è temporaneamente fuori quota massima del proprio account di posta.
<b>Mail Block - General (MB) - Blocco generico</b>	Email bloccate	Il messaggio contiene parti di testo che non sono interpretabili, ma comunque riferibili ad un blocco da parte del server di destinazione. Il messaggio ha avuto errori <b>permanenti</b> di consegna. Il server di posta del destinatario ha rifiutato il messaggio per un motivo non precisato. Bisogna vedere nel dettaglio il codice dell'errore per eventuali informazioni aggiuntive.
<b>Mail Block - Know Spammer (MBKS) - Blocco per spammer riconosciuto</b>	Email bloccate	Il mittente è riconosciuto come <b>spammer</b> dal sistema di posta del ricevente. In questo caso è importante monitorare questi ritorni e, nel momento in cui si verificano, bisogna risolvere il problema con il destinatario. In caso negativo, è necessario spostare nei disiscritti gli indirizzi relativi.
<b>Mail Block - Spam Detected (MBSD) - Blocco per spam</b>	Email bloccate	Il messaggio è stato classificato come <b>spam</b> dal sistema di posta del ricevente. Sono ritorni meno gravi dei precedenti, ma vanno comunque monitorati perché non sono un segnale positivo, generalmente sono regole automatiche impostate per rifiutare le comunicazioni. Consigliamo di spostare in disiscritti gli indirizzi che hanno almeno 3 ritorni di questo tipo, oppure di contattare direttamente il destinatario per verificare con lui i motivi del blocco.
<b>Mail Block - Attachment Detected (MBAD) - Blocco per allegato</b>	Email bloccate	Il messaggio è stato rigettato dal sistema di posta del ricevente, a causa di un allegato non ammesso.
<b>Mail Block - Relay Denied (MBRD) - Blocco accesso negato</b>	Email bloccate	Il messaggio ha avuto errori <b>permanenti</b> di consegna ed è stato bloccato dal sistema di posta del ricevente poiché rifiuta la connessione da parte del server del mittente (in genere questo messaggio avviene per SMTP mal configurati o account che non possono ricevere la posta dall'esterno).
<b>Transient Bounce (TB) - Errore temporaneo</b>	Errori temporanei	È un errore transitorio, il sistema di invio ha riscontrato un errore da parte del ricevente, ma ritenterà nelle ore successive. Nel caso l'errore dovesse persistere, il sistema ritornerà un errore Hard Bounce. Questi errori vanno ignorati.

## Errori gravi > Indirizzo errato (HB)

*Di cosa si tratta?*

Avviene quando la *local part* di un indirizzo email è errata (es. **amministracione**@nomeazienda.com).

Per utilizzare il contatto corretto l'utente NON deve modificare quello esistente perchè resterà comunque disiscritto senza possibilità di reiscrizione.

*Come viene gestito?*

Il contatto viene disiscritto in maniera permanente al primo bounce, senza possibilità di cambiare di stato.

Per utilizzare il contatto occorre importare nuovamente il contatto. Modificando quello esistente esso resterà comunque disiscritto senza possibilità di reiscrizione.

## Errori temporanei > Errori temporanei (SB, TB, GB)

*Di cosa si tratta?*

Questo errore può avvenire quando: la parte del *dominio* di un indirizzo email è errata (es. amministracione@nomeazienda.domm).

*Come viene gestito?*

Per utilizzarlo occorre modificare il contatto correggendo l'errore, cambiando così lo stato da disiscritto a iscritto o pending.

## Errori non gravi > Casella piena (SBMF)

*Di cosa si tratta?*

Errore che porta alla disiscrizione temporanea. Dopo x errori il contatto viene spostato automaticamente dal sistema nei disiscritti.

*Come viene gestito?*

Puoi ignorare l'errore perchè non c'è modo di agire su di esso.

## Email bloccate > Email bloccate (MB, MBKS, MBSD, MBRD)

*Di cosa si tratta?*

Questo errore può avvenire quando il contatto risulta bloccato e pertanto non raggiungibile.

*Come viene gestito?*

Per approfondire, l'utente può richiedere una consulenza di Deliverability e richiedere lo sblocco dell'opzione di visualizzazione dei dettagli.

## Other > Mail Block General - Errore generico (SBDF)

*Di cosa si tratta?*

Si tratta di un errore di consegna restituito dal dominio del destinatario (host) per un indirizzo email non recuperabile. Potrebbe trattarsi di problemi temporanei del server del destinatario oppure dovuti al dominio di destinazione che non esiste o è scritto in modo errato.

*Come viene gestito?*

Puoi ignorare l'errore perchè non c'è modo di agire su di esso.

#### **Codici di errore**

In queste pagine si possono trovare le informazioni relative al significato dei codici di errore legati all'invio delle email (SMTP):

<http://www.rfc-editor.org/rfc/rfc3463.txt>

<http://www.rfc-editor.org/rfc/rfc4468.txt>

<http://www.rfc-editor.org/rfc/rfc4954.txt>

<http://www.rfc-editor.org/rfc/rfc5248.txt>



Tutte le tipologie di bounce contribuiranno ad alimentare il sistema di disiscrizione temporanee, vedi anche: [Pulizia liste](#)



Un indirizzo email può essere presente in varie liste. Il processo di disiscrizione volontaria o tramite la [pulizia della lista](#), provvederà a disiscrivere solo in una lista. Esempio pratico: utente [rossi@email.com](#) è iscritto nella lista 1 e nella lista 2. L'indirizzo premerà il link di disiscrizione di una newsletter proveniente la lista 1, verrà impostato come disiscritto SOLO per la lista 1. Verrà mantenuto iscritto nella lista 2.