

Come funziona la posta elettronica?

Cosa succede quando si spedisce e si riceve un'email

Andrea Marucci

Shift Srl

Via Leone Leoni 7 | Como | Tel. 031.241.987 | info@shift.it

1 - Introduzione

Niente come la posta elettronica ha rivoluzionato il modo di comunicare tra le persone ma ancora oggi sussiste parecchia confusione tra i non addetti ai lavori su cosa effettivamente succede quando si invia o si riceve un'email. Scopo di questo documento è di fare un po' di chiarezza in merito per permettere a tutti di capire dove possono essere i problemi e come risolverli.

2 - Cosa serve?

Per inviare e ricevere la posta serve un programma chiamato client che si occupa della gestione degli invii e delle ricezioni. Sotto Windows il programma classico è Outlook Express mentre su Macintosh è Apple Mail o Entourage, ma ne esistono anche molti altri.

Con questo programma, opportunamente configurato, voi potrete inviare e ricevere la posta elettronica.

Le istruzioni per configurare il vostro client vi verranno date dal provider con il quale, ad esempio, avete fatto l'abbonamento a internet (ADSL) oppure dal provider che vi ha registrato e vi gestisce il dominio (nomeazienda.it ad esempio).

Già, ma cosa succede quando si crea e si invia un'email oppure quando se ne riceve una? Vediamo prima il significato di alcuni termini.

3 - Il server della posta in invio (SMTP)

Quando stipulate un abbonamento a internet con un provider (Telecom, Tiscali, Alice, Libero, ecc.), oltre alla connessione vi verrà sicuramente data

anche una casella di posta elettronica (nome@alice.it, nome@libero.it, ecc.) e tutte le istruzioni per configurare il vostro programma di posta elettronica (Outlook Express, Apple Mail, Entourage, Eudora, Thunderbird, ecc.). Se leggete il vostro contratto vedrete che a un certo punto verranno menzionati un "Server di posta in uscita (SMTP)" con una dicitura a fianco come *smtp.tiscali.it* e un "Server di posta in entrata (POP)" anche lui con una dicitura tipo *pop.tiscali.it*. Occupiamoci ora del server di posta in uscita o SMTP.

Questo è un server, sostanzialmente un computer, che riceve da voi la posta che avete inviato e si occupa di recapitarla al destinatario.

Per usare una metafora, il server SMTP è come la classica buca delle lettere dove inserite una lettera da spedire al destinatario.

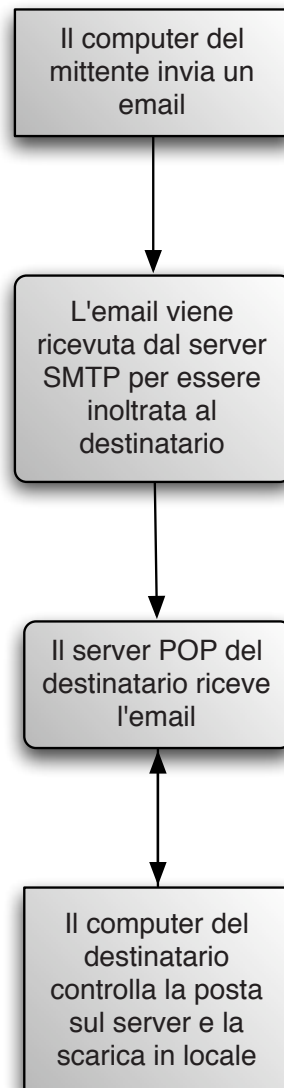
Per usare una metafora, il server SMTP è come la classica buca delle lettere dove inserite una lettera da spedire al destinatario.

4 - Il server della posta in entrata (POP)

Questo invece è il server (o computer) che si occupa di ricevere la posta indirizzata a voi. La posta che vi hanno inviata risiede su questo server finché voi, utilizzando l'apposito programma di posta elettronica, non scaricherete la posta in arrivo sul vostro computer. In pratica il vostro programma andrà a interrogare il server POP e scaricherà sul vostro computer tutta la posta in giacenza.

Metaforicamente, il server POP è la vostra buca delle lettere, quella che avete nel vostro stabile con il vostro nome accanto a quelle degli altri condomini.

Se avete notato il server di posta in uscita (SMTP) e



quello di posta in entrata (POP) sono diversi. Si tratta effettivamente di due server differenti.

5 - Cosa succede quando si invia un'email?

Quando voi scrivete un'email e premete su invio, questo messaggio verrà mandato al server di posta in uscita del vostro provider e questo si occuperà di inviarlo al server di posta in entrata (POP) del destinatario dove rimarrà in giacenza finché il destinatario non andrà a scaricarlo.

Se notate, la procedura è identica a quella che si ha nella vita reale. Voi scrivete una lettera, la imbucate nella cassetta postale (server SMTP), le Poste prenderanno la vostra lettera e la invieranno all'ufficio postale di competenza dove un postino la prenderà e la depositerà nella casella delle lettere (server POP) del destinatario. Il destinatario, rientrando a casa la sera, controllerà se nella casella ci sono lettere e preleverà tutte quelle che troverà in giacenza.

6 - La webmail

La webmail è la possibilità di controllare la propria posta utilizzando un browser (Internet Explorer, Firefox, Opera, ecc.), senza che questa venga scaricata sul proprio computer. In pratica voi, usando il browser, andate a vedere che posta c'è in giacenza nella vostra casella, potete leggerla, rispondere e cancellare quello che volete o anche spedire messaggi nuovi. La webmail è utile quando, ad esempio, si è in viaggio e non si ha il proprio computer a portata di mano. E' utile anche per verificare se il proprio server di posta in entrata funziona...

7 - Che problemi ci possono essere?

I problemi possono essere diversi ma occorre capire se questi dipendono da chi vi invia il messaggio oppure dal vostro server.

Se non ricevete email da nessuno indiscriminatamente, allora può darsi che sia il vostro server POP ad avere dei problemi.

Se invece li ricevete da alcuni e non da altri, il problema potrebbe essere nel server di posta in invio del mittente.

Tenete presente che non esiste una tempistica standard di consegna di un'email. Può essere che un messaggio vi arrivi subito come dopo alcune ore o minuti, o addirittura il giorno dopo. Questo dipende anche dal grado di congestione del server di posta in invio del mittente.

Quando il vostro programma di posta elettronica vi dice che il messaggio è stato spedito, non significa che

questo sia arrivato al destinatario, ma solo che è stato consegnato al vostro server di posta in invio per l'inoltro al destinatario.

8 - I messaggi di errore

I messaggi email che contengono l'oggetto **Delivery Status Notification** sono messaggi, spesso in lingua inglese, generati automaticamente dai sistemi di posta con lo scopo di informare il mittente sullo stato della email inviata, e più frequentemente del motivo per cui l'invio non è andato a buon fine.

Ecco un elenco dei messaggi possibili:

MAILBOX FULL: la capienza della casella di posta alla quale è stato inviato il messaggio ha raggiunto il limite massimo di capienza consentito, e non è pertanto in grado di ricevere ulteriori messaggi; è necessario attendere che l'utente legga e cancelli alcuni messaggi, se il problema persiste è probabile che si tratti di un indirizzo di posta non più in uso.

BAD DESTINATION MAILBOX ADDRESS o **USER UNKNOWN:** l'indirizzo di posta al quale è stato inviato il messaggio non esiste; controllare eventualmente di averlo digitato senza errori.

ROUTING SERVER FAILURE: il dominio (sempre leggibile a destra del simbolo @ in un indirizzo) non esiste; controllare eventualmente di aver digitato correttamente l'indirizzo email, come ad esempio utente@libero.it e non utente@libro.it.

RELAYING NOT ALLOWED: siete connessi con un provider e contemporaneamente utilizzate le impostazioni del server di posta in uscita (SMTP) di un provider diverso; utilizzare per il server SMTP i parametri del provider con il quale si è connessi.

OTHER OR UNDEFINED PROTOCOL STATUS o **OTHER OR UNDEFINED MAIL SYSTEM STATUS** o **OTHER OR UNDEFINED NETWORK OR ROUTING STATUS:** si tratta generalmente di un temporaneo problema remoto sulla rete o sul sistema di posta; riprovare ad inviare il messaggio in un secondo momento.

ACTION: FAILED: il server di posta non è riuscito ad inoltrare il messaggio; accanto di solito è specificato uno dei motivi esaminati prima, controllare l'indirizzo del destinatario ed eventualmente inviare di nuovo il messaggio.

ACTION: DELIVERED: il messaggio inviato è stato recapitato a destinazione; si può ricevere di solito se in un primo momento ci sono stati problemi o ritardi

nell'invio.

ACTION: RELAYED: il messaggio è stato ritrasmesso.

DELIVERY TIME EXPIRED: l'invio non è andato a buon fine nonostante i ripetuti tentativi; solitamente è specificato il tempo di durata del tentativo, controllare di aver digitato correttamente l'indirizzo ed eventualmente riprovare.

MESSAGE TOO BIG: il messaggio inviato non è stato accettato dalla casella di destinazione a causa delle elevate dimensioni; questa impostazione può essere di default del provider o impostata manualmente dall'utente destinatario, informare l'utente dell'allegato che gli si vuole inviare.

INVALID DOMAIN NAME SYNTAX: l'indirizzo del destinatario non è stato scritto nella dovuta forma; apportare le correzioni necessarie e riprovare.