

[Les abonnés SFR/Neuf Cegetel en panne de mail depuis une semaine](#)

Ce n'est plus une série noire, c'est un feuilleton. Après les pannes qui ont touché les utilisateurs de Gmail de Google, les abonnés Bouygues Telecom ou encore le SI de la BNP Paribas, c'est au tour de l'offre ADSL de SFR (3e FAI français) de connaître de gros soucis au niveau de son infrastructure.

Selon nos informations (de nombreux témoignages de clients de SFR), une partie importante des abonnés haut débit du FAI serait privée de mail depuis près d'une semaine (adresses en @neuf.fr ou @sfr.fr). Le problème serait dû à un incident serveur ou à une migration de serveur consécutive au rachat de Neuf Cegetel et de Club-Internet, et à l'ajout de nombreux nouveaux abonnés en fin d'année (+149.000). Cette migration est censée donner naissance à la nouvelle plate-forme de messagerie de SFR qui inclura de nouveaux services.

En effet, à la fin février, SFR informait ses abonnés que ses services allaient être harmonisés avec le lancement par exemple de 'Ma Messagerie SFR' qui remplace le webmail neufbox et le flashmail de Club-Internet. Ce service permettra de gérer l'ensemble des mails en @neuf.fr, mais aussi les autres e-mails (Gmail, Yahoo...). Les clients Club-Internet migrés vers une offre SFR seront les premiers à en profiter. Mais visiblement, cette migration pose plus de problèmes que prévu.

Toujours selon nos informations, tous les e-mails non reçus depuis le début de l'incident seraient irrémédiablement perdus et non récupérables. Une perte qui irrite particulièrement les abonnés du FAI qui se plaignent en outre d'être mal ou pas informés par le service client. Ces derniers s'étonnent également de la médiatisation à outrance de l'incident Gmail qui a duré deux heures alors que la panne qui frappe leur fournisseur date de près d'une semaine... La question du dédommagement est donc clairement posée.

Rappelons que SFR compte 3,8 millions de clients ADSL au 31 décembre dernier.

Contacté, le service de presse de l'opérateur indique « *ne pas être au courant de cet incident* » tout en nous promettant d'essayer d'en savoir plus en interne. Plusieurs heures plus tard, la communication de SFR nous fait parvenir sa réaction officielle :

« Face à son succès de fin d'année sur le fixe, SFR a lancé un programme d'amélioration des performances de son service mail fixe. Ce programme passe par la migration du système mail sur une infrastructure plus puissante. Au cours de cette migration et depuis mardi soir, des Clients SFR ne recevant plus leurs e-mails se sont manifestés. SFR a tout mis en oeuvre pour résorber cet incident afin que les clients SFR impactés puissent de nouveau recevoir leurs email. Un tiers des personnes touchées peut de nouveau recevoir ses e-mails et le service sera intégralement rétabli dans le courant de la semaine. Les contenus des boîtes aux lettres n'ont pas été impactés ».

[A lire : Panne de mail chez SFR/Neuf Cegetel : la grogne monte chez les pros](#)