



Modification de l'accès internet via orange

Par **mathieu_old**, le **03/09/2007** à **17:55**

Bonjour,
depuis une semaine mon fournisseur d'accès Orange a modifié sa façon de gérer la connection (je vous donnerai les détails si besoin). Ceci a pour effet de me priver de certains services fournis par une autre entreprise, et pour lesquels je paye cette autre entreprise. Je me retrouve donc à payer un service sans y avoir accès (sauf en passant par des option payantes).

D'autre part cela marchait très bien avant, notamment au moment où j'ai pris ce contrat avec orange.

Orange est -il dans la légalité ?

Merci de votre aide, en fonction de votre réponse je pourrai aller plus avant. Si je ne suis pas assez clair je pourrai tenter d'expliquer plus en détails.

Par **Adam Kadamon**, le **04/09/2007** à **09:22**

Bonjour,

Je pense qu'il serait utile de nous faire part des services en particulier afin de pouvoir vous apporter une réponse.

En l'état, ne sachant pas quel service a été supprimé ni quel service a été rendu indisponible...

difficile.

En attendant votre complément.

Cordialement.

Par **mathieu_old**, le **04/09/2007 à 16:07**

Bonjour,
merci de l'intérêt porté à ma demande.

C'est en fait assez simple : orange filtre les emails sortants, soit disant pour lutter contre le spam.

Deux conséquences : les mails doivent impérativement passer par le serveur smtp de orange (le serveur qui gère l'envoi de mails). Or, jusque là on pouvait passer par le serveur de son choix. Par exemple, ma société ayant un nom de domaine et un site internet bénéficiait d'un service mail complet auprès de notre hébergeur.

Je ne peux plus passer par ce serveur pour envoyer des mails. Autre handicap : les pièces jointes sont limitées à 10 Mo chez orange contre 50 Mo chez mon hébergeur.

Avoir plusieurs serveurs sous la main est aussi pratique lorsque l'un n'est pas accessible, on peut passer par "un autre chemin".

Deuxième chose : maintenant que je suis obligé d'utiliser le serveur d'orange, je ne peux passer à côté du filtre antispam. Or, et c'est bien malheureux, plusieurs mails envoyés à mes clients ne passent pas, étant détectés comme spams ! (je précise que dans la plupart des cas je ne fais que répondre à des demandes qu'on m'a envoyées).

Je suis donc "coincé", les seules solutions proposées par orange étant des options payantes ou des offres plus chères.

Moi qui croyais qu'un fournisseur d'accès se devait de fournir l'accès, je m'aperçois qu'orange trie mes emails et cela ne me plaît pas vraiment.

Merci de votre aide.

Par **Adam Kadamon**, le **07/09/2007 à 17:52**

Bonjour,

Avez vous un contrat pro ou un contrat particulier?
(pour que je me documente un peu sur les CG...)

Cordialement.

Par **mathieu_old**, le **08/09/2007** à **16:33**

J'avais un contrat pro jusqu'au mois dernier, date à laquelle je suis repassé en offre grand publique, jugeant les "avantages" du contrat pro inutiles dans mon cas précis. Notamment en ce qui concerne l'octroi d'une ip fixe, car mon site est hébergé ailleurs.

C'est pour cela que je suis d'autant plus furieux vis-à-vis d'orange, qui à mon avis s'apercevant de l'inutilité du contrat pro s'efforce de donner un nouveau sens à cette offre (qui est beaucoup plus chère à mon gout compte tenu des options fournies).

Les offres des FAI sont déjà complexes d'un point de vue commercial, dans le sens où l'on bride plus ou moins l'accès selon les abonnements. Un plus haut débit (donc moins bridé) coûte plus cher alors qu'à priori cela ne revient pas plus cher au FAI (mêmes installations, la plupart du temps on peut changer d'offre par téléphone sans intervention d'un technicien à quelque niveau que ce soit).

Je reste à votre disposition en cas de besoin.

Par **Adam Kadamon**, le **09/09/2007** à **23:29**

Bonjour,

Voici la réponse d'orange concernant ce problème :

[citation]"Précisions quant aux solutions à proposer et mettre en oeuvre pour les clients qui seraient impactés par la mise en place de la mesure de gestion du port 25.

Deux cas "problématiques" peuvent être rencontrés :

- client possédant un serveur mail en IP dynamique
- client qui se connecte à un smtp externe pour l'envoi de ses mails

Les solutions à proposer et mettre en oeuvre sont les suivantes (une parmi les choix proposés) :

1er cas : client possédant un serveur mail en IP dynamique :

1. reconfigurer son serveur pour faire transiter le trafic sur nos serveurs (smtp.orange.fr sur port 25 ou smtp-msa.orange.fr sur le port 587 avec authentification)
2. souscrire une IP fixe

2ème cas : client qui se connecte à un smtp externe pour l'envoi de ses mails.

1. reconfigurer le compte mail dans le client mail pour faire transiter les mails envoyés sur nos serveurs : indiquer smtp.orange.fr et décocher "mon serveur requiert une authentification"
2. si le prestataire mail du client autorise les connections sur le port 587 : configurer son logiciel de messagerie sur le port 587 en envoi, en conservant le smtp externe (smtp.mondomaine.com)
3. utilisation du webmail si son prestataire en propose.
4. souscrire une IP fixe

Rappel :

Pour les clients disposant d'une offre Pro, il est tout à fait possible de leur proposer, en premier lieu, d'activer l'IP fixe qui est incluse dans leur offre (c'est gratuit pour ces clients)."/[citation]

Ensuite pour les CG voici ce qui est dit...c'est assez clair je pense...

[citation]**ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE**

France Télécom ne garantit l'acheminement des messages que si ils transitent sur ses serveurs. France Télécom n'autorise l'envoi de mail uniquement à partir des serveurs de messagerie France Télécom, sauf dans le cas où le client utiliserait une adresse IP fixe.

Dans l'hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, France Télécom ne peut donc pas être garante de l'acheminement des messages dans ce cas. [/citation]

Bref, d'un point de vu légal... ca me semble peut discutable. Comme vous êtes un professionnel voici un petit guide des bonnes pratiques pour pallier à toute difficulté. En espérant vous avoir aidé.

[AIDE AUX EXPEDITEURS](#)

Cordialement.

Par **mathieu_old**, le **10/09/2007 à 09:18**

Bonjour, vous comprendrez pourquoi je ne suis pas satisfait :

[citation]2ème cas : client qui se connecte à un smtp externe pour l'envoi de ses mails.

1. reconfigurer le compte mail dans le client mail pour faire transiter les mails envoyés sur nos serveurs : indiquer smtp.orange.fr et décocher "mon serveur requiert une authentification" [/citation]

oui mais je ne veux pas utiliser leurs serveurs

[citation]2. si le prestataire mail du client autorise les connections sur le port 587 : configurer son logiciel de messagerie sur le port 587 en envoi, en conservant le smtp externe (smtp.mondomaine.com) [/citation]

le port 587 n'est pas disponible sur mon système mail

[citation]3. utilisation du webmail si son prestataire en propose. [/citation]

ok mais j'ai payé une licence outlook !

[citation]4. souscrire une IP fixe [/citation]

ok mais c'est plus cher !

Merci pour votre réponse en tous cas, c'est intéressant mais vraiment je trouve plus que douteux le fait qu'on puisse obliger ses clients à opter pour une offre plus chère.

[citation]Dans l'hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des

messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, France Télécom ne peut donc pas être garante de l'acheminement des messages dans ce cas.[/citation]

Je trouve une différence entre "ne pas être garant du bon acheminement" (ce qui est logique dans le cas d'une prestation faite par un tiers), et "bloquer systématiquement tout ce qui n'est pas orange".

Encore un malheureux exemple où l'entreprise la plus forte dicte ses volontés et peut, sur un coup de tête et en toute quiétude sur le plan juridique, forcer ses clients à payer 20% plus cher pour conserver le même service qu'avant.
Honnêtement je suis écoeuré.

Par **Adam Kadamon**, le **10/09/2007 à 10:07**

Bonjour,

N'étant pas un crack en informatique, je ne dispose pas de tous les éléments objectifs et de fait je ne comprend pas votre réticence à passer par les serveurs orange. (taille des pièces jointes?)

Effectivement le port 587 n'est parfois pas pris en compte par certains serveurs (laposte.net pour ne citer que lui).

Néanmoins, vous pouvez conserver l'adresse d'émission de votre société simplement en configurant outlook et ainsi passer par les serveur orange avec une adresse d'emission xxx@mondomaine.fr.

Si, toutefois vous souhaitez poursuivre sur les serveurs distants votre hébergeur devrait pouvoir vous fournir un port alternatif au port 25.

D'un point de vu légal, je ne vois rien de répréhensible si ce n'est le manque d'information du client. Comme vous ne disposez pas d'un compte pro l'utilisation que vous en avez ne correspond pas aux conditions du contrat.

[citation]Encore un malheureux exemple où l'entreprise la plus forte dicte ses volontés et peut, sur un coup de tête et en toute quiétude sur le plan juridique, forcer ses clients à payer 20% plus cher pour conserver le même service qu'avant.
Honnêtement je suis écoeuré. [/citation]

Gardez espoir^^, le fait est que rien n'est impossible en informatique. Oui, orange sous couvert de bloquer les PC zombies a bloqué un port mais il faut reconnaître que les différents acteurs n'ont pas encore réagit (d'où mon conseil concernant l'éventuel port alternatif...).

Vous n'êtes pas obligé de payer plus cher mais il vous faut trouver une solution de contournement qui existe assurément mais qui n'est pas encore répandue. Et selon moi... elle passe par le serveur orange lol... omniscience quand tu nous tiens^^.

Comme je l'ai préciser, vous avez une utilisation pro d'un service grand public. Ce genre de chose est forcément source à problème. A titre personnel, je ne rencontre aucune difficulté... il est vrai que j'utilise un webmail dès lors que je sors du réseau orange...

Cordialement.