

Prénom Nom

Adresse

Code postal & Ville

prenom.nom@free.fr

06 XX XX XX XX

Identifiant abonné Freebox :

Ligne Freebox n° :

Recommandé AR

Free

Service Client

75371 PARIS CEDEX 08

Paris, le XX XX XXXX

**Objet : Réclamation technique, Dysfonctionnement persistant du serveur SMTP (Erreur 550),
Demande d'expertise de niveau 2.**

Madame, Monsieur,

Abonné à vos services de messagerie et de téléphonie, je vous sollicite afin de résoudre un blocage technique critique lié à l'utilisation de mon adresse email **prenom.nom@free.fr**.

Description du problème : Depuis plusieurs jours, il m'est impossible de configurer mon compte de messagerie en IMAP sur le client de bureau **Microsoft Outlook pour Windows (version Classic)**. Si la connexion au serveur entrant (IMAP) est validée avec succès, le serveur sortant (SMTP) rejette systématiquement toute tentative de dialogue. Le message d'erreur retourné par vos serveurs est le suivant : "**Envoi du message de test: Réponse du serveur : 550 5.0.0 Le serveur (SMTP) sortant ne reconnaît pas votre compte.**"

Éléments de diagnostic et tests effectués : Afin d'orienter vos équipes techniques, j'ai déjà validé les points suivants, confirmant que le problème ne provient pas de mon installation locale :

- **Validation des identifiants** : Le couple identifiant/mot de passe fonctionne parfaitement sur le Webmail Free (Zimbra/Roundcube) et sur smartphone.
- **Configuration SMTP** : Les tests ont été effectués sur les ports **465 (SSL/TLS)** et **587 (STARTTLS)** avec authentification activée, selon vos préconisations officielles.
- **Tests croisés matériels** : Le blocage est identique sur deux ordinateurs distincts (sous Windows 10 et Windows 11), avec des profils Outlook neufs.
- **Localisation de l'erreur** : Le rejet intervient lors de la phase d'authentification chiffrée (*AUTH LOGIN*), suggérant une incompatibilité de certificat ou une rupture de protocole TLS entre les serveurs SMTP de Free et le client Outlook.

Historique des démarches : J'ai contacté votre support technique le XX XX XXXX dernier, mais aucune solution ne m'a été apportée à ce jour et aucun retour ne m'a été fait concernant un ticket d'incident.

L'erreur 550 étant un refus explicite émis par vos serveurs de courrier sortant, je sollicite une **expertise de niveau supérieur (Ingénierie Mail / Postmaster)** pour vérifier si une restriction spécifique (liée à mon compte ou à mon adresse IP fixe) ou une mise à jour récente de vos politiques de sécurité TLS n'affecte pas la communication avec les environnements Microsoft.

Dans l'attente d'une résolution rapide me permettant de retrouver un usage complet de mes services, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Prénom Nom [Signature]