

Problemas no UOL impedem usuários de acessar e-mails

Algo muito estranho acontece nos servidores de correio eletrônico do Universo Online. Os usuários do serviço de e-mail do maior provedor do País têm constantemente enfrentado problemas para receber suas mensagens. A situação parece ter se agravado nos últimos dias: somente na quinta-feira (18/4), a redação do IDG Now! recebeu várias mensagens de leitores indignados porque não têm acesso aos seus e-mails.

Na prática, o que está acontecendo é o seguinte: mensagens enviadas por um assinante do provedor para qualquer endereço de e-mail fora do UOL chegam ao destino normalmente. Isso significa que os servidores de envio do provedor (conhecidos tecnicamente como SMTP) estão funcionando como deveriam. Por outro lado, os assinantes – em sua maioria – não conseguem baixar novas mensagens nas caixas postais. Alguns deles reportaram ao IDG Now! que chegam a receber os e-mails, mas com atraso de até 10 horas. Ou seja, os servidores responsáveis por receber as mensagens do provedor estão sobrecarregados por alguma razão.

Em conversa com IDG Now! por ICQ, Ricardo Guimarães, diretor de tecnologia da Ananke, especializada no fornecimento de e-mail na modalidade ASP e segurança de informação, revelou que possui em mãos uma quantidade “absurda” de notificações de e-mail de usuários do UOL contaminados por vírus – em sua maioria, variações da praga virtual Klez.

A informação corrobora os rumores lançados duas semanas atrás de que o provedor estaria enfrentando problemas gravíssimos de infecção e que teria inclusive bloqueado o tráfego de e-mails de todos os usuários do serviço de acesso veloz da Telefônica, o Speedy – foco principal da suposta disseminação.

Com a iniciativa – na ocasião negada veementemente pelos técnicos do UOL –, o provedor estaria limitando a velocidade de proliferação das pragas virtuais em seus sistemas – já que a disseminação por linha discada é muito mais vagarosa que a feita através da banda larga.

Em uma das mensagens enviadas ao IDG Now!, um dos leitores reclamou do atendimento telefônico do provedor, informando que foi atendido por profissionais desqualificados e que não apresentaram nenhuma solução para o seu problema – o não recebimento de mensagens desde o início da semana.

Nossa redação fez o teste: ligou para o atendimento ao cliente do UOL exatamente às 12hs51. A mensagem de abertura informou que o tempo de espera mínimo era de seis minutos. Esperamos oito minutos. **O diálogo segue abaixo:**

IDG Now!: Oi, sou assinante de vocês e não consigo baixar meus e-mails. O que está acontecendo?

UOL: Realmente, senhora, estamos com problemas técnicos. Mas a falha só afeta os e-mails que começam com a letra “m”.

IDG Now!: Como assim?

UOL: Fomos informados que estão fazendo uma manutenção programada nos servidores de e-mail mas

um probleminha afetou a faixa de assinantes que começam pela letra “m”.

IDG Now!: Mas eu não sou da letra “m” e estou com problemas. Temos outros vários assinantes cujos e-mails não começam com a letra “m” e que também estão com problemas semelhantes... como vocês, do suporte técnico, explicam isso?

UOL: Senhora, acabo de registrar sua reclamação. Fomos informados que o serviço voltará a operar normalmente em até 30 minutos. Se a senhora quiser, pode nos retornar após este prazo.

Fim da conversa.

O IDG Now! já entrou em contato com representantes do UOL para comentar o fato. Até o fechamento desta reportagem, não obteve nenhum retorno.

Fonte: IDG Now! – Simone Freire

Revista **Consultor Jurídico**, 19 de abril de 2002.

Date Created

19/04/2002