



Chronique de l'autre mercredi sur deux

QUI AIME BIEN CHATIE BIEN

Chacun le sait, notre fournisseur d'accès est le plus beau, le plus fort, le moins cher, le plus innovant, toussa, toussa. C'est d'ailleurs pour cela qu'il est notre préféré ;-). Il n'empêche - *nobody is perfect* - il lui arrive de pédaler grave dans la semoule. :-)

C'est pourquoi, en collaboration avec **Freenews.fr**, nous inaugurons aujourd'hui notre *Chronique de l'autre mercredi sur deux* (en alternance avec la chronique de notre président Martin), une chronique qui se propose de montrer les dents à notre gentil FAI. Tous les quinze jours, donc, nous rapporterons les problèmes du moment, techniques ou autres, qui agitent la communauté Freenaute sur nos forums (cf. <http://aduf.org/index.php>) ou ceux de notre partenaire (cf. <http://www.freenews.fr/forum>). Régulièrement, nous ferons un point sur l'avancée de la situation pour chacun des problèmes rencontrés et, le cas échéant, nous publierons les réponses/réactions officielles de notre FAI.

- Hi haaan !

Certains Freenautes s'en plaignent depuis plus d'un an : des restrictions sévissent sur les connexions des abonnés non-dégroupés. Les symptômes étaient autrefois une limitation de l'upload à 256 KBits/sbps au lieu de 1 MBits/s annoncé dans l'offre, mais un retour à la normale a été constaté en début d'année.

Cependant, au fil du temps, des logiciels gourmands en bande passante (téléchargement par Peer2Peer, newsgroups binaires, ou Bittorrent) ont été filtrés par notre fournisseur d'accès, afin d'éviter aux plus gros consommateurs en bande-passante de saturer les liens de collecte IPADSL. Divers tests ont été effectués par des Freenautes impactés, afin de localiser d'où vient ce problème. Le réseau de France Telecom n'est techniquement pas saturé, et l'usage d'identifiants d'un FAI concurrent sur la même ligne nous l'a confirmé. Il serait fort appréciable que Free informe ses abonnés non-dégroupés, bien que minoritaires (moins de 30% à ce jour) de la santé du marché dans leur zone, et les raisons qui ont justifié ce choix technique aussi répressif.



Comme l'on pouvait s'y attendre, de nouvelles versions des plus célèbres logiciels de téléchargement ont déjà vu le jour, incluant des fonctionnalités de brouillage permettant d'échapper aux bridages imposés par le FAI. Si encore seuls les logiciels brassant un grand nombre d'échanges illicites étaient concernés par ces restrictions, la situation ne serait pas si problématique. Mais malheureusement, d'autres programmes - eux bien plus pertinents qu'*eMule* - sont concernés par ces restrictions arbitraires. Chez un certain nombre de Freenautes, *Live-Messenger* devient inutilisable en soirée, certains jeux online tels que *World of Warcraft* ne fonctionnent plus correctement, la prise en main à distance d'un PC à travers Internet avec des utilitaires de type *TightVNC* est à oublier, et les programmes de VPN tels que *Hamachi*, très prisé par les joueurs en réseau, ne parviennent même pas à établir une connexion après 18 h.

On pourrait penser qu'heureusement, les services Web et Mail bénéficieraient d'une qualité de service irréprochable, « grâce » à ces mesures prises à l'encontre des protocoles les plus gourmands. Que nenni ! La navigation, bien que relativement fluide, est trahie par des mauvaises surprises. Télécharger un fichier partagé avec un ami Freenaute sur <http://dl.free.fr> relève du parcours du combattant et envoyer un email en utilisant le serveur SMTP de Free donne lieu à des erreurs récurrentes.

Point positif : la téléphonie en zone non-dégroupée est devenue relativement correcte, bien que souffrant parfois de silences de plusieurs secondes, de raccrochages intempestifs ou d'échos stridents.

Inutile donc de charger sa mule comme un âne, demandons à Free de communiquer de façon régulière sur l'avancement des démarches en cours qui permettront d'obtenir les moyens techniques et réglementaires d'apporter une meilleure qualité de service à ses abonnés. Mais peut-être sommes nous face à un mur qui abandonne tout doucement le marché des non-dégroupés, tout comme l'ont fait ses concurrents il y a maintenant deux ans...

- Wi-Free

Les heureux nouveaux abonnés en FreeboxHD bénéficient d'office du WiFi, mais les anciens abonnés toujours en V3 ou V4, et les non-dégroupés qui souhaitent communiquer sans fil avec leur boîte noire doivent acheter une carte WiFi PCMCIA...

Des Freenautes las de se prendre les pieds dans leur câble Ethernet nous ont informé qu'ils attendent toujours la livraison de leur carte WiFi commandée et facturée il y a plus d'un voire deux mois... Rupture de stocks ou problème de gestion ?





- Coitus interruptus

Le soleil brille et les fleurs resplendent. Toi, jeune Freenaute, tu viens de t'abonner. Tu as reçu une splendide Freebox HD, et ta ligne téléphonique dorée a été amoureusement câblée par l'opérateur historique dans des délais raisonnables.

Tu déballes l'objet de tes désirs, le connecte à ton magnifique téléviseur Full HD et ton ordinateur flambant neuf. Tu regardes tourbillonner ce puissant chenillard vert qui vient t'apporter les joies du triple-play, et déjà, tes doigts de pied en éventail laissent passer l'air frais dans tes chaussettes Looney-Tunes. Tout fonctionne, l'image est pure, le téléphone est gratuit, et la navigation sur ton site préféré est fluide comme jamais. Tu palpites à l'idée d'exploiter les services avancés de ta Freebox HD tels que le WiFi et le mode routeur... Tu te précipites sourire aux lèvres sur le site de Free afin de paramétrer l'engin, entres ton identifiant et ton mot de passe sur la page <http://subscribe.free.fr/login>, et là... BOUM. Ta console d'activation est bloquée en « Etape 4 » alors que, dans les faits, tu es bien en « Etape 6 ». Un vrai tue-l'amour !

Bien entendu la hotline de Free (quand elle est joignable, ce qui est discutable ces temps-ci...) peut arranger ça mais ce qui serait chouette c'est que ce lourd bug soit corrigé au plus vite.

- Erreur 2

Arggg ! Le boîtier HD de ma Freebox HD affiche le message « Erreur 2 ». Je débranche tout. Je fais un hard-reboot du boîtier ADSL. Je relie ensuite les deux avec le câble Ethernet puis je effectue un hard-reboot du boîtier HD et, hop, la phase de « synchronisation » se déroule normalement.



La manip' est simple, certes, mais malheureusement elle ne fonctionne pas toujours... et certains Freenautes se retrouvent coincés. A quand un nouveau firmware qui corrige le problème ?

Téléphonie

PAS DE PORTABILITE EN FREEBOX ONLY

Mardi, à l'occasion d'un échange avec un Freenaute sur le newsgroup *proxad.free.adsl.telephonie*, Alexandre Archambault, responsable des affaires réglementaires de Free, a fait savoir que la portabilité du numéro géographique France Telecom (01, 02, 03...) est susceptible de ne pas fonctionner - au moins au début - chez certains Freenautes ayant souscrit à l'offre *Freebox Only* (cf. http://iliad.fr/presse/2006/CP_220806.pdf).



L'intégralité de l'échange :

Freenaute : Mes parents ont opté pour l'offre Freebox Only. Pourtant lorsqu'on essaie de les contacter avec un portable sur le numéro France Telecom un message nous informe que le numéro n'est pas attribué, alors que la portabilité doit normalement fonctionner !

A.A. : A terme, oui. Mais pour l'instant, du fait de l'initialisation des processus inhérents à DSL Acces Only, France Télécom invoque des difficultés opérationnelles pour traiter dans les temps l'intégralité des demandes de portabilité.

Ce qui on en convient est d'autant plus problématique que ces difficultés ne sont soulevées qu'une fois les premières commandes d'accès en cours de traitement (sachant que les opérateurs ont du attendre plusieurs semaines après le lancement de l'offre à la fin du printemps pour envoyer leurs premières commandes, ce qui devait laisser le temps à France Telecom de mettre en place les ressources nécessaires), et n'ont jamais été exposées aux opérateurs et au régulateur qui se retrouvent mis devant le fait accompli.

C'est notamment pour éviter autant que faire se peut d'infliger à ses abonnés une coupure trop longue du service téléphonique que Free a fait le choix de retenir comme numéro nominal de la ligne le 087B (et prochainement un 09AB) et non le numéro porté, car dans ce dernier cas, tant que la portabilité n'est pas effective, pas de ligne : car si en la matière la ligne Freebox Only reste accessible via le 087B (et via le numéro porté si l'appelant est sur le réseau Free), imaginez ce que cela doit donner pour les abonnés DSL Access Only d'autres opérateurs qui reprennent exclusivement le numéro porté. :-/

Freenaute : D'ailleurs lorsque je les appelle avec ma Freebox en 08 sur leur numéro France Telecom, cela fonctionne parfaitement.

A.A. : *Parce que la portabilité est déjà effective côté Free et qu'il n'est pas dans l'intérêt d'un opérateur que faire sortir de son réseau un appel vers un numéro porté chez lui :-)*

Et au moins, cela permet de situer clairement le problème, en l'occurrence chez France Telecom (au départ de ses propres abonnés, et pour le transit qu'elle propose aux opérateurs tiers qui lui livrent le trafic) qui n'a pas encore mis en oeuvre la portabilité, alors qu'on pensait qu'ils allaient s'inspirer des retours d'expérience du dégroupage total pour essayer de synchroniser autant que faire se peut câblage de l'accès et mise en oeuvre de la portabilité.

Freenaute : Est-ce un problème connu ?

A.A. : *Oui, officiellement depuis ce matin.*

Freenaute : Comment le résoudre ?

A.A. : *Malheureusement pas d'autres solutions que celle consistant à attendre que France Telecom finisse par rôder ses process (alors que l'offre date du printemps et qu'il leur a été précisé en temps et en heure qu'une attention toute particulière allait être portée au processus de réalisation de la portabilité).*

Comme le fait remarqué Julien (Support Technique Freebox) qui nous a contacté, « *il ne s'agit donc pas d'une inopérabilité de la portabilité, mais d'un délai de mise en place qui peut se voir allongé relativement aux difficultés de traitement de France Telecom.* »

On se résume :

- Si j'appelle sur le numéro France Telecom de mère grand qui est en *Freebox Only* depuis mon portable SFR, Bouygues, Orange... ou depuis la ligne d'un opérateur autre que Free (Neuf, FT, Alice, etc...) ---> l'appel est susceptible de ne pas aboutir (message : « le numéro n'est pas attribué »)

- Si j'appelle sur le numéro France Telecom de mère grand qui est en *Freebox Only* depuis une Freebox ---> l'appel est acheminé normalement.

- Si j'appelle mère grand qui est en *Freebox Only* sur son n° Freebox en 08 depuis n'importe quel réseau ---> l'appel est acheminé normalement.