

## Problèmes freenautes : label bas débit pour tous



Pour cette dernière chronique de l'année consacrée aux problèmes freenautes, en partenariat avec [l'AdUF/Freenews], nous allons voyager un peu. On va se rendre dans le sud-ouest, du côté de Bordeaux... où l'on n'échappe pas à la vague de froid ambiante, mais où on rencontre surtout de gros problèmes de débits depuis plus d'un mois désormais. L'expression "longues soirées d'hiver" prend un tout autre sens pour les Freenautes du 33...

Bonne lecture !

### Les Girondins débordés

Cela dure depuis le mois de novembre. De nombreux Freenautes de Gironde se plaignent de gros problèmes de débits sur leurs Freebox. Le symptôme : un débit en chute libre aux heures de pointe, de 15h à 23h environ ; ce qu'on appelle également le syndrome de la "cuvette", en référence à la forme de la courbe de débits obtenue avec des sites tels que Grenouille.com. La situation devient particulièrement critique aux alentours de 21h (où la saturation est la plus importante) et le week-end (où le débit est bas quasiment tout au long de la journée). D'autant qu'on ne parle pas là de "petites" chutes ; plusieurs Freenautes nous rapportent des débits tombant jusqu'à moins de 0,5 Mbps, sur des lignes permettant plus de 10 Mbps en temps normal !

Evidemment, la grogne a tôt fait de monter, d'autant que dans de telles conditions, il est inutile d'espérer pouvoir regarder la télévision le soir (la vitesse étant à peine suffisante pour surfer confortablement). Un vrai retour au bas débit pour les Girondins dégroupés... A priori, le problème provient d'une saturation des répartiteurs ADSL, qui n'aurait pas été anticipée suffisamment à temps par Free. Etant donné que la panne touche toute une partie du département, il n'est pas impossible que la saturation ait également eu lieu en amont, directement sur le réseau Free (formant un goulot d'étranglement en heures pleines).

Grâce à des remontées de cas sur les forums de la communauté, tout ceci est désormais bien connu des équipes de Free. Actuellement, celles-ci travaillent à l'installation de nouveaux DSLAM (l'équipement auquel sont raccordés tous les abonnés ADSL) au sein des NRA impactés. Plusieurs Freenautes touchés ont même été contactés directement par téléphone afin de mieux diagnostiquer les problèmes. Une résolution est annoncée pour les jours à venir, espérons que les abonnés n'aient plus à patienter bien longtemps...

### Déprogrammé

Stupeur et tremblements ! Free mettrait-il un frein radical au dégroupage dans le pays ? A la source de cette interrogation, un célèbre site de suivi du dégroupage ADSL : [serge.31.free.fr](http://serge.31.free.fr) non-officiel mais suffisamment exhaustif pour être considéré comme une référence). Celui-ci affichait en effet, sur de très nombreux NRA dont le dégroupage est planifié, la mention "déprogrammé"... entraînant pleurs, grincements de dents et autres trolls poilus sur les forums freenautes ;-)

En réalité, la déprogrammation effective d'un dégroupage n'intervient qu'extrêmement rarement. L'explication de ce phénomène est toute autre : Free semble avoir changé de politique en ce qui concerne ses NRA dégroupés. Sans rentrer dans des considérations trop techniques, il s'avère que l'adresse IP du NRA en passe d'être dégroupé ne sera désormais déclarée par Free (et donc visible par des sites comme [serge31](http://serge31)) qu'au tout dernier moment. Résultat, certaines IP disparaissent en cours de route, le scanner automatique de [serge31](http://serge31) ne comprend plus trop ce qui se passe et de nombreux répartiteurs sont ainsi annoncés "déprogrammés" à tort...

En réalité, pas de panique, le dégroupage est donc toujours bien prévu. Vous pouvez toujours consulter les zones prévues au dégroupage sur le site officiel de Free : <http://www.free.fr/adsl/pages/accueil/carte-de-degroupage.html>

### Un médiateur... rock n'roll

Refermons ce numéro en revenant sur une des actualités freenautes de la semaine : Free va adhérer à l'association "Médiation Communications Electroniques" (l'AMCE), dont quasiment tous les fournisseurs d'accès à Internet concurrents font déjà partie. Comme son nom l'indique, l'association se propose de résoudre les plus gros problèmes ou litiges (ceux pour lesquels notre newsletter ne peut plus rien...), en faisant appel à un médiateur. Une fois un dossier déposé et si celui-ci est jugé sérieux (il faut pour cela avoir "tout tenté" auprès de votre fournisseur, c'est-à-dire avoir contacté ses différents services de relation clients, sans succès), le médiateur tentera de résoudre le problème à l'amiable entre vous et le FAI. Dans les cas les plus graves, cela permet aux clients qui n'en ont pas les moyens (ou pas l'envie) d'éviter de passer par la case Justice pour se faire entendre. Plus important, cela ne coûte rien, tous les frais étant à la charge du fournisseur d'accès membre de l'AMCE.

Voilà qui devrait contribuer à résoudre les problèmes les plus épineux et à améliorer les rapports entre notre fournisseur et ses abonnés. Que demander de plus ? Un peu plus de communication peut-être ? ;-)

N'hésitez pas à nous faire remonter d'éventuels problèmes sur assistance (at) aduf.org ou encore sur les forums techniques de l'AdUF ou de Freenews.

A l'année prochaine !

*Vous êtes bien sur internet, mais comme notre adoré rédacteur en chef en titre se repose (c'est bien mérité :)), ben, les liens ne sont pas forcément directement utilisables dans la version PDF. Il faut faire du couper/coller si votre logiciel ne les reconnaît pas.*

