



Chronique de l'autre mercredi sur deux

PROBLÈMES FREENAUTES : Y'A PLUS DE SAISON

Cette semaine, dans notre chronique de l'autre mercredi sur deux consacrée aux problèmes Freenautes, en partenariat avec **Freenews**, la France est sous la neige. Les franciliens sont frigorifiés, les transports immobilisés... pourtant, dans le Sud du pays, ce sont les connexions qui sont paralysées, et les programmes de télévision qui freeze. On ne peut pas tout avoir ! ;-)

Bonne lecture !



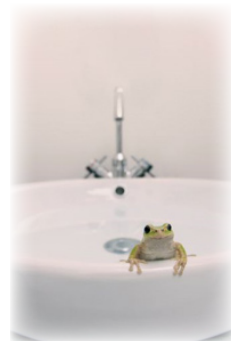
Le retour de la cuvette

Nous vous avons déjà parlé, lors de notre **chronique du 16 décembre 2009**, de problèmes de débits rencontrés par les habitants de la Gironde. Souvent annonciateur d'un réseau qui arrive à saturation (généralement parce qu'un équipement en amont n'est plus suffisant pour tenir la charge), le syndrome rencontré est toujours le même : une baisse de débit drastique aux heures de pointe (le soir et le week-end). En mesurant ses débits à l'aide d'outils tels que ceux proposés par **Grenouille.com**, on obtient un graphique caractéristique, en forme de «cuvette»...

Ce problème sévit depuis le mois de novembre dans d'autres régions. Vos témoignages sur les forums de l'AdUF et de Freenews le montrent : les pannes sont plus éparses, ne concernent généralement qu'un ou deux NRA à chaque fois... mais en l'absence de réelle médiatisation, elles perdurent. On citera un bon nombre de cas dans la région Rhône-Alpes, ou encore dans la Nièvre (58)...

Selon les retours d'utilisateurs, le problème ne serait pas du à Free. Du moins, pas uniquement... Par exemple, dans le département des Hautes-Alpes, les abonnés SFR rencontrent également le même problème. De plus, la majeure partie des NRA impactés se situant dans un quart sud-est de la France, la thèse de la saturation au niveau d'un élément de réseau bien en amont semble se confirmer...

Actuellement, le problème est toujours en attente de résolution et les fournisseurs se gardent bien de communiquer dessus. La cuvette n'a pas fini de sévir...



Fallait y penser avant !

Les nouvelles destinations ajoutées dans l'offre de téléphonie illimitée sur Freebox en 2010 ont fait quelques dégâts collatéraux. Des Freenautes un peu trop imprudents se sont rués sur leurs téléphones dès le 1er janvier pour appeler dans l'un des nouveaux pays (Maroc, Paraguay, Trinité-et-Tobago), sans prendre le temps de lire complètement le communiqué de Free. Celui-ci précisait ainsi que les nouveaux tarifs n'étaient valables qu'une fois les Conditions Générales de Vente acceptées... un petit détail que les infortunés appelants ont tout simplement «oublié».



En fin de mois, devant un suivi de consommation à plusieurs zéros, les concernés essayent de trouver de l'aide, ou de se retourner contre Free. Devant l'ampleur de la grogne, beau joueur, notre FAI annonce alors qu'à titre exceptionnel, les abonnés ayant validé leurs CGV n'importe quand pendant le mois de janvier bénéficieront des nouveaux tarifs même pour le début du mois. Quelques jours plus tard, il se ravise en annonçant que les validations trop tardives (du 25 au 31 janvier) pourraient conduire à une facturation des appels, mais que Free rembourserait tout de même ces sommes sur simple demande.

Les Freenautes n'ayant effectué leur validation qu'en février devront toutefois payer leurs communications du mois de janvier sans dérogation, et sans pouvoir prétendre à un remboursement.

Rappelons tout de même que Free a toujours demandé la validation de ses nouveaux tarifs téléphoniques pour tout changement. C'est également ce qui permet à certains utilisateurs de conserver les anciens tarifs quand ils les jugent préférables. Enfin, contrairement à ce que raconte une légende urbaine, accepter les nouvelles CGV ne remet pas l'ancienneté à zéro... ça, c'est dit !

J'exige le replay !

On terminera avec une petite remarque d'actualité. L'excellent service de télévision de rattrapage gratuit, M6 Replay, vient de débarquer sur le bouquet VOD de Numericable. Il était déjà disponible auparavant chez Orange, ainsi que sur la Neufbox de SFR. Et chez Free alors ? Ce n'est apparemment pas gagné...



Si Freebox TV offre une gamme impressionnante d'offres de VOD payantes (allant des films d'auteur... aux films adultes), force est de constater que le bouquet est en retard en ce qui concerne le contenu gratuit. La Freebox doit actuellement se contenter de l'antique M6 Video, qui propose beaucoup moins de choix, et qui fait payer ce qui est gratuit sur M6 Replay (par exemple la série Californication) ! Si Free ne souhaite pas mettre la main à la poche pour l'arrivée d'un canal sur son bouquet, c'est compréhensible d'un point de vue stratégique... mais, au bout de compte, c'est bien nous, les Freenautes, que cela handicape.

Dans le même ordre d'idées, on pourra également regretter l'absence de Dailymotion, accessible gratuitement sur la Neufbox de SFR ou chez Numericable. Il n'est pas impossible que Free souhaite privilégier sa solution de partages de vidéo maison : TV Perso Freebox... hélas beaucoup moins riche en contenus de qualité.

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 dans deux semaines !