

La vie des Telecoms

UN GRAND CRU

Fin octobre, les premiers bilans des vendanges, euh, pardon, les premiers résultats trimestriels. Avec, pour ce millésime « Trimestre3 2006 », plein de petites choses intéressantes.

Commençons par les données générales.

Nous sommes maintenant (enfin, nous étions fin septembre) 11 006 000 abonnés à l'ADSL, tout opérateur confondu.

7 493 000 en IP/ADSL (pour simplifier, les abonnés d'Orange et les personnes en zone non dégroupée), et 3 513 000 dégroupés (1 928 000 en dégroupage partiel, les 1 585 000 restant en dégroupage total).

Premières choses intéressantes sur ces données générales : ce troisième trimestre aura vu une croissance « modérée » des nouveaux abonnements, tout opérateur confondu. Avec 536 000 nouveaux abonnés (net des résiliation, naturellement), on retrouve des chiffres qu'on n'avait plus vu depuis le deuxième trimestre 2005.

Parmi ces 536 000 nouveaux abonnés, 320 000 sont allés vers Orange, et 171 000 sont allés vers Free.

Ce qui fait qu'au total, Orange a maintenant une part de marché dans l'ADSL en France de 50,30 % (+ 0,10 point) avec 5 536 000 abonnés, et Free une part de marché de 18,86 % (+ 0,58 point) avec 2 076 000 abonnés. Ce qui fait qu'à eux deux ils représentent 69,16 % des abonnés. Beaucoup, donc. Et c'est un chiffre qui progresse.

Hors Orange et Free, les autres FAI ont donc dans leur ensemble progressé de seulement 45 000 nouveaux abonnés sur le trimestre. C'est bien sûr net des « échanges internes » (i.e., certains FAI ont manifestement perdu des abonnés sur la période considérée), mais c'est de toutes les manières fichtrement peu. Même pas 9 (sic !) % des nouveaux abonnés du trimestre...

Deuxième chose intéressante, si on se concentre sur le dégroupage. Hors Orange donc, forcément.

Il y a eu au cours de ce troisième trimestre 162 000 nouveaux abonnés dégroupés. Avec une migration des dégroupés partiels vers le dégroupage total fort (le nombre de personnes en dégroupage partiel a baissé sur le trimestre, au profit du dégroupage total).

Avec à priori plus de 150 000 nouveaux dégroupés chez Free, cela ne laisse plus qu'une douzaine de milliers de nouveaux abonnés sur le trimestre pour les autres. Sans commentaire.

Ce qui nous amène à la dernière chose intéressante (enfin, il y en a d'autres, mais c'est la fin de la semaine, et plein de chiffres ce n'est pas forcément l'idéal, alors je ne vais pas vous embêter plus pour aujourd'hui :-)).

Les abonnés en IP/ADSL. Qui ont, chez Free, augmenté d'environ 30 000 à 40 000 sur le trimestre. Sans commentaire la non plus :-)

[L'évaluation du nombre des nouveaux abonnés en IP/ADSL chez Free est un peu délicate, vu qu'elle nécessite de prendre en compte les zones qui ont été dégroupées dans la période, d'où la fourchette donnée, forcément indicative.]

Sources : ARCEP, France Télécom, Iliad





Coup de gueule

« CROISÉ » QU'ILS DISENT

Vous êtes tranquillement assis devant votre ordinateur et vous surfez sur votre site préféré <http://www.aduf.org>. Mais voilà que votre Freebox reboote et se fixe sur le rectangle clignotant. Mais que ce passe t-il ???

Après avoir vérifié que votre femme n'a pas débranché de fil sous prétexte qu'il passe devant son vase de fleurs coupées, vous vous résignez à téléphoner à la hotline pour signaler le problème. Je vous passe le dialogue complet et les différents tests qui vous seront demandés voilà que vous entendez votre correspondant vous réclamer un test croisé !!! Mais de quoi s'agit-il Monsieur Free ???

« C'est simple Monsieur le Freenaute en panne, vous allez frapper aux portes de vos voisins jusqu'à découvrir un internaute qui acceptera de vous prêter sa Freebox afin de la raccorder chez vous. Bien entendu, en contre partie, vous allez brancher la votre sur son installation. »

Alors là, moi je dis NON.

Tout d'abord, vous devez savoir que vous êtes le garant de l'utilisation de votre boîte et si par malheur son déplacement se soldait par une panne, non seulement vous n'auriez plus Internet (TV et téléphone) mais en plus vous risquez d'être reconnu comme fautif et donc financièrement redevable. Ensuite, rien dans les Conditions Générales de Vente (CGV) ne vous oblige à réaliser de telles actions, la lecture de l'article 9.5 vous suggérerait même de ne surtout pas le faire.

Alors, par pitié, Monsieur Free, n'exigez plus de tels expériences et donnez suite aux dossiers des pauvres Freenautes qui ne veulent pas faire du porte à porte ou qui n'ont pas de voisins Freenautes compatissants (ou kamikazes, c'est au choix).

Pour finir, je jette ici une idée : pourquoi ne pas positionner une Freebox de rechange dans les relais Kiala qui servirait au Freenaute en détresse ou un autre appareil qui ne servirait qu'à assurer le bouclage de la ligne.

Le cas cité est un cas concret. La personne est toujours sans Freebox et son dossier est gelé sous prétexte que les tests croisés n'ont pas été réalisés. Le client a, contre mon avis, bloqué les prélèvements ce qui envenime les rapports. Mais après 3 semaines d'appels téléphoniques sans actions visibles de Free je comprends son énervement.

Extrait de l'article 9.5 des CGV : « (...) *L'Équipement Terminal demeure la propriété pleine et entière de Free qui confère à l'Usager qui en a la garde un droit d'utilisation. En aucun cas, l'Usager ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Équipement Terminal. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Équipement Terminal est transférée à l'Usager dès la réception de l'Équipement Terminal, hors vice propre au matériel. L'Usager devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques.*»

Pereberni, assidu des forums de l'AdUF

Il est certain que faire du porte à porte pour pouvoir faire un test demandé par la hotline est quelque chose de délicat, surtout si on vient d'emménager dans la région. D'aucuns diront que c'est une excellente occasion de faire connaissance, mais je pense qu'il y a des moyens plus humains de le faire.

Qu'on fasse un test avec un modem autre que la Freebox dont on est propriétaire me semble judicieux, mais qu'on nous demande d'emprunter celle d'un autre Freenaute me semble bien contraire aux CGV.

De plus, chose curieuse, cet équipement soi-disant prêté à titre gratuit est un élément du réseau de Free. A ce titre il me semble que c'est à Free de faire en sorte que son réseau fonctionne et que l'abonné soit importuné le moins longtemps possible par une privation de connexion synonyme, pour les abonnements *Freebox Only* et *Total Freebox*, d'absence de service de téléphonie.

Nous décernons donc un carton rouge à Free et un jaune à sa hotline.

Gpmac, modérateur des forums de l'AdUF