



Chronique de l'autre mercredi sur deux

## QUAND FREE NOUS LA COUPE... SANS RAISON

Nouvelle édition de notre « chronique de l'autre mercredi sur deux » qui a pour vocation de répertorier en collaboration avec notre partenaire **Freenews.fr** les problèmes du moment rencontrés par la communauté Freenaute.

Avant d'ouvrir de nouveaux « dossiers », retour sur les problèmes évoqués il y a quinze jours (Pour plus de détails, cf. <http://www.aduf.org/archives/pdf/0676.pdf>) :

- Hi haaan !



Toujours pas de miracles en zones non dégroupées. Malgré un allègement notable des râleries sur les forums, trop de Freenautes sont toujours victimes de forts ralentissements inexplicables, d'applications inutilisables, etc... Pire : des abonnés à l'offre IPADSL/Max ont aléatoirement été repassés en 2432 KBits/s sans aucune démarche de leur part... Un moyen discret d'économiser de la bande passante de la part de notre FAI ? Ce serait mesquin.

En attendant, la mule de nos Freenautes non-dégroupés pédale toujours dans la semoule, pas très pratique pour télécharger les dernières distributions de logiciels libres (eMule sert principalement à ça... On m'aurait menti ? ;))

- Veuillez patienter



Il y a 15 jours, nous vous avons promis de tester la hotline de Free... de nuit. (Comme vous le savez, depuis le 1er novembre, elle est ouverte 7j/7 - 24h/24, cf. <http://www.aduf.org/archives/pdf/0670.pdf>). Ce que nous avons fait dans la nuit du mardi 7 au mercredi 8 novembre.

Malheureusement, nous n'avons pas pu juger de la qualité de ce service nocturne... et pour cause. Les trois appels que nous avons passés au 3244 aux alentours de 1h du matin ont tous abouti au message vocal suivant : « *en raison d'un grand nombre d'appel, nous ne pouvons donner suite....* » :- ( Partie remise...

- Résiliation prématurée



Selon nos constatations, les cas de résiliations prématurées évoquées dans notre précédente édition se poursuivent. Et à ce cas, s'ajoute un nouveau... ou plutôt... deux autres cas d'interruption de service « avant l'heure ».

Imaginez que vous soyez dégroupé partiel. Le 10 novembre vous contactez France Telecom pour signaler que vous allez déménager dans un mois, le 15 décembre. [Notez qu'on vous déconseille \*\*\* TRES FORTEMENT\*\*\* cette démarche. Il n'y a aucune raison d'aller voir France Telecom avec autant d'antériorité. Que vous souhaitiez conserver ou non votre numéro France Telecom dans votre futur logement, prévenez l'opérateur historique 4/5 jours ouvrés avant votre départ effectif. C'est largement suffisant et ça vous évitera de mauvaises surprises...] Que va-t-il se passer ?

Deux ou trois jours plus tard, c'est-à-dire le 12 ou 13 novembre, France Telecom va notifier à Free que la ligne sera résiliée à la mi-décembre. Pourtant, le lendemain ou le surlendemain, vous n'aurez plus d'Internet, plus de téléphone Freebox (et plus de TV) ! C'est parti pour un mois de non-connexion !

Au stade de notre « enquête », difficile de savoir si cette perte de connexion est due à un décâblage physique \*prématuré\* de votre ligne ADSL, opéré par France Telecom ou si Free - à réception de la notification de l'opérateur historique (dans laquelle est indiquée votre date de déménagement) - libère \*immédiatement\* la position qu'occupait la ligne sur ses installations, en salle de dégroupage. Toujours est-il que d'un côté et/ou de l'autre, quelqu'un ne respecte pas votre date effective de déménagement.

Autre cas de « *euuh, je pensais pas que ça couperait aussi vite* » : vous adressez un courrier de résiliation à Free.... le 10 novembre... en précisant en **rouge gras souligné** que vous souhaitez que votre résiliation soit effective au... euuh... par exemple... 31 janvier. Et bien, dans le meilleur des cas (on a vu - il y a 15 jours - que si vous êtes en IP/ADSL que ça peut être encore pire...), votre ligne ADSL sera opérationnelle jusqu'au... 30 novembre ! Visiblement, Free ne sait pas gérer une résiliation différée. Alors que cela ne semble pas - pardon M'sieur Free si quelque chose nous a échappée - si difficile à mettre en place. D'autant que l'article 16.2 des Conditions Générales de Vente ne stipule en aucun cas que le mois de demande de résiliation doit coïncider avec le mois de résiliation effective. Bien au contraire, un Freenaute peut résilier son contrat « **à tout moment** » en respectant un préavis minimum de « *40 jours* ».

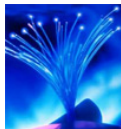
Nouveaux dossiers :

- « A la rentrée... »



Free nous avait promis notre téléphone hybride GSM/WiFi pour la rentrée, puis avait ajourné à la rentrée... « universitaire ». Le 12 octobre, enfin !, notre portable dernier cri était mis en vente dans nos consoles de gestion (cf. <http://www.aduf.org/archives/pdf/0656.pdf>). Nous sommes bientôt en décembre et, à notre connaissance, aucun Freenaute n'en a encore vu la couleur. Espérons que ce Pirelli tienne la route... parce qu'on l'aura attendu, le bougre ! C'est le moins qu'on puisse dire...

- « Va te faire fibrer ! »



Etre sur un NRA dégroupé, comme 75% des Freenautes, c'est bien :) Mais quand ce NRA n'est pas rattaché au réseau de Free par une fibre optique, non seulement les services TV ne sont pas disponibles, mais en plus la qualité de service en heure de pointe peut se dégrader, à un niveau pire encore que les zones non-dégroupés (logique, les liens de collecte utilisés sont similaires, mais les zones sont généralement beaucoup plus denses dans les zones dégroupées). Les Freenautes grenoblois de DRA38 s'en souviennent, car avant de faire parti du peloton de tête des NRAs Freenautes (+ de 15% de part de marché, c'est parti pour le FTTH ! ;)), ce NRA souffrait d'une jambe de bois : un timide raccordement Transfix pour alimenter plusieurs milliers d'abonnés... Et puis la fibre vint illuminer ce triste tableau ;).

A quelques kilomètres de là, les Voironnais connaissent le même sort. Voi38, un des 7 NRAs dégroupé sans fibre qu'il reste en France, connaît actuellement des records de saturation, qui se traduisent par des débits horriblement faibles en heure de pointe, une qualité de téléphone dégradée... bref, la cata. Vous avez été nombreux à avoir suivi les mésaventures des freenautes de Voiron sur FreenewsTV, et un blog à l'effigie des problèmes sur ce NRA a même vu le jour sur le web (cf. <http://www.voi38.com>).

On pourrait se demander si les travaux initialement prévus pour fibrer les quelques NRAs « critiques » n'auraient pas été abandonnées au dernier moment par Free, qui préfère attendre que l'offre de Fibre noire de France Telecom, moins onéreuse, ne soit disponible... Monsieur Free, des informations utiles à ce sujet pour nos Freenautes en détresse ?

- Bug ou cadeau ?



Selon nos constatations, un grand nombre (tous, peut-être. Impossible à vérifier) de Freenautes non dégroupés ayant demandé la migration de leur ligne vers l'offre *Freebox Only* (opération payante : 96 € - 3 € / mois d'ancienneté) n'ont pas été facturés. Mieux : leur ancienneté n'a pas été remise à 0. Bug ou cadeau ?

Si c'est un cadeau... euuh.... merci M'sieur Free. Dans le cas contraire, ne tardez pas à nous facturer, hein ? ... même si nous entrons dans une période de budgets serrés où les dépenses inattendues sont toujours malvenues, où les cadeaux - quoi qu'il arrive - c'est nous qui allons devoir les payer ;-)

- Faux semblant



Toujours selon nos constatations, des filtres antispam qui n'existent pas officiellement sur le service de messagerie de Free bloquent quand même certains courriers pourtant légitimes. Exemple : si vous envoyez un email à un Freenaute avec - dans le sujet - le mot « *viagra* », à priori, il ne le recevra pas.

Moi qui voulais raconter à mon pote combien j'étais heureux d'avoir retrouvé toute ma fermeté grâce à la magique pilule bleue ;-)) Euuh... M'sieur Free. Vous voudriez pas mettre en place des filtres moins agressifs avec les honnêtes gens ?