



La vie de notre FAI

FREE CONTINUE DE RECRUTER

Après Maxime Lombardini (cf. <http://www.aduf.org/archives/pdf/0831.pdf>), une nouvelle figure vient de rejoindre le staff dirigeant de Free. Selon le site [Satellifax.fr](http://www.satellifax.fr), Olivier de Baillenx aurait été nommé directeur des relations institutionnelles, un poste qu'il a précédemment occupé pendant 4 ans chez Numéricable. Découvrez le personnage dans une interview accordée fin 2006 à *TiViPro* : http://www.tivipro.tv/chaine_sshome.php?id=236.

Nouveau firmware

FREEBOX HD, REBOOTEZ !

Message de Maxime Bizon, ingénieur Freebox, sur les newsgroups Proxad : « Une mise à jour du logiciel est disponible pour les Freebox [HD boîtier] ADSL. Il s'agit de la version 1.2.4. Pour effectuer la mise à jour, redémarrez votre Freebox ADSL. Cette version corrige un problème sur le service TV Perso. L'emploi de certains caractères dans la clé de protection Wifi pouvait empêcher l'envoi de contenu. ». Euuuh. Tout est dit. Exécution ! ;-)



Sur nos forums

ANGÉLIQUE BERGE SUR LES FORUMS DE L'ADUF

D'habitude, quand Angélique Berge, président de Centrapel (hotline de Free) vient à la rencontre des Freenautes sur les forums de l'AdUF c'est pour être à l'écoute de leurs problèmes. Cette fois - mince ! - on ne pourra pas lui crier dessus ;-). Elle est plutôt en (en)quête de satisfaction : <http://www.aduf.org/viewtopic.php?t=89440>. N'hésitez pas à lui donner votre avis.

Pas si vite !

TOUS LES CONSEILS NE SONT PAS BONS A PRENDRE

Article 9.3 des CGV Free Haut Débit : « Dans le cadre du Forfait Free Haut Débit, en cas de dégroupage partiel ou en zone non dégroupée, l'Usager doit maintenir le même abonnement France Telecom pendant toute la durée du Contrat et ne doit pas souscrire à des services incompatibles avec le Forfait Free Haut Débit pouvant entraîner la perte de l'accès. Dans cette hypothèse, l'Usager devra à son initiative résilier son Forfait Free Haut Débit (...) ».



Concrètement, si France Telecom coupe ma ligne téléphonique... à raison (par exemple, pour une facture impayée) ou à tort (suite à une erreur administrative), cela entraînera logiquement la suspension immédiate de tous mes services Freebox (Internet, TV et téléphonie) (ce qui au passage paraît logique. Comment notre FAI pourrait-il fournir ses prestations sur une ligne téléphonique France Telecom non opérationnelle ?)

Aussi, si votre Freebox se trouve en chenillard lent (pas de synchronisation) et que la hotline de Free vous explique que le dysfonctionnement est dû à la résiliation de votre ligne par France Telecom, entreprenez - avant toute chose - les démarches nécessaires auprès de l'opérateur historique afin de rétablir votre ligne. Payez vos arriérés, et, dans le cas d'une coupure abusive, exigez un document officiel dans lequel France Telecom reconnaît son erreur.

Après que votre ligne ait été rétablie (tonalité sur votre téléphone France Telecom), demandez à Free le recâblage ADSL de votre ligne. Si vous transmettez à notre FAI une attestation de résiliation à tort, ce recâblage ne vous sera pas facturé. En revanche, si votre responsabilité était en cause dans la résiliation de votre ligne France Telecom, le recâblage vous sera facturé 90 € - 3 €/mois d'ancienneté.

Notez qu'en procédant de cette manière, notre FAI est plus conciliant que les CGV ne le prévoient. En effet, en théorie, un Freenaute dont la ligne France Telecom a été résiliée est tenu de résilier - « à son initiative » - son compte Free Haut Débit puis se réinscrire pour pouvoir retrouver l'usage de ses services Freebox, une procédure plus onéreuse (96 € - 3€/mois d'ancienneté) et fastidieuse que celle que nous venons de décrire plus haut proposée - en pratique - par Free.

Notez enfin qu'attaquer Free suite à une perte d'accès ADSL due la résiliation de votre ligne France s'avère une très mauvaise idée. Car en aucun cas, notre FAI ne peut être tenu pour responsable. Ici <http://www.aduf.org/docs/Cas1.pdf>, après avoir été résilié par France Telecom, Monsieur X, se retourne contre Free. Effet boomerang ! Il sera débouté par le tribunal d'instance de Vanves et devra payer les dépens. Là <http://www.aduf.org/docs/Cas2.pdf>, le couple Y attaque également Free suite à une résiliation à tort par France Telecom. Si notre FAI n'avait pas demandé l'audition de France Telecom au tribunal de Versailles, Monsieur et Madame Y auraient probablement été déboutés aussi. Finalement, Free démontrera la responsabilité de l'opérateur historique qui sera condamné à indemniser le couple de Freenautes.

Bref, avant de nous présenter devant les tribunaux, examinons attentivement les CGV pour apprécier au mieux la légitimité de notre demande et, je vais peut-être choquer, ne faisons pas confiance aveugle à certaines associations de consommateurs à la gachette judiciaire sensible. Ca peut parfois se retourner contre nous...