



Chronique de l'autre mercredi sur deux

PROBLÈMES FREENAUTES : THÉORIE DU CHAOS

Cette semaine, dans notre chronique de l'autre mercredi sur deux consacrée aux problèmes Freenauts, en partenariat avec **Freenews**, nous ferons le tour de bugs fantômes. Vous savez, quand ça marche, puis pouf, ça ne marche plus. Ou que ça marche pour votre entourage, mais pas pour vous. Attention, ici, le rationnel n'a plus sa place, l'inexplicable est roi, la vérité est ailleurs... Bonne lecture !

De la friture sur la ligne ?



Les caractéristiques techniques de ligne, bien que difficilement compréhensibles par le commun des mortels, regorgent d'informations utiles pour dépanner sa ligne, comprendre les raisons d'une chute de débit ou encore paramétrer son mode de ping au plus juste. Les Freenauts novices en la matière pouvaient toujours transmettre ces informations abscondes à un spécialiste afin d'obtenir conseil.

Jusqu'à peu, on pouvait retrouver ces caractéristiques techniques dans l'interface de gestion de l'abonné, sur Free.fr. Cependant, sans que cela soit indiqué, ces infos n'étaient plus du tout valables, puisqu'elles n'étaient en fait plus mises à jour depuis... la mi-2007 ! Certains compteurs affichaient même «0» sans que ça n'ait de sens...

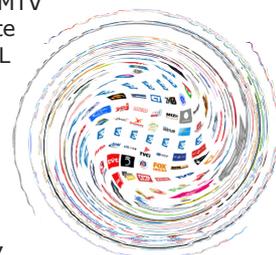
Finalement, le problème a été «résolu» il y a deux semaines, par la suppression pure et simple de ces infos sur son site web. Pour accéder à vos infos, il faudra désormais vous rendre dans les menus de votre Freebox v4/HD en la connectant à une télévision. Pas très pratique de recopier tous ces chiffres à la main, ou d'avoir à connecter sa Freebox à un téléviseur juste pour cela lorsqu'on ne dispose pas des services Freebox TV...

Free se dé... chaîne

Puisqu'on en est à parler de télévision, on est en droit de se demander ce qui se passe avec le bouquet Freebox TV. Loin de nous l'idée d'être alarmiste, mais le constat reste peu engageant.

On peut tout d'abord regretter le départ de certaines chaînes. C'est le cas, notamment, de MTV et de ses déclinaisons. Certes, ce n'est pas vraiment un problème dû à Free, puisque cette décision découle d'un accord d'exclusivité entre MTV et CanalSat, et que les bouquets ADSL des autres fournisseurs d'accès à Internet en ont également subi les conséquences.

Là où Free devient moins «pardonnable», c'est pour le laxisme de son offre HD. On se demande bien pourquoi une chaîne comme Arte HD, a priori complètement gratuite, mais surtout disponible depuis bien longtemps chez Neuf/SFR, ainsi que plus récemment chez Orange, Alice, Numéricable... et même sur la TNT, n'est pas disponible chez Free. D'ailleurs, ce dernier ne propose même pas de version 16/9 de la chaîne ! On attend toujours TF1 HD, voire même Luxe.TV HD (la version HD de cette dernière nous ayant été promis depuis bien longtemps, sans aucun résultat).



Même la fiabilité du service est remise en cause. Depuis une semaine, de nombreux abonnés se plaignent de ne plus pouvoir profiter de France 2 en ADSL, de manière sporadique et relativement aléatoire. Il suffit de passer sur la version bas débit (ou TNT, lorsqu'on en dispose) de la chaîne pour résoudre le problème, mais on préférerait évidemment ne pas avoir à le faire.

En guise de résumé, certes, Free propose en parallèle des chaînes originales et spécifiques qu'on ne trouve pas ailleurs (Arrêt sur images, Souvenirs from Earth, LCP-AN et Public Sénat 24/24...) ; mais on ne voudrait pas que cela en vienne à primer sur les services de base.

Fax me... any, any time



La fonction de fax, méconnue et mal-aimée, reste pourtant une exclusivité de Free face à la concurrence. Elle permet d'envoyer un fax à partir d'un fichier PDF, gratuitement, directement depuis notre interface de gestion. Elle donne également à chaque Freenaute un numéro de fax, leur permettant de recevoir des fax sans aucune télécopieuse, directement sur leur boîte mail. Quoi qu'on en dise, elle peut se révéler utile dans bien des cas...

Seulement voilà : la fiabilité n'est absolument pas au rendez-vous. Des utilisateurs nous reportent que des fax envoyés ne parviennent parfois jamais à destination, ou ne le font qu'au bout de nombreuses heures. Il arrive aussi qu'un fax arrive bien à destination, mais que le mail de confirmation de l'envoi ne soit lui jamais expédié. Le tout, sans aucune explication.



Plus gênant encore : les informations saisies lors de l'envoi d'un fax (à savoir, le nom et l'adresse mail de l'expéditeur, ainsi que les paramètres de confidentialité du numéro de téléphone) ne sont parfois pas pris en compte. Certains abonnés attendent donc depuis plus de six mois (!) la mise à jour des informations entrées dans leur interface, sans succès. Les conséquences sont plus ou moins gênantes ; si l'adresse mail prise en compte a changé, on ne peut plus recevoir les confirmations d'envoi d'un fax, ni même recevoir les «accusés de réception» lorsqu'on en envoie un.

Devant l'ampleur des dysfonctionnements, un **fil de discussion fleuve** sur les forums de l'AdUF a été mis en place dès la création du service fax. Son activité n'a pas réellement faibli depuis lors...

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 !