

PROBLÈMES FREENAUTES : ALLÔ MONSIEUR L'ORDINATEUR



Cette semaine, dans notre chronique de l'autre mercredi sur deux consacrée aux problèmes Freenauts, en partenariat avec **Freenews**, nous verrons que la téléphonie illimitée proposée par Free ne s'est finalement jamais révélée aussi limitée que ces derniers jours. Du moins pour les nouveaux abonnés, pour qui le calvaire continue... äie äie... heureusement, les jeux vidéo sont là ! Ou pas... Bonne lecture !



Activation... en... cours...



Alors que les problèmes en cascade touchant les nouveaux abonnés se résorbent et que la plupart voient le bout du tunnel après des semaines d'attente en «étape 1», tout n'est pas pour autant redevenu rose chez Free.

Vous le savez sans doute, les nouveaux Freenauts doivent créer leur ligne téléphonique Freebox, en se rendant sur leur interface de gestion et en choisissant au passage leur numéro de téléphone. Officiellement, cette activation peut prendre «jusqu'à 72 heures», si l'on se fie au site de l'assistance Free ; en temps habituel toutefois, il est rare qu'elle prenne plus de 24 heures.

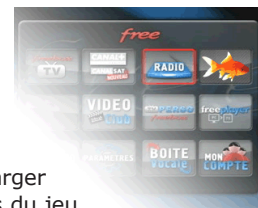
Hélas, trois fois hélas, depuis plus d'une semaine, de nombreux nouveaux abonnés nous annoncent être toujours en attente de l'activation de leur ligne. Sans nouvelles de la part de Free, ni tonalité dans le combiné, ils sont condamnés à bénéficier d'une offre triple play incomplète, parfois sans aucun autre moyen d'être joint (en dégroupage total, par exemple).

On peut supposer que ce problème est, à l'instar du problème d'authentification dont nous vous parlions dans notre précédente **chronique datée du 19 mars**, dû à une refonte ou à une maintenance des systèmes côté Free. On pourra regretter que, comme d'habitude, la communication fasse défaut, laissant les abonnés impactés dans l'expectative.



Our service is in another castle

Lundi dernier, Free déployait un nouveau firmware pour les Freebox HD. Sa numérotation (1.5.9) ne laissait présager qu'une mise à jour mineure, par exemple une correction de bug... aussi, quelle ne fût pas la surprise des premiers utilisateurs à l'avoir obtenue, lorsqu'ils ont découvert, caché derrière le fameux «point d'interrogation» du menu Free, la fonction «jeux vidéo» tant attendue par tous les Freenauts !



Restée accessible seulement quelques minutes, la section proposait aux utilisateurs de télécharger et de jouer à 10 jeux développés par Free ; pour la plupart, des remakes de grands classiques du jeu vidéo de réflexion (solitaire, démineur...). Le tout gratuitement, bien entendu.

Officiellement, Free invoque une erreur de manipulation lors de la mise à jour du firmware. Les jeux vidéo n'auraient pas dû être disponibles ; cependant, ils le seront très prochainement (pourquoi pas avec un firmware 1.6.0 ?). Dommage... il faudra attendre encore un peu pour se servir de sa télécommande Freebox comme d'une manette.



Y'a un noir sur le plateau...

On terminera avec de petits soucis sur le service Freebox TV.

BLACK-OUT.

Tout d'abord, concernant la chaîne Virgin 17 : celle-ci n'est plus disponible sur l'offre bas débit (MPEG 4) du bouquet. Il ne s'agit pas vraiment d'un retrait mais véritablement d'un bug, puisque la chaîne est toujours proposée mais diffuse un écran noir.

Amusante constatation : ce problème ne touche que l'offre depuis sa Freebox, et pas le service multiposte où Virgin 17 est toujours bel et bien disponible en bas débit. Dans le même ordre d'idées, on en profitera pour rappeler l'absence prolongée des chaînes RTL 9 et AB1 du multiposte en débit standard (MPEG 2), là où leurs versions bas débit fonctionnent toujours. Sur la Freebox, toutes les déclinaisons de ces deux chaînes fonctionnent pourtant... vous suivez toujours ? ;-)

Puisqu'on parle de modes vidéo, l'arrivée récente de TF1 HD sur le bouquet Basic de Freebox TV n'est pas exempte de soucis. Vous le savez sans doute, le mode vidéo le plus approprié est choisi automatiquement en fonction du débit dont vous disposez, dès que vous vous rendez sur une chaîne. Or, pour TF1, la détection semble avoir un petit dysfonctionnement, puisque la Freebox tente parfois d'afficher la version HD à des Freenauts ne disposant pas de suffisamment de débit, le résultat étant un écran noir sans autre forme de procès.

Les quelques abonnés concernés par ce problème peuvent, à l'aide de la touche Info, choisir un autre mode vidéo (TF1 standard, ou une déclinaison TNT) pour le résoudre le plus simplement du monde. Il n'est pas impossible que le débit de TF1 HD, légèrement supérieur à celui de la plupart des autres chaînes HD du bouquet (6 Mbps, contre 5 Mbps environ pour France 2, M6...), soit à l'origine de ce bug, si la Freebox se «contente» de 5 Mbps pour afficher automatiquement, à tort, la déclinaison HD de TF1... auquel cas, cela pourrait être vite corrigé par les équipes de Free.

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 !