



Chronique de l'autre mercredi sur deux

PROBLÈMES FREENAUTES : COMME BACK

Après quelques semaines de vacances bien méritées pour votre serviteur, la chronique d'un mercredi sur deux consacrée aux problèmes Freenautes, en partenariat avec **Freenews** est de retour. On ne change pas une équipe qui gagne, ni les bonnes habitudes : sachez juste que, cette année, un effort particulier sera consacré au «suivi» des bugs que nous annonçons au fil des chroniques (c'était une lacune de la précédente formule).

Puisque les bugs, eux, ne prennent jamais de vacances, cette première chronique new generation reviendra sur les soucis plus ou moins gênants ayant ponctué les vacances. Bonne lecture !



DSLAM... c'est pas Grand Corps Malade qui fait ça ?

Quand Free fournit de l'ADSL, il ne le fait pas à moitié. Depuis la création de l'offre Freebox en 2002, notre fournisseur n'a eu de cesse d'augmenter les débits proposés à ses abonnés, le tout sans surcoût. Si une limite physique a été atteinte avec les 24M théoriques actuellement possibles, cela ne signifie pas que Free n'améliore plus ses débits, bien au contraire ! En se reposant sur les caractéristiques réseau de ses Freebox et sur quelques technologies maison, Free améliore la qualité de la connexion de ses abonnés à distance, en mettant à jour ses propres équipements réseau (les fameux DSLAM).



L'immense majorité est ainsi contente. Les utilisateurs gagnent quelques fractions de mégabits par seconde, parfois suffisamment pour leur permettre de profiter du service TV ; d'autres profitent de leur nouveau ping réduit pour s'éclater sur des jeux en ligne. Seulement, voilà : pour quelques autres, c'est la croix et la bannière.

Free a procédé à une série de mises à jour de ses DSLAM dès fin juillet. Résultat : sur quelques lignes, dites «bruitées» (comprenez par là que l'affaiblissement du signal ADSL y est particulièrement important), le débit s'est littéralement cassé la... figure ! Généralement, plus d'1 Mbps de perte sur des lignes à environ 4 Mbps, assortie de la perte du service TV (au débit standard).

Après forces criss, protestations et sittings virtuels sur les forums de la communauté ;-), le problème a été résolu à la mi-août après une nouvelle mise à jour. S'il subsiste encore un doute chez certains Freenautes, c'est principalement parce que cette nouvelle gestion de la ligne a rendu le signal ADSL encore plus sensible qu'avant aux condensateurs, fils torsadés, perturbations électriques et autres joyusetés... on ne le dira jamais assez : nettoyez votre ligne !



Service inscriptions fermé : retour en septembre

Nous ne pensons pas que Free se repose sur les lauriers en période estivale, et il s'agit sans doute juste d'une coïncidence, mais nous avons pu constater une assez forte augmentation du nombre de nouveaux abonnés bloqués en étape 1 depuis début juillet.

L'étape 1 représente la prise en compte de l'inscription. En pratique, de nombreux paramètres peuvent faire que votre abonnement bloque à cette étape. Si vous êtes malchanceux, vous vous êtes peut-être abonné sur un DSLAM saturé, et là c'est le branle-bas pour mettre en place de nouveaux équipements... C'est en tout cas le cas le plus courant. (Si vous êtes chanceux dans votre malchance, un abonné sur le même nœud de raccordement que vous résiliera et vous pourrez prendre sa place...).



Cependant, ce message peut également signifier que France Telecom n'a pas répondu à la demande de câblage, que la construction de ligne traîne en longueur, etc. En fait, l'étape 2, qui permettait de faire la distinction entre plusieurs de ces problèmes, n'est plus renseignée depuis quelque temps. On passe directement de l'étape 1 à l'étape 3, ce qui contribue à alimenter le sentiment de «blocage total» de la situation...

Pour être tout à fait honnête, on ne pense pas qu'il y ait de souci «particulier» à ce jour concernant les blocages en étape 1... à l'exception du fait que certains techniciens de France Telecom, dans quelques régions et bien qu'ils soient nécessaires aux interventions sur site, prennent des vacances ce qui retarde d'autant plus la situation. Non, l'étape 1, c'est surtout un problème récurrent, tout au long de l'année. L'immense souci c'est que les abonnés peuvent se retrouver bloqués jusqu'à plusieurs mois sur cette étape sans obtenir aucune information de la part de Free (à moins d'aller la solliciter eux-mêmes, par exemple sur la hotline ou par chat, mais cela ne déblocuera pas leur situation pour autant). Laissés pour compte dès leur inscription, on ne peut pas dire que les nouveaux arrivants chez Free soient tous traités de la même façon...

 **T'en vas pas, si tu l'aimes, t'en vas pas.**



Bien que Free ait le taux de churn (clients partis) le plus faible du marché, cela n'empêche pas quelques abonnés mécontents d'aller voir si l'herbe est plus verte ailleurs. Et, puisque chaque Freenaute qui part, c'est un peu de notre joie de vivre à tous qui s'efface, Free a tenté récemment de les retenir avec une opération commerciale de grande ampleur : les récents résiliés acceptant de revenir chez Free se voyaient offrir six mois d'abonnement gratuits.

Une offre qui en aurait tenté plus d'un, mais qui s'est révélée entachée par un petit souci d'exécution. Si les clients ainsi revenus devaient n'être facturés pour la première fois qu'au bout des six mois gratuits, le premier prélèvement a finalement été effectué dès le premier mois. Une simple erreur de facturation selon Free, qui a en outre envoyé un courrier d'excuses et d'explications à tous les concernés... comme on dit dans le jargon, «c'est la boulette».

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 !