



Chronique de l'autre mercredi sur deux

PROBLÈMES FREENAUTES : COLD CASE

On vous l'avait annoncé il y a deux semaines, cette année, la chronique des problèmes Freenautes (en partenariat avec **Freenews**) reviendra plus fréquemment sur les problèmes «en cours». De manière ponctuelle, nous dédierons un chapitre aux «dossiers ouverts» malheureusement jamais refermés... tout en n'oubliant pas de faire le tour de l'actu des problèmes.

Bonne lecture !



Tu twittes ou tu pointes ?

L'assistance de Free est désormais disponible sur Twitter ! Ou plutôt, c'est déjà le cas depuis fin juillet, soit plus d'un mois. Problème : personne ne le savait. Cela n'a été annoncé nulle part.



Concrètement, il s'agit d'un compte Twitter tout ce qu'il y a de plus normal : <http://twitter.com/lalignedefree>. Il est géré par Centrapel au même titre que d'autres services d'assistance (hotline, chat...). Celui-ci se propose d'aider les Freenautes en détresse en recourant au système de réponses habituel de Twitter. Vous devrez donc ajouter «lalignedefree» à vos contacts puis lui adresser un twit débutant par «@lalignedefree». En cas de besoin, il vous sera alors demandé votre numéro de téléphone et d'autres informations personnelles, cette étape s'effectuant alors en privé.

Pourtant, en l'absence de toute communication officielle sur le sujet, il était bien difficile de faire confiance à un compte Twitter. N'importe qui peut se créer un identifiant usurpant Free, afin de récolter des numéros de téléphone (et pourquoi pas d'autres données plus sensibles), à des fins malhonnêtes ou tout simplement pour une mauvaise blague.

Pourquoi le lancement de ce nouveau moyen d'assistance (bien pratique, car potentiellement accessible par SMS ou internet mobile même en cas de coupure de connexion ADSL) n'a pas été annoncé sur un espace de communication officiel tel que assistancefree.fr ? En regardant bien on peut se dire que Twitter est un «outil communautaire» de plus, comme peut l'être le forum de l'AdUF, ou que le site ne peut avoir «valeur contractuelle» face aux autres moyens eux officiels.

Voilà donc ce qui pourrait justifier le manque de communication de la part de Free. Et sans communication, difficile de ne pas craindre une usurpation ou une possible collecte de données sensibles. Mais au final pour parler d'un «outil communautaire», quoi de mieux que de déléguer la communication... à sa communauté ;-)

Retour sur...

- **la TNT HD** : le bug de son hâché/coupé touchant les chaînes de la TNT HD (sauf Arte) n'est pas résolu. Il se murmure de plus en plus sur les espaces communautaires que la Freebox ne serait physiquement pas capable de décoder le Dolby Digital Plus (nouveau format audio à l'origine du problème), rendant toute tentative de mise à jour vaine. Néanmoins nous n'avons pas pu confirmer cette thèse pour le moment, et nous tentons toujours d'en savoir plus... en attendant un hypothétique correctif. **A SUIVRE !**

- **le SIP** : cela fait presque une éternité que Free semble avoir coupé les communications vers l'international et les numéros spéciaux à l'aide du SIP. Nous n'avons pas plus d'informations à ce sujet, mais depuis tout ce temps il est probable que Free n'ait pas l'intention de rétablir ces services malgré quelques rumeurs (souvent infondées). Tant que nous n'aurons pas plus d'informations à ce sujet, ne vous faites pas trop d'espoir ; nous classons donc ce dossier **NON ÉLUCIDÉ**.

- **Alice** : si la transition ne s'est pas faite sans douleur et sans heurts, les Aliciens continuent tout doucement à être migrés vers des équipements freenautes. Les anciens décodeurs TV ont été remplacés par de plus récents, afin de permettre de migrer le service vers l'infrastructure TV de Free. De plus, le dégroupage des lignes aliciennes explose depuis le rachat par Iliad... Malgré des débuts difficiles, le chaos laisse peu à peu place à la cohérence... aussi, si il n'est pas exclu que d'autres petits désagréments surviennent à l'avenir, les gros problèmes sont résolus. **AFFAIRE CLASSÉE !**



N'hésitez pas à nous faire à nous faire remonter d'éventuels problèmes sur [assistance\(at\)aduf.org](mailto:assistance@aduf.org) ou encore sur les forums techniques de l'AdUF ou de **Freenews**.

A dans deux semaines !