



Le 14 février 1564. Naissance de Galilée, mathématicien, physicien et astronome italien. Il sera l'inventeur de la lunette astronomique mais également le défenseur de l'Héliocentrisme, une théorie plaçant le soleil au centre de l'Univers.

Chronique de l'autre mercredi sur deux

PROBLÈMES FREENAUTES : FREE MOBILE M+1

Un mercredi sur deux, l'ADUF et Freenews vous proposent un récapitulatif des problèmes connus autour de l'univers de Free : Freebox Révolution, Free Mobile, etc.

Cette semaine, il est temps de faire un nouveau point sur les problèmes de Free Mobile. A plus d'un mois du lancement de l'offre du trublion, tous les défauts de jeunesse devraient être résolus... Tous ? Non ! Petits pépins et gros soucis sont encore au programme. Si cette chronique n'a pas pour vocation de revenir sur les polémiques médiatiques concernant, notamment, la couverture réseau présumé de Free ou son accord d'itinérance, elle se penchera sur les problèmes impactant directement et concrètement les Freenautes.

Bonne lecture !

Perdu à tout jamais

Pour commencer, une mignonne petite histoire. Mamie Georgette, résidant dans le Cantal, a franchi le pas : elle a souscrit à une offre Free Mobile. Sans encombre, son numéro a été porté et sa carte SIM rapidement reçue et installée ; tout va pour le mieux, donc !

Seulement voilà, Georgette est un peu tête-en-l'air et... disons simplement qu'elle a égaré son téléphone lors d'une visite organisée à Saint-Flour. L'obtention d'un terminal, pour dépanner, n'a pas été trop difficile ; mais quid du remplacement de la SIM Free ?

Ni une ni deux, elle prend son téléphone et compose le 32 44 pour joindre l'assistance de Free. La procédure de remplacement de carte SIM ne semble pas encore bien en place, et Georgette a dû faire preuve d'un peu d'insistance, mais elle obtient finalement après quelques appels l'envoi d'une nouvelle carte (à ses frais : on lui communique la facturation d'un montant de 10 euros).

Une fois le nouveau sésame reçu, un autre problème se pose : celui-ci se révèle impossible à activer. L'espace abonné ne comporte plus aucun lien pour l'activation et la hotline téléphonique ne peut pas procéder pour elle. Pour toute réponse, on l'invitera à patienter le temps nécessaire pour que le site de Free Mobile soit mis à jour, et puisse gérer cette nouvelle possibilité. De quoi rendre orange de rage notre brave Mamie...

Dans le même tonneau, on constatera que modifier l'adresse de livraison (en cas d'erreur à l'inscription par exemple) est une gageure. Impossible à réaliser directement en ligne, l'opération doit passer par le 32 44, et il faudra là aussi faire preuve de persévérance. Free a fait un petit effort en permettant l'affichage de l'adresse au sein de l'espace abonné, ce qui n'était pas le cas les premières semaines ; mais on aimerait que la modification soit aussi simple, du moins tant que la carte SIM n'est pas encore expédiée...

Patience et longueur de temps

Les délais d'inscription semblent toujours aussi longs pour les abonnés ayant opté pour une portabilité de leur ancien numéro, c'est un fait. Malgré les efforts promis de la part de Free et du GIE Portabilité, il semblerait que le nombre de demandes traitées par jour bride encore énormément la vitesse d'inscription à Free Mobile...

Mais c'est surtout le manque d'information à des moments critiques qui peut poser problème à l'abonné. De nombreux Freenautes ont constaté que le suivi d'inscription de l'espace abonné n'était pas toujours mis à jour pour refléter les changements récents de statut de la ligne. C'est le cas par exemple pour la date de portabilité, qui est souvent considérée comme "inconnue" même quand ce n'est plus le cas. Il convient donc de prêter une attention toute particulière aux SMS envoyés par son futur opérateur, qui fournira la date de portabilité à l'abonné.

Si ces problèmes ne sont pas gênants en soi (mais ont tout de même le don de faire paniquer l'abonné qui voit que rien ne bouge), dans quelques cas, ils peuvent le devenir. Il arrive ainsi que le passage de l'étape 1 (inscription en attente) à l'étape 2 (carte SIM expédiée) n'intervienne qu'au dernier moment : le jour même de la réception de la carte SIM au domicile... ou même plus tard !

Le Freenaute se trouve alors dans une situation où il dispose de sa carte, mais où il ne peut pas s'en servir car le lien d'activation n'est pas encore apparu dans son espace abonné... frustrant, non ?

Oups...

Terminons cette chronique avec une petite note d'inquiétude. Cela fait maintenant plusieurs jours que le bugtracker officieux de la Freebox (bugs.freeplayer.org), auquel nous faisons fréquemment référence dans la chronique, ainsi que son site hôte freeplayer.org, sont inaccessibles. Nous n'avons pas plus d'explications sur les raisons de cette indisponibilité pour le moment ; espérons que cela ne durera pas, tant ce site est devenu au fil des années une référence incontournable pour tout Freenaute qui se respecte...

Rendez-vous dans deux semaines pour un nouveau point sur les bugs de la Freebox Révolution.



http://twitter.com/L_ADUF



<http://www.facebook.com/Association.des.Utilisateurs.de.Free>

