

Communication de FREE sur le feuilleton FREEBOX/modem SAGEM - 1/4

Cette FAQ a été distribuée sur le newsgroup proxad.free.adsl par Alexandre Archambault, Responsable Réseaux chez Free.fr et Free Telecom. Elle traite des problèmes actuels entre les Freebox et les fameux modem SAGEM. A noter, chose rare chez nos FAI, que FREE continue avec sa politique de communication responsable...

A défaut de résoudre tous les problèmes tout de suite, ils communiquent.

Certains fournisseurs d'accès feraient bien de s'inspirer de leurs méthodes modernes et volontaires.

1 - Pourquoi un changement de modem alors qu'il y a à peine une semaine vous annonciez qu'il y avait du retard mais que l'envoi de ma Freebox était imminent ?

Depuis plusieurs semaines se déroule l'installation dans les répartiteurs de France Télécom (aka NRA - Noeuds de Raccordement d'Abonnés - en gros les centraux locaux), soit une bonne quarantaine de sites, des équipements Free Haut Débit (en gros les DSLAMs - Digital Subscriber Line Access Multiplexer - et tout ce qui va autour et dedans, et notamment ces p*#!\$%s de cartes d'abonnés). Or il s'est avéré qu'un nombre assez conséquent de cartes d'abonnés (les cartes qui sont rackées dans le DSLAM et qui comportent les chipsets DSL) se révèle instable et plantogène. Et que les délais de réassorts de l'équipementier nous amènent à dans plusieurs semaines.

Plutôt que d'attendre encore x jours / semaines / mois pour que tout cela soit résolu, la décision a donc été prise de regrouper les cartes d'abonnés encore valides pour les concentrer sur les "gros" NRA (cf. liste ci-dessous) et de basculer en option 5 à titre transitoire ceux qui se retrouvent sans cartes d'abonnés (ie le reste, principalement la

rive gauche), ce qui implique donc un remplacement *dans l'attente de la résolution de ce problème* de la Freebox, qui ne peut fonctionner que sur une ligne dégroupée avec un DSLAM fonctionnel, par un modem Sagem, étant précisé que celles et ceux qui, pour des raisons philosophiques ou pratiques (par exemple partage de connexion, etc...), ne veulent pas du

Sagem l'auront quand même mais pourront *dans un premier temps* utiliser le modem ADSL de leur choix, sous réserve que ce dernier soit compatible avec les DSLAMs déployés par France Télécom (ce qui est le cas de la plupart des modems commercialisés depuis 2 ans).

2 - Pourquoi tout le monde n'est pas concerné ? Y'en a qui ont déjà reçu leur Freebox, d'autres qui vont la recevoir, et pourquoi pas nous ? C'est un scandale !

Au fur et à mesure du basculement en configuration de production des DSLAMs de Free, il s'est avéré qu'un nombre significatif de cartes d'abonnés (les cartes qui sont rackées dans le châssis DSLAM chargées de délivrer le flux ADSL) se sont révélées instables et plantogènes.

Or en phase d'amorçage, on ne peut pas se permettre de se retrouver avec un nombre trop important de cartes de réserve. Cela implique alors d'effectuer des choix, pour se focaliser sur les "gros" NRA sur lesquels les Freebox sont les plus nombreuses, afin d'être en mesure de satisfaire en Freebox le plus grand nombre (ie la totalité sur quelques sites) plutôt qu'un peu partout. C'est pourquoi il a alors été décidé de concentrer les cartes "valides" sur les sites à plus forte concentration de Freebox, et de basculer dans l'attente de livraison de nouvelles cartes (qui hélas ne sont pas standard, ceci dit, cela ne s'achète pas sur étagère) les sites dont les DSLAMs Free se retrouvent sans cartes en option 5 - IP/ADSL de France Télécom, c'est à dire via un raccordement par un DSLAM de l'opérateur historique.

Communication de FREE sur le feuilleton FREEBOX/modem SAGEM - 2/4

Si vous avez reçu le mail vous informant de la livraison prochaine d'un Sagem, c'est que vous dépendez d'un de ces sites qui sont dans l'attente de nouvelles cartes. Dans la mesure où vous attendez depuis de longues semaines, nous avons en effet estimé qu'il était préférable de vous proposer à défaut d'ADSL Freebox une connexion à 512 kbps via l'option 5

et le Sagem, le tout gratuitement durant les deux premiers mois sans frais de résiliation pour ceux d'entre vous dont la souscription a été validée (ou le sera d'ici le 31 décembre).

3 - Je suis en zone Freebox, or j'ai pas reçu ce mail. A quelle sauce vais-je être mangé ?

Si vous n'avez pas reçu ce mail, c'est que le DSLAM dont vous dépendez est en configuration de production, stable, et que vous n'êtes donc pas concerné par la solution transitoire de la bascule en option 5. Vous recevrez, si ce n'est déjà fait, votre Freebox d'ici les prochains jours étant précisé qu'il ne peut être ouvert que 50 accès par jour et par site.

4 - J'ai reçu votre mail, et je vais donc recevoir un Sagem en attendant la Freebox. Et si je veux utiliser un autre modem, c'est possible ?

Oui, et non (par ordre chronologique).

Afin de vous éviter de patienter quelques jours / semaines / mois supplémentaires, il a été décidé, en attendant que les problèmes mentionnés soient résolus, de basculer votre ligne non pas en option 1 (ie dégroupage, aka raccordement via un DSLAM Free) comme initialement prévu, mais dans un premier temps en option 5 (ie revente de l'offre de gros IP/ADSL de France Télécom, aka raccordement via un DSLAM FT).

Donc, **oui**, vous pourrez dans un premier temps vous connecter pour le moment avec un autre modem ADSL classique.

Mais **non**, vous ne pourrez vous connecter ad vitam eternam via un autre modem ADSL que le Sagem. En effet, dans quelques semaines / mois, une fois que le DSLAM Free sur votre zone sera pleinement opérationnel, lorsque Free va vouloir mettre à jour votre ligne pour faire passer votre ligne en FreeBox, il va falloir dégroupier celle-ci, à savoir la basculer en option 1, qui ne fonctionne qu'avec la Freebox et le Sagem.

Pour simplifier le processus, on dégroupera votre ligne et à ce moment là il faudra **impérativement** utiliser le modem Sagem pour pouvoir vous connecter car il disposera du driver compatible DSLAM FreeBox / dégroupage, contrairement à un autre modem qui ne peut fonctionner qu'avec des DSLAMs FT du fait du protocole employé (PPPoE, PPPoA, PPPtP).

Cela permettra de minimiser le temps d'indisponibilité lié à la migration de votre ligne ; en effet le modem Sagem étant capable de fonctionner en mode option 5 IP/ADSL FT et en mode option 1 - dégroupé DSLAM FreeBox, l'interruption de service étant de l'ordre de quelques minutes / heures le temps de décâbler / recâbler l'arrivée de votre ligne au répartiteur pour la transférer du renvoi option 5 au renvoi option 1.

Une fois que votre ligne sera dégroupée et fonctionnelle vous recevrez alors votre FreeBox que vous n'aurez plus qu'à brancher, et vous nous renverrez le modem Sagem en retour, sachant que Free prendra à sa charge

Communication de FREE sur le feuilleton FREEBOX/modem SAGEM - 3/4

les frais de retour selon des modalités qu'il reste à définir.

5 - Mais pourquoi vous n'envoyez pas la Freebox, option 5 / option 1, on s'en tape de la distinction, c'est votre problème, je veux ma Freebox !

Croyez bien qu'on aimerait bien vous les expédier toutes ces Freebox !
:-/

Malheureusement, il est inutile d'envoyer votre FreeBox tant que votre ligne n'est pas dégroupée, car la Freebox ne peut fonctionner que sur une ligne dégroupée. En d'autres termes, une Freebox ne vous est d'aucune utilité sur une ligne qui n'est pas dégroupée, comme c'est le cas de l'option 5 - IP/ADSL FT - vers laquelle nous vous basculons pour faire cesser une attente qui commence à se faire longue.

Par ailleurs, envoyer d'ores et déjà à la fois Freebox, et le modem Sagem ne peut qu'occasionner des difficultés au niveau support et au niveau synchronisation sur l'envoi de la freebox et le dégroupage de la ligne.

6 - Quelles sont les compensations de prévues ?

Il n'a jamais été dans la tradition de Free que d'échapper à ses responsabilités. Vous avez souscrit depuis de longues semaines à Free Haut Débit, et si les accès ont été ouverts en temps et en heure sur le reste de la France, soit plus de 90% des Freenautes Haut Débit, les accès Freebox n'ont été ouverts qu'à l'issue d'un long retard sur lequel nous nous sommes expliqués la semaine dernière dans un précédent mail.

A ce jour, nous ne sommes pas en mesure de procéder, comme nous l'aurions souhaité, à une ouverture globale de tout Paris pour Freebox.

C'est pourquoi, afin de vous éviter une nouvelle attente, nous préférons basculer sur de l'option 5 IP/ADSL 512 kbps à titre transitoire celles et ceux qui dépendent d'un site dont le DSLAM Free n'est pas encore pleinement opérationnel faute de cartes d'abonnés valides.

Afin de compenser cette longue attente, et pour tenir de compte de la patience dont vous avez su faire preuve, les deux premiers mois de connexion seront offerts, et afin de dissiper les doutes qui peuvent être entretenus sur de prétendus pièges et autre rétention de contrat, les frais de résiliation ne seront pas facturés pour toutes les souscriptions Freebox initiales qui auront été validées avant le 31 décembre 2002 (ie les souscriptions validées après le 31 décembre feront alors l'objet de frais de fermeture de l'accès).

7 - Basculer en option 5, on a donc pas le choix. Mais ça veut donc dire qu'on va vite se retrouver saturés comme ça a été le cas de début novembre jusqu'à la mise en service de votre lien définitif !

A ce jour, le niveau de remplissage de la collecte de trafic option 5 IP/ADSL est d'un peu plus de la moitié, et les Parisiens qui vont être basculés à titre transitoire sur l'option 5 ne représentent que quelques jours de souscription sur le reste de la France.

Communication de FREE sur le feuilleton FREEBOX/modem SAGEM - 4/4

Pour tenir compte de l'évolution du trafic, une extension de capacité est prévue d'ici les prochaines semaines, avec la mise en service d'ici mi-janvier d'un nouveau lien 4 Gbps qui a été commandé il y a plusieurs semaines.

Sous réserve que chacun adopte un comportement responsable et donc raisonnable (ie pas de P2P 24h/24), le surcroît de trafic généré par l'arrivée d'une part de Freenauts qui ont été basculés en option 5 dans l'attente de l'effectivité du dégroupage de leur ligne est compatible avec les capacités disponibles, sans toutefois exclure totalement le risque de saturation. Auquel cas, nous remettrions en service les règles de priorité de trafic que nous avons fixées, afin d'impacter le moins possible les services majoritaires comme le Web, le Mail, les News ainsi que le FTP (en mode actif). Par ailleurs, au fur et à mesure que le dégroupage des lignes s'accélèrera avec l'arrivée de nouvelles cartes d'abonnés permettant de ré-activer les DSLAMs Free, les risques de saturation du lien Collecte IP/ADSL s'éloigneront.

La FREEBOX de Free:

Le modem Sagem F@st distribuée par FREE (et Wanadoo) en zone non Freebox: