

ACCUEIL NEWS

- FRANCE
- ECONOMIE
- MONDE
- BOURSE
- SPORTS
- MULTIMEDIA
- PEOPLE
- INSOLITE
- SCIENCES

Mobiles

LCI
Sur votre i-mode
News
Les infos sur PDA

Flash Shopping

- ▶ **3 Suisses**
texte
- ▶ **3 Suisses**
texte

A VOTRE AVIS

- Le Music Store d'Apple**
- Va enfin faire décoller la musique en ligne payante
 - Est une bonne solution, mais ne suffira pas
 - Ne fonctionnera pas tant qu'elle ne sera pas disponible sur PC et en Europe
 - La bataille est déjà perdue

A L'ANTENNE

- LE SITE DU 13H
- LCI LIVE
- TOUS LES JT EN VIDEO

MULTIMEDIA

Quand le dégroupage débranche



Suite au dégroupage de sa ligne ADSL, un abonné à l'offre haut-débit de chez Free s'est retrouvé privé d'Internet pendant plus de trois mois, Free et France Télécom se rejetant la faute.

Mis en ligne le 18 juillet 2003

Le 10 juillet dernier, Dominique W. publie un [texte rageur](#) sur son weblog *Brain not found*. Il évoque le jour où il reçut un mail de Free, l'opérateur qui lui fournit sa connexion ADSL, le prévenant qu'ils vont procéder au dégroupage de sa ligne, ce qui entraînera une "interruption de service" de quelques heures. "C'était le 21 avril 2003", explique-t-il. "Depuis, je n'ai plus Internet. Soit bientôt 3 mois. En fait, le signal ADSL n'arrive tout simplement plus chez moi. Selon Free et France Télécom, c'est juste un problème de câble mal branché".

Erreur de câblage

Commence alors une vaine bataille pour retrouver sa connexion : "J'ai appelé le service client Free, j'ai envoyé un recommandé(...), je me suis plaint auprès de l'ART, de la DGCCRF, de l'UFC. J'ai même saisi le tribunal en envoyant à Free une "injonction de faire". Je n'ai toujours pas accès à Internet".

Après plusieurs coups de téléphones, le service client de Free a expliqué à son client qu'il avait été victime d'une erreur de câblage lors de la migration, et qu'ils ne peuvent rien faire. "Free et France Télécom se rejettent la faute. Le premier dit ne pas pouvoir toucher aux câbles, le second ne pas vouloir y toucher sans que Free lui en ait fait la demande", a-t-il expliqué à tf1.fr. Pendant plus de trois mois, Dominique s'est retrouvé coincé dans ce nœud absurde.

Qui est responsable ?

Le dégroupage permet aux opérateurs de prendre en charge la boucle locale, qui relie l'utilisateur au central local, et d'offrir ainsi leurs services sur l'intégralité du parcours de la ligne téléphonique. "Pour l'obtenir, il faut procéder à une migration. Nous payons France Telecom pour qu'ils tirent les câbles entre un répartiteur et nos DSLAM" (qui concentrent les lignes ADSL au niveau de la boucle locale pour les envoyer vers le central de l'opérateur), explique Michael Boukobza, directeur général adjoint de Free. Pour Free, donc, France Télécom doit se charger de vérifier les câblages.

Mais chez France Télécom, on explique qu'une salle a été créée pour chaque opérateur "dégrouper" à laquelle seuls leurs techniciens ont accès. "Si l'erreur vient de leur côté, c'est leur responsabilité", explique-t-on chez l'opérateur historique. Les deux opérateurs se rejettent donc mutuellement la responsabilité, tout en expliquant la complexité du processus. "Une erreur sur une seule ligne est très difficile à déceler", affirme-t-on chez France Télécom. "Il faut une expertise d'au moins 45 jours", confirme Michael Boukobza.

Frais de résiliation

Cette semaine, Dominique W. a retrouvé le signal ADSL. Mais toujours impossible de savoir ce qui a conduit à une si longue interruption, d'autant plus rageante que pour quitter son abonnement chez Free, il devait s'acquitter de 99€ : "il aurait fallu que je paye Free pour qu'ils rendent ma ligne à France Télécom", ironise-t-il.

Par C.A.

...> Envoyer l'article à un(e) ami(e)

...> Imprimer

VOUS AVEZ DIT

- Personnellement, j'ai résilié noos (et ses deconnexions regulieres) pour Free dégroupé, et je suis... (Paris)
- Ben regroupez vous (sans mauvais jeu de mot) et faites un proces a France Telecom qui fait tout pour... (Dublin)
- Le problème est le même partout. Certains diront que free c'est nul, etc...et d'autres diront qu'ils... (Strasbourg)
- Free fait des offres très alléchantes mais difficilement faciles à tenir ! on ne peut pas lancer des... (Paris)
- Ce genre de mésaventure ne peut que servir FT : ceux qui n'ont pas encore l'ADSL vont se dire qu'il... (Chantilly)
- Moi, j'ai reçu mon modem mais j'attends déjà 7 semaines pour un nom et un mot de passe. J'ai appelé,... (Fontenay-aux-roses)
- Confirmation : ça fait 3 semaines que je suis sans le net. la hotline de free est pourrie, mais du... (Paris)

BREVES

▶ Infections nosocomiales : deux hôpitaux condamnés

AUTRES ARTICLES

"Bombe" massive sur Google

Bombe massive sur Google

Bombe massive sur Google

Les PC se vendent bien

Quand le dégroupage débranche

- Je voudrais aussi ajouter un témoignage, depuis que j'ai quitté wanadoo moi aussi je regrette car... (Paris 18)
- Le dégroupage est quelque chose de nouveau en matière de réseau ADSL et comme toute nouvelle... (Paris)
- Je suis dans la même situation que ce monsieur depuis 3 semaines ... c'est désespérant, je suis pris... (Echirolles(38))

...> Voir toutes les réactions concernant cet article

DONNEZ VOTRE AVIS

...> Votre réaction concernant cet article