

CTN75 / il y a huit années

[F.A.I.](#)

Bonsoir,

Je suis chez Scarlet depuis longtemps, successivement Scarlet, Scarlet One et enfin Scarlet Trio.

Depuis quelques mois je subis des déconnexions de plus en plus régulières.

- Un technicien a procédé à une vérification de ma ligne qui est bonne, il a juste rectifié quelque petite erreur ce qui a augmenté ma vitesse de 2 ou 3 mb/s.

- Un technicien scarlet est venu changé mon vieux modem routeur Sagem par une bbox3.

Cela a fonctionné quelques jours puis de nouveau des déconnexions.

Re-téléphone helpdesk qui me dit que c'est le fil entre la prise téléphonique et le modem qui est défectueux.

- J'ai mis un nouveau câble et une nouvelle fiche, impeccable 2 jours et aujourd'hui de nouveau une longue déconnexion.

Je songe sérieusement à changer de FAI.

Proximus : ça reste la même ligne...

Voo : je ne connais pas grand monde qui soit chez eux

Sur les forums il y a des contents et des mécontents partout.

Je suis en attente de vos avis d'utilisateurs réels et en particulier sur Namur.

Merci d'avance.

idéfixe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Bin Michel il y a pas de secret ... Voo est tjs en hf, câble en l'air et il faut pas la moindre blessure au câble, pas trop de vent, pas trop de pluie sur leur boitiers.... on voit souvent les VOOtiste sur des échèles réparer les câbles ou les amplis beaucoup de prob avec VOO help desk pas sympa du tout, temps pour les réparations très long (4-6jrs)

je suis proximus depuis le tout début d'internet et jamais vraiment eu de problèmes, service apv super help desk ok aussi, voilà mon avis

VOO pour la télédis (que j'avais avant) j'ai eu plusieurs fois des facture impayées > rappel, je fournissais la preuve de paiements et la semaine suivante on me revoyait une autre référence d'impayé je refournissais l'autre preuve ça a duré 8 mois, en plus pas très sympa au téléphone, sauf la semaine passée 1X pour changé une personne très sympa, mais c'était pour supprimer l'abonnement télédis de ma mère (88ans) qui passe aussi chez proximus

idéfixe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

suite je vois BBox 3, il y a 2 fabricants de bbox3, 1 sagem et l'autre je sais plus la marque, ils ont assez bien de problèmes de coupure avec les sagem. Regarde à l'arrière de la box sur la petite étiquette c'est inscrit. Si c'est sagem demande un échange pour mal fonction (demander un N* de dossier si c'est comme proximus pour aller échanger dans une boutique) et tu verras si ça le fait encore, après tu peux aviser si pas de changement

Edité 1 foi(s). La dernière correction date de il y a huit années et a été effectuée par idéfixe.

CTN75 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Merci pour ton avis Bernard.

Petite différence, dans mon lotissement il n'y a pas de poteau, c'est souterrain.

Par contre j'avais eu une mauvaise expérience avec coditel, au décès de ma mère et d'après mon décompte ils me devaient une dizaine d'euros dont je n'ai jamais vu la couleur.

Epithète à demain.

idéfixe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

***oui normalement demain 100m et 10 auto à 25m
, avant le lotissement c'est en l'air je parie***

je reviens là de l'exercice nuit avec les américains et les codo belge !!!et bien amusé

Edité 3 foi(s). La dernière correction date de il y a huit années et a été effectuée par idéfixe.

j-l F / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Salut Michel, je suis chez VOO par obligation. Quand j'ai dû faire un choix pour avoir internet à la maison et vu que j'avais déjà le tél chez Belgacom, je me suis renseigné chez eux et leur réponse m'a laissé pantois ! La ligne ne permettait pas un raccordement pour avoir internet ! Un scandale alors qu'un voisin situé à 80 mètres à peine était déjà raccordé internet chez eux. Donc je me suis tourné vers VOO un peu à contre cœur. Et bien, ça fait maintenant pas loin de 10 ans et les problèmes on été très rares ! Oui c'est vrai que j'ai déjà eût des ruptures momentanées de services comme signalées par Bernard, dues à des "accidents" sur la ligne ! Par contre bon débit chez moi, jamais de problème de factures (et tu connais mon ancien métier de banquier : je suis très rigoureux niveau fric !). C'est un peu comme tout les services de maintenant. Quoique tu prennes, c'est une loterie, il n'y a plus de règles : tu as de la chance, ou tu ne l'as pas ! Tu peux acheter une Mercedes et avoir la poisse, ou acheter une Logan et avoir de la chance. Seule remarque : VOO est moins cher que Belgacom, les autres distributeurs jamais eût l'occasion de comparer.

Lone Rider / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

+ 1 avec JLF.

Aucun souci majeur avec VOO depuis des années. J'ai eu besoin d'aide 2-3 fois : soit on m'a envoyé un technicien

pour remplacer un câble, soit le help desk m'aidait par tél, par exemple pour relancer le Voocorder devenu Box Evasion entre-temps.

lagaffe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

ben perso ,je suis chez Voo , depuis 2012 !

avant , Belgacom/skynet, coté technique ,TV, tel , internet , pas de gros problèmes , mais coté administratif de Belgacom , la cata !!!

je ne vais pas entrer dans tous les détails ,mais le 21/12/2012 , belgacom m' a déconnecté de son réseau , suite a une erreur administrative de leur part et a des employés bornés ,obtus , bouchés a l' émeri , et me réclamais 850 E de sois disant résiliation de contrats , que je n' avais jamais demandé !

ca s 'est terminé chez " l' ombudsman" qui m' a donné raison a 100% et Belgacom a du me rembourser tous les mois de coupure + indemnité !

heureusement ,en attendant les "solutions" coté tv , j'avais l' antenne satellite (TNT) et pour l' internet une clé modem usb (mobistar) ! sinon on n' avait plus rien !

je suis passé chez voo , coté réseau , pas de soucis , coté matériel : le décodeur tv remplacé 2 X , le modem internet : 2 X aussi , intervention du technicien tj dans les 24 h , et avec le sourire !

manifestement , suivant la région , et le personnel qui s 'en occupe ,sa motivation et sa compétence , et le soucis du professionnalisme , on a un bon service ou un truc merdique , que ce soit chez Belgacom ou Voo

Edité 1 foi(s). La dernière correction date de il y a huit années et a été effectuée par lagaffe.

xavier / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Scarlet utilise les lignes proximus.

Rien à voir avec voo qui est une daube à tous niveaux...et le pire service technique que j'ai vu.

Est ce que tu ne serais pas en vdsl ?

Apparemment les filtres vdsl ne sont pas les memes que les adsl.

Je sais que proximus a fait des modifs sur le reseau il y a quelques mois.

J'avais des coupures aussi, j'ai changé de bbox et je suis passé du wifi au rj-45.

Cependant je continue d'utiliser le,wifi pour l'ipad, l'iphone et google cast

carlos60 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Bonjour a tous, je suis chez VOO depuis des années, j'ai eu un problème quand j'ai mis la box evasion, le technicien vient et me change le câble de brutélé gratuitement,

depuis plus de problèmes, bon w.end et bon tir à tous Carlos

fab990 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Je suis aussi chez voo depuis 4 ans et R.A.S.

lagaffe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

c'est comme dans tous les services après vente
tout dépend du chef de service , de ses objectifs , de sa manière de procéder , et de son autorité sur ses
collaborateurs .

JML19 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Bonjour

Je pense que cela vient de la partie câble jusqu'au DSLAM.

[Tu ne peux pas utiliser Degrouptest pour tester ta ligne en France cela fonctionne \(ICI\)](#)

Edité 2 foi(s). La dernière correction date de il y a huit années et a été effectuée par JML19.

CTN75 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Merci pour vos avis.

De toute cette après-midi, l'adsl (ou vdsl) n'accrochait pas la ligne.

Je rentre du CTN, je réinitialise à nouveau le modem-routeur et... toujours rien.

En désespoir de cause je déconnecte le téléphone fixe et miracle ça accroche la ligne.

Coup de bol ou le téléphone fixe en cause ??? Wait and see !

xavier / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

CTN75 écrivait:

-
- > Merci pour vos avis.
 - > De toute cette après-midi, l'adsl (ou vdsl)
 - > n'accrochait pas la ligne.
 - > Je rentre du CTN, je réinitialise à nouveau le
 - > modem-routeur et... toujours rien.
 - > En désespoir de cause je déconnecte le
 - > téléphone fixe et miracle ça accroche la
-

- > ligne.
- > Coup de bol ou le téléphone fixe en cause ???
- > Wait and see !

souci de filtre alors

lagaffe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

possible le tel , seule solution pour en être sur ; déconnecter le tel pendant 24-48h et voir si tu as des coupures a moins que tu n' aie un 2 eme tel pour le brancher a la place

CTN75 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

lagaffe écrivait:

-
- > possible le tel , seule solution pour en être sur
 - > ; déconnecter le tel pendant 24-48h et voir si tu
 - > as des coupures a moins que tu n' aie un 2 eme tel
 - > pour le brancher a la place

C'est fixe sans fil, un à l'étage, un dans le living et un au garage.

Je vais laisser déconnecté pour voir, de toute façon si je devais aller chez Voo ce serait sans téléphone fixe. La plupart téléphonent quand même sur les gsm, le fixe tombe en désuétude (du moins chez moi).

lagaffe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

c 'est un tel connecté sur le modem , ou sur la prise Belgacom ?

chez Voo , le tel est connecté sur le modem internet

CTN75 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

lagaffe écrivait:

-
- > c 'est un tel connecté sur le modem , ou sur la
 - > prise Belgacom ?
 - >
-

> chez Voo , le tel est connecté sur le modem
> internet

Sur le modem, voip.

lagaffe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

attend que je comprenne bien

au mur , tu as une prise a 5 trous (belgacom)
tu as une fiche a 5 broches qui part de la prise murale vers le modem
normalement tu peut y "plugger " la fiche du tel , également a 5 broches , ce qui met le modem et téléphone en
parallèle

ou bien le tel est raccordé sur le modem via une petite fiche RJ45 ?

si c est le cas , doit tu impérativement passer par le modem ou possible de se connecter en direct sans passer par
le modem ?

CTN75 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

lagaffe écrivait:

> attend que je comprenne bien
>
> au mur , tu as une prise a 5 trous (belgacom)
> tu as une fiche a 5 broches qui part de la prise
> murale vers le modem
> normalement tu peut y "plugger " la fiche du tel ,
> également a 5 broches , ce qui met le modem et
> téléphone en parallèle
>
> ou bien le tel est raccordé sur le modem via une
> petite fiche RJ45 ?
>
> si c est le cas , doit tu impérativement passer
> par le modem ou possible de se connecter en direct
> sans passer par le modem ?

Modem-routeur (bbox3 avec surcouche scarlet) raccordé sur la prise 5 trous.
Téléphone raccordé impérativement sur le modem-routeur avec une petite fiche rj11.
Je verrai à l'usage, je peux me passer du fixe ou en acheter un nouveau, les vieux sont bien amortis.

lagaffe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

alors , je ne vois que soit une incompatibilité entre la station tel de base qui renvoie le signal vers tes 3 tel , une interférence entre le modem et les tel
ou éventuellement un paramètre erroné soit au modem ou le bloc tel qui fait office de centrale vers tes 3 tel
déconnecte les et voit si tu as encore des misères

giacojp / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Bonjour ,

Moi j'ai eu un problème avec la fiche 5 trous (il y a de l'électronique à l'intérieur) après le changement plus de problème .

CTN75 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Bon me revoici tant que j'ai un peu de connexion car hier soir après mon dernier message, coupure.
Ce matin, comme la connexion n'était pas revenue toute seule, j'ai débranché la bbox jusqu'à refroidissement complet car c'est une vraie chaufferette.
Une fois refroidie, je rebranche tout et hop le signal accroche.
Je rebranche le téléphone et il fonctionne aussi.
A n'y rien comprendre !

p.fichaux / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

La boxe qui chauffe et qu'un composant de la GGT décide de la grève sur le tas.

JML19 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Bonjour

Le téléphone est analogique ?

As-tu vérifié si tu n'as pas un condensateur dans les prises de téléphone ?

Avant avec l'analogique il y avait des condensateurs dans les prises téléphoniques pour faire les tests de ligne, il faut les enlever car à haute fréquence c'est un court circuit.

PS : Je ne connais pas le réseau téléphonique en Belgique, mais je suppose que le matériel employé est identique à celui employé en France.

Edité 1 fois. La dernière correction date de il y a huit années et a été effectuée par JML19.

lagaffe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

truc idiot :

si tu as un compresseur , "souffle " la BBox ,

si tu as un petit ventililo d'électronique place le pour qu'il souffle dans les ouïes de ventilation du modem , et voit la suite

si ta BBox est près d'une fenêtre , attention , avec la chaleur provenant du soleil , déplace la !

CTN75 / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

Je réponds ici de chez Ptombale, car chez moi cela fonctionne épisodiquement.

J'ai même mis la bbox au frigo.

Je viens de m'abonner chez un autre fournisseur.

Je reviendrai sur ce forum lorsque ma nouvelle installation sera opérationnelle.

A+

lagaffe / il y a huit années

[Re: F.A.I.](#)

en espérant que cela se fera vite , et que ce sera la fin de tes soucis

CTN75 / il y a sept années

[Re: F.A.I.](#)

Hi, I'm back

L'installateur de mon nouveau F.A.I. est passé hier après-midi.

Petite frayeur quand même, le débit était très très faible.

Il a changé 3 X le modem, rien à faire, pas de débit (3Mb/s)

Il a fini par téléphoner au service technique qui a donné comme explication que le débit allait arriver progressivement au fur et à mesure des mises à jour... j'étais très sceptique, mais impuissant.

J'avais tort, la vitesse est montée progressivement dans la soirée et ce matin je tourne aux environs de 50 Mb/s en Wifi.

J'ai branché un petit portable en câblé pour vérifier, et là c'est l'explosion : 135 Mb/s.

Loi des frustrations, à partir de jeudi mon ancienne connexion s'est remise à fonctionner à peu près normalement par l'opération du Saint-Esprit (j'ai touché à rien, je le jure). Mais bon tant pis, je vais attendre quelques jours pour voir la stabilité du nouveau puis je résilierai l'ancien.

Comme dans les contes, tout est bien qui fini bien et pourvu que ça dure...

lagaffe / il y a sept années

[Re: F.A.I.](#)

pourvu que ca dure !

hier soir , avec Voo , j' ai eu un léger ralentissement +- 30 mb , pendant 2h , puis sans rien faire , remonté a 60 , la chaleur ? qui chauffe les boites relais ? surcharge du réseau ?

attend que les J.O commencent , le net va ramer !

CTN75 / il y a sept années

[Re: F.A.I.](#)

lagaffe écrivait:

> pourvu que ca dure !

> hier soir , avec Voo , j' ai eu un léger

> ralentissement +- 30 mb , pendant 2h , puis sans

> rien faire , remonté a 60 , la chaleur ? qui

> chauffe les boites relais ? surcharge du réseau ?

>

> attend que les J.O commencent , le net va ramer !

Wifi ou ethernet ?

lagaffe / il y a sept années

[Re: F.A.I.](#)

les 2 !

wifi sur le vieux portable (acer de 2007 en W10) proc intel 1.6 ghz , 4gb mémoire

Ethernet sur le mien (tour) Athlon X2-250 , 8gb , W10

carte mère gygabyte de 2008 !

ping effectué il y a 1 h , 130 mb

mais en général vers 16h--18h ca ralenti vers 100 mb

xavier / il y a sept années

[Re: F.A.I.](#)

lagaffe écrivait:

-
- > les 2 !
 - > wifi sur le vieux portable (acer de 2007 en W10)
 - > proc intel 1.6 ghz , 4gb mémoire
 - >
 - > Ethernet sur le mien (tour) Athlon X2-250 , 8gb ,
 - > W10
 - > carte mère gigabyte de 2008 !
 - > ping effectué il y a 1 h , 130 mb
 - > mais en général vers 16h--18h ca ralenti vers
 - > 100 mb

le ping te donne des millisecondes pas des mégas :-)

lagaffe / il y a sept années

[Re: F.A.I.](#)

voila le site : [www.speedtest.net]

Redketchup / il y a sept années

[Re: F.A.I.](#)

Pour Info, CTN75, qui est ton nouveau fournisseur ?

CTN75 / il y a sept années

[Re: F.A.I.](#)

Redketchup écrivait:

-
- > Pour Info, CTN75, qui est ton nouveau fournisseur
 - > ?

VOO

Quelques problèmes au début, la TV nickel mais internet très lent.

Un technicien est passé la semaine suivante et a remplacé le coupleur dans l'armoire à rue car l'ancien datait de Mathusalem et ne convenait plus pour le numérique. Depuis ça roule.

JML19 / il y a sept années

[Re: F.A.I.](#)

Citation

CTN75 écrivait:

> -----
> Redketchup écrivait:

> -----

> -----

> > Pour Info, CTN75, qui est ton nouveau

> fournisseur

> > ?

>

>

> VOO

> Quelques problèmes au début, la TV nickel mais

> internet très lent.

> Un technicien est passé la semaine suivante et a

> remplacé le coupleur dans l'armoire à rue car

> l'ancien datait de Mathusalem et ne convenait plus

> pour le numérique. Depuis ça roule.

C'était donc bien un problème d'affaiblissement des sous porteuses en ligne.

Mais comme je ne connais pas le câblage de la partie distribution en Belgique, je ne pouvais pas trouver les points fragiles en ligne.

En France la ligne va directement au DSLAM en passant par des boites de raccordement par secteur, on n'a pas ce type de distribution.

Lorsque l'on a des problèmes en ligne, c'est souvent le type de câble utilisé le fautif, pas la bonne section ou un isolement sur un raccord.

En général un raccord ne s'isole pas directement, ce n'est pas du tout ou rien.

Lorsqu'il y a du vert de gris dans une connexion (acétate cuivreux et sel cuivrique qui déterminent l'oxyde cuivrique) ce produit un effet diode qui coupe certaines sous porteuses de l'ADSL.
