

Site: **Petitionorangeadsl** at <http://petitionorangeadsl.wikidot.com>
Source page: **Bienvenue sur le site des victimes de la cuvette d'Orange ADSL** at
<http://petitionorangeadsl.wikidot.com/start>

Bienvenue sur le site des victimes de la cuvette d'Orange ADSL

La création de <http://petitionorangeadsl.wikidot.com/>¹ est motivée par la volonté de regrouper les clients abonnés aux services haut débit d'Orange (ex wanadoo) et victimes d'un problème bien particulier expliqué [plus loin](#) et appelé par la suite le "[problème de cuvette](#)". :-).

Un [forum](#) ainsi qu'une [pétition](#) (voir les [signataires](#)) sont mis à disposition de la communauté. L'objectif est de fédérer le plus grand nombre de clients victimes de la cuvette en constituant une communauté suffisamment forte pour peser auprès d'Orange.

Pour m'envoyer un message personnel [suivez ce lien](#) (Write PM, menu à bas à gauche) (Il faut s'enregistrer préalablement sur [wikidot](#)).

Voici une liste des points abordés par la suite :

[fold](#)

Table of Contents

[Il existe déjà sur le Web de nombreux sites dédiés à l'ADSL et au haut débit. Pourquoi en créer un énième ?](#)

[Quel est donc ce problème de cuvette :-\(?](#)

[Est il possible d'avoir une trace, en temps réel du débit descendant, montant, et du ping ?](#)

[Depuis combien de temps cela dure t'il ?](#)

[A quoi serait dû le problème ? Pourquoi ne pas appeler la Hot line ?](#)

[Que faire ?](#)

[Ok, j'ai tout compris, ou presque. J'ai l'impression d'être dans la cuvette. Que puis-je faire maintenant ?](#)

[Quelles sont les revendications ? Puis je signer une pétition ?](#)

[Vie du site](#)

Il existe déjà sur le Web de nombreux sites dédiés à l'ADSL et au haut débit. Pourquoi en créer un énième ?

Ce site concerne uniquement un problème bien particulier identifié un mi septembre 2007 à Houilles (78) (NRA de Sartrouville - SAT78), non encore résolu à ce jour et qui perturbe d'autres clients, ailleurs en France.

Ce site **n'est pas** un site généraliste sur les technologies haut débits / ADSL.

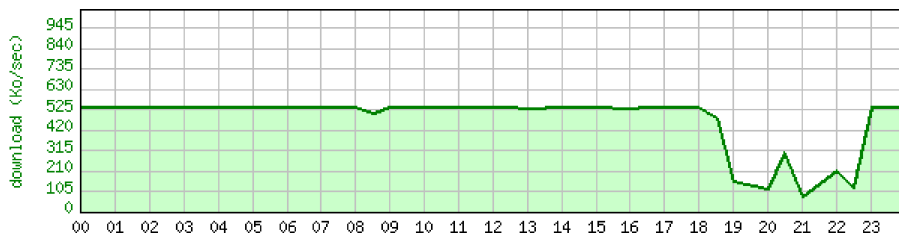
Quel est donc ce problème de cuvette :-(?

Un premier post sur le sujet est consultable [ici](#). D'autres témoignages concernant également la région parisienne sont disponibles [ici](#) et [là](#) ou encore [là bas](#). [Bordeaux et Douaix](#) semblent également dans la cuvette. Plus récemment, des témoignages attestent que Toulouse est également touchée.

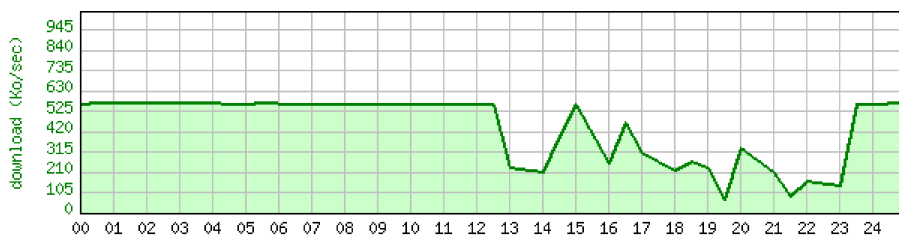
Les premiers effets se manifestent par un surf très ralenti (plusieurs secondes pour afficher un page), par des perturbations de la VOIP, des lags dans les jeux en ligne et par des décrochages en streaming (audio et video). Les applications peer to peer sont moins sensibles au problème.

Cinq petits schémas valant mieux qu'un long discours, voilà l'illustration du problème en image.

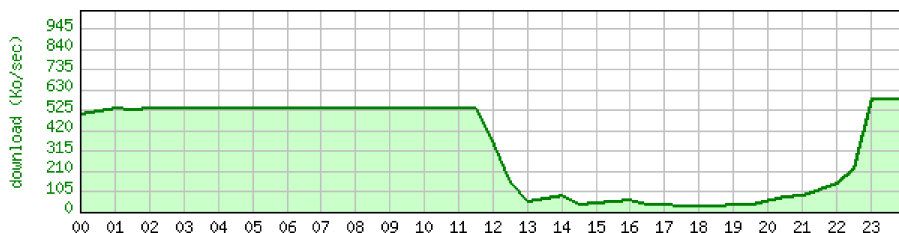
Evolution, sur une journée, en semaine, du débit descendant (download) :



La même chose, mais un Week End :



Un autre Week End :



Un DSLTest :

DSLtest - Etape 4/4 - Resultats

DSLtest

Votre ligne a été testée. Le diagnostic de votre système est **insatisfaisant**

Résultats synthétiques | Informations sur votre système | Résultats détaillés | Livebox

maximum théorique	seuil référence	débit mesuré
Débit descendant: 791 Kbps		
Débit montant: 22 Kbps		

Max: 8000 Kbps

Max: 800 Kbps

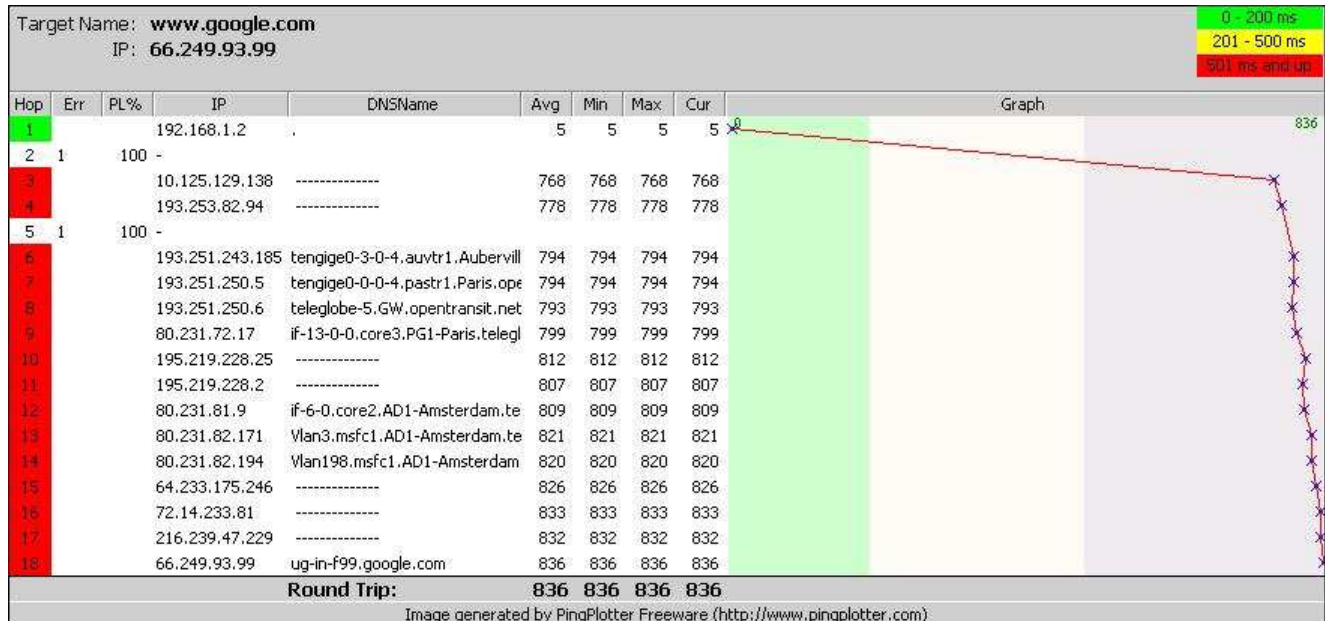
Charge de votre système: **satisfaisant** 1 %

Numéro du test: 3759050 Date: 13/11/2007 21:55:50

Abandon | Relancer le test | Sauvegarder | Imprimer

Version 2.0.0.5

Et pour finir, un petit :-) ping :



Les symptômes les plus visibles sont donc :

- La (les) cuvette(s) !
- Perte de l'ordre de 90% de la Bande Passante, en upload et download,
- Envolée de la latence (ping) et pertes de packets.

Ces symptômes se manifestent essentiellement le soir et les Week End, même si cela n'est pas toujours systématique (il peuvent apparaître d'autres jours, et ne se manifestent pas tous les soirs et tous les Week End!).

Est il possible d'avoir une trace, en temps réel du débit descendant, montant, et du ping ?

Oui, un [monitoring presque temps réel](#), en fait décalé d'une demi heure à une heure, (il est également possible de remonter dans le temps en cliquant sur jour / mois précédent) permet de mesurer les debits et la latence. Il est gracieusement mis à disposition par [grenouille](#).

Pour être à peu près certain de tomber dans la cuvette [Ovilloise](#), merci de revenir le soir, à partir de 17h30 ou le week end.

Depuis combien de temps cela dure t'il ?

Abonné depuis février 2001 aux services hauts débits d'Orange (Wanadoo à l'époque - Xtense 512, puis 1Mbps, puis 2 Mbps, et maintenant 8Mbps), la qualité du service était jusque là optimale, avant de se dégrader très brutalement à partir de mi septembre 2007, date à laquelle les témoignages des premières baisses de performances apparaissent sur le Net. Les relevés de performance sur la période mi septembre à mi novembre 2007 sont disponibles [ici](#) et attestent de la régularité de la cuvette et de son caractère répétitif.

En pleine cuvette, la synchronisation continue de s'effectuer aux environs de 1024 Kb (up) / 5760 Kb (down), mais les log du modem (F@st Sagem 1500) indiquent une quantité anormale de corrections d'erreurs :

- Correction FEC entrelacée : 152752
- Erreur HEC entrelacée : 272
- Erreur de CRC entrelacée : 5

Voici les dB, à 2500 m du NRA :

	Marge de bruit (S/B)	Atténuation
Emission (dB)	8	50
Réception (dB)	6	45

En réception (down) , on constate une dégringolade de 525 ko/sec à 20-50 ko/sec. En émission (up) , les débits chutents de 100ko/sec à 10 ko/sec. Les ping aussi sont très mauvais (> 600 ms).

Ainsi, depuis deux mois, la cuvette surgit presque **systématiquement** en soirée, le Week End, et les jours fériés (voir [ici](#) les traces quotidiennes, heure par heure), en dépit des appels répétés à la Hot line (0.34€ la minute) suivis de tests de lignes à répétition.

A quoi serait dû le problème ? Pourquoi ne pas appeler la Hot line ?

Deux pistes à explorer, qui sont une synthèse **critique** (certains d'entre vous devraient se reconnaître, merci à eux) des échanges tenus sur divers forums entre des clients concernés par la cuvette :

1. Phénomène de diaphonie qui bruite la ligne en période de rush , ayant pour conséquence que le dslam autoadapte à la baisse le débit, pour le remonter dès lors que le rush est passé. Dans ce cas le monitoring du rapport signal / bruit du modem pourrait constituer une piste,
2. Engorgement du coeur de réseau Orange, voir problème de routage, ou encore élément actif défaillant.

Les différents témoignages postés sur divers forums, notamment [ici](#), montrent que la cuvette touche certains abonnés raccordés au répartiteur **SAT78** (peut être touche t'il tous les abonnés raccordés à SAT78, soient potentiellement 39 000 lignes !) et ayant une adresse IP de la forme **AAubervilliers**-x-x-x-x.Y.abo.wanadoo.fr ([Quelle est la forme de mon adresse IP ?](#)). Divers recoupements font penser que la cuvette serait la conséquence d'une "migration" opérée mi septembre 2007 par Orange. Avant cette date, les adresses IP avaient un format en **AVelizy**-XXX-X-XX-XX.wXX-XXX.abo.wanadoo.fr, et tout fonctionnait parfaitement. Réciproquement, il est avéré que certains (**tous les ?**) abonnés raccordés à **SAT78** mais ayant gardé une adresse IP en **AVelizy** n'ont pas de problème de cuvette.

Le sujet est visiblement trop complexe pour être pris en charge par la Hot line pourtant contactée régulièrement.

Quelques questions se posent donc :

- Pourquoi avons nous été migrés de **AAubervilliers** vers **AVelizy** ?
- A quoi cette migration correspond elle ?
- Un retour arrière est il possible ?
- Cela résoudrait il le problème ?
- Le NRA SAT78 est il sous dimensionné ?
- Le coeur du réseau est il en sous capacité ?

... Les réponses à ces questions sont indéniablement chez Orange.

Que faire ?

1. Ne pas appeler la Hotline, c'est relativement inutile :-),
2. Se regrouper, pour faire pression rapidement sur le FAI. C'est la vocation de ce site,
3. Changer de FAI, (**sous réserve qu'il existe un FAI dégroupé dans le secteur**). - point à confirmer

Ok, j'ai tout compris, ou presque. J'ai l'impression d'être dans la cuvette. Que puis-je faire maintenant ?

Voici quelques pistes :

- Vérifier les débits. C'est très simple en [téléchargeant ce gros fichier](#) de 16 Mo. En pleine cuvette, le téléchargement s'opère à 20ko /sec environ. Une alternative consiste à faire un [SpeedTest](#), ou en exécutant un [DSLTEST](#) . Enfin, mais c'est plus compliqué, il existe un client Grenouille disponible sur www.grenouille.com (lire la [FAQ grenouille](#)).
- S'assurez que le problème que vous rencontrez est **bien** celui pour lequel ce site est créé. Ce site **n'est pas**, rappelons le, un site généraliste destiné à résoudre **tous** les incidents ADSL ! Il est focalisé sur **le** problème de la cuvette décrit plus haut.
- Faire un [reverse DNS](#), et noter la plaque. Si c'est **AAubervilliers**, bienvenue au club (il semble que le problème ne concerne pas uniquement Aubervilliers).
- Si tout redevient subitement nominal, vers 22h30 - 23h00, mais si le lendemain soir, rebelotte, alors bienvenue au club.
- Acquérir un "verniss" ADSL, en jettant un oeil, par exemple sur www.ariase.com, en encore sur [ce site perso](#) .
- Si le [ping](#) est catastrophique (+ de 400 ms, parfois 800 ms), bienvenue au club.
- [Déterminer les caractéristiques de la ligne](#). ([Ou ici](#))
- Alimenter les [forums](#)
- Faire connaître ce site, y compris à Orange, et y [inviter](#) d'autres victimes que vous pourriez connaître
- Signer la pétition

Quelles sont les revendications ? Puis je signer une pétition ?

Si vous en avez assez du problème de la cuvette, merci de signer la pétition en renseignant le formulaire suivant et en allant sur les Forums.

First name:	<input type="text"/>
Last name:	<input type="text"/>
City:	<input type="text"/>
Zip/postal code:	<input type="text"/>
Country:	<input type="text"/>
Email:	<input type="text"/>
	You will receive a verification email to this address.
Comments:	<input type="text"/>
	<input type="button" value="sign the petition"/>


[Consulter](#) la liste des signataires.

Vie du site

[hide all comments](#) | [unfold all](#) | [fold all](#)

AAubervilliers ?

[fold](#)

 [veufre](#) 13 Nov 2007, 19:56 +0100


Merci aux signataires de préciser, si possible, les résultats du [reverses DNS](#), idéalement dans le forum - rubrique investigation.

last edited on 13 Nov 2007, 20:59 +0100 by [veufre](#) + [show more](#)

[reply](#) | [options](#)

Procédure d'enregistrement

[fold](#)

 [veufre](#) 14 Nov 2007, 15:55 +0100

Elle vient d'être modifiée :

1. S'enregistrer sur wikidot.com
2. Se connecter avec le mot de passe (petition) sur petitionorangeadsl.wikidot.com (membres > S'enregistrer)

last edited on 14 Nov 2007, 15:55 +0100 by [veufre](#) + [show more](#)

[reply](#) | [options](#)

[Add a new comment](#)

Footnotes

1. [Copie de cette page en .pdf](#)

page revision: 198, last edited: 16 Nov 2007, 09:32 +0100 (36 seconds ago)

Unless stated otherwise Content of this page is licensed under [Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License](#)

This page is hosted at Wikidot.com - free Wiki-based publishing network.