

ADSL

DES SEMAINES D'ATTENTE POUR OBTENIR UN ACCÈS / (6/02/2002)



L'Internet rapide victime de son succès

Pour cause de manques de capacités chez Swisscom, titulaire du monopole du «dernier kilomètre», les internautes font le pied de grue. Les difficultés se sont manifestées cet automne. Elles devraient être levées d'ici à mars.

La plupart des fournisseurs d'accès saluent les efforts de Swisscom pour rétablir la situation. Mais ils se plaignent des difficultés qu'ils rencontrent pour informer leurs clients. Pascal Frautschi

L'ADSL est victime de son succès. Des internautes attendent de longues semaines pour pouvoir accéder à l'Internet rapide par la ligne téléphonique. Cette situation est due à des manques de capacités chez Swisscom et concerne plusieurs pour-cent des nouvelles connexions. Un internaute a raconté à l'ATS attendre depuis novembre la mise en service de son accès chez Sunrise. D'autres racontent leur infortune sur des forums Internet. Autant d'anecdotes qui donnent une saveur particulière aux slogans publicitaires des fournisseurs d'accès, comme «finissez-en avec les attentes interminables».

Swisscom admet le problème. Son porte-parole Christian Neuhaus ne donne toutefois pas de chiffres, indiquant simplement que l'ampleur est limitée. La plupart des connexions ADSL sont activées dans les délais prévus. Pour les autres, ces difficultés, qui se sont manifestées en automne déjà, doivent être levées d'ici à mars.

La question embarrasse aussi les fournisseurs d'accès à Internet, car ce sont eux, et non Swisscom, qui commercialisent l'ADSL auprès du public. Ainsi, Bluewin, la filiale de Swisscom, ne publie pas de statistiques sur les retards liés aux problèmes de sa maison mère.

Moins avare d'informations, le responsable de l'accès aux services de connexion à large bande chez Tiscali Suisse, Adrian Grass, chiffre à environ 10% le nombre de clients dont l'accès ADSL ne peut être activé, en raison des problèmes de capacité de Swisscom. Le problème induit des retards de trois à quatre semaines.

Le plus gros concurrent de Swisscom, Sunrise, se plaint pour sa part de retards dans 20% des cas. «Dans 2% ce retard se prolonge, sans explications», critique le porte-parole de la filiale du groupe danois TDC, Mathieu Janin. Avant de fustiger le monopole de l'opérateur historique sur le «dernier kilomètre».

Passage obligé

Car Swisscom est un passage obligé pour les fournisseurs d'accès. L'ADSL passe par ce «dernier kilomètre», le fil de cuivre reliant la prise téléphonique de l'abonné au central de quartier. C'est dans cette installation que le raccordement est relié au réseau Internet du fournisseur d'accès.

Pour cela, les centraux de quartier doivent être équipés d'interfaces informatiques spéciales. Or, il arrive, dans certains centraux, que les capacités soient épuisées, empêchant la connexion de nouveaux abonnés. Des équipements supplémentaires sont en cours d'installation, travaux qui doivent s'étaler jusqu'en mars.

«Swisscom est victime de la popularité de l'ADSL», concède son porte-parole. A la fin de l'an dernier, un an et demi après son lancement, le système comptait quelque 40 000 abonnés, soit 5000 de moins que l'objectif de 45 000. Mais, actuellement, «la demande est très forte», se félicite M. Neuhaus.

Déficit d'information

Si la plupart des fournisseurs d'accès saluent les efforts de l'opérateur pour rétablir la situation, ils se plaignent cependant des difficultés qu'ils rencontrent pour informer leurs clients. «Swisscom n'est pas en mesure de dire quand une connexion est activée», indique par exemple Jaco Dwek, directeur de la société genevoise Netserv.

Une liste des centraux saturés est diffusée deux fois par mois. «Mais il est parfois difficile de déterminer à quel central un client est rattaché», ajoute M. Grass. La situation actuelle est fâcheuse, mais il faut tenir compte du fait que l'ADSL en est à ses débuts et que sa croissance est difficile à évaluer.

Le lancement de nouvelles technologies réserve en général des surprises. Swisscom a découvert il y a quelques mois que les lignes téléphoniques aériennes, comme il en existe dans les régions périphériques, ne sont pas compatibles avec l'Internet rapide. «De plus, l'ADSL est une offre low cost, dont le prix n'est pas compatible avec un service garanti sans faille», observe M. Dwek.

JEAN-PASCAL BAECHLER / ATS