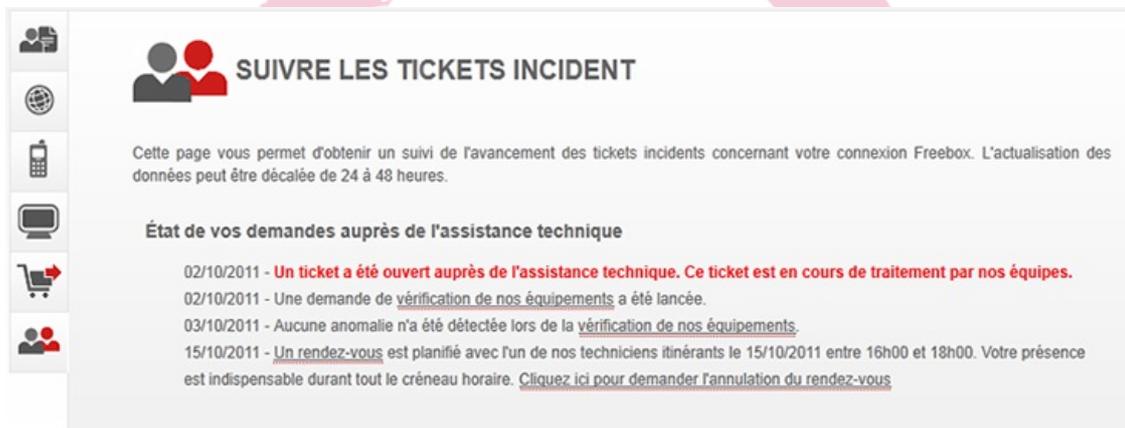


Désynchronisation xDSL

Test Freebox Server

Suite à des déconnexions répétitives du réseau ADSL, j'ai contacté vos services pour les informer de ce problème. Vos techniciens ont effectué un test de la ligne chez l'opérateur qui n'a pas fait remonter d'anomalies.



SUIVRE LES TICKETS INCIDENT

Cette page vous permet d'obtenir un suivi de l'avancement des tickets incidents concernant votre connexion Freebox. L'actualisation des données peut être décalée de 24 à 48 heures.

État de vos demandes auprès de l'assistance technique

- 02/10/2011 - **Un ticket a été ouvert auprès de l'assistance technique. Ce ticket est en cours de traitement par nos équipes.**
- 02/10/2011 - Une demande de [vérification de nos équipements](#) a été lancée.
- 03/10/2011 - Aucune anomalie n'a été détectée lors de la [vérification de nos équipements](#).
- 15/10/2011 - [Un rendez-vous](#) est planifié avec l'un de nos techniciens itinérants le 15/10/2011 entre 16h00 et 18h00. Votre présence est indispensable durant tout le créneau horaire. [Cliquez ici pour demander l'annulation du rendez-vous](#)

Je suis pleinement en accord avec ce diagnostic, aussi, je souhaiterais à mon tour vous informer que mon réseau local n'est pas générateur de ce problème. Cela vous permettra, peut-être, d'opter pour un gain de temps et d'argent en évitant le déplacement d'un technicien.

Si je me permets de vous affirmer que ma ligne (mon réseau local) n'a pas de problèmes, c'est pour deux raisons essentielles:

- Je n'ai pas changé de configuration filaire ou autre, le problème de désynchronisation est survenu de lui-même.
- Le filtre ADSL ainsi que le raccordement sont en bon état puisque la Freebox a fonctionné plus de 10 heures sans déconnexion (et plus au jour le jour). Il semble que le problème vient de la surchauffe de composants électroniques.

Pour faire fonctionner la Freebox sans interruption, je me vois dans l'obligation d'ajouter un ventilateur (hors de la box) et de soulever la trappe. Vous trouverez ci-après, les tests qui m'amènent aujourd'hui à vous demander l'échange de la Freebox Server.

Le symptôme:

Après avoir eu la désynchronisation (étape 2 - 3 en continu), j'étais obligé de débrancher la Freebox, d'attendre un moment pour la rebrancher et profiter ainsi d'une vingtaine de minutes de synchronisation.



Recherche du problème (Source Forum FreeNews):

spirou38

Débutant



Date d'inscription: 01-02-2011
Messages: 11
Moyenne: 0.0

Hors ligne

+ 1 qui a le problème de désynchro.

Vraisemblablement un composant en train de crever sous une température trop élevée.

Problème résolu par une turbine qui souffle 800 m3 / heure sur l'arrière train de la box.

Températures abaissées de plus de 20°C avec ce refroidissement forcé et plus de désynchro.

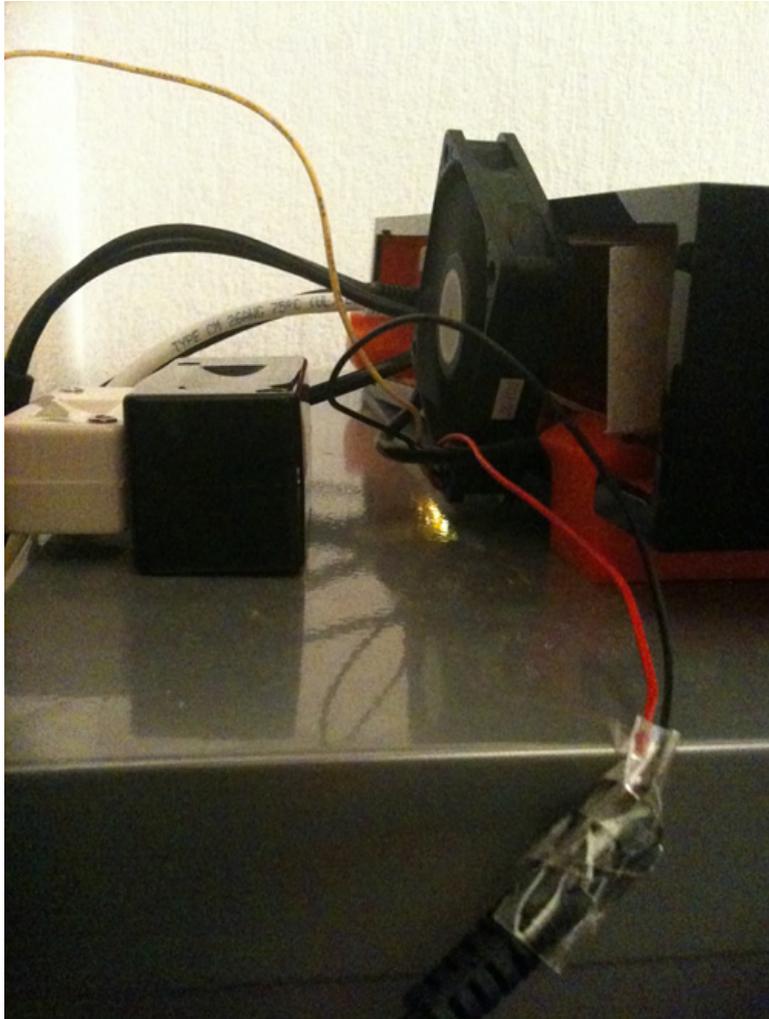
On dirait que nombre de freebox ont ce problème après environ 6 mois de (bons et loyaux ?) services.

En cause un boîtier conçu par un DD (désigner débile 😊) sans véritables orifices de ventilation, avec un disque dur qui chauffe

et un tout petit ventilateur qui fait ce qu'il peut ...

Bref, en attente d'un échange de box.

Application de la solution relatée par le Forum FreeNews:



Résultat du "Dongle Fan" et mesure de température:

Ce test est concluant. La Freebox retrouve un seuil de température permettant son fonctionnement. Il reste ainsi à conclure que la ligne est en état de fonctionnement puisque la désynchronisation se reproduit quelques minutes après l'arrêt du "Dongle Fan"...

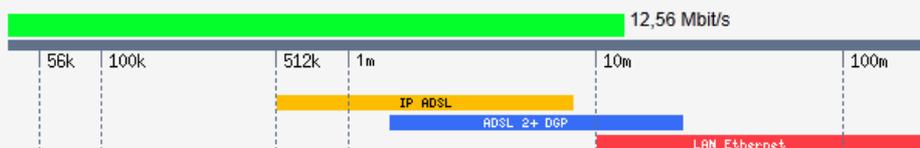
Pendant le fonctionnement du ventilateur, nous obtenons:

Informations sur la freebox

Version du micrologiciel :	1.1.3
Adresse MAC :	00:24:D4: : :
Numéro de série :	639601A104
Allumée depuis :	10 heures 6 minutes 21 secondes
Température CPUm :	53 °C
Température CPUb :	49 °C
Température SW :	44 °C
Vitesse ventilateur :	667 RPM

Débit descendant (download)

Taille du fichier 7,69 Mo
 Durée 4.897 secondes
Débit 12,56 Mbit/s (1,57 Mo/s)



Débit montant (upload)

Taille du fichier 984,24 ko
 Durée 7.672 secondes
Débit 1 Mbit/s (128,29 ko/s)

[Recommencer](#)

À l'arrêt du ventilateur et à la fermeture de la trappe, nous obtenons:

Informations sur la freebox

Version du micrologiciel :	1.1.3
Adresse MAC :	00:24:D4: : :
Numéro de série :	639601A104
Allumée depuis :	10 heures 21 minutes 22 secondes
Température CPUm :	67 °C
Température CPUb :	71 °C
Température SW :	56 °C
Vitesse ventilateur :	1394 RPM



En conclusion, voici le préjudice occasionné...

Cette installation de fortune m'amène à débrancher ma Freebox au jour le jour durant mon absence. Je ne peux plus accéder à mes services depuis l'extérieur ni à la téléphonie. Aussi, vous pourrez comprendre que dans le cadre de ce problème, le déplacement d'un technicien n'est pas requis, par contre la visite d'UPS serait plus que bénéfique.

En vous remerciant de l'attention que vous aurez pu porter à la lecture de cette page et de la solution que vous pourrez me proposer...

Cordialement,

S-G.

Ce document est disponible au format :

- [PDF](#) pour impression A4



Note

Ce test a été effectué le 05/10/2011 dans le respect du matériel mis à disposition par Free (sans bricolage, le ventilateur est posé sur la box)