

FREE SENEGAL : Qualité service internet 3G

Introduction

La qualité du réseau mobile de Free a été remise en cause par beaucoup d'utilisateurs depuis le lancement de ses activités le 1^{er} Octobre 2019. Ces derniers pointent du doigt les performances médiocres et une indisponibilité récurrente du réseau.

ASUTIC a voulu approfondir ces témoignages en effectuant des tests sur le réseau de Free, d'une part pour mesurer l'ampleur du problème et d'autre part déterminer la conformité de Free aux dispositions de son cahier des charges sur la permanence et la continuité du réseau et des services.

L'accès en streaming à des contenus multimédia comme la vidéo où l'audio ainsi que le téléchargement d'application sont au cœur des usages des utilisateurs. Cependant, l'accès à ces contenus nécessite une connexion internet de qualité aussi avons-nous ciblé ces types d'usage.

Méthodologie

Des trois opérateurs, seul le réseau mobile de Free a été testé. Et, nous avons uniquement mesuré le service internet 3G car il s'agit du réseau utilisé par la majorité des utilisateurs. En effet, la disponibilité du réseau 4G est encore limitée et beaucoup d'utilisateurs n'ont pas encore un terminal compatible avec ce réseau.

Les mesures ont été réalisées au moyen d'un smartphone Tecno Spark 3 compatible uniquement 3G dans 5 zones : Mbour, Saly, Ngekhokh, Sindia, Thies.

Elles ont été effectuées sur 11 jours du 30 octobre au 09 novembre 2019, en « Indoor », « Outdoor » et « Incar ».

Résultats

Au total, 149 mesures ont été réalisées parmi lesquelles 71 ont été des cas où le réseau était indisponible. Ainsi, on a un taux d'accès au réseau de 52% avec un débit moyen en téléchargement de 2,09 MBs et en téléversement de 1,65 MBs . La proportion de tests où l'accès au réseau est indisponible est particulièrement élevée.

Ce débit très faible comparé au signal H+ qui s'affiche est continuellement accompagné de coupures en moyenne de 2 à 5 minutes toutes les 10 à 30 secondes voir 1 minute de connexion. Impossible d'avoir 5 minutes de connexion en continu.

Ainsi, il ne s'agit pas uniquement d'un débit faible, il s'agit aussi, et de manière trop récurrente, d'une impossibilité d'avoir accès au réseau.

Aussi, nous avons appelé 4 fois le service client de Free au 1677 et nous nous sommes rendus à une agence de l'opérateur pour signaler nos constats. Leur solution a été de changer l'APN du réseau mobile.

Ainsi, nous avons d'abord utilisé successivement les APN suivants : Tigo Web, Tigo Internet, Free Web avec web.sentel.com et ensuite : Free Web avec web.free.com.

Ces changements d'APN n'ont pas résolu le problème de la permanence du réseau et la continuité du service internet 3G de Free.

Conclusion

Les tests effectués démontrent qu'il existe un manque criard de qualité du service internet 3G de Free. Plus que le débit en lui-même, c'est davantage la stabilité qui pose problème.

Ces niveaux de qualité, conséquence de la non permanence du réseau de Free, ne semblent pas anodins. Cela pose la question de savoir si Free ne briderait pas volontairement la connexion. Autrement dit, Free ferait-il une gestion du trafic ?

Ce questionnement est d'autant plus légitime que nous nous interrogeons sur les capacités en bande passante de Free pour satisfaire les besoins des utilisateurs en cas d'explosion de la vente de ses offres.

Ainsi, nous demandons aux autorités à faire toute la lumière sur les origines de cette défaillance, afin que des solutions soient trouvés pour garantir aux abonnés de Free une qualité du service internet qui soit conforme aux standards de la technologie proclamée par l'opérateur.

Annexe

Copies d'écran de quelques tests dans les différentes zones.

Saly

7:40

Test Results

Tests: 16 | Networks: 20 | Data Usage: ↓ 158.9 MB, ↑ 24.6 MB

Filter Tests | All Tests

- Performance** AS0 - Unknown
11/1/19, 21:43
↓ 1.34 Mbps, ↑ 1.19 Mbps, 480p
- Performance** Unknown - Unknown
11/1/19, 20:13
↓ N/A, ↑ N/A, N/A
- Performance** AS37649 - Tigo
11/1/19, 19:18
↓ N/A N/A, ↑ N/A N/A, N/A
- Performance** Unknown - Unknown
11/1/19, 19:12
↓ N/A, ↑ N/A, N/A
- Performance** AS37649 - Tigo
11/1/19, 16:39
↓ 7.81 Mbps, ↑ 3.57 Mbps, 720p

Dashboard | Test Results | Settings

7:41

Test Results

Tests: 16 | Networks: 20 | Data Usage: ↓ 158.9 MB, ↑ 24.6 MB

Filter Tests | All Tests

- Performance** Unknown - Unknown
11/1/19, 15:59
↓ N/A, ↑ N/A, N/A
- Performance** AS37649 - Tigo
11/1/19, 13:31
↓ 6.18 Mbps, ↑ 1.13 Mbps, 480p
- Performance** AS37649 - Tigo
11/1/19, 10:50
↓ 4.48 Mbps, ↑ 1.68 Mbps, 720p
- Performance** AS37649 - Tigo
11/1/19, 10:38
↓ N/A N/A, ↑ N/A N/A, N/A
- Performance** AS37649 - Tigo
11/1/19, 07:35
↓ 2.18 Mbps, ↑ 1.06 Mbps, 480p

Dashboard | Test Results | Settings

6:25

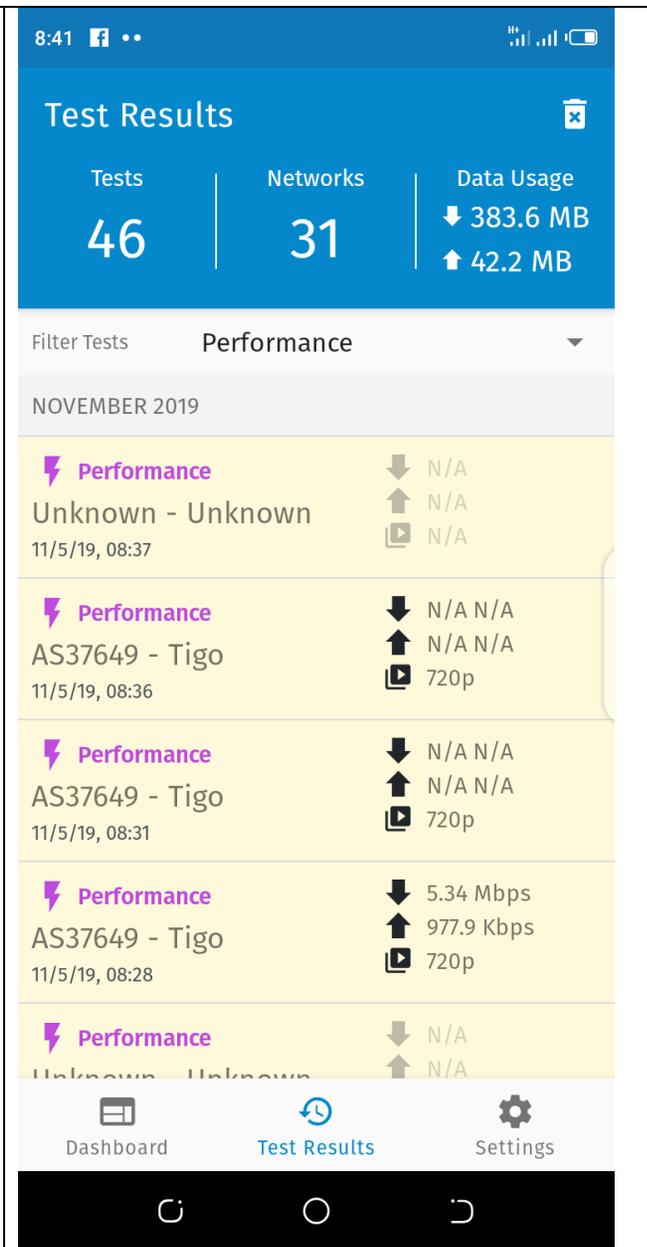
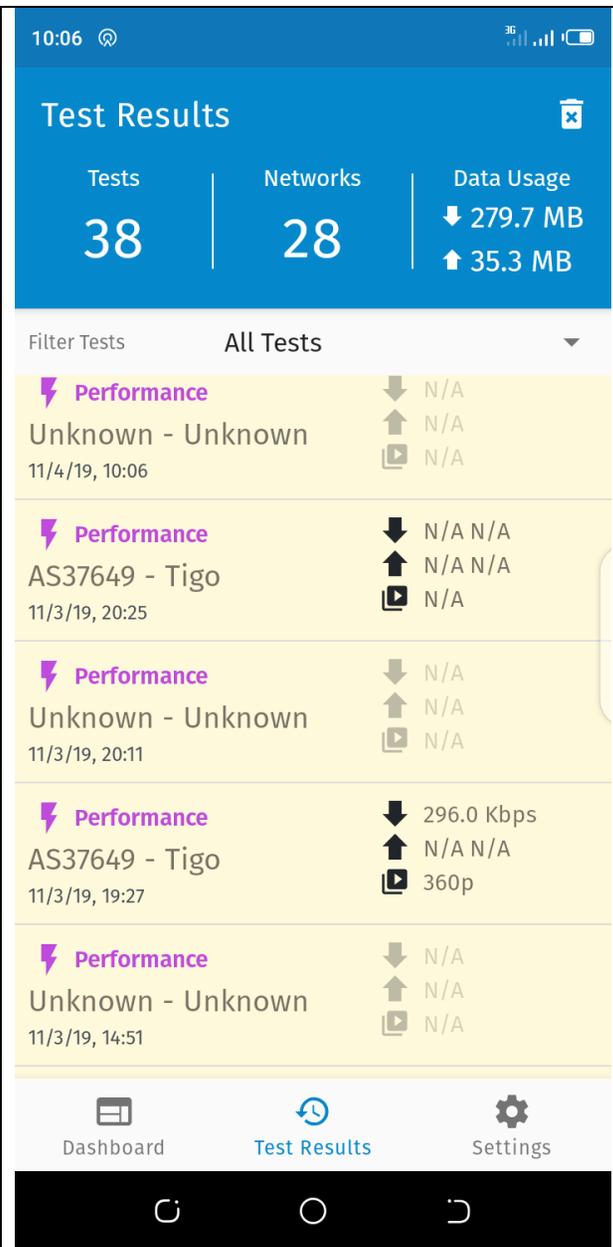
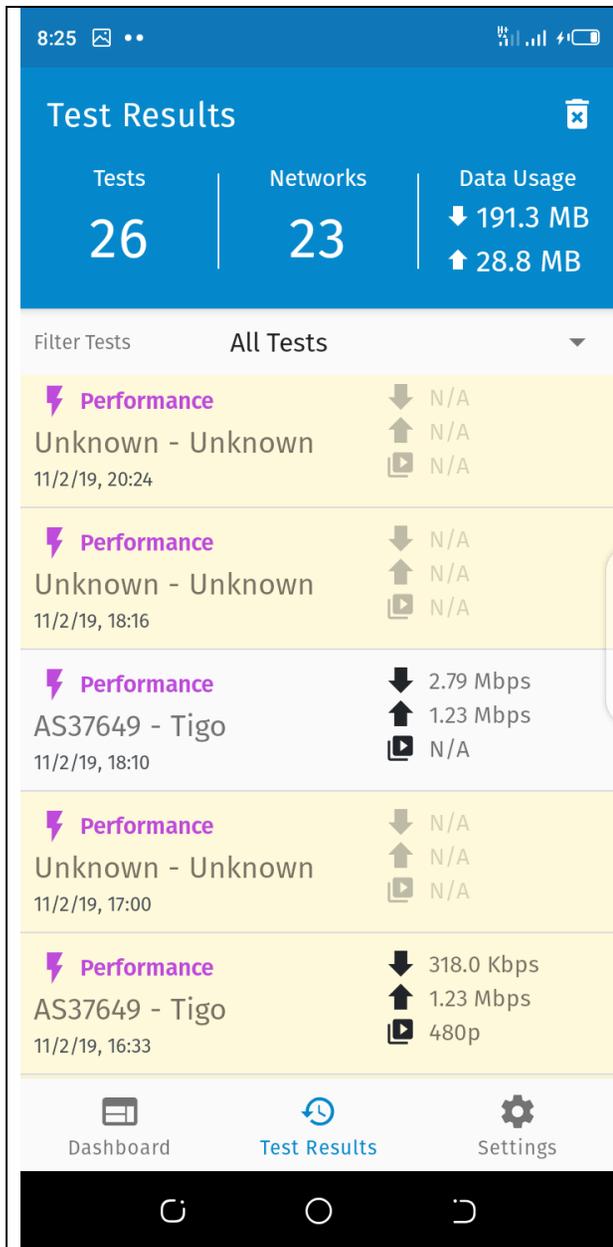
Test Results

Tests: 25 | Networks: 23 | Data Usage: ↓ 191.3 MB, ↑ 28.8 MB

Filter Tests | All Tests

- Performance** Unknown - Unknown
11/2/19, 18:16
↓ N/A, ↑ N/A, N/A
- Performance** AS37649 - Tigo
11/2/19, 18:10
↓ 2.79 Mbps, ↑ 1.23 Mbps, N/A
- Performance** Unknown - Unknown
11/2/19, 17:00
↓ N/A, ↑ N/A, N/A
- Performance** AS37649 - Tigo
11/2/19, 16:33
↓ 318.0 Kbps, ↑ 1.23 Mbps, 480p
- Performance** Unknown - Unknown
11/2/19, 16:22
↓ N/A, ↑ N/A, N/A

Dashboard | Test Results | Settings



3:24
3:34
3:34

Test Results

Tests	Networks	Data Usage
123	78	↓ 864.8 MB ↑ 141 MB

Filter Tests All Tests

NOVEMBER 2019

⚡ Performance	↓ 11.6 Mbps ↑ 2.44 Mbps 📺 480p
AS37649 - Tigo 11/9/19, 15:21	
⚡ Performance	↓ 4.65 Mbps ↑ 1.40 Mbps 📺 720p
AS0 - Unknown 11/9/19, 15:18	
⚡ Performance	↓ 5.80 Mbps ↑ 1.33 Mbps 📺 N/A
AS37649 - Tigo 11/9/19, 14:55	
⚡ Performance	↓ 7.83 Mbps ↑ 1.93 Mbps 📺 480p
AS37649 - Tigo 11/9/19, 14:50	

Some not uploaded
UPLOAD ALL

Test Results

Tests	Networks	Data Usage
126	79	↓ 874.9 MB ↑ 142.5 MB

Filter Tests All Tests

NOVEMBER 2019

⚡ Performance	↓ N/A ↑ N/A 📺 N/A
Unknown - Unknown 11/9/19, 15:32	
⚡ Performance	↓ N/A ↑ N/A 📺 N/A
Unknown - Unknown 11/9/19, 15:32	
⚡ Performance	↓ 3.32 Mbps ↑ 1.41 Mbps 📺 480p
AS37649 - Tigo 11/9/19, 15:29	
⚡ Performance	↓ 11.6 Mbps ↑ 2.44 Mbps 📺 480p
AS37649 - Tigo 11/9/19, 15:21	

Some not uploaded
UPLOAD ALL

Test Results

Tests	Networks	Data Usage
126	79	↓ 874.9 MB ↑ 142.5 MB

Filter Tests All Tests

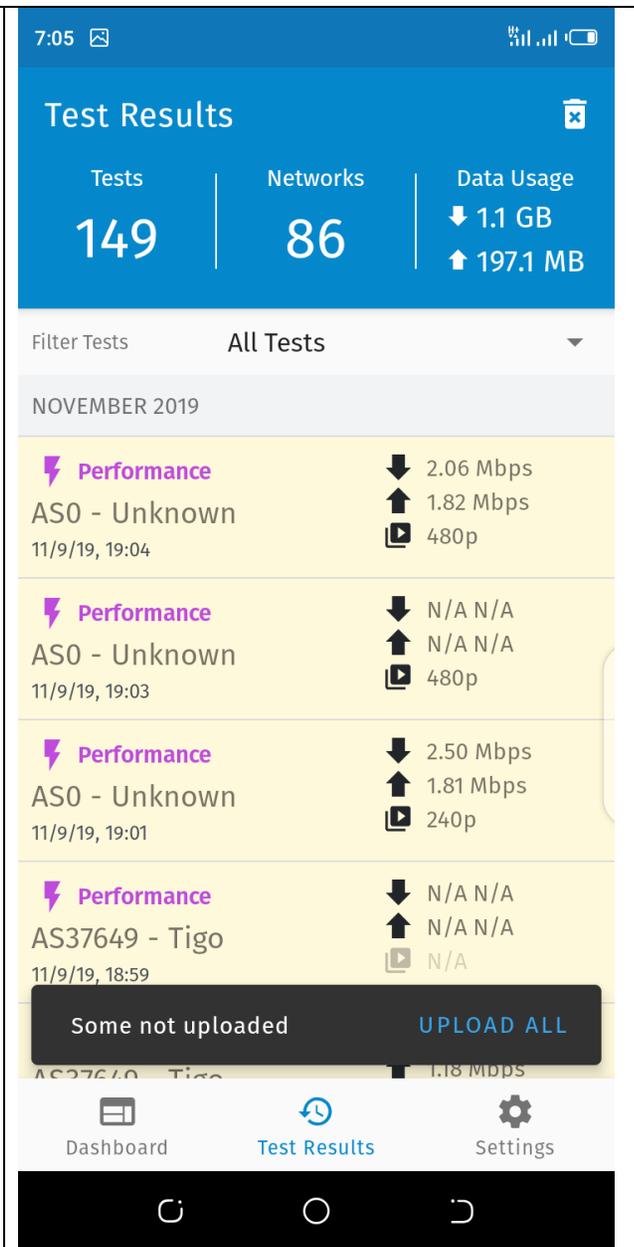
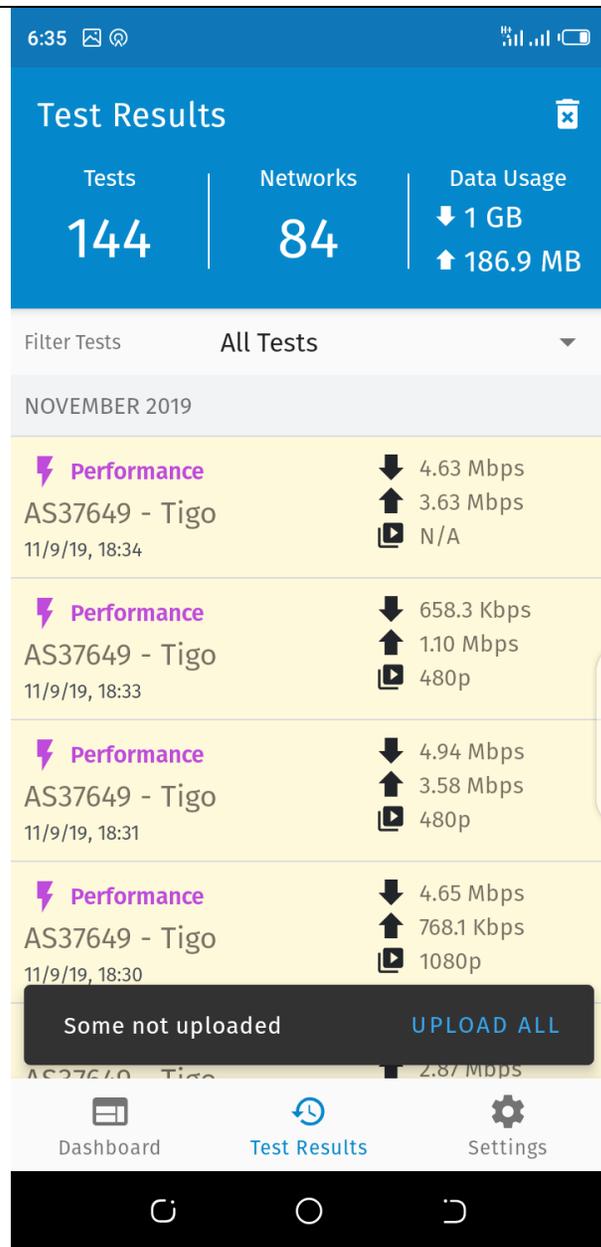
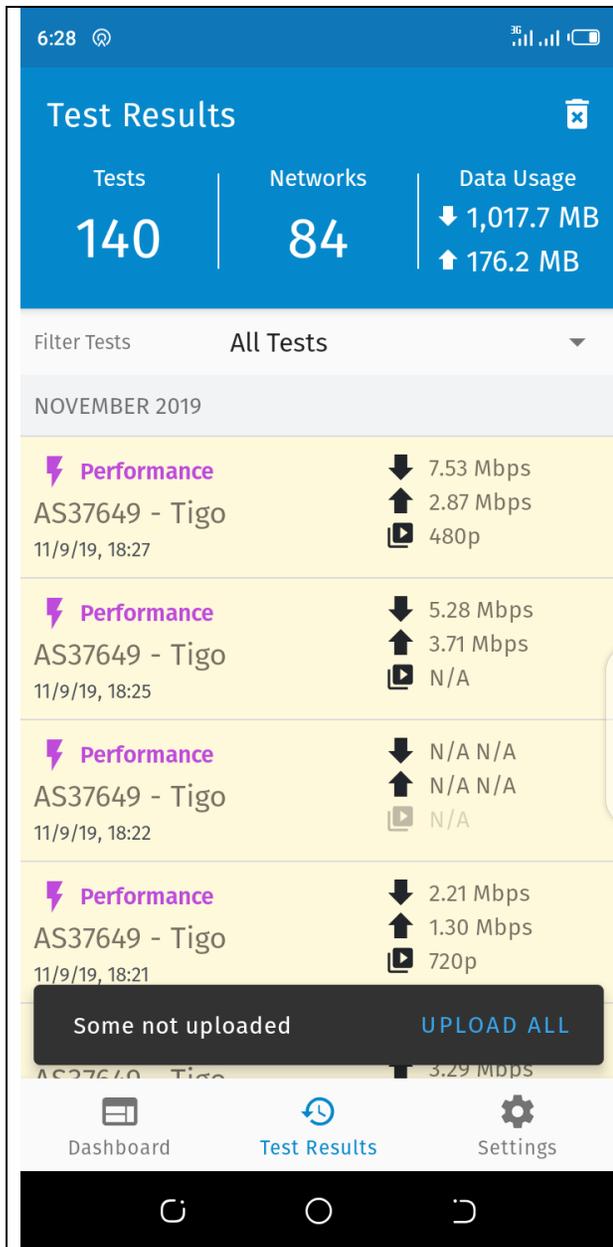
⚡ Performance	↓ 4.65 Mbps ↑ 1.40 Mbps 📺 720p
AS0 - Unknown 11/9/19, 15:18	
⚡ Performance	↓ 5.80 Mbps ↑ 1.33 Mbps 📺 N/A
AS37649 - Tigo 11/9/19, 14:55	
⚡ Performance	↓ 7.83 Mbps ↑ 1.93 Mbps 📺 480p
AS37649 - Tigo 11/9/19, 14:50	
⚡ Performance	↓ 3.44 Mbps ↑ 2.87 Mbps 📺 720p
AS37649 - Tigo 11/9/19, 14:47	

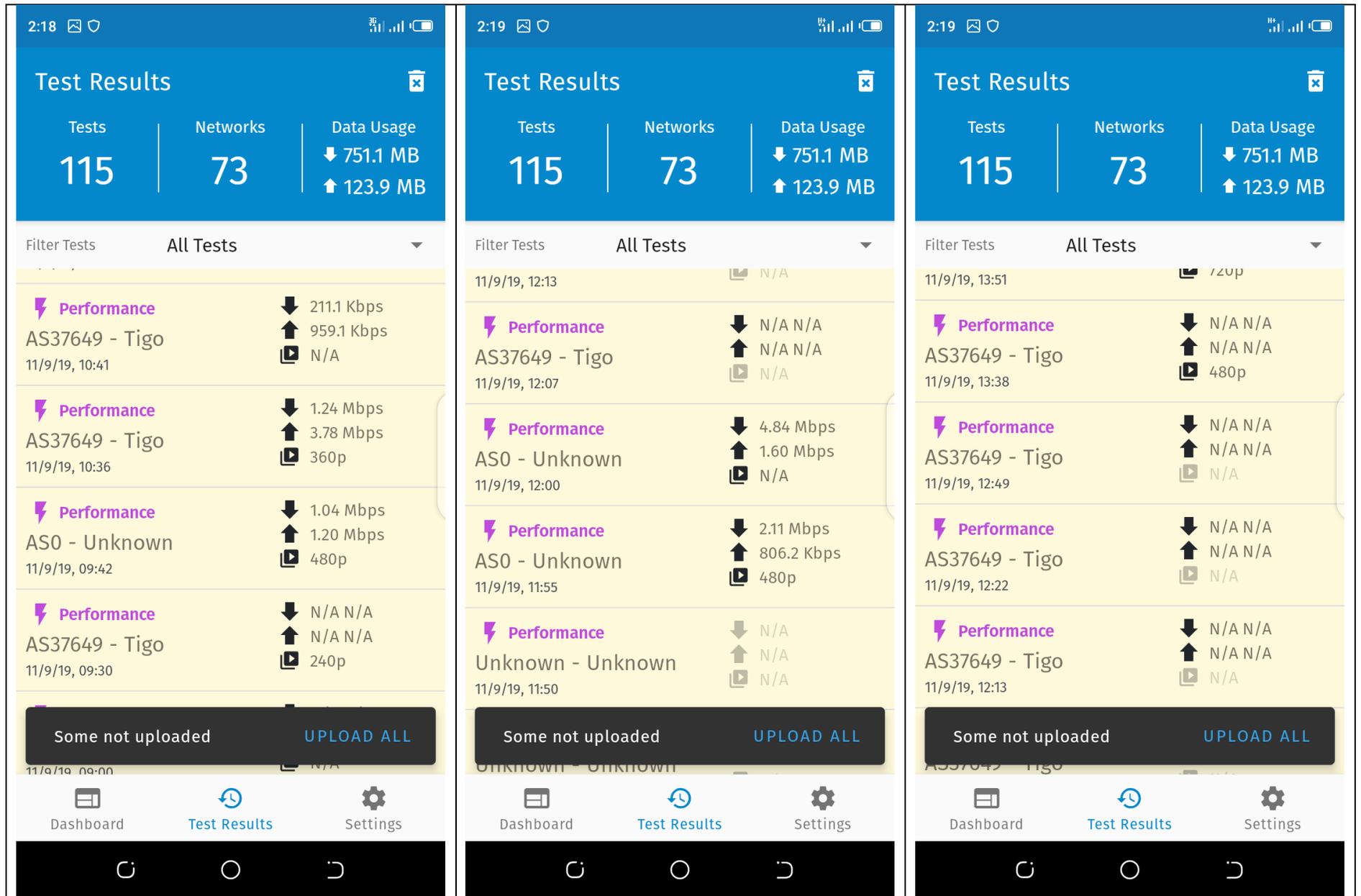
Some not uploaded
UPLOAD ALL

Dashboard

Test Results

Settings





Thies, Sindia, Nguekhokh

