

## Ranska ja langaton netti - mahdoton yhdistelmä?

15.4.2007 07:58 — Antti Kirves

Kaksi keväistä viikkoa ranskalaisella huvilalla. Langaton yhteys, leppoisia työhetkiä läppärillä aurinkoisessa puutarhassa lintujen laulua kuunnellen ja aamun café au lait -mukista siemailten. Tai sitten päivien puhelinjonottelua, näkymättömiä asentajia ja toimimattomia nettiyhteyksiä.

Orangen langaton adsl-modeemi, Livebox, on virtaviivainen, sopivasti hienostunut - aika *chic*. Tuollaisella bitti saa varmaan kyytiä.

Ihan toista kuin vanhat Minitel-päätteet. Minitel oli Ranskan ylpeys, josta piti tulla internetin haastaja, mutta joka jäi lähinnä hassunkuriseksi köyhän miehen teksti-tv:ksi.

Sitten yritetään yhteyttä.

Yksi modeemin viidestä merkkivalosta, internet-diodi, vilkkuu nopeaan tahtiin. Se tarkoittaa, että yhteyttä palveluntarjoajan verkkoon ei saada. Yllättävää, sillä sopimus on tehty palveluntarjoajan kanssa yli kuukautta aiemmin ja kaiken piti olla kunnossa.

Soitan France Télécomin asiakaspalvelunumeroon.

- Jos soitatte siitä ja siitä numerosta, painakaa *un*. Jos asianne koskee internetyhteyttä, joka ei vielä tähän mennessä ole toiminut - ahaa, jollakulla muullakin on ollut sama ongelma - painakaa *deux*.

Puheluun vastaa viiden minuutin odottelun jälkeen tehokkaalta kuulostava naisääni. Kerron ongelman ja saan tukun kysymyksiä.

Onko modeemin kanssa samassa pistorasiassa Minitel (kyllä, näitäkin vielä on), faksi tai puhelimen jatkojohto? Onko talossa käytössä useita puhelimia? Onko kaikissa puhelinpistokkeissa adsl-sovitin? Oletteko käyttäneet vain Liveboxin mukana tulleita liittimiä, kaapeleita ja sovittimia?

- Irrottakaa Livebox verkkovirrasta, *Monsieur*. Hetkinen, *Monsieur, ne quittez pas*, älkää sulkeko puhelinta. Irrottakaa

---

muut kaapelit. Painakaa sitä ja tätä, irrottakaa se ja tuo ja kytkekää lopuksi se ja se siihen ja siihen. Teen muutaman testin ja soitan teille takaisin hetken kuluttua, *Monsieur*, ääni ohjeistaa.

Puhelin soi kohta.

- Ongelma on meillä, *Monsieur*. Vika on meidän linjoissamme, keskuksessamme tai kaapeleissamme, ei teissä, *Monsieur*, nainen armahtaa viimein. Vika korjataan ja ongelma häviää 48 tunnin sisällä, *Monsieur*.

Varmastiko? Töihin pitäisi päästä.

- Kyllä kyllä, *Monsieur*, 48 tuntia. France Télécomin puolesta haluan kiittää teitä yhteydenotostanne ja toivottaa teille oikein mukavaa päivänjatkoa!

### **Asiantuntija osaa**

Kaksi päivää on kulunut soitosta France Télécomiin. Ongelma ei ole korjaantunut. Olen käynnistänyt laitteen uudelleen noin tuhat kertaa ja tarkistanut kytkennät vähintään miljoonasti. Ei auta. Internet-diodi vilkuttaa sinnikkäästi Liveboxin päällä.

Uusi soitto France Télécomin asiakaspalveluun. Ahaa, Livebox ei löydä verkkoa. Vai niin, että vaikuttaa siltä, että Livebox ei ole synkronisoitunut adsl-verkkoon. Jaaha, että ongelmasta on ilmoitettu jo kaksi päivää sitten, ja että silloin luvattiin korjata se kahdessa päivässä.

Ei, ei ole Miniteliä, ei faksia eikä jatkojohtoja puhelinpistokkeessa. Kyllä, käytin vain pakkauksen mukana tulleita pistokkeita, kaapeleita ja sovittimia.

Irrotellaan luuri korvalla piuhoja ja kytketään niitä taas ohjeiden mukaan kiinni. Lopulta asiakaspalvelija myöntää, jälleen, että testit on suoritettu ja että vika on "heidän päässään".

- Teemme nyt näin, *Monsieur*. Lähetän sinne paikan päälle asentajan. Huomisaamuna kello kymmenen asentaja tulee hoitamaan ongelmanne kuntoon. Sen jälkeen, *Monsieur*, yhteys toimii, asiakaspalvelija julistaa juhlallisesti.

Kysyn, voiko asiakaspalvelija taata, että yhteys todella toimii. Kallista työaikaani on sentään palanut jo neljä päivää FT:n verkko-ongelmien takia.

- Jo vain, *Monsieur!* Se asentaja-*Monsieur*, joka sinne paikan päälle huomisaamuna tulee, on juuri tällaisiin asioihin erikoistunut France Télécomin eksperttitekniikko. Hänen

---

tietotaidolla ja sofistikoituneilla laitteillaan ongelmanne ovat hetkessä pois pyyhkäistyt! Huomiseen iltapäivään mennessä internet-yhteytenne toimii kuin unelma!

Jaa. Niin kai sitten.

- France Télécomin puolesta haluan kiittää teitä yhteydenotostanne ja toivottaa teille oikein mukavaa päivänjatkoa!

Ei pahoittelua, ei selityksiä. Huomisen *Monsieurin* on parempi hoitaa asia.

### **Hiljaista linjalla**

Viides päivä koittaa aurinkoisena. Jokohan se ekspertti-*Monsieurin* Peugeot pian kaartaa huvilan ajoluiskalle? Ennusmerkit ovat hyvät; eihän näin kauniina päivänä mikään voi mennä pieleen. Eihän?

Ei kaarra kukaan pihaan kymmeneltä. Ei näy *Monsieuria* eikä sofistikoituneita laitteita koko päivänä. Naapurin kissa käy, ja siitä onkin ihan yhtä paljon apua kuin FT:n näkymättömästä osajasta.

Suivaantunut soitto FT:lle. Missäs se luvattu ihmeasiantuntija viipyy? Kai ongelmaa tutkitaan?

- *Oui, Monsieur*, kyllä asiaa hoidetaan parhaillaan, mutta ongelmaa yritetäänkin nyt ratkaista keskuksesta käsin. *Monsieur* on nyt vain kärsivällinen. Eiköhän se yhteys toimi vielä tämän päivän aikana.

Ai eiköhän? Kuulkaapas nyt neiti, minä olen joutunut lykkäämään töitani teidän yhtiönne ongelmien takia ja soittamaan kalliille palvelulinjoillenne ja odottelemaan asentajaa joka ei koskaan saavu ja kuuntelemaan katteettomia lupauksianne vian korjaamisesta, ettekä te edes vaikuta olevan pahoillanne.

Hiljaisuus.

Haloo? Onko neiti vielä siellä?

- Kärsivällisyyttä, *Monsieur*. Eiköhän se yhteys toimi vielä tämän päivän aikana. France Télécomin puolesta haluan kiittää teitä yhteydenotostanne ja toivottaa teille oikein mukavaa päivänjatkoa!

### **Lisää palvelunumeroita**

Seuraavana päivänä soitan taas.

---

- Niin, *Monsieur*, näen kyllä koneelta, että teidän numeroonne on tilattu korjaus. Asentaja vain ei ole korjannut vikaa tai sitten hän ei ole merkinnyt sitä korjatuksi teleoperaattorin järjestelmään. Koska vikaa ei ole merkitty korjatuksi, uutta vikailmoitustakaan ei voida tehdä.

Ai. Mitäs sitten tehdään?

- En voi auttaa, *Monsieur*. Soittakaa tekniseen tukeen.

Miksi tässä nyt tyytymätöntä asiakasta pompotellaan? Ettekö te voi hoitaa asioita kuntoon itse tai soittaa sinne tekniseen tukeen?

- *Non, Monsieur*. Meillä on tässä suhteessa tiukka politiikka. Me emme saa soittaa tekniseen tukeen, teidän pitää itse soittaa sinne.

Niin, kolmen päivän kuluttua, koska pääsiäisenä ranskalaiset asentajat eivät kaapeleita sorkki. Onneksi vika ei ole puhelinyhteydessä; siinä tapauksessa oltaisiin kaiketi puhumatta ja soittelematta esimerkiksi palokunnalle jos tulipalo sattuisi.

Entä kuka korvaa menetetyn työajan? Kai te nyt sentään korvaatte mahdolliset liittymämaksut, kun ei yhteys ole koskaan toiminut?

- *Monsieur*, teidän täytyy soittaa kolmanteen asiakaspalvelunumeroon.

Kuinkas muuten.

### **Pettymys, yllätys - ja pettymys**

Vihdoin pääsiäispyhät ovat ohi. Puhelinyhtiöstä ja operaattorista ei tietenkään ole kuulunut mitään. Jonotan viisitoista minuuttia tekniseen tukeen, jonka automaatti kertoo jo odotusaikana, että tähän numeroon on tilattu korjaustoimenpide. On joo, mutta eipä ole toteutettu.

Kun jonotan tekniseen tukeen, toimeksiantaja jättää viestin vastaajaan. "Toivottavasti Ranskassa on hauskaa. Juttuja olisi kaivattu", sanoo. No ei ole hauskaa ollut.

Vihdoin teknisessä tuessa vastataan. Adsl-ongelma ei kuulemma kuulukaan heille, vaikka niin nimenomaan sanottiin muutamaa päivää aiemmin. Käskevät soittamaan takaisin siihen ensimmäiseen palvelunumeroon. Olipa yllätys.

Sitten tulee varsinainen jymy-yllätys. Parin tunnin kuluttua soittaa itse *Monsieur* asentaja! Sanoo olevansa tulossa. Toivonkipinä. Odotellaan.

---

Erikois-*Monsieur* saapuu. Ikää sofistikoituneella asiantuntija-asentajalla ei vielä ihan kauhean paljon ole; autolla tuli, joten kaiketi yli 18 kuitenkin. On pyhinä oltu bilettämässä, kun kämmenselässä kuultaa vielä diskon sisäänpääsyleima.

Talon kellarista löytyy hetken etsinnän jälkeen pienenpieni muovinen laatikko, jonka bile-*Monsieur* repii auki. Hän yhdistää sofistikoituneet hauenleuat seinästä irrottamiinsa johdonpätkiin ja kokeilee 80-luvun Citymaniä muistuttavalla megaluurillaan, toimiiko linja. Toimii.

- Valitan, *Monsieur*, sanoo bileasentaja.

<span style="font-size: 12pt; font-family: 'Times New Roman'>Voi sentään. Tuo ei lupaa hyvää.

- Linja on kunnossa, *Monsieur*, joten ongelma näyttääkin nyt olevan Liveboxissa. Teidän pitää käydä tarkistuttamassa se kaupungissa. Minun käyntini ei maksa teille mitään.

Ai kun kiva.

### **Ystävällistä palvelua, vaihteeksi**

Matkaa modeeminvaihtoon tulee edestakaisin lähemmäs satakunta kilometriä.

- Aijai, sanoo joulupukin näköinen herrasmiesmyyjä-*Monsieur* France Télécomin liikkeessä.

Iloinen ikämies ei ilmiselvästi tiedä "internetistä ja aateekoosta" tuon taivaallista, mutta palveluasenne hänellä on kohdallaan.

- Että ei yhteys toimi? Aijai. Ei hyvä, *Monsieur*. Ei sellainen käy. Ja teillä kun on vielä oikein Livebox *Pro*. Aijai. En minä tätä vanhaa suotta testaa. Minä vaihdan modeeminne heti uuteen.

Sehän meni jouhevasti. Ei vaihtopapereita tai muita menoa hidastavia toimenpiteitä. Sen verran setä käy vanhan modeemin laatikkoa läpi, että kaivaa sieltä Livebox-paketin mukana tulleen usb-porttiin kiinnitettävän wlan-lähettimen. Samanlaisia komeilee oranssin värisissä Livebox-julisteissa liikkeen seinillä.

Hän kääntelee sitä hämmentyneenä kädessään.

- En tiedä, mikä tämä on, *Monsieur*. Ottakaa te se, miekkonen sanoo ja tyrkyttää France Télécomin wlan-lähetintä minulle.

Pian asentelen vaihdettua Liveboxia. Tämä on uusi versio;

---

kyljessä hohtelee välkkyvä valo, France Télécomin logo, joka välillä kirkastuu ja välillä himmenee tyylikkäästi. Näin makea laite varmaan toimii moitteetta.

Varmaan niin, mutta yhteys ei. Adsl-yhteyden puutetta ilkkuva internet-valo alkaa vilkuttaa välittömästi, ihan niin kuin vanhallakin modeemilla. Kun häpeillen FT:n logovalo tuntuu himmenevän; mitä tässä loistamaan, kun ei yhteyskään toimi, laite varmaan ajattelee nolona.

Vielä yksi soitto asiakaspalveluun. Terve taas. Eipä toimi mikään vieläkään.

- Asentaja tulee aamupäivällä, *Monsieur*.

Ai jaa, taasko? Ei ole tarkalleen ottaen ihan aina tullut, vaikka luvattu on, ja silloin kun on tullut, mitään ei ole tapahtunut.

- *Monsieur*, älkää yhtään olko huolissanne. Ongelma ratkeaa varmasti.

Uusi *Monsieur* asentaja saapuu ajallaan. Hän avaa talon puhelinpistokkeita raivokkaasti ruuvaillen. Hetken kuluttua hän näyttää voitonriemuisena pientä komponenttia, jonka on kaivanut toisesta pistokkeesta.

Ongelma on ollut pienessä lähettimessä, jota France Télécom aikoinaan käytti puhelinliittymien etätestaukseen.

Valo ei enää vilku Liveboxin päällä.

- *Tadam!* asentaja päräyttää tyytyväisenä.

Yhteys toimii moitteettomasti seuraavat viisitoista minuuttia, sen jälkeen silloin tällöin.

## Epilogi

Langattoman yhteyden asentamisruljanssiin paloi päivätolkulla työaikaa, erinäisiä euroja ja ennen kaikkea hermoja. Ranskalais huvilan nettiyhteys ei toimi luotettavasti vielä tänäkään päivänä.

Missään sivistyksen ulkopuolella huvila ei ole, matkaa Pariisiin on alle sata kilometriä. Silti France Télécom ja Orange eivät saaneet verkkoa ja yhteyttä toimimaan.

Loppumatka päätettiin viettää Pariisissa. Hotelliksi valikoitui paikka, joka mainosti langatonta nettiyhteyttä kaikissa huoneissaan. Saisipahan ainakin tehdyksi työt, vaikka sitten hotellihuoneesta käsin. Ikkunasta näkyi Sacré Coeur.

---

Kaiken kaikkiaan vähän ikävä maku jäi ranskalaisesta langattomuudesta - varsinkin, kun langattomista langattomimman hotellimme langaton yhteys ei sekään toiminut. Ei auttanut vastaanottovirkailijan irroitella ja kytkeä piuhoja tiskin alla.

- Taidatte olla kirottuja, uumoili hotellin vastaanottovirkailija ymmällään.

Jotta juttuun saataisiin tietoturvanäkökulmaa, voin todeta, että yksi seikka koko farssissa on miedosti positiivinen. Ainoa naapurin wlan-verkko, jonka löysin huvilan lähetyviltä (ja mahdollisesti kylän ainoa toimiva langaton verkko), oli wpa-suojattu heikomman wep-suojauksen sijaan.

Ehkä ne, jotka Ranskassa langatta nettiin pääsevät, surfaavat sitten turvallisesti. Turvallistahan sekin toisaalta on, että ei saa lainkaan yhteyttä verkkoon. Ei ole tietomurroista kiusaa kun ei ole mitä murtaa.

<http://www.digitoday.fi/mielipide/2007/04/15/ranska-ja-langaton-netti---mahdoton-yhdistelma/20079062/66>