



Bugs du 1er janvier: début d'année difficile pour les technologies

Bug informatique sur l'envoi de textos entre opérateurs ou dysfonctionnement de produits high-tech les plus perfectionnés comme l'iPhone, l'année commence difficilement pour les technologies de communication.

« Un petit SMS de vœux qui se transforme en MMS et qui est reçu plusieurs fois par mes contacts = 270 euros hors forfait, et j'ai bien peur que ce ne soit pas fini ! », s'énervait un client d'Orange dès le 1er janvier dans un forum d'assistance sur Internet.

Alors que plus de 930 millions de SMS ont été envoyés par les opérateurs SFR, Orange et Bouygues Télécom dans la nuit du réveillon et au cours du 1er janvier pour fêter la nouvelle année, un bug informatique a en effet perturbé l'envoi des textos.

France Télécom-Orange, invoque « le non-fonctionnement du réseau d'un opérateur » tiers, tout en assurant que cela ne donnera pas lieu à une surfacturation de ses propres clients.

Même s'il a fait l'objet d'une alerte dans les forums d'assistance, cela reste un « problème restreint », qui touche au maximum « quelques centaines de clients » mais comme le problème existe « on est en train de le traiter », indique l'opérateur.

Contacté par l'AFP, Bouygues Télécom, dont le nom circule comme étant l'opérateur ayant rencontré des difficultés, rejette l'accusation et assure que tous ces envois « viennent de chez Orange », et quelle qu'en soit la cause, chez Bouygues « on fait en sorte que ce qu'on nous envoie soit acheminé le mieux possible ».

« Nos clients n'ont pas déclaré de problèmes particuliers », ajoute-t-on.

SFR, pour sa part, affirme n'avoir pas eu de bug et être plutôt satisfait du déroulement de cette nuit très dense pour laquelle l'opérateur avait mobilisé 70 personnes supplémentaires.

Pour le président de l'Association Française des Utilisateurs des Télécommunications (AFUTT), Jacques Pomonti, « c'est plutôt l'engorgement des réseaux qui est à blâmer » et si le problème concerne le réseau il touche « un peu tous les opérateurs », estime-t-il.

Selon lui, « ça fait des mois qu'on explique que le réseau est sous-dimensionné par rapport à l'explosion de la demande et aux progrès de la technologie ».

« Chaque année il y a un problème, mais ce qui nous inquiète c'est que cette fois ce n'est pas seulement un engorgement, mais ça a détraqué la machine dans la mesure où on a vu une sorte de bégaiement qui a provoqué la multiplication à +x+ exemplaires du même message », explique M. Pomonti.

L'AFUTT demande d'ailleurs à tous les utilisateurs touchés d'indiquer formellement au service consommateurs de leur opérateur ce qui leur arrive, et combien cela représente pour qu'on leur adresse une facture corrigée du même montant.

Un conseil également donné par l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) qui souligne l'importance de la vigilance des consommateurs.

Autre désagrément, celui-là réservé aux possesseurs d'iPhones et iPods d'Apple, le changement d'année a provoqué un problème avec les alarmes occasionnelles (et non celles qui se répètent régulièrement) de ces appareils.

Le problème était en cours de règlement lundi dans la journée, même si certains n'ont pas pu éviter la panne de réveil au petit matin.

C'est la deuxième fois, en quelques mois, que les iPhones sont touchés par un problème d'alarme. Lors du changement d'heure à l'automne, des Australiens puis des Britanniques avaient reproché à Apple que leur alarme ne se soit pas mise à l'heure d'hiver.