

Bouygues Telecom : panne terminée, clients dédommagés

Retour à la normale sur le réseau de Bouygues Telecom. La panne qui a touché pendant plusieurs heures 200.000 abonnés ce jeudi a été réparée. L'incident a débuté en toute fin de matinée pour se terminer à 16H. Pendant ce laps de temps, il était impossible de recevoir ou de passer des appels depuis et vers certaines zones du nord-est de la région Ile-de-France.

Le troisième opérateur mobile français n'a toujours pas donné d'explications précises quant à cet incident. BouyguesTel évoque un « *problème technique identifié* » sans en dire plus.

Interrogée sur les éventuels dédommagements qu'elle pourrait consentir, la filiale du géant du bâtiment explique qu'elle remboursera les clients lésés sur demande, à hauteur d'une journée en fonction du montant de leur forfait.

Rappelons qu'en novembre 2004, Bouygues Telecom avait du faire face à un incident majeur. Pendant plus de 24 heures, il était impossible de passer ou de recevoir des appels sur le réseau du troisième opérateur français. Facture de l'incident : 20 millions d'euros.

Mais tous les opérateurs ont connu leurs lots de pannes. En décembre dernier, les clients d'Orange ont été privés de connexion 3G pendant près de 24 heures. En octobre 2008, 15% des clients de SFR se sont retrouvés dans le noir plusieurs heures. En cause : une panne informatique au sein des équipements HLR (Home Location Resources) de la filiale de Vivendi.

En juillet 2006, les habitants de la ville de Saint Quentin (dans l'Aisne) et des communes alentours, abonnés à SFR, ont été privés de mobile pendant 3 jours. Selon les premiers éléments réunis par l'opérateur, la panne était due à la rupture, dans la ville, d'un lien France Télécom suite à des travaux de maintenance.

En septembre 2005, c'est la fonction *roaming* du réseau SFR qui faisait des siennes. Il était impossible pendant plusieurs heures pour un abonné SFR de passer des appels depuis l'étranger, quel que soit le pays où il se trouve. A l'inverse, il était impossible de joindre un abonné SFR à l'étranger depuis la France.