

Panne : 50.000 abonnés ADSL Orange dans le noir...

Ce 18 décembre, en milieu de matinée, de nombreuses entreprises et quelques particuliers abonnés haut débit d'Orange (France Télécom) ont eu la désagréable surprise de constater que leur connexion était interrompue. Selon nos informations, la panne a duré de 9h30 à 11h30, la situation est revenue à la normale, ensuite.

Selon le service de presse de l'opérateur, interrogé par nos confrères de Vnunet.fr et nous-mêmes, cette panne « nationale a touché 50.000 clients, surtout des professionnels, dotés d'adresses IP fixes ». Il faut savoir que l'opérateur compte 150.000 clients IP fixe en France. Donc un tiers de ces abonnés aurait été impacté.

Pour autant, Orange reste prudent sur ces chiffres et observe n'avoir reçu que « peu d'appels » à son service clients... Pourtant, ce service était bel et bien encombré ce matin.

Toujours selon le service de presse, l'incident serait dû à l'installation d'un correctif logiciel sur des cartes réseau du « RBCI », le coeur de réseau Internet de l'opérateur. Visiblement, le patch n'a pas eu l'effet escompté ou a pu provoquer des anomalies, et les techniciens d'Orange ont dû faire machine arrière après quelques temps de tentative d'exécution. L'opérateur n'a pas souhaité donner le nom du fabricant du système incriminé...

L'incident est en cours d'investigation. L'opérateur précise que la réparation sera à nouveau effectuée cette nuit. Espérons que cette fois, elle ne provoque pas de méga coupure. Si tel est le cas, Orange devra faire un geste. « Pour l'instant, nous nous focalisons sur les causes du problème », se contente-t-on de répondre chez Orange.

Il y a un peu plus d'un an, une panne similaire avait touché les abonnés d'Orange pendant 3 heures. Cette fois, il s'agissait d'un problème de serveur DNS.