

SMS du nouvel an : Orange reconnaît le bug

Tout devrait rentrer dans l'ordre pour les clients d'Orange. Ce matin, nous relations [les mésaventures](#) de plusieurs d'entre eux qui avaient involontairement renvoyé de multiples fois leurs SMS à l'occasion du passage à l'an 2011. Multiplication entraînant des **dépassements de forfait** atteignant parfois les **500 euros de frais d'envois** (d'autant que certains SMS avaient tendance à se transformer en MMS facturés 30 centimes).

Orange a reconnu qu'il s'agissait bien d'un bug, rapporte [Le Parisien](#) et, en conséquence, ne facturera pas les envois en surnombre. « *Quelqu'ait été le nombre de SMS envoyé ou renvoyés, nous facturerons une seule fois nos clients pour un seul envoi* », précise au quotidien parisien **Fabrice André**, directeur de la relation client de l'opérateur. Selon lui, seuls **quelques centaines de clients** ont été victimes du bug.

Reste à connaître l'origine de l'incident. Orange bote en touche renvoyant la balle à un opérateur tiers qui, sans le nommé, aurait essuyé des problèmes techniques durant la nuit, entraînant une rétention des messages courts puis leur envoi massif et répété. Si **les regards se sont tournés vers Bouygues Telecom**, celui-ci rejette toute responsabilité pointant notamment le fait de n'avoir reçu aucune plainte particulière de ses clients.

A noter qu'Orange semble entre temps avoir mis à jour le nombre de SMS échangés sur son réseau puisque [Le Parisien](#) rapporte quelques **930 millions de messages envoyés** entre le 31 décembre et le 1er janvier. Un volume considérablement plus élevés que les 768 millions relevés précédemment.