

# FAQ concernant les coupures de courant prévues pour l'hiver 2014-2015

---

## Quel est le rôle de l'IBPT dans le cadre des coupures de courant?

L'IBPT est le régulateur des secteurs des postes et des télécommunications. Dans ce cadre, il doit veiller à la sécurité et à la continuité de l'infrastructure des communications électroniques. Dans le contexte des coupures de courant prévues, cela comprend entre autres:

- la sensibilisation et l'information des opérateurs de télécommunications;
- l'évaluation de l'impact;
- la coordination entre le secteur des télécoms et le Centre de Crise.

## Sans électricité, pas de (télé)communications?

À l'heure actuelle, environ 25 grands opérateurs proposant divers services de télécommunications sont actifs en Belgique. Leurs réseaux sont tous interconnectés de sorte qu'ils dépendent les uns des autres. Pour pouvoir fonctionner, ils sont largement dépendants de la disponibilité du courant. C'est également le cas des équipements terminaux installés dans votre entreprise, comme les routeurs, les modems, les set-top box, qui ne fonctionnent que quand il y a du courant.

Les opérateurs ont intégré dans leurs réseaux des dispositifs pour faire face aux coupures de courant. Attention: il n'est pas non plus à exclure que des coupures de courant à un endroit déterminé aient un impact négatif sur la disponibilité des télécommunications à un tout autre endroit, du fait des interconnexions et des dépendances.

Il est toutefois essentiel que vos équipements terminaux (PBX, routeurs, modem...) disposent d'une alimentation électrique de secours.

## Mes lignes téléphoniques fixes fonctionneront-elles encore?

En général, les conséquences pour les entreprises et les consommateurs sont identiques. Voir [FAQ consommateurs](#).

D'éventuelles différences dépendent des dispositifs d'urgence prévus par votre opérateur, de vos propres dispositifs d'urgence et du type de raccordement.

Les opérateurs mettent à ce propos des informations à disposition via leur site Internet. Consultez d'abord ces informations et prenez ensuite contact avec votre opérateur, si cela s'avère encore nécessaire. Attention: pour les câblo-opérateurs, il se peut que votre téléphone fixe ne fonctionne plus même si vous avez du courant dans votre entreprise (du fait que des composantes essentielles se trouvent dans des rues voisines qui sont quant à elles touchées par une coupure de courant).

## Ma connexion Internet fixe fonctionnera-t-elle encore?

En général, les conséquences pour les entreprises et les consommateurs sont identiques. Voir [FAQ consommateurs](#).

D'éventuelles différences dépendent des dispositifs d'urgence prévus par votre opérateur, de vos propres dispositifs d'urgence et du type de raccordement.

Les opérateurs mettent à ce propos des informations à disposition via leur site Internet. Consultez d'abord ces informations et prenez ensuite contact avec votre opérateur, si cela s'avère encore nécessaire.

### **Mon téléphone mobile fonctionnera-t-il encore?**

Votre GSM continuera à fonctionner pendant encore 1 à 3 heures (veillez à ce que votre GSM soit chargé) pour la téléphonie, les SMS et la 2G, même si vous vous trouvez dans la zone de couverture d'une antenne qui est déconnectée du réseau électrique. La différence de durée possible (1 à 3 heures) s'explique par le fait que les opérateurs mobiles n'ont pas tous prévu la même autonomie; le nombre d'appels a également une influence sur l'autonomie de l'antenne.

Notez bien qu'il est possible que vous ne soyez pas déconnecté du réseau électrique et que vous ne puissiez tout de même plus effectuer d'appels mobiles après 1 à 3 heures du fait que l'antenne GSM se trouve dans une zone qui est bien déconnectée. L'inverse est également possible: il se peut que vous puissiez continuer à effectuer des appels mobiles sans problèmes même si votre entreprise est touchée par une coupure de courant.

Après le retour du courant, des interventions manuelles peuvent être nécessaires pour certaines stations de base ayant subi une coupure de courant, de sorte que vous ne puissiez pas directement à nouveau effectuer des appels mobiles.

### **Ma connexion Internet mobile (3G/4G) fonctionnera-t-elle encore?**

Dans les territoires desservis par les stations de base pour l'Internet mobile, ce service sera, en fonction des dispositifs de l'opérateur, disponible entre 15 minutes et 1 heure.

Certains opérateurs choisissent de mettre la batterie de réserve à disposition de la téléphonie et des appels d'urgence en priorité. C'est pourquoi la 3G/4G sera coupée plus rapidement.

Après le retour du courant, des interventions manuelles peuvent être nécessaires pour certaines stations de base ayant subi une coupure de courant, de sorte que vous ne puissiez pas directement à nouveau utiliser Internet.

### **Puis-je encore joindre les services d'urgence via GSM ?**

Si vous vous trouvez dans une zone de couverture d'une station de base déconnectée pour les communications mobiles, vous ne pourrez plus joindre les services d'urgence via GSM après 1 à 3 heures.

Notez qu'il peut y avoir à proximité de chez vous des antennes d'autres opérateurs qui fonctionnent encore. Si vous recevez suffisamment de signal, vous pouvez appeler les numéros d'urgence 112 ou 100 (pour un secours médical ou pompier urgent) et le numéro 101 (pour une aide policière urgente).

Le fait est toutefois que même lorsque les réseaux sont saturés (tant que l'antenne fonctionne), les appels vers les services d'urgence (uniquement via le 112) sont toujours prioritaires par rapport à d'autres appels.

N'appellez les numéros d'urgence 112, 100 et 101 que si vous avez besoin d'une aide urgente. Si vous appelez les numéros d'urgence sans raison valable, les centrales d'urgence ne peuvent pas prendre les appels des personnes qui sont vraiment en détresse.

### **Puis-je encore joindre les services d'urgence via mon téléphone fixe ?**

Tant que votre téléphone fixe fonctionne (cf. [question relative à la téléphonie fixe](#)), vous pouvez continuer à appeler les services d'urgence.

### **Et en qui concerne l'hébergement, la colocalisation et les datarooms ?**

Pour certains services, des dispositifs existent pour faire face à des coupures de courant de longue durée; le client peut parfois choisir cela activement dans son contrat.

Les opérateurs mettent à ce propos des informations à disposition via leur site Internet. Consultez d'abord ces informations et prenez ensuite contact avec votre opérateur, si cela s'avère encore nécessaire.

### **Qu'en est-il du système du nom de domaine .be ?**

Cette infrastructure, vitale pour le fonctionnement d'Internet, intègre suffisamment de redondance pour continuer à fonctionner pendant de longues périodes.

### **Que faire si j'ai d'autres questions concernant ma situation spécifique lors d'une coupure de courant ?**

Les opérateurs mettent des informations à disposition sur leur site Internet concernant les conséquences des coupures de courant sur les services télécoms.

Consultez de préférence d'abord ces informations et prenez ensuite contact, si cela s'avère encore nécessaire, avec votre fournisseur de services télécoms.

### **Que vaut-il mieux que je fasse avec les modems câble, les routeurs, le xDSL et les set-top box pendant une coupure de courant ?**

L'expérience montre que les équipements terminaux peuvent être endommagés lorsqu'ils sont déconnectés/reconnectés subitement au réseau électrique. C'est pourquoi il est conseillé, lorsqu'une coupure de courant est annoncée, d'éteindre les appareils, via le bouton d'alimentation, et d'ensuite débrancher la/les prise(s).

Lorsque le courant est revenu: ne rallumez pas directement les appareils mais attendez un petit moment.

### **Que faire lorsque le courant est revenu ?**

Après le retour du courant, des interventions manuelles des opérateurs peuvent être nécessaires, ce qui fait que la navigation sur Internet ou les appels ne seront pas possibles directement. Tous les équipements terminaux doivent également se reconnecter au réseau, ce qui prendra du temps.

Il est conseillé d'attendre un peu avant de connecter votre équipement terminal pour communiquer.

Les opérateurs fournissent les efforts nécessaires pour rétablir le service. N'appellez pas directement le service clientèle.

## **Avez-vous le droit de demander une indemnisation de votre fournisseur télécoms s'il vous est impossible de communiquer ?**

La loi ne prévoit pas quelle est la responsabilité des opérateurs dans le cas de dégâts éventuels lors d'une coupure de courant. C'est pourquoi il est utile que chaque client examine son contrat et/ou les conditions générales. Il y est indiqué les cas dans lesquels l'opérateur est responsable d'une interruption du service et prévoit une compensation. Les opérateurs déclinent généralement toute responsabilité dans ces conditions générales lorsque l'interruption du service est une conséquence de circonstances causées par des tiers, comme par exemple dans le cas d'une coupure de courant.

Les opérateurs fournissent les efforts nécessaires afin de limiter les conséquences pour les clients et de rétablir aussi vite que possible le service après la coupure de courant.