

## FAQ concernant les coupures de courant prévues pour l'hiver 2018-2019

### **1. 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 risques de délestage électrique, 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.*

### **2. 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 de l'électricité. Bien que n'étant pas responsables des interruptions dans la distribution de l'électricité, les opérateurs ont intégré dans leurs réseaux des dispositifs techniques pour y faire face et pour en limiter les impacts. Aussi bien pour l'offre de service aux consommateurs, qu'aux entreprises.*

### **3. Conseils**

*En vue d'une utilisation efficace des moyens disponibles (les batteries de votre GSM, les batteries de réserve des antennes impactées, etc.), nous vous demandons de limiter au maximum les communications non urgentes durant les coupures de courant.*

### **4. Mes lignes téléphoniques fixes fonctionneront-elles encore ?**

Dans le cas où vous disposez d'une ligne téléphonique classique dont l'appareil téléphonique fonctionne sans alimentation électrique dédiée, il est alors possible de continuer à téléphoner pendant une durée d'environ 4h, à compter du début du délestage.

Dans la majorité des cas, le fonctionnement de votre ligne est directement lié à la fourniture d'électricité, que ce soit pour votre modem comme pour les équipements de ligne de votre opérateur. En l'absence d'électricité, il ne vous sera plus possible d'utiliser votre téléphonie fixe ou d'autres services de communication fixes.

Si vous disposez d'applications spécifiques liées à votre ligne de téléphonie fixe (alarme), nous vous conseillons de prendre les mesures de sécurité nécessaires.

### **5. Les services Internet fixes, la TV analogique et numérique fonctionneront-ils encore ?**

Ces services sont directement dépendants de la fourniture d'électricité et resteront indisponibles durant toute la durée du délestage. Il existe certaines exceptions pour le client professionnel.

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

En cas d'interruption prolongée de l'approvisionnement électrique, il est très probable que le fonctionnement de la partie du réseau mobile de votre opérateur qui est située dans la zone impactée sera perturbé.

Dans la zone délestée, votre GSM continuera à fonctionner pendant 1 à 2 heures (veillez à ce que votre GSM soit chargé) pour la téléphonie et les SMS. La différence de durée possible (1 à 2 heures) s'explique par la charge du réseau et par le type d'équipements installés ; le nombre d'appels a également une influence sur l'autonomie de l'antenne.

Malgré tous les efforts déployés pour garantir l'accès aux réseaux, il se pourrait que l'accès au réseau GSM soit impossible après 1 à 2h, et ce malgré le fait que vous ne soyez pas déconnecté du réseau électrique. Cela peut être dû au 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.

De manière générale, en cas de délestage, nous vous conseillons de limiter l'utilisation de votre téléphone mobile aux seules communications indispensables, afin de ne pas solliciter inutilement les batteries de secours de votre opérateur.

En outre, certains opérateurs peuvent être amenés à couper le trafic de données mobile (3G et 4G) et ce afin de donner la priorité aux appels téléphoniques mobiles classiques et donc aux appels de secours.

Après le retour du courant, des interventions manuelles peuvent être nécessaires pour certaines antennes GSM ayant subi une coupure de courant. Dans des cas particuliers, il est possible que vous ne puissiez pas effectuer des appels mobiles pendant quelques minutes jusqu'à quelques heures après le retour du courant.

## **7. 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 0 minute 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 ou immédiatement.

## **8. Mes objets connectés fonctionneront-ils encore ?**

Un objet connecté (p.ex. votre système d'alarme) continuera généralement à fonctionner, mais sa communication (p.ex. contacter la centrale d'alarme) pourrait être perturbée. Si votre objet connecté utilise une ligne fixe, la réponse à la question 5 est applicable. S'il est connecté avec une carte SIM, les réponses aux questions 6 et 7 sont applicables.

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

Lorsque l'alimentation électrique des antennes est coupée, elles commutent automatiquement sur leur batterie de secours. Aussi longtemps que l'antenne de votre opérateur fonctionne, il vous est possible d'appeler directement les services de secours avec votre portable.

Si la coupure dure longtemps, les réserves fournies par les batteries de secours s'épuiseront et, inévitablement, certaines antennes ne fonctionneront plus.

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. Dans ce cas, l'accès aux numéros d'urgence 100 et 101 ne sera plus garanti.

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.

S'il n'est plus possible d'appeler : consultez les informations générales diffusées par les autorités ou demandez de l'aide dans votre voisinage.

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

Tant que votre téléphone fixe fonctionne (tonalité), vous pouvez continuer à appeler les services d'urgence. Néanmoins, la probabilité de pouvoir encore utiliser votre ligne fixe est très faible.

#### **11. Ma rue est située en dehors d'une zone délestée. Dans ce cas, pourrai-je continuer à utiliser mes services normalement ?**

Le plan de délestage constitue une bonne indication des zones qui seront touchées ou non.

Cela étant,

Dans la majorité des cas, si vous ne vous trouvez pas dans une tranche délestée, vos téléphones doivent continuer à fonctionner. Néanmoins, il se peut que, dans certains cas exceptionnels, le fonctionnement de certains de vos services télécom soit affecté par un délestage, même si vous vous trouvez hors de la tranche délestée.

11.1. Ainsi, pour les services fixes, il est possible qu'un composant réseau nécessaire pour la fourniture des services à certains utilisateurs se trouve en tranche délestée. Aussi, malgré que vous ne vous trouviez pas en zone délestée, il se pourrait que vos services télécom fixes soient malgré tout affectés.

11.2. De la même manière, s'agissant de la téléphonie mobile, il se peut qu'une antenne située en tranche délestée couvre un morceau de territoire situé hors de cette tranche. Aussi, même si vous vous trouvez dans une tranche non délestée, il se pourrait que l'antenne près de laquelle vous vous trouvez soit en tranche délestée et soit affectée. Inversement, vous pourriez vous trouver dans une tranche délestée, mais être couvert par une antenne qui ne l'est pas et qui, donc, fonctionne sans problème particulier.

#### **12. Que vaut-il mieux que je fasse avec les modems câble, les routeurs, le xDSL et les set-top boxes 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.

#### **13. 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. Dans des cas particuliers, il est possible que vous ne puissiez pas effectuer des appels mobiles pendant quelques minutes jusqu'à quelques heures après le retour du courant.

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.

**14. 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 ou leur service desk concernant les conséquences des coupures de courant sur les services télécoms.

Consultez de préférence d'abord les informations sur le site web et, si cela s'avère encore nécessaire, prenez ensuite contact avec le service desk de votre fournisseur de services télécoms.

**15. Où trouver plus d'informations sur le plan de délestage ?**

Consultez le site web du [SPF Économie](#).

**16. Comment est-on averti en cas de délestage ?**

L'activation du plan de délestage sera communiquée par les médias. En plus, si vous vous êtes inscrit sur [BE-Alert](#), vous serez notifié(e) quand un délestage est planifié dans votre région.

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

*Les opérateurs déclinent généralement toute responsabilité dans les conditions générales lorsque l'interruption du service est une conséquence de circonstances causées par des tiers, 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.*