



B I P T

FAQ's betreffende de verwachte stroomonderbrekingen voor de winter 2018-2019

1. Wat is de rol van het BIPT in het kader van de stroomonderbrekingen?

Het BIPT is de regulator van de post- en telecommunicatiesector. In dat kader moet het toezien op de veiligheid en de continuïteit van de elektronische-communicatie-infrastructuur. In de context van de risico's in verband met stroomafschakelingen omvat dat onder andere:

- de bewustmaking en de voorlichting van de telecommunicatieoperatoren;*
- de beoordeling van de impact;*
- de coördinatie tussen de telecomsector en het Crisiscentrum.*

2. Zonder elektriciteit, geen (tele)communicatie?

Momenteel telt België ongeveer 25 actieve grote operatoren die diverse telecommunicatiediensten aanbieden. Hun netwerken zijn allemaal geïnterconnecteerd waardoor ze van elkaar afhangen.

Om te kunnen werken zijn ze grotendeels afhankelijk van de beschikbaarheid van elektriciteit. Hoewel ze niet verantwoordelijk zijn voor de onderbrekingen in de stroomvoorziening, hebben de operatoren hun netwerken uitgerust met technische middelen om deze onderbrekingen het hoofd te bieden en de impact ervan te beperken. Zowel voor het dienstenaanbod voor de consumenten als voor de ondernemingen.

3. Tips

Voor een efficiënt gebruik van de beschikbare middelen (de batterijen van uw gsm-toestellen, de reservebatterijen van getroffen antennes, enz.) vragen we u om de niet-dringende communicatie gedurende de stroomonderbrekingen zoveel mogelijk te beperken.

4. Zullen mijn vaste telefoonlijnen nog werken?

Indien u beschikt over een klassieke telefoonlijn waarbij het telefoontoestel werkt zonder specifieke stroomtoevoer, kunt u blijven bellen gedurende ongeveer 4 uur vanaf het moment van de stroomafschakeling.

In de meeste gevallen is de werking van uw lijn rechtstreeks verbonden met de stroomtoevoer, hetzij voor uw modem, hetzij voor de lijnapparatuur van uw operator. Indien er geen elektriciteit is, zal u uw vaste lijn of andere vaste-communicatiediensten niet langer kunnen gebruiken.

Indien u beschikt over specifieke toepassingen die zijn verbonden met uw vaste telefoonlijn (alarm), raden we u aan om de nodige veiligheidsvoorzorgen te treffen.

5. Zullen de diensten van vast internet, analoge televisie en digitale televisie nog werken?

Deze diensten zullen rechtstreeks afhangen van de stroomtoevoer en zullen buiten dienst blijven gedurende de hele stroomafschakeling. Er bestaan uitzonderingen voor de businessklanten.

6. Zal mijn mobiele telefoon nog werken?

In geval van een lange stroomonderbreking is het erg waarschijnlijk dat de werking van het deel van het mobiele netwerk van uw operator dat zich in de getroffen zone bevindt, verstoord zal zijn.

In de afgeschakelde zone zal uw gsm blijven werken gedurende 1 tot 2 uur (zorg ervoor dat uw gsm volledig opgeladen is) voor telefonie en sms'en. Het verschil in mogelijke duur (1 tot 2 uur) hangt samen met de belasting van het netwerk en het type van apparatuur dat is geïnstalleerd; het aantal oproepen heeft eveneens een invloed op de autonomie van de antenne.

Ondanks alle inspanningen om de toegang tot de netwerken te garanderen, zou het kunnen dat er gedurende één tot twee uur geen toegang is tot het gsm-netwerk ondanks dat u niet bent afgeschakeld van het stroomnetwerk. Dat kan te wijten zijn aan het feit dat de gsm-antenne zich in een zone bevindt die wel is afgeschakeld. Het omgekeerde is ook mogelijk: het kan dat u probleemloos mobiel kan blijven bellen.

In het geval van stroomafschakeling raden we over het algemeen aan om het gebruik van uw mobiele toestel te beperken tot enkel de onmisbare communicatie teneinde de noodbatterijen van uw operator niet onnodig te belasten.

Bovendien kunnen sommige operatoren zich genoopt zien om het verkeer van mobiele data (3G en 4G) stop te zetten en om voorrang te geven aan de klassieke mobiele-telefoonoproepen en dus aan de noodoproepen.

Zodra er opnieuw stroom is, kunnen er manuele interventies nodig zijn voor sommige gsm-antennes die getroffen zijn door een stroomonderbreking. In bijzondere gevallen is het mogelijk dat u geen mobiele oproepen kunt maken gedurende enkele minuten tot enkele uur nadat de stroom is teruggekeerd.

7. Zal mijn mobiele-internetverbinding (3G/4G) nog werken?

In de gebieden die worden bediend door basisstations voor mobiel internet zal de dienst, afhankelijk van de middelen van de operator, 0 tot 60 minuten beschikbaar zijn.

Sommige operatoren kiezen ervoor om de reservebatterij beschikbaar te stellen voor telefonie met voorrang aan de noodoproepen. Daarom zal 3G/4G sneller of onmiddellijk worden onderbroken.

8. Zullen mijn smarttoestellen nog werken?

Een smarttoestel (bijv. uw alarmsysteem) zal doorgaans blijven werken, maar de communicatie (bijv. contact met de alarmcentrale) kan verstoord zijn. Indien uw smarttoestel gebruikmaakt van een vaste lijn, is het antwoord op vraag 5 van toepassing. Indien het verbonden is met een simkaart, gelden de antwoorden op de vragen 6 en 7.

9. Kan ik de nooddiensten nog contacteren via gsm?

Bij een stroomonderbreking van de antennes, schakelen deze automatisch over op hun noodbatterijen. Zolang de antenne van uw operator werkt, kunt u de noodnummers rechtstreeks bellen met uw mobiele telefoon.

Indien de stroomuitval lang duurt zullen de reservebatterijen leeg raken en zullen onvermijdelijk sommige antennes niet meer werken.

Merk op dat er zich in uw omgeving antennes van andere operatoren kunnen bevinden die wel nog werken. Indien u voldoende signaal heeft, kunt u het noodnummer 112 bellen. De toegang tot de noodnummers 100 en 101 zullen in dit geval niet langer gegarandeerd zijn.

Bel enkel in geval van dringende nood naar de noodnummers 112, 100 en 101. Indien u de noodnummers belt zonder geldige reden kunnen de noodcentrales de oproepen van personen die echt in nood zijn niet beantwoorden.

Indien het niet langer mogelijk is om te bellen: gelieve de algemene informatie verspreid door de overheid te raadplegen of vraag hulp in uw buurt.

10. Kan ik de nooddiensten nog contacteren via mijn vaste telefoon?

Zolang uw vaste telefoon werkt (u hoort een kiestoon), kunt u de nooddiensten bellen. Toch is het weinig waarschijnlijk dat u uw vaste lijn nog kunt gebruiken.

11. Mijn straat bevindt zich buiten de afgeschakelde zone. Zal ik in dat geval mijn diensten normaal kunnen blijven gebruiken?

Het afschakelplan vormt een goede indicatie van de zones die al dan niet zullen getroffen worden.

Dat gezegd zijnde,

In de meeste gevallen moeten uw telefoontoestellen blijven werken indien u zich niet in een afgeschakelde schijf bevindt. Toch kan het in uitzonderlijke gevallen gebeuren dat de werking van sommige van uw telecomdiensten getroffen wordt door een afschakeling, zelfs wanneer u zich buiten de afgeschakelde schijf bevindt.

11.1. Voor de vaste diensten is het bijvoorbeeld mogelijk dat een netwerkelement dat nodig is voor de dienstverlening aan bepaalde gebruikers, zich in de afgeschakelde schijf bevindt. Daardoor kan het gebeuren dat ondanks dat u zich niet in een afgeschakelde zone bevindt, uw vaste-telecomdiensten toch worden getroffen.

11.2. Zo kan het ook, op het stuk van mobiele telefonie, dat een antenne die zich in een afgeschakelde schijf bevindt, een stuk grondgebied dekt dat zich buiten die schijf bevindt. Zelfs indien u zich in een niet-afgeschakelde schijf bevindt, zou het kunnen dat de antenne in uw buurt zich in een afgeschakelde schijf bevindt en dat deze getroffen is. Omgekeerd zou het kunnen dat u zich in een afgeschakelde schijf bevindt maar dat u dekking krijgt door een andere antenne die zich buiten die schijf bevindt en zonder noemenswaardige problemen werkt.

12. Wat doe ik het beste met de kabelmodems, routers, xDSL en de settopboxen bij een stroomonderbreking?

Ervaring leert dat de eindapparatuur kan beschadigd raken wanneer de stroomtoevoer plots wegvalt/terugkeert. Daarom wordt bij een aangekondigde stroomonderbreking aangeraden om de toestellen uit te schakelen via de aan/uitknop en vervolgens de stekkers uit de stopcontacten te trekken.

Wanneer er opnieuw stroom is: start de apparatuur niet onmiddellijk terug op maar wacht even.

13. Wat te doen wanneer er opnieuw stroom is?

Het kan gebeuren dat de operatoren manuele interventies moeten uitvoeren nadat de stroom is teruggekeerd, waardoor surfen op het internet of oproepen maken niet meteen mogelijk is. Ook alle eindapparatuur moet opnieuw worden verbonden met het netwerk en dat neemt tijd in beslag. In bijzondere gevallen is het mogelijk dat u geen mobiele oproepen kunt maken gedurende enkele minuten tot enkele uur nadat de stroom is teruggekeerd.

Er wordt aangeraden om even te wachten om uw eindapparatuur opnieuw te verbinden voor communicatie.

De operatoren doen de nodige inspanningen om de dienstverlening te herstellen. Bel niet onmiddellijk naar de klantendienst.

14. Wat doe ik als ik andere vragen heb over mijn specifieke situatie tijdens een stroomonderbreking?

De operatoren stellen informatie ter beschikking op hun websites of via hun service desk over de gevolgen van de stroomonderbrekingen voor de telecomdiensten.

Raadpleeg bij voorkeur eerst informatie op de website van uw operator en, indien dat nog nodig blijkt, neem vervolgens contact op met de service desk van uw telecomprovider.

15. Waar kan ik meer informatie vinden over het afschakelplan?

Raadpleeg hiervoor de website de [FOD Economie](#).

16. Hoe word ik verwittigd wanneer het afschakelplan in werking treedt?

Hierover zal via de media gecommuniceerd worden. Indien u ingeschreven bent op [BE-Alert](#), zal u ook een bericht ontvangen wanneer een afschakeling in uw regio gepland is.

17. Hebt u het recht om een vergoeding te vragen van uw telecomprovider indien u niet kunt communiceren?

De operatoren wijzen doorgaans elke aansprakelijkheid af in de algemene voorwaarden wanneer de onderbreking van de dienstverlening het gevolg is van een situatie veroorzaakt door derden, zoals de stroomonderbrekingen.

De operatoren leveren de nodige inspanningen om de gevolgen voor de klanten zoveel mogelijk te beperken en om zo snel mogelijk de dienstverlening te hervatten na de stroomonderbreking.