

FAQ geplande stroomonderbrekingen winter 2014-2015

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

Het BIPT is de regulator voor de sectoren telecommunicatie en post. Ze moet in dit kader toezien op de veiligheid en continuïteit van de elektronische communicatie-infrastructuur. Dit omvat in het kader van de geplande stroomonderbrekingen, o.m.:

- de sensibilisering en informatie voorziening voor de telecommunicatie operatoren;
- de evaluatie van de impact;
- de coördinatie tussen de telecomsector en het Crisiscentrum.

Zonder elektriciteit geen (tele)communicatie?

Er zijn momenteel een 25-tal grote operatoren die verschillende telecommunicatiediensten aanbieden in België actief. Hun netwerken zijn allemaal onderling verbonden zodat ze van elkaar afhankelijk zijn. Om te kunnen functioneren zijn ze zeer afhankelijk van de beschikbaarheid van stroom. Ook eindapparatuur zoals routers, modems, set top boxen die geïnstalleerd zijn bij u in het bedrijf functioneren enkel voor zover elektriciteit beschikbaar is.

Operatoren hebben in hun netwerken voorzieningen ingebouwd om stroomonderbrekingen op te vangen. Let op: door de onderlinge verbondenheden en afhankelijkheden is het eveneens niet uit te sluiten dat stroomonderbrekingen op één welbepaalde plaats de beschikbaarheid van telecommunicatie op een totaal andere plaats negatief beïnvloedt.

Essentieel is wel dat uw eindapparatuur (PBX, routers, modem, ...) beschikt over noodstroomvoorzieningen.

Zullen mijn vaste telefoonlijnen nog werken?

In de regel zijn de gevolgen voor bedrijven dezelfde als voor consumenten. Zie [FAQ consumenten](#).

Eventuele verschillen hangen af van de noodvoorzieningen die uw operator heeft gemaakt, uw eigen noodvoorziening en het type aansluiting.

De operatoren stellen hierover informatie ter beschikking via hun website. Consulteer eerst deze informatie en neem dan indien nog nodig contact met uw operator. Let op: voor kabeloperatoren kan het zijn dat zelfs als je in uw bedrijf over stroom beschikt (omdat essentiële componenten zich bevinden in naburige straten die wel afgeschakeld zijn) uw vaste telefoon toch niet meer werkt.

Zal mijn vaste Internetverbinding nog werken?

In de regel zijn de gevolgen gelijk aan deze voor consumenten. Zie [FAQ consumenten](#).

Eventuele verschillen hangen af van de noodvoorzieningen die uw operator heeft gemaakt, uw eigen noodvoorziening en het type aansluiting.

De operatoren stellen hierover informatie ter beschikking via hun website. Consulteer eerst deze informatie en neem dan indien nog nodig contact met uw operator.

Zal mijn mobiele telefoon nog werken?

Uw GSM zal nog gedurende 1 tot 3 uur blijven functioneren (zorg ervoor dat uw GSM is opgeladen) voor telefonie, SMS en 2G, zelfs als u zich in het dekkingsgebied bevindt van een antenne die wordt afgeschakeld van het stroomnet. Het verschil in mogelijke tijdspanne (1 tot 3 uur) is te verklaren doordat de ene mobiele operator meer autonomie heeft voorzien dan de andere; het aantal oproepen heeft ook een invloed op de autonomie van de antenne.

Let wel: Het kan zijn dat u niet wordt afgeschakeld van het elektriciteitsnetwerk en na 1 tot 3 uur toch niet meer kan mobiel bellen omdat de GSM- antenne zich bevindt in een gebied dat wel wordt afgeschakeld. Ook omgekeerd: het kan gebeuren dat u zonder problemen kan blijven mobiel bellen zelfs al is uw bedrijf van het stroomnet afgeschakeld.

Nadat de stroom opnieuw is aangeschakeld kunnen voor bepaalde uitgevallen basisstations manuele interventies vereist zijn zodat u niet onmiddellijk opnieuw mobiel kan bellen.

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

In de gebieden bediend door de basisstations voor mobiel Internet zal deze dienst afhankelijk van de voorzieningen van de operator tussen 15 minuten en 1 uur beschikbaar zijn.

Bepaalde operatoren kiezen ervoor om de reservebatterij prioritair ter beschikking te stellen van de telefonie en de noodoproepen. 3G/4G wordt daarom sneller afgesloten.

Nadat de stroom opnieuw is aangeschakeld, kunnen voor bepaalde uitgevallen basisstations manuele interventies vereist zijn zodat u niet onmiddellijk opnieuw mobiel kan Internetten.

Kan ik de nooddiensten nog via GSM bereiken?

Als u zich in het dekkingsgebied bevindt van een afgeschakeld basisstation voor mobiele communicatie zal u na 1 tot 3 uur de nooddiensten niet meer kunnen bereiken via GSM.

Merk op: er kunnen zich antennes in uw buurt bevinden van andere operatoren die wel nog functioneren. Indien u voldoende signaal ontvangt, dan kan u bellen naar de noodnummers 112 of 100 (voor dringende geneeskundige hulp en brandweerhulp) en 101 (voor dringende politionele hulp).

Wel is het zo dat zelfs bij verzaaging van de netwerken (zolang de antenne werkt) oproepen naar nooddiensten altijd prioriteit hebben op andere oproepen.

Bel de noodnummers 112, 100 en 101 enkel als u dringende hulp nodig hebt. Als je de noodnummers zonder geldige reden opbelt, kunnen de noodcentrales de oproepen van personen die echt in nood zijn niet aannemen.

Kan ik de nooddiensten nog via mijn vaste telefoon bereiken?

Zolang mijn vaste telefoon (zie vraag [vaste telefonie](#)) werkt, kan ik blijven bellen naar de nooddiensten.

Wat met hosting, co-locatie en datarooms?

Voor bepaalde diensten zijn voorzieningen beschikbaar om lange periodes van stroomonderbrekingen op te vangen; soms kan de klant hiervoor actief kiezen binnen zijn contract.

De operatoren stellen hierover informatie ter beschikking via hun website. Consulteer eerst deze informatie en neem dan indien nog nodig contact met uw operator.

Wat met het domeinnaam systeem .be?

In deze infrastructuur die vitaal is voor het functioneren van het Internet is voldoende redundantie ingebouwd om over lange periodes te blijven functioneren.

Wat als ik verdere vragen heb betreffende mijn specifieke situatie bij een stroompanne?

De operatoren stellen informatie ter beschikking op hun website over de gevolgen van de stroomuitschakeling op de telecom diensten.

U kunt best eerst deze informatie raadplegen en neem dan indien nog nodig contact op met uw leverancier van telecomdiensten.

Wat kan ik best doen met kabelmodems, routers, xDSL en set top boxen bij een stroomonderbreking?

De ervaring leert dat eindapparatuur schade kan oplopen als deze onverwachts wordt af- of aangeschakeld op het elektriciteitsnetwerk. Het is daarom aangeraden om, wanneer een stroompanne wordt aangekondigd, tijdig via de powerknop de apparatuur uit te schakelen en vervolgens de stekker(s) uit het stopcontact te trekken.

Wanneer de stroom opnieuw beschikbaar is: schakel de apparatuur niet onmiddellijk opnieuw aan maar wacht nog eventjes.

Wat als de elektriciteit opnieuw beschikbaar is?

Na het terug aanschakelen van de stroom kunnen manuele interventies vereist zijn door operatoren waardoor je niet onmiddellijk kan bellen of internetten. Ook moet alle eindapparatuur zich terug connecteren met het netwerk wat tijd zal vergen.

Het is raadzaam om wat te wachten vooraleer uw eindapparatuur in te schakelen om te communiceren.

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

Heb je recht op een schadevergoeding van uw telecomleverancier bij het niet functioneren van je communicatie?

De wet bepaalt niet welke de aansprakelijkheid is van operatoren bij eventuele schade i.g.v. stroomonderbreking. Het is daarom nuttig dat iedere klant zijn contract en/of algemene voorwaarden nakijkt. Daarin staat vermeld in welk geval de operator aansprakelijk is voor een onderbreking van de dienst en in een compensatie voorziet. Meestal wijzen de operatoren hun aansprakelijkheid in deze algemene voorwaarden af wanneer de onderbreking van de dienst een gevolg is van omstandigheden die veroorzaakt zijn door derden, zoals vb. i.g.v. een stroomonderbreking.

De operatoren doen de nodige inspanningen om de gevolgen voor de klanten te beperken en de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen na de stroomonderbreking.