

Gare aux orages pour les box Internet

Les boîtiers des FAI sont souvent victimes des surtensions électriques provoquées par les orages, nombreux en cette saison. Comment éviter les incidents ? Que faire si la box est grillée ? Voici quelques conseils.

L'été est une période délicate pour les box des fournisseurs d'accès à Internet. Non pas à cause des fortes chaleurs, mais en raison des nombreux orages. Comme pour tout équipement électronique, leurs composants sont sensibles aux surtensions électriques provoquées par la foudre. Parfois, après un orage, un simple *reboot* suffit à les ramener à la vie. Dans d'autres cas, c'est l'hécatombe.

« En 2006, 10 000 Livebox ont grillé en une seule semaine, à cause d'un épisode orageux particulièrement violent qui a sévi dans le sud-est de la France », explique Orange. Ce type d'incident représentant une perte financière sévère, l'opérateur prend donc le problème très au sérieux.

Dès que Météo France lance une alerte aux orages dans une région, Orange programme une campagne d'information préventive. Il adresse un courriel aux abonnés concernés pour leur rappeler les précautions à prendre afin de préserver leur Livebox. L'information est aussi relayée sur le portail du fournisseur.

Free, lui, se contente d'une alerte globale, comme il en a publié une le 7 juillet dans [le fil d'actualité de sa rubrique d'assistance en ligne](#) (<http://www.free.fr/assistance/actu-119.html>). SFR avoue ne mettre en place aucune information particulière sur ce sujet.

Bouygues Télécom ne juge pas non plus cette démarche utile. « Notre matériel est de dernière génération. Il a été conçu en tenant compte des retours d'expérience des modems plus anciens. Nous avons donc fabriqué la BBox pour qu'elle résiste aux surtensions », explique l'opérateur. Le système serait au point car l'opérateur annonce avoir un « faible taux de retour des BBox pour cause de foudre ».

Quel que soit votre FAI, voici en tout cas quelques conseils pour que votre « boîte » passe un été à l'abri des intempéries.

Les bons réflexes en cas d'orage

La solution la plus rapide est de débrancher le câble d'alimentation de la box ainsi que celui la reliant au réseau téléphonique lors du passage orageux. Mais c'est assez contraignant puisque vous êtes alors coupé du « monde », sans Internet, sans téléphone et même sans télévision pour les abonnés au *triple play*. Et si vous êtes absent de votre domicile, vous ne pourrez rien faire pour protéger votre matériel.



Orange a mis en ligne une vidéo pour expliquer les consignes en cas d'orage.

Mieux vaut donc miser sur la prévention en s'équipant d'une prise spéciale dotée de fonctions parafoudres. Tous les fournisseurs d'accès en vendent au moins un modèle dans leur boutique d'accessoires. Elle peut aussi être achetée dans n'importe quel magasin vendant du matériel high-tech. L'investissement est modique, il faut compter moins de 30 euros pour une multiprise.

Il est aussi possible d'acheter un onduleur qui, en plus de protéger des sauts de tension, fournira une alimentation de secours pour un ordinateur. Mais les prix sont plus élevés, il faut compter une cinquantaine d'euros pour les modèles d'entrée de gamme.

Pour en savoir plus, vous pouvez lire les recommandations d'Orange (<http://assistance.orange.fr/savoir-si-votre-livebox-a-ete-endommagee-par-la-foudre-1604.php>) et de SFR (http://assistance.sfr.fr/internet_neufbox-de-SFR/connexion/reflexes-orages-box/fc-460-12716) dans leurs rubriques d'assistance en ligne.

Si le mal est fait

Trop tard, la box refuse de s'allumer ou affiche de drôles de clignotements. Après avoir contacté la *hot line* et procédé aux tests nécessaires, il s'avère qu'elle est hors d'usage. Il faut donc procéder à son remplacement. Pour les abonnés d'Orange, de SFR et de Bouygues, cela ne coûtera rien, si ce n'est de vivre quelques jours sans connexion. Leur FAI fournit gratuitement un nouveau modem, envoyé soit par La Poste, soit à aller chercher dans l'une des boutiques de l'enseigne.

Pour les abonnés de Free, l'addition est plus salée. Le fournisseur d'accès leur demande de payer 150 euros pour la Freebox HD endommagée avant d'en envoyer une nouvelle. Seul espoir pour les Freenauts : que leur assurance habitation couvre ce type de dégâts afin d'obtenir un remboursement.