



## **FAQS: Sistema d'alertes de protecció civil als telèfons mòbils**

---

### **1. Què són les alertes de protecció civil als telèfons mòbils?**

Són una eina pensada per traslladar a la població les instruccions que ha de seguir de forma immediata per protegir-se i evitar danys quan es trobi a la zona afectada per una emergència, catàstrofe o accident greu.

### **2. Com funcionen aquestes alertes?**

Consisteixen en la recepció de notificacions (missatges de text) emergents a la pantalla dels telèfons mòbils intel·ligents que estiguin ubicats a la zona de l'emergència en el moment de l'enviament de l'alerta i mentre estigui activa.

La difusió i recepció de les alertes es fa mitjançant la tecnologia de difusió per cel·les (*cell broadcast*), que permet que les antenes de telefonia mòbil situades en una zona definida (la de l'emergència) enviïn el missatge als telèfons mòbils que reben la seva cobertura. La zona de recepció del missatge és la corresponent a la cobertura de les antenes de telefonia que s'activen i, per tant, pot no coincidir totalment amb la zona de l'emergència (pot ser superior o inferior segons la ubicació de les antenes).

### **3. Quin és el contingut de la notificació d'alerta?**

El contingut de la notificació d'alerta és un text on es descriu l'emergència i les instruccions de seguretat que ha de seguir la població.

### **4. En quins casos rebré aquestes alertes?**

Quan et trobis en una zona afectada per una emergència greu, o quan pugui produir-se de forma imminent, i calgui que actuis de forma urgent seguint unes instruccions per evitar patir danys directes greus. També en simulacres i proves de l'eina amb participació de la població.

### **5. Necessito un telèfon mòbil especial?**

Quasi la totalitat de telèfons mòbils amb connexió de dades tenen la capacitat de rebre les alertes de protecció civil quan estiguin degudament configurats.

### **6. Cal configurar el telèfon mòbil per poder rebre les alertes?**

Sí, cal que tinguis activada l'opció de recepció de les alertes.





## 7. Hi ha telèfons mòbils que ja tenen activat per defecte la recepció de les alertes?

Sí, els telèfons mòbils que tenen activada per defecte la recepció de les alertes són els de les versions següents:

- Android versió 11 o superior
- iOS versió 15.6 o superior

## 8. Com s'activa la recepció de les alertes?

Configura el mòbil per rebre els avisos d'emergència al mòbil seguint el manual que trobaràs en aquest enllaç: [Tutorial com rebre avisos d'emergència al mòbil](#)

## 9. M'he d'instal·lar alguna aplicació?

No, només cal fer la configuració descrita anteriorment.

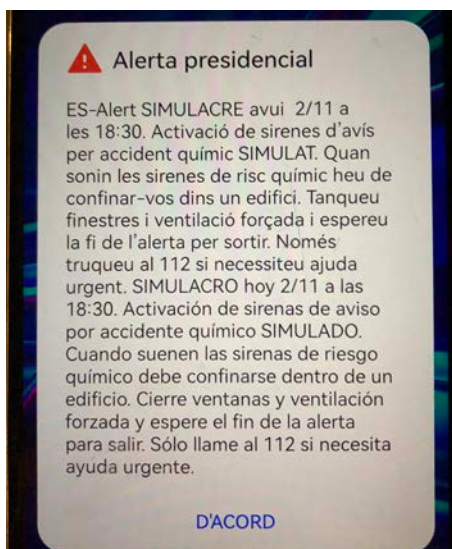
## 10. M'he de registrar en algun lloc?

No, no cal registrar-se enlloc, només fer la configuració descrita anteriorment.

## 11. Puc escollir la llengua de recepció del missatge?

Rebràs el missatge en català i en castellà alhora si tens configurat el telèfon mòbil en català o castellà. Si el tens configurat en anglès, rebràs el missatge en anglès.

## 12. Com sabré que un missatge correspon a una alerta de protecció civil?



Els missatges s'identifiquen clarament perquè van encapçalats pel text "Alerta de Protecció Civil", o bé pel text "Alerta presidencial", en funció de la configuració del teu dispositiu.

A més, les alertes tenen un so fort i especial que permet identificar-lo de forma única. Aquest so no es pot configurar o modificar i és el mateix per a tots els telèfons mòbils.

Pots escoltar el so en aquest [enllaç](#).

Quan rebis el missatge també es produirà la notificació per vibració.



### **13. Com sonen els missatges d'alerta?**

El so dels missatges d'avís al mòbil és fort i estrident per poder alertar degudament. Està predeterminat i no es pot configurar. Pots escoltar el so en aquest [enllaç](#).

### **14. Què he de fer quan rebi l'alerta?**

Cal que llegeixis amb atenció el contingut del missatge i segueixis les instruccions que indica, actuant amb calma en tot moment.

Si vols guardar el missatge per consultar-lo més tard, pots fer una captura de pantalla. Prem el botó "d'acord" per tancar la notificació.

Segueix la informació de Protecció Civil de la Generalitat a través dels perfils oficials de les xarxes socials (@emergenciescat), de la pàgina web o dels mitjans de comunicació per actuar d'acord amb les novetats que es publiquin.

No truquis al 112 si no necessites ajuda, recorda que el telèfon d'informació és el 012.

### **15. I si rebo el missatge mentre condueixo?**

Si reps el missatge mentre condueixes, és imprescindible mantenir la calma i no fer res que comprometi la seguretat viària. Evita frenades brusques o canvis de carril sobtats.

### **16. El sistema registra que s'ha rebut el missatge al meu telèfon mòbil?**

No, el sistema no registra quins telèfons mòbils han rebut el missatge d'alerta.

### **17. Queda registrada alguna dada personal?**

No, el sistema no registra cap dada personal ni de cap altra tipus relacionada amb el telèfon mòbil o la persona propietària.

### **18. Quant temps triga en arribar l'alerta al telèfon mòbil?**

La recepció del missatge és immediata un cop s'envia.

### **19. És possible que a la zona de l'emergència no es rebi l'alerta?**

Si a dins de la zona seleccionada per rebre l'alerta de l'emergència no hi ha antenes de telefonia mòbil, els mòbils no rebran l'alerta. Això pot passar per a una companyia telefònica concreta, per a diverses o, en el pitjor dels casos, per a totes.





### **20. És possible que el missatge es rebi fora de la zona d'alerta?**

Per garantir la recepció de l'alerta podria ser necessari seleccionar un territori més ampli perquè a l'interior de la zona de l'emergència no hi ha antenes de telefonia mòbil i cal seleccionar les més properes que donen cobertura.

### **21. Puc rebre el missatge més d'un cop?**

El missatge només es rep un cop i no es repeteix. No tornaràs a rebre l'alerta excepte que hi hagi noves instruccions i es faci un nou missatge o que surtis i tornis a entrar de la zona d'avís.

### **22. Si el missatge només s'envia un cop, com el poden rebre les persones que entrin després a la zona de l'emergència, o que engeguin el mòbil més tard?**

El sistema permet definir un període de vigència de l'alerta. En aquest període, qualsevol nou dispositiu que accedeixi o es connecti a la zona definida per l'enviament rebrà el missatge a través de la seva companyia de telefonia mòbil.

### **23. Si tinc la pantalla del mòbil bloquejada, com podré veure l'alerta?**

El missatge sempre emet un so i una vibració i apareix en pantalla també en el cas que el telèfon mòbil estigui bloquejat.

### **24. Si tinc el mòbil apagat, rebré l'alerta?**

No, els telèfons han d'estar encesos i han de tenir cobertura del seu proveïdor de xarxa per poder rebre l'avís. Si el tens apagat, el missatge es guarda i el rebràs quan el connectis de nou, sempre que es mantingui el període de vigència de l'alerta.

### **25. Si no tinc cobertura de la meva companyia, rebré l'alerta?**

Només rebràs l'alerta si tens cobertura de la teva companyia.

Si en el moment d'enviar-se l'alerta no tens cobertura, rebràs el missatge més tard quan en tinguis, sempre que es mantingui el període de vigència de l'alerta.

### **26. Si tinc el mòbil en mode avió, rebré l'alerta?**

No, per rebre l'alerta cal que tinguis actiu el servei de telefonia mòbil.

### **27. Si tinc el mòbil silenciàt, rebré l'alerta?**

Sí, l'alerta la rebràs sempre que tinguis cobertura de la teva companyia i estiguis a la zona de recepció, i tot i que tinguis el mòbil silenciàt sentiràs el so d'alerta i la vibració.





### **28. Què passa si no sento el missatge quan el rebo?**

Aquest tipus de missatges es mantenen en pantalla fins que es prem el botó “acceptar”. Per tant, si no has sentit el missatge, el podràs veure més tard perquè queda a la pantalla.

Un cop tancat el missatge, ja no es torna a mostrar.

### **29. Les persones cegues o amb dificultats visuals, com poden accedir al contingut del missatge?**

El missatge es pot escoltar fent servir les eines habituals del telèfon mòbil per a audició de missatges de text.

### **30. Com puc aturar el so del missatge d’alerta?**

Per aturar el so d’alerta prem el botó “acceptar” de sobre del missatge.

### **31. Què passa si soc fora de la zona de l’alerta però després hi entro?**

Les alertes tenen un període o temps de vigència definit. Mentre duri aquest temps, qualsevol persona que entri dins la zona d’enviament d’alerta rebrà el missatge al seu telèfon mòbil.

### **32. Puc desactivar la recepció d’alertes?**

En alguns dispositius i versions es pot desactivar parcialment, però no es recomana en cap cas.

### **33. Es pot rebre l’alerta en altres dispositius mòbils amb targeta SIM?**

El sistema està definit per a l’enviament a telèfons mòbils.

### **34. Sonaran els telèfons fixos?**

No, els telèfons fixos no reben el missatge, només els telèfons mòbils degudament configurats.

### **35. El missatge és un SMS?**

No, el missatge no és un SMS. És un missatge per un canal diferent, específic, anomenat “difusió per cel·les” (*cell broadcast*).



### **36. Puc definir rebre alertes per zones del meu interès (segones residències, domicili de familiars, lloc de treball...)?**

No. Les alertes només es poden rebre en funció de la ubicació del telèfon mòbil en el moment de l'emergència.

### **37. Puc rebre l'alerta tot i estar fora de l'àrea on s'està enviant el missatge?**

En el cas d'estar a la vora de la zona delimitada (fora de l'àrea però dins de la cobertura de les antenes que emeten l'alerta), també és possible rebre l'alerta. Això és perquè la delimitació de l'àrea afectada de recepció de l'alerta és aproximada i depèn de la quantitat, posició i repartiment de les antenes de telefonia dins la zona o en les seves proximitats.

### **38. Si la meua companyia telefònica no pot enviar l'alerta, la podré rebre a través d'una altra companyia?**

No, no és possible tècnicament que els mòbils puguin rebre alertes a través d'altres proveïdors quan no disposin de cobertura del seu.

### **39. Totes les companyies de telefonia mòbil poden rebre les alertes de protecció civil?**

Sí, les alertes de protecció civil al mòbil es reben independentment de la companyia de telefonia que tinguis contractada.

### **40. Per quines emergències s'enviaran les alertes?**

Les alertes de protecció civil a telèfons mòbils s'enviaran per emergències per riscos de protecció civil quan comportin l'activació d'un pla d'emergències. Pots consultar el detall d'aquests riscos i plans a la [pàgina web de Protecció Civil de la Generalitat de Catalunya](#).

### **41. Es rebran alertes de tipus informatiu?**

No s'emetran alertes informatives a través d'aquest sistema. Les alertes de protecció civil a telèfons mòbils només s'emetran per emergències en curs o imminents en què calgui transmetre instruccions a la població o per simulacres i proves de l'eina amb participació de la població.



## **42. Es rebran missatges per difondre recomanacions?**

No, les recomanacions no s'emetran a través del sistema d'alertes a telèfons mòbils perquè no tenen caràcter d'instrucció ni d'urgència en el seu compliment per part de la població en general. Les recomanacions es continuaran distribuint a través dels canals ja existents: xarxes socials del teu municipi, d'@emergenciescat i dels mitjans de comunicació.

## **43. Quan hagi acabat l'emergència, rebré un avís de finalització al mòbil?**

No, en els sistemes d'alerta a la població només s'envia un avís al mòbil durant l'inici de l'emergència. Per saber com evoluciona l'emergència, informa't a través de les xarxes socials del teu municipi, d'@emergenciescat i dels mitjans de comunicació.

## **44. El sistema és operatiu a tot Catalunya?**

Sí, el sistema és operatiu a tot Catalunya, però sempre dependrà de la disponibilitat de cobertura de la companyia de telefonia mòbil.

## **45. El sistema funciona fora de Catalunya?**

El sistema d'alertes funciona a tota la Unió Europea. Un cop activa la recepció de missatges, el podràs rebre a qualsevol territori de la Unió Europea que tingui el sistema operatiu. En el conjunt de la Unió Europea el sistema es coneix com a EU – ALERT.

## **46. I els turistes, rebran el missatge?**

Sí, els turistes podran rebre el missatge d'alerta als seus telèfons mòbils si els tenen degudament configurats en origen. La configuració és la mateixa per a tota la Unió Europea.

## **47. Aquest sistema en substituirà altres d'existents per alertar la població?**

No, el sistema d'alertes de protecció civil a telèfons mòbils és complementari als altres sistemes d'alerta de protecció civil ja existents, com és el cas de les sirenes de risc químic o l'ús de les xarxes socials oficials i els mitjans de comunicació.

## **48. Qui i com decideix i fa l'enviament?**

Quan les autoritats de protecció civil o els directors o directores dels plans de protecció civil determinin les instruccions a la població en cas d'una emergència greu i activació del corresponent pla d'emergències, el Centre de Coordinació Operativa de Catalunya





(CECAT), gestionat per la Direcció General de Protecció Civil de la Generalitat de Catalunya, establirà el contingut del missatge i emetrà l'alerta a la zona afectada per l'emergència.

### **49. Es faran proves del sistema?**

Sí, es faran proves inicials del sistema en el primer semestre de l'any 2023 i posteriorment de forma periòdica. Les proves es faran per zones concretes i es publicaran i difondran prèviament. El missatge de les proves indicarà clarament que no correspon a una emergència real.

### **50. Com puc col·laborar en les proves?**

En determinades proves es demanarà la col·laboració ciutadana per omplir una enquesta on es podrà indicar si s'ha rebut adequadament el missatge. Aquesta informació és anònima i permet millorar el funcionament del sistema.

### **51. Quin és l'origen normatiu d'aquest sistema?**

El sistema d'alertes de protecció civil respon a l'obligació establerta per la Directiva de la Unió Europea 2018/1972 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de desembre, per la qual s'estableix el Codi europeu de les comunicacions electròniques, concretament l'article 110.

### **52. On puc obtenir més informació del sistema?**

Si necessites més informació, pots accedir a l'apartat web creat per Protecció Civil de la Generalitat [interior.gencat.cat/alertesprotecciocivil](http://interior.gencat.cat/alertesprotecciocivil)

