
Fra: Harald J Stanghelle <harald.stanghelle@nhdigi.no>
Sendt: 2. mars 2016 11:18
Til: Kristine Skaiaa Born; Even Vaular; Stein Kåre Løvslett; Toril Marie Mulen
Emne: Til informasjon: Synspunkt etter stormen Tor.

Hallo

Her er eit svar frå Telenor på kommentarane frå vår ordførar. Eg les dette rett inn i prosjektet vårt om rydding langs liner for EL energi og kommunikasjon og utmarksbrann.

Stein Kåre kan du bruka din kontakt i Telenor og purra han att? Det Telenor skriv om at dei treng EL energi må gjera at BKK har stor interesse. KILE til Telenor vil dei vel unngå.

Har du snakka med Jan Olav Osen om søknad til trinn 2, søknaden slik den var forfatta er vel god nok.

Kristine har god driv i felling av skog langs viktig infrastruktur.

Skal eg snakka med Jan Nordbø om søknad på midlar frå HFK?

Kan nokon snakka med Gulen kommune og høyra om dette er interessant for dei og, dei har anna Fylkesmann og fylkeskommunedei kan søkja pengar frå. Eg tek gjerne eit møte med Gulen kommune om eg får vita kven som kan vera aktuelle der.

--

Med venleg helsing

Harald J Stanghelle

Rådgjevar Radøy kommune

Tlf 5634 9009 Mobil 976 93 456



www.radoy.kommune.no

Fra: <David.Hansen@telenor.com>

Dato: torsdag 25. februar 2016 11.25

Til: <jon.askeland@radoy.kommune.no>

Kopi: Harald J Stanghelle <harald.stanghelle@nhdigi.no>, "POSTMOTTAKET@radoy.kommune.no" <postmottak@radoy.kommune.no>, <Lars.Vagsdal@telenor.com>, <martin.onstad@telenor.com>, <roald.orheim@telenor.com>

Emne: Synspunkt etter stormen Tor.

Hei igjen, ordførar!

Takk for det vi les som ein konstruktiv tone i kritikken av vår opprydding og feilretting etter uvêret «Tor» som diverre råka Radøy kommune særst sterkt. Me likar dårleg at våre kundar i ditt område kom ut med massive feil som det tok langt lengre tid å rette opp enn tilfelle var for resten av regionen. Endå kjedelegare tykkjer me det er at dette hende med fleire av dei same kundane i etterkant av både «Nina» og «Tor». I begge

samanhengar handla det om omfattande skader som ikkje nødvendigvis kan samanliknast, verken med kvarandre eller med andre område prega av dei to uvêra.

Totalbilete etter «Tor» er at dei råka områda fekk raskt reparert sine feil. Fastnettsituasjonen i Radøy kommune skilde seg ut. Som ordføraren sjølv skreiv, hadde kommunen fungerande mobilnett sjølv om fastnettet diverre ikkje kom attende i funksjon før 4. februar kl. 19:10. Fram til då hadde 437 kundar vore utan fastnettforbinding sidan uveret råka. I dette tidsrommet har vi registrert 81 kundemeldingar om desse feila.

Eg les din kritikk til å ta for seg følgjande:

1. Svak kommunikasjon med våre kundar
2. At Telenor ikkje nytta seg av moglegheita til å bruka kommunen som kommunikasjonskanal
3. At drift og vedlikehald er utsett til underleverandørar
4. At Telenor og våre underleverandørar skal ha vore treigare enn kraftselskapet BKK
5. At det tok lang tid før fasttelefonen igjen var tilkoplå og særleg at skular og barnehagar ikkje fekk fasttelefoni og –nett på plass.

Aller fyrst vil eg klargjere at det gjeld ein fast retningsline for korleis Telenor kommuniserer med myndigheitene i beredskaps- og krisesituasjonar. Myndegheitene har bestemd at me skal helde oss til Fylkesmannen og beredskapsrådet i kvart fylke. Gjennom desse instansar skjer kommunikasjonen, og på bakgrunn av informasjonen deira gjer vi prioriteringar for feilrettingsarbeidet. Dette grensesnittet er mellom anna bestemd for å redusera omfanget på aktørar me direkte må svare opp i ein tid då ressursane primært skal rettast inn mot krisehandtering. Denne prosedyren skal òg ordføraren vere kjend med.

Såleis gjeld det som hovudregel at Telenor ikkje nyttar kommunen som kommunikasjonskanal for dialogen med våre eigne kundar spesielt eller publikum generelt. Eg kan forsikre om at situasjonen i Radøy blei kommunisert inn til Fylkesmannen i Hordaland, men me vil naturlegvis gå etter hendingane etter «Tor» for å sjå om kommunikasjonen fungerte slik den skulle. Me tek i den samanheng med oss Radøy kommune sine synspunkt.

Telenor Noreg har ein nasjonal rekkevidde på våre operasjonar. Me held oppsyn med heile nettet 24/7 og 365 dagar i året. Difor kan me ikkje samanliknast med lokale kraftlag eller regionale selskap når det gjeld høve til å følgje opp til dømes enkeltkommunar. I situasjonar der fleire fylke, jamvel landsdelar vert råka av uvêr vil oppryddinga og feilrettinga verte meir hemma enn fremja dersom vi skulle stå i ein direkte kontakt med kvar enkelt kommune. Tilsvarande baserer me oss på feilmeldingar direkte frå kundane våre, og i slik direkte kontakt får dei informasjon så langt me har oversikt på tidspunktet me vert kontakta. I etterkant av «Tor» må me likevel sjå nærare på om ein skal arbeide annleis dersom totalbilete etter kvart er slik at ein står attende med berre einstake område, der til dømes berre ein kommune, skil seg ut som særskilt råka.

Radøy skilde seg ut etter helga med herjinga til «Tor». I løpet av måndagen, og heilt klart frå tysdag av, var ingen andre stader i Hordaland prega av feil. Arbeidet med vidare feilretting etter «Tor» vart difor overført til ordinær tenesteoppfølging hjå oss. Alt anna hadde tidlegare vore underlagd vår særskilde organisering i krisesituasjonar og samkjørd med tilsvarande beredskap hjå Fylkesmannen. Denne kriseleiinga vart avblåst då feilhandteringa kom på eit nivå som meir liknar ordinær drift.

Feilen som vart avdekket for fastnettet i Radøy handla om ein broten fiberkabel som ikkje lyt seg erstatte før etter 6 dagar. Det blei arbeidd kontinuerlig med å sikra at dette kunne gå så snøgt som mogleg. Samstundes var det ikkje grunnlag for å klasse kommunen som å stå utan elektronisk kommunikasjon (såkalla «ekomdaut»), nettopp fordi mobilnettet fungerte. All den tid snøggare utbetring ikkje var mogleg utan den fiberkabelen man trengde å erstatte, var det heller ikkje grunnlag for å ha folk i arbeidd døgnet rundt ute i teigen. Utan relevante oppgåver ville det ikkje tent til nokon nytte.

Det er heller ikkje noko unormalt ved at kraftselskapa får sine tenester opp før oss. Me treng kraft for å få feilsøkt og retta den type feil i vårt nett som det handla om hjå dykk. Difor er det ofte slik det må vere at kraft kjem før ekom over fastnett. Dessutan er det stor skilnad på ein elkabel og ein fiberoptisk kabel. Sistnemnde kabeltype har svært mange innbyrdes ljostrådar som kvar for seg må sveisast inn på eksisterande fiberliner. Funksjonane må deretter kontrollerast mot fleire ledd med komponentar i nettet, heilt fram til einskilde sluttbrukarar og deira aksessutstyr. Ein fiberoptisk kabel kan med andre ord ikkje berre hengjast opp og så er alt som det skal igjen, berre ein får signala attende i kabelen. Der ein kraftkabel handlar om ein kraftstrøm med elektrisitet, skal den fiberoptiske kabelen handtera sær mange ulike ljøsstraumar. Dette gjer attføring av kraft mykje enklare enn digital kommunikasjon. Mobilnett er her annleis, ved at radiosignala frå ein basestasjon er ein delt ressurs medan fastnettsignala er einskilde for kvar aksess (husstand eller bedrift).

Feilretting av fastnett i Radøy fordra skogrydning, oppreising av stolpar og utskifting av spesialisert fiberkabel med dertil høyrande sveising og funksjonell kontroll gjennom fleire ledd i nettet, komponent for komponent og punkt for punkt. Slikt arbeidd tek tid, men vi vil alltid søkje forbetring av alle våre prosessar. At delar av dette arbeiddet er utsett til underleverandørar har ingen negativ verknad på effektiviteten. Tvert om. Dei 25 seinaste åra har tenesteutsetting vore praktisert, og denne arbeidsdelinga er såleis ikkje noko nytt, verken for Telenor eller andre i telekommunikasjonsbransjen. Tenesteutsetting har auka vår evne til å handtera hendingar lokalt, over heile landet, og det har oppretthaldt lokal kjennskap i eit omfang som ikkje ville vere mogleg utan ein slik organisering. Entreprenøravtalene våre har òg oppretthalde arbeidsplassar lokalt. Skulle dei ha våre integrert i Telenor og berre tent våre behov, ville kapasiteten vore kraftig sentralisert og kostnadane for teletenester ville ha auka utan at vi hadde vunne betre kapasitet til å handtera dei feilsituasjonar ein må rekne med for ein så omfattande infrastruktur.

I feilsituasjonar finst det retningsliner for kva som har særskilt prioritet. Sjukehus og finansielle tenester er døme på dette. Skular og barnehage er ikkje omfatta av slikt prioritet. Vanleg tilgang til telefoni og breiband kan ikkje samanliknast med særskilt avtale om forsterka tenester, såkalla Service Level Agreement (SLA). Slike SLA-avtalar har vi med fleire kundar innan kommunal sektor og andre offentlege så vel som private verksemdar. Dersom kommunen sjølv er kunde av Telenor, med eigen SLA-avtale vil det innebere ei anna kontakt og framskunda handtering, så langt dette er mogleg. Det speglar seg mellom anna i prisen for slike SLA-avtalar. For skular og barnehage i din kommune gjeld ingen slike avtalar med Telenor. Kva avtalar kommunen har med andre operatørar må i så fall de sjølv og dykkar nettleverandør svare for.

Venleg helsing

[Telenorlogo i farge]David Hansen
styresmaktkontakt
Telenor Noreg

Telefon: 905 231 13

E-post: david.hansen@telenor.com<<mailto:david.hansen@telenor.com>>

Webside: <http://www.telenor.no/om/>

Kontoradresse: Snarøyveien 30, 1360 Fornebu, inngang J, etasje 6 sone A

From: Jon Askeland [<mailto:jon.askeland@radoy.kommune.no>]

Sent: 4. februar 2016 11:09

To: Hansen David

Cc: Harald J Stanghelle (harald.stanghelle@nhdigi.no<<mailto:harald.stanghelle@nhdigi.no>>); Postmottak Radøy

Subject: Synspunkt etter stormen Tor.

Hei!

Eg tillèt meg å ta kontakt med nokre synspunkt til Telenor etter stormen Tor sist fredag.

For ganske nøyaktig eitt år sidan raste stormen Nina hjå oss, og gjorde stor skade i kommunane i Nordhordland. Radøy kommune vart sterkt ramma av mykje vindfall av tre over linjenettet. I evalueringa etter stormen Nina var Telenor den samsunnsaktøren som kom dårlegast ut. Kritikken gjekk både på svak kommunikasjon med kundar, og Telenor nytta seg ikkje av moglegheita til å bruka kommunen som kommunikasjonskanal. Det vart også avdekka at Telenor har sett drift og vedlikehald ut til underleverandørar, som gjorde at retting av feil på linjer framstod lite tilfredsstillande. Kundane opplevde det som vanskeleg å koma i dialog med Telenor sine kundesenter. Me opplevde at Telenor sa feil namn på kva underleverandør dei hadde i Hordaland, når kundar spurte. Telenor henviste i nokre tilfelle også kundar til underleverandørar, framfor å ta kundedialogen direkte. Det var kundar som fortalde at fasttelefonen ikkje vart tilkopla før i februar månad. I tillegg tok det lang tid før skular og barnehagar hadde telefoni og nett på plass, noko som er særst lite tilfredsstillande for beredskapen vår.

Radøy kommune melde inn våre synspunkt til Fylkesmannen i Hordaland, som hadde fleire samtalar med kommunane for å evaluera og ta lærdom etter stormen.

Fredag 29. januar 2016 kom stormen Tor.

Også i år vart Nordhordland hardast råka i fylket vårt. Det var omfattande vindfall på linjenettet, og 80% av kommunen var utan straumforsyning nokre timar, men det kom fort på plass igjen, og laurdag kl 1500 hadde alle fått straumen tilbake, takka vera suveren innsats frå BKK. Også kommunen hadde laga beredskapsplanar, som fungerte 100% i alle ledd. Det einaste som gjenstår no 6 dagar etter stormen, er manglande breiband og ein god del fasttelefoni.

Derfor vert eg også i år dessverre spørjande til Telenor sitt beredskapssystem og tiltakssystem ved slike naturkatastrofar. No er det gått 6 dagar sidan stormen, og me får stadig meldingar om at fasttelefon manglar hjå kundar. Det same gjeld to av skulane våre og nokre tenestestader. Store deler av Telenor sitt breiband er framleis ute av drift, og me får ei rekkje klager frå innbyggjarane.

Telenor sine kundar har også bedt oss understreka at informasjonen frå Telenor ikkje er god nok. Dei opplever det som vanskeleg å koma i kontakt med kundesenteret, som også melder at Telenor sitt «standardsvar» er at feilen er retta innan neste dag kl 16, men at dette vert skubba fram kvart døgn. Telenor har heller ikkje i år nytta høvet til å be kommunen hjelpa til med informasjon via våre nett- og fb-sider. Det vert meldt til kommunen at Telenor sine underleverandørar som har ansvaret for feilrettingane arbeider til kl 1600. Eg har ikkje verifisert dette, men eg tek for gitt at det vert arbeidd døgnet rundt for å retta feil.

Radøy kommune vil også i år melda til Fylkesmannen i Hordaland si beredskapsavdeling etter stormen Tor, at me ikkje finn Telenor si handtering av å få dykkar infrastruktur på plass att tilfredsstillande. Det er fare for live

og helse at fasttelefon, breiband og internett ikkje vert raskt nok utbetra. I tillegg lir næringslivet, og folk sine gjeremål med nettbank o.a. fungerer ikkje.

Det er mogleg de opplever synspunkta mine som særskilte. Eg ønskjer Telenor alt det beste, men eg er konstruktivt kritisk til at ikkje Telenor som er ansvarleg for så grunnleggjande viktig infrastruktur i samfunnet spelar betre på lag med kommunane enn det som er inntrykket mitt. Eg reknar med at Telenor også legg operative beredskapsplanar framfor slike varsla naturkatastrofar som me opplevde med «Tor», at de arbeider natt og dag for å få infrastrukturen i funksjon igjen snarast råd. På vegne av kommunen sender eg derfor denne meldinga, og eg oppfordrar Telenor om å gå i dialog med DSB og Fylkesmannsembetet om korleis telefoni og breiband vert raskt gjenoppretta etter naturkatastrofar i like godt lokalt samspel som det kommunar, nettselskap o.l. gjer.

Mobilsambandet til Telenor har fungert godt etter stormen. I tillegg vil me gjenta rosen om 4G-utbygginga me tidlegare har gitt via media.

Med helsing
Jon Askeland
Ordførar
Radøy kommune
Tlf 47 45 97 20
Tlf 56 34 90 10
WWW.radoy.kommune.no<<http://www.radoy.kommune.no/>>

[Relatert bilde]