

Evalueringsrapport - bortfall av ekom i fire kommuner i Lofoten desember 2016

Formål med rapporten

Rapportens formål er å evaluere Fylkesmannen i Nordlands (heretter «FMNO») håndtering av hendelsen «Langvarig bortfall av ekom i Flakstad, Moskenes, Værøy og Røst – brudd på sjøkabel». Rapporten gir en gjennomgang av hendelsesforløpet under varslings-, håndterings- og normaliseringsfasen. Videre er kommunenes erfaringer fra hendelsen tatt med.

Hensikten er å identifisere forbedringspunkter tilknyttet FMNOs rolle i krisehåndteringen av ekom-brudd.

Kort beskrivelse av hendelsen

For utfyllende logg, se [«Oversikt over hendelsesforløpet»](#).

Den 26. desember (2. juledag) klokka 18:00 mottok FMNO melding fra Telenor om en antatt fiberfeil mellom Gravdal og Ramberg i Lofoten. Dette førte til sterkt redusert eller utilgjengelig mobildekning, samt utfall på fastnett bredbånd og fastnett telefoni i kommunene Flakstad, Værøy, Røst og Moskenes. Også for Telia var mobildekningen ute i samme område.

Klokka 23:30 samme dag meldte Telenor at bruddet var identifisert, og lå i sjøkabelen over Nappstraumen. Kabelskip ble rekvirert for feilretting, og skipet reiste fra Harstad på morgenen den 27. desember. Politiet opplyste at de ikke fikk kontakt med Flakstad og Moskenes via satellitt-telefon, og dermed ikke har noen kommunikasjonskanal til disse kommunene. Politiet fikk senere kontakt via nødnett. Værøy og Røst ble også nådd via nødnett.

På kvelden den 27. desember rapporterte Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM) om at alle basestasjonene i Moskenes og Værøy var ute av drift. På Røst var én basestasjon ute, og i Flakstad to.

Skjøting av sjøkabelen viste seg å være problematisk grunnet sterk vind og høye bølger i området. Som en midlertidig løsning tilrettela Telenor for omruting av trafikk via Lofotkrafts fibre. Omrutingen lyktes på ettermiddagen den 28. desember, og innen klokka 15 samme dag fungerte det meste som normalt.

Kommunenes erfaringer

Moskenes

Krisestab ble ikke satt, men ordfører, brannvakt og ambulansvakt møttes på rådhuset i 18-tiden den 27. desember og avklarte at internett og fasttelefoner fungerte som normalt. Ordfører dro deretter til Moskenes sykehjem og orienterte om situasjonen, og avtalte samtidig at sykehjemmet kunne være behjelpelig med å ta imot beskjeder og gi tilgang for personer til å benytte fasttelefon om akutte situasjoner skulle oppstå. Informasjon ble dessuten spredt til innbyggerne via en lokal restaurant og via bensinstasjonen, samt gjennom sosiale medier. Ordfører hadde kontinuerlig kontakt med sykehjemmet, legekantoret og politiet.

Røst

Utfallet i telenettet rammet en del fasttelefoner og mobilabonnenter. Kommunen satte ikke krisestab, da de følte at situasjonen var oversiktlig. Informasjon ble lagt ut på kommunens hjemmeside og Facebook-side. En del kommunale tjenester (legetjeneste, helse/omsorg, teknisk enhet, servicekontor) manglet fasttelefon. Dette ble stort sett løst gjennom fysisk oppmøte og bruk av mobiltelefon, da deler av telenettet fortsatt var intakt. Kommunen overvåket situasjonen underveis, og satte inn tiltak der det var nødvendig.

Værøy

På Værøy var deler av fasttelefonnettet nede som følge av kabelbruddet. Mobilabonnenter med Telia-abonnement og Telenor-abonnement uten mobildata var uten forbindelse. Hos Telenor-abonnenter med mobildata fungerte telefonen som normalt. Krisestab ble ikke satt, men kommunen var tidlig ute med informasjon til befolkningen på hjemmesiden og i sosiale medier. Utfallet i telenettet berørte alle kommunale tjenester, og tiltak ble satt inn der man anså det som nødvendig, blant annet gjennom forsterking av hjemmetjenesten ved økt besøkshyppighet.

Flakstad

Flakstad kommune satte krisestab så snart de ble klar over situasjonen, og loggførte hendelsen i DSB-CIM. Kommunen valgte å sette inn ekstra ressurser mot brukere av hjemmehjelp.

Oppsummering av evalueringsmøte 9.02.2017

I etterkant av hendelsen ble det gjennomført et evalueringsmøte hos FMNO for å gå gjennom hendelsesforløpet, samt for å dele erfaringer og drøfte eventuelle tiltak. Møtet ble avholdt på Statens hus i Bodø den 9. februar 2017 mellom deltakere fra beredskapsseksjonen ved FMNO, Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM), Telenor (dekningsdirektør Bjørn Amundsen og Telenors repr. i FB-rådet), samt kommunene Flakstad, Værøy og Røst. Moskenes kommune kunne ikke delta, men sendte en utfyllende rapport i forkant av møtet.

Generelt sett erfarte samtlige kommuner at hendelsen ble håndtert godt internt. Værøy og Røst rapporterte at de raskt fikk oversikt over situasjonen så snart de ble klar over det inntrufne. Under hendelsen hadde flere av kommunene direkte kontakt med Telenor. Telenor uttrykte et ønske om at FMNO skal fungere som et kontaktledd mellom Telenor og

kommunene, og kommunene etterlyser større tydelighet rundt FMNOs rolle i håndteringen av slike hendelser.

Identifiserte oppfølgingspunkter

Under evalueringsmøtet ble FMNOs regionale samordningsansvar¹ påpekt, og fylkesberedskapssjefen erkjente at FMNO har behov for å gjennomgå og styrke sine rutiner i forhold til ekom-kriser. Følgende oppfølgingspunkter noteres:

- FMNO skal revidere sin beredskapsplan våren 2017
- Det skal lages et eget tiltakskort for ekom-brudd.
- Ekom-brudd skal være tema i dialogen med kommunene framover.
- FMNO skal jobbe for at flere kommuner i Nordland blir en del av prosjekt «Forsterket ekom» i regi av Nkom.
- Telefonlista for satellitt-telefon må oppdateres.
- FMNO bør vurdere å skaffe seg nødnett-telefoner

Vedlegg: Utdrag av logg i DSB-CIM

¹ Jamfør «Instruks for fylkesmannens og Sysselmannen på Svalbards arbeid med samfunnssikkerhet, beredskap og krisehåndtering», [IX. Fylkesmannens regionale samordningsansvar ved håndtering av uønskede hendelser](#)

Oversikt over hendelsesforløpet

Klokkeslett	Fase	Loggelement
26. desember 2016		
14:30		Ekstremværet Urd treffer land.
18:00		Telenor melder litt over klokka 18 om antatt fiberfeil mellom Gravdal og Ramberg i Lofoten. Mobildekning er sterkt redusert eller utilgjengelig, samt utfall på fastnett bredbånd og fastnett telefoni i Flakstad, Værøy, Røst og Moskenes. Også for Telia er mobildekningen ute i samme område. Entreprenør er kalt ut for måling på fiber for å nærmere identifisere skadested. Nødetater er varslet.
22:43		Telenor melder at situasjonen i verste fall kan vare i flere dager, og at dette avhenger av hvor bruddstedet er. Et brudd på sjøstrekning er det mest krevende.
23:30		Telenor melder at fiberbruddet er identifisert og ligger i sjøkabel mellom Gravdal og Ramberg. Telenor har rekvirert sjøkabelskip som planlegger feilretting. Skipet reiser fra Harstad på morgenen den 27. desember.
27. desember 2016		
09:05		FMNO etterspør mer informasjon fra Telenor i forbindelse med forestående rapportering til DSB.
10:20		Ass. fylkesmann Ola Bjerkaas og underdirektør Tor Sande hos FMNO blir orientert om hendelsen.
12:32		Politiet i Midtre Hålogaland ved operasjonsleder Svein Tore Engen melder at de ikke får kontakt med Flakstad og Moskenes via satelittelefon. Politiet har dermed ingen kommunikasjonskanal til de to kommunene.
12:41		FMNO forsøker å kontakte sentralbordet i Flakstad kommune via fasttelefon, men får ikke svar.
12:55		FMNO forsøker å kontakte rådmann i Flakstad via mobiltelefon, men får ikke svar.
13:26		FMNO kontakter teknisk sjef i Røst kommune. Teknisk sjef Tom Ragnar Pedersen opplyser at Røst har hatt delvis mobildekning hele tiden, men at dekningen har vært dårlig og svært hakkete.
13:28		Politiet i Midtre Hålogaland ved Svein Tore Engen opplyser at ordfører i Flakstad disponerer nødnettradio gjennom sin rolle i brannvesenet. Politiet og øvrige nødetater kommuniserer med kriseledelsen i Flakstad gjennom nødnettet. Moskenes nås delvis på

		samme måte, og ordfører har dessuten dekning på sin private fasttelefon.
13:56		Politiet opplyser at de har kontakt med Værøy og Røst via nødnett.
21:05		FMNO mottar statusrapport fra Telenor. Retting av brudd kan ikke skje under nåværende forhold grunnet sterk vind. Feilretting forventes gjennomført torsdag 29. desember.
21:23		NKOM rapporterer at alle basestasjoner i Moskenes og Værøy er ute. På Røst er en basestasjon og i Flakstad 2 basestasjoner ute. I tillegg er bredbånd og telefoni sterkt rammet.
28. desember 2016		
10:36		Værøy kommune opplyser at de kan ringe ut, men kan ikke motta telefoner på sin IP-linje fra Telenor. FMNO melder dette inn til Telenor ved Håkon Gjerløw.
14:34		Telenor rapporterer om at omruting av trafikk via Lofotkraft sine fibre har lyktes, og en del tjenester er oppe og går.
15:15		Telenor rapporterer at de fleste tjenester nå er oppe og går.
16:18		Telenor og Telia melder om at de fleste av deres basestasjoner er oppe og går. I Flakstad er noen basestasjoner fremdeles nede, men det skal være overlappende dekning i området.