

Masfjorden kommune  
v/Rådmannen

Vår dato  
04.03.2019

Vår referanse  
AQC

Deres dato

Deres referanse

Vår saksbehandler  
Lasse Lien

## MODERNISERING AV TELENORS INFRASTRUKTUR I KOMMUNEN

Telenor har som ambisjon å drive den teknologiske utviklingen framover og møte kundenes behov for digitale tjenester. Utviklingen innen mobiltelefoni har vært enorm, mens lite har skjedd med det 100 år gamle kobbernettet. I 2001 var det over 2.000.0000 abonnenter på fasttelefon i Norge, i dag har dette sunket til 330.000 abonnenter. Utfordringen fremover blir at vi ikke kan fortsette å vedlikeholde det gamle kobbernettet på samme måte som før.

Vi ser at tiden for å fornye teknologien er overmoden. Som en del av Telenors arbeid med modernisering og videreutvikling av telenettet vil Telenors kobbernett over de neste årene bli erstattet med mer fremtidsrettet teknologi som fiber- og mobilnett. Denne reisen kommer ikke til å bli uten utfordringer, men vi tar oppgaven på største alvor. På ferden skal vi lytte, forstå og hjelpe kunder over på nye moderne løsninger – slik at Kundene opplever oss som en god partner til sine fremtidige kommunikasjonsbehov. Vår ambisjon er å modernisere telefoni- og bredbåndnettet innen 2023 slik at vi kan tilby en ny og kraftigere kommunikasjonsplattform for alle de nye tjenestene som kommer med digitaliseringen av samfunnet. Skal kommune-Norge lykkes med å utnytte de mulighetene ny teknologi og digitalisering gir, er vi alle avhengige av en digital infrastruktur som sørger for at mennesker, bedrifter og det offentlige er koblet til et fremtidsrettet nett som er stabilt, raskt og trygt.

### Hva betyr dette for kommunen og kommunens innbyggere?

Vi forventer at også kommunene vil få henvendelser fra sine innbyggere vedrørende denne moderniseringen. I denne omgang vil vi derfor informere om:

- Enkelte sentraler er besluttet lagt ned. Det vil ikke bli foretatt feilretting på disse sentralene frem til dette skjer. Dette gjelder for sentralene i vedlegg 1 med angitt dato i kolonnen «Dato for nedleggelse».
  - Kunder med fasttelefon får tilbud om en mobil hjemmetelefon/bredbåndstelefon, som er en langt mer driftssikker og fremtidsrettet fasttelefon. Det er derfor ikke slik at fasttelefonen forsvinner – snarere vil den bestå i en mer moderne utgave.
  - Kunder med bredbånd vil også få tilbud om et erstatningsprodukt, avhengig av hvilke tjenester som er tilgjengelige på kundens adresse. Det kan være et fåtall tilfeller der vi ikke har erstatningstilbud for bredbånd.
- For enkelte sentraler i kommunen er det besluttet at vi ikke vil rette feil dersom dette oppstår, men tidspunkt for endelig nedkobling av sentralen er foreløpig ikke besluttet. Dette er også angitt i vedlegg 1 med angitt dato i kolonnen «Feilretting stoppes». Vi gjør også oppmerksom på at dersom det skjer driftsmessige hendelser i kobbernettet utover de sentraler som er med i dette varselet som medfører feil på tjenestene, så er det ikke gitt at dette vil bli rettet. Erstatningsprodukter for berørte kunder vil være som på sentraler som blir lagt ned.

- For de resterende sentralene i kommunen vil nærmere informasjon bli gitt i god tid før besluttet dato for nedleggelse og stopp av feilretting. De resterende sentraler er også angitt i Vedlegg 1, men uten angivelser av datoer.

Berørte privatkunder som har et abonnement på bredbånd og/eller fasttelefoni hos Telenor vil motta brev med informasjon i god tid før nedleggelse og/eller varsel om at feilretting ikke vil bli foretatt fra angitt tidspunkt. Bedriftskunder som blir berørt vil vi ta telefonisk kontakt med og informere om alternative løsninger. I tillegg vil vi varsle andre tilbydere slik at de kan varsle sine kunder som blir berørt.

### **Trygghetsalarm**

Enkelte innbyggere i kommunen kan ha en trygghetsalarm som er basert på fasttelefon eller ADSL. Hvilke brukere dette er, har ikke Telenor oversikt over. Det er helse- og omsorgsetaten i kommunen som normalt administrerer denne tjenesten. Dersom kommunen har brukere av trygghetsalarmer som berøres av moderniseringen, er det viktig at leverandøren kontaktes slik at de kan levere en alternativ løsning til kunden og forsikre seg om at den nye løsningen fungerer hos brukeren i god tid før fasttelefonen legges ned. Dersom det oppstår utfordringer i forbindelse med dette kan dere ta kontakt med Lasse Lien på telefon 90120102 eller på e-post [modernisering@telenor.com](mailto:modernisering@telenor.com). Vi henviser også i denne forbindelse til anbefalingen fra Helsedirektoratet: <https://helsedirektoratet.no/velferdsteknologi>

Dersom kommunen ikke allerede har en avtale om leveranse av digitale trygghetsalarmer kan dere henvende dere til oss via e-post til [e-helse@telenor.com](mailto:e-helse@telenor.com) for bestilling og eventuelle andre spørsmål knyttet til løsningen.

### **Har kommunen spørsmål eller ønsker mer informasjon?**

Dersom dere ønsker mer informasjon eller har spørsmål rundt nedkoblingen av sentralene som er varslet i Vedlegg 1, ber vi om at dere tar kontakt med oss via e-post til [modernisering@telenor.com](mailto:modernisering@telenor.com)

Telenor stiller gjerne opp til et informasjonsmøte for å gi en presentasjon av prosessen. I et slikt møte kan det også legges til rette for å diskutere muligheter for videre utbygging, enten det er ren kommersiell utbygging eller utbygging med tilskudd fra stat, fylke og/eller kommune.

Med vennlig hilsen  
Telenor Norge AS



Arne Quist Christensen  
Moderniseringsdirektør  
Telenor Norge

## Vedlegg 1

### Oversikt over sentraler i kommunen:

Lokasjonsnavn	Dato for nedleggelse	Feilretting stoppes	Nedleggelse, varslet	Stopp feilretting, varslet
MASFJORDNES	31.12.2020	01.05.2019	24.01.2019	04.03.2019
KVINGO				
TRODAL				
HOSTELAND				
RIISNES				

Det kan komme endringer

# Dato for nedleggelse      Moderniseringen skal være ferdig innen angitt dato. Arbeidet begynner i god tid før dette

# Nedleggelse varslet/  
Stopp feilretting varslet      Varslet dato er den dato brev er sendt kommunen

\* På mange sentraler leier andre operatører enn Telenor kapasitet i Telenors nett. Telenor vil varsle disse operatørene med hvilke kunder som er berørt.