

Date
2016-10-13

Page
1 (3)
Version
2.0

Form valid from
2016-02-01

Relation
Article 2(i) of Directive
2002/58/EC

Owner
TeliaSonera AB
GSO Group Security

Reference nr
16/2750

Report on personal data breach and integrity incident
- Felaktig aktivering

	Requested data	Specifications
	Query 1 – 7: to be sent in, within 24 hours after verification, as an initial report	
1.	Name of the provider	<i>TeliaCompany AB</i>
2.	Identity and contact details of the data protection officer or other contact point where more information can be obtained	<u><i>Controlcenter.em@teliasonera.com</i></u>
3.	Date and time of incident (if known; where necessary an estimate can be made), and of detection of incident	<i>Upptäckt skedde den 2016-10-09 av kund som kontaktade Telia den 2016-10-09. Efter utredning konstaterades den 12 oktober att det är en incident som ska anmälas till myndigheten</i>
4.	Circumstances of the personal data breach (e.g. loss, theft, copying)	<i>Kund kontaktade Telia när dennes mobilabonnemang inte fungerade . Det uppdagades då att abonnemanget hade flyttats över till nytt SIM-kort och åtgärder vidtogs genast för att rätta till felet</i>
5.	Nature and content of the personal data concerned	<i>sms, inklusive innehåll i sms</i>
6.	Technical and organisational measures applied (or to be applied) by the provider to the affected personal data	<i>Återflyttning av abonnemang till tidigare SIM-kort</i>
7.	Relevant use of other providers (where applicable)	<i>n/a</i>

Company information

TeliaSonera AB
SE-10663 Stockholm, SWEDEN
Registered office: Stockholm
Business ID 556103-4249, VAT No. SE556103424901

Company contact information

Visiting address: Stureplan 8, Stockholm Sweden
Postal address: SE-106 63 Stockholm Sweden
Tel +46 8 504 55 000
Fax +46 8 5044 55 001
www.teliasonera.com

Date
2016-10-13

Page
2 (3)
Version
2.0

Form valid from
2016-02-01

Relation
Article 2(i) of Directive
2002/58/EC

Owner
TeliaSonera AB
GSO Group Security

Reference nr
16/2750

Query 8 – 16: to be sent in, within 72 hours after the initial report		
8.	Summary of the incident that caused the personal data breach (including the physical location of the breach and the storage media involved)	<p><i>En Kunds nummer blev aktiverat på ett nytt SIM-kort, vilket innebär att inkomna sms gick till det nya SIM-kortet</i></p> <p><i>på grund av missuppfattning hos enskild individ i kundtjänsten i samband med kundsupport och i strid med gällande rutiner skedde aktiveringen</i></p> <p><i>(Ny aktivering sker t.ex. i samband med byte av mobiltelefon)</i></p>
9.	Number of subscribers or individuals concerned	<i>En</i>
10.	Potential consequences and potential adverse effects on subscribers or individuals	<i>Inkommande trafik gick till annan än abonnenten.</i>
11.	Technical and organisational measures taken by the provider to mitigate potential adverse effects	<p><i>Så snart det upptäcktes återfördes abonnemanget till korrekt SIM-kort.</i></p> <p><i>Informerat alla ledare i kundfront om incident för att förhindra att det kan ske igen. Ledare har informerat samtliga enskilda medarbetare i teamet om vikten att följa gällande rutiner. Uppdatering av rutiner för att förtydliga och förenkla förståelsen. Löpande genomgång och utbildning av kundtjänstpersonal för att påminna om gällande rutiner.</i></p>
Possible additional notification to subscribers or individuals		
12.	Content of notification	<i>I enlighet med gällande reglering, se bifogat talarmanus</i>
13.	Means of communication used	<i>telefonsamtal</i>
14.	Number of subscribers or individuals notified	<i>1</i>
Possible cross-border issues		

Date
2016-10-13**Page**
3 (3)
Version
2.0**Form valid from**
2016-02-01**Relation**
Article 2(i) of Directive
2002/58/EC**Owner**
Teliasonera AB
GSO Group Security**Reference nr**
16/2750

15.	Personal data breach involving subscribers or individuals in other Member States	N/A
16.	Notification of other competent national authorities	N/A

1 Appendices

Appendices	Name or web link of the document
-	-

2 Version history

Version	Status	Date	Created/modified by	Comments/contributors