

Integritetsincident 2016-013  
Hi3G Access AB ("3")  
2016-10-13



Tid för incident  
Den 12 oktober 2016.

Tid för upptäckt av incident  
Den 12 oktober 2016.

**1. Antal berörda abonnenter eller användare**

Två privatkunder, Kund 1, som enbart är berörd genom att ha mottagit fel abonnemangsavtal, och Kund 2 vars uppgifter visats för Kund 1 och som därmed är utsatt för incidenten.

**2. Beskrivning av incidenten, dess orsaker och konsekvenser**

En kund (Kund 1) har den 12 oktober 2016 kontaktat 3:s kundservice och informerat att han via e-post mottagit ett e-postmeddelande från 3 som innehållit en annan kunds (Kund 2) abonnemangsavtal.

Efter utredning kan 3 konstatera att incidenten har uppkommit i samband med försäljningen av abonnemang till Kund 2 hos 3s återförsäljare. Vid försäljningen skickades en orderbekräftelse till fel e-postadress. E-postadressen var felaktig då Kund 2 tidigare har lämnat sin e-postadress till 3 utan att 3, vid det tillfället, i strid med rådande rutin, har verifierat Kund 2:s e-postadress.

**3. Berörda uppgifters art och innehåll**

Abonnemangsavtal innehållande namn, personnummer, adressuppgifter och telefonnummer samt aktiveringskod för abonnemang.

**4. Åtgärder för att avhjälpa brister och för att undvika liknande incidenter**

Problemet kommer att åtgärdas genom att de aktuella medarbetarna hos 3 kommer att påminnas om rutinen att verifiera e-postadressen med kunden.

**5. Medverkan av andra tjänsteleverantörer**

Media-Saturn Nordic Shared Services AB (under varumärket "Media Markt") som i egenskap av återförsäljare säljer produkter och tjänster till 3:s kunder.

**6. Medverkan eller påverkan på abonnenter eller användare i andra länder**

Ej tillämpligt i detta fall.

**7. Rapportering till berörd abonnent**

Vi har försökt att nå Kund 2 per telefon för att delge henne information enligt nedan. Vi har dock inte lyckats nå henne under dagen, vi kommer försöka kontakta henne via telefon under morgondagen. Hon kommer vid det tillfället få ta del av följande information:

- att en integritetsincident inträffat den 12 oktober 2016,
- att de uppgifter som lämnats ut felaktigt bestod av ett abonnemangsavtal innehållande namn, personnummer, adressuppgifter och telefonnummer samt aktiveringskod för abonnemang,
- att incidenten bestod i att ett e-postmeddelande sänts till fel e-postadress, vilket fick till följd att Kund 2:s abonnemangsavtal hamnat hos en obehörig,
- de åtgärder som 3 vidtagit för att förhindra att en liknande incident uppstår igen,
- att 3:s kundrelationsavdelning kan kontaktas på telefonnummer 0735300365 eller på e-postadress [marline.eriksson@tre.se](mailto:marline.eriksson@tre.se),
- att det inte är möjligt för 3 att förutse eventuella konsekvenser av incidenten, men att risken finns att den person som fått uppgiften om Kund 2:s personnummer skulle ha möjlighet att använda detta på fel sätt. 3 informerade vidare om möjligheten som finns att spärra berörd Kund 2:s personnummer i 3:s system för att undvika att personnumret används felaktigt genom att skapa nya

Hi3G Access AB Lindhagensgatan 98  
Box 30213 SE-104 25 Stockholm Sverige  
Org.nr 556593-4899  
Momsreg.nr SE 556593489901

Tel: +46 (0) 763 33 33 33  
Fax: +46 (0) 763 33 72 00

abonnemang. 3 rekommenderade även berörd kund att göra en egen reflektion kring huruvida de uppgifter som lämnats ut skulle kunna föranleda kund att vidta åtgärder, och

- att 3 kommer att rapportera incidenten till PTS.

Oscar Jansson  
Bolagsjurist  
Oscar.jansson@tre.se  
0735-43 82 55

Hi3G Access AB Lindhagensgatan 98  
Box 30213 SE-104 25 Stockholm Sverige  
Org.nr 556593-4899  
Momsreg.nr SE 556593489901

Tel: +46 (0) 763 33 33 33  
Fax: +46 (0) 763 33 72 00

Ett samarbete mellan Hutchison Whampoa och Investor AB