Integritetsincident 2017-032
Hi3G Access AB ("3")
2017-12-20

Tid för incident
Den 20 november 2017.

Tid för upptäckt av incident
Den 20 december 2017.

1. Antal berörda abonnenter eller användare
En privatkund ("**Kunden**").

2. Beskrivning av incidenten, dess orsaker och konsekvenser
Kunden har den 20 december 2017 kontaktat 3:s kundservice via telefon och uppgett att en person i hans närhet ("**Obehörig person**") har avaktiverat en spärr som aktiverats då användningsgränsen på det aktuella abonnemanget hade uppnåtts.

Efter utredning kan 3 konstatera att den Obehöriga personen den 20 november 2017 kontaktat 3:s kundservice via telefon och begärt att få häva spärren på abonnemanget tillhörande Kunden. En medarbetare på kundservice har genomfört ändringen på abonnemanget utan att fullmakt förelåg för den Obehöriga personen att företräda Kunden vilket är i strid med rådande rutin.

Incidenten har uppkommit som en följd av att 3:s medarbetare vid samtal med den Obehöriga personen inledningsvis fått information om att Kunden var anhörig till den Obehöriga personen. Kundservicemedarbetaren verifierade inte att fullmakt förelåg för den Obehöriga personen att företräda Kunden och var vid tillfället för incidenten medveten om att denne bröt mot rådande rutin.

3. Berörda uppgifters art och innehåll
En otillåten hävning av en spärrtjänst på ett av Kundens abonnemang.

4. Åtgärder för att avhjälpa brister och för att undvika liknande incidenter
3 har fört samtal med berörd medarbetare och påmint om den befintliga rutinen, att det inträffade är oacceptabelt och att 3 ser mycket allvarligt på det inträffade. Samtliga medarbetare på den berörda avdelningen har blivit påminda om rådande rutin samt konsekvenserna av att rådande rutiner inte efterföljs.

5. Medverkan av andra tjänsteleverantörer
Ej tillämpbart i detta fall.

6. Medverkan eller påverkan på abonnenter eller användare i andra länder
Ej tillämpbart i detta fall.

7. Rapportering till berörd abonnent
Den 20 december 2017 kontaktade 3 Kunden per telefon och informerade om följande:

- att en integritetsincident inträffat den 20 november 2017,
- att den händelse som ligger till grund för incidenten består av att en spärrtjänst olovligt hävts på Kundens abonnemang,
- att incidenten orsakats av att en kundservicemedarbetare inte följt rådande rutin att verifiera att personen som ringer in till kundservice är behörig att företräda Kunden innan information lämnas ut eller ändringar genomförs,
- de åtgärder som 3 vidtagit för att förhindra att en liknande incident uppstår igen, vilka består av att 3 har fört samtal med den berörda medarbetaren och att en påminnelse gått ut till samtliga medarbetare på den berörda avdelningen för att påminna om rådande rutiner samt konsekvenserna av att rutinen ej efterföljs,
- att 3:s kundrelationsavdelning kan kontaktas på telefonnummer 0735-300 303 eller på e-postadress marline.eriksson@tre.se,
- 3 informerade vidare om möjligheten som finns att spärra Kundens personnummer i 3:s system för att undvika att respektive personnummer används felaktigt. 3 rekommenderade även Kunden att göra egna reflektioner kring huruvida händelsen skulle kunna föranleda dem att vidta åtgärder, och

- att 3 har rapporterat incidenten till PTS.

Oscar Norenberg
Bolagsjurist
oscar.norenberg@tre.se
0735-43 83 90