Integritetsincident 2018-004
Hi3G Access AB ("3")
2018-02-13

Tid för incident
Den 8 februari 2018.

Tid för upptäckt av incident
Den 12 februari 2018.

1. Antal berörda abonnenter eller användare
Två privatpersoner.

2. Beskrivning av incidenten, dess orsaker och konsekvenser
En kund ("**Kund 1**") har den 12 februari 2018 kontaktat 3s kundservice via telefon och informerat att han hämtat ut en försändelse innehållande abonnemangsavtal och hårdvara tillhörande en annan kund ("**Kund 2**"). En returfraktsedel har skickats till Kund 1 som kommer att returnera hårdvara och abonnemangsavtal tillhörande Kund 2 till 3. Även Kund 2 kontaktade 3s kundservice via telefon den 12 februari 2018 och informerat att hon hämtat ut en försändelse innehållande abonnemangsavtal och hårdvara tillhörande Kund 1. En returfraktsedel har även skickats till Kund 2 som kommer att returnera hårdvara och abonnemangsavtal tillhörande Kund 1 till 3.

Efter utredning kan 3 konstatera att incidenten har uppkommit p.g.a. ett fel vid paketeringen hos 3s underleverantör Brightstar, där en anställd, i strid med rådande rutin har hanterat två paket samtidigt och inte genomfört en kontroll för att säkerställa att adressetiketten överensstämmer med aktuell order, vilket orsakat att adressetiketterna på försändelserna till Kund 1 och Kund 2 har förväxlats.

3. Berörda uppgifters art och innehåll
Abonnemangsavtal innehållande namn, personnummer, kundnummer, adressuppgifter, telefonnummer och aktiveringskod för abonnemang.

4. Åtgärder för att avhjälpa brister och för att undvika liknande incidenter
Problemet kommer att åtgärdas hos Brightstar på följande sätt. Det finns en förfaranderutin där ett paket ska hanteras i taget och kontroll av adressetikett ska göras mot order. I nu aktuellt fall har rutinen inte följts. Ansvarig för plock- och packpersonal på Brightstar har fört samtal med samtliga anställda för att påminna om de rutiner som gäller vid arbete som utförs för 3s räkning samt konsekvenserna av att rutinen brister. Den aktuella orderplockaren jobbar inte kvar.

5. Medverkan av andra tjänsteleverantörer
Brightstar 20:20 (SWE) AB, som av 3 fått i uppdrag att ombesörja leverans av produkter m.m. till 3s kunder.

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

7. Rapportering till berörd abonnent
Den 12 februari kontaktade 3 Kund 1 och Kund 2 per telefon och informerade om följande:

- att en integritetsincident inträffat den 8 februari 2017,
- att de uppgifter som lämnats ut felaktigt bestod av abonnemangsavtal innehållande namn, personnummer, kundnummer, adressuppgifter, telefonnummer och aktiveringskod för abonnemang,
- att incidenten bestod i att en förväxling av adressetiketter skett vid paketering av försändelse av beställda produkter hos 3s underleverantör Brightstar och att orsaken var att befintliga rutiner vid paketering inte följts, vilket fick till följd att Kund 2s adressetikett klistrats på Kund 1s försändelse och vice versa,
- de åtgärder som 3 vidtagit för att förhindra att en liknande incident uppstår igen består av att den ansvariga för plock- och packpersonal på Brightstar har fört samtal med hela den aktuella arbetsgruppen för att påminna om de rutiner som gäller vid arbete som utförs för 3s räkning samt konsekvenserna av att rutinen brister. Den aktuella orderplockaren jobbar inte längre kvar,
- att 3s kundrelationsavdelning kan kontaktas på telefonnummer 0735-300 303 eller på e-postadress assia.siala@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 den berörda kundens personnummer skulle ha möjlighet att använda detta på fel sätt. 3 informerade vidare om möjligheten som finns att spärra berörd kunds personnummer i 3s system för att undvika att personnumret används felaktigt genom att skapa nya 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 Norenberg
Bolagsjurist
oscar.norenberg@tre.se
0735-25 95 03