INTEGRITETSINCIDENT [redacted]

Datum för när incidenten inträffade respektive upptäcktes	Inträffade 2018-02-20 16:20 Upptäcktes och hanterades 2018-02-22 17:55
Antal berörda abonnenter eller användare (≈)	En berörd abonnent.
Beskrivning av incidenten	En person ringer in till Com Hem Kundservice då personen fått en orderbekräftelse på en tjänst som personen inte hade beställt.
Berörda uppgifternas art och innehåll	Orderbekräftelse samt välkomstbrev innehållandes: namn, kundnummer, adress, uppgifter om vilka tjänster som är beställda.
Orsak	Vid diskussion med berörd abonnent har det inte kunnat påvisas huruvida det är abonnenten eller Com Hem som angivit fel e-postadress. Personerna har samma för- och efternamn, vilket är uppgifterna i e-postadressen, och beställningen har gjorts av sonen till sin 90-åriga mamma.
Bedömda konsekvenser för berörda abonnenter och/eller användare	Annan person har fått tillgång till berörda uppgifter och skulle kunna utnyttja dessa genom att kontakta Com Hem Kundservice och utge sig vara vår kund för att sedan ta del av annan information om kunden, samt utföra abonnemangsförändringar och beställningar.
Åtgärder	Raderat felaktig e-post adress och skickat ny bekräftelse till korrekt person. Vi har lagt in en notering information i kundprofilen om att vi behöver vara extra noggranna vid verifiering om vi får samtal beträffande kundens engagemang hos oss. Vi har säkerställt att det inte har skett någon beställning av lösenord till den felaktiga e-postadressen samt beställt nytt lösenord till abonnent. Händelsen har diskuterats med berörd abonnent, se transkribering nedan
Internt referensnummer	[redacted]
Medverkan av andra tjänsteleverantörer	Nej.

- - - - -

Hej!

Jag ringer från Com Hem.

Jag ringer dig för att meddela att orderbekräftelsen gällande din beställning skickats till fel e-postadress och därmed hamnat hos en annan person. Mottagaren av bekräftelsen har fått tagit del av ditt namn, adress, kundnummer och uppgifter om din beställning.

[*Diskussion följer om vad som kan ha hänt och därefter vilken adress som ska vara den rätta.*]

Vi vill be dig att notera att den andra personen med hjälp av dessa uppgifter skulle kunna ringa till vår Kundtjänst och utge sig för att vara er. Vi har lagt in en notering om detta hos oss så att vi ska vara extra vaksamma om någon ringer in gällande ditt engagemang hos oss. Hör gärna av dig till oss exempelvis om du skulle få information om något du inte har beställt. Vi vill också meddela att vi haft kontakt med personen som tagit del av orderbekräftelsen och gjort bedömningen att risken att uppgifterna i orderbekräftelsen skulle utnyttjas på något sätt är minimal.

Kan du komma på några andra konsekvenser för dig som vi behöver känna till?

[*Kund - nej*]

Har du några frågor till oss angående detta eller några funderingar?

[*Kund - nej*]

Du är alltid välkommen att ringa till oss om någon fråga skulle dyka upp. Du når oss på [*telefonnummer*]. Ange då gärna referensnummer [*referensnummer*].

- - - - -