Integritetsincident 2017-032
Hi3G Access AB ("3")
2017-12-21

Tid för incident
Den 24 november 2017.

Tid för upptäckt av incident
Den 20 december 2017.

1. Antal berörda abonnenter eller användare
En privatkund.

2. Beskrivning av incidenten, dess orsaker och konsekvenser
En Kund ("**Kund**"), kontaktar 3s kundservice och uppger att hon misstänker att en person i hennes närhet ("**Obehörig person**") har fått tillgång till uppgifter om hennes användande av ett mobilabonnemang hon har.

Efter utredning kan 3 konstatera att en butikssäljare kan ha brutit mot 3s fastställda rutiner genom att den 23 november loggat in på Kundens personbild, utan att, vad 3 kan utröna, det har varit nödvändigt för att Butikssäljarens ska ha kunnat fullgöra sina dagliga arbetsuppgifter. Butikssäljaren har i sådant fall gått emot direkta instruktioner och rådande rutin och gått in på en kundbild, trots att den inte haft relevans för att Butikssäljaren ska ha kunnat fullgöra sina dagliga arbetsuppgifter. 3 har efter utredning inte kunnat styrka att någon information har delgivits till den Obehöriga personen.

3. Berörda uppgifters art och innehåll
Kundbild innehållande namn, personnummer, kundnummer, telefonnummer, adress, abonnemangsuppgifter, ärendehistorik och samtalsspecifikationer i form av datum och tidpunkt för samtal och SMS, telefonnummer, land och typ av användande.

4. Åtgärder för att avhjälpa brister och för att undvika liknande incidenter
3 har fört samtal med den aktuella Butikssäljaren och informerat om att 3 ser mycket allvarligt på det inträffade och påmint om rådande rutiner. 3 kommer vidare under följande dagar att gå ut med påminnelseinformation till all butikspersonal om hur befintliga rutiner ser ut och att det inträffade är något 3 ser mycket allvarligt på.

5. Medverkan av andra tjänsteleverantörer
Ej tillämpligt.

6. Medverkan eller påverkan på abonnenter eller användare i andra länder
Ej tillämpligt.

7. Rapportering till berörd abonnent
3 har varit i kontakt med Kunden per telefon den 20 december och vid detta tillfället gett information om följande:

- att en integritetsincident inträffat den 24 november 2017,
- att de uppgifter som butikssäljaren felaktigt fått åtkomst till bestod av kundbild innehållande namn, personnummer, kundnummer, telefonnummer, adress, abonnemangsuppgifter, ärendehistorik, samtalsspecifikationer i form av datum och tidpunkt för samtal och sms, telefonnummer, land och typ av användande.
- att incidenten bestod i att en av 3:s butikssäljare, i strid med 3:s rutiner loggat in på en kundbild trots att det saknat relevans för butikssäljarens dagliga arbetsuppgifter,
- de åtgärder som 3 vidtagit för att förhindra att en liknande incident uppstår igen, vilka består av att 3 bl.a. har gått ut med påminnelseinformation till all butikspersonal om hur rutinerna ser ut och vikten av att dessa följs, så att felet inte kan upprepas,
- att 3s säkerhetsavdelning kan kontaktas på telefonnummer 0735-33 76 43 eller på e-postadress johan.akerlund2@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, det är även möjligt att byta telefonnummer för att undvika eventuella störande och ovälkomna samtal och sms. 3 bad även användaren att överväga åtgärder som denne själv kan vidta med anledning av det inträffade. och

- att 3 kommer att rapportera incidenten till PTS.

Oscar Norenberg
Bolagsjurist
oscar.norenberg@tre.se
0735-25 95 03