Integritetsincident 2018-003
Hi3G Access AB ("3")
2018-02-12

Tid för incident
Den 2 februari 2018.

Tid för upptäckt av incident
Den 9 februari 2018.

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

2. Beskrivning av incidenten, dess orsaker och konsekvenser
Kunden har den 8 februari 2018 kontaktat 3:s kundservice via telefon och uppgett att hon har fått ett bekräftelsemeddelande från 3 att hennes abonnemang är på väg att avslutas, trots att hon ej har genomfört någon sådan ändring.

Efter utredning kan 3 konstatera att en obehörig person ("**Obehörig Person**") den 2 februari 2018 kontaktat 3:s kundservice via telefon och begärt att få avsluta ett abonnemang tillhörande Kunden. En medarbetare på kundservice har genomfört den önskade ändringen på abonnemanget utan att fullmakt förelåg för den Obehöriga personen att företräda Kunden vilket är i strid med rådande rutin.

Incidenten har uppkommit till följd av att 3:s medarbetare inte verifierade att en fullmakt förelåg för den Obehöriga Personen att företräda Kunden. Medarbetaren var vid tillfället medveten om att denne agerade i strid med rådande rutin.

3. Berörda uppgifters art och innehåll
Ett otillåtet avslut av Kundens abonnemang, samt utelämnande av uppgifter i form av datum för abonnemangsavtalets tecknande och vilket belopp en slutfaktura på det aktuella abonnemanget skulle uppgå till.

4. Åtgärder för att avhjälpa brister och för att undvika liknande incidenter
3 har vidtagit arbetsrättsliga åtgärder mot medarbetaren. 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 12 februari kontaktade 3 Kunden per telefon och informerade om följande:

- att en integritetsincident inträffat den 2 februari november 2018,
- att den händelse som ligger till grund för incidenten består av att Kundens abonnemang olovligen avslutats,
- 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 vidtagit arbetsrättsliga åtgärder mot 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 assia.siala@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