Integritetsincident 2018-002
HI3G Access AB ("3")
2018-02-06

Tid för incident
Den 2 februari 2018.

Tid för upptäckt av incident
Den 6 februari 2018.

1. Antal berörda abonnenter eller användare
En privatkund.

2. Beskrivning av incidenten, dess orsaker och konsekvenser
En kund ("**Kunden**") har den 6 februari 2018 kontaktat 3:s kundservice via telefon och informerat att en förlängning på hennes abonnemang har gjorts av en obehörig person ("**Obehörig person**").

Efter utredning kan 3 konstatera att incidenten har uppkommit i samband med att en kundservicemedarbetare, efter att ha assisterat användaren av abonnemanget ("**Användaren"**) i en felsökning, senare i samtalet pratat med den Obehöriga Personen och felaktigt kommit överens om och genomfört en förlängning på Kundens abonnemang, trots att den Obehöriga personen saknade fullmakt för att genomföra en sådan ändring på abonnemanget. Incidenten har uppkommit på grund av att 3:s kundservicemedarbetare, i strid med rådande rutin, inte verifierat att en korrekt fullmakt har funnits för den Obehöriga Personen att företräda Kunden.

3. Berörda uppgifters art och innehåll
Abonnemangsuppgifter innehållande bindningstid, kostnad för abonnemang, personnummer och telefonnummer.

4. Åtgärder för att avhjälpa brister och för att undvika liknande incidenter
3 har fört samtal med berörd kundservicemedarbetare som har blivit påmind om hur befintliga rutiner ser ut och att 3 ser mycket allvarligt på det inträffade samt konsekvenserna av att rådande rutin inte följts. Vidare har en påminnelse gått ut till samtliga medarbetare på 3:s kundservice om vikten av att följa rådande rutin att verifiera att en korrekt fullmakt föreligger för en person som inte är kund att företräda abonnemangsinnehavaren.

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 6 februari kontaktade 3 Kunden per telefon och informerade om följande:

- att en integritetsincident inträffat den 2 februari 2018,
- att de uppgifter som lämnats ut och ändrats felaktigt bestod av abonnemangsuppgifter innehållande bindningstid, kostnad för abonnemang, personnummer och telefonnummer samt att en förlängning gjordes på abonnemanget.
- att incidenten bestod i att en kundansvarig felaktigt genomfört en förlängning på Kundens abonnemang efter samtal med den Obehöriga personen. Orsaken var att befintlig rutin bestående i att säkerställa att en korrekt fullmakt förelåg för den Obehöriga personen att företräda Kunden inte följdes,
- de åtgärder som 3 vidtagit för att förhindra att en liknande incident uppstår igen, vilka består av att 3 bl.a. har haft samtal med den aktuella kundansvariga om att 3 ser mycket allvarligt på det inträffade och konsekvenserna av det inträffade samt gått ut med påminnelseinformation till samtliga medarbetare på 3s kundservice om rådande rutiner,
- att 3s kundrelationsavdelning kan kontaktas på telefonnummer 0735-300 300 eller på e-postadress assia.siala@tre.se,
- att det inte är möjligt för 3 att förutse eventuella konsekvenser av incidenten. 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
0735-43 83 90