

Datum 2016-04-29 Vår referens Dnr: 16-1282

Nätsäkerhetsavdelningen

Hi3G Access AB



## Årlig tillsyn över incidentrapportering och inträffade incidenter – Hi3G Access AB

### Saken

Tillsyn över incidentrapportering och inträffade incidenter.

---

### Post- och telestyrelsens avgörande

Post- och telestyrelsen (PTS) avskriver ärendet från vidare handläggning.

### Bakgrund

PTS genomför årligen planlagda tillsyner över ett urval operatörer, bland annat i syfte att dessa ska redogöra för inträffade incidenter under föregående år. Tillsynerna omfattar såväl driftstörningar som integritetsincidenter, vilka operatörerna är skyldiga att rapportera in till PTS.

Ett av huvudsyftena med inrapporteringsskyldigheten är att PTS ska kunna göra en bedömning av om det finns skäl att misstänka att bestämmelser i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK), t.ex. bestämmelsen om driftsäkerhet i 5 kap. 6 b § LEK, inte efterlevs. Även i de fall en incidentrapport till PTS inte ger upphov till direkta tillsynsåtgärder, kan incidentrapporten innehålla uppgifter som bidrar till myndighetens kunskap om vanliga orsaker till störningar och avbrott eller integritetsincidenter. Detta kan i sin tur utgöra underlag för PTS planlagda tillsynsinsatser och även bidra till myndighetens arbete med risk- och sårbarhetsanalyser för sektorn och till myndighetens arbete med robusthetshöjande åtgärder.

---

Post- och telestyrelsen

Postadress:  
Box 5398  
102 49 Stockholm

Besöksadress:  
Valhallavägen 117A  
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00  
Telefax: 08-678 55 05  
pts@pts.se

PTS inledde den 12 februari 2016 den planlagda årliga tillsynen rörande incidentrapportering och inträffade incidenter över Hi3G Access AB (Tre). Den 8 mars 2016 höll PTS ett tillsynsmöte med Tre.

Vid mötet beskrev Tre sina rutiner för upptäckt och rapportering av störningar och avbrott av betydande omfattning. Tre framförde att föregående år hade varit ett bra år ur driftshänseende med få störningar som kommit upp i nivå för att rapporteras in till PTS. Endast två störningar har rapporterats och båda gäller de stormar som inträffade under slutet av 2015 – Gorm och Helga.

När det gäller de störningar och avbrott som inträffat i samband med stormarna uppgav Tre att man upplever att det är fortsatta problem vid samverkan med elbolagen, där operatören endast får grova prognoser och begränsad tillgång till information från elbolagens driftcentraler. Tre angav vidare att man har för små möjligheter att påverka vilka återställelser av elnätet som bör prioriteras.

Tre meddelade också att en översyn av reservkraften har initierats internt, med utgångspunkt i PTS föreskrifter om krav på driftsäkerhet (PTSFS 2015:2) (driftsäkerhetsföreskrifterna) som trädde ikraft vid årsskiftet. Tre bekräftade även att det görs nya riskanalyser efter varje inträffad incident och alla tillgångar och förbindelser är dokumenterade, i enlighet med kraven i driftsäkerhetsföreskrifterna.

Vid mötet beskrev Tre även sina rutiner för rapportering och upptäckt av integritetsincidenter och hur bolaget hanterar dessa, samt hur de underrättar de drabbade kunderna. Tre uppgav att många av incidenterna upptäcks av kunder och att de sedan fångar upp dem internt för vidare utredning. Det sker också en utveckling av utbildningspaketet för personalen för att förbättra förutsättningarna för att upptäcka incidenter.

När det gäller underrättelser till berörda abonnenter och användare har Tre i flera fall informerat den berörda om att denne inte behöver vidta några åtgärder med anledning av det inträffade. Vidare fördes en diskussion på mötet om huruvida det är tillräckligt för Tre att i rapporteringen om underrättelsens innehåll till PTS endast ange att man har inkluderat den information som krävs enligt reglerna.

Tre redogjorde också för de åtta integritetsincidenter som rapporterats in till PTS sedan den senaste årliga tillsynen och vilka åtgärder som hade vidtagits med anledning av dessa. Tre presenterade även sin förteckning över integritetsincidenter. De flesta incidenterna har inträffat hos underleverantörer till Tre och i några fall har det varit fråga om samma underleverantör.

## Skäl

### Tillämpliga bestämmelser

PTS är enligt 2 § förordningen (2003:396) om elektronisk kommunikation tillsynsmyndighet enligt LEK. PTS ska enligt 7 kap. 1 § LEK utöva tillsyn över efterlevnaden av lagen och de beslut om skyldigheter eller villkor samt de föreskrifter som meddelats med stöd av lagen.

Av 5 kap. 6 b § LEK framgår bland annat att den som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att verksamheten uppfyller rimliga krav på driftsäkerhet. Bestämmelsen förtydligas genom PTS nya föreskrifter om krav på driftsäkerhet (PTSFS 2015:2), vilka trädde i kraft den 1 januari 2016.

Av 5 kap. 6 c § första stycket LEK framgår att den som tillhandahåller ett allmänt kommunikationsnät eller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst utan onödigt dröjsmål ska rapportera störningar eller avbrott av betydande omfattning till tillsynsmyndigheten.

Av PTS föreskrifter och allmänna råd om rapportering av störningar eller avbrott av betydande omfattning (PTSFS 2012:2) framgår bland annat vilka störningar och avbrott som ska rapporteras samt hur rapporteringen ska gå till.

Enligt 6 kap. 3 § LEK ska den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att uppgifter som behandlas i samband med tillhandahållandet av tjänsten skyddas. Den som tillhandahåller ett allmänt kommunikationsnät ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att upprätthålla detta skydd i nätet. Åtgärderna ska vara ägnade att säkerställa en säkerhetsnivå som, med beaktande av tillgänglig teknik och kostnaderna för att genomföra åtgärderna, är anpassad till risken för integritetsincidenter.

Enligt 6 kap. 4 a § LEK ska den som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster utan onödigt dröjsmål underrätta tillsynsmyndigheten om integritetsincidenter. Om incidenten kan antas inverka negativt på de abonnenter eller användare som de behandlade uppgifterna berör, eller om tillsynsmyndigheten begär det, ska även dessa underrättas utan onödigt dröjsmål. När och hur rapportering ska ske framgår av Kommissionens förordning (EU) nr 611/2013 av den 24 juni 2013 om åtgärder tillämpliga på anmälan av personuppgiftsbrott (förordningen).

Av PTS föreskrifter och allmänna råd om skyddsåtgärder för behandlade uppgifter (PTSFS 2014:1) framgår bland annat följande:

Tjänstetillhandahållarens säkerhetsarbete avseende behandlade uppgifter ska enligt 3 § bedrivas långsiktigt, kontinuerligt och systematiskt och det ska finnas en tydlig rollfördelning med särskilt utpekade ansvariga. Rutiner, processer och rollfördelning ska dokumenteras.

Tjänstetillhandahållaren ska enligt 4 § bland annat identifiera informationsbehandlingstillgångar och föra en förteckning över dessa samt analysera riskerna för att integritetsincidenter inträffar för de identifierade informationsbehandlingstillgångarna. Vidtagna skyddsåtgärder samt tjänstetillhandahållarens bedömningar av lämplig nivå ska dokumenteras och följas upp årligen och vid behov.

Tjänstetillhandahållaren ska enligt 10 § ha dokumenterade rutiner för identifiering, intern rapportering, hantering och uppföljning av integritetsincidenter. Rutinerna ska säkerställa

1. att samtliga uppgifter i 11 § förs in i den förteckning som tjänstetillhandahållaren ska föra enligt 6 kap. 4 b § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation,
2. att inträffade integritetsincidenter och dess orsaker beaktas vid genomgång av riskanalyser i enlighet med 4 §, och
3. att skyddsåtgärder vidtas för att undvika liknande integritetsincidenter.

Enligt 6 kap. 4 b § LEK ska tjänstetillhandahållaren löpande föra en förteckning över integritetsincidenter. Vad förteckningen närmare ska innehålla framgår av 11 § i de ovannämnda föreskrifterna.

### **PTS bedömning**

#### **Störningar och avbrott**

Inledningsvis kan PTS konstatera att Tre på ett bra sätt hade förberett sig inför mötet och kunde redogöra för incidenterna på ett tydligt sätt och svara på de frågor som ställdes. PTS ser också positivt på att Tre, enligt uppgift från bolaget, har initierat ett arbete för att efterleva driftsäkerhetsföreskrifterna. PTS har inte inom ramen för denna tillsyn granskat att så är fallet. Dock har myndigheten nyligen initierat en annan tillsyn över Tre, där efterlevnaden av vissa regler i driftsäkerhetsföreskrifterna ska granskas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> PTS Dnr 16-3568.

När det gäller de inrapporterade incidenterna har Tre, liksom året innan, rapporterat in två störningar och avbrott i samband med de stormarna Gorm och Helga som inträffade i slutet av 2015. PTS har inget att erinra vad gäller rapporteringen till myndigheten, utan kan konstatera att rapporteringen har skett i tid, att den information som rapporterna ska innefatta har inkluderats, samt att Tre bifogat kartor i sina rapporter, vilket ger en god överblick av incidenten och de påverkade områdena. PTS lämnar därför denna del av tillsynen utan ytterligare åtgärd.

Det finns enligt PTS bedömning heller inte skäl att ytterligare granska själva hanteringen av incidenterna, utan myndigheten kan konstatera att Tre vad gäller detta har uppfyllt sina skyldigheter avseende driftsäkerhet enligt 5 kap. 6 b § LEK.

### **Integritet**

Även gällande integritetsincidenterna var Tre väl förberedda på mötet och kunde redogöra för de incidenter som inträffat och de åtgärder som vidtagits efteråt, samt kunde svara på de frågor PTS hade vid mötet.

Tre har rapporterat in åtta integritetsincidenter sedan den förra årliga tillsynen. PTS ser positivt på att Tre rapporterar in allt fler incidenter till PTS, då detta talar för att Tre har bra rutiner för upptäckt och rapportering. PTS uppmanar Tre att fortsätta utbilda personal om integritetsincidenter och hur dessa ska rapporteras internt så att så många incidenter som möjligt fångas upp.

Det har också skett förbättringar från tidigare år gällande innehållet i rapporteringen. PTS anser dock att det kvarstår visst förbättringsarbete när det gäller innehållet i underrättelserna till kunderna som drabbats samt gällande PTS delgivning av detta innehåll. PTS har efter en inträffad incident påpekat för Tre att det inte är godtagbart att i sin rapportering till myndigheten om innehållet i underrättelsen till berörda endast ange att man följt reglerna i förordningen. PTS behöver få del av kopia, talmanus eller annan återgivning av innehållet i underrättelserna, annars kan inte myndigheten bedöma om de drabbade har fått del av den information som de har rätt till enligt förordningen. Efter diskussion om detta bekräftade Tre att man tog till sig denna ståndpunkt. Myndigheten kommer framöver att följa upp att Tre, på valfritt sätt, återger det konkreta innehållet i underrättelserna till berörda. Med detta påpekande lämnar PTS saken utan ytterligare åtgärd.

I vissa underrättelser som PTS har tagit del av har Tre informerat den berörda om att denne inte behöver vidta några åtgärder med anledning av det inträffade. Även om det i vissa fall kan vara svårt för operatören att spekulera i vad en inträffad integritetsincident kan få för konsekvenser för en enskild individ, är

det enligt PTS bedömning olämpligt att uttryckligen ange t.ex. att den drabbade inte behöver vidta någon åtgärd eller att det inträffade inte har inneburit någon skada för den enskilde. Enligt PTS är det, vid fall då konsekvenserna av en inträffad incident är svåra att fastställa, lämpligare att uppmana den berörde att denne själv bör fundera på vilka negativa konsekvenser som det inträffade kan medföra. Detta för att den berörda själv ska kunna vidta åtgärder för att begränsa eventuella negativa konsekvenser. Vid mötet bekräftade Tre att man hade för avsikt att följa denna anmodan i framtiden och PTS har vid efterföljande rapportering kunnat konstatera att så skett. PTS lämnar därför saken utan ytterligare åtgärd.

När det gäller orsakerna till de inrapporterade integritetsincidenterna kan PTS konstatera att det stora flertalet av incidenterna har orsakats av en underleverantör till Tre. Det finns mot bakgrund av detta anledning att ifrågasätta Tres förmåga att t.ex. genom avtal och uppföljning säkerställa att underleverantörer lever upp till de krav på rutiner och säkerhetsåtgärder som lagen kräver. En brist hos en underleverantör kan mycket väl utgöra en brist i det grundläggande säkerhetsarbetet hos Tre, då det åligger Tre att säkerställa att befintliga rutiner och säkerhetsåtgärder hos underleverantörer följs. Detta kan PTS komma att följa upp i en framtida tillsyn. Med detta påpekande lämnar PTS även denna del av tillsynen utan åtgärd i dagsläget.

Skäl att fortsätta den årliga tillsynen över Tre föreligger därför inte, varför ärendet avskrivs från vidare handläggning.

---

Beslutet har fattats av enhetschefen Patrik Bystedt. I ärendets slutliga handläggning har även Anders Lindell (föredragande) och Karin Lodin deltagit.

