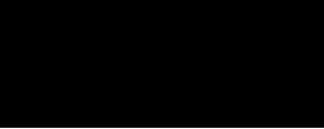


Nätsäkerhetsavdelningen

Tele2 Sverige AB



## Årlig tillsyn rörande incidentrapportering och inträffade driftstörningar och avbrott – Tele2 Sverige AB

### Saken

Årlig tillsyn rörande incidentrapportering och inträffade incidenter.

---

### Post- och telestyrelsens avgörande

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

---

### Bakgrund

PTS genomför årligen planlagd tillsyn över ett urval operatörer, bland annat i syfte att dessa ska redogöra för inträffade incidenter under föregående år. Tillsynen 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. 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

PTS inledde den 17 februari 2016 den planlagda årliga tillsynen rörande incidentrapportering och inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning över Tele2 Sverige AB (Tele2). Den 26 februari 2016 höll PTS ett tillsynsmöte med Tele2.

Vid mötet redogjorde Tele2 för de fem incidenter som rapporterats in till PTS under föregående år och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

Två av incidenterna berodde på stormarna Gorm och Helga. Bristande strömförsörjning gjorde att Tele2 och deras samarbetspartners använde reservkraftaggregat vid de master som hade mest trafik.

När det gäller de övriga inrapporterade störningarna och avbrotten var orsaken fel som uppstått vid någon typ av förändringsarbete, exempelvis handhavandefel och konfigurationsfel. Vid mötet redogjorde Tele2 för några av slutsatserna som dragits i samband med dessa incidenter, bland annat att det krävs förbättrad dokumentation, och bättre avstämningar med fler instanser inför förändringar. Vissa förändringsarbeten bör enligt bolaget heller inte genomföras på dagtid, för att minska eventuell negativ påverkan för användarna.

Vid mötet informerade Tele2 också om den analys som görs efter inträffade incidenter, s.k. ”post mortem”, för att hitta orsaker och genomföra förbättringar. Bolaget har även genomfört vissa omorganisationer och förändrat rutiner som, enligt operatören, ska leda till tydligare ansvarsfördelning vid felsökning. Enligt uppgift från Tele2 ser bolaget också över relevant riskanalys efter en rapporteringsskyldig incident, i enlighet med PTS nya föreskrifter om krav på driftsäkerhet.

## **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 föreskrifter om krav på driftsäkerhet, PTSFS 2015:2 (föreskrifterna).

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.

### **PTS bedömning**

Inledningsvis kan PTS konstatera att Tele2 hade förberett sig väl inför tillsynsmötet den 26 februari 2016. PTS bedömer att Tele2:s förberedelser inför mötet förkortar tiden för tillsyn och underlättar för myndigheten att bedöma om t.ex. rutiner för incidenthantering och säkerhetsarbetet i övrigt uppfyller lagens krav.

PTS kan konstatera att Tele2 rapporterat ungefär samma antal incidenter som året innan. PTS kan vidare konstatera att Tele2 vid rapporteringen till myndigheten i flera fall använt fel mall, vilket enligt myndighetens bedömning leder till att vissa uppgifter inte kommit med, vilket i sin tur resulterat i följdfrågor och förlängd handläggningstid. PTS förutsätter att Tele2 framöver säkerställer att samtliga uppgifter kommer med i rapporteringen, till exempel genom användning av PTS e-tjänst för incidentrapportering. Med detta påpekande lämnas denna del av tillsynen utan vidare åtgärd.

Vad gäller de incidenter som orsakats av stormar har PTS viss förståelse för att extremt väder kan leda till incidenter som kan vara svåra att helt förebygga, och att omfattande elavbrott påverkar operatörernas möjligheter att upprätthålla fungerande tjänster. PTS har inte kunnat se några uppenbara brister i Tele2:s hantering av dessa incidenter och lämnar därför denna del av tillsynen utan ytterligare åtgärd.

Flera av de incidenter som rapporterats under året har orsakats av någon form av förändringsarbete. PTS förutsätter att de förbättrade rutiner som Tele2 initierat för att förebygga störningar och avbrott i samband med förändringsarbeten kommer att leda till färre incidenter av detta slag. Under året avser PTS att inleda en planlagd tillsyn som granskar operatörernas säkerhetsarbete i samband med förändringsarbeten. Inom ramen för den planlagda tillsynen kan PTS därför komma att granska Tele2:s förändringsarbete ytterligare. Med dessa påpekanden lämnar PTS också denna del av tillsynen utan vidare åtgärd.

PTS kommer även under året att bedriva tillsyn mot flera tillhandahållare för att granska efterlevnaden av de nya föreskrifterna om driftsäkerhet. Inom ramen

för den tillsynen kan myndigheten komma att granska Tele2:s driftsäkerhetsarbete vidare.

Skäl att fortsätta den årliga tillsynen av incidentrapportering av inträffande störningar och avbrott av betydande omfattning föreligger därför inte, varför ärendet avskrivs från vidare handläggning.

---

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

