

Nätsäkerhetsavdelningen
Enheten för
driftsäkerhet och betrodda tjänster

Com Hem AB


Endast via e-post

Årlig tillsyn av rapportering samt åtgärder med anledning av inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning

Saken

Årlig tillsyn av rapportering samt åtgärder med anledning av inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning.

Post- och telestyrelsens avgörande

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

Bakgrund

PTS genomför årligen en planlagd tillsyn mot ett antal tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster (tjänstetillhandahållare) för att granska och följa upp föregående års inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning, vilka tjänstetillhandahållarna är skyldiga att rapportera till PTS. I tillsynen granskas tjänstetillhandahållarnas arbete med att hantera, åtgärda och dra lärdomar av inträffade incidenter samt hur deras rapportering av störningarna och avbrotten ser ut, mot bakgrund av reglerna i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) med tillhörande föreskrifter.

Ett av huvudsyftena med rapporteringsskyldigheten är att PTS ska kunna göra en bedömning av om det finns skäl att misstänka att bestämmelser i 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

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117 A
www.pts.se

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

vanliga orsaker till störningar och avbrott. Detta kan i sin tur utgöra underlag för PTS planlagda tillsynsinsatser.

Com Hem AB (Com Hem) är en av de tjänstetillhandahållare som omfattas av den aktuella tillsynen. PTS inledde tillsynen mot Com Hem den 31 januari 2018 och hade ett tillsynsmöte med bolaget den 8 mars 2018.

PTS granskning av Com Hems rapportering samt åtgärder med anledning av inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning baseras på de inskickade incidentrapporterna och de muntliga upplysningar som lämnats av Com Hem i samband med tillsynsmötet.

Vid tillsynsmötet redogjorde Com Hem för händelseförlopp och orsak till de fyra störningar och avbrott som rapporterades till PTS under föregående år samt för de långsiktiga åtgärder som vidtagits och de lärdomar som dragits med anledning av dessa incidenter. De inträffade störningarna och avbrotten skiljer sig åt och har föräntats av helt skilda orsaker, men samtliga har inträffat hos Com Hems underleverantörer.

Com Hem uppgav under tillsynsmötet att en omorganisation har genomförts av vissa delar av verksamheten för att stärka organisationen och effektivisera driftsäkerhetsarbetet, att arbete pågår med att ytterligare effektivisera och förbättra analysmodellen för bolagets riskanalyser samt att bolaget arbetar aktivt för att ständigt förbättra samarbetet med sina underleverantörer, t.ex. genom att säkerställa att bolaget får information från underleverantörer i ett tidigare skede och att fler avstämningsmöten ska hållas.

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

Enligt 5 kap. 6 b § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) ska den som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att verksamheten uppfyller rimliga krav på driftsäkerhet. De åtgärder som vidtas ska vara ägnade att skapa en säkerhetsnivå som, med beaktande av tillgänglig teknik och kostnaderna för att genomföra åtgärderna, är anpassad till risken för störningar och avbrott.

Enligt 3 § PTS föreskrifter (PTSFS 2015:2) om krav på driftsäkerhet ska tillhandahållarens driftsäkerhetsarbete bl.a. bedrivas långsiktigt, kontinuerligt och systematiskt. Arbetet ska omfatta såväl normala driftsförhållanden som extraordinära händelser. Tillhandahållaren ska i driftsäkerhetsarbetet ha en tydlig rollfördelning med särskilt utpekade ansvariga för arbetet.

Enligt 7 § PTSFS 2015:2 ska tillhandahållaren säkerställa att

1. inträffade incidenter rapporteras internt,
2. åtgärder vidtas skyndsamt för att hantera en uppkommen incident,
3. åtgärder vidtas för att undvika liknande incidenter, och
4. att erfarenheter från inträffade incidenter beaktas vid genomförande av riskanalyser enligt 5 §.

Vid vidtagande av åtgärder enligt första stycket (incidenthantering) ska tillhandahållaren tillämpa processer som utgår från etablerad standard på området.

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 (PTSFS 2012:2) om rapportering av störningar eller avbrott av betydande omfattning framgår bl.a. vilka störningar och avbrott som ska rapporteras samt hur rapporteringen ska gå till.

Enligt 7 kap. 1 § LEK ska tillsynsmyndigheten bl.a. ha tillsyn över efterlevnaden av lagen och de föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen. Enligt 2 § förordningen (2003:396) om elektronisk kommunikation är PTS tillsynsmyndighet enligt LEK.

PTS bedömning

PTS anser att Com Hems rapporter av störningar och avbrott är tydliga, har inkommit i rätt tid och innehåller den information som krävs enligt gällande bestämmelser.

Com Hem har gett en god bild av de inträffade störningarna och avbrotten samt de åtgärder som vidtagits och de lärdomar som dragits med anledning av dessa incidenter. PTS ser positivt på det arbete Com Hem bedriver med att förbättra driftsäkerheten genom att omorganisera, förbättra riskanalysmodellen och förbättra samarbetet med underleverantörerna. När det gäller föregående års inträffade störningar och avbrott noterar PTS att de är fler än vad bolaget rapporterade föregående år. Störningarna och avbrotten är dock fortfarande relativt få till antalet och PTS har inte kunnat konstatera några uppenbara brister i Com Hems säkerhetsarbete med anledning av de inträffade störningarna och avbrotten.

PTS vill dock understryka vikten av att fortsätta att säkerställa att ett förebyggande, systematiskt och långsiktigt driftsäkerhetsarbete bedrivs. PTS

noterar att även om de inträffade störningarna och avbrotten skiljer sig åt och har föranletts av helt skilda orsaker, har samtliga inträffat hos Com Hems underleverantörer. PTS ser som sagt positivt på de åtgärder som Com Hem har vidtagit med anledning av störningarna och avbrotten men vill understryka att Com Hem är ansvarigt för driftsäkerheten oaktat om verksamheten bedrivs i egen regi eller inte. Om underleverantörer används är det av vikt att kontinuerligt arbeta med tydlig kravställning och uppföljning gentemot dem. Vidare anser PTS att arbetet med riskanalyser är centralt för att bedriva ett förebyggande, systematiskt och långsiktigt driftsäkerhetsarbete. PTS vill därför även understryka vikten av och skyldigheten att beakta erfarenheter från inträffade incidenter vid genomförandet av riskanalyser för att undvika att liknande incidenter inträffar igen. PTS kan i sammanhanget nämna att myndigheten har för avsikt att inleda en tillsyn inriktad mot tillhandahållarnas arbete med riskanalyser för att granska att det finns ändamålsenliga processer för riskanalyser samt att riskanalyser för tillgångar och förbindelser har gjorts i enlighet med reglerna om detta i PTSFS 2015:2. Com Hem kan komma att omfattas av tillsynen.

Skäl att fortsätta den årliga tillsynen av rapportering samt åtgärder med anledning 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 Erika Hersaeus, Isabelle Westerlund och Camilla Östlund (föredragande) deltagit.

