

Avdelningen för säker kommunikation

Tele2 Sverige AB

## Beslut – årlig tillsyn

### Saken

Tillsyn enligt 7 kap. 1 § första stycket lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation, LEK, över inrapporterade incidenter och rutiner för incidentrapportering.

---

### Post- och telestyrelsens avgörande

Ärendet avskrivs.

### Bakgrund

Post- och telestyrelsen (PTS) genomför årligen en planlagd tillsyn mot ett antal tillhandahållare av allmänna kommunikationsnät och allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster (tillhandahållare) för att granska och följa upp föregående års inträffade integritetsincidenter och störningar och avbrott av betydande omfattning, vilka tillhandahållarna är skyldiga att rapportera till PTS. I tillsynen granskas tillhandahållarnas arbete med att hantera, åtgärda och dra lärdomar av inträffade incidenter samt hur tillhandahållarnas rapportering av incidenter ser ut, mot bakgrund av reglerna i LEK med tillhörande föreskrifter och EU-förordning 611/2013<sup>1</sup>. Fokus i tillsynen ligger på uppföljning av tillhandahållarnas säkerhetsarbete mot bakgrund av de inträffade incidenterna.

De incidenter som tas upp i årlig tillsyn är de som inrapporterats sedan föregående års årliga tillsyn och som inte omfattas av någon annan tidigare,

---

<sup>1</sup> Kommissionens förordning (EU) nr 611/2013 av den 24 juni 2013 om åtgärder tillämpliga på anmälan av personuppgiftsbrott.

---

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

pågående eller planerad tillsyn. För Tele2 Sverige AB:s (Tele2) del rör det sig om följande ärenden som granskats inom ramen för denna tillsyn.

*Inrapporterade störningar eller avbrott*

Tele2:s ärendenr	PTS dnr
ARS1451238	18-2140
INC5096069	18-4076
ARS1476987	18-7280
INC000005729318	18-9328

*Inrapporterade integritetsincidenter*

Tele2:s ärendenr	PTS dnr
7595	18-10699
12208	19-777

I tillsynen har PTS begärt in skriftlig redogörelse från Tele2 avseende hur de säkerställer att incidenter rapporteras i enlighet med regelverket samt hur de säkerställer att relevanta åtgärder vidtas med anledning av de incidenter som inträffat.

Av det inkomna svaret framgår att relevanta åtgärder vidtas dels genom att ansvaret för åtgärder formellt lämnas över till relevant grupp/avdelning/enhet inom Tele2-organisationen, dels genom att uppföljning av åtgärder genomförs, dels genom årliga riskanalyser där riskägare definieras och åtgärder följs upp.

Tele2 har också uppgett att rapporteringen säkerställs dels genom att en skriftlig instruktion har tagits fram för personalens rapportering av händelser, dels genom utbildning av personal i rapportering av händelser, dels genom att det finns en dokumenterad process för handläggning av inkomna händelserapporter.

Vidare genomfördes den 27 mars ett tillsynsmöte med representanter från Tele2. Vid detta möte gick samtliga incidenter igenom och Tele2 redogjorde för dessa samt presenterade vidtagna åtgärder. Inom ramen för denna tillsynsinsats berördes även en incident (Com Hems incidentnr NIT0088037, PTS diarienummer 18-38686) som rapporterats av Com Hem AB, men som till följd av fusionen med Tele2 hanteras av Tele2. Tele2 beskrev i ett kompletterande yttrande att arbetet med åtgärder till följd av incidenten fortgår och beräknas vara klart till hösten 2019.

## Skäl

### Tillämpliga bestämmelser

Av 5 kap. 6 b § LEK framgår bl.a. 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.

Enligt 3 § PTSFS 2015:2 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 §.

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, som gällde vid tidpunkten då granskade incidenter rapporterades, framgår bland annat vilka störningar och avbrott som ska rapporteras samt hur rapporteringen ska gå till. Regler om detta finns numera i PTSFS 2018:4.

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.

Närmare bestämmelser om vilka tekniska och organisatoriska åtgärder som tjänstetillhandahållare ska vidta finns i PTS föreskrifter och allmänna råd (PTSFS 2014:1) om skyddsåtgärder för behandlade uppgifter.

Enligt 10 § PTSFS 2014:1 ska tjänstetillhandahållaren ha dokumenterade rutiner för identifiering, intern rapportering, hantering och uppföljning av integritetsincidenter. Rutinerna ska bl.a. säkerställa att skyddsåtgärder vidtas för att undvika liknande integritetsincidenter.

Av 6 kap. 4 a § första stycket LEK framgår att den som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster utan onödigt dröjsmål ska underrätta tillsynsmyndigheten om inträffade 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 av integritetsincidenter ska ske och vad rapporterna ska innehålla framgår av Kommissionens förordning (EU) nr 611/2013 av den 24 juni 2013 om åtgärder tillämpliga på anmälan av personuppgiftsbrott.

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.

Enligt 7 kap. 4 § LEK ska tillsynsmyndigheten, om den finner skäl att misstänka att den som bedriver verksamhet enligt samma lag inte efterlever lagen eller de beslut om skyldigheter eller villkor eller de föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen skär myndigheten underrätta den som bedriver verksamheten om detta förhållande och ge denne möjlighet att yttra sig inom skälig tid.

## **PTS bedömning**

### *Rutiner för incidentrapportering*

PTS kan konstatera att Tele2 har rapporterat in såväl drifts- som integritetsincidenter under det gångna året. De har utpekade personer som sköter rapporteringen och man använder mallar och rutiner för incidentrapporteringen. De inträffade incidenterna beaktas i riskanalysarbetet varvid de vidtagna åtgärderna följs upp. PTS bedömer att denna hantering ger förutsättningar att hantera inträffade incidenter enlighet med bestämmelserna i 5 kap. 6 c § första stycket LEK och 6 kap. 4 a § första stycket LEK. I och med

att Tele2 förvärvat Com Hem AB har ett arbete påbörjats för att sammanföra de två bolagens olika rutiner. PTS vill i detta sammanhang framhålla vikten av tydlig rollfördelning i driftsäkerhetsarbetet i enlighet med 3 § PTSFS 2015:2.

När det gäller tidpunkt för rapportering har de båda rapporterna om integritetsincidenter inkommit till PTS något sent. En inledande rapport ska enligt Kommissionens förordning EU 611/2013 vara PTS tillhanda inom 24 timmar och en kompletterande senast 3 dagar efter det. PTS vill framhålla att syftet med regelverket i denna del bl.a. är att personer vars uppgifter otillbörligt röjts ska informeras och kunna vidta åtgärder med anledning av eventuella negativa konsekvenser incidenten kan medföra för dem. Med detta påpekande förutsätter PTS att Tele2 framöver kommer vara mer noggranna med rapporteringstidpunkten och ser inte anledning att fortsätta granskningen i denna del.

Rapporteringen avseende störningar och avbrott av betydande omfattning har skett inom de tidsfrister som anges i PTS då gällande föreskrifter PTSFS 2012:2 vilket PTS ser positivt på.

Med detta lämnar PTS denna del av tillsynen utan ytterligare åtgärd.

#### *Vidtagna skyddsåtgärder*

PTS kan konstatera att Tele2 vidtagit åtgärder med anledning av inträffade incidenter. De har bl.a. utbildat personal och samarbetspartners för att undvika integritetsincidenter och de har påbörjat en överflyttning av kunder till egna system för att ha större egen kontroll, vilket är åtgärder som PTS bedömer som lämpliga utifrån 5 kap. 6 b § LEK och 7 § PTSFS 2015:2 samt 6 kap. 3 § LEK och 10 § PTSFS 2014:1.

Sammanfattningsvis bedömer PTS att tillsynen inte ger anledning att misstänka att Tele2 brister i efterlevnaden av de granskade bestämmelserna.

Ärendet avskrivs därför från vidare handläggning.

Beslutet har fattats av t.f. enhetschefen Anna Montelius. I ärendets slutliga handläggning har även Linus Kilander och Caroline Sundholm (föredragande) deltagit.



Beslutat av: Anna Montelius