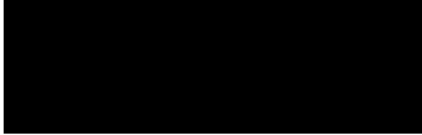


Nätsäkerhetsavdelningen



Årlig tillsyn över incidentrapportering och inträffade störningar och avbrott – Tele2 Sverige AB

Saken

Tillsyn över incidentrapportering och inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning.

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 20 februari 2015 den planlagda årliga tillsynen rörande incidentrapportering och inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning över Tele2 Sverige AB (Tele2). Den 7 april 2015 höll PTS ett tillsynsmöte med Tele2.

Vid mötet beskrev Tele2 sina rutiner för rapportering av incidenter och hur bolaget hanterar dessa. Tele2 redogjorde även för åtta incidenter som rapporterats in till PTS under föregående år och vilka åtgärder som hade vidtagits med anledning av dessa. Tillsynen omfattade inte den omfattande incident som drabbat Tele2 den 23 februari 2015, mot bakgrund av att PTS har inlett en separat tillsyn över den händelsen (PTS Dnr 15-2909).

Samtliga åtta incidenter som omfattas av den årliga tillsynen hade inträffat under de fyra senaste månaderna som föregick mötet. Tele2 uppgav att det inte fanns någon särskild anledning till varför samtliga incidenter uppstått i så nära anslutning till varandra och att det inte rörde sig om liknande incidenter eller orsaker till incidenterna. Det framgick vid mötet att den stora merparten av dessa incidenter hade drabbat Tele2s nätsamarbetspartners nät och tjänster, som sedan indirekt hade drabbat Tele2s nät och tjänster. Tele2 beskrev samarbetet som väl fungerande och uppgav att man var nöjda med kommunikationen mellan parterna och samarbetspartnerns felsöknings- och incidenthanteringsrutiner.

Vid mötet uppgav Tele2 även att man använder en ny mall för rapportering av betydande störningar och avbrott, i syfte att vara mer detaljerade.

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 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.

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 bl.a. vilka störningar och avbrott som ska rapporteras samt hur rapporteringen ska gå till.

PTS bedömning

Inledningsvis kan PTS konstatera att Tele2 väl hade förberett sig inför tillsynsmötet den 7 april 2015 och att Tele2s redogörelser för inträffade incidenter vid mötet var utförliga, konkreta och tydliga. PTS bedömer att Tele2s genomförda förberedelser förkortar tiden för tillsyn och underlättar för myndigheten att bedöma om t.ex. rutiner för incidenthantering och säkerhetsarbetet i övrigt är tillfyllest.

När det gäller incidenterna finner PTS det anmärkningsvärt att så många incidenter inträffat inom så kort tid varav merparten kan hänföras till Tele2s nätsamarbetspartner. Även om orsakerna till incidenterna är hänförliga till annan part åligger det Tele2 att tillse att t.ex. erforderliga avtal och samarbeten finns på plats som säkerställer driftsäkerheten för Tele2s nät och tjänster. De många incidenterna som berott på nätsamarbetspartnern skulle kunna utgöra en indikation på att det föreligger brister i samarbetspartnerns säkerhetsarbete, vilket i sin tur skulle kunna utgöra en anledning för Tele2 att se över formerna och kravställningen för det aktuella samarbetet. En brist hos en underleverantör eller samarbetspartner kan mycket väl utgöra en brist i det grundläggande säkerhetsarbetet hos Tele2. PTS kan dock konstatera att det sedan tillsynsmötet inte inträffat några ytterligare incidenter som kan hänföras till Tele2s nätsamarbetspartner, vilket skulle kunna tyda på att det inte nu föreligger några brister i samarbetet. PTS kan dock komma att granska nätsamarbetet i kommande tillsyn för det fall att myndigheten i framtiden skulle få indikationer på att samarbetet inte fungerar tillräckligt bra för att Tele2s verksamhet ska anses uppfylla rimliga krav på driftsäkerhet enligt 5 kap. 6 b § LEK. Tele2s nätsamarbetspartner utgör också en operatör, varför incidenterna som orsakats av den operatören granskas av PTS inom ramen för en annan årlig tillsyn. PTS lämnar med detta påpekande denna del av tillsynen utan ytterligare åtgärd.

När det gäller inrapporteringen har Tele2 utvecklat sina rutiner under föregående år. De första rapporterna som PTS fick del av var alltför kortfattade och rudimentära, vilket enligt myndighetens bedömning riskerar att leda till kompletterande följdfrågor eller inledande av tillsyn i syfte att PTS på så sätt ska få in den information som är nödvändig för att avgöra om brister föreligger. PTS ser positivt på att Tele2 successivt har förbättrat sina rutiner för incidentrapporteringen. När det gäller den mall för incidentrapportering som Tele2 har börjat använda bedömer PTS att det föreligger vissa mindre diskrepanser mellan PTS föreskrifter och allmänna råd om rapportering av störningar och avbrott av betydande omfattning och mallens struktur. Det

gäller dels angivelse av information till allmänheten och berörda abonnenter, där mallen synes sakna instruktion om tidsangivelse för när informationen lämnats. Mallen följer heller inte helt tydligt föreskrifterna vad gäller angivelse av åtgärder efter incidenter, där föreskrifterna delar upp rapporteringen i åtgärder som vidtagits för att minimera effekt, åtgärder som vidtagits för att avhjälpa (och angivelse om tidpunkt för detta), samt åtgärder för att undvika att incidenten inträffar igen. Uppdelningen enligt ovan är inte helt tydlig i den mall som Tele2 använder, vilket skulle kunna innebära att uppgifter som ska rapporteras uteblir. PTS förutsätter därför att Tele2 reviderar mallen så att denna överensstämmer med kraven i föreskrifterna. Med denna uppmaning lämnar PTS även denna del av tillsynen utan ytterligare åtgärd.

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.

Underrättelse om överklagande

Beslutet kan inte överklagas.

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

