

Nätsäkerhetsavdelningen
Enheten för driftsäkerhet och
betrodda tjänster

Telia Company AB
[REDACTED]

Endast via e-post

Årlig tillsyn rörande incidentrapportering och vidtagna åtgärder med anledning av inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning – Telia Company AB

Saken

Årlig tillsyn av incidentrapportering och 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 planlagd tillsyn mot ett antal tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster (tillhandahållare) för att granska och följa upp föregående års inträffade 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 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.

PTS granskning av Telia Company AB:s (Telia) incidentrapportering samt vidtagna åtgärder med anledning av inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning baseras på de inskickade incidentrapporterna och de muntliga upplysningar som lämnats av Telia i samband med tillsynsmötet.

PTS inledde den 31 januari 2018 den planlagda årliga tillsynen om incidentrapportering och inträffade störningar och avbrott av betydande omfattning mot Telia. Den 8 mars 2018 höll PTS ett tillsynsmöte med Telia.

Vid mötet redogjorde Telia för 12 incidenter som rapporterats till PTS under föregående år. Telia kunde redogöra för de inträffade incidenterna på ett utförligt sätt samt vilka åtgärder som vidtagits med anledning av de inträffade incidenterna.

Telia beskrev ett antal incidenter som uppstått med anledning av äldre plattformar, IT-system och batterier. Telia redogjorde för de åtgärder som vidtagits med anledning av dessa incidenter. Bland annat såg Telia över en del av bolagets batterier med följd att gamla sådana byttes ut. Vidare har gamla plattformar och IT-system bytts ut eller är på väg att bytas ut.

En vanlig orsak till störningar och avbrott under det föregående året var konfigurationsfel i samband med förändringsarbeten. Vid mötet redogjorde Telia för att bolaget vidtagit samtliga planerade åtgärder som angetts i incidentrapporterna. Härvid kan nämnas att Telia förbättrat sin process för Change-management. Vidare redogjorde Telia för att de arbetar aktivt med att minska denna typ av incidenter.

En annan typ av incident som uppstod under föregående år orsakades av att kopparkablar grävdes upp och stals, vilket även kan drabba närliggande fiberkablar. Telia redogjorde för komplexiteten i att reparera dessa kablar. Telia tittar på olika åtgärder för att minska antalet sådana incidenter och för att göra återställningstiderna kortare. Telia redogjorde härvid bland annat för att bolaget samverkar med andra drabbade aktörer i syfte att minska kopparstölder. Telia berättade att de ser en minskning av kopparstölder.

Beträffande andra orsaker till inrapporterade störningar och avbrott har det varit fråga om att underentreprenörer till såväl Telia som andra bolag skadat fiberkablar i samband med till exempel grävarbeten. Vid mötet informerade Telia om det arbete som görs efter sådana händelser för att analysera orsaker och undvika upprepning. Ett led i Telias arbete med att korta ner återställningstiderna är bland annat att reparatörerna har med sig rätt verktyg,

extra verktyg och extra lång kabel vid reparation av skadade kablar i svårtillgängliga områden.

På mötet konstaterades att Telia rapporterat något färre incidenter under föregående år än året dessförinnan. Telia redogjorde för att detta kan bero på att de arbetat mer med ökad robusthet, att gammal utrustning bytts ut och att bolaget arbetat mycket med att se över de risker som kan uppstå.

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).

Enligt 3 § föreskrifterna 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 § föreskrifterna 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 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

PTS kan konstatera att Telias redogörelser på tillsynsmötet gav en god bild av de inträffade incidenterna och de åtgärder som Telia vidtagit med anledning av dessa. PTS bedömer att Telias 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 Telia rapporterat något färre incidenter under föregående år än året dessförinnan. PTS kan även konstatera att Telia har rapporterat incidenterna till myndigheten i tid, med undantag för något enstaka tillfälle då förklaringar till det kunnat anges. Rapporterna har vidare bestått av de uppgifter som en tillhandahållare är skyldig att redovisa till myndigheten. PTS bedömer därmed att Telia följer reglerna om incidentrapportering i PTSFS 2012:2.

PTS kan konstatera att flera av incidenterna som inrapporterats är hänförliga till fel med anledning av gammal teknik. PTS ser positivt på att Telia bytt ut utrustning och infört nya system och plattformar samt förutsätter att detta kommer medföra en minskning av dessa incidenter. PTS lämnar denna del av tillsynen utan ytterligare åtgärd.

Flera av incidenterna har uppstått i samband med förändringsarbete i nät eller tjänster. PTS förutsätter att Telias arbete med att arbeta aktivt med att förebygga dessa incidenter kommer leda till färre incidenter av detta slag. PTS har också en särskild pågående tillsyn där myndigheten granskar Telias förändringsarbete.¹ Med detta påpekande lämnar PTS denna del utan vidare åtgärd.

PTS kan även konstatera att det i flera fall varit fråga om incidenter där fiberkablar kommit till skada genom främst avgrävning. Det åligger, enligt PTS bedömning, Telia att till exempel genom avtal och uppföljning säkerställa att externa parter vidtar nödvändiga åtgärder för att undvika denna typ av skador vid exempelvis anläggningsarbeten. Även arbeten helt orelaterade till Telias verksamhet kan orsaka avgrävningar som ger störningar i Telias nät och tjänster. PTS har förståelse för svårigheterna att säkerställa att nödvändiga åtgärder vidtas i de fall det är underentreprenörer som Telia inte har något

¹ Diarienummer 17-11820.

direkt avtalsförhållande med som gräver av kablarna. PTS bedömer att Telia måste arbeta med att skydda tillgångar och förbindelser också i dessa situationer. PTS lämnar med detta påpekande denna del av tillsynen utan ytterligare åtgärd.

PTS ser positivt på de åtgärder som Telia vidtagit med anledning de inträffade störningarna och avbrotten och vill understryka vikten av att tillhandahållaren fortsätter säkerställa att ett långsiktigt, kontinuerligt och systematiskt säkerhetsarbete bedrivs.

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

Beslutet har fattats av enhetschefen Patrik Bystedt. I ärendets slutliga handläggning har även Mikael Ejner, Erika Hersaeus och Marie Wahlin Tideklev (föredragande) deltagit.

