

Délibération n° 2020-184 du 16 décembre 2020

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant avis à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Gestion du service de messagerie voix des clients fixe et mobile de Monaco Telecom* »

présenté par Monaco Telecom S.A.M.

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention Européenne de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales du Conseil de l'Europe du 4 novembre 1950 ;

Vu la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe du 28 janvier 1981 pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel et son Protocole additionnel ;

Vu la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 relative à la protection des informations nominatives, modifiée ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 fixant les modalités d'application de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, susvisée ;

Vu le Contrat de Concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco du 26 septembre 2011 ;

Vu le Cahier des Charges relatif à la Concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco signé le 26 septembre 2011 annexé à l'Ordonnance Souveraine n° 3.560 du 6 décembre 2011 ;

Vu le Cahier des Charges de l'avenant à la Concession du Service Public des communications électroniques et ses annexes annexés à l'Ordonnance Souveraine n° 6.186 du 12 décembre 2016 ;

Vu la délibération n° 2011-82 du 21 octobre 2011 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant recommandation sur les principes européens applicables aux traitements automatisés ou non automatisés d'informations nominatives ;

Vu la demande d'avis reçue le 24 septembre 2020 concernant la mise en œuvre par Monaco Telecom Services d'un traitement automatisé ayant pour finalité « *Gestion de la messagerie voix des clients fixe et mobile de Monaco Telecom* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de ladite demande d'avis notifiée au représentant du responsable de traitement le 23 novembre 2020, conformément à l'article 19 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009, modifiée, susvisée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 16 décembre 2020 portant examen du traitement automatisé susvisé.

## **La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,**

### **Préambule**

MONACO TELECOM SAM (MT), immatriculée au RCI, est un organisme de droit privé concessionnaire d'un service public. Elle a notamment pour objet « *d'assurer dans les relations intérieures et internationales, tous services de télécommunications. A ce titre, elle assure les activités d'opérateur public chargé de l'exploitation du service téléphonique de la Principauté de Monaco [...]* ».

Cette société administre un service de messagerie vocale mis à disposition de ses clients. .

Ainsi, le traitement automatisé d'informations nominatives y afférent est soumis à l'avis de la Commission, conformément à l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

### **I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement**

Ce traitement a pour finalité « *Gestion de la messagerie voix des clients fixe et mobile de Monaco Telecom* ».

Les personnes concernées sont les clients de Monaco Telecom.

Au vu des éléments transmis dans le dossier, la Commission constate que les salariés de Monaco Telecom SAM sont également concernés par le traitement.

Le traitement permet à Monaco Telecom d'administrer le service de messagerie vocale qui permet aux clients de gérer leur annonce vocale, enregistrer les messages des appelants, accéder en ligne à la messagerie et sa configuration et créer un mot de passe pour accéder à la messagerie.

La Commission relève que Monaco Telecom permet au client d'utiliser à la fois une messagerie « *traditionnelle* », ou une messagerie vocale visuelle accessible par le biais d'un lien technique pour les téléphones compatibles.

Par ailleurs, elle rappelle toutefois que tout traitement d'informations nominatives doit avoir une finalité « *déterminée, explicite et légitime* » aux termes de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

En l'espèce, la finalité du présent traitement doit être plus explicite c'est-à-dire être claire et précise pour les personnes concernées. A cet égard, la finalité laisse entendre que Monaco Telecom pourrait intervenir directement sur la messagerie, quand il ne fait qu'administrer un service de messagerie ouvert à ses clients.

Par conséquent, elle modifie la finalité comme suit : « *Gestion du service de messagerie voix des clients fixe et mobile de Monaco Telecom* ».

## **II. Sur la licéité et la justification du traitement**

Le responsable de traitement indique que le traitement est justifié par l'exécution d'un contrat ou de mesures pré-contractuelles avec la personne concernée.

A cet égard, il précise que ses contrats de téléphonie fixes et mobiles incluent la présente finalité.

La Commission considère que le traitement est justifié, conformément à l'article 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

## **III. Sur les informations nominatives traitées**

Les informations collectées sont, en ce qui concerne les données relatives aux administrateurs de la solution :

- Horodatage et traçabilité : logs

Les informations collectées sont, en ce qui concerne les données relatives aux clients sur sa messagerie, paramétrables par ce dernier :

- identité : nom et prénom pour la personnalisation de son annonce (si l'abonné le souhaite) ;
- habitude de vie : langue de préférence ;
- données d'identification électronique : mot de passe d'accès à la boîte vocale, numéro de la ligne téléphonique de l'abonné ;
- informations temporelles : horodatages des messages déposés sur la messagerie ainsi que leur consultation ;
- contenu de la boîte vocale : messages vocaux.

Aussi, la Commission considère que les informations traitées sont « *adéquates, pertinentes et non excessives* » au regard de la finalité du traitement, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165.

## **IV. Sur les droits des personnes concernées**

### ***Sur l'information préalable des personnes concernées***

L'information préalable des personnes concernées est effectuée par le biais d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document d'ordre général et d'une rubrique propre à la protection des données, accessibles en ligne.

Les mentions susvisées n'étant pas jointes au dossier, la Commission rappelle que ces dernières sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

### ***Sur l'exercice du droit d'accès, de modification et de mise à jour***

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits sur place, par courrier électronique ou par voie postale auprès du DPO de MONACO TELECOM.

En outre, la Commission rappelle que la réponse à ce droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

Par ailleurs, s'agissant de l'exercice du droit d'accès par voie électronique, la Commission considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations. A ce titre, elle précise que si une copie d'un document d'identité était demandée, la transmission et le traitement de ce document devront faire l'objet de mesures de protection particulières comme rappelé dans sa délibération n° 2015-116 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

## **V. Sur les personnes ayant accès au traitement**

### ***Sur les personnes ayant accès au traitement***

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- Les clients lors de l'accès à leurs messages vocaux laissés par leurs correspondants (inscription, modification, consultation) ;
- La Direction Technique de Monaco Telecom (service cœur mobile, service cœur fixe et service plateforme de service) lors d'incidents sur l'équipement (maintenance) ;
- Equipes techniques de la solution de messagerie : accès maintenance niveau 3 uniquement.

La Commission considère que ces accès sont justifiés.

## **VI. Sur les rapprochements et interconnexions**

Le responsable de traitement indique que le présent traitement est interconnecté avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* », légalement mis en œuvre, aux fins de faire le lien entre la messagerie et le numéro de téléphone du client.

La Commission relève que cette interconnexion est conforme aux dispositions légales et permet au service client de répondre aux sollicitations des appelants.

## **VII. Sur la sécurité du traitement et des informations**

Les mesures prises pour assurer la sécurité et la confidentialité du traitement et des informations qu'il contient n'appellent pas d'observation particulière.

Cependant, les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare feux) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort.

Elle rappelle également que, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par celui-ci et de la nature des données à protéger devront être maintenues et mises à jour en tenant compte de l'état de l'art, afin de permettre de conserver le haut niveau de fiabilité attendu tout au long de la période d'exploitation du présent traitement.

## VIII. Sur la durée de conservation

La Commission relève que les informations relatives à l'identité, aux habitudes de vie et aux données d'identification électronique sont conservées jusqu'à la suppression de la boîte vocale par le client.

Les informations de traçabilité sont conservées 1 an.

Les informations temporelles sont conservées jusqu'à la date d'enregistrement du message.

Enfin, le contenu de la boîte vocale est conservé 7 jours pour les nouveaux messages et 14 jours pour les messages sauvegardés.

La Commission constate que ces durées sont conformes aux exigences légales.

### **Après en avoir délibéré, la Commission :**

**Modifie** la finalité comme suit : « *Gestion du service de messagerie voix des clients fixe et mobile de Monaco Telecom* ».

**Considère** qu'une procédure relative au droit d'accès par voie électronique devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations.

**Rappelle que** les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare feux) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort.

### **A la condition de la prise en compte de ce qui précède,**

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **émet un avis favorable à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du service de messagerie voix des clients fixe et mobile de Monaco Telecom* » par Monaco Telecom S.A.M.**

Le Président

Guy MAGNAN