

**DELIBERATION N° 2011-67 DU 18 JUILLET 2011 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AVIS FAVORABLE SUR LA DEMANDE PRESENTEE PAR
MONACO TELECOM SAM RELATIVE A LA MISE EN ŒUVRE
D'UN TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE
« GESTION DES ABONNEMENTS « SERVICE D'ACCES INTERNET » »**

Vu la Constitution du 14 décembre 1962 ;

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

Vu la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe 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, modifiée, relative à la protection des informations nominatives ;

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, susvisée ;

Vu l'ordonnance n° 13.996 du 18 mai 1999 approuvant la concession des services publics des télécommunications passée avec la société « Monaco Telecom » ainsi que du cahier des charges de ladite concession et leurs annexes ;

Vu le contrat de concession du Service Public des télécommunications sur le territoire de la Principauté de Monaco en date du 11 mai 1999 ;

Vu l'Avenant n° 3 au Cahier des charges relatifs à la concession du service public des télécommunications sur le territoire de la Principauté de Monaco, en date du 17 juillet 2008 ;

Vu l'Avenant n°3 au contrat de concession du service public des télécommunications sur le territoire de la Principauté de Monaco, en date du 17 juillet 2008 ;

Vu l'avenant n° 4 au contrat de concession du service public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco en date du 30 septembre 2010 ;

Vu la demande d'avis reçue le 20 avril 2011 concernant la mise en œuvre par la SAM Monaco Telecom d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « Gestion des abonnements « service d'accès internet » » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'avis notifiée au responsable de traitement le 15 juin 2011, conformément à l'article 19 de l'Ordonnance Souveraine n°2.230 susmentionnée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 4 juillet 2011 portant analyse de la demande d'avis susvisée ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives

Préambule

Le responsable de traitement, à savoir Monaco Telecom, est un organisme de droit privé concessionnaire d'un service public listé sur l'arrêté ministériel n° 2011-183 portant application de l'article 7 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 relative à la protection des informations nominatives, modifiée. Ainsi, conformément aux dispositions de l'article 7 de la loi n° 1.165, modifiée, du 23 décembre 1993, MONACO TELECOM SAM soumet la présente demande d'avis relative au traitement ayant pour finalité « *Gestion des abonnements « Service d'accès internet »* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du Traitement

La finalité du traitement est « *Gestion des abonnements « Service d'accès internet »* ». La dénomination du traitement est : « *INFRANET INTERNET* ».

Par ailleurs, les fonctionnalités du traitement sont détaillées dans les termes suivants :

« *Ce traitement a pour fonctionnalités :*

1. *Souscription d'abonnements ;*
2. *Facturation et recouvrement de créances clients ;*
3. *Suivi de consommation clients (facturation détaillée) et établissement de statistiques commerciales ;*
4. *Réalisation d'opérations administratives et commerciales liées à la gestion du compte client (Emission de factures et transmission au client par voie électronique) ;*
5. *Etablissement d'annuaires (cf. récépissé de mise en œuvre CCIN – n° 04.00851 / Annuaire Minitel ; cf. récépissé de mise en œuvre CCIN – N° 04.00850 / Annuaire papier ; cf. récépissé de mise en œuvre CCIN – N° 04.00852 / Annuaire internet) ;*
6. *Etablissement de listes d'opposition (cf. récépissé de mise en œuvre CCIN – N° 04.00855 / Mise en œuvre de liste d'opposition à inscription sur annuaire minitel ; cf. récépissé de mise en œuvre CCIN - N° 04.00854 / Mise en œuvre de liste d'opposition à inscription sur annuaire web ; cf. récépissé de mise en œuvre CCIN – n° 04.00853 / Mise en œuvre de liste d'opposition à inscription sur annuaire papier) ;*
7. *Alimentation d'autres fichiers qui seront soumis à la Commission préalablement à la mise en œuvre ».*

Enfin, les personnes concernées sont « *tous abonnés « accès internet » (souscripteurs et payeurs personnes physiques ou morales)* ».

Au vu de ces éléments, la Commission considère que la finalité est explicite et déterminée, conformément à l'article 10-1 de la loi n° 1.165.

II. Sur la licéité du traitement

D'après le registre du commerce et de l'industrie, MONACO TELECOM S.A.M. est une société anonyme immatriculée sous le numéro 97S03277, et dont l'activité est :

« La société a 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. Elle conçoit, établit, développe et entretient le réseau public nécessaire à la fourniture de ces services, et assure l'interconnexion de ce réseau avec les différents réseaux étrangers ou internationaux de télécommunication. En outre, elle peut : Fournir tous services, de télécommunications autres que ceux visés ci-dessus ; établir, exploiter et commercialiser tous réseaux indépendants ; dans le cadre de la réglementation en vigueur, et des limites des ressources attribuées, établir et exploiter des réseaux distribuant des services de radiodiffusion sonore ou de télévision et concourir par des prises de participations, à leur exploitation ; créer et commercialiser tous types de contenus susceptibles d'être distribués par ces réseaux ou des réseaux de même nature : Commercialiser et entretenir tous types d'équipements terminaux ; exercer à Monaco et à l'étranger, toutes activités qui se rattachent, directement ou indirectement, à son objet ; commercialiser des espaces publicitaires sur les réseaux, supports et services exploités par la société. Dans le cadre de son objet, « Monaco Télécom S.A.M. » peut procéder à : La prise de participation à Monaco ou à l'étranger, dans toute société ayant une activité dans les domaines ci-dessus, ou pouvant favoriser le développement de la société ; l'acquisition, la gestion, le développement, la vente de brevets, marques ou licences se rapportant aux activités ci-dessus ; et plus généralement, toutes opérations financières, industrielles, civiles, commerciales, mobilières et immobilières se rapportant à l'objet social ci-dessus ou de nature à en favoriser le développement ».

Elle a été autorisée par Arrêté Ministériel n° 96-6 04 en date du 26 décembre 1996, portant autorisation et approbation des statuts de ladite société.

Elle figure par ailleurs au rang des organismes de droit privé concessionnaires d'un service public suivant l'arrêté ministériel n° 2011 -183 du 25/03/2011 relatif aux traitements automatisés d'informations nominatives mis en œuvre par les personnes morales de droit public, autorités publiques, organismes de droit privé investis d'une mission d'intérêt général ou concessionnaires d'un service public.

Il ressort par ailleurs des dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 13.996 du 18 mai 1999 approuvant la concession des services publics de télécommunication passée avec la Société « MONACO TELECOM » ainsi que le cahier des charges de ladite concession et leurs annexes que :

« Sont approuvés la concession des services publics de télécommunication signée le 11 mai 1999 par Notre administrateur des Domaines (...), Président Délégué de la Société MONACO TELECOM S.A.M. », société anonyme au capital de 10.000.000 F, ainsi que le cahier des charges de ladite concession et leurs annexes ».

Cette concession du 11 mai 1999 a été modifiée par avenant en date du 12 juillet 2004 et par avenant du 17 juillet 2008.

Au vu de ces éléments, la Commission considère que ledit traitement est licite, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

III. Sur la justification du traitement

Le responsable de traitement indique que le traitement est justifié :

- par le respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis ;
- par l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles avec la personne concernée.

L'article 2 de l'avenant n° 3 au cahier des charges du 17 juillet 2008 relatif à la concession du service public des télécommunications sur le territoire de la Principauté de Monaco dispose que :

« Le concessionnaire bénéficie sur le territoire de la Principauté de Monaco du monopole des accès, l'autorisant à installer et exploiter à titre exclusif les équipements, infrastructures et réseaux de communications électroniques, permettant la fourniture des services mentionnés ci-après :

- *voix fixe point par point ;*
- *voix mobile ;*
- *internet fixe et mobile ;*
- *données fixe et mobile ;*
- *télévision fixe et mobile (...)* ».

Par ailleurs, il indique que « *la justification de ce traitement réside dans l'exécution d'un contrat de service souscrit par le client et ayant pour objet la fourniture d'un service d'accès à internet* ». A l'appui de cette justification, le demandeur a joint un contrat d'abonnement à internet au dossier de demande d'avis.

Au vu de ces éléments, la Commission considère que ce traitement est justifié conformément à l'article 10-2 de la loi n° 1.165.

IV. Sur les informations objet du traitement

Aux termes de la demande d'avis, les informations objets du traitement sont les suivantes :

- identité : nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, raison/dénomination sociale ;
- situation de famille : Civilité : M., Melle, M. et Mme. ;
- adresses et coordonnées : adresse ou siège social, n° d'appel fixe ou mobile, email ;
- formation-diplômes, vie professionnelle : particulier / catégorie professionnelle, domaine d'activité ;
- caractéristiques financières : moyen de paiement, R.I.B. ;
- consommation de biens et de services : suivi de consommation, facture détaillée, options éventuellement souscrites ;
- pièces justificatives : document d'identité (n°) et justificatif de domicile, extrait RCI ou Kbis, autorisation de prélèvement ;
- n° identifiant : n° interne identifiant client, n° de ligne fixe support au service internet, identifiants d'accès au service, nom de domaine, n° de téléphone VoIP.

L'ensemble des informations collectées ont pour origine le client à l'exception de l'information relative au « *n° identifiant* » qui provient de Monaco Télécom.

S'agissant des informations d'identité et des pièces justificatives, il avait été demandé un complément d'informations à Monaco Télécom qui a précisé que : « *comme indiqué dans*

un précédent échange de courriels, il s'agit de la carte d'identité ou tout autre élément probant conservé sur papier (pas d'archivage autre que physique) ».

A cet égard, il ressort des copies-écran jointes au dossier qu'à la rubrique « *identité* » seuls figurent le type de pièce d'identité, le n° de pièce d'identité et la nationalité. Le responsable de traitement précise, concernant le type de document d'identité, qu'il s'agit de la carte de séjour pour les résidents non monégasques, permis de conduire, carte d'identité, passeport, RCI ou Kbis pour les entreprises.

La Commission considère que la collecte de la nationalité n'est pas adéquate au regard de la finalité du traitement conformément à l'article 10-1 de la loi n°1.165, modifiée. Elle estime donc que cette information n'a pas à être collectée.

La Commission considère également que, sauf dispositions légales ou réglementaires le prévoyant expressément, la collecte des documents d'identité est excessive au regard de la finalité du traitement, peu important le procédé automatisé ou non automatisé employé à cet effet.

Elle demande donc au responsable de traitement de ne pas collecter les documents d'identité.

Par ailleurs, à l'analyse des copies écran jointes au dossier, il appert qu'un certain nombre d'éléments additionnels sont collectés dans le cadre du présent traitement, à savoir :

- le nom et le prénom du mandataire : en cas de procuration permanente ;
- le nom et le prénom du représentant : en cas de personne morale ;
- le nom, le prénom, téléphone et email du contact technique ;
- le numéro de fax du client ;
- le code de sécurité 1, que le responsable de traitement décrit ainsi :

« Permettrait de faire le lien avec l'infranet filaire notamment lorsque le client à une offre ADSL ou VDSL. Dans ce cas ce champ contient le numéro de compte père payeur de l'infranet filaire » ;

- l'ID, le mot de passe de connexion, de nouveau mot de passe (en cas de mise à jour du mot de passe) : L'ID désigne le login d'accès du service du client.
- l'adresse IP : Une adresse IP (avec IP pour Internet Protocol) est un numéro d'identification qui est attribué à chaque branchement d'appareil à un réseau informatique utilisant l'Internet Protocol.
- les logs (les traces informatiques qui se rapportent à la traçabilité desdits accès et qui sont générés automatiquement par le système).

La Commission prend acte de ces catégories de données complémentaires.

Sous réserve de la prise en compte de ce qui précède, la Commission considère que les informations collectées 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, modifiée.

V. Sur les droits des personnes concernées

➤ Sur l'information préalable de la personne concernée

Aux termes de la demande d'avis, l'information des personnes concernées est effectuée par le biais d'une mention inscrite sur le document de collecte, à savoir en l'espèce, les conditions générales de vente figurant dans le formulaire d'abonnement au service.

Or, la Commission constate que ladite mention est incomplète au vu des exigences de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, car l'adite clause prévue à l'article 29 des conditions générales de vente fournies, ne fait pas état de la finalité du traitement et manque de précision sur l'identité des destinataires ou des catégories de destinataires.

Elle demande donc que la mention d'informations soit complétée afin de satisfaire aux exigences légales.

➤ Sur les modalités d'exercice du droit d'accès et de rectification

Le droit d'accès est exercé sur place au service client de Monaco Télécom.

Le délai de réponse est de 30 jours.

Les droits de modification, mise à jour et suppression des données sont exercés selon les mêmes modalités. Ces éléments n'appellent aucun commentaire.

La Commission considère que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées sont conformes aux dispositions des articles 13, 15 et 16 de la loi n° 1.165, modifiée.

VI. Sur les destinataires du traitement et les personnes ayant accès au traitement

□ Destinataires des informations collectées

La Commission constate que les destinataires des informations sont les prestataires de service de Monaco Telecom. Il s'agit de :

- KOBASAS – service comptabilité (France) aux fins d'impression et de mise sous plis ;
- SMST (Monaco) qui est prestataire de MT dans le domaine du service client ;
- SEVIGNE (France) aux fins de recouvrement. MT transmet les dossiers « papier » et certains échanges s'effectuent par emails ;
- ORACLE - Prestataire de service assurant la maintenance de la base de données oracle ;
- CAP GEMINI – Prestataire de service mettant en œuvre l'intégration du réseau IP SI avec la base de données Oracle et les serveurs Unix.

La Commission constate que ces prestataires sont habilités à recevoir communication des informations objet du traitement dans le cadre de leurs missions respectives.

□ **Personnes ayant accès au traitement**

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- En inscription : le personnel des agences commerciales et des distributeurs agréés Monaco Télécom, ainsi que ceux des services client et administratifs;
- En modification : le personnel des agences commerciales et du service client ;
- En mise à jour : le personnel des agences commerciales, des services client et facturation ;
- En consultation : le personnel des agences commerciales, du service client, de la direction administrative et financière et des services techniques.

Considérant les attributions de chacun de ces services ou personnels, et eu égard à la finalité du traitement, la Commission considère que lesdits accès sont justifiés.

VII. Sur la sécurité du traitement et l'accès aux informations

Les mesures générales prises afin d'assurer la sécurité du traitement et des informations n'appellent pas d'observation de la part de la Commission.

La Commission rappelle néanmoins que, conformément à l'article 17 de la loi n°1.165, modifiée, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par ce traitement 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.

Cependant, s'agissant des prestataires la Commission demande que :

- SMST soit soumis à une authentification forte à l'instar des autres prestataires ;
- les échanges par emails entre Monaco Télécom et la société SEVIGNE (recouvrement), soient soumis à un chiffrement adapté de nature à garantir la sécurité des informations.

VIII. Durée de conservation des informations

□ **Durée de conservation**

La Commission décide que les logs et les mots de passe de connexion sont conservés pendant une durée de 1 an.

L'ensemble des autres informations sont collectées pour une durée de 10 ans à compter du terme contractuel. L'article 152 bis du Code de commerce dispose que « *les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par dix ans si elles ne sont pas soumises à des prescriptions plus courtes* ». Cette durée n'appelle pas de commentaire particulier.

Au vu de ces éléments, la Commission considère que la durée de conservation est conforme aux dispositions de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

Après en avoir délibéré :

Demande :

- ✓ de se conformer à l'analyse de la Commission quant aux informations traitées et à leur durée de conservation ;
- ✓ la mise en conformité de la mention d'information des personnes concernées avec l'article 14 de la loi n°1.165 modifiée ;
- ✓ que SMST soit soumis à une authentification forte à l'instar des autres prestataires ;
- ✓ que les échanges par emails entre Monaco Télécom et la société SEVIGNE soient soumis à un chiffrement adapté de nature à garantir la sécurité des informations ;
- ✓ que la nationalité ainsi que les documents d'identité ne soient pas collectés.

A la prise en compte de ce qui précède,

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives **émet un avis favorable à la mise en œuvre par la SAM Monaco Telecom du traitement ayant pour finalité « *Gestion des abonnements* « *Service d'accès internet* » ».**

Le Président,

Michel Sosso