

**DELIBERATION N° 2015-18 DU 28 JANVIER 2015 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AVIS FAVORABLE A LA MISE EN ŒUVRE DU
TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE
« *GESTION DES OFFRES COMPOSITES DE MONACO TELECOM* »
PRESENTE PAR MONACO TELECOM SAM**

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 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, 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 et annexé à l'ordonnance Souveraine n° 3.560 du 6 décembre 2011 ;

Vu l'Arrêté Ministériel n° 2009-382 du 31 juillet 2009 portant application de l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée ;

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 déposée par Monaco Telecom SAM, le 3 décembre 2014, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité la « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 28 janvier 2015 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Monaco Telecom SAM, 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 [...]* ».

Dans le cadre de ses activités, cette société a déjà mis en œuvre quatre traitements directement liés à son rôle d'opérateur public, à savoir « *Gestion des abonnements et service de l'activité télévision* », « *Gestion des abonnements service d'accès à Internet* », « *Gestion des abonnements service de téléphonie mobile* », et « *Gestion des abonnements service de téléphonie fixe* ».

Elle souhaite désormais mettre en œuvre un traitement ayant pour finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* », qui permet au client de souscrire en un seul abonnement plusieurs des abonnements précédemment cités. Celui-ci est indépendant des traitements susvisés et les informations nominatives sont saisies et traitées pour cette clientèle uniquement dans le traitement dont s'agit.

A ce titre, en application de l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, ladite société soumet la présente demande d'avis.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le présent traitement a pour finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* ».

Il est dénommé « *N Play* ».

Il concerne les clients et commerciaux de Monaco Telecom SAM, ainsi que ses distributeurs agréés.

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- « *Création de compte client* ;
- *Gestion de compte client (consultation/modification de fiche client, déménagement, cession/reprise, modification d'adresse de facturation, modification information de paiement, résiliation)* ;
- *Identification client (recherche client)* ;
- *Modification d'offre (modification d'offre commerciale, changement de numéro, modification d'option de facture)* ;
- *Souscription d'offre (ajout de ligne)* ;
- *Support client (consultation, dernière facture détaillée, consultation encours détaillé, offres souscrites, recherche de commandes, restitution/échange d'équipement, suspension de service)* ;
- *Facturation de l'offre et des consommations* ;
- *Relance des factures impayées* ;
- *Encaissement des factures* ».

La Commission considère que ce traitement permet également de collecter et analyser les comptes rendus d'appel des autocommutateurs par un outil de médiation convergente permettant d'une part de disposer des informations utiles à l'établissement de la

facture et servant d'autre part à identifier les pertes dans la facturation par le biais d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion de la fraude et du revenu assurance* », non légalement mis en œuvre. Cette interconnexion sera étudiée au point IV de la présente délibération.

La Commission prend acte de cette fonctionnalité supplémentaire.

La Commission constate que la finalité du traitement est déterminée et explicite, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, modifiée.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

➤ *Sur la licéité du traitement*

La Commission constate qu'ont été approuvés par Ordonnance Souveraine n° 3.560 du 6 décembre 2011 la convention, les cahiers des charges et annexes de la concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco.

A cet égard, elle relève que le Titre 2 - Missions et Obligations du Concessionnaire du cahier des charges relatif à la concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco dispose à l'article 2.1 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 Electroniques, permettant la fourniture des services mentionnés ci-après :*

- *Voix fixe ;*
- *Voix mobile ;*
- *Internet fixe et mobile ;*
- *Données fixe et mobile ;*
- *Télévision fixe et mobile (...)* ».

La Commission considère que le traitement est licite conformément à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, modifiée.

➤ *Sur la justification du traitement*

Le traitement est justifié par le consentement des personnes concernées, l'exécution d'un contrat avec la personne concernée et par la réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement, sans que ne soit méconnus ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

La Commission relève que l'article 3.1 « *Service de base* » du cahier des charges susvisé mentionne que la fourniture de services de voix fixe point par point, la fourniture de services de voix mobile, la fournitures de services Internet fixe et mobile, la fourniture de données fixe et mobile, la fourniture de services de télévisions fixe et mobile « *pourront donc notamment être offerts sous forme de multiplay. Le multiplay est défini au titre préliminaire comme la fourniture de plusieurs services (type tripleplay : accès à Internet haut débit, téléphonie et télévision) à travers une Offre Couplée via un réseau de Communications Electroniques* ».

Ainsi, le traitement lui permet de remplir de manière efficiente ses obligations contractuelles envers ses clients.

La Commission considère donc que ce traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la Loi n° 1.165, modifiée.

III. Sur les informations traitées

Les informations nominatives traitées sont :

- identité : nom, prénom, civilité du contractant, date et lieu de naissance, nationalité, type de pièce d'identité, numéro de la pièce d'identité du contractant, nom prénom du titulaire compte payeur, nom prénom du contact de facturation, nom prénom des mandataires, nom/raison sociale pour les entreprises, nom prénom du commercial MT, nom prénom de l'utilisateur mobile, nom prénom contractant cédant, nom prénom contractant cessionnaire, nom prénom figurant à l'annuaire, langue parlée ;
- situation de famille : nombre d'enfants ;
- adresses et coordonnées : adresse du contractant, adresse de facturation, numéro de logo, occupant au numéro de logo ;
- géolocalisation : situation géographique du mobile ;
- formation / diplômes / vie professionnelle : mention rôle contact de facturation, mention salarié de Monaco Telecom ;
- caractéristiques financières : mode de paiement, BIC/IBAN/nom de la banque, paiements effectués, solde dû, profil financier ;
- consommation de biens et services : offres souscrites, options souscrites, modèle de mobile utilisé, consommations téléphoniques fixe, mobile, VoIP, VOD ;
- données d'appel : date et heure de début ou fin d'appel, durée de l'appel, numéro du téléphone appelant, numéro du téléphone appelé, IMEI identifiant le terminal, IMSI identifiant l'abonné ;
- événements contractuels : motif de résiliation, motif de suspension, motif de changement de numéro VOIP, chaînes TV souscrites en option ;
- données d'identification électronique : numéro de téléphone fixe contractant, numéro de téléphone mobile contractant, numéro VOIP, informations de connexion « MYMT », numéro de licence « *contrôle parental* », numéro de licence « *protection PC* », numéro de bill unit, numéro de carte SIM, numéro IMEI, numéro de commande, code PUK, code PUK 2, email contact de facturation, email contractant, email utilisateur mobile, identifiants et mots de passe radius, numéro de carte TV, numéro de compte contractant, numéro de compte contractant cessionnaire, numéro de fixe contact de facturation, numéro de mobile contact de facturation, numéro de série box internet, numéro de série décodeur TV, numéro DISE, numéro IMSI, numéros de téléphone associés au compte client ;
- informations techniques : adresse IP des administrateurs connectés au produit, heure de connexion des administrateurs connectés au produit.

Les informations relatives à l'identité, à la situation de famille, aux adresses et coordonnées, aux caractéristiques financières, aux événements contractuels et à la formation/diplôme/vie professionnelle ont pour origine les personnes concernées elles-mêmes.

Les informations relatives à la géolocalisation et aux données d'appel proviennent des autocommutateurs générant les comptes rendus d'appel.

Les données d'identification électronique sont des données issues du système lui-même et du réseau, sauf en ce qui concerne les adresses mails et numéros de téléphones donnés par les clients eux-mêmes.

Les informations techniques sont générées par l'outil de médiation.

Toutefois, 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.

Par ailleurs, la Commission constate que Monaco Telecom SAM recueille les consommations VOD (visionnage à la demande de films) pour les clients intégrant la Télévision à leur abonnement composite. Elle rappelle que conformément à sa délibération n° 2011-66, il convient que le responsable de traitement mette en œuvre un procédé de pseudonymisation des films téléchargés par les clients, notamment lorsque cette information est transmise à des prestataires.

Enfin, la Commission relève que dans le cadre de la fonctionnalité « *relance des factures impayées* », il peut être établi une liste noire pour les clients n'ayant pas réglé leurs factures. Elle rappelle toutefois qu'une fois les recouvrements effectués et le client repassé en statut « *nouveau client* », il ne doit pas être conservé d'informations relatives à la « *liste noire* ».

Sous le bénéfice 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.

IV. Sur les interconnexions

Le présent traitement est interconnecté avec les traitements ayant pour finalité « *Mise en œuvre d'une liste d'opposition à l'inscription sur annuaire web* », « *Mise en œuvre d'une liste d'opposition à l'inscription sur annuaire papier* », « *Mise à disposition d'outils de gestion des comptes et abonnements clients par le biais du portail client MyMt* », et « *Gestion des procédures de recouvrement* », légalement mis en œuvre.

La Commission relève également que le présent traitement est interconnecté avec un traitement ayant pour finalité « *Gestion des fraudes et du revenu assurance* », non légalement mis en œuvre au sens de la Loi n° 1.165, modifiée.

Elle demande donc à ce que cette interconnexion soit interrompue dans l'attente de la régularisation des formalités.

V. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information préalable des personnes concernées*

L'information préalable des personnes concernées est faite par le biais d'un affichage et par l'intermédiaire d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé.

Les documents susvisés n'étant pas joints au dossier, la Commission rappelle que l'information des personnes concernées doit impérativement être opérée de manière conforme aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

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

Le droit d'accès est exercé par voie postale, sur place ou par courrier électronique. Le délai de réponse est de 30 jours.

Les droits de modification et de mise à jour des données sont exercés selon les mêmes modalités.

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

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

La Commission constate qu'il n'y a pas communication d'informations.

Par ailleurs, il est indiqué que :

- les agences commerciales, les distributeurs agréés Monaco Telecom, le service client et les services administratifs concernés ont un accès en inscription ;
- les agences commerciales et le service client disposent d'un accès en mise à jour ;
- les agences commerciales, le service client, la Direction Administrative et Financière, la Direction des Services d'Information, le service technique et le prestataire en charge du maintien en condition opérationnelle disposent d'un accès en consultation.

En ce qui concerne les prestataires, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165, modifiée, leurs droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leurs contrats de prestation de service. De plus, ceux-ci sont soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

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

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'observations.

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.

VIII. Sur la durée de conservation

Les informations nominatives collectées seront conservées 6 mois en ce qui concerne les données de facture disponibles en ligne.

Par ailleurs, les informations relatives à l'identité, à la situation de famille, aux adresses et coordonnées, aux formations diplômes vie professionnelle, aux caractéristiques financières, à la consommation de biens et services, aux loisirs habitudes de vie et comportement, aux données d'identification électronique qui ne sont pas concernées par des durées de conservations plus courtes mentionnées ci-dessus sont conservées 10 ans à compter du terme contractuel.

Toutefois, la Commission relève que la Loi n°1.401 du 5 décembre 2013 relative à la prescription civile a modifié les délais de prescriptions applicables et a notamment abrogé l'article 152 bis du Code de Commerce.

Ainsi, elle estime qu'une durée de conservation de 10 ans ne peut désormais plus s'appliquer à l'ensemble des informations contenues dans le présent traitement.

Elle fixe donc la durée de conservation des informations nominatives susmentionnées à 2 ans à compter du terme contractuel conformément à l'article 2048 du Code Civil, à l'exception de celles expressément nécessaires à l'établissement du livre-journal prévu à l'article 13 du Code de Commerce, qui pourront encore être conservées 10 ans.

Après en avoir délibéré, la Commission

Fixe la durée de conservation des informations objets du traitement à 2 ans, conformément à l'article 2048 du Code Civil, sauf pour celles nécessaires à l'établissement des livres et notamment le livre-journal prévu à l'article 13 du Code de Commerce, qui pourront être conservées 10 ans.

Demande que :

- la nationalité ne soit pas collectée ;
- il ne soit pas conservé d'historique des difficultés de paiement des clients une fois leurs situations régularisées ;
- l'interconnexion constatée entre le présent traitement et le traitement ayant pour finalité « *Gestion de la fraude et du revenu assurance* » soit interrompue jusqu'à ce que ce dernier soit valablement mis en œuvre ;
- les personnes concernées soient informées de manière conforme aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

Sous le bénéfice 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, par Monaco Telecom SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* ».

Le Vice-Président,

Rainier BOISSON