

**DELIBERATION N° 2015-89 DU 16 SEPTEMBRE 2015 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AVIS FAVORABLE A LA MISE EN ŒUVRE DE LA
MODIFICATION 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 délibération n° 2015-18 du 28 janvier 2015 de la Commission portant avis favorable sur la demande déposée par Monaco Telecom SAM relative à la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* » ;

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 [...]* ».

Par délibération n° 2015-18 du 28 janvier 2015, susvisée, la Commission de Contrôle des Informations Nominatives a émis un avis favorable à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives déposé par cette Société ayant pour finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* », dont la décision de mise en œuvre a été publiée au Journal de Monaco du 13 février 2015.

Conformément aux dispositions de l'article 9 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, Monaco Telecom SAM souhaite modifier le traitement dont s'agit.

I. Rappel de la finalité et des 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* ;
- *Collecter et analyser les comptes rendus d'appel des autocommutateurs par un outil de médiation convergente* ».

II. Sur les informations traitées

Les informations nominatives traitées sont :

- identité : nom, prénom, civilité du contractant, date et lieu de naissance, 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.

La Commission rappelle qu'elle avait demandé à ce que la collecte de la nationalité comme information relative à l'identité ne soit pas effectuée, car en l'absence de justification elle ne pouvait être considérée comme adéquate au regard de la finalité du traitement, conformément à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, modifiée.

Aussi, Monaco Telecom SAM réitère sa demande d'exploitation de l'identité de ses clients en justifiant que celle-ci lui permet d'offrir une meilleure prestation à ses clients.

Le responsable de traitement indique que cette collecte lui permettrait de :

- « *Prioriser les négociations sur les coûts d'interconnexion vers les pays représentatifs de sa base clients afin de proposer de meilleurs tarifs finaux ;*
- *Prioriser des choix d'offres « ethniques » (c'est-à-dire ayant un sens communautaire en terme de télécoms), représentatifs des principales nationalités présentes dans la base clients ;*

- *Identifier les langues principales permet une meilleure utilisation en terme d'interfaces clients, documents commerciaux, outils supports, etc. ;*
- *Sélectionner et négocier les catalogues VOD et SVOD concernant le contenu audiovisuel, représentatifs des principales nationalités présentes dans sa base clients ;*
- *S'assurer de la qualité et de la continuité des services mobiles dans les pays majoritairement représentés dans sa base clients. En réalité, le nombre de représentants d'un pays (résidents ou touristes) en principauté a une influence sur la priorisation de la signature d'un accord de Roaming ».*

Eu égard aux justifications apportées, la Commission considère désormais que les informations collectées relatives à la nationalité des clients 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.

III. Sur les destinataires

Le responsable de traitement indique désormais communiquer les informations relatives à l'identité et aux données d'identification électronique à ses partenaires et prestataires pour les enquêtes de satisfaction.

Les personnes concernées sont averties de cette communication par le biais des conditions générales et peuvent solliciter à tout moment leur retrait des listes d'appel par un processus dit d'« *opt out* ».

La Commission estime que ces communications sont conformes aux dispositions de la Loi n° 1.165, modifiée.

IV. Sur la durée de conservation

Les informations relatives à la géolocalisation, aux données d'appel et aux consommations téléphoniques fixe, mobile, VoIP, VOD sont conservées 1 an.

Les informations techniques ne sont pas conservées.

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 événements contractuels, aux données d'identification électronique qui ne sont pas concernées par une durée de conservation plus courte mentionnée ci-dessus seront conservées 5 ans, conformément à l'article 2044 du Code Civil, dans le présent traitement, et pourront être gardée une année supplémentaire sous forme papier, en application de l'article 80 du Code des taxes.

Après en avoir délibéré,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **émet un avis favorable à la modification, par Monaco Telecom SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* ».**

Le Président

Guy MAGNAN