

**DELIBERATION N° 2011-11 DU 17 JANVIER 2011 PORTANT AVIS FAVORABLE SUR LA
DEMANDE PRESENTEE PAR LA SOCIETE MONEGASQUE DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ
(SMEG) RELATIVE A LA MISE NE ŒUVRE D'UN TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS
NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE « *GESTION DE LA RELATION CLIENTELE* »**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

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 Souveraine n° 2.578 du 13 janvier 2010 approuvant le traité de concession de la SMEG, ainsi que ses annexes et cahiers des charges ;

Vu l'Arrêté Ministériel n° 2009-383 du 31 juillet 2009 portant application de l'article 7 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée ;

Vu le traité de concession du service public de la distribution de l'électricité et du gaz conclu entre la SMEG et la Principauté de Monaco, et entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009, accompagné de ses annexes et cahiers des charges ;

Vu la demande d'avis déposée par la Société Monégasque de l'Electricité et du Gaz (SMEG) le 29 novembre 2010, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité la « *Gestion de la relation clientèle* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 17 janvier 2011 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Le responsable de traitement, à savoir la Société Monégasque de l'Electricité et du Gaz (SMEG), est une personne morale de droit privé concessionnaire d'un service public, en vertu du traité de concession, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009, entre la SMEG et la Principauté de Monaco.

Ainsi, le traitement automatisé d'informations nominatives objet de la présente délibération est soumis à l'avis de la Commission, conformément à l'article 7 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, relative à la protection des informations nominatives et à l'Arrêté Ministériel n° 2009-382 du 31 juillet 2009 portant application dudit article.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le présent traitement a pour finalité « *Gestion de la relation clientèle* ». Il porte comme dénomination « SESAME ».

Les fonctionnalités sont les suivantes :

- gestion des contrats signés avec les clients de la SMEG ;
- gestion des interventions techniques y relatives (dépannage, relève, matériels techniques de raccordement et de comptage) ;
- facturation et recouvrement des créances ;
- suivi de la consommation des clients et établissement de statistiques commerciales ;
- mailings d'informations, d'offres aux clients et réalisation d'enquêtes.

Au vu de ces éléments, 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.

Par ailleurs, elle relève que le traitement est interconnecté avec deux traitements automatisés objets de demandes d'avis concomitantes, à savoir les traitements « *Schéma des colonnes montantes d'électricité et de gaz* » intitulé « COLONNES MONTANTES » et « *Gestion des informations de comptage d'électricité et de gaz* » intitulé « SATURNE ».

Enfin, la SMEG indique que les personnes concernées par ce traitement sont l'ensemble de ses clients. Toutefois, la SMEG déclare également collecter les informations nominatives de tiers, à savoir les informations de tiers payeurs pour le compte de clients, ainsi que celles de mandataires de clients personnes morales.

En conséquence, la Commission considère que lesdits payeurs et mandataires disposent de droits similaires aux clients de la SMEG, et qu'ils font partie de la catégorie des personnes concernées par le traitement objet de la présente délibération, au sens de l'article 1^{er} de la loi n° 1.165, modifiée.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

La Commission observe que la SMEG est une société privée concessionnaire d'un service public au sens de l'article 7 de la loi n° 1.165, modifiée.

En effet, elle relève que ladite concession de service public ressort des textes suivants :

- le traité entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009 entre la SMEG et la Principauté de Monaco réglementant la distribution d'énergie électrique et de gaz naturel sur le territoire de la Principauté pour la période 2009-2028 ;
- les cahiers des charges et annexes audit traité.

Ces textes ont été approuvés par l'Ordonnance Souveraine n° 2.578 du 13 janvier 2010.

En conséquence, la Commission constate que l'activité de distribution d'électricité et de gaz sur le territoire monégasque par la SMEG dispose d'un fondement juridique propre pour la période 2009-2028, et que le traitement objet de la présente délibération est donc licite.

Par ailleurs, la Commission prend acte des déclarations de la SMEG suivant lesquelles le traitement est justifié par le consentement des personnes concernées, qui communiquent librement leurs informations lors de diverses opérations telles que l'ouverture de compte, le changement de contrat, les raccordements, etc.

La SMEG indique également que le traitement est justifié par le respect d'une obligation légale à laquelle elle est soumise. A ce titre, la Commission relève que les articles 22 du cahier des charges électricité, et 23 du cahier des charges gaz, imposent à la SMEG la délivrance gratuite de factures, lesquelles doivent comprendre un certain nombre d'éléments obligatoires prévus dans lesdits cahiers des charges, ainsi que l'annexe 1 du contrat de concession.

Enfin, la Commission constate que le traitement est également justifié par l'exécution des contrats de fourniture d'électricité et/ ou de gaz conclus avec les clients.

Au vu de ces éléments, la Commission considère que le traitement ayant pour finalité « *Gestion de la relation clientèle* » est licite et justifié, conformément aux dispositions des articles 10-1 et 10-2 de la loi n°1.165, modifiée.

III. Sur les informations traitées

Les informations nominatives objets du présent traitement sont :

- identité : nom et prénom du client, du payeur, du mandataire, qualité du client (VIP - normal - sous administration - judiciaire ...)
- situation de famille : civilité ;
- adresses et coordonnées : adresse, mail et téléphone du mandataire/ client/ payeur ;
- formation / diplômes / vie professionnelle : code d'activité professionnelle (hôtellerie, restauration, boulanger-pâtissier, ...)
- caractéristiques financières : coordonnées bancaires, facture et compte client ;
- consommation de biens et services : caractéristiques techniques (installation, raccordement, utilisation, ...)

- informations obligatoires de la facture – données contractuelles : nom et coordonnées du concessionnaire, horaires et tarifs d'accès au service clientèle, numéro d'appel du centre de dépannage, intitulé commercial de l'offre souscrite, date d'échéance du contrat, puissance souscrite, le ou les types de compteurs, date d'émission et date limite de recouvrement de la facture.
Informations potentielles : poste « *options* » détaillant les options éventuellement souscrites auprès du concessionnaire, poste « *services* » indiquant les services éventuellement souscrits auprès du concessionnaire, poste « *prestations techniques* » indiquant les prestations réalisées par le concessionnaire ;
- consommation des énergies : quantité et répartition des énergies par poste tarifaire, consommation effective, courbe de charges (sauf pour les résidentiels inférieurs à 36 Kva) et historique des consommations, nombre de kWh consommés, prix unitaire du kWh, montant hors taxes des consommations ;
- identifiant : numéro de référence du ou des compteurs ; numéro du point de livraison, numéro de référence client, numéro de facture.

Ces informations ont pour origine les clients, payeurs ou mandataires. En ce qui concerne les données contractuelles ainsi que les divers identifiants, ils sont générés par la SMEG. Enfin, les données relatives à la consommation des énergies proviennent du système de relève et de télérelève.

Toutefois, la Commission relève également la collecte des informations suivantes : date de signature du contrat, date d'effet du contrat, numéro de contrat. En revanche, la date d'échéance du contrat n'est pas collectée, contrairement aux dispositions des articles 22 et 23 des cahiers des charges susmentionnés. La Commission considère toutefois que cette date peut être logiquement déduite à partir des informations précitées.

Par ailleurs, la Commission observe que le traitement comprend un onglet intitulé « *Interventions* », qui comprend : la date et l'heure de l'intervention concernée, un numéro de référence, le type d'intervention, sa description, le nom de l'intervenant, l'adresse du lieu d'intervention, le nom du demandeur.

Celui-ci correspond au poste des prestations techniques réalisées par la SMEG, tel qu'imposé respectivement par les articles 22.5 et 23.5 des cahiers des charges électricité et gaz.

Au vu de l'ensemble de ces éléments, la Commission estime 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 transferts d'informations

A titre liminaire, il convient de relever que le traitement objet de la présente demande d'avis n'implique aucun transfert vers un pays étranger.

La SMEG indique que certaines informations sont communiquées à des établissements bancaires situés à Monaco, ainsi qu'à une société de recouvrement, aux fins de règlement ou de recouvrement des factures clients.

La Commission considère que ces transferts sont nécessaires à l'accomplissement de tâches légitimes de la part de la SMEG, et que les entités susvisées sont habilitées à recevoir les catégories d'informations concernées dans le cadre de leurs activités.

En outre, la Commission prend acte des déclarations de la SMEG selon lesquelles les informations communiquées à la société de recouvrement le sont exclusivement sur support papier.

Au vu de ces éléments, la Commission considère donc que le transfert de données nominatives aux sociétés monégasques précitées est « *adéquate, pertinente et non excessive* », conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

V. Sur la sécurité du traitement et des informations

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

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.

VI. Sur la durée de conservation

La Commission relève que les informations nominatives collectées sont conservées pour une durée de six ans après la date de résiliation du contrat, conformément à l'article 80 du Code des taxes sur le chiffre d'affaires.

Celui-ci dispose en effet que « *les livres, registres, documents ou pièces sur lesquels peuvent s'exercer les droits de communication et de contrôle de l'Administration doivent être conservés pendant un délai de six ans à compter de la date de la dernière opération mentionnées sur les livres ou registres ou de la date à laquelle les documents ou pièces ont été établis* ».

Au vu de ces dispositions légales, la Commission considère que la durée de conservation est acceptable.

VII. Sur les droits des personnes concernées

➤ Sur l'exercice du droit d'accès :

La Commission observe que le droit d'accès est exercé par voie postale ou courrier électronique. Le délai de réponse est de vingt jours.

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

En matière de prospection, notamment en vue des mailings d'informations et d'offres aux clients, ou pour la réalisation d'enquêtes, la SMEG déclare que les personnes concernées s'expriment par l'*opt out*, c'est-à-dire qu'ils manifestent leur opposition

à l'exploitation de leurs informations nominatives à des fins de prospection. La Commission prend acte que cette prospection est uniquement réalisée par la SMEG et qu'il n'existe aucune cession d'informations nominatives, notamment à des fins commerciales.

La Commission constate ainsi que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées sont conformes aux dispositions de la loi n° 1.165, modifiée.

➤ Sur l'information des personnes concernées :

En ce qui concerne l'information préalable des personnes en application de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, la Commission relève que celle-ci est effectuée par :

- une mention sur le document de collecte ;
- une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé ;
- un courrier adressé à l'intéressé ;
- une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général accessible en ligne ;
- une mention sur les factures.

La SMEG précise qu'elle « *joindra aux factures de ses clients un courrier les informant de l'existence de fichiers contenant des données les concernant. Cette correspondance particulière mentionnera leur possibilité d'exercer leur droit d'accès, de modification et de suppression auprès de la Direction générale de la SMEG* ».

Par ailleurs, concernant les nouveaux clients, la SMEG indique qu'elle « *annexera une page dédiée aux conditions générales de vente les informant de leurs droits* ».

A ce titre, la Commission constate que la mention d'information jointe au dossier de demande d'avis comporte l'ensemble des éléments obligatoires de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, à l'exception de celle des destinataires. Il conviendra donc de la modifier en ce sens.

Enfin, considérant que les payeurs et mandataires potentiels sont également inclus dans la catégorie des personnes concernées au sens de l'article 1^{er} de la loi n° 1.165, modifiée, la Commission rappelle que l'information préalable de ces personnes doit impérativement être assurée.

A ce titre, en ce qui concerne les payeurs, elle propose que l'information préalable soit effectuée par le biais d'une note d'information jointe au formulaire d'autorisation de prélèvement ou de virement (document de collecte).

Pour ce qui est des mandataires, la Commission déduit qu'au vu de leurs attributions pour tous les actes engageant la personne morale, ces derniers ont été dûment informés de leurs droits lors de la souscription du contrat avec la SMEG, via l'annexe aux conditions générales de vente susmentionnées. Si ce n'était pas le cas, d'autres modes d'information devraient impérativement être prévus.

La Commission demande donc que la mention d'information préalable soit complétée relativement aux destinataires des informations objets du traitement. En outre, elle rappelle que les personnes concernées doivent impérativement être informés de leurs droits, ce qui inclue tant les clients de la SMEG que les tiers payeurs et les mandataires.

Après en avoir délibéré :

Rappelle :

- que les personnes concernées au sens de l'article 1^{er} de la loi n° 1.165, modifiée, incluent tant les clients de la SMEG que les tiers payeurs et les mandataires ;
- qu'à ce titre, l'information préalable des personnes concernées doit impérativement être assurée pour l'ensemble de ces individus ;

Demande que la mention d'information préalable soit complétée des catégories de destinataires, conformément aux exigences de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée ;

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 par la Société Monégasque de l'Electricité et du Gaz (SMEG) du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion de la relation clientèle* ».**

Le Président,

Michel Sosso