

**DELIBERATION N°2010-04 DU 26 FEVRIER 2010 PORTANT SUR LA DEMANDE D'AVIS DE
MISE EN ŒUVRE D'UN TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT
POUR FINALITE « GESTION DES ABONNEMENTS « SERVICE DE TELEPHONIE FIXE », DENOMME
« INFRANET FIXE », DE LA SAM MONACO TELECOM**

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° 13.999 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 la demande d'avis reçue le 25 janvier 2010 concernant la mise en œuvre par la SAM Monaco Telecom d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « Gestion des abonnements « service de téléphonie fixe » », dénommé « Infranet Fixe » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 1^{er} mars 2010 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°2009-382 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, le traitement d'informations nominatives objet de la présente délibération est soumis à l'avis de la Commission conformément à l'article 7 de la loi précitée.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du Traitement

Ce traitement a pour finalité « *Gestion des abonnements « service de fixe »* ». Il est dénommé « *Infranet fixe* ».

Il concerne tous les abonnés de téléphonie fixe (souscripteurs et payeurs ; personnes physiques ou morales).

Il a pour fonctions :

- la souscription d'abonnements ;
- la facturation et recouvrement de créances clients ;
- le suivi de consommation clients (facturation détaillée) et l'établissement de statistiques commerciales ;
- la réalisation d'opérations administratives et commerciales liées à la gestion du compte client (émission de factures et transmission au client par voie électronique) ;
- l'attribution de numéro de téléphone et l'ouverture de ligne ;
- l'établissement d'annuaires ;
- l'établissement de listes d'opposition à inscription sur annuaires ;
- l'alimentation d'autres fichiers qui seront soumis à la Commission préalablement à leur mise en œuvre.

La Commission constate que les fonctionnalités présentées sont compatibles avec la finalité proposée par le responsable de traitement et que les informations du présent traitement sont exploitées dans d'autres traitements automatisés conformément aux dispositions de la loi n° 1.165.

II. Sur la justification du traitement

Selon le demandeur, 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 de téléphonie fixe.

A l'appui de cette justification, le demandeur a joint un contrat d'abonnement de téléphonie fixe au dossier de demande d'avis.

La Commission relève que ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat passé entre la SAM Monaco Telecom et les abonnés de téléphonie fixe.

Par ailleurs, le responsable de traitement précise que dans le cadre de cette activité de téléphonie fixe, la SAM Monaco Telecom intervient en qualité de concessionnaire du service public des télécommunications de la Principauté de Monaco, conformément aux dispositions de l'Ordonnance Souveraine n°13.996 du 18 mai 1996.

S'agissant de cette deuxième justification, la Commission constate que le Contrat de concession de la SAM Monaco Telecom ne relève plus des dispositions de l'ordonnance précitée mais de l'ordonnance n° 13.999 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.

Elle observe également que les dispositions prévues dans le Cahier des charges ainsi que dans le Contrat de concession ont été substantiellement modifiées par Avenant n° 3 au Cahier des charge et Avenant n°3 au Contrat de concession, en date du 17 juillet 2008.

Ainsi, après analyse des dispositions figurant dans les documents précités, la Commission constate que les services de téléphonie fixe font partis du Monopole de Monaco Telecom.

La Commission considère que ce traitement est justifié au sens de l'article 10-2 de la loi n°1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

III. Sur les droits des personnes concernées

➤ Sur l'information préalable de la personne concernée

Le responsable de traitement indique que le client est préalablement informé des dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, par le biais d'une mention figurant dans le document de collecte (contrat filaire) ainsi que dans « *les conditions générales de vente* » figurant dans le formulaire d'abonnement au service.

La Commission constate, à l'analyse, des documents joints au dossier de demande d'avis que si la personne concernée est incontestablement informée de ses droits d'accès et de rectification, il n'en demeure pas moins qu'elle n'est pas informée de l'intégralité des mentions figurant à l'article 14 de la loi dont s'agit. En effet, la personne concernée n'est informée que partiellement de « *l'identité des destinataires ou des catégories de destinataire* » des informations et aucune information n'est effectuée sur la finalité du traitement, le caractère obligatoire ou facultatif des réponses, et les conséquences d'un défaut de réponse.

La Commission recommande donc au responsable de traitement de mettre en conformité ces documents de collecte avec les principes consacrés à l'article 14 précité.

En tout état de cause, elle demande que ces mentions obligatoires soient portées à la connaissance des clients de la SAM Monaco Telecom par tout moyen (affichage dans ses locaux, ...).

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

Le responsable de traitement indique que les droits d'accès et de rectification s'exerce sur place auprès du Service client de Monaco Telecom. Les droits de modification, de mise à jour et de suppression des données peuvent également s'exercer par voie postale.

Le délai de réponse à la demande du droit d'accès est fixé à 30 jours.

La Commission considère que ces mesures sont conformes aux exigences des articles 14 et 15 de la loi n° 1.165 précitée.

IV. Sur les catégories d'informations collectées

Le responsable de traitement indique que les informations collectées sont les suivantes :

- ✓ identité : nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité ; raison/dénomination sociale, langue utilisée par le client ;
- ✓ situation de famille : civilité (M, Mlle et Mme) ;
- ✓ adresses et coordonnées : adresse, siège social, email, fax, numéros de téléphone ;
- ✓ formation- diplômes- vie professionnelle : particulier / catégorie professionnelle, domaine d'activité ;
- ✓ caractéristiques financières : moyen de paiement, RIB ;
- ✓ consommation de biens et services : suivi de consommation ; facture détaillée ; options éventuellement souscrites ;
- ✓ pièces justificatives : document d'identité et justificatif de domicile, extrait RCI (Ebis) autorisation de prélèvement ;
- ✓ numéro identifiant : numéro interne identifiant client, code forfait, numéro de compte.

Les informations relatives à l'identité, la situation de famille, les adresses et coordonnées, la formation- diplômes- vie professionnelle, les caractéristiques financières et les pièces justificatives ont pour origine le client.

Les informations relatives à la consommation de biens et services ainsi qu'au numéro identifiant ont pour origine Monaco Telecom.

La Commission constate néanmoins, à l'analyse des copies écran jointes au dossier de demande d'avis, que deux numéros à savoir, le 411 et le 416 permettent de classer les abonnés de Monaco Telecom en deux groupes : les clients pour lesquels il n'y a pas de procédure de recouvrement et ceux pour lesquels une procédure de recouvrement est en cours.

Sur ce point, la Commission demande au responsable de traitement de veiller à ce que les personnes faisant l'objet d'une procédure de recouvrement de créance et qui sont

donc « *fichées* » sous le numéro 416 soient, au terme de la procédure de recouvrement, immédiatement reclassés sous le numéro 411.

A ce titre, elle rappelle que conformément à l'article 11-2 de la loi n° 1.165, les informations nominatives doivent également être « *exactes, et si nécessaires, mises à jour (...)* ».

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

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

Elle invite toutefois le responsable de traitement à perpétuer, tout au long de la période d'exploitation du traitement, les mesures techniques et d'organisation appropriées afin de protéger les informations nominatives contre toute destruction, altération, perte, diffusion accidentelle ou illicite ainsi que contre tout accès non autorisé.

VI. Durée de conservation des informations

Le responsable de traitement indique que les informations objets du présent traitement sont conservées « *10 ans à compter du terme contractuel* ».

La Commission constate que cette durée de conservation est conforme à celle applicable en matière de conservation des livres, notamment du livre-journal, et du registre faisant état de l'inventaire des effets mobiliers et immobiliers, des dettes actives et passives, que tout commerçant doit tenir à jour conformément à l'article 13 du Code de commerce.

Après en avoir délibéré :

Demande au responsable de traitement :

- que les mentions obligatoires prévues à l'article 14 de la loi n°1.165 modifiée, soient portées à la connaissance des clients de Monaco Telecom par tout moyen qu'il lui appartient de porter à la connaissance de la Commission ;
- de veiller à ce que les personnes faisant l'objet d'une procédure de recouvrement de créance et qui sont donc « *fichées* » sous le numéro 416 soient, au terme de la procédure de recouvrement, immédiatement reclassées sous le numéro 411.

Au bénéfice de ce qui précède,

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives donne un avis favorable à la mise en œuvre par la SAM Monaco Telecom du traitement ayant pour finalité « *Gestion des abonnements « service de téléphonie fixe* », dénommé « *Infranet Fixe* ».

Le Président,

Michel Sosso