



SERVICE MEDIATION  
TELECOMMUNICATIONS

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Principes généraux .....</b>	<b>3</b>
2.1	Champ d'application.....	3
2.2	Finalité .....	4
2.3	Proportionnalité.....	4
<b>3</b>	<b>Politique de confidentialité .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Autre utilisation potentielle de vos données .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Partage avec des tierces parties .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Délai de conservation des données à caractère personnel .....</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Droits des personnes concernées .....</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>Responsabilité du plaignant .....</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>Sécurité et confidentialité ? .....</b>	<b>6</b>
<b>10</b>	<b>Publicité de l'administration .....</b>	<b>7</b>
10.1	Archives .....	7
<b>11</b>	<b>Adaptations à la Déclaration de confidentialité.....</b>	<b>8</b>

# 1 Introduction

Le service de médiation pour les télécommunications s'assure que vos données à caractère personnel sont protégées et ne seront jamais utilisées à mauvais escient.

“Données à caractère personnel”: toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, en ce compris des données personnelles indirectes telles que les identifiants en ligne, ou les données de localisation.

La Déclaration de confidentialité précise la façon dont vos données à caractère personnel sont collectées, stockées, utilisées et protégées, ainsi que sur les droits et moyens de contrôle dont vous disposez pour protéger votre vie privée.

En cas de questions, commentaires ou préoccupations à propos d'un aspect quelconque concernant le traitement de vos données à caractère personnel, veuillez prendre contact avec notre Délégué à la Protection des Données : [DPO@mediateurtelecom.be](mailto:DPO@mediateurtelecom.be)

## 2 Principes généraux

La protection de votre vie privée revêt d'une haute importance pour le service de médiation pour les télécommunications. La présente Déclaration de confidentialité décrit quelles mesures sont prises en vue de la protection de la vie privée lors du traitement des données à caractère personnel et quels sont les droits dont disposent les plaignants/personnes concernées.

Toutes les données à caractère personnel (à savoir : les données permettant de vous identifier directement ou indirectement) que vous confiez au service de médiation pour les télécommunications seront traitées avec le soin nécessaire.

Cela implique naturellement que tous les traitements de vos données à caractère personnel se feront conformément au Règlement général relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel du 27 avril 2016.

Vous êtes invité(e) à parcourir attentivement la présente Déclaration de confidentialité et à prendre connaissance de son contenu. Des adaptations futures de la présente Déclaration de confidentialité ne sont pas à exclure. Il va de soi que toutes les nouvelles versions de la Déclaration de confidentialité seront toujours conformes à la législation précitée relative à la protection des données à caractère personnel.

Dans la présente déclaration, nous partons du principe que les données ne sont pas transférées en dehors de l'UE. Les services publics qui le font néanmoins dans le cadre de leurs tâches, le mentionneront dans une déclaration complémentaire.

### 2.1 Champ d'application

Cette politique s'adresse à tout utilisateur final ayant des contacts avec le service de médiation pour les télécommunications.

## 2.2 Finalité

La collecte, ainsi que le traitement des données à caractère personnel sont nécessaires à l'exercice des missions dévolues au service de médiation pour les télécommunications conformément à l'article 43 bis, §3 de la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Ainsi, le service de médiation pour les télécommunications est investi des missions suivantes :

1. Examiner toutes les plaintes des utilisateurs finaux ayant trait aux activités des entreprises présentes sur le marché belge des télécommunications.
2. S'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différents entre les entreprises visées au § 1 du présent article et les utilisateurs finaux.
3. Adresser une recommandation aux entreprises visées au § 1 au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé.
4. Orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finaux qui s'adressent à lui par écrit ou oralement.
5. Émettre, à la demande du Ministère qui a les télécommunications dans ses attributions, (du ministre qui a la protection de la consommation dans ses attributions) ou de l'institut belge des Services postaux et des Télécommunications, ou du Comité consultatif pour les télécommunications (ou des ministres des Communautés en matière de programmes de radiotélévision qui relèvent de la compétence du service de médiation pour les télécommunications), des avis dans le cadre de ses missions.
6. Examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communication électronique visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communication électronique l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation pour les télécommunications accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies.
7. Collaborer avec :
  - a. D'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges, ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour les télécommunications, à la commission de litiges ou au médiateur compétent.
  - b. Les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente, qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour les télécommunication est compétent.
  - c. Les régulateurs des Communautés

## 2.3 Proportionnalité

Les données collectées se limitent au nécessaire. Le service de médiation pour les télécommunications accorde une attention particulière au stockage ainsi qu'au traitement des données à caractère personnel, et ce dans le plus grand respect de la protection de la vie privée.

Nous nous engageons à protéger vos données personnelles et à ne pas en faire un usage impropre ni aucune divulgation et les traitons avec discrétion.

Nous vous informons du traitement de vos données à caractère personnel, de la manière dont celles-ci sont collectées et conservées.

Vous trouverez ci-dessous nos principes concernant la confidentialité des données à caractère personnel et le respect de votre vie privée.

### 3 Politique de confidentialité

Nous nous efforçons de rendre le plus clair possible notre politique sur le traitement, l'utilisation et la sécurité de vos données personnelles, décrit dans les points ci-dessous.

- nous demandons uniquement les données à caractère personnel dont nous avons besoin pour le traitement de votre plainte.
- nous vous permettons de contrôler les données à caractère personnel que nous détenons sur vous, afin de vous/nous assurer qu'elles sont correctes et reflètent la réalité.
- nous vous assurons que vos données à caractère personnel sont toujours sécurisées et protégées.
- nous n'utilisons vos données à caractère personnel qu'aux fins pour lesquelles vous nous les avez confiées.
- nous ne vendrons jamais vos données à caractère personnel et nous les partagerons uniquement dans les dossiers tels que prévus par la loi et pour la nécessité de l'affaire en cours.
- nous vous informons s'il y a une modification apportée à la diffusion de vos données à caractère personnel et nous en restons responsable.
- nous ne vous demandons que les données personnelles nécessaires au bon traitement de la plainte et/ou au bon déroulement de la procédure en cours.
- nous utilisons les données à caractère personnel que vous partagez avec nous pour:
  - répondre à vos questions et demandes ;
  - communiquer avec vous ;
  - traiter votre dossier auprès des opérateurs ou des instances concernées.
  - fournir des informations nécessaires au tiers concernés par votre dossier (expert, juge, opérateur, huissier).

### 4 Autre utilisation potentielle de vos données

Nous pouvons aussi utiliser vos données à caractère personnel :

- lors de l'analyse, l'intervention et résolution de tous les litiges, plaintes, contestations.
- pour détecter et prévenir les transactions frauduleuses.
- afin de nous conformer à nos obligations légales.

Nous nous engageons à ne jamais transmettre vos renseignements personnels à quiconque hors du cadre juridique de votre dossier, afin que cette entité puisse les utiliser à ses propres fins marketing ou autre.

Si vos coordonnées changent, nous vous prions de nous l'indiquer, afin que nous puissions rester en contact.

### 5 Partage avec des tierces parties

Nous pouvons être amené à partager certaines données à caractère personnel (telles que vos coordonnées et des informations sur la transaction) avec des tierces parties qui nous aident à détecter et prévenir les transactions frauduleuses.

Nous sommes responsables des données à caractère personnel que vous partagez avec nous et demandons aux tierces parties avec lesquels nous les partageons d'appliquer le même niveau de protection que celui stipulé dans cette politique de confidentialité.

De ce fait, nous garantissons que les sociétés avec qui nous pourrions travailler disposent de leur propre règlement sur la protection des données à caractère personnel et du respect de la vie privée.

Nous partagerons également vos données à caractère personnel si la loi l'exige, y compris suite à une procédure judiciaire, telle qu'une ordonnance du tribunal ou une assignation ou pour nous conformer à toute loi nationale, fédérale, provinciale ou locale.

## 6 Délai de conservation des données à caractère personnel

Nous ne conservons vos données à caractère personnel qu'aussi longtemps que nécessaire, dans le but de les utiliser pour les raisons indiquées dans cette politique de confidentialité et pendant la durée exigée par la loi.

## 7 Droits des personnes concernées

Vous avez le droit d'accéder, de mettre à jour et de modifier vos données à caractère personnel vous concernant.

Bien que l'exercice d'un de ces droits peut entraver, voire rendre impossible la mission du service de médiation des télécommunication, vous pouvez également :

- vous opposer à ce que nous utilisions vos données à caractère personnel à certaines fins ;
- nous demander de restreindre l'utilisation de vos données à caractère personnel ;
- nous demander de supprimer de données à caractère personnel vous concernant ;
- nous interdire de partager vos données à caractère personnel avec un fournisseur de services tiers.

Si vous souhaitez exercer ses droits concernant vos données personnelles, veuillez nous le signaler à cette adresse: [DPO@mediateurtelecom.be](mailto:DPO@mediateurtelecom.be)

## 8 Responsabilité du plaignant

Bien que le service de médiation pour les télécommunications fasse tous les efforts possibles pour protéger votre vie privée, une protection effective n'est naturellement possible que si vous prenez aussi vous-même les mesures nécessaires pour préserver votre vie privée.

Ceci signifie que vous êtes tenu de:

- fournir des informations complètes, précises, véridiques et non-mensongères ;
- veiller dûment à la confidentialité d'éventuelles données de Personnes Concernées, afin que ces données ne restent accessibles qu'à vous.
- transmettre des informations de contact valables et utilisables afin que vous puissiez être contacté dans un délai raisonnable et de façon raisonnablement confidentielle.

## 9 Sécurité et confidentialité ?

Le service de médiation pour les télécommunications entreprend toutes les démarches nécessaires pour garantir la sécurisation de vos données à caractère personnel. Pour veiller à ce que vos données soient protégées contre notamment l'accès non autorisé, l'utilisation illégitime, la perte ou des modifications non autorisées, les services utilisent différentes techniques et procédures de sécurisation. Tant sur le plan

physique qu'électronique et organisationnel, les mesures nécessaires ont été prises pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel.

Ainsi, par exemple, les données à caractère personnel que vous fournissez sont enregistrées sur des serveurs qui ne sont accessibles qu'à du personnel compétent. Ce personnel a été averti de la présente déclaration de confidentialité et de toutes les directives internes applicables qui ont été édictées pour la protection de vos données à caractère personnel. Ils sont obligés de respecter la confidentialité de vos données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel sensibles qui sont envoyées via Internet seront en outre sécurisées au moyen de codage, par exemple en utilisant le protocole SSL (Secure Socket Layer).

Les informations spécifiques sur les mesures qui ont été prises pour la protection de la sécurité et de la confidentialité dans un service spécifique seront le cas échéant reprises dans la déclaration de confidentialité distincte de ce service.

Vos données à caractère personnel ne seront transférées à des tiers que moyennant votre autorisation ou dans les conditions décrites ci-dessous.

## 10 Publicité de l'administration

Par la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration, les autorités administratives fédérales sont tenues de donner accès aux documents administratifs dont elles disposent. Cela signifie que tout citoyen a le droit de consulter des documents administratifs d'une autorité administrative fédérale et d'en recevoir une copie.

Pour les documents administratifs à caractère personnel (à savoir des documents comportant une appréciation ou un jugement de valeur relatif à une personne physique nommément désignée ou aisément identifiable, ou la description d'un comportement dont la divulgation peut manifestement causer un préjudice à cette personne), ce droit à la publicité ne s'applique cependant que lorsque le demandeur justifie d'un intérêt personnel, légitime, actuel, direct et certain.

Les demandes d'accès à de tels documents administratifs peuvent être adressées à l'autorité administrative fédérale compétente qui est désignée dans la déclaration de confidentialité du projet spécifique.

Cette autorité peut refuser la demande, notamment lorsqu'elle est tenue à une obligation légale de secret, ou lorsqu'elle juge que la publication du document administratif porte préjudice à la vie privée de la personne concernée, à moins que cette dernière ait donné son accord concernant la consultation du document, les explications y relatives ou sa communication sous forme de copie.

### 10.1 Archives

Les informations traitées en tant que partie des services peuvent, après un certain temps, aussi être déposées volontairement aux Archives du Royaume à la requête de l'autorité publique à laquelle elles appartiennent, si ces informations ne sont plus utiles pour l'administration. Après ce dépôt, les informations sont en principe publiques.

Dans ce cas aussi, l'accès aux archives reste soumis à la législation relative à la publicité de l'administration. L'accès peut donc notamment être refusé si l'archiviste du Royaume juge qu'il est tenu à une obligation légale de secret, ou lorsque la publication du document administratif porte préjudice à la vie privée de la personne concernée, à moins que cette dernière ait donné son accord concernant la consultation du document, les explications y relatives ou sa communication sous forme de copie.

Ces archives peuvent être enregistrées pour une durée illimitée aux Archives du Royaume, et ne peuvent être détruites qu'avec l'autorisation de l'autorité qui a transmis les documents.

## 11 Adaptations à la Déclaration de confidentialité

Les dernières révisions et mises à jour de cette politique de confidentialité ont été faites en décembre 2020. Notre Déclaration de confidentialité est révisée à intervalles régulières et au minimum une fois par an.

Après chaque adaptation, la date à laquelle le présent document aura été mis à jour pour la dernière fois sera aussi modifiée. Il va de soi que toutes les nouvelles versions de la politique de confidentialité seront toujours conformes à la loi relative à la protection de la vie privée.

Si la déclaration de confidentialité est adaptée de manière non-triviale, vous en serez averti(e) dans la mesure du possible. Pour ce faire, nous pourrions utiliser une communication sur le site web du service.

Toute utilisation faite des services est soumise aux dispositions de la version de la déclaration de confidentialité qui s'applique à ce moment-là.