# L'UTILISATION DU FICHIER PRÉVENTEL ET DU FICHIER CLIENTS

**Category:** Le fichier préventel
**Tag:** Enquête

## QUI PEUT CONSULTER LE FICHIER PREVENTEL ?

Les services d'ouverture de ligne sont seuls habilités à consulter le fichier à chaque demande d'abonnement.
En effet, le GIE Préventel indique qu'il n'y a que les « *services d'ouverture de ligne des sociétés membres* » qui peuvent procéder à l'interrogation du fichier.

**Qu'est ce qu'un service d'ouverture de ligne d'un opérateur de téléphonie mobile ? Il s'agit d'un service chargé de la gestion des abonnements et des recouvrements au nom et pour le compte de l'opérateur de téléphonie mobile, membre du GIE Préventel.**

Le service d'ouverture de ligne interroge le fichier Préventel chaque fois qu'une personne souhaite s'abonner.
Si cette personne est fichée, elle peut se voir refuser un abonnement ou un dépôt de garantie peut lui être demandé. Le site Préventel prévoit que ces services ont la possibilité d'interroger également *d'autres bases d'informations*(*fichiers internes et externes*) en vue de découvrir un « risque » éventuel et si c'est le cas de communiquer au point de vente les instructions adéquates.

**Les vendeurs (point de vente des membres distributeurs, hypermarchés, boutiques de téléphonie ...) n'ont pas accès directement au fichier Préventel.**

Comme nous vous l'avons expliqué précédemment, ils ont accès indirect au fichier par le biais des services d'ouverture de lignes de l'opérateur de téléphonie dont ils dépendent.
Mais en pratique, rares sont les cas où le vendeur contacte le service d'ouverture de ligne pour connaître sa position sur l'éventualité d'une ouverture de ligne pour un consommateur qu'il a en face de lui.
Concrètement la question est de savoir comment l'information se transmet entre les vendeurs et les sociétés d'ouverture de ligne ou du membre ?

Nous nous sommes donc interrogés sur le moyen contourné qu'utilisent les vendeurs pour savoir si une personne est fichée.
Cette réflexion nous a amené tout droit au fichier clients.

- **Le fichier clients : un moyen indirect de fichage**

Le site Préventel prévoit que « *la base est interrogée lorsqu'une personne ou une entreprise désire souscrire un abonnement à un service de télécommunication* » mais il n'y a aucune indication sur les modalités de la transmission de l'information du membre au vendeur. Lorsqu'une personne souhaite souscrire un abonnement, le vendeur ne téléphone pas systématiquement au membre ou au service d'ouverture de lignes de l'opérateur de téléphonie pour savoir si un contentieux existe au sujet du demandeur à l'ouverture de la ligne.
Il est intéressant de s'interroger sur le moyen contourné que peuvent utiliser les vendeurs pour savoir si une personne est fichée.
Il est question dans ce cas de l'utilisation d'un fichier interne : le fichier clients. Le fichier clients consisterait alors en un contournement du fichier Préventel ...

- **Quelles données sont contenues dans le fichier clients ?**

Le fichier clients regroupe les informations suivantes :

- **Les données d'identification de l'abonné** : nom, prénom, civilité, date et lieu de naissance, adresse postale, numéro de contrat et de ligne téléphonique,
- **Les coordonnées bancaires de l'abonné** : établissement bancaire, titulaire du compte bancaire et numéro du compte bancaire,
- **Les informations concernant l'abonnement de l'abonné** : le type d'abonnement et les options choisies,
- **Les informations liées à la facturation de l'abonné** : la date, l'horaire et la durée des numéros appelés, le montant de la facturation
- **L'historique des contacts auprès du service clients**,
- Certains renseignements sont facultatifs et ne sont enregistrés que sur demande expresse de l'abonné : profession, adresse électronique, nom et prénom des autres membres du foyer de l'abonné, ...
- **La liste des éventuels incidents de paiement et de mise en recouvrement**. Ce dernier point mérite d'être approfondi...

- **Quel rôle joue le fichier clients ?**

Chaque opérateur de téléphonie mobile a le droit d'enregistrer dans son fichier clients les données personnelles de ses abonnés, à condition que ces données soient strictement nécessaires à la gestion de leurs contrats d'abonnements.

Même s'il n'est pas possible de s'opposer au traitement de ces données personnelles, il reste envisageable d'en obtenir une copie. La CNIL précise même qu'en plus de la copie de son dossier client, l'abonné est en droit de demander la copie de toutes les informations enregistrées dans des zones « bloc-notes » ou « commentaires » le concernant, que celles-ci aient été indiquées sur support informatique ou papier. Les éléments qui lui sont communiqués doivent être compréhensibles.
Au besoin, l'opérateur de téléphonie doit lui fournir un lexique lui permettant de comprendre les abréviations et autre sigle utilisé dans son dossier.

**Mais à quoi peuvent servir ces données personnelles à l'exception de la gestion de l'abonnement et des propositions éventuelles d'offres commerciales en adéquation avec le profil de l'abonné ?**

La CNIL indique clairement que ces informations servent **au recouvrement d'éventuelles factures impayées avec l'opérateur en cours**, ainsi qu'**à établir si un abonné a déjà eu des incidents de paiements avec un ancien opérateur en cas de nouvel abonnement avec un autre opérateur.**

Il s'agit donc d'un véritable fichier de substitution au fichier Préventel ! Cette base d'information peut-elle permettre à un point de vente de refuser de vendre un abonnement à un consommateur au motif qu'il a ou a eu des incidents de paiements ?Malheureusement, oui car il est monnaie courante de voir qu'un consommateur fiché se voit refuser l'ouverture d'un nouvel abonnement ou imposer des conditions strictes pour cette ouverture (dépôt de garantie…) par le point de vente lui-même.
Un point de vente n'ayant pas accès au fichier Préventel mais au fichier clients est donc en mesure de refuser l'ouverture d'une ligne, en justifiant ce refus par le fichage Préventel.

Aucun élément à notre disposition ne permet de constater de l'existence de lien ou de partage d'information du GIE Préventel avec des sociétés de crédits ou de recouvrement ou avec l'administration (Banque de France…).

Il n'est, par contre, pas interdit aux opérateurs de téléphonie de transmettre les dossiers de leurs clients à des sous-traitants pour la gestion de leurs contrats de téléphonie. En effet, ils peuvent avoir recours à leurs services pour l'hébergement de leurs bases de données ou pour la gestion de leurs relations clients (centre d'appel). Ces sous-traitants ne peuvent pas utiliser ces données pour leurs propres comptes ou les transmettre à des partenaires.
Une autorisation délivrée par la CNIL est nécessaire pour l'opérateur de téléphonie qui fait appel à des sous-traitant établis hors de l'Union Européenne.