Déclaration relative à la politique en matière de vie privée d'Infrax

1 Que fait Infrax ?

Infrax SCRL, dont le siège social est sis à la Rue Royale 55, boîte 15, à 1000 Bruxelles, est une filiale des sociétés d'utilité publique suivantes (les 'gestionnaires de réseau' ci-après) :

	Électricité	Gaz	Télédistribution	Égouts
Infrax Limburg s.p.*	X	X	X	X
Infrax West s.p.	X	X	X	X
Iveg s.p.	X	X		X
PBE SCRL	X		X	
Riobra s.p.				X

**Infrax Limburg est elle-même actionnaire des associations chargées de mission Inter-aqua, Inter-energa et Inter-media, propriétaires respectivement des réseaux d'égouts, de gaz et électricité, ainsi que de câblodistribution dans le Limbourg. Infrax SCRL intervient également pour ces sociétés par l'intermédiaire d'Infrax Limburg.*

Infrax est active dans 126 communes, dont 122 situées en Région flamande et 4 en Région wallonne.

Infrax assure l'installation des réseaux de distribution d'énergie, de signaux télévisuels et d'égouts, leur gestion et leur maintenance, ainsi que le raccordement des clients à ces réseaux. Parallèlement à ces activités techniques, Infrax prend également en charge la collecte des données de relevés et la communication de ces données aux fournisseurs d'énergie. Infrax assure également les obligations de service public, comme les obligations et actions sociales de service public en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et d'utilisation rationnelle de l'eau (UREa). Les missions d'investissement, de gestion et d'exploitation prises en charge par Infrax concernant les réseaux de câblodistribution situés dans sa zone le sont pour le compte de câblo-opérateur.

Pour accomplir la mission qui lui est assignée en matière d'exploitation, Infrax recourt au personnel des gestionnaires de réseau et fait également appel à des tiers (entrepreneurs, bureaux d'études, consultants…) pour certains domaines particuliers.

2 Quid de vos données personnelles ?

Pour respecter ses obligations légales, réglementaires et contractuelles dans l'exercice de ses activités, Infrax doit faire usage des données personnelles de ses clients.

Ces données personnelles comprennent entre autres (selon l'objectif poursuivi et la nécessité) : les données d'identité et d'adresse, le numéro de registre national, les données en matière de consommation, les données relatives au raccordement technique, les données ayant trait aux primes URE et UREa, ainsi qu'éventuellement : les données d'entreprise, comme le numéro d'entreprise et/ou de TVA, pour autant que la donnée visée concerne une personne physique identifiée ou identifiable. Ces données personnelles sont désignées au moyen du vocable 'données' ci-après.

La déclaration relative à la politique en matière de politique privée s'applique à toutes les activités qu'Infrax exerce au bénéfice de ses clients.

3 Comment Infrax traite-t-il vos données ?

3.1 Généralités

Infrax attache une grande importance à la protection de la vie privée.

Dans le cadre des activités d'Infrax, les données sont soit sollicitées directement auprès du client, soit obtenues par l'intermédiaire de tiers, à savoir le fournisseur d'énergie, la compagnie des eaux ou le câblo-opérateur.

Les données qu'Infrax collecte concernant ses clients sont sauvegardées dans un (voire plusieurs) fichier(s), tel(s) que (liste non limitative) : un fichier clients, un registre d'accès, un système SIG, un fichier comptabilité.

Infrax traite les données conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Les principes généraux suivants sont applicables à cet égard. Ils sont détaillés plus amplement aux rubriques 2 à 10 incluses :

- Les données sont utilisées aux fins suivantes :
  - l'exécution des missions légales du gestionnaire de réseau ;
  - la mise en œuvre des relations réglementaires ou contractuelles entre le client et le gestionnaire de réseau ;
  - l'exercice des activités nécessaires à l'application du contrat liant le client, d'une part, et le fournisseur d'énergie, la compagnie des eaux et/ou le câblo-opérateur, d'autre part ;
  - la réalisation d'enquêtes concernant les travaux, fournitures ou services réalisés ou fournis aux clients, aux fins d'augmenter la qualité du service.

- Les données peuvent, à certaines conditions, être transmises à des tiers, et ce toujours dans le respect maximum de la vie privée. Si la transmission de données à des tiers s'avère nécessaire, le client en sera informé au préalable.
- Les données ne sont pas divulguées à d'autres tiers que ceux visés dans la présente déclaration et ne sont pas employées à des fins liées à la recherche et développement, promotionnelles, commerciales ou de marketing direct sans l'accord préalable et explicite du client.
- L'accès aux, ainsi que le contrôle et l'éventuelle rectification des données sont toujours possibles, moyennant simple demande écrite du client.
- Infrax s'engage à prendre toutes les mesures qui s'imposent en vue de protéger les données.

3.2 Cadre légal

Le traitement de données s'effectue conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et de ses arrêtés d'exécution.

Infrax applique la réglementation en matière de rétention de données et de collecte de données par les services de renseignement et de sécurité lorsqu'elle s'applique. Infrax est tenu de prêter son concours aux requêtes d'un juge d'instruction ou du ministère public.

Moyennant certaines conditions, les données doivent également être communiquées aux autorités administratives chargées du recouvrement des taxes, impôts et cotisations sociales.

Enfin, les traitements des données sont également soumis à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et à ses arrêtés d'exécution.

3.3 Collaboration avec des tiers

Nos services peuvent débuter consécutivement à une demande d'un client ou à l'initiative d'Infrax ou d'un tiers, comme le fournisseur d'énergie, la compagnie des eaux, le câblo-opérateur ou une autorité administrative, adressée par le biais d'un formulaire de demande papier, au moyen d'une demande par Internet ou par échange de données entre Infrax et le tiers.

Dans ce cadre, il peut y avoir échange des données avec des parties externes telles que le fournisseur d'énergie, la compagnie des eaux, le câblo-opérateur, d'autres administrations, etc., à condition que cette transmission de données soit nécessaire dans le cadre des objectifs susmentionnés. Le client en est informé au préalable.

Certains tiers ont une mission spécifique dans le contexte du marché de l'énergie et des télécommunications. Le fournisseur d'énergie est ainsi chargé de la fourniture et de la facturation de l'énergie consommée. La compagnie des eaux a une obligation légale d'assainissement (évacuation et assainissement des eaux de pluies et usées). Le câblo-opérateur fournit des produits de télévision, d'Internet et de communication à ses clients et confie à Infrax des missions liées au raccordement de ses clients et à la mise sur pied des réseaux. Des informations sont collectées et tenues à jour dans les fichiers d'Infrax dans le cadre des obligations sociales et écologiques de service public, (ex. : la fourniture d'une quantité d'électricité gratuite ou l'octroi de primes destinées aux investissements en matière d'économies d'énergie et d'eau). Ces données peuvent et doivent parfois être partagées avec certaines autorités publiques (commune, province, Région).

L'échange de données avec ces tiers est une nécessité pour permettre la fourniture de prestations de service intégrales au profit du client.

Pour augmenter la qualité des services fournis, les données à caractère personnel peuvent être utilisées pour des enquêtes ou des campagnes d'information concernant les missions légales du gestionnaire de réseau et dans ce cadre, elles peuvent être communiquées aux tiers auxquels Infrax fait appel à cet effet. Le client peut s'opposer à une telle utilisation lors de la communication des données à Infrax. Pour ce faire, il doit adresser une demande écrite, datée et signée à Infrax à l'adresse : Rue Royale 55, boîte 15, 1000 Bruxelles.

3.4 Site Web d'Infrax

L'accès aux sites Internet d'Infrax peut être public ou personnalisé.

Dans le cas de l'accès public, un nombre restreint de données concernant votre profil de navigation peuvent être enregistrées sur le système clients ou dans une base de données centrale, à l'aide de cookies ou de données de login.

Les cookies sont utilisés en vue de personnaliser l'accès aux sites et de rendre la navigation aussi rapide et efficace que possible. Chaque navigateur peut être paramétré pour empêcher la sauvegarde de cookies et empêcher la lecture de votre profil de navigation.

Peuvent être sauvegardées les données suivantes : adresse IP, date et heure d'accès.

Les données obtenues à partir de cookies ou de données de login sont employées aux fins d'optimiser le service et d'apporter les corrections qui s'imposent le cas échéant.

L'accès personnalisé au site Internet est employé pour les demandes de services à Infrax et peut déboucher sur la naissance d'une relation réglementaire ou contractuelle entre le client et Infrax.
Les données obtenues par ce biais sont sauvegardées dans les fichiers d'Infrax et relèvent de la déclaration relative à la politique en matière de vie privée.
Les conditions d'utilisation relatives au site Internet, telles que publiées sur *www.infrax.be* et modifiées occasionnellement, sont applicables intégralement. La dernière version applicable figure à l'adresse *www.infrax.be*.

3.5 Informations de contact

Infrax pourra demander et obtenir des informations de contact du client (comme son adresse e-mail, ainsi que son numéro de téléphone et/ou de GSM). Ces données peuvent être sauvegardées à des fins de traitement interne et relèvent de la déclaration relative à la politique en matière de vie privée.

3.6 Sécurité et confidentialité

Infrax adopte les mesures qui s'imposent pour garantir la sécurité des données.

Ces mesures sont prises sur les plans physique, électronique et organisationnel. Elles doivent exclure l'accès abusif, l'usage illégitime, la perte ou la modification indue.

Les mesures en question s'inscrivent dans le cadre de la politique de sécurité informatique d'Infrax.

Les mesures relatives à la sécurité des données et à la politique de sécurité informatique sont périodiquement soumises à un audit externe, en vue d'en garantir l'efficacité.

3.7 Délai de conservation des données

Les services à fournir aux clients doivent l'être quotidiennement. Un accès et une utilisation permanents sont nécessaires.

L'accès est demandé pour une période de 20 années à compter du 1 juillet 2003 au motif que compte tenu du délai de prescription défini au Code Civil (10 ans) et des dispositions en matière d'arrêt et de prescription, il peut s'avérer impératif de contrôler des données informatiques jusqu'à 20 ans en arrière en cas de contestation ou de rectification.

3.8 Droit d'accès et de correction

Le client a le droit d'accéder à et de consulter gratuitement ses données. Il peut obtenir la rectification des éventuelles données inexactes, incomplètes ou non pertinentes en adressant à cette fin une demande écrite datée et signée à Infrax, à l'adresse : Infrax SCRL, Rue Royale 55, boîte 15, 1000 Bruxelles.

3.9 Responsabilité du client

Les données mises à disposition par le client sont sauvegardées dans les systèmes d'Infrax. Il va de soi que ces données doivent être correctes pour permettre un service ultérieur de bonne qualité.

Le client est donc tenu de fournir des informations exactes, de veiller à la confidentialité de ses données (ex. codes d'accès) et de communiquer des informations de contact exactes.

3.10 Communication de données consécutive à des requêtes de la police ou d'autres services judiciaires

Des données peuvent être transmises sans l'accord préalable du client en cas d'instruction judiciaire ou de demande de la police, dans le respect de la législation en matière de vie privée.