



DELIBÉRATION N° 2019-254

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 21 novembre 2019 portant avis sur le projet d'arrêté fixant les modalités de mise à disposition des données des clients aux tarifs réglementés de vente du gaz par les fournisseurs historiques

Participaient à la séance : Jean-François CARENCO, président, Christine CHAUVET, Catherine EDWIGE et Ivan FAUCHEUX, commissaires.

1. CONTEXTE ET COMPÉTENCE DE LA CRE

L'article 63 de la loi n° 2019-1147 relative à l'énergie et au climat (LEC), promulguée le 8 novembre 2019, prévoit de mettre fin aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel (TRVG) en deux temps :

- à partir du 1^{er} décembre 2020, pour les consommateurs finals non domestiques ayant une consommation annuelle de référence inférieure à 30 MWh ;
- à partir du 1^{er} juillet 2023, pour les consommateurs finals domestiques ayant une consommation annuelle de référence inférieure à 30 MWh, les propriétaires uniques d'un immeuble à usage principal d'habitation consommant moins de 150 MWh par an et les syndicats des copropriétaires d'un tel immeuble.

En parallèle, l'article 63 de la LEC met en place une série de mesures d'accompagnement et prévoit, notamment, que les fournisseurs dits historiques seront tenus « *d'accorder à leurs frais, à toute entreprise disposant d'une autorisation de fourniture de gaz naturel qui en ferait la demande, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, l'accès aux données dont ils disposent de contact et de consommation de ceux de leurs clients qui bénéficient auprès d'eux desdits tarifs règlementés* ».

Cet article dispose, par ailleurs, que « *préalablement à la mise à disposition de ces informations, les fournisseurs recueillent dans un premier temps et jusqu'au 30 septembre 2022 l'accord exprès et s'assurent dans un deuxième temps à partir du 1^{er} octobre 2022 de l'absence d'opposition des clients mentionnés au 2° du V du présent article. Ils s'assurent par ailleurs de l'absence d'opposition des clients mentionnés au 1° du même V pour la communication de leurs données de contact à caractère personnel. Les consommateurs mentionnés aux 1° et 2° dudit V peuvent faire valoir à tout moment leur droit d'accès et de rectification aux informations les concernant et demander le retrait de ces informations de la base ainsi constituée* ».

Enfin, il précise que « *les modalités d'acceptation et d'opposition par les clients à la communication de leurs données à caractère personnel, de mise à disposition et d'actualisation des données mentionnées au premier alinéa du présent IX sont précisées par arrêté conjoint des ministres chargés de l'énergie et de la consommation, après avis de la Commission de régulation de l'énergie et de la Commission nationale de l'informatique et des libertés* ».

En application de l'article 63 de la LEC, la ministre de la transition écologique et solidaire a saisi pour avis la CRE le 5 novembre 2019 d'un projet d'arrêté fixant les modalités de mise à disposition des données des clients aux TRVG par les fournisseurs historiques.

2. CONTENU DU PROJET D'ARRÊTÉ

Le projet d'arrêté, objet du présent avis, fixe les modalités de mise à disposition des données des clients aux TRVG par les fournisseurs historiques.

Ces modalités portent tout d'abord sur le régime de mise à disposition des données et notamment sur la sécurisation des flux entre fournisseurs et les modalités de transmission des données des fournisseurs historiques aux fournisseurs alternatifs. Ensuite, les modalités de recueil du consentement et de l'absence d'opposition à la transmission des données par les consommateurs et son évolution dans le temps sont précisées. A cet égard, des courriers-types pour le recueil du consentement et l'absence d'opposition figurent en annexes de l'arrêté soumis pour avis. Enfin, le projet d'arrêté rappelle les conditions de conservation des données par les fournisseurs.

2.1. Droits des consommateurs relatifs à leurs données à caractère personnel

Les modalités d'acceptation et d'opposition des clients à la transmission de leurs données à caractère personnel sont définies par les articles 3, 4 et 5 du projet d'arrêté. Ces modalités ne concernent que la transmission des données à caractère personnel, les données ne présentant pas de caractère personnel étant mise à disposition un mois après la publication de l'arrêté objet du présent avis, en application des dispositions de l'article 6 de cet arrêté.

S'agissant des consommateurs domestiques, syndicats de copropriétés et propriétaires uniques d'immeuble à usage unique d'habitation, deux étapes sont prévues. Dans un premier temps, soit jusqu'au 30 septembre 2022, cette mise à disposition est conditionnée par le recueil du consentement exprès. A partir du 1^{er} octobre 2022 et jusqu'au 30 juin 2023 seule l'absence d'opposition devra être recueillie.

S'agissant des consommateurs non domestiques, la mise disposition de leurs données personnelles est conditionnée par le recueil de leur absence d'opposition.

Le recueil du consentement ou de l'absence d'opposition doit être effectué par les fournisseurs historiques par l'envoi de courriers dédiés dont les modèles de messages figurent en annexes du projet d'arrêté.

Le délai de consultation auprès du consommateur pour le recueil de son consentement ne peut être inférieur à un mois (article 3). Les délais de consultation pour le recueil de l'absence d'opposition sont de 15 jours pour les consommateurs non domestiques (article 5) et d'un mois pour les consommateurs domestiques, syndicats de copropriétés et propriétaires uniques d'immeuble (article 4).

L'article 7 du projet d'arrêté rappelle que les consommateurs peuvent exercer à tout moment leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement de leurs données personnelles dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les fournisseurs historiques doivent modifier en conséquence leur base de données dans un délai de quinze jours francs à compter de la date de la demande.

2.2. Sécurisation des flux de données entre fournisseurs

L'article 2 du projet d'arrêté dispose que les fournisseurs historiques sont responsables de la sécurité et de la confidentialité des données, d'une part, en garantissant la sécurité de la plateforme électronique permettant aux fournisseurs d'accéder aux données¹ et, d'autre part, en s'assurant que seuls les fournisseurs disposant d'une autorisation valide de fourniture de gaz naturel pour la catégorie de clients concernée par sa demande peuvent accéder aux données.

Par ailleurs, l'article 8 fixe une durée maximale de 6 mois pendant laquelle les fournisseurs peuvent conserver les données auxquelles ils ont accédé. Dans tous les cas, ces données doivent être supprimées lors des échéances de fin des TRV de gaz naturel pour chaque catégorie de consommateurs visée.

2.3. Modalités de transmission des données aux fournisseurs qui en font la demande

Le projet d'arrêté introduit, par ailleurs, des dispositions de nature à assurer que la transmission des données par les fournisseurs historiques se fassent, comme indiqué par l'article 63 de la LEC, « *dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires* ». Il fixe ainsi le régime de transmission et d'actualisation des données des fournisseurs historiques.

¹ Il est presque certain que les fournisseurs historiques privilégieront des plateformes électroniques pour la transmission de flux d'information.

L'article 2 fixe un délai maximum de 10 jours ouvrés après la première demande du fournisseur tiers pour la mise à disposition des données, puis de 1 jour ouvré pour toute demande ultérieure.

Par ailleurs, les fournisseurs historiques actualisent chaque premier lundi du mois leur base de données. Cette actualisation comprend la suppression des données de clients ayant soit quitté le TRVG soit refusé la transmission de leurs données et l'intégration des données des clients ayant donné leur consentement à cette transmission.

L'article 7 quant à lui prévoit que les modifications qui découlent de l'exercice par les clients de leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement des données à caractère personnel sont répercutées dans la base de données dans un délai de quinze jours francs à compter de la date de la demande.

Enfin, l'article 6 définit les échéances de la première mise à disposition des données par les fournisseurs historiques suivant leur type :

- Les données ne présentant pas de caractère personnel sont mises à disposition un mois après la publication de l'arrêté objet du présent avis ;
- Les données présentant un caractère personnel sont transmises :
 - o trois mois après la publication du présent arrêté pour les clients non domestiques qui ne s'y sont pas opposés. Le recueil de l'absence d'opposition pour cette catégorie de clients est adressé au plus tard deux mois après la publication du présent arrêté ;
 - o six mois après la publication du présent arrêté pour les clients domestiques, syndicats de copropriétés et propriétaires uniques d'immeuble qui ont donné leur accord ;
 - o à partir du 2 décembre 2022 pour les clients domestiques, syndicats de copropriété et propriétaires uniques d'immeuble qui ne s'y sont pas opposés.

3. ANALYSE ET RECOMMANDATION DE LA CRE

3.1. Sur la transmission de données à caractère personnel

L'article 63 de la LEC prévoit que les fournisseurs historiques doivent donner accès « *aux données dont ils disposent de contact et de consommation de ceux de leurs clients qui bénéficient auprès d'eux desdits tarifs règlementés* ».

La CRE souligne l'importance pour le bon fonctionnement du marché de détail que revêt cette communication aux fournisseurs alternatifs pour leur permettre de proposer des offres adaptées aux consommateurs. A ce titre, il est primordial que les fournisseurs alternatifs disposent dès que possible des informations nécessaires.

Dans la mesure où certaines des données auxquelles les fournisseurs pourront avoir accès se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable, l'accès à ces données doit se faire dans le respect du cadre prévu pour la protection des données à caractère personnel. C'est pourquoi, le projet d'arrêté prévoit les modalités d'acceptation et d'opposition par les clients à la communication de leurs données à caractère personnel.

La CRE relève que les modèles de courriers figurant en annexes du projet d'arrêté devront comporter une liste des données à caractère personnel qui seront mises à la disposition des fournisseurs de gaz naturel qui en font la demande. Or, si certaines données prises isolément ne présentent pas de caractère personnel, ces mêmes données pourraient être qualifiées de données à caractère personnel s'il est possible, par le biais de recoupement de plusieurs informations, d'identifier une personne physique.

En application de l'article 63 de la LEC, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) doit être saisie pour avis sur l'arrêté objet du présent avis ainsi que sur l'arrêté pris sur proposition de la CRE fixant la liste des informations mises à disposition par les fournisseurs historiques. Dès lors, il reviendra à la CNIL dans le cadre de ces avis, de préciser parmi les données mises à disposition des fournisseurs lesquelles présentent un caractère personnel et lesquelles ne présentent pas un tel caractère.

3.2. Sur les délais de mise à jour de la base de données

La CRE constate que le délai de modification sous 15 jours francs des données des consommateurs qui exercent leurs droits visés à l'article 7 du projet d'arrêté pourrait s'avérer incompatible avec les modalités d'actualisation mensuelle des données par les fournisseurs historiques prévues à l'article 2.

La CRE recommande ainsi d'adapter la fréquence d'actualisation des données des fournisseurs historiques, par exemple, chaque premier lundi du mois et chaque troisième lundi du mois.

3.3. Sur la traçabilité des recueils de consentement ou d'absence d'opposition

La CRE note que le projet d'arrêté n'encadre pas la traçabilité des recueils de consentement et d'absence d'opposition à la transmission des données réalisés par les fournisseurs historiques.

Afin d'assurer la bonne transparence du dispositif, tout fournisseur qui contacte un consommateur pour lequel il a eu accès à ses données, doit être en mesure de fournir à ce consommateur la preuve que son consentement ou son absence d'opposition a bien été recueilli. Afin de permettre aux fournisseurs de fournir cette preuve, le fournisseur historique doit conserver une trace du recueil du consentement ou d'absence d'opposition qu'il a effectué.

La CRE recommande ainsi d'introduire un alinéa à la fin :

- de l'article 3 indiquant, par exemple, que : « *le fournisseur, visé au premier alinéa du présent article, doit garantir la traçabilité du recueil du consentement, jusqu'à la date indiquée au 2° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat pour les consommateurs mentionnés à ce même alinéa* » ;
- de l'article 4, indiquant, par exemple, que : « *le fournisseur, visé au premier alinéa du présent article, doit garantir la traçabilité de l'absence d'opposition, jusqu'à la date indiquée au 2° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat pour les consommateurs mentionnés à ce même alinéa* » ;
- de l'article 5, indiquant, par exemple, que : « *le fournisseur, visé au premier alinéa du présent article, doit garantir la traçabilité de l'absence d'opposition, jusqu'à la date indiquée au 1° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat pour les consommateurs mentionnés à ce même alinéa* »

3.4. Sur les modalités de transmission des données aux fournisseurs de gaz naturel

L'article 2 du projet d'arrêté prévoit que : « *les données mentionnées à l'article 1^{er} du présent arrêté sont mises à disposition par voie informatique, dans des conditions et sous un format électronique exploitable permettant un accès aisé des fournisseurs qui le demandent, sous un délai de dix jours ouvrés à l'occasion de la première demande d'accès, et sous un délai d'un jour ouvré pour toute demande ultérieure* ».

Afin de permettre aux fournisseurs historiques de répondre aux demandes d'accès dans les délais fixés par cet article, la CRE suggère que les demandes d'accès des fournisseurs de gaz naturel puissent être envoyées à une adresse courriel ou postale générique fournie par chaque fournisseur historique et dont la liste figurerait en annexe de l'arrêté.

AVIS DE LA CRE

En application de l'article 63 la loi de n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat (LEC), la ministre de la transition écologique et solidaire a saisi pour avis la CRE le 5 novembre 2019 d'un projet d'arrêté fixant les modalités de mise à disposition des données des clients aux tarifs réglementés de vente du gaz par les fournisseurs historiques.

La CRE donne un avis favorable au projet d'arrêté dont elle a été saisie, sous réserve de la prise en compte des recommandations suivantes :

- S'agissant des modalités permettant la traçabilité des recueils de consentement ou d'absence d'opposition, introduire un alinéa à la fin :
 - de l'article 3 indiquant, par exemple, que : « *le fournisseur, visé au premier alinéa du présent article, doit garantir la traçabilité du recueil du consentement, jusqu'à la date indiquée au 2° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat pour les consommateurs mentionnés à ce même alinéa* » ;
 - de l'articles 4, indiquant, par exemple, que : « *le fournisseur, visé au premier alinéa du présent article, doit garantir la traçabilité de l'absence d'opposition, jusqu'à la date indiquée au 2° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat pour les consommateurs mentionnés à ce même alinéa* » ;
 - de l'article 5, indiquant, par exemple, que : « *le fournisseur, visé au premier alinéa du présent article, doit garantir la traçabilité de l'absence d'opposition, jusqu'à la date indiquée au 1° du V de l'article 63 de la loi relative à l'énergie et au climat pour les consommateurs mentionnés à ce même alinéa* ».
- S'agissant de la fréquence d'actualisation des données, adapter la fréquence d'actualisation des données des fournisseurs historiques, par exemple, chaque premier lundi du mois et chaque troisième lundi du mois.
- S'agissant des modalités de transmission des données aux fournisseurs de gaz naturel, prévoir que les demandes d'accès de ces fournisseurs soient envoyées à une adresse générique fournie par chaque fournisseur historique et dont la liste figurerait en annexe de l'arrêté.

La présente délibération est publiée sur le site Internet de la CRE.

Elle sera transmise à la ministre de la Transition écologique et solidaire et au ministre de l'Economie et des Finances.

Délibéré à Paris, le 21 novembre 2019.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Le Président,

Jean-François CARENCO