



DELIBÉRATION N° 2019-255

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 21 novembre 2019 portant proposition d'arrêté fixant la liste des données mises à disposition des fournisseurs de gaz naturel par les fournisseurs proposant des contrats aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel

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

1. CONTEXTE ET OBJET

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 (TRV) de gaz naturel 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 réglementés* ».

Selon cette même disposition, « *la liste des informations mises à disposition par les fournisseurs assurant la fourniture de client aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel [...] est fixée par arrêté conjoint des ministres chargés de l'énergie et de la consommation sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie et après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés* ».

Un tel dispositif d'accès aux données des clients aux TRV pour les fournisseurs qui en font la demande a pour but de permettre une concurrence équitable entre fournisseurs historiques et alternatifs.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a eu l'occasion de rappeler à plusieurs reprises l'importance pour les fournisseurs alternatifs de détenir certaines informations telles que les données de consommation, les caractéristiques techniques d'un site ou les données de contact, pour leur permettre de faire des propositions commerciales adaptées aux besoins des consommateurs. Une telle mesure concourt au bon fonctionnement du marché de détail du gaz naturel.

Par ailleurs, dans sa décision n° 14-MC-02 du 9 septembre 2014, l'Autorité de la concurrence (AdC) a enjoint GDF Suez (aujourd'hui ENGIE) de mettre à disposition des fournisseurs alternatifs, sous condition d'absence d'opposition des consommateurs concernés, certaines données de son fichier de clients résidentiels et professionnels aux TRV qui étaient utilisées par GDF-Suez pour leur proposer des offres de marché. Les fournisseurs alternatifs ont ainsi accès, depuis le 15 janvier 2015, aux données relatives aux consommateurs aux TRV qui ne s'y sont pas opposés.

Dans la continuité de ce dispositif, la présente délibération a pour objet de définir la liste des informations mises à disposition par les fournisseurs assurant la fourniture aux TRV aux fournisseurs alternatifs qui en feraient la

demande. Cette proposition devra faire l'objet d'un arrêté conjoint des ministres chargés de l'énergie et de la consommation en application des dispositions de l'article 63 de la LEC.

Lors de l'élaboration de sa proposition, la CRE a consulté les fournisseurs, historiques comme alternatifs, ainsi que les associations de consommateurs sur un projet de liste de données. Des échanges ont par ailleurs eu lieu avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

2. PROPOSITION DE LISTE DE DONNÉES

2.1 Principes retenus pour déterminer les informations mises à disposition par les fournisseurs

Le dispositif d'accès aux données des clients aux TRV vise à mettre en conformité les pratiques commerciales des fournisseurs historiques sur le marché de la fourniture de gaz naturel avec la pratique décisionnelle européenne et française relative aux abus de position de dominante sur un marché concurrentiel.

L'utilisation d'une base de clientèle par une entreprise en position dominante à des fins de prospection sur un marché concurrentiel peut constituer un comportement abusif, au sens des dispositions de l'article L.420-2 du code de commerce et de l'article 102 TFUE. La conformité de cette pratique au droit de la concurrence est notamment liée aux conditions dans lesquelles l'entreprise a constitué sa base de clientèle ainsi que de la possibilité pour ses concurrents de reproduire ces informations. Si les données acquises par l'entreprise en position dominante ne sont pas reproductibles par les concurrents, elles constituent des informations privilégiées dont l'utilisation est susceptible d'atténuer la concurrence.

Dans le cas d'espèce, les fichiers de clients aux TRV d'Engie et des 22 entreprises locales de distribution (ELD)¹ sont constitués de données relatives à des clients ayant souscrit un contrat de fourniture avec ces derniers d'une part dans le cadre de monopole de fourniture de gaz naturel (soit jusqu'au 1er juillet 2004 pour les professionnels et jusqu'au 1er juillet 2007 pour les particuliers), mais également après l'ouverture des marchés à la concurrence. Ainsi, lors de l'ouverture à la concurrence de chaque type de clients, les fournisseurs historiques étaient en possession d'un fichier clientèle comportant des données relatives à la totalité des consommateurs français de gaz sur chacune de leur zone de desserte historique respective. Figuraient dans ces données des informations de contact et de consommation de chaque client, essentielles à la prospection commerciale des clients.

Dans sa décision n° 14-MC-02 précitée, l'AdIC avait ainsi conclu que *« l'utilisation de l'infrastructure commerciale et des fichiers clients apparait [...] étrangère à une concurrence par les mérites dans la mesure où une partie significative de cette infrastructure commerciale a été développée lorsque GDF Suez (future Engie) détenait un monopole de la fourniture de gaz naturel. [...] la confusion des moyens commerciaux entre les offres aux TRV et les offres en concurrence, ainsi que l'utilisation des bases de clientèle des clients aux TRV pour prospecter les clients en offres de marché de gaz et d'électricité, sont susceptibles de constituer des pratiques contraires aux articles L. 420-2 du code de commerce et 102 du TFUE ».*

L'AdIC a ainsi enjoint GDF Suez de mettre à disposition des fournisseurs alternatifs, sous condition d'absence d'opposition des consommateurs concernés, certaines données de son fichier de clients résidentiels et professionnels aux TRV qu'il utilisait pour proposer des offres de marché. Les fournisseurs alternatifs ont ainsi accès, depuis le 15 janvier 2015, à un certain nombre de données relatives aux consommateurs au TRV qui ne s'y sont pas opposés.

En cohérence avec cette pratique décisionnelle, le périmètre de la liste des données proposée par la CRE est restreint à celles qui sont nécessaires pour la prospection commerciale et la construction d'offres de fourniture adaptées au profil du consommateur. La CRE a ainsi écarté de cette liste, des données qui, bien que souhaitées par certains acteurs, s'éloignent du périmètre considéré, voire ne sont pas disponibles pour l'ensemble des consommateurs.

Il s'agit :

- d'indicateurs socio-économiques :
 - o pour les consommateurs domestiques : sa catégorie socio-professionnelle, son âge, des indicateurs relatifs à sa solvabilité, le bénéfice ou non du chèque énergie, des caractéristiques sur son habitation, son profil d'occupation, etc.
 - o pour les consommateurs non domestiques : la taille de l'entreprise (chiffre d'affaires et nombre de salarié), des caractéristiques des locaux, etc.

¹ Gaz de Bordeaux, ES Energies Strasbourg, Gaz Electricité de Grenoble, Vialis, Gédia, Gaz de Barr, Villard Bonnot, Energis, la Régie municipale de Gazelec de Péronne, la Régie de la Réole, la Régie municipale de Bazas, ES Lannemezan, ES Lavour, SEML Synelva, la Régie municipale de Bonneville, la Régie municipale de Sallanches, Sorégies, Caléo, Régiongaz, Ene'O, Energies et Services de Seyssel et Gascogne Energies Service.

- de données techniques qui ne sont pas indispensables à la construction d'offres de fourniture de gaz naturel adaptées : modalités de facturation (envoi dématérialisé ou non, fréquence) ou modalités de paiement.

2.2 Contenu de la liste de données

S'agissant de l'identification des consommateurs non domestiques et syndicats de copropriétaires

Les fournisseurs historiques intègrent dans leurs données des informations permettant l'identification des consommateurs non domestiques et syndicats de copropriétaires : la dénomination sociale (ou nom de la copropriété pour les syndicats de copropriétaires), le numéro SIREN ainsi que le code NAF associé au numéro SIREN.

S'agissant de l'identification des consommateurs domestiques

Les fournisseurs historiques intègrent dans leurs données des informations permettant l'identification des consommateurs domestiques : civilité, nom, prénom, numéro(s) de téléphone et adresse électronique.

Afin de préserver l'équilibre entre la mise à disposition des données personnelles des consommateurs et l'efficacité de la prospection commerciale des fournisseurs, la CRE ne propose pas que le numéro de téléphone mobile de la personne titulaire du contrat soit inclus dans la liste, objet de la présente délibération.

S'agissant des adresses de consommation et de facturation

Les adresses de consommation et de facturation doivent être les plus complètes possibles. Elles doivent par exemple comporter tant que besoin le numéro de bâtiment, l'étage, le numéro d'appartement, etc.

S'agissant du nombre de contacts

Pour les consommateurs non domestiques et les syndicats de copropriétés, la CRE propose de plafonner le nombre de contacts physiques à 3. Ils devront, autant que possible, correspondre aux trois types différents d'interlocuteurs possibles : le contact à jour du titulaire du contrat, contact commercial (interlocuteur pour la facturation), le contact « technique » (gestionnaire du contrat d'énergie au quotidien).

Pour les consommateurs domestiques et les propriétaires d'immeuble, la CRE propose que seul le contact du titulaire du contrat soit transmis par les fournisseurs historiques.

S'agissant des données de consommation et de tarification

La CRE propose de retenir l'ensemble des données nécessaires à l'établissement d'une offre commerciale complète par les fournisseurs alternatifs :

- le point de comptage et d'estimation (PCE). La CRE note qu'un accès partiel aux données des consommateurs est déjà possible pour les fournisseurs qui ne sont pas titulaires du contrat de fourniture avec ces consommateurs via la Procédure d'accès aux données techniques, contractuelles ou de consommation par un fournisseur non titulaire d'un PCE². Les adresses de consommation et de facturation font partie de ces données ;
- le profil type du consommateur (9 valeurs possibles : P011 à P019) dont les caractéristiques peuvent être trouvées sur le site du GTG 2007³ ;
- la consommation annuelle de référence (CAR) ;
- le tarif souscrit, i.e. la dénomination commerciale de l'option tarifaire souscrite par le consommateur (par exemple, pour Engie, il s'agit des tarifs « Base », « BO », etc.) ;
- la zone tarifaire à laquelle appartient le consommateur (cet indicateur n'existe que pour les fournisseurs historiques Engie et Sorégies). Cette donnée prend des valeurs entières entre 1 et 6 ;
- le point d'interface distribution transport auquel se rattache en aval le PCE.

Ces données, prises isolément, ne permettent pas d'identifier une personne physique particulière.

S'agissant de type de compteur de gaz

La CRE propose que soit précisé si un compteur communiquant a été installé et, le cas échéant, s'il est déjà communiquant.

² Groupe de travail gaz (GTG 2007) :

https://www.gtg2007.com/libre/referentiel/telecharge/GTG_Procedure_acces_donnees_F_non_titulaire_v13032019_vf.pdf

³ La version en vigueur se trouve ici :

https://www.gtg2007.com/libre/donnees/telecharge/Table_des_profils_2019_2020_vdef_completee_Tcc.xls

Cette donnée, prise isolément, ne permet pas d'identifier une personne physique particulière

S'agissant de la présence d'un service annexe de comptage pour les consommations collectives et les types d'usage du gaz concerné par ce service (chauffage, eau chaude et cuisine individuelle ou collective) :

Certains contrats de fourniture au TRV de syndicats de copropriétaires ou des propriétaires d'immeuble incluent un service de comptage individuel de chacun des foyers de consommation rattachés à un immeuble. Ce service permet l'individualisation des consommations de gaz en aval du point de raccordement de chacun des différents sites ou matériels d'un site pour le chauffage, l'eau chaude et/ou la cuisson.

La CRE propose que les fournisseurs historiques indiquent, le cas échéant, l'existence d'un tel service en sus du contrat de fourniture au TRV et pour quels types d'usages en gaz il se réfère (chauffage, eau chaude, cuisine individuelle/collective). L'information peut être intégrée par les fournisseurs historiques dans leurs bases de données en utilisant la dénomination commerciale du service annexe souscrit, le cas échéant. Par exemple, s'agissant d'Engie, il s'agit du tarif « 3UR Grand Confort » ou des forfaits « Cuisine ».

S'agissant du format des données transmises :

La CRE considère que les fournisseurs historiques doivent s'assurer de la clarté de l'information mise à disposition des fournisseurs alternatifs. En particulier, ils doivent veiller à l'harmonisation des formats et des valeurs prises par les variables ou fournir une notice méthodologique pour les variables qui ne sont pas directement lisibles par un fournisseur alternatif.

1.2 Précision sur la question des données présentant un caractère personnel

La CRE souligne l'importance pour le développement de la concurrence sur le marché de détail que revêt la communication aux fournisseurs alternatifs des données leur permettant 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 le respect du cadre prévu pour les données à caractère personnel, à la formulation d'offres de marché.

La CRE a été saisie pour avis 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. Son article 6 définit les échéances de mise à disposition des données par les fournisseurs historiques suivant que ces données présentent un caractère personnel ou non. Ainsi, il est prévu que les données ne présentant pas de caractère personnel sont mises à disposition un mois après la publication de cet arrêté.

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 évoqué ci-dessous ainsi que sur l'arrêté pris à la suite de la présente proposition. 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. La présente proposition de la CRE liste donc l'ensemble des informations mises à disposition par les fournisseurs historiques sans distinguer celles qui présentent un caractère personnel de celles qui ne présentent pas un tel caractère.

1.3 Synthèse de la proposition

Le tableau ci-dessous récapitule l'ensemble des données que devront mettre à disposition les fournisseurs historiques par segment de clientèle concerné, telles que figurant dans la proposition d'arrêté en annexe de la présente délibération.

La granularité des données transmises est déterminée par le point de comptage et d'estimation (PCE), qui correspond à l'identifiant unique du compteur alimenté en gaz naturel et rattaché à un gestionnaire de réseau de distribution (GRD).

Compte tenu de la diversité des fournisseurs historiques présents sur le territoire français, certaines informations de consommation pourraient ne pas être disponibles sur certaines zones de desserte. Le cas échéant, le fournisseur historique concerné devra en informer la CRE sans délai.

Données de contact :

Liste des données	Consommateurs non domestiques	Syndicats de copropriétés	Propriétaires d'immeuble à usage principal d'habitation	Consommateurs domestiques
Adresse de facturation	✓	✓	✓	✓
Adresse de consommation	✓	✓	✓	✓
Contact du titulaire du contrat				
Civilité, prénom et nom	✓	✓	✓	✓
Numéro de téléphonie fixe	✓	✓	✓	✓
Adresse courriel	✓	✓	✓	✓
Contact commercial ou de facturation (civilité, prénom et nom + numéro téléphonique (mobile et/ou fixe) + adresse courriel)	✓	✓		
Contact de l'acheteur ou du gestionnaire du contrat d'énergie (civilité, prénom et nom + numéro téléphonique (mobile et/ou fixe) + adresse courriel)	✓	✓		
Code NAF du SIREN	✓	✓		
Raison sociale	✓	✓		
Numéro SIREN	✓	✓		

Données de consommation ou de tarification :

Liste des données	Consommateurs non domestiques	Syndicats de copropriétés	Propriétaires d'immeuble à usage principal d'habitation	Consommateurs domestiques
PCE	✓	✓	✓	✓
PITD	✓	✓	✓	✓
Profil de consommation	✓	✓	✓	✓
Consommation annuelle de référence (CAR)	✓	✓	✓	✓
Tarif souscrit	✓	✓	✓	✓
Zone tarifaire	✓	✓	✓	✓
Types d'usages en gaz	✓	✓	✓	✓

Type de compteur : évolué (oui/non) et communiquant (oui/non)	✓	✓	✓	✓
Présence dans le contrat de fourniture d'un service annexe de comptage pour les consommations collectives + les types d'usages du gaz concerné par ce service (chauffage, eau chaude et cuisine individuelle ou collective).		✓	✓	

PROPOSITION DE LA CRE

En application de l'article 63 de la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat (LEC), la CRE propose à la ministre de la Transition écologique et solidaire et au ministre de l'Economie et des Finances le projet d'arrêté figurant en annexe de la présente délibération fixant la liste des informations que doivent mettre à disposition les fournisseurs assurant la fourniture de clients aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

Afin de préserver l'équilibre entre la protection des données personnelles des consommateurs et l'efficacité de la prospection commerciale des fournisseurs, la CRE ne propose pas que le numéro de téléphone mobile de la personne titulaire du contrat soit inclus dans la liste, objet de la présente délibération.

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

Annexe : Proposition de la CRE de projet d'arrêté fixant la liste des données mises à disposition des fournisseurs de gaz naturel qui en feraient la demande par les fournisseurs proposant des contrats aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel.