



DELIBÉRATION N° 2019-256

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 21 novembre 2019 portant proposition d'arrêté fixant la liste des données que les fournisseurs proposant des contrats aux tarifs réglementés de vente d'électricité doivent mettre à disposition des fournisseurs d'électricité qui en font la demande

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 64 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) d'électricité au 31 décembre 2020 pour les consommateurs non domestiques qui emploient plus de dix personnes ou dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le bilan annuel excèdent 2 millions d'euros.

L'article 64 de la LEC met en place une série de mesures d'accompagnement en parallèle de la suppression des TRV d'électricité pour les consommateurs perdant leur éligibilité. Il prévoit notamment que les fournisseurs dits historiques seront tenus « *d'accorder, à leurs frais, à toute entreprise disposant de l'autorisation prévue à l'article L. 333-1 [du code de l'énergie] qui en ferait la demande, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, l'accès aux données de contact, de consommation et de tarification de leurs clients non domestiques mentionnés au 2° du A du II du présent article* ».

Selon cette même disposition, « *La liste des informations mises à disposition au titre du premier alinéa du présent IV par les fournisseurs assurant la fourniture de clients aux tarifs réglementés de vente d'électricité 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* »

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 sur le segment des clients qui perdent leur éligibilité.

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 d'électricité.

Dans la continuité de ces dispositifs, la présente délibération a pour objet de définir la liste des informations mises à disposition par les fournisseurs assurant la fourniture de clients aux TRV d'électricité 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 64 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 d'électricité vise à mettre en conformité les pratiques commerciales des fournisseurs historiques sur le marché de la fourniture d'électricité 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 prospect 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'EDF et de toutes les entreprises locales de distribution (ELD) sont constitués de données relatives à des clients ayant souscrit un contrat de fourniture avec ces derniers dans le cadre de monopole de fourniture d'électricité (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 d'électricité 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.

Ces bases de données n'étant pas reproductibles par les fournisseurs alternatifs, elles ne devraient pas pouvoir être utilisées par les fournisseurs historiques pour commercialiser des offres de marché de fourniture d'électricité, sans être partagées avec leurs concurrents actifs sur le segment de clientèle concerné.

Parallèlement, sur le marché de la fourniture de gaz naturel, Engie a été sanctionnée pour de telles pratiques, par l'AdIC dans sa décision n° 14-MC-02. 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 juillet 2014, à la suite de la décision de l'AdIC, EDF a indiqué qu'elle était disposée à mettre en place un accès gratuit à son propre fichier relatif aux clients non résidentiels concernés par la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité, aux fournisseurs qui en feraient la demande. La base de données EDF contenant les données de contact et de consommation a été mise à disposition du mois d'avril 2015 jusqu'au 1er janvier 2016.

En cohérence avec cette pratique décisionnelle, le périmètre de la liste des données proposée par la CRE est limité 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.

Il s'agit notamment :

- d'indicateurs socio-économiques tels que la taille de l'entreprise (chiffre d'affaires et nombre de salarié) ou les caractéristiques des locaux, etc ;
- de données techniques qui ne sont pas indispensables à la construction d'offres de fourniture de d'électricité adaptées : modalités de facturation (envoi dématérialisé ou non, fréquence) ; modalités de paiement.

2.2. Contenu de la liste de données

S'agissant de l'identification des consommateurs non domestiques

Les fournisseurs historiques intègrent dans leurs données des informations permettant l'identification des consommateurs non domestiques: la dénomination sociale, le numéro SIREN ainsi que le code NAF associé au numéro SIREN.

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 en tant que de besoin le numéro de bâtiment, l'étage, le numéro d'appartement, etc.

S'agissant des données de contact

Les fournisseurs historiques intègrent dans leurs données des informations relatives aux interlocuteurs pertinents pour la communication d'offres commerciales (civilité, nom et prénom, numéro de téléphone et adresse électronique).

La CRE a été saisie pour avis le 5 novembre 2019 d'un projet d'arrêté relatif à l'identification et à la mise à disposition de la liste des clients non domestiques perdant l'éligibilité aux tarifs réglementés de vente de l'électricité. Son article 6 définit les échéances de la mise à disposition des données par les fournisseurs historiques en distinguant les données de contact à caractère personnel, pour lesquelles les clients peuvent s'opposer à leur transmission, des autres données.

L'article 4 du règlement européen relatif à la protection des données (RGPD)¹ définit les données à caractère personnel « *toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable [...] ; est réputée être une "personne physique identifiable" une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale* ».

Dans ce contexte, la CRE estime que l'ensemble des données suivantes permettent d'identifier directement ou indirectement une personne physique et que, par conséquent, elles ne peuvent être mises à disposition que si les clients ne s'y sont pas opposés dans les conditions prévues dans l'arrêté relatif à l'identification et à la mise à disposition de la liste des clients non domestiques perdant l'éligibilité aux tarifs réglementés de vente de l'électricité visé ci-dessus :

- la civilité, le nom et le prénom d'au plus deux interlocuteurs pertinents pour la communication des offres commerciales ;
- les numéros de téléphone fixe et mobile des interlocuteurs ;
- l'adresse électronique des interlocuteurs lorsqu'il ne s'agit pas d'une adresse générique.

S'agissant du nombre de contacts

La CRE propose de plafonner le nombre de contacts physiques à 2 personnes. Ils devront, autant que possible, correspondre aux deux types différents d'interlocuteurs possibles : le contact commercial (interlocuteur pour la facturation) et le contact « technique » (gestionnaire du contrat d'énergie au quotidien).

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 les données de contact de la personne titulaire du contrat soient incluses dans la liste, objet de la présente délibération.

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 livraison (PDL) ;
- le nom du gestionnaire de réseau de distribution auquel est rattaché le PDL concerné ;
- l'option tarifaire du TRV ;
- la puissance souscrite;
- la répartition des consommations par cadran. La CRE propose de retenir pour cette information, l'historique des relevés des index de consommation par cadran depuis le 1^{er} juillet 2018. La CRE propose que cette

¹ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

donnée soit mise à jour (les modalités de cette mise à jour étant fixées par l'arrêté mentionné à l'article 64 de la LEC pris sur avis de la CRE) au gré des relevés effectués sur les clients concernés, bénéficiant encore des TRV ;

- la formule tarifaire d'acheminement (FTA), c'est-à-dire, les versions d'utilisation (TLU, LU, MU, CU) ;
- les usages en électricité.

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

S'agissant de type de compteur d'électricité

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

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

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.

2.3. Synthèse de la proposition

Le tableau ci-dessous récapitule l'ensemble des données que devront mettre à disposition les fournisseurs historiques pour les consommateurs professionnels perdant leur éligibilité au TRV d'électricité au 1^{er} janvier 2021, 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 livraison (PDL), qui correspond à l'identifiant unique du compteur alimenté en électricité 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.

Liste des données	Données de contact	Données de consommation et de tarification	Données de contact à caractère personnel
Raison sociale	✓		
Numéro SIREN	✓		
Code NAF du SIREN	✓		
Adresse de facturation	✓		
Adresse de consommation	✓		
Contact commercial ou de facturation (civilité, prénom et nom + numéro téléphonique (mobile et fixe) + adresse courriel)	✓		✓
Contact de l'acheteur ou du gestionnaire du contrat d'énergie (civilité, prénom et nom + numéro téléphonique (mobile et fixe) + adresse courriel)	✓		✓

Point de livraison	✓		
Gestionnaire de réseau de distribution		✓	
Formule tarifaire d'acheminement souscrite (FTA)		✓	
Puissance souscrite		✓	
Répartition des consommations par cadran		✓	
Option du TRV souscrit		✓	
Type de compteur : évolué (oui/non) et communiquant (oui/non)		✓	

PROPOSITION DE LA CRE

En application de l'article 64 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 un projet d'arrêté fixant la liste des informations que doivent mettre à disposition les fournisseurs assurant la fourniture de clients aux tarifs réglementés de vente d'électricité pour les sites qui perdent leur éligibilité.

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 les données individuelles du titulaire du contrat soient incluses dans la liste, objet de la présente délibération.

La présente délibération sera 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 d'électricité qui en feraient la demande par les fournisseurs assurant la fourniture de clients aux tarifs réglementés de vente d'électricité pour les sites qui perdent leur éligibilité