Mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données : demande d'effacement, de rectification ou d'opposition à l'utilisation de données à caractère personnel des personnes physiques.

Identification : **Enedis-PRO-CF_087E**
Version : **1**
Nb. de pages : **8**

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/01/2019	Création	-

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement :
Ce document présente les modalités de mise en œuvre du traitement des demandes d'effacement, de rectification ou d'opposition à l'utilisation des données à caractère personnel[1] d'une personne physique détenues par le GRD, lorsque cette dernière exerce son droit ou mandate un fournisseur pour la représenter dans cette démarche.

[1] Il s'agit des informations relatives à une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement. Les données à caractère personnel peuvent être privées ou professionnelles, confidentielles ou non (données de consommation, d'identification, de situation personnelle, de connexion, …).

Enedis - Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex
enedis.fr

SA à directoire et à conseil de surveillance
Capital de 270 037 000 euros
R.C.S. de Nanterre 444 608 442
Enedis est certifié ISO 14001 pour l'environnement

SOMMAIRE

1. Champ d'application 3

2. Principes généraux 3

3. Utilisation des DCP par le GRD 4

4. Traitement des demandes de rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation de ses DCP d'une personne physique 4

4.1. Recevabilité des demandes 4

4.1.1. Le demandeur dispose d'un contrat actif 4

4.1.1.1. Cas Général 4

4.1.1.2. Cas d'un demandeur PHRV 5

4.1.2. Le demandeur ne dispose pas d'un contrat actif 5

4.2. Transmission des demandes 5

4.2.1. Cas n°1 : le demandeur effectue sa demande auprès du GRD 6

4.2.2. Cas n°2 : le demandeur se fait représenter par un tiers 6

4.2.3. Cas n°3 : le demandeur se fait représenter par son fournisseur 6

4.2.4. Cas des demandes d'effacement ou d'opposition à l'utilisation des données de consommation détaillées 8

4.2.5. Délai de réponse du GRD 8

1. Champ d'application

Le règlement de l'Union européenne n° 2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel (DCP). Il apporte un nouveau cadre juridique européen à la protection des données personnelles, en renforçant le droit des personnes et en instaurant de nouvelles obligations pour les organismes (administrations, entreprises...) effectuant des traitements de données.

La loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, promulguée le 21 juin 2018, a modifié la **loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,** afin d'adapter les dispositions législatives françaises avec le nouveau cadre juridique européen.

La présente note d'information décrit les modalités de mise en œuvre des droits de rectification, d'effacement des DCP ou d'opposition à l'utilisation des DCP des personnes physiques par le gestionnaire du réseau public de distribution (GRD), et notamment :

- les conditions de mise en œuvre des demandes de rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation de ses DCP en fonction des données concernées et de la situation du client demandeur ;
- les modalités de traitement des demandes de rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation de ses DCP selon qu'elles sont adressées directement au GRD par le client ou que ce dernier a mandaté son fournisseur[2] ou un tiers pour effectuer la demande à sa place.

2. Principes généraux

Pour pouvoir utiliser une DCP, **l'acteur[3] qui la traite doit avoir reçu le consentement** préalable de son titulaire. En outre, ladite DCP ne peut pas être réutilisée de manière incompatible avec la finalité pour laquelle elle a été initialement collectée. Toutefois, **le consentement du titulaire peut ne pas être recueilli quand le traitement vise à exécuter :**

- **une mission de service public[4] ou,**
- **un contrat auquel cette personne est l'une des parties[4].**

Le droit d'accès, de rectification et d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation des DCP traitées par le GRD, peut concerner **toute personne physique** sans que cette dernière n'ait à justifier sa demande[5].

Une demande de rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation de ses DCP doit-être **accompagnée d'un justificatif d'identité** (copie carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire) permettant d'identifier formellement le demandeur.

La réponse du GRD à la demande rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation des DCP doit intervenir dans un **délai maximum de 30 jours** à partir de la date réception de la demande par le GRD.

---

[2] Les dispositions prévues par les GRD et les fournisseurs pour modifier, supprimer ou recueillir l'opposition des clients à l'utilisation des DCP dans le cadre de l'exécution du contrat restent ouvertes.

[3] Les administrations, sociétés et associations, mais aussi leurs prestataires et sous-traitants.

[4] En application de l'article 7 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

[5] En cas de décès de la personne concernée par les DCP, les ayants droits dans le cadre de la succession, peuvent être demandeurs d'un traitement des DCP du défunt sur la base d'un certificat de décès.

3. Utilisation des DCP par le GRD

Pour réaliser ses missions et notamment les prestations demandées par un client ou son fournisseur, le GRD est amené à connaître différents types de données :

- Les données de contact
  Il s'agit principalement du numéro de téléphone et de l'adresse e-mail transmises lors des échanges du client avec le GRD (par internet, téléphone, courrier ou lors d'une rencontre avec un technicien) ou par le biais de son fournisseur (lors de la souscription du contrat ou pour déclencher des interventions ou des dépannages).
- Les données provenant du compteur (quel que soit le type de compteur)
  Le GRD collecte plusieurs types de données issues du compteur du local du client :
  - Les données de consommation globale, nécessaires à la facturation cyclique du fournisseur (relève semestrielle pour les compteurs non communicants et mensuelle pour les compteurs communicants télé-opérés)
  - Les données de consommations détaillées, si le client, le fournisseur ou un tiers autorisé[6] par ce dernier, en fait la demande auprès du GRD.

4. Traitement des demandes de rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation de ses DCP d'une personne physique

4.1. Recevabilité des demandes

4.1.1. Le demandeur dispose d'un contrat actif

4.1.1.1. Cas Général

La plupart des données à caractères personnel sont essentielles afin de permettre au GRD de remplir les obligations mises à sa charge dans le cadre du contrat unique (ou du contrat au tarif réglementé de vente) d'une part, et dans le cadre du contrat de concession d'autre part, notamment pour garantir l'intégrité des biens et des personnes dans les situations de crise atmosphériques ou incident réseau grave.

En conséquence, le GRD est légitime à conserver les DCP tel que décrit dans le ***tableau 1*** (cf. ci-après). A l'exception des données complémentaires il n'est pas accepté d'effacer ces données.

Toutefois, le numéro de téléphone et l'adresse mail, bien que conservés pour permettre au GRD de réaliser ses missions, seront exclues de tous types de campagnes relationnelles pour lesquelles le client s'est opposé (enquête de satisfaction, information générale, …).

[6] L'article R111-27 du code de l'énergie prévoit que tout Client peut autoriser un GRD à communiquer directement à un Tiers, ou habiliter ce Tiers à demander au GRD, des informations le concernant.
L'article L111-83 du code de l'énergie modifié par l'article 179 de la loi n°2015-992 relative à la Transition Energétique renforce la protection des données en responsabilisant les tiers qui accèdent à ces données.
La notion de « Tiers » revêt un caractère général et peut concerner les Fournisseurs, titulaires ou non, qui souhaiteraient accéder à des données complémentaires (Courbe de charge, consommations quotidiennes, index quotidiens et puissance maximale quotidienne).

En outre, le client peut à tout moment retirer au GRD le droit d'utilisation de ses données de contact à des fins de campagne relationnelle selon la procédure décrite au § 4.2.1 ou via une demande «d'opt out » ; dans ce cas, le client est « black-listé » pour garantir l'absence de sollicitation ultérieure.

4.1.1.2. Cas d'un demandeur PHRV

Une attention particulière est à observer pour les demandeurs « Patient à Haut Risque Vital (PHRV) », pour les quels la suppression des DCP, mail, téléphones, n'est pas possible quel que soit le motif.

4.1.2. Le demandeur ne dispose pas d'un contrat actif

Une demande de rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation de ses DCP portant sur un contrat résilié est recevable dans la mesure où il n'y a pas de litige en cours sur le point (réclamations, médiations, recours juridiques, etc.).
En revanche, le GRD conservera les données indispensables pour l'exercice des recours légaux habituels (exemple : historique de consommations).

Tableau 1 : Synthèse des données à caractère personnelle détenues par Enedis

Données personnelles nécessaires à la mise en œuvre du contrat et des missions de service public	Données personnelles complémentaires
▪ Nom, prénom du titulaire du contrat *(1)* ▪ Adresse d'envoi des courriers *(1)(2)* ▪ N° de téléphone, adresse mail *(1)(2)* ▪ Historique d'index quotidiens & mensuels ▪ Historique de courbe de charge *(3)* ▪ Puissance souscrite ▪ Formule tarifaire d'acheminement	▪ Information particulière de contact client ou d'accès aux locaux

(1) *Accessibles à la demande de modification faite par le client ou son représentant mandaté ou de suppression dès lors que le contrat est résilié.*
(2) *Le GRD est susceptible d'utiliser les données de contact du client pour la mise en œuvre de son contrat unique dans le cadre de son accès au RPD tel que décrit dans l'annexe 2 bis du contrat GRD-F dans les cas suivants : prestation avec intervention, accès au dispositif de comptage, contrôle du respect des engagements en matière de qualité et de non-perturbation, enquêtes en vue d'améliorer la qualité des prestation. Pour pouvoir utiliser ces données de contact dans des cas différents, le GRD doit informer le fournisseur et le client de l'utilisation à laquelle elles sont destinées, et mettre le client en mesure de s'y opposer.*
(3) *Ne peut pas être supprimée pour les clients disposant d'un contrat actif nécessitant obligatoirement la courbe de charge.*

4.2. Transmission des demandes

Pour effectuer sa demande de rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation de ses DCP, le demandeur devra attester formellement de son identité en joignant un justificatif d'identité en cours de validité.
Il peut choisir d'adresser sa demande par écrit directement au GRD ou se faire représenter dans cette démarche par le fournisseur titulaire de son contrat unique ou un tiers dûment mandaté.

4.2.1. Cas n°1 : le demandeur effectue sa demande auprès du GRD

Selon le canal choisi par le client, les demandes devront être adressées à l'adresse suivante :

Tableau 2 : Canaux de transmission des demandes pour Enedis

Courrier postal	Sur le site internet d'Enedis
Enedis **Tour Enedis – Direction Clients & Territoires** **Service National Consommateurs** **34, place des Corolles** **92079 Paris La Défense Cedex**	**Formulaire WEB**[7]

Si un client exprime une demande relative à ses DCP via un canal, téléphone, mail d'un agent, adresse mail générique ad hoc connue du client, accueil téléphonique du distributeur, CAD, téléphone direct d'un agent, web social (Tweet, chatbot, expression client sur le web, etc.), formulaire du site enedis.fr, alors une réponse par le même canal sera formulée au client l'invitant à faire sa demande (accompagnée des pièces justificatives) à l'une des adresses indiquées ci-dessus.

4.2.2. Cas n°2 : le demandeur se fait représenter par un tiers

Un demandeur a la possibilité de se faire représenter par un tiers pour exercer son droit d'accès, de rectification ou d'effacement des DCP le concernant. Pour cela il lui aura préalablement donné un mandat de représentation qui précisera son objet (exercice du droit de rectification ou d'effacement), l'identité du mandant et celle du mandataire[8].

Les canaux de transmission des demandes sont les même que pour un demandeur qui effectue sa demande directement auprès du GRD ***(cf. tableau 2)***

4.2.3. Cas n°3 : le demandeur se fait représenter par son fournisseur

Dans le cadre de la mise en œuvre du contrat GRD-F[9], le fournisseur titulaire d'un Contrat Unique (CU) s'engage « à assurer l'accueil des demandes et des réclamations du Client » (article 1.3.1). A ce titre :

- Il est le destinataire privilégié des demandes du Client relatives à l'exercice de ses droits sur ses données personnelles (article 1.4).
- Lorsqu'il reçoit d'un Client une demande d'exercice de ses droits relatifs à des données qui concernent le Client et qui sont détenues par le GRD, il communique sans délai la demande au GRD via la plate-forme d'échanges et ce dernier adresse sa réponse au Fournisseur, qui la transmet au Client (article 1.4).

[7] Formulaire WEB courant 2019.
[8] En vertu de l'article 93 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
[9] Le contrat GRD-F énonce les dispositions nécessaires - du point de vue de l'accès au RPD et de son utilisation - à la proposition de Contrats Uniques aux clients par le Fournisseur et à l'échange des données entre Fournisseur et le GRD.

Le fournisseur, en tant qu'interlocuteur privilégié dans la mise en œuvre du Contrat Unique, rectifiera les DCP détenues par le GRD via le portail d'échanges[10].

Il a également la possibilité d'adresser la demande de rectification via le canal RGPD proposé par le GRD en y joignant un justificatif d'identité en cours de validité du demandeur ainsi qu'un mandat de représentation en bonne et due forme.

Tableau 3 : Canaux de transmission des demandes du fournisseur titulaire pour Enedis.

- **Transmission via le portail SGE** d'une demande de « mise à jour des données administratives »
- **Transmission via le canal RGPD :**
  - Utilisation des canaux clients *(cf. tableau2)*
  - Utilisation de l'adresse électronique spécifique pour le fournisseur titulaire : **dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr**

[10] Pour Enedis, les données modifiables (DCP et autres données) par le fournisseur titulaire dans le portail sont : les données de contact du(es) interlocuteur(s) client, les données administratives pour les clients professionnels (dénomination sociale, codes APE et SIRET) et le type de résidence (principale ou secondaire) pour les clients particuliers.

4.2.4. Cas des demandes d'effacement ou d'opposition à l'utilisation des données de consommation détaillées

Le client peut décider à tout moment d'interrompre les services liés aux données de consommations détaillées. Pour cela il peut s'adresser, selon les services et les données à effacer, au GRD, à son fournisseur et le cas échéant aux tiers qu'il a préalablement autorisé à collecter lesdites données.

Tableau 4 : Canaux de contact du fournisseur titulaire, du tiers ou du GRD en fonction de la demande d'opposition ou d'effacement de données de consommation.

Le client souhaite …	Il peut choisir d'adresser sa demande à …	
L'opposition à l'enregistrement de sa courbe de charge (CC) dans le compteur par le GRD [11] [12]	**Au fournisseur titulaire de son contrat.**	**Au GRD** Dans son Espace personnel sur le site du GRD ou à l'accueil du GRD
La suppression de l'historique de courbe de charge collecté dans le SI du GRD		
L'arrêt de la transmission de la courbe de charge et/ou index et puissance maximum quotidienne souscrits par un fournisseur ou un tiers [13]**.** *L'acteur ne peut résilier que les services qu'il a souscrits.*	**Au fournisseur et/ou au tiers concerné.**	**Au GRD** Dans son Espace personnel sur le site du GRD ou à l'accueil du GRD
La suppression de l'historique de courbe de charge collecté par un fournisseur et/ou un tiers	**Au fournisseur et/ou au tiers concerné.**	

Les clients n'ayant pas ouvert d'espace personnel sur le site du GRD peuvent adresser directement leurs demandes suivant les canaux du paragraphe 4.2.1 pour disposer de la liste des fournisseurs et des tiers ayant accédé ou ayant accès à leurs données de consommation détaillées et demander au GRD les traitements mentionnés au tableau 2.

4.2.5. Délai de réponse du GRD

La réponse du GRD doit intervenir au plus tard dans les 30 jours suivant la réception d'une demande.

[11] *Les données enregistrées dans le compteur seront supprimées à l'occasion d'une demande d'opposition client.*

[12] *S'agissant d'un arrêt de service, le client a également la possibilité de formuler sa demande par téléphone. La fourniture d'un justificatif d'identité n'est pas obligatoire.*

[13] *Sauf usage spécifique du fournisseur ou d'un tiers nécessitant obligatoirement la courbe de charge. Dans ce cas la désactivation est réalisée selon les modalités de la procédure de marché relative aux « modalités d'accès aux données collectées par le GRD relatives aux sites de consommation BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur communicant.»*