

Règles relatives à la transmission des données clients

Identification : Enedis-PRO-CF_096E

Version : 2

Nb. de pages : 6

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/01/2021	Création	-
2	03/09/2021	<ul style="list-style-type: none">- Précision sur le contexte de transmission des données clients aux GRD- Evolution de la liste des finalités d'utilisation des données par les GRD- Rappel sur les responsabilités du Fournisseur et du GRD dans leur rôle de responsable de traitement- Information des clients par les fournisseurs	1

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Contrat GRD-F V9.0 – Annexe 2 – Chapitre 1.5 Relations directes entre le GRD et Client

Résumé / Avertissement

Ce document rappelle le cadre réglementaire et contractuel de la transmission des données clients nécessaires aux activités du distributeur. Il concerne l'intégralité des sites gérés par le GRD et l'ensemble des typologies de clients.

SOMMAIRE

1. Contexte.....	3
2. Définition des données de contact des clients	3
3. Finalités d'utilisation des données de contact par le GRD	4
4. Transmission des données dans le cadre des activités de fonctionnement du marché.....	4
4.1. Renseignement des données nécessaires aux activités du distributeur	4
4.2. Canal de mise à jour des informations.....	5
5. Obligations du GRD et du Fournisseur à l'égard du Client	5
5.1. Responsabilité de traitement.....	5
5.2. Exercice de son droit par le Client sur ses données à caractère personnel.....	6
5.3. Information du Client.....	6

1. Contexte

Dans le cadre du Contrat Unique regroupant fourniture d'électricité, accès et utilisation du RPD, le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client en ce qui concerne non seulement la fourniture de l'énergie électrique mais également en ce qui concerne l'accès au RPD et son utilisation dans les conditions prévues par le Contrat GRD-F. Néanmoins dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD, le Client conserve une relation directe avec le GRD dans certains cas. Pour ce faire, le GRD doit disposer des données de contact des clients.

Le Fournisseur et le Distributeur sont considérés chacun comme responsable de traitement indépendants pour leurs traitements respectifs de données à caractère personnel, notamment en ce qui concerne la communication par transmission de données à caractère personnel relatives aux Clients.

Le contrat GRD-F stipule à l'article 1.3.1 que le Fournisseur collecte, transmet au GRD et met à jour les données à caractère personnel dont il est responsable.

Les § 1.6.2 des Annexes 1, 2 et 3 du contrat GRD-F stipulent notamment que le GRD traite les données personnelles conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'information, aux fichiers et aux libertés, dite « loi informatique et libertés » et au Règlement 2016/679 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 du 27 avril 2016 dit « RGPD ». Il est également stipulé que le GRD traite les données collectées et transmises par les fournisseurs pour l'exercice de ses missions.

Les annexes 1 bis et 2 bis transmises au client final lors de la signature du contrat unique reproduisent ces mentions. Conformément à l'article 5 du RGPD, les finalités de traitement des données, doivent être limitativement énumérées.

Le présent document vise à donc à préciser les modalités et le contenu de la transmission des données de contact des clients et les usages associés et notamment les finalités de traitement des données par le distributeur, dans le respect de la réglementation précitée.

2. Définition des données de contact des clients

Les données de contact des clients, et le format demandé, sont celles précisées dans le tableau ci-après :

Segment	Donnée	Commentaire
Données liées au client		
Tous	PRM	Le PRM est fourni sur 14 caractères, en format texte.
Tous	SIRET	Donnée du bloc 'données client' Le SIRET est fourni sur 14 caractères, en format texte.
Tous	RAISONSOCIALE	Dénomination sociale de l'entreprise Texte de 255 caractères au maximum
Tous	SECTEURACTIVITE	Valeurs possibles : COLOC, TERT, INDUS, AGRI
Tous	CODENAFSITE	Le code NAF (Nomenclature d'activité française) du site est fourni sur 5 caractères, au format <1234X> (4 chiffres et une lettre)
C5	TELMOBILE	Le numéro de mobile est attendu sur 10 chiffres. Il doit vérifier le pattern : <code>-[0-9]+\(\)\s\.</code> {1,25}
C5	TELSECONDAIRE	Le numéro de téléphone secondaire peut être un mobile ou un fixe; il est attendu sur 10 chiffres. Il doit vérifier le pattern : <code>-[0-9]+\(\)\s\.</code> {1,25}
C5	EMAIL	L'adresse mail attendue doit vérifier la structure suivante : Elle doit vérifier le pattern : <code>-[0-9a-zA-Z]\[-_0-9a-zA-Z]{1,255}@[0-9a-zA-Z]\[-_0-9a-zA-Z]{1,255}.[a-zA-Z]{2,6}</code>
Données liées à l'Interlocuteur client		
C2-C4	CIVILITE	Valeurs possible 'M' ou 'MME'
C2-C4	NOM	Texte de 255 caractères au maximum
C2-C4	PRENOM	Texte de 255 caractères au maximum
C2-C4	TELMOBILE2	Même attendu que pour TELMOBILE
C2-C4	TELSECONDAIRE2	Même attendu que pour TELSECONDAIRE
C2-C4	EMAIL2	Même attendu que pour EMAIL

3. Finalités d'utilisation des données de contact par le GRD

Les situations pour lesquelles le Client conserve une relation directe avec le GRD et qui nécessitent donc que le Fournisseur ait transféré les données de contact du Client au GRD, sous réserve qu'elles soient collectées dans le cadre de la relation contractuelle résultant de la signature du contrat de fourniture, sont listées de manière exhaustive ci-après :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur - en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;
- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (pour la sécurité de biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F.
- informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même ;

Toute utilisation des données de contact pour des finalités qui ne sont pas listées ci-dessus nécessite au préalable une concertation avec le ou les fournisseurs concernés et le cas échéant la signature préalable d'un protocole. Ce protocole prévoit les modalités d'information du Client pour l'utilisation de ses données de contact dans le cadre d'une autre finalité.

4. Transmission des données dans le cadre des activités de fonctionnement du marché

4.1. Renseignement des données nécessaires aux activités du distributeur

Dans les cas ci-dessous, le Fournisseur transfère au GRD les données collectées dans le cadre de la relation contractuelle résultant de la signature du contrat de fourniture lorsqu'il remplit les formulaires de commande des principales prestations contractuelles et de raccordement sur la Plate-forme d'échanges du GRD.

Les changements apportés sont indiqués ci-après :

	Prestation	SIRET	Code NAF	Email	Téléphone	Prénom	Nom
C2-C4	F160 / F170	F -> O	O	F -> O	O	F	O
	F120 / F130 / F140	F -> O	O	F -> O	O	F	O
	F100 / F840 / F860 / F880	F -> O	O	F -> O	O	F	O
	M007 / autres prest.	F -> O	O	F -> O	O	F	O
C5 pro	F160 / F170	F -> O	O	F -> O	O	F	O
	F120 / F130 / F140	F -> O	O	F -> O	O	F	O
	F100 / F840 / F860 / F880	F -> O	O	F -> O	O	F	O
	M007 / autres prest.	F -> O	O	F -> O	O	F	O
C5 part	F180 / F185	NA	NA	F -> O	O	F -> O	O
	F120 / F130 / F140	NA	NA	F -> O	O	F -> O	O
	F100 / F840 / F860 / F880	NA	NA	F -> O	O	F -> O	O
	M007 / autres prest.	NA	NA	F -> O	O	F -> O	O

Légende :

F = Facultatif
O = Obligatoire
NA = Non Applicable

Exemple :

F -> O	Est actuellement Facultatif et deviendrait Obligatoire
F	Est actuellement Facultatif et le resterait

Pour les cas particuliers : associations, entreprises en cours d'immatriculation etc... où le conseiller fournisseur ne disposerait pas de l'information demandée, il doit lui être possible de déclarer qu'il ne dispose pas de cette information.

Le GRD pourra établir un suivi des taux de collecte qu'il transmettra à chaque fournisseur. En cas de manquement, le fournisseur sera amené à régulariser la situation par le canal de mise à jour des informations ou par extraction dès lors qu'il dispose de ces données dans le cadre de la relation contractuelle résultant de la signature du contrat de fourniture.

L'envoi de fichiers contenant les données personnelles sera sécurisé conformément à l'article 32 du RGPD (« sécurité du traitement »).

Le Fournisseur transmet les données dont il dispose, qu'elles soient directement collectées auprès du Client ou transmises par le Client lui-même, sous réserve qu'il s'agisse des données collectées dans le cadre de la relation contractuelle résultant de la signature du contrat de fourniture.

La présente procédure relative à la transmission des données clients ne saurait emporter d'obligation pour le Fournisseur d'enrichir sa base de données aux fins de transmission au GRD.

4.2. Canal de mise à jour des informations

Le Fournisseur maintient à jour à jour les données transmises au GRD conformément à l'article 5 du RGPD¹. Pour cela, le GRD doit mettre à disposition des fournisseurs un canal de mise à jour des données administratives : code NAF, SIRET, dénomination sociale, nom, prénom, numéro de téléphone, mail et adresse.²

5. Obligations du GRD et du Fournisseur à l'égard du Client

5.1. Responsabilité de traitement

Il est rappelé que le Fournisseur et le GRD sont chacun responsables de traitement en ce qui concerne les traitements respectifs des données personnelles qu'ils effectuent. Les données transmises par le Fournisseur au GRD sont protégées au titre de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

¹ Principe d'exactitude des données

² Prestation M007 « Mise à jour des données administratives d'un consommateur » disponible.

Le GRD collectera, traitera et protégera ces données conformément aux dispositions de cette réglementation, et en particulier celles de la loi n°78-17 et du RGPD.

5.2. Exercice de son droit par le Client sur ses données à caractère personnel

Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant. Le Client peut exercer ce droit en s'adressant à son Fournisseur ou directement au GRD dans le cadre de l'accomplissement de sa mission du service public.

5.3. Information du Client

Le Fournisseur informe le Client du transfert de certaines de ses données au GRD.