

**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**

**SER-PRO-RGPD**

**Résumé**

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 <sup>1</sup> d'une personne physique détenues par Strasbourg Électricité Réseaux S.A., lorsque cette dernière exerce son droit ou mandate un fournisseur ou un tiers pour la représenter dans cette démarche.

**Documents associés :**

**SER-FOR-RGPD** : Formulaire de demande d'exercice des droits : « *Strasbourg Électricité Réseaux vous accompagne dans la gestion de vos Données à Caractère Personnel* »

**SER-CHA-RGPD** : Charte de protection des données personnelles

**SER-POL-COOK** : Politique relative à l'utilisation des cookies

**Modèle CNIL** de mandat pour l'exercice des droits conférés par le règlement (UE) 2016/678

Version	Date de la version	Nature de la modification
V0	25 août 2021	Création
V1	1 <sup>er</sup> novembre 2021	Mise à jour
V2	22 février 2022	Relecture et Validation
V3	1 <sup>er</sup> novembre 2022	Ajout de SER-POL-COOK dans documents associés

<sup>1</sup> 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, ...).

## SOMMAIRE

<b>1. Champ d'application .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Principes généraux .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Utilisation des DCP par le GRD.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Traitement des demandes de rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation des DCP par une personne physique .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Recevabilité des demandes .....</b>	<b>4</b>
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
<b>4.2. Transmission des demandes .....</b>	<b>5</b>
4.2.1. Cas n°1 : le demandeur effectue sa demande auprès du GRD.....	5
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 .....	6
<b>4.3. Délai de réponse du GRD et modalités de réponse .....</b>	<b>7</b>
<b>4.4. Traçabilité des demandes et réponses .....</b>	<b>7</b>

## 1. Champ d'application

Le règlement de l'Union européenne no 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.

Le présent document 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 ou un tiers pour effectuer la demande à sa place.

## 2. Principes généraux

Pour pouvoir utiliser une DCP, **l'acteur<sup>2</sup> 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<sup>3</sup> ou,
- Respecter une obligation légale à laquelle l'acteur est soumis,
- Exécuter un contrat auquel cette personne est l'une des parties<sup>4</sup>,
- Prendre des mesures précontractuelles à la demande de la personne concernée.

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<sup>4</sup>.

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. En cas de doute raisonnable sur l'identité de la personne, le GRD peut demander des informations supplémentaires en vue de confirmer son identité.

La réponse du GRD à la demande de 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. Ce délai de réponse peut être prolongé de 2 mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes sous réserve d'informer la personne de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

---

<sup>2</sup> Les administrations, sociétés et associations, mais aussi leurs prestataires et sous-traitants.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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 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<sup>5</sup> par ce dernier, en fait la demande auprès du GRD.

#### ■ Les données concernant les projets de raccordement

Il s'agit principalement du numéro de dossier raccordement, et de données cadastrales pour l'élaboration de la proposition technique et financière de raccordement

### 4. Traitement des demandes de rectification, d'effacement de DCP ou d'opposition à l'utilisation des DCP par 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...).

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.

---

<sup>5</sup> 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).

#### 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 lesquels 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 personnel détenues par Strasbourg Électricité Réseaux S.A.**

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) (4) N° de téléphone, adresse mail (1)(2) (4) Patient à Haut Risque Vital (PHRV) (4) Historique d'index quotidiens & mensuels (3) Historique de courbe de charge (3) Puissance souscrite Formule tarifaire d'acheminement	Information particulière de contact client ou d'accès aux locaux  Données liées à l'espace personnel du client dans le portail du GRD (AEL GRD EFLUID)

- (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 prestations. 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 les index ou la courbe de charge.
- (4) Ne peut pas être supprimé pour les clients Patient à Haut Risque Vital (PHRV)

## 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 par 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 RGPD pour Strasbourg Électricité Réseaux S.A.**

Courrier postal :	Courrier électronique :
Strasbourg Électricité Réseaux AGIRR / Référentiel et Contrats 26 boulevard du Président Wilson 67932 STRASBOURG CEDEX 9	<a href="mailto:grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr">grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr</a>

Si un client exprime une demande relative à ses DCP via un autre canal, téléphone, mail d'un agent, adresse mail générique ad hoc connue du client, accueil téléphonique du distributeur, téléphone direct d'un agent, formulaire du site web, alors une réponse sera formulée au client l'invitant à faire sa demande (accompagnée des pièces justificatives) à l'une des adresses indiquées ci-dessus (**cf. tableau 2**).

#### 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 d'accès, de rectification ou d'effacement),
- L'identité du mandant
- L'identité du mandataire<sup>6</sup>.

Les canaux de transmission des demandes sont les mêmes 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<sup>7</sup>, 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 du contrat GRD-F). 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 du contrat GRD-F).
- 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 mail au GRD (**cf. tableau 2**) et ce dernier adresse sa réponse au fournisseur, qui la transmet au client (article 1.4 du contrat GRD-F).

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

Ce cas ne concerne que les clients possédant un compteur communicant (de type LINKY).

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 autorisés 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 :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ S'opposer à l'enregistrement de sa courbe de charge (CC) dans le compteur par le GRD <sup>8,9</sup></li> </ul>	Au fournisseur titulaire de son contrat de fourniture d'énergie	Au GRD Depuis son espace personnel ou Via le formulaire de contact rédigé en pièce jointe
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Supprimer l'historique de courbe de charge collecté dans le SI du GRD</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'arrêt de la transmission de la courbe de charge et/ou index et puissance maximum quotidienne souscrits par un fournisseur et/ou un tiers<sup>10</sup>.</li> </ul> <p><i>L'acteur ne peut résilier que les services qu'il a souscrits.</i></p>	Au fournisseur et/ou au tiers concerné	/
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Supprimer l'historique de courbe de charge collecté par un fournisseur et/ou un tiers</li> </ul>		

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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 GRD.

<sup>8</sup> Les données enregistrées dans le compteur seront supprimées à l'occasion d'une demande d'opposition client.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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 »

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

### 4.3. Délai de réponse du GRD et modalités de réponse

La réponse du GRD doit intervenir au plus tard dans les 30 jours suivant la réception d'une demande. Ce délai de réponse peut être prolongé de 2 mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes sous réserve d'informer la personne de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

La réponse du GRD peut être transmise au demandeur :

- Par écrit ou par d'autres moyens, y compris électroniques lorsque c'est approprié / possible ;
- Oralement à la demande de la personne et à condition que l'identité de la personne soit démontrée par d'autres moyens.

Lorsque la personne concernée présente sa demande par voie électronique, les informations sont fournies sous une forme électronique d'usage courant, à moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement.

Le GRD a la possibilité de refuser de faire droit à la demande :

- S'il démontre qu'il n'est pas en mesure d'identifier la personne concernée
- Si les demandes sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif
- Pour une autre raison, que le GRD communique alors à la personne concernée sans tarder et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande ; la réponse doit inclure le(s) motif(s) de son refus et doit mentionner la possibilité qu'a le demandeur d'introduire une réclamation auprès de la CNIL et de former un recours juridictionnel.

Par ailleurs, le GRD notifie à tout destinataire des données (prestataire, sous-traitant, tiers) l'instruction de demandes de rectification, d'effacement de données, ou la limitation de traitement.

### 4.4. Traçabilité des demandes et réponses

Un registre des « demandes d'exercice d'un droit » est maintenu par le DPO pour l'ensemble du Groupe ÉS. Il regroupe les demandes RGPD des clients arrivant aux sociétés du groupe, et les réponses en retour aux demandeurs. Pour chaque demande, une information doit être fournie au DPO au moment de son entrée et au moment du retour au demandeur. Les informations conservées au registre sont à minima :

- Information sur le demandeur ou plaignant : civilité, nom, prénom, catégorie (client, ex-client, prospect...)
- Information sur le gestionnaire : entité/pôle, nom, prénom
- Caractéristiques de la demande : date d'entrée, date de réponse, état (en cours, clôturée), type de demande (accès / rectification / opposition / effacement / limitation / portabilité)
- Vérifications effectuées : identité du demandeur, du mandataire (éventuel), recevabilité de la demande
- Contexte de la demande (si connu) : contentieux éventuel sous-jacent à la demande ou plainte, menace exprimée par le demandeur (escalade CNIL / publication presse / réclamation médiateur énergie / courrier au DG / alerte réseaux sociaux /...)

Le registre peut conserver toute autre information pouvant décrire l'affaire au mieux (pièces jointes aux courriers, courriels...). Les informations sont à faire parvenir au DPO par le canal [dpo@es.fr](mailto:dpo@es.fr)