

C.F
Madame B. S.

Paris, le 14 décembre 2022

N° de dossier : D2022-07735
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Monsieur E.

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose monsieur E. au distributeur Y concernant la création d'un compte utilisateur en ligne. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Monsieur E., qui réside au D., est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité pour sa résidence secondaire située à Cerbère. Etant équipé pour cette résidence d'un compteur communicant de type Linky, il souhaite créer un espace utilisateur sur le site Internet d'Y afin de pouvoir suivre ses consommations d'électricité à distance.

Cependant, lors de la procédure de création d'un espace utilisateur, il lui est demandé d'indiquer un numéro de téléphone mobile français commençant par 06 ou 07, ce qu'il n'a pas, car il est résident au D.

En réponse à sa réclamation, E. soutient que ses conditions générales d'utilisation indiquent la nécessité de renseigner un numéro de mobile français pour la finalisation du compte client :

« L'Utilisateur peut, à tout moment, créer son compte client. Pour cela, l'Utilisateur renseigne ses nom(s) et prénom(s), et son adresse de courrier électronique.

Après avoir validé la demande de création de compte, l'Utilisateur reçoit un lien d'initialisation de son mot de passe, qui lui est adressé par courrier électronique à l'adresse e-mail renseignée lors de l'inscription.

Ensuite il renseigne son adresse postale, et obligatoirement, sa civilité et son numéro de téléphone mobile commençant par 06 ou 07. Il devra valider ce numéro via un code de vérification envoyé immédiatement par sms. »

Le distributeur précise qu'il s'agit d'un levier de contrôle supplémentaire de l'identité du titulaire, pour lequel il n'existe à ce jour pas de solution de contournement.

Insatisfait par cette réponse, monsieur E. m'a saisi par votre intermédiaire.

Après avoir analysé son dossier ainsi que les observations du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Les conditions imposées par Y visant la saisie d'un numéro de téléphone mobile commençant par l'indicatif 06 ou 07 constituent une discrimination au sens du droit de l'Union européenne.

Page 1 sur 3

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Je recommande donc au distributeur Y de permettre à monsieur E. d'utiliser un numéro de téléphone autre que français pour valider la création de son compte utilisateur et de lui accorder un dédommagement compte tenu des obstacles auxquels il a dû faire face pour l'accès à ses données de consommation.

Sur un plan plus général, je recommande au distributeur Y, de trouver une solution alternative à celle d'un numéro français, permettant de garantir une complète sécurité d'accès à sa plate-forme de services internet, sans emporter de discrimination à l'égard d'un ressortissant de l'Union européenne.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de ce litige.

Je constate qu'en rendant obligatoire la saisie d'un numéro de téléphone mobile dont l'indicatif commence par 06 ou 07, Y empêche l'accès à son interface en ligne à tout utilisateur ne disposant pas d'un numéro de téléphone mobile français.

Or, l'article L.121-23 du code de la consommation dispose qu'il est interdit à un professionnel de « *bloquer ou limiter l'accès d'un consommateur à son interface en ligne, par l'utilisation de mesures technologiques ou autres, pour des motifs liés au lieu de résidence sur le territoire national de ce consommateur* ».

Je rappelle de plus que le paragraphe 2 de l'article 21 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (2000/C 364/01) dispose que « *toute discrimination exercée en raison de la nationalité est interdite* ».

Dès lors, je considère que les conditions visant le numéro de téléphone à renseigner pour créer un espace utilisateur sur le site Internet d'Y conduisent à une discrimination prohibée au sein de l'Union européenne.

De plus, je note qu'Y n'explique pas en quoi la saisie d'un numéro de téléphone mobile autre que français ne permettrait pas d'assurer la vérification de l'identité du titulaire du compte dans des conditions équivalentes, ni s'il serait possible d'assurer cette vérification par un autre procédé n'impliquant pas l'utilisation d'un téléphone mobile.

Je considère donc que les dispositions de l'article 4 des Conditions générales d'utilisation dont se prévaut Y sont inopposables à monsieur E. et que, de manière plus générale, ces dispositions devraient être effacées des conditions générales d'utilisation.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de faire en sorte que monsieur E. puisse, lors de la procédure de vérification de ses données, utiliser un numéro de téléphone mobile d'un pays de l'Union européenne autre que la France.

Je recommande au distributeur d'accorder un dédommagement de 100 euros TTC à monsieur E. compte tenu des démarches qu'il a dû renouveler compte tenu des obstacles auxquels il a dû faire face pour l'accès à ses données de consommation.

Sur un plan plus général, je recommande au distributeur Y, de trouver une solution alternative à celle d'un numéro français, permettant de garantir une complète sécurité d'accès à sa plate-forme de services internet, sans emporter de discrimination à l'égard d'un ressortissant de l'Union européenne.

Enfin, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine.

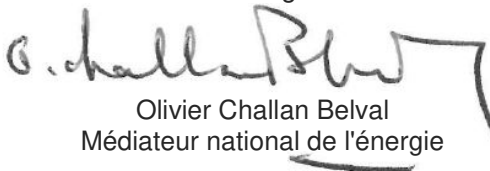
Vous m'avez indiqué que Monsieur E. acceptait la solution proposée, ce dont je prends acte.

Je demande au distributeur Y de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si le distributeur Y refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, monsieur E. garde la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Monsieur H.-U. E.
Y