

## Charte d'utilisation de SOLLEN

Version du 29 juin 2020

### Article 1 – Présentation de SOLLEN

SOLLEN (SOlution en Ligne aux Litiges d'ENergie) est une plateforme de résolution en ligne des litiges proposée par le médiateur national de l'énergie (MNE). Elle vise à faciliter la recherche d'une solution amiable pour les litiges des consommateurs avec les entreprises du secteur de l'énergie.

SOLLEN est accessible depuis le site du médiateur national de l'énergie : <http://www.energie-mediateur.fr>, ou à l'adresse [www.sollen.fr](http://www.sollen.fr).

### Article 2 – Objet et portée de la charte

Cette charte précise les modalités de fonctionnement et d'utilisation de SOLLEN pour ses différents utilisateurs que sont les consommateurs, ou leurs représentants, et les entreprises du secteur de l'énergie dans le cadre d'une médiation en ligne.

Certains litiges, dits « *hors ligne* », dont le médiateur national de l'énergie a été saisi par courrier peuvent faire l'objet d'un enregistrement par ses services dans SOLLEN sans que les consommateurs concernés ou leurs représentants n'aient accès à la plateforme. La présente charte ne s'applique donc pas à ces situations pour lesquelles seuls les services du médiateur et les entreprises concernées échangent dans la plateforme ; les consommateurs ou leurs représentants n'y ayant pas accès.

Un glossaire en annexe précise les définitions des différents termes utilisés.

Les dispositions de la présente charte s'inscrivent dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires du code de l'énergie et du code de la consommation, applicables au médiateur national de l'énergie.

L'utilisation de la plateforme SOLLEN par un consommateur ou son représentant est subordonnée à son acceptation expresse de la présente charte.

Les entreprises qui acceptent la charte d'utilisation de SOLLEN doivent adresser au MNE une copie de la charte paraphée et signée par l'un de leurs représentants.

Le MNE est chargé du contrôle et du respect de la présente charte. En cas de manquement de la part d'un utilisateur, le MNE peut mettre fin au processus de médiation en ligne en cours ou supprimer son compte d'accès.

### Article 3 – Principes fondamentaux

Le consommateur peut saisir le MNE dans SOLLEN directement ou par l'intermédiaire d'un tiers le représentant (famille, association de consommateurs, services sociaux, protection juridique...). Dans ce cas, les coordonnées du consommateur et de son représentant doivent être enregistrées.

Les parties s'engagent à respecter les principes de bonne foi, de loyauté, de courtoisie, de politesse, de confidentialité et de réactivité nécessaires à la recherche d'une solution amiable.

Les pièces jointes transmises dans SOLLEN sont visibles par les opérateurs sauf si le requérant qui a posté une pièce jointe en messagerie privée a signalé, au moyen d'une case à cocher, que cette pièce devait rester confidentielle entre le MNE et le requérant.

Les parties conservent à tout moment la possibilité de mettre fin au processus de médiation, en informant le MNE via SOLLEN. En cas d'absence prolongée de réponse du requérant aux sollicitations du MNE, il sera informé, après relance, de la clôture de son dossier.

SOLLEN est un environnement sans espace publicitaire.

#### **Article 4 – Litiges déposés dans SOLLEN**

Peuvent être déposés dans le formulaire de saisine en ligne de SOLLEN uniquement les litiges qui remplissent les conditions cumulatives suivantes :

- répondre aux conditions de recevabilité des saisines du médiateur national de l'énergie telles que définies par la réglementation en vigueur (code de l'énergie et code de la consommation), et rappelées sur le site <http://www.energie-mediateur.fr> ;
- impliquer des entreprises ayant accepté la présente charte.

Dans tous les cas, les consommateurs sont informés que la saisine du MNE est possible par courrier non affranchi (Médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 75443 PARIS CEDEX 09) ou courriel ([mediation@energie-mediateur.fr](mailto:mediation@energie-mediateur.fr)), en joignant les documents nécessaires à l'analyse du dossier et le formulaire de saisine téléchargé sur <http://www.energie-mediateur.fr>.

Pour toute question sur la recevabilité d'un litige, le requérant peut contacter le service Energie-Info au 0800 112 212 (service et appel gratuits).

#### **Article 5 – Modalité de dépôt de la saisine en ligne et accès sécurisé à la plateforme**

L'utilisation de SOLLEN nécessite que le requérant dispose d'un accès régulier à Internet, depuis un ordinateur ou un terminal mobile (téléphone, tablette).

Le requérant formule sa demande de médiation via SOLLEN avec un formulaire de saisine en ligne accessible depuis <http://www.energie-mediateur.fr>. Il peut également adresser sa saisine par courrier, et accepter les dispositions de la présente charte pour que son dossier soit traité en ligne. Dans ce cas, les services du MNE enregistrent le dossier dans SOLLEN pour le compte du requérant et procèdent à l'activation de son compte d'accès.

Lors du dépôt de la saisine en ligne, il est précisé au requérant pour chacune des informations saisies s'il s'agit d'une information obligatoire ou non. Le requérant s'engage à donner une information claire, conforme à la réalité et complète.

Une adresse courriel valide est indispensable car elle servira d'identifiant sur la plateforme sécurisée SOLLEN et permettra les échanges par courriel avec le MNE.

Une fois la demande du requérant enregistrée, un compte d'accès sécurisé est créé pour lui permettre d'accéder à son dossier et de dialoguer avec les services du médiateur national de l'énergie, et des entreprises sous certaines conditions. L'accès au compte d'accès sécurisé de chaque utilisateur se fait par le biais d'un identifiant (l'adresse courriel) et d'un mot de passe choisi par ses soins. Après s'être authentifié, un utilisateur accède à son ou ses dossiers en se connectant sur SOLLEN par Internet. En cas de perte du mot de passe, un nouveau mot de passe peut être généré par l'utilisateur sur SOLLEN en saisissant son adresse courriel.

Après le dépôt de la saisine en ligne, le requérant s'engage à enregistrer dans les meilleurs délais l'ensemble des pièces utiles à l'examen de son dossier sur son compte d'accès sécurisé ou à en adresser au MNE une copie papier. La taille de chaque pièce téléchargée sur la plateforme ne peut pas excéder 5 Mo.

En cas de difficulté d'accès à la plate-forme SOLLEN ou de question sur les informations à renseigner, l'utilisateur peut contacter le responsable de la plateforme à l'adresse suivante : [sollen@energie-mediateur.fr](mailto:sollen@energie-mediateur.fr) ou appeler le service Energie-Info au 0800 112 212 (appel et service gratuits).

#### **Article 6 – Étude de la recevabilité de la demande**

Le MNE analyse la recevabilité de chaque demande de médiation. Il avise par courriel le requérant de la recevabilité ou du rejet de sa demande de médiation dans un délai de 5 jours ouvrés suivant le dépôt du dossier.

Si nécessaire, le MNE demande au requérant de compléter le dossier (informations complémentaires, pièces à enregistrer, ...).

Si le dossier est recevable, une médiation en ligne est engagée en lien avec les entreprises concernées par le litige.

En cas de demande de médiation non recevable en l'absence de réclamation préalable, et sauf opposition du consommateur sous 5 jours, à compter de l'envoi du message de non recevabilité, le MNE signale le litige aux opérateurs concernés en leur demandant de répondre avec diligence à la réclamation du consommateur.

Lorsque le consommateur a déjà adressé une réclamation à l'opérateur et que la saisine du MNE n'est pas encore recevable, le dossier est transmis aux opérateurs concernés pour leur rappeler de répondre avec diligence à la réclamation du consommateur.

#### **Article 7 – Déroulement de la médiation**

Le MNE conduit le processus de médiation entre le requérant et les entreprises du secteur de l'énergie concernées par le litige selon les modalités d'intervention décrites sur son site internet à l'adresse suivante : [http://www.energie-mediateur.fr/le\\_mediateur/modalites\\_dintervention.html](http://www.energie-mediateur.fr/le_mediateur/modalites_dintervention.html).

Un espace de dialogue interactif est à la disposition des utilisateurs. Cet espace est divisé en deux parties distinctes :

- Un espace de médiation dans lequel les contributions et les pièces jointes sont visibles par toutes les parties concernées par le litige,
- Un espace de messagerie privé, pour les échanges bilatéraux entre le MNE et les utilisateurs (requérant ou entreprises du secteur de l'énergie). **Attention, sur cette messagerie privée, les pièces jointes par les consommateurs sont intégrées automatiquement dans le détail du dossier, et sont donc visibles par l'ensemble des parties à la médiation, sauf si la case « *Doc. confidentiel visible uniquement par le destinataire* » est cochée**

En revanche le contenu du message rédigé par le requérant sur la messagerie privée à l'attention du MNE ne pourra être consulté que par le MNE, les entreprises n'y auront pas accès.

Les utilisateurs s'engagent à actualiser le dossier de tout événement nouveau ayant un impact sur le différend depuis le dépôt de la saisine en ligne.

Lorsque des mises à jour sont effectuées par le MNE ou l'une des parties (requérant ou entreprise), le MNE et les autres parties en sont informés par une notification effectuée par courriel.

Dans la plupart des cas, le MNE proposera une solution au litige dans le délai de 90 jours suivant la date de notification de recevabilité du dossier.

## **Article 8 – Fin du processus de médiation**

Le processus de médiation prend fin dans les cas suivants :

- À tout moment, à la demande d'une des parties,
- En cas d'accord entre le requérant et les entreprises concernées sur une proposition de solution du MNE ou de l'une des parties,
- Après relance, en cas d'absence de réponse prolongée (3 semaines) du requérant aux sollicitations du MNE,
- En cas de décision de mettre fin au processus de médiation en ligne par le MNE, résultant du non-respect de la charte par l'une des parties,
- En cas d'émission d'une proposition de solution écrite par le MNE, publiée dans l'espace de médiation (le processus prend fin à la réception des suites données à la recommandation par les entreprises).

À la clôture du dossier, une enquête de satisfaction est envoyée au requérant. Les réponses sont analysées par le MNE dans un objectif d'amélioration continue du service.

## **Article 9 – Responsabilité**

Les utilisateurs sont responsables des informations saisies sur SOLLEN.

En cas d'erreur manifeste sur les données saisies par le requérant (notamment, identité du fournisseur concerné par le litige), le MNE se réserve la possibilité de les modifier. Il en informe le cas échéant le requérant par courriel.

Le MNE se réserve le droit de supprimer, sans mise en demeure préalable, tout contenu déposé dans l'espace de dialogue qui contreviendrait à la législation applicable en France, en particulier aux dispositions relatives à la protection des données.

Le cas échéant, le MNE se réserve également la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile et/ou pénale de l'utilisateur, notamment en cas de message à caractère raciste, injurieux, diffamant, ou pornographique, quel que soit le support utilisé (texte, photographie...).

## **Article 10 – Données personnelles**

L'accès à SOLLEN comporte un dispositif destiné à garantir la sécurité et la confidentialité des informations enregistrées. Un protocole de sécurisation des échanges sur Internet est appliqué sur l'extranet destiné à l'enregistrement des données.

Un identifiant (l'adresse courriel enregistrée) et un mot de passe protègent les données enregistrées par les utilisateurs. Ce dispositif permet de limiter l'accès aux informations enregistrées au requérant, aux entreprises concernées par le litige et au MNE. Ainsi, chaque utilisateur accède exclusivement aux informations concernant son ou ses litiges.

Le MNE s'engage à collecter et à traiter les données personnelles relatives aux requérants conformément à la réglementation en vigueur, notamment en matière d'envoi de messages directs par courriel. Les informations collectées par le MNE sont exclusivement destinées au traitement de la demande du requérant et, après anonymisation, à des fins de statistiques. Les pièces jointes enregistrées dans SOLLEN sont transmises aux opérateurs concernés par le litige, mais elles ne sont pas communiquées à des tiers non autorisés.

Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant.

La demande doit être adressée au délégué à la protection des données, qui peut être contacté :

- par messagerie électronique à l'adresse : [dpo@energie-mediateur.fr](mailto:dpo@energie-mediateur.fr) ;
- ou par courrier postal (sans affranchir) à l'adresse suivante : « Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09 ».

Toute demande doit être signée et accompagnée d'une photocopie du titre d'identité, avec une signature du titulaire de la pièce.

Les utilisateurs sont informés que les données renseignées dans le formulaire de saisine, les pièces communiquées ainsi que les échanges sur l'espace de médiation sont consultables par les entreprises concernées par le litige et pour une durée pouvant aller jusqu'à cinq ans. Passée cette durée, toutes les données personnelles sont détruites.

#### **Article 11 – Disponibilité de la plateforme SOLLEN et maintenance**

Le MNE s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer une disponibilité de la plateforme en tout temps. En cas d'incident technique, il s'engage à faire ses meilleurs efforts pour en réduire la durée et limiter la perturbation du service. Toutefois, il ne pourrait être tenu pour responsable de l'indisponibilité temporaire du site, quel qu'en soit le motif.

La maintenance de la plateforme est assurée par le MNE en tant que de besoin. Elle peut s'accompagner d'une indisponibilité temporaire du service dont seront informés au préalable les utilisateurs.

#### **Article 12 – Évolutions de SOLLEN et de la charte d'utilisation**

Les commentaires, anomalies et demandes d'évolution peuvent être signalés par les utilisateurs auprès du responsable de la plateforme à l'adresse courriel suivante : [sollen@energie-mediateur.fr](mailto:sollen@energie-mediateur.fr)

Ces éléments seront systématiquement analysés et pourront donner lieu à des évolutions de la plateforme SOLLEN et de la présente charte.

Tout projet d'évolution de la présente charte sera porté à la connaissance des entreprises pour recueillir leurs observations éventuelles dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de l'envoi du projet de nouvelle version.

Faisant suite à la phase de recueil d'observations, la charte amendée sera notifiée par courriel aux entreprises, qui disposeront d'un délai de 30 jours pour la signer et en informer le MNE. À défaut, la charte antérieure s'appliquera aux litiges en cours de l'entreprise concernée mais aucun nouveau litige relatif à cette entreprise ne pourra être enregistré via SOLLEN.

La version de la charte en vigueur au moment de la saisine demeure applicable aux requérants dont le litige est en cours de médiation.

## Glossaire

Les termes listés ci-après ont la signification suivante :

Désignation	Signification
SOLLEN	Plateforme sécurisée et dédiée au traitement en ligne des litiges concernant toutes les énergies, développée par le médiateur national de l'énergie. Elle centralise l'ensemble des données relatives aux litiges ainsi que les communications entre toutes les parties et le MNE.
Requérant	Consommateur ou son représentant (famille, association de consommateurs, service sociaux, protection juridique...). Pour suivre le déroulement du processus de médiation qui fait suite à la saisine, des échanges en ligne sur la plate-forme SOLLEN, le requérant doit disposer d'une adresse courriel (e-mail) et d'un accès régulier à Internet pour consulter sa messagerie (ex : Outlook, Gmail) et accéder à son compte d'accès sécurisé SOLLEN (via un navigateur de type Internet Explorer, Firefox ou Google Chrome par exemple).
Entreprise du secteur de l'énergie	Fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution d'énergie.
Utilisateur	Requérant (consommateur particulier, non professionnel ou professionnel ou son représentant) ou entreprise ayant accepté la présente charte d'utilisation
MNE	Médiateur national de l'énergie. Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante en charge de la résolution amiable des litiges du secteur de l'énergie.
Parties	Requérant et entreprise(s) du secteur de l'énergie.