



Madame la Ministre Olivia Grégoire
Ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises,
du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme
139, rue de Bercy
75572 Paris Cedex 12

Objet : Démarchage téléphonique en matière d'économies d'énergie

Madame la Ministre,

Promulguée à l'été 2020, la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, dite loi Naegelen, a permis de répondre à un enjeu majeur de protection des ménages contre des pratiques abusives en matière de démarchage téléphonique. Consciente de cette problématique, l'Union française de l'électricité (UFE), qui a appelé de ses vœux une telle évolution, a contribué activement aux travaux législatifs de la loi Naegelen.

L'ensemble de ces travaux législatifs a notamment introduit dans le Code de la consommation un nouvel article L. 223-1 qui pose le principe, en son troisième alinéa, d'une interdiction générale de "*toute prospection commerciale*" par voie téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique ou de la production d'énergies renouvelables.

Si l'UFE et l'ensemble des fournisseurs d'électricité, acteurs majeurs de la rénovation énergétique au travers notamment du dispositif des certificats d'économies d'énergie, corroborent évidemment l'objectif de lutte contre les appels intrusifs et intempestifs en les interdisant, nous estimons cependant que **cette interdiction ne doit concerner que les seuls appels non-sollicités relevant du démarchage téléphonique, qui ont toujours été les seuls dénoncés par les particuliers comme étant la source de nuisance à éliminer.**

Pourtant, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a partagé, dans un communiqué de presse en date du 19 mars 2021, une **interprétation extensive selon laquelle les appels téléphoniques passés par un professionnel à un particulier ayant renseigné ses coordonnées téléphoniques sur le site internet dudit professionnel aux fins d'être rappelé, constitueraient une prospection commerciale par voie téléphonique interdite par le Code de la consommation.** Cette interprétation est éloignée de l'esprit du texte discuté par les parlementaires et les membres du gouvernement et nous semble constituer une obligation supplémentaire à la loi Naegelen, en dehors de tout cadre juridique. Elle



gène une insécurité juridique pour l'ensemble des acteurs sérieux du secteur, établis de manière durable en France.

De manière plus globale, dans le contexte d'urgence climatique et d'appels à baisser nos consommations énergétiques, laisser perdurer une telle interprétation constituerait un frein majeur pour la réalisation des travaux d'économies d'énergie et risquerait, de ce fait, d'empêcher l'atteinte des objectifs de politiques publiques en matière de réduction des consommations énergétiques, dont les travaux de rénovation énergétique sont un des piliers.

C'est pourquoi nous appelons de nos vœux à ce qu'un nouveau texte ou, à défaut, une nouvelle orientation viennent clarifier que l'interdiction prévue à l'article L. 223-1 du Code de la consommation ne serait applicable que si un particulier consommateur n'a pas donné son accord préalable à un contact téléphonique ultérieur.

Alors que les acteurs du secteur travaillent activement à des propositions permettant de renforcer les mesures d'efficacité énergétique et de développement des moyens de production solaires, indispensables pour accélérer la décarbonation de notre économie tout en renforçant notre indépendance énergétique, nous espérons être entendus rapidement et sommes à votre disposition pour faire part de nos propositions ainsi que pour un travail commun.

Dans l'attente de votre retour, nous vous prions de bien vouloir agréer, Madame la Ministre, l'expression de notre haute considération.

Christine Goubet-Milhaud
Présidente de l'UFE

Copie :

M. Bruno Le Maire, Ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique

Mme Agnès Pannier-Runacher, Ministre de la Transition Énergétique