

Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

Identification :	Enedis-NMO-CF_029E
Version :	1
Nb. de pages :	1+08

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	15/09/2025	Création - changement de référence	Enedis-PRO-CF_45E

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

NB : Dans le cadre de son projet de simplification documentaire, Enedis modernise son système de référencement et met à jour toutes ses références de notes, tant internes qu'externes.
 Cette note Enedis-NMO-CF_029E remplace donc à l'identique la note Enedis-PRO-CF_45E, comme indiqué dans la note récapitulative Enedis-MOP-RCA_003E.

Ce document décrit la procédure de traitement des dysfonctionnements de comptages pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

Note externe

Direction Clients et Territoires

Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

Identification :	Enedis-PRO-CF_45E
Version :	3
Nb. de pages :	8

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/06/2017	Création	-
2	20/12/2019	Lorsque le volume de consommation global est juste mais pas correctement réparti dans les différents postes horaires, le GRD majore la consommation en « Heures Creuses » de 10% et minore d'autant (en kWh) la consommation en « Heures Pleines » et ce, que la correction soit en faveur ou en défaveur du client.	V1
3	01/07/2022	Prise en compte de la délibération de la CRE n°2021-341 pour le calcul du montant de la part énergie, en cas de rectification en faveur du client lorsque la correction de facturation est affectée au distributeur.	V2

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure de traitement des dysfonctionnements de comptages pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA.

SOMMAIRE

Champ d'application	3
1 — Détection des dysfonctionnements de comptage	4
1.1. Détection par le distributeur	4
1.2. Détection par le fournisseur	4
2 — Traitement des dysfonctionnements de comptage et correction des données de consommation.....	4
2.1. Les situations traduisant un dysfonctionnement de comptages.....	4
2.1.1. Le compteur n'a pas correctement enregistré l'énergie totale.....	4
2.1.2. Le compteur a correctement enregistré l'énergie totale, mais elle n'est pas correctement répartie dans les différents postes horaires.....	4
2.2. Estimation des consommations et correction des données de relève.....	5
2.2.1. Principes d'estimation des consommations suite à un dysfonctionnement de comptage	5
2.2.2. Mise en œuvre de la correction de la facturation.....	6
2.2.2.1. Détermination de la période de dysfonctionnement.....	6
2.2.2.2. Limites de la période à corriger.....	6
2.2.2.3. Mise en œuvre de la facturation	6
2.3. Information du fournisseur et du client.....	7
2.3.1. Le client accepte l'évaluation ou ne se manifeste pas dans le délai imparti	7
2.3.2. Le client conteste l'estimation	7
3 — Correction de la facture d'acheminement et du bilan responsable d'équilibre du fournisseur	7
3.1. Part acheminement.....	7
3.2. Part énergie	7
4 — Recouvrement et clôture de l'affaire	8
4.1. Recouvrement.....	8
4.2. Clôture de l'affaire	8
Annexe : Exemples de situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification des données de consommation.....	8

Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

Champ d'application

Cette note expose les modalités de traitement des dysfonctionnements de comptage relatifs aux points de livraison raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA et disposant d'un contrat.

Les dysfonctionnements du dispositif de comptage (relais ou horloge du répartiteur horaire défectueux, TC¹ ou TT² mal calibrés, inversion de câblage, ...) sont à l'origine d'anomalies de comptage qui conduisent à :

- La collecte de relevés de consommation d'énergie erronés ;
- Une mauvaise répartition des consommations dans les postes horosaisonniers.

Les cas d'erreurs (par exemple les erreurs de saisie de relevé d'index) et de fraudes n'entrent pas dans le champ d'application de cette procédure et font l'objet de procédures distinctes.

¹ Transformateur de courant

² Transformateur de tension

1 — Détection des dysfonctionnements de comptage

1.1. Détection par le distributeur

Il est dans la mission du distributeur d'effectuer régulièrement des contrôles de conformité des points de livraison et de leurs consommations. La détection peut également faire suite à une intervention sur site (réalisation de prestation, dépannage, ...) ou résulter d'une analyse de données réalisée à distance.

Les opérations de contrôle ne font pas l'objet d'une information particulière auprès du fournisseur. Le distributeur informe le fournisseur uniquement en cas d'anomalie confirmée.

1.2. Détection par le fournisseur

Une anomalie peut être supputée par le client ou le fournisseur qui en informe le distributeur via une « demande d'enquête » dans le portail d'échanges du distributeur.

Le distributeur effectue une analyse à l'aide des informations disponibles (historique des consommations, ...). Il se déplace pour confirmation si nécessaire³ (vérification de la chaîne métrologique du compteur). Il informe le fournisseur de la conclusion de l'enquête : présence ou non d'un dysfonctionnement.

2 — Traitement des dysfonctionnements de comptage et correction des données de consommation

2.1. Les situations traduisant un dysfonctionnement de comptages

Les situations de dysfonctionnement de comptage peuvent être détectées par :

- Le distributeur, dans l'exercice de sa mission de comptage;
- Le fournisseur, dans le suivi de la consommation de ses clients ;
- Le client professionnel, dans l'analyse de ses factures.

Le client et le fournisseur peuvent apporter les éléments utiles à l'appréciation de la situation.

Chaque cas est analysé par le distributeur afin de déterminer si la situation doit donner lieu à une rectification de la facturation.

2.1.1. Le compteur n'a pas correctement enregistré l'énergie totale

La facturation est corrigée sur la période du dysfonctionnement, sur la base de l'historique de consommation disponible, sinon sur la base d'un volume de référence pour chaque poste horaire (consommation moyenne de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables).

En cas de rapport de TC ou TT erroné, il est possible de procéder directement à l'estimation par une simple règle de trois.

(Cf. paragraphe 2.2.2 - Mise en œuvre de la correction de la facturation).

2.1.2. Le compteur a correctement enregistré l'énergie totale, mais elle n'est pas correctement répartie dans les différents postes horaires

La facturation est corrigée sur la période du dysfonctionnement, par répartition de l'énergie totale enregistrée, sur la base de l'historique de consommation disponible sinon sur la base d'un volume de référence par poste horaire (répartition moyenne de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables). (cf paragraphe 2.2.2 - Mise en œuvre de la correction de la facturation).

³ L'intervention est facturée si le fournisseur demande expressément une vérification du compteur selon les modalités de la prestation « Enquête » du catalogue des prestations lorsqu'aucun dysfonctionnement n'est constaté par le distributeur sur le point de livraison. Dans le cas où une anomalie est constatée sur le comptage lors de la prestation « enquête », cette dernière n'est pas facturée.

Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

2.2. Estimation des consommations et correction des données de relève

2.2.1. Principes d'estimation des consommations suite à un dysfonctionnement de comptage

Estimation sur la grille du distributeur

Les estimations de consommation sont calculées pour chaque poste horosaisonnier de la période du dysfonctionnement à partir de l'historique de consommation exploitable (consommation réelle du point antérieure au dysfonctionnement).

Afin qu'une telle période de consommation réelle puisse être utilisée, elle doit répondre aux quatre critères suivants :

- Critère 1 : Les données datent de moins de 5 ans ;
- Critère 2 : Aucune fraude n'a été constatée sur cette période ;
- Critère 3 : Deux relevés réels encadrent la période ;
- Critère 4 : Il n'y a pas eu de mise en service, de modification de puissance souscrite ou de modification contractuelle sur la période.

Si aucun historique exploitable n'est disponible, (1ère mise en service par exemple), la consommation est estimée à partir des consommations moyennes de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (catégorie du client professionnelle ou résidentielle, secteur d'activité, puissance souscrite et situation géographique) mises à jour chaque année à partir des données enregistrées l'année précédente.

Selon la nature du dysfonctionnement, il est parfois possible de déterminer exactement la consommation à rectifier. Par exemple en cas de rapport de TC ou de TT erroné, le distributeur peut procéder directement à l'estimation par une simple règle de trois.

Lorsque le volume consommation globale est correct mais qu'il n'est pas correctement réparti dans les différents postes horosaisonniers, le distributeur majore le volume corrigé dans le poste le plus favorable au client de 10% et minore d'autant le volume corrigé dans le poste le moins favorable⁴.

Lorsque le volume de consommation globale est incorrect, un abattement de 10% sur le volume des consommations à corriger est systématiquement pratiqué. Il est identique sur tous les postes horosaisonniers.

En cas de réajustement des paramètres du compteur (par exemple la valeur des TC) suite à un dysfonctionnement de comptage et pour permettre au fournisseur d'adapter la puissance souscrite de son client, le distributeur annulera, sur demande du fournisseur, les dépassements intervenus entre le réajustement des paramètres du compteur et jusqu'à un mois maximum après l'émission de la facture cyclique suivant la correction du dysfonctionnement.

Le volume de consommation à corriger est calculé sur la base de la grille Distributeur.

Estimation sur la grille du fournisseur

Le cas échéant, l'estimation de consommation de la grille Fournisseur est déterminée à partir du volume de kWh de la grille Distributeur afin d'assurer la cohérence de volume entre les 2 grilles. L'estimation sur la grille Fournisseur est calculée en tenant compte du coefficient d'utilisation de chaque poste horosaisonnier du calendrier Fournisseur. Ces coefficients sont déterminés, par poste horosaisonnier par le distributeur selon une méthode de calcul simplifiée en réutilisant les estimations faites sur la grille Distributeur (recopie ou répartition en parts égales si le nombre de postes horaires du calendrier fournisseur est différent de la formule tarifaire d'acheminement).

Les postes horosaisonniers de période mobile sont exclus de l'estimation. Dans ce cas, la consommation est répartie sur les autres postes horosaisonniers.

L'estimation adressée au fournisseur et au client détaille les consommations rectifiées par poste horosaisonnier sur toute la période concernée par le dysfonctionnement.

⁴ Le principe s'applique en cas de répartition erronées été/hiver, heures pleines/heures creuses et heures de pointe/heures hors pointe.

Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

2.2.2. Mise en œuvre de la correction de la facturation

2.2.2.1. Détermination de la période de dysfonctionnement

La détermination de la période de dysfonctionnement est nécessaire pour produire l'évaluation des consommations mal enregistrées ou non enregistrées. Il appartient au distributeur d'identifier le début et la fin de la période à rectifier, en s'appuyant sur des données objectives. La proposition de correction de la facturation est réalisée au plus près de cette période.

— Date de début

La date de début de la période à rectifier correspond à la date du dernier événement précédant la dérive des consommations, c'est-à-dire la date à laquelle le distributeur a pu constater le bon fonctionnement du compteur (exemple : relevés mensuels, interventions techniques télé-programmée ou sur site).

— Date de fin

La date de fin de la période à rectifier correspond à la date de résolution du dysfonctionnement (remplacement du matériel défectueux, correction de programmation, ...). Le distributeur enregistre dans le SI les derniers index lus sur le compteur.

2.2.2.2. Limites de la période à corriger

— Limite liée au fournisseur titulaire

La correction de facturation est affectée au fournisseur titulaire du point lors du traitement du dysfonctionnement. La rectification s'applique aux périodes pour lesquelles le client est dans le périmètre de facturation dudit fournisseur.

— Limite dans le temps

Le distributeur aligne les durées maximales de la rétroactivité d'une rectification en défaveur du client sur les délais de prescription, sans tenir compte du délai de 20 ans⁵ et limite donc la période maximale de rectification à :

- 2 ans pour un client particulier⁶ ;
- 4 ans pour un client public⁷ ;
- 5 ans pour un client professionnel ou non professionnel⁸.

En cas de rectification en faveur du client, la période maximale de rectification est de 20 ans⁹. La correction de facturation est affectée au fournisseur titulaire du point sur la période pendant laquelle le client est dans le périmètre de facturation dudit fournisseur. Antérieurement à cette période, la correction de facturation est affectée au distributeur et valorisée sur la base du prix spot moyen pondéré publié mensuellement par le GRD¹⁰.

2.2.2.3. Mise en œuvre de la facturation

La facturation de la rectification est incluse au plus tard dans la facture de résiliation avant un changement de fournisseur ou de résiliation.

Le distributeur effectue la correction des données de consommation du client et corrige la facture d'acheminement du fournisseur titulaire du point.

⁵ Article 2232 du code civil

⁶ Article L 218-2 du code de la consommation

⁷ Article 1 de la loi 68-1250 du 31/12/1968

⁸ Article 2224 du code civil

⁹ Article 2232 du code civil

¹⁰ Si le client conteste cette base de valorisation, le distributeur examinera sa demande sur la base des éléments fournis par le client.

Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

2.3. Information du fournisseur et du client

A la suite du traitement du dysfonctionnement, le distributeur adresse au client un courrier d'information qui expose les motifs de la rectification. Ce courrier est accompagné d'une proposition d'évaluation des consommations rectifiées (en kWh) que le distributeur propose à la signature du client afin de faciliter le recouvrement ultérieur.

Le distributeur transmet simultanément l'estimation au fournisseur, ainsi que les éléments de calcul correspondants via le formulaire de «rectification¹¹» dans le portail d'échanges.

Le client dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour communiquer à son fournisseur ou directement au distributeur tous les éléments circonstanciés¹² qui justifient selon lui une modification de la proposition initiale de rectification des données de consommation.

2.3.1. Le client accepte l'évaluation¹³ ou ne se manifeste pas dans le délai imparti

L'estimation est considérée comme acceptée. Le distributeur valide la proposition de rectification, un flux de facturation est adressé au fournisseur.

2.3.2. Le client conteste l'estimation

Il doit transmettre à son fournisseur ou directement au distributeur les nouveaux éléments factuels et circonstanciés ayant un impact sur ses consommations rectifiées.

Le distributeur analyse les nouveaux éléments transmis. Il revoit, le cas échéant, sa première estimation qu'il adresse au client et/ou au fournisseur. A l'issue d'un nouveau délai de 30 jours calendaires, ou après accord du client, le distributeur valide la proposition de rectification et un flux de facturation part vers le fournisseur.

3 — Correction de la facture d'acheminement et du bilan responsable d'équilibre du fournisseur

3.1. Part acheminement

Le distributeur reporte les consommations à rectifier correspondant à la période du fournisseur titulaire, site par site, dans le périmètre du fournisseur. La part acheminement rectifiée est portée en totalité sur la prochaine facture adressée au fournisseur.

Selon les cas, la rectification des consommations peut intervenir :

- Soit en substitution des factures précédemment émises sur la période considérée : celles-ci sont annulées et remplacées par une seule facture globale ;
- Soit en complément des factures précédemment émises sur la période considérée.

3.2. Part énergie

Le distributeur reporte les consommations corrigées sur la période correspondant à la période du fournisseur titulaire dans le périmètre du responsable d'équilibre correspondant, suivant les règles de la Reconstitution des Flux¹⁴.

¹¹ Formulaire M017 pour portail d'échange d'Enedis

¹² Exemples de situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification en annexe.

¹³ Le distributeur reçoit l'accord du client via l'évaluation signée.

¹⁴ Mise en œuvre du mécanisme des écarts et de celui de la réconciliation temporelle dans le respect des limites définies à la section 2 des « Règles relatives au dispositif de Responsable d'Equilibre » publiées par RTE.

4 — Recouvrement et clôture de l'affaire

4.1. Recouvrement

Le fournisseur est en charge du recouvrement de la facture auprès du client.

En cas d'impayé et en fonction de sa politique, le fournisseur peut programmer une intervention de coupure.

4.2. Clôture de l'affaire

L'affaire est considérée comme close au moment où le distributeur a imputé et facturé les consommations au fournisseur.

Annexe : Exemples de situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification des données de consommation.

Nature de la demande de modification	Exemples de motifs invoqués	Exemple de justificatifs à apporter
Modification de la période de rectification	Le client déclare avoir emménagé plus tard dans les locaux ou être parti plus tôt que les dates prises en compte pour le calcul de la rectification	Bail de location, contrat de vente...
Modification du rythme de consommation à l'intérieur de la période de rectification	-Baisse d'activité significative	Document comptables (évolution des effectifs, des achats de matières premières, du chiffres d'affaires, ...)
	-Un appareil plus performant a remplacé un appareil ancien -Changement de process énergétique (remplacement d'une énergie par une autre) -Des travaux d'isolation ont été réalisés	Facture d'achat de l'appareil Facture des travaux
Contestation de la consommation estimée à partir de PRM ayant des caractéristiques de consommation comparables	L'historique moyen n'est pas représentatif de la consommation du client	Effectifs de personnel, surface des locaux, performance énergétique des process, ...