

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA

Identification :	Enedis-NMO-CF_031E
Version :	1
Nb. de pages :	1+11

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	15/09/2025	Création - changement de référence	Enedis-PRO-CF_48E

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_031E remplace donc à l'identique la note Enedis-PRO-CF_48E, comme indiqué dans la note récapitulative Enedis-MOP-RCA_003E.

Ce document décrit la procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptages pour les clients BT ≤ 36 kVA en soutirage dont le point de livraison est équipé d'un compteur électrique communicant géré dans les nouveaux systèmes d'information du distributeur

Note externe

Direction Clients et Territoires

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA

Identification :	Enedis-PRO-CF_48E
Version :	2
Nb. de pages :	11

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/01/2018	Création	
2	01/07/2022	Prise en compte de la délibération de la CRE n°2021-341 pour le calcul du montant de la compensation due par les consommateurs au GRD au titre des consommations sans fournisseur.	V1

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptages pour les clients BT ≤ 36 kVA en soutirage dont le point de livraison est équipé d'un compteur électrique communicant géré dans les nouveaux systèmes d'information du distributeur

SOMMAIRE

Champ d'application	3
1 — Contexte	4
2 — Détection des fraudes sur comptage.....	4
2.1. Détection par le distributeur	4
2.2. Détection par le fournisseur	4
3 — Traitement des fraudes et correction des données de consommation	5
3.1. Les situations de fraudes.....	5
3.1.1. Absence de donnée de comptage remontée dans le système d'information du distributeur	5
3.1.2. Collecte et transmission au fournisseur de relevés réels mais avec des données de consommation erronées ou anormales.....	5
3.2. Estimation des consommations et correction des données de relève.....	6
3.2.1. Principes d'estimation des consommations suite à une fraude sur le dispositif de comptage.....	6
3.2.2. Mise en œuvre de la correction de la facturation.....	6
3.2.2.1. Détermination de la période de la fraude	6
3.2.2.2. Limites de la période à corriger	6
3.3. Information du fournisseur et du client.....	7
3.3.1. Le client accepte l'évaluation ou ne se manifeste pas dans le délai imparti	7
3.3.2. Le client conteste l'estimation	8
4 — Correction de la facture d'acheminement et du bilan responsable d'équilibre du fournisseur	8
4.1. Part acheminement.....	8
4.2. Part énergie	8
5 — Recouvrement et clôture.....	8
5.1. Recouvrement.....	8
5.1.1. Recouvrement par le fournisseur.....	8
5.1.2. Recouvrement par le distributeur.....	8
5.2. Suivi et clôture de l'affaire.....	9
Annexe 1 : Exemples de situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification des données de consommation.....	10
Annexe 2 : Relevé contradictoire - Exemple Client	11

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT \leq 36 kVA

Champ d'application

Cette note expose les modalités de traitement des fraudes sur le dispositif comptages, pour des points de livraison raccordés au réseau BT \leq 36 kVA équipés d'un compteur électrique communicant géré dans le système d'information du distributeur, commises par des utilisateurs disposant d'un contrat unique ou ne disposant d'aucun contrat.

Les fraudes sur installations de comptage, se définissent comme toute action délibérée sur le branchement ou le dispositif de comptage qui vise à réduire les consommations enregistrées sur un ou plusieurs postes horaires et notamment :

- Les manipulations frauduleuses du dispositif de comptage ;
- Les modifications d'installations visant à empêcher le comptage réel de l'énergie consommée (dérivation en amont du compteur) ;
- Le rétablissement, à l'insu du distributeur, de l'alimentation électrique d'un point de livraison suspendue ou dont la puissance de soutirage a été limitée par le distributeur (suite à coupure pour impayés par exemple).

Le distributeur a pu déterminer avec certitude que la fraude a été commise par l'utilisateur en place au moment de sa détection.

1 — Contexte

Les compteurs communicants intégrés dans la nouvelle chaîne SI permettent au distributeur de contrôler à distance le bon fonctionnement du comptage et de vérifier la cohérence des données de consommation collectées.

Ces compteurs intègrent d'une part des fonctions d'autodiagnostic et de détection d'anomalies, qu'ils collectent dans un registre d'événements transmis chaque jour, notamment dans les situations d'absence de communication du compteur, d'anomalie sur le logiciel et de détection d'ouverture du boîtier du compteur. D'autre part, des contrôles sont réalisés sur les données remontées dans le système d'information du distributeur avant de les intégrer dans la chronique des index et des consommations. Ces données sont ensuite transmises au fournisseur.

2 — Détection des fraudes sur comptage

2.1. Détection par le distributeur

Avec les compteurs communicants, des fraudes sur comptage peuvent être détectées par le distributeur grâce aux contrôles à distance sur le fonctionnement du compteur et la cohérence des données collectées. La détection peut également faire suite à une intervention sur site (réglage du disjoncteur, dépannage, etc.) Le distributeur informe le fournisseur uniquement en cas d'anomalie confirmée.

En cas de fraude commise par un utilisateur ne disposant pas d'un contrat unique avec un fournisseur, le distributeur effectue la suspension d'alimentation conformément aux dispositions décrites dans la procédure « client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA consommant sans fournisseur ».

Si l'installation présente un risque pour la sécurité des biens ou des personnes, l'alimentation ne sera rétablie qu'à l'issue de la remise en état de l'installation.

2.2. Détection par le fournisseur

Une anomalie peut être supputée par 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, registre d'erreurs, ...). Il se déplace pour confirmation si nécessaire¹ (constat visuel du compteur bloqué, recherche de manipulation frauduleuse). Il informe le fournisseur de la conclusion de l'enquête : présence ou non d'une fraude.

¹ 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'aucune fraude n'est constatée 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.

3 — Traitement des fraudes et correction des données de consommation

Les étapes de traitement d'une fraude sont les suivantes :

- Qualification de la situation de fraude ;
- Constatation et procès-verbal² dressé par un agent assermenté³ ;
- Relevé contradictoire remis au client (cf. annexe 2) ;
- Remplacement du compteur si nécessaire ;
- Correction des données de consommation et de la facturation ;
- Facturation des travaux de remise en état du réseau, rendus nécessaires par les manipulations frauduleuses de l'utilisateur⁴.

3.1. Les situations de fraudes

Les fraudes, avec ou sans fournisseur sur le point de livraison, peuvent se traduire par deux situations qui peuvent se cumuler.

3.1.1. Absence de donnée de comptage remontée dans le système d'information du distributeur

En l'absence de données de comptage remontées dans le SI, le distributeur analyse les causes et peut intervenir sur site pour rétablir la communication. S'il constate une manipulation frauduleuse, le processus décrit au paragraphe 3.2 est engagé.

Après rétablissement de la communication, si le compteur n'a pas correctement enregistré l'énergie soutirée, la facture est corrigée selon les principes du cas n°2 ou n°3.

- Cas n°1 : le compteur a correctement enregistré l'énergie mais la communication avec le compteur était empêchée.
Les chroniques des relevés et des consommations sont actualisées et la facturation est corrigée si nécessaire.

3.1.2. Collecte et transmission au fournisseur de relevés réels mais avec des données de consommation erronées ou anormales

Dans le cas exceptionnel d'une manipulation frauduleuse portant sur l'enregistrement des consommations, le distributeur analyse la situation et peut intervenir sur site pour contrôler le dispositif de comptage et son raccordement. Si la fraude est avérée, le processus décrit au paragraphe 3.2 est engagé.

- Cas n°2 : le compteur a correctement enregistré l'énergie totale, mais elle n'est pas correctement répartie dans les postes horaires.
La facturation est corrigée par répartition de l'énergie totale enregistrée, sur la base de l'historique disponible dans la chronique des consommations, sinon sur la base d'un volume de référence par poste horaire (cf. paragraphe 3.2.2 - Mise en œuvre de la correction de la facturation).

- Cas n°3 : Le compteur n'a pas correctement enregistré l'énergie totale.
La facturation est corrigée sur la période de la fraude, sur la base de l'historique disponible dans la chronique des consommations, sinon sur la base d'un volume de référence pour chaque poste horaire (cf. paragraphe 3.2.2 - Mise en œuvre de la correction de la facturation).

² Un exemplaire du constat de fraude est adressé au procureur de la république.

³ Frais facturés au prix fixé par la CRE et publié dans le catalogue des prestations du distributeur.

⁴ Frais facturés directement à l'utilisateur par le distributeur, aux frais réels.

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA

3.2. Estimation des consommations et correction des données de relève

3.2.1. Principes d'estimation des consommations suite à une fraude sur le dispositif de comptage

Les estimations de consommation sont calculées pour chaque mois de la période de la fraude à partir de l'historique de consommation exploitable (consommation réelle du point antérieure à la fraude).

Si aucun historique exploitable n'est disponible, (1ère mise en service par exemple, fraude sans rupture dans la chronique des consommations, absence de relevé), la consommation est estimée à partir d'un niveau de consommation par poste horosaisonnier basé sur la puissance souscrite et le coefficient d'utilisation (profil type de PDL comparables).

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

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 Fournisseur⁵. Ces coefficients, par poste horosaisonnier et par mois, seront à transmettre par le Fournisseur lors de la création du calendrier.

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

Les méthodes d'estimation des consommations sont définies par les GRD dans leur référentiel.

3.2.2. Mise en œuvre de la correction de la facturation

3.2.2.1. Détermination de la période de la fraude

La détermination de la période de fraude est nécessaire pour produire l'évaluation des consommations mal enregistrée 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-opérées ou sur site). Avec le compteur communicant, la date peut être déterminée au jour près à partir des index quotidiens remontés dans le SI.

— Date de fin

La date de fin de la période à rectifier correspond à la date de remise en conformité des installations. Le distributeur enregistre dans le SI les derniers index lus sur le compteur.

3.2.2.2. 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 de la fraude. La rectification s'applique à la période pour laquelle le client est dans le périmètre de facturation dudit fournisseur.

⁵ La mise en œuvre de la répartition des consommations en fonction de coefficients horosaisonnier par poste est conditionnée à une évolution du SI Linky du distributeur (S1 2018 pour Enedis). En attendant, le distributeur utilise 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).

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA

Antérieurement à cette période et après en avoir informé le fournisseur titulaire du point, le distributeur se réserve la possibilité corriger les consommations à redresser directement auprès du client, et de procéder à une valorisation financière en compensation du préjudice qu'il a subi. Conformément à la délibération de la CRE du 18 novembre 2021⁶ les consommations sont alors valorisées sur la base des sommes des parts « énergie⁷ », « acheminement⁸ » et « peines et soins⁹ ».

— 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 ans¹⁰ et limite donc la période maximale de rectification à :

- 2 ans pour un client particulier¹¹ ;
- 4 ans pour un client public¹² ;
- 5 ans pour un client professionnel ou non professionnel¹³.

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

3.3. Information du fournisseur et du client

A la suite du traitement de la fraude, 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 s'efforce de faire signer au client afin de faciliter le recouvrement ultérieur.

Pour les utilisateurs ne disposant pas d'un contrat unique avec un fournisseur, le distributeur procédera à une valorisation financière des consommations rectifiées en compensation du préjudice qu'il a subi, sur la base du prix publié annuellement par le GRD.

Pour les utilisateurs en contrat unique, le distributeur transmet simultanément l'estimation au fournisseur, ainsi que les éléments de calcul correspondants via le formulaire de « traitement des fraudes et dysfonctionnements de comptages » 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 circonstanciés¹⁴ qui justifient selon lui une modification de la proposition initiale de rectification des données de consommation.

3.3.1. Le client accepte l'évaluation¹⁵ ou ne se manifeste pas dans le délai imparti

L'estimation est considérée comme acceptée. Le distributeur valide la proposition de rectification. Pour les utilisateurs en contrat unique, un flux de facturation est adressé au fournisseur.

⁶ Portant décision sur les modalités de calcul de la compensation due par les consommateurs aux GRD au titre des consommations sans fournisseur.

⁷ La part énergie est valorisée à partir d'un prix moyen mensuel calculé comme la moyenne du prix spot horaire constaté de l'électricité en France sur la période de facturation, pondérée par la courbe de consommation nationale horaire sur cette même période.

⁸ La part acheminement est déterminée à partir du coût moyen d'acheminement des sites raccordés en BT ≤ 36 kVa.

⁹ La part « peines et soins » reflète les coûts opérationnels supportés par les GRD, notamment au titre de la gestion des clients concernés et de la facturation de leurs consommations.

¹⁰ Article 2232 du code civil

¹¹ Article L 218-2 du code de la consommation

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

¹³ Article 2224 du code civil

¹⁴ Exemples de situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification en annexe 2.

¹⁵ Le distributeur reçoit l'accord du client via l'évaluation signée.

3.3.2. Le client conteste l'estimation

Il doit transmettre à son fournisseur ou directement au distributeur, pour les utilisateurs sans contrat, 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 directement à l'utilisateur ou au fournisseur si l'utilisateur est en contrat unique. A l'issue d'un nouveau délai de 30 jours calendaires, ou après accord du client, le distributeur valide la proposition de rectification et adresse le flux de facturation correspondant au fournisseur si l'utilisateur est en contrat unique.

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

4.1. Part acheminement

Le distributeur reporte les consommations à redresser correspondant à la période du fournisseur titulaire, site par site, dans le périmètre de facturation du fournisseur. La part acheminement redressée 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.

4.2. 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 Flux¹⁶.

5 — Recouvrement et clôture

5.1. Recouvrement

Le distributeur et le fournisseur sont tous les deux impliqués dans le processus de recouvrement.

En cas d'impayé (non-respect des échéanciers), le fournisseur et le distributeur peuvent l'un ou l'autre programmer la suspension de fourniture ; ils s'en informent mutuellement et se coordonnent.

5.1.1. Recouvrement par le fournisseur

Lorsque l'utilisateur à l'origine de la fraude dispose d'un contrat unique, le recouvrement de la part acheminement, de l'énergie et des frais de gestion de la fraude incombe au fournisseur¹⁷.

5.1.2. Recouvrement par le distributeur

Le recouvrement du montant des travaux éventuels de remise en état du réseau, rendus nécessaires par les manipulations frauduleuses d'un l'utilisateur est à la charge du distributeur

Lorsque l'utilisateur à l'origine de la fraude ne dispose d'aucun contrat, le recouvrement de la part acheminement, de l'énergie et des frais de gestion de la fraude incombe au distributeur.

¹⁶ 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. Ce mécanisme de reconstitution des flux s'applique également dans le cas de compteurs non-communicant gérés dans la nouvelle chaîne SI du distributeur (GINKO pour Enedis).

¹⁷ Les dossiers de correction de facture dont l'origine est une fraude de l'utilisateur ne font pas l'objet du versement de l'indemnité versée en cas de dysfonctionnement de comptage.

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT \leq 36 kVA

5.2. Suivi et clôture de l'affaire

Le Client est en situation de fraude à partir de l'élaboration du constat de fraude, jusqu'au paiement par le client de l'ensemble des factures liées à la fraude (règlement effectué auprès du fournisseur et du distributeur)

Ainsi, le fournisseur et le distributeur doivent s'informer mutuellement de la progression du recouvrement de la part qu'ils prennent en charge.

Annexe 1 : 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 redressement	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 redressement	-Absence longue du client -Modification de la composition du foyer	Réservation de vacances, billets d'avion, bulletin d'hospitalisation, avis d'imposition, ...
	-Un appareil plus performant a remplacé un appareil ancien -Changement de process (chauffage, eau chaude, ...) -Des travaux d'isolation ont été réalisés	Facture d'achat de l'appareil Facture des travaux
Contestation de la consommation estimée à partir de PDL ayant des caractéristiques de consommation comparables	L'historique moyen n'est pas représentatif de la consommation du client	Composition du foyer, surface du logement, classe de diagnostic de performance énergétique

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA

Annexe 2 : Relevé contradictoire - Exemple Client

Situation sans fournisseur ☐

Changement de compteur ☐

Atteinte aux Installations ☐

* Champs obligatoires

1. Point de livraison (PDL)* / / / / / / / / / / / / / / / / / / (14 chiffres)			
2. Identification* Particulier <input type="checkbox"/> Professionnel <input type="checkbox"/> Collectivité <input type="checkbox"/> Civilité* / Nom* / Prénom* Raison Sociale / Siret Adresse du lieu de consommation* Adresse payeur Numéro de téléphone* / E-mail			
3. Situation sans fournisseur Date d'arrivée / / Justificatifs Contrat de bail <input type="checkbox"/> Acte notarial <input type="checkbox"/> Etat des lieux <input type="checkbox"/> Autres		Index de départ Heures creuses Heures pleines Index du jour Heures creuses Heures pleines	
4. Ancien compteur Matricule compteur / Type / Monophasé <input type="checkbox"/> Triphasé <input type="checkbox"/> Heures creuses Heures pleines		Nouveau compteur Matricule compteur / Type / Monophasé <input type="checkbox"/> Triphasé <input type="checkbox"/> Heures creuses Heures pleines	
5. Installations Enedis Coupe circuit/Distributeur -Scellés Conforme <input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Maquillé <input type="checkbox"/> Rétabli par Fusible AD <input type="checkbox"/> Fusible autre <input type="checkbox"/> Branchement direct ou shunt <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> Compteur -Scellés labo Conforme <input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Maquillé <input type="checkbox"/> -Cache fils Conforme <input type="checkbox"/> Absent <input type="checkbox"/> Maquillé <input type="checkbox"/> Compteur bloqué par / Vis d'excitation desserrée(s) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
6. Réglage disjoncteur* (A) / Calibrage disjoncteur / Intensité mesuré / 7. Action réalisée* Non coupé <input type="checkbox"/> Coupé coupe circuit <input type="checkbox"/> Coupé branchement <input type="checkbox"/> Compteur Déposé <input type="checkbox"/> Balancelle déposée <input type="checkbox"/>			
Commentaires _____ _____ _____ _____ _____ _____			
8. Signature précédée de la mention " lu et approuvé " * (Consommateur/Interlocuteur) Nom* / Prénom*		Date* / / (Technicien Enedis) Nom* / Prénom*	

Enedis réalise les raccordements des clients, le dépannage 24h/24, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la commercialisation et de la gestion du contrat d'électricité.