

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

Identification : Enedis-PRO-CF\_49E

Version : 1

Nb. de pages : 10

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/01/2018	Création	Enedis-PRO-CF_02E

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  $\leq$  36 kVA en soutirage dont le point de livraison est équipé d'un compteur électrique non-communicant.

## SOMMAIRE

<b>Champ d'application .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Détection des fraudes sur comptage .....</b>	<b>4</b>
1.1. Détection par le distributeur .....	4
1.2. Détection par le fournisseur .....	4
<b>2. Traitement des fraudes et correction des données de consommation .....</b>	<b>4</b>
2.1. Les situations de fraudes.....	4
2.1.1. Le compteur n'a pas correctement enregistré l'énergie totale .....	5
2.1.2. Le compteur a correctement enregistré l'énergie totale, mais elle n'est pas correctement répartie dans les différents postes horosaisonniers .....	5
2.2. Estimation des consommations et correction des données de relève .....	5
2.2.1. Principes d'estimation des consommations suite à une fraude sur le dispositif de comptage .....	5
2.2.2. Mise en œuvre de la correction de la facturation .....	5
2.2.2.1. Détermination de la période de la fraude .....	5
2.2.2.2. Limites de la période à corriger .....	6
2.3. Information du fournisseur et du client.....	6
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
<b>3. Correction de la facture d'acheminement et du bilan responsable d'équilibre du fournisseur .....</b>	<b>7</b>
3.1. Part acheminement .....	7
3.2. Part énergie .....	7
<b>4. Recouvrement et clôture .....</b>	<b>8</b>
4.1. Recouvrement .....	8
4.1.1. Recouvrement par le fournisseur .....	8
4.1.2. Recouvrement par le distributeur .....	8
4.2. Suivi et clôture de l'affaire .....	8
<b>Annexe 1 : Exemples de situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification des données de consommation.....</b>	<b>9</b>
<b>Annexe 2 : Modèle de Relevé contradictoire - Exemple Client .....</b>	<b>10</b>

## 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 ≤ 36 kVA équipés d'un compteur électrique non-communicant, 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 horo-saisonniers 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. Détection des fraudes sur 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 (réglage du disjoncteur, dépannage, ...). 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.

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.

### 1.2. 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, ...). Il se déplace pour confirmation si nécessaire<sup>1</sup> (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.

## 2. 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-verbal<sup>2</sup> dressé par un agent assermenté<sup>3</sup> ;
- 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'utilisateur<sup>4</sup>.

### 2.1. Les situations de fraudes

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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Un exemplaire du constat de fraude est adressé au procureur de la république.

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

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

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

La facturation est corrigée sur la période de la fraude, sur la base d'un volume de référence pour chaque poste horosaisonnier (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 horosaisonniers

La facturation est corrigée par répartition de l'énergie totale enregistrée, sur la base d'un volume de référence par poste horosaisonnier (cf paragraphe 2.2.2 - Mise en œuvre de la correction de la facturation).

## 2.2. Estimation des consommations et correction des données de relève

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

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 unique distributeur.

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

### 2.2.2. Mise en œuvre de la correction de la facturation

#### 2.2.2.1. Détermination de la période de la fraude

La détermination de la période de fraude est nécessaire pour produire l'évaluation des consommations mal 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 cyclique, interventions techniques sur site).

#### ■ 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.

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

Antérieurement à cette période et après en avoir informé le fournisseur titulaire du point, le distributeur se réserve la possibilité de corriger les consommations à redresser directement auprès du client, et de procéder à une valorisation financière en compensation du préjudice qu'il a subi.

##### ■ 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 ans<sup>5</sup> et limite donc la période maximale de rectification à :

- 2 ans pour un client particulier<sup>6</sup> ;
- 4 ans pour un client public<sup>7</sup> ;
- 5 ans pour un client professionnel ou non professionnel<sup>8</sup>.

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

### 2.3. 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 circonstanciés<sup>9</sup> qui justifient selon lui une modification de la proposition initiale de rectification des données de consommation.

---

<sup>5</sup> Article 2232 du code civil

<sup>6</sup> Article L 218-2 du code de la consommation

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

<sup>8</sup> Article 2224 du code civil

<sup>9</sup> Exemples de situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification en annexe 2.

### 2.3.1. Le client accepte l'évaluation<sup>10</sup> 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.

### 2.3.2. 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.

## 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 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.

### 3.2. Part énergie

Le distributeur reporte les consommations correspondant à la période du fournisseur titulaire dans le bilan du responsable d'équilibre correspondant, y compris la part éventuelle des consommations remontant à plus de 12 mois.

Toutefois, le distributeur fait en sorte que les consommations reportées au titre de la fraude sur le dispositif de comptage ne soient prises en compte qu'au moment de la réconciliation temporelle des flux, et non en reconstitution spatiale (mécanisme des écarts)<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Le distributeur reçoit l'accord du client via l'évaluation signée.

<sup>11</sup> Pour les compteurs non-communicants gérés dans la nouvelle chaîne SI (GINKO pour Enedis), le distributeur reporte les consommations correspondant à la période du fournisseur titulaire, dans le bilan du responsable d'équilibre correspondant, suivant les règles de la Reconstitution des Flux (mise en œuvre du mécanisme des écarts et de ce lui 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

### 4.1. Recouvrement

Le distributeur et le fournisseur sont tout 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.

#### 4.1.1. 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 fournisseur<sup>12</sup>.

#### 4.1.2. 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.

### 4.2. 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.

---

<sup>12</sup> 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.



**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

**Annexe 2 : Modèle de 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 ____/____/____		Index de départ	
Justificatifs Contrat de bail <input type="checkbox"/> Acte notarial <input type="checkbox"/>		Heures creuses Heure pleines	
Etat des lieux <input type="checkbox"/> Autres _____		Index du jour	
		Heures creuses Heure pleines	
4. Ancien compteur		Nouveau compteur	
Matricule compteur _____		Matricule compteur _____	
Type _____ / Monophasé <input type="checkbox"/> Triphasé <input type="checkbox"/>		Type _____ / Monophasé <input type="checkbox"/> Triphasé <input type="checkbox"/>	
Heures creuses	<input type="text"/>	Heure pleines	<input type="text"/>
Heures creuses	<input type="text"/>	Heures pleines	<input type="text"/>
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 " *			
		Date* ____/____/____	
(Consommateur/ Interlocuteur)		(Technicien Enedis)	
Nom* _____ / Prénom* _____		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.			

