

Note externe

Direction Clients et Territoires

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF_46E
Version : 3
Nb. de pages : 12

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/08/2017	Création	
2	01/01/2018	Permettre un changement de fournisseur sur une fraude « en cours », même si le fournisseur et le distributeur n'ont pas recouvré leur créance ou convenu d'un échéancier de paiement avec l'utilisateur concerné.	V1
3	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.	V2

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

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

SOMMAIRE

Champ d'application	3
1 — Détection des fraudes sur comptage.....	4
1.1. Détection par le distributeur	4
1.2. Détection par le fournisseur	4
2 — Traitement des fraudes et correction des données de consommation	5
2.1. Les situations de fraudes.....	5
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 horaires.....	5
2.2. Estimation des consommations et correction des données de relève.....	6
2.2.1. Principes d'estimation des consommations suite à une fraude sur le dispositif de comptage.....	6
2.2.2. Mise en œuvre de la correction de la facturation.....	6
2.2.2.1. Détermination de la période de la fraude	6
2.2.2.2. Limites de la période à corriger.....	6
2.2.2.3. Mise en œuvre de la rectification	7
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	8
2.3.2. Le client conteste l'estimation	8
3 — Correction de la facture d'acheminement et du bilan responsable d'équilibre du fournisseur	8
3.1. Part acheminement.....	8
3.2. Part énergie	8
4 — Recouvrement et clôture.....	8
4.1. Recouvrement.....	8
4.1.1. Recouvrement par le fournisseur.....	8
4.1.2. Recouvrement par le distributeur.....	9
4.2. 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 : Modèle de courrier d'information adressé au client en cas de fraude sur le dispositif de comptage.....	11

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif 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 fraudes sur le dispositif comptages, pour des points de livraison raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA, commises par des utilisateurs disposant d'un contrat auprès d'un fournisseur et les fraudes commises par des utilisateurs ne disposant d'aucun contrat, traitées directement par le GRD.

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 ou du système de communication ;
- 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 (suite à coupure pour impayés par exemple).

Le distributeur a déterminé 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 (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.

En cas de fraude commise par un utilisateur ne disposant pas d'un contrat avec un fournisseur, le distributeur effectue la suspension d'alimentation sauf si une demande de mise en service parvient au distributeur dans les 5 jours¹ qui suivent la découverte de la fraude.

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 nécessaire²(vérification de la chaîne métrologique du compteur, recherche de manipulation frauduleuse). Il informe le fournisseur de la conclusion de l'enquête : présence ou non d'une fraude.

¹ En cas d'absence du client, si le distributeur constate de la consommation, ou en cas d'opposition client à la coupure, le distributeur pourra lui accorder un délai supplémentaire de 48h pour contractualiser avec un fournisseur. Le distributeur devra recevoir une demande de mise en service dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après le déplacement.

² 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.

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-verbal³ dressé par un agent assermenté ou un huissier de justice⁴ ;
- 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'utilisateur⁵.

2.1. Les situations de fraudes

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

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 horaire (consommation moyenne de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables).

En cas de rapport de TC⁶ ou TT⁷ modifié de manière frauduleuse, 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 par répartition de l'énergie totale enregistrée, 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 Un exemplaire du constat de fraude est adressé au procureur de la République.

⁴ Frais facturés au prix fixé par la CRE et publié dans le catalogue des prestations du distributeur.

⁵ Frais facturés directement à l'utilisateur par le distributeur, aux frais réels.

⁶ Transformateur de courant

⁷ Transformateur de tension

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif 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 une fraude sur le dispositif de comptage

La consommation est estimée à partir d'un niveau de consommation par poste horosaisonnier, déterminée à partir d'une consommation moyenne de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (catégorie du client professionnelle ou résidentielle, secteur d'activité, puissance souscrite et situation géographique).

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

En cas de réajustement des paramètres du compteur (par exemple la valeur des TC) suite à une fraude 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 suivant la correction de la fraude.

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

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 la fraude.

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 (relevés cycliques, interventions techniques télé-programmées ou 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

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

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. Conformément à la délibération de la CRE du 18 novembre 2021⁸ les consommations sont alors valorisées sur la base des sommes des parts « énergie⁹ », « acheminement¹⁰ » et « peines et soins¹¹ ».

— 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 ans¹² et limite donc la période maximale de rectification à :

- 2 ans pour un client particulier¹³ ;
- 4 ans pour un client public¹⁴ ;
- 5 ans pour un client professionnel ou non professionnel¹⁵.

2.2.2.3. Mise en œuvre de la rectification

La facturation de la rectification est incluse au plus tard dans la facture de résiliation avant un changement de fournisseur, une mise en service ou une résiliation.

Le distributeur effectue la correction des données de consommation du client et corrige la facture d'acheminement du fournisseur si le client est en contrat unique.

2.3. Information du fournisseur et du client

A la suite du traitement de la fraude, le distributeur adresse au client un courrier d'information¹⁶ 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. Pour les utilisateurs ne disposant pas d'un contrat 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 «rectification¹⁷ » dans le portail d'échanges.

⁸ Portant décision sur les modalités de calcul de la compensation due par les consommateurs aux GRD au titre des consommations sans fournisseur.

⁹ 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.

¹⁰ La part acheminement est déterminée à partir du coût moyen d'acheminement des sites selon le segment de consommation concerné ; BT > 36 kVA ou HTA.

¹¹ 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.

¹² Article 2232 du code civil

¹³ Article L 218-2 du code de la consommation

¹⁴ Article 1 de la loi 68-1250 du 31/12/1968

¹⁵ Article 2224 du code civil

¹⁶ Exemple de modèle de courrier en annexe 2

¹⁷ Formulaire M017 dans le portail d'échange pour Enedis

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

Le client dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour communiquer à son fournisseur ou directement au distributeur tous les éléments circonstanciés¹⁸ qui justifient selon lui une modification de la proposition initiale de rectification des données de consommation.

2.3.1. Le client accepte l'évaluation¹⁹ 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, 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 et 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 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 Flux²⁰.

4 — Recouvrement et clôture

4.1. 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'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, le recouvrement de la part acheminement, de l'énergie et des frais de gestion de la fraude incombe au fournisseur.

¹⁸ Exemples de situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification en annexe 1.

¹⁹ Le distributeur reçoit l'accord du client via l'évaluation signée.

²⁰ 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.

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

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.

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 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, ...

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour les clients raccordés
aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

**Annexe 2 : Modèle de courrier d'information adressé au client en cas de fraude sur le
dispositif de comptage.**

Nom client

Adresse client

CP - commune

Vos références : 3000xxxxxxxxxx

Nos références : xxxx

Interlocuteur : yyyy.yyy.yyy

Objet : Rectification de facture suite à manipulation sur le dispositif de comptage.

Lille, le 30 Mars 2017

Madame, Monsieur,

Le jj/mm/aaaa, notre technicien a constaté les faits suivants au : « adresse du point de livraison ».

« Description des faits constatés ».

Ces faits sont susceptibles de caractériser le délit pénal de "vol d'énergie" défini à l'article 311.2 du code pénal. Nous vous informons que ces manipulations peuvent, de plus, mettre en péril la sécurité des personnes et des biens et engager ainsi directement votre responsabilité.

L'évaluation de votre consommation non enregistrée est de X kWh sur la période du jj/mm/aaaa au jj/mm/aaaa.

Une facture vous sera envoyée par votre fournisseur « nom du fournisseur » qui a été informé de cette situation. En effet, depuis l'ouverture du marché, le GRD ne vous facture pas directement, mais transmet les éléments nécessaires à votre fournisseur.

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Elle réalise les raccordements, 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 vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.

Nous restons à votre entière disposition pour tout complément qui vous semblerait utile et nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour les clients raccordés
aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

Bordereau des consommations		
Etabli le JJ-MM-AAAA		
<u>Adresse du point de livraison :</u>	<u>N° de dossier :</u>	<u>Vos références :</u>

L'évaluation de la consommation à redresser a été déterminée à partir d'une consommation moyenne de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables

	Energie en kWh	Heure Pleine Saison Haute (HPH)	Heure Creuse Saison Haute (HCH)	Heure Pleine Saison Basse (HPB)	Heure Creuse Saison Basse (HCB)	Total
A	Reconstitution de votre consommation suivant un panel représentatif du jj/mm/aaaa au JJ/mm/aaaa					
B	Votre consommation déjà facturée					
C	Votre consommation sur la période du redressement C=(A-B)					

Le Client pour accord (date et signature)