

Note externe

Direction Clients et Territoires

Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF_81E
Version : 4
Nb. de pages : 14

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/08/2017	Création	Enedis-PRO-CF_02E
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
4	01/01/2024	Intégration du cas de traitement où les index de dépose d'un compteur ne peuvent pas être relevés visuellement ou via la connexion des outils de mobilité.	V3

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure de traitement des dysfonctionnements de comptages pour les clients BT ≤ 36 kVA en soutirage dont le point de livraison est équipé d'un compteur électrique communicant dès lors que ce dernier est géré dans les nouveaux systèmes d'information du distributeur.

SOMMAIRE

Champ d'application	4
1 — Contexte.....	5
2 — Détection des dysfonctionnements de comptage.....	5
2.1. Détection par le distributeur.....	5
2.2. Détection par le fournisseur	5
3 — Traitement des dysfonctionnements de comptage et correction des données de consommation.....	6
3.1. Les situations traduisant un dysfonctionnement de comptages.....	6
3.1.1. Absence temporaire de donnée de comptage remontée dans le système d'information du distributeur.....	6
3.1.2. Collecte et transmission au fournisseur de relevés réels mais avec des données de consommation erronées.....	6
3.1.3. Absence de données de comptage réelles à la dépose d'un compteur.....	7
3.2. Estimation des consommations et correction des données de relève.....	7
3.2.1. Principes d'estimation des consommations suite à un dysfonctionnement de comptage.....	7
3.2.2. Mise en œuvre de la correction de la facturation.....	8
3.2.2.1. Détermination de la période de dysfonctionnement.....	8
3.2.2.2. Limites de la période à corriger	9
3.3. Information du fournisseur et du client.....	9
3.3.1. Correction consécutive à des relevés réels mais avec des consommations erronées	9
3.3.1.1. Le client accepte l'évaluation ou ne se manifeste pas dans le délai imparti.....	10
3.3.1.2. Le client conteste l'estimation.....	10
3.3.2. Correction consécutive à l'absence de données de comptage réelles à la dépose d'un compteur	

4.1. Part acheminement.....	11
4.2. Part énergie.....	11
5 – Recouvrement et clôture	11
5.1. Recouvrement.....	11
5.1.1. Recouvrement par le fournisseur.....	11
5.1.2. Indemnité de couverture des impayés.....	12
5.2. Clôture de l'affaire.....	12
Annexe 1 : Modalités d'application de l'article L 224-11 du code de la consommation en cas de correction de facturation suite à dysfonctionnement de comptage	13
Annexe 2 : Exemples de situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification des données de consommation.....	14

Champ d'application

Cette note expose les modalités de traitement des dysfonctionnements de comptage relatifs aux points de livraison raccordés au réseau BT \leq 36 kVA équipés d'un compteur électrique communicant géré dans les systèmes d'informations du distributeur et disposant d'un contrat unique.

Les dysfonctionnements du dispositif de comptage sont notamment la conséquence d'un défaut d'origine matérielle ou d'une erreur de programmation du compteur qui conduisent à :

- La collecte de relevés de consommation d'énergie erronés¹ ;
- L'absence de remontée de données de comptage.

Les cas d'erreurs et de fraudes n'entrent pas dans le champ d'application de cette procédure.

¹ En volume et /ou dans la répartition entre les différentes classes temporelles

1 — Contexte

Les compteurs communicants intégrés dans la nouvelle chaîne SI permettent au distributeur de détecter à distance certains dysfonctionnements de 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 dysfonctionnements de comptage

2.1. Détection par le distributeur

Avec les compteurs communicants, les dysfonctionnements de comptage peuvent être détectés rapidement 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, ...).

Le distributeur informe le fournisseur uniquement en cas d'anomalie confirmée.

2.2. 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, registre d'erreurs, ...). Il se déplace pour confirmation si nécessaire² (contrôle avec un compteur étalon ou constat visuel du compteur bloqué). Il informe le fournisseur de la conclusion de l'enquête : présence ou non d'un dysfonctionnement.

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'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. L'option « vérification visuelle de comptage » de la prestation de « vérification du dispositif de comptage » n'est pas adaptée au traitement des dysfonctionnements de comptage.

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

Au sein de chaque brique de la chaîne du système d'information, il peut y avoir des dysfonctionnements qui conduisent à la non transmission d'un ordre relatif à une prestation ou à la non collecte des données de mesure (défaillances matérielles, bruits intempestifs ou coupures sur les réseaux de communication, ...).

3.1. Les situations traduisant un dysfonctionnement de comptages

3.1.1. Absence temporaire 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 cherche une solution pour rétablir la communication avec le compteur. Le délai de rétablissement de la communication peut varier en fonction de la nature de l'intervention à réaliser (à distance ou sur site, remplacement d'un matériel défaillant, pose d'antenne déportée ou de filtre, ...).

En cas de défaillance du compteur identifiée par le registre d'erreur³, le distributeur intervient sous quelques jours et le remplace.

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 a été défaillante.
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.

S'il s'agit d'une erreur de programmation et que le compteur communique, le distributeur pourra réconcilier les référentiels d'informations et télé-programmer le compteur. Sinon, il analyse les causes et programme une intervention sur site. Si la défaillance du compteur est avérée, il est remplacé et la facturation est corrigée.

³ A chaque événement (collecte quotidienne d'index, télé-opération pour la réalisation de prestations), le registre d'erreur remonte l'information en cas de dysfonctionnement.

- Cas n°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 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 du dysfonctionnement, 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).

3.1.3. Absence de données de comptage réelles à la dépose d'un compteur

Lorsque les index de dépose d'un compteur ne peuvent pas être relevés visuellement ou via la connexion des outils de mobilité, le distributeur rectifie la facturation des consommations estimées sur la période entre la date du dernier index réel et celle de la dépose.

- Cas n°4 : Les index enregistrés par le compteur ne peuvent définitivement pas être récupérés.

La facturation est corrigée en traitant simultanément l'annulation des consommations estimées et la refacturation des consommations corrigées, 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).

3.2. Estimation des consommations et correction des données de relève

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

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

Si aucun historique exploitable n'est disponible, (1ère mise en service), 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).

Lorsque le volume de consommation globale est correct mais qu'il n'est pas correctement réparti dans les différents postes horosaisonniers le distributeur majore la consommation en heures creuses de 10% et minore d'autant la consommation en heures pleines.

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.

L'estimation de consommation de la grille fournisseur est déterminée indépendamment de celle de la grille distributeur. Pour assurer la cohérence entre les 2 grilles et corriger une différence éventuelle⁴, un test d'égalisation du volume toutes heures est réalisé. 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 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 ou l'impossibilité d'effectuer un relevé, 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 système d'information.

— Date de fin

La date de fin de la période à rectifier correspond à la date de résolution du dysfonctionnement par le remplacement du matériel défectueux ou la reprogrammation du compteur. Le distributeur enregistre dans le SI les derniers index lus sur le compteur lorsque ces derniers sont disponibles.

⁴ La différence peut être liée à une erreur de collecte d'index ou à des arrondis lors du calcul d'estimation.

⁵ La répartition des consommations est réalisée en fonction de coefficients horosaisonnier par poste transmise par le fournisseur à la création d'un calendrier fournisseur.

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 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 ans⁶ et limite donc la période maximale de rectification⁷ à :

- 2 ans pour un client particulier⁸ ;
- 4 ans pour un client public⁹ ;
- 5 ans pour un client professionnel ou non professionnel¹⁰.

En cas de rectification en faveur du client, la période maximale de rectification est de 20 ans¹¹. 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 de cette période, la correction de facturation est affectée au distributeur et valorisée sur la base du prix spot moyen pondéré publié mensuellement par le GRD¹².

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

3.3.1. Correction consécutive à des relevés réels mais avec des consommations erronées

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 s'efforce de faire signer au client afin de faciliter le recouvrement ultérieur.

⁶ Article 2232 du code civil

⁷ Dans le respect de l'article L224-11 du code de la consommation (cf. annexe 1)

⁸ Article L 218-2 du code de la consommation

⁹ Article 1 de la loi 68-1250 du 31/12/1968

¹⁰ Article 2224 du code civil

¹¹ Article 2232 du code civil

¹² Si le client conteste cette base de valorisation, le distributeur examinera sa demande sur la base des éléments fournis par le client.

Simultanément, le distributeur transmet 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 circonstanciés¹³ qui justifient selon lui une modification de la proposition initiale de rectification des données de consommation.

3.3.1.1. Le client accepte l'évaluation¹⁴ 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.

3.3.1.2. 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 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.

3.3.2. Correction consécutive à l'absence de données de comptage réelles à la dépose d'un compteur

Le distributeur transmet au fournisseur les éléments de calcul correspondants à la correction via le formulaire de « traitement des fraudes et dysfonctionnements de comptages » dans le portail d'échanges.

Par ailleurs, il informe le client par courrier en mentionnant la consommation corrigée qui remplace la consommation précédemment estimée et facturée sur la période du dysfonctionnement.

Le distributeur traite simultanément l'annulation des consommations estimées et la refacturation des consommations corrigées.

Lorsque la consommation corrigée est inférieure à 400 kWh, le distributeur rembourse les factures sur la période du dysfonctionnement sans facturer les consommations corrigées.

Le client peut contester la correction faite par le GRD dans les conditions prévues au paragraphe 3.3.1.2

¹³ Situations susceptibles de justifier une révision de la proposition initiale de rectification en annexe 2.

¹⁴ Le distributeur reçoit l'accord du client via l'évaluation signée.

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 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.

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 Flux¹⁵.

5 — Recouvrement et clôture

5.1. Recouvrement

5.1.1. Recouvrement par le fournisseur

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 ou de limitation de puissance.

¹⁵ 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).

5.1.2. Indemnité de couverture des impayés

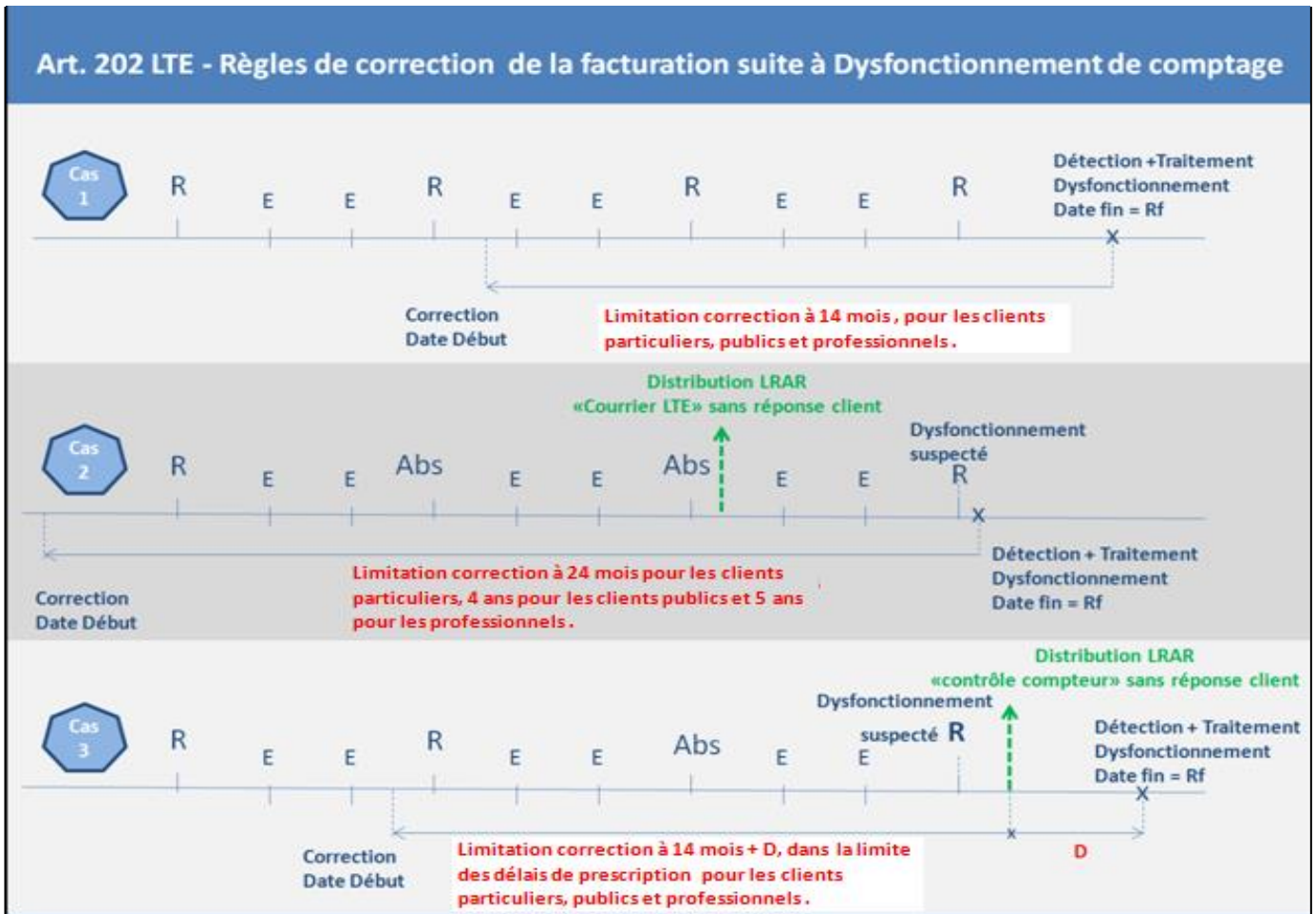
- Elle indemnise le risque d'impayé sur la part fourniture en cas d'erreur de comptage lié à un dysfonctionnement.
- L'indemnité de couverture des impayés est versée par le distributeur au fournisseur PRM¹⁶ par PRM pour chaque dossier.
- Le montant est fixé à 9€.

5.2. Clôture de l'affaire

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

¹⁶ Point de Référence de Mesure

Annexe 1 : Modalités d'application de l'article L 224-11 du code de la consommation en cas de correction de facturation suite à dysfonctionnement de comptage



Dans le cas où le distributeur dispose d'un relevé réel¹⁷ datant de 14 mois au plus, et que le PDL n'a pas fait précédemment l'objet de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception (LRAR) relatif à «l'absence de relevé» de la part du distributeur dans les 14 derniers mois, la rectification des consommations est limitée à 14 mois par rapport à la date de détection du dysfonctionnement de comptage (cas n°1).

Si dans les 14 mois précédant la détection du dysfonctionnement de comptage, le PDL a fait l'objet d'une LRAR, cette dernière proroge la durée de rectification de 14 mois au plus (cas n°2). Les règles de limitation de la période à corriger du § 3.2.2.2 s'appliquent.

Si le distributeur suspecte un dysfonctionnement de comptage mais que le client ne lui donne pas accès au dispositif de comptage, la durée de rectification pourra être prorogée du délai entre la date d'envoi de la LRAR signalant le dysfonctionnement potentiel et demandant l'accès au comptage et le traitement du dysfonctionnement s'il est avéré (cas n° 3).

L'absence de courrier LTE n'autorise pas le GRD à rectifier la facturation au-delà de 14 mois

¹⁷ Relevé cyclique du distributeur ou auto relevé transmis par le client

Annexe 2 : 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	-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