

GTG 2007 - GT1	PROCEDURE FRAUDE	Page : 1/4
Version V4 du 17/06/2022		

A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes qui suivent la détection d'une fraude avérée sur un point de comptage et d'estimation.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel (particuliers ou professionnels).

Elle traite de la procédure amiable de recouvrement des créances du GRD en cas de fraude présumée, soit :

- Toute manipulation d'un appareil de comptage (bris de scellés...),
- Toute modification d'installation visant à empêcher le comptage réel de l'énergie consommée (bypass...)
- Ou tout rétablissement à l'insu du GRD d'une installation mise hors service suite à coupure pour impayés ou résiliation.

Il y est mis fin en cas de contestation ou d'opposition argumentée du présumé fraudeur. Dans ce cas, le constat de fraude et son traitement relèvent des dispositions judiciaires prévues à cet effet.

Elle ne couvre pas les cas de dysfonctionnement de compteurs (cf. procédure « dysfonctionnement de compteur »).

La mise en œuvre de la procédure peut être accompagnée ou précédée, si nécessaire, d'interventions d'urgence sur le site, requises par la sécurité des personnes et/ou des installations.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT1	GTG2007

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	19/01/2007	Création de la procédure
V2	19/09/2017	Fusion des procédures avec et sans compteur évolué (GT1 V1 19/01/2007 et GTO V1 2013)
V3	26/06/2020	Mise à jour des termes contractuels et modification des documents de référence
V4	17/06/2022	Mise à jour des modalités de calcul concernant la compensation des consommations suite à fraude conformément à la délibération de la CRE du 18/11/2021

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du distributeur ouvertes aux clients et aux fournisseurs de gaz naturel.

Conditions de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseur (CDG-F)

Lieu de conservation de l'original : CRE

G-DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

1. CHAMP DE LA PROCEDURE

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel (équipés ou non d'un compteur évolué¹).

Le dispositif de traitement de la fraude s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- Détection de la fraude ;
- Contrôle de l'installation par un technicien
- Règlement de la dette par le client (au fournisseur ou au GRD, selon les cas) ;
- Rétablissement de la fourniture par le GRD ;
- Information du fournisseur (le cas échéant).

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Conditions de Distribution, Catalogue des prestations
- Confidentialité des ICS (articles L.111-77 et suivants du code de l'énergie et articles R.111-31 à R.111-35 du code de l'énergie)
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit Règlement Général pour la Protection des Données », ou RGPD) (ci-après « Règlementation Informatique et Libertés »).

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

ETAPE 1 : Une fraude présumée est signalée sur un point de comptage.

Le signalement peut provenir :

- du fournisseur titulaire du PCE, à formuler via le moyen électronique du GRD (dans ce cas, le fournisseur pourra suivre son signalement via ce canal) ;
- d'une dénonciation par un tiers ;
- du GRD lui-même,

Dans le cas des clients équipés d'un compteur évolué, si le GRD détecte des consommations non nulles lors de l'analyse des index télé-relevés (ex. PCE coupé).

ETAPE 2 : Le GRD programme le contrôle de l'installation par un agent.

Pour être probant, le contrôle peut être soit assuré par un agent assermenté (cas de GRDF), soit assorti d'un constat de police ou d'un constat d'huissier.

- **Cas n°1 : l'agent ne constate pas de manipulation frauduleuse sur le point de comptage.**

Le GRD clôture l'intervention (arrêt de la procédure).

- **Cas n° 2 : l'agent constate une manipulation frauduleuse**

- Il met hors service et condamne l'installation.
S'il est assermenté, il rédige un procès-verbal et le transmet au Procureur de la République territorialement compétent.
S'il n'est pas assermenté, il fait dresser un constat et dépose une plainte auprès du Procureur de la République territorialement compétent.
Toutefois, si la fraude présente un caractère de dangerosité manifeste (fuite ou risque incontestable de fuite de gaz, d'incendie, d'électrocution par des tiers.....), l'agent - assermenté ou non - avertit immédiatement les services de police ou de gendarmerie.
- Il informe, le cas échéant, le fournisseur du client du constat de fraude. Ce dernier peut, s'il le juge utile, déposer plainte auprès du tribunal compétent.
- Il adresse au client un courrier recommandé lui mentionnant la manipulation frauduleuse.
- Il estime la consommation du client et la durée effective de la fraude (la période de redressement ne pourra aller au-delà de la date du dernier contrôle de l'installation réalisé et pour lequel aucun signalement de fraude n'a été effectué).

¹ Les spécificités liées aux compteurs évolués sont signalées par un encadré tout au long de la procédure.

Pour déterminer la période d'occupation d'un local, le client devra fournir au GRD un justificatif (bail, ...). Sans justificatif le redressement sera réalisé sur 5 ans selon l'article 2224 du code civil (ou sur 4 ans pour les collectivités locales).

ETAPE 3 : Les consommations dues et la remise en état de l'installation ainsi que des frais de gestion sont facturés au client.

Lorsque la personne mise en cause accepte de régulariser sa situation dans le cadre d'une transaction de gré à gré, sans recours à la voie judiciaire, un **règlement amiable** pourra intervenir selon les dispositions qui suivent.

- **Cas n°1 : le point de comptage n'est pas rattaché à un CDG-F**

Le GRD réclame directement au client la réparation de son préjudice tel que précisée dans la procédure « Client consommant sans fournisseur ».

Le GRD facture également directement au client la remise en état de l'installation et les frais de gestion via son propre outil.

- **Cas n°2 : le point de comptage est rattaché à un CDG-F**

Le GRD propose le redressement de la consommation au fournisseur dont dépend le point de comptage et selon les modalités du CDG-F.

Le fournisseur dispose de 15 jours ouvrés pour faire part de ses remarques. Passé ce délai, le GRD facture au fournisseur selon la proposition tacitement validée.

Le GRD facture directement au client la remise en état de l'installation et les frais de gestion via son propre outil.

- **Cas n°3 : le point de comptage a été rattaché successivement à plusieurs CDG-F durant la période de fraude.**

Pour la période concernant le contrat en cours, le GRD propose le redressement de la consommation au fournisseur actuel du client au *pro rata temporis* de sa période de détention du point.

Le fournisseur dispose de 15 jours ouvrés pour faire part de ses remarques. Passé ce délai, le GRD facture au fournisseur selon la proposition tacitement validée.

Pour la période antérieure au contrat en cours, le GRD réclame directement au client la réparation de son préjudice tel que précisée dans la procédure « Client consommant sans fournisseur ».

Le GRD facture également directement au client les frais de remise en état du comptage et les frais de gestion.

- **Cas n°4 : le point de comptage n'est pas rattaché à un CDG-F et le client n'est plus sur les lieux.**

Le GRD programme la remise en état de l'installation et clôture l'intervention.

ETAPE 4 : Le client est remis en service.

Le client a réglé sa dette selon les modalités définies à l'étape 3.

- **Cas n°1 : Le point de comptage n'est pas rattaché à un CDG-F.**

Le client choisit un fournisseur.

Le fournisseur réalise via le moyen électronique du GRD une demande de mise en service (cf. procédure de mise en service).

- **Cas n°2 : Le point de comptage est rattaché à un CDG-F**

Le fournisseur réalise via le moyen électronique du GRD une demande de rétablissement et mentionne « **fin de fraude** ».

ETAPE n°5 : le GRD réalise la mise en service et informe le fournisseur (le cas échéant)

Le GRD vérifie le règlement de la facture de remise en état de l'installation et des frais de gestion :

- Si le règlement n'est pas réalisé, le GRD ne programme pas la mise en service ;
- Si le règlement est réalisé, le GRD organise l'intervention demandée par le fournisseur. Le fournisseur pourra consulter l'état de l'intervention par le moyen électronique du GRD

4. RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure	5. MOYENS ASSOCIES pour la maîtrise du RISQUE ou de l'INCIDENT
➤ Contestation du client	Déplacement systématique d'un agent assermenté. Entretien possible pour une entente amiable.

6. CONFIDENTIALITE

Les règles générales de confidentialité s'appliquent à cette procédure.

7. TRAITEMENT DES LITIGES

Les différends ou litiges qui viendraient à se produire dans le cadre de l'application de la présente procédure seront prioritairement résolus par accord amiable entre les parties. A défaut, les protagonistes peuvent saisir, chacun en ce qui le concerne, le Médiateur national de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

8. AMELIORATION CONTINUE DE LA PROCEDURE

Les évolutions de la présente procédure se font sous la responsabilité des GRD après consultation des acteurs intéressés et de la CRE. Ces évolutions peuvent être proposées par les GRD ou suscitées par tout acteur concerné, ou par la CRE.

Les GRD et les fournisseurs conservent la trace du nombre et de la nature des problèmes soulevés par l'application de cette procédure et en rendent compte à la CRE, annuellement et à sa demande.