



# DÉMARCHAGE FRAUDULEUX

Une vigilance permanente

Ce guide est conçu dans le but de vous alerter et vous éviter d'être victime de pratiques commerciales douteuses, voire frauduleuses.

## Les missions d'Enedis



Investit et entretient le réseau.  
Amène l'électricité dans les foyers



Assure le dépannage 24h/24, 7j/7



Raccorde les énergies  
renouvelables



Déploie le compteur Linky  
auprès de 35 millions de clients



Assure le relevé des compteurs



Raccorde les nouveaux clients

Les prestations de raccordement, de dépannage ou de mise en service sont effectuées uniquement à la demande du client (ou de son fournisseur d'électricité). **Enedis ne propose ces prestations ni par téléphone ni par mail.**

Enedis effectue également les relevés de compteur réalisés par un technicien Enedis ou par une entreprise prestataire mandatée par Enedis\*. Si votre présence s'avère nécessaire, Enedis vous informe au préalable par courrier du passage du technicien. Vous avez la possibilité de recevoir cette information par mail ou par SMS si vous avez souscrit au service en ligne d'Enedis «Etre prévenu du passage du releveur».

**Enedis ne réalise aucun démarchage commercial et ne demande jamais de coordonnées bancaires sauf lorsque vous réglez votre devis de raccordement sur son site officiel [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).**

\*jusqu'au remplacement par un compteur communicant

# Les fraudes à domicile



D'ici 2021, 450 000 compteurs Linky seront installés dans le Calvados pour les particuliers, les professionnels et les entreprises. Les compteurs communicants Linky sont installés par des prestataires mandatés par Enedis qui interviennent à votre domicile pour effectuer le remplacement.



- Les prestataires se déplacent en voiture sérigraphiée \*.
- Ils ont avec eux un badge comportant leur nom, photo, adresse et entreprise avec la mention « Partenaire Enedis pour Linky ».
- Ils ne vous proposent aucune offre de service.
- Lors de cette installation, la pose et le remplacement du compteur sont gratuits.

*\*OTI France et Feedback, d'autres prestataires seront ensuite désignés.*

## Situation

Un représentant d'entreprise se présente chez vous en se prétendant salarié ou partenaire d'Enedis pour vous vendre des biens ou vous facturer des prestations.

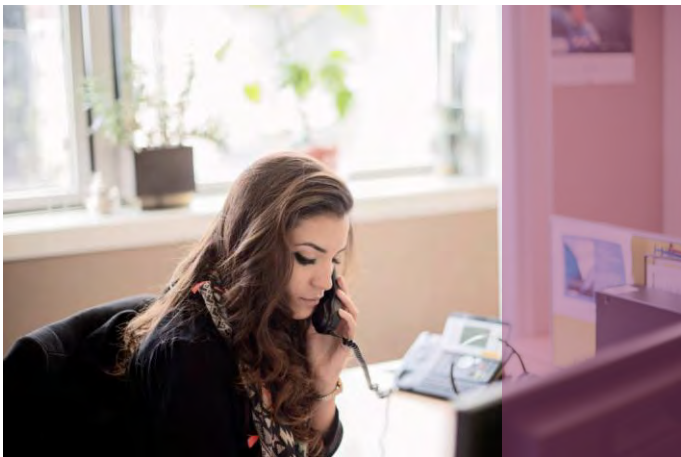
## Recommandations

- ✓ Demander la carte professionnelle du représentant d'entreprise.
- ✓ S'informer sur l'entreprise et ses tarifs avant de donner une réponse.
- ✓ Vérifier le bon de commande ou le contrat, souvent antidaté pour éviter le délai de rétractation.

## Si vous êtes victime

- ✓ Vous disposez du droit à une information précontractuelle et d'un délai de rétractation de 14 jours.
- ✓ Le cas échéant, déposer plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie.

# Les fraudes par téléphone



## Qu'est ce que le démarchage commercial abusif?

**Des entreprises mal intentionnées** usurpent l'identité d'Enedis pour vous vendre des produits/services :  
panneaux photovoltaïques, installation du compteur Linky, étude thermique gratuite...

Signaler tout appel ou SMS qui vous paraît suspect.

## Situation

- ✓ Les annuaires payants sur les moteurs de recherche indiquent parfois une fausse information concernant le numéro de service clients Enedis.
- ✓ Les numéros commençant par 0899 sont surtaxés et ne dépendent en aucun cas d'Enedis.
- ✓ Des personnes malveillantes laissent des messages vocaux, réalisent des appels courts, envoient des SMS avec présence d'un numéro afin que le client rappelle le numéro surtaxé.

## Recommandations

- ✓ Ne jamais rappeler un numéro suite à un message vocal laissé sur votre répondeur ou suite à la réception d'un SMS qui stipule de le rappeler lorsque l'origine vous paraît douteuse.
- ✓ Pour vérifier l'origine de l'appel, demander à votre interlocuteur de vous communiquer les références de votre point de livraison (PDL) qu'il est censé connaître. Cette référence est visible sur votre facture d'électricité.

## Si vous êtes victime

- ✓ Signaler le message abusif en le transférant à la Fédération Française des Télécoms (FFT) au 33700.
- ✓ Se référer à notre liste de contacts au dos de ce document.
- ✓ Le cas échéant, déposer plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie.

# Les fraudes par e-mail



**Ne jamais cliquer sur les liens présents dans les e-mails** qui peuvent contenir des virus et vous rediriger vers des sites non sécurisés.

Pensez à mettre à jour le système de sécurité de votre ordinateur.

## Situation

Vous recevez de faux e-mails en utilisant l'identité (logo, nom) d'Enedis, accompagnés d'un lien qui renvoie vers des sites internet afin de recueillir vos données personnelles.

## Recommandations

- ✓ Ne pas fournir les données demandées.
- ✓ Éviter de consulter des pages internet contenant vos données confidentielles depuis des ordinateurs installés dans des lieux publics.

## Si vous êtes victime

- ✓ Signaler le message frauduleux et le transmettant à l'adresse : **contact@enedis.fr**
- ✓ Contacter votre banque pour faire opposition si vous avez répondu et transmis des informations bancaires.
- ✓ Le cas échéant, déposer plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie.

# Les réflexes à avoir



Informez l'Accueil Distributeur (service clients Enedis)

Pour les particuliers : 09 69 32 18 41

Pour les professionnels : 09 69 32 18 42



Informez la DDPP du Calvados (Direction Départementale de la Protection des Populations)

6, boulevard du Général Vanier – CS 95181 14070 Caen Cedex 5

[ddpp@calvados.gouv.fr](mailto:ddpp@calvados.gouv.fr)

02 31 24 98 60



Déposer plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie

Munissez-vous de tous les renseignements que vous avez en votre possession pour faciliter l'identification de l'auteur.



Avertir le Service des Fraudes

0805 805 817 (coût d'un appel local)

Internet : [www.internet-signalement.gouv.fr](http://www.internet-signalement.gouv.fr)



S'inscrire sur la liste d'opposition «Bloctel» en se connectant sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)



[enedis.fr](http://enedis.fr)



appli mobile



[enedis.officiel](https://www.facebook.com/enedis.officiel)



[@enedis](https://twitter.com/enedis)



[enedis.officiel](https://www.youtube.com/enedis.officiel)