



## 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.

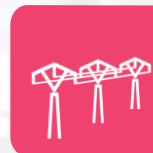
## Les missions d'Enedis



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



Raccorde les nouveaux clients.



Assure le dépannage 24h/24, 7j/7.



Assure le relevé des compteurs.



Raccorde les énergies renouvelables.



Déploie le compteur Linky auprès de 35 millions de 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. Ils sont 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.**

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

# Vous aider à repérer les différentes situations de tentative d'escroquerie



## FRAUDES À DOMICILE

| Exemple  | Recommandations   | Voie de recours si vous êtes victime   |
|--|---|--|
| <p>▶ Un représentant d'entreprise se présente chez vous comme étant un salarié ou partenaire d'Enedis pour vous vendre des biens ou vous facturer des prestations.</p> | <p>▶ Demander la carte professionnelle du représentant d'entreprise.</p> <p>▶ S'informer sur l'entreprise et ses tarifs avant de donner une réponse.</p> <p>▶ Vérifier le bon de commande ou le contrat, souvent antidaté pour éviter le délai de rétractation.</p> | <p></p> <p>▶ Vous disposez du droit à une information précontractuelle et d'un délai de rétractation de 14 jours.</p> <p>▶ Le cas échéant, déposer plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie.</p> |

## Ce qu'il faut savoir sur Linky pour éviter tout démarchage frauduleux



D'ici 2021, 430 000 compteurs Linky vont être 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 interviendront à votre domicile pour effectuer le remplacement. Quelques indications :

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

\*OTI France en 2016, d'autres prestataires seront ensuite désignés.



## FRAUDES PAR TÉLÉPHONE

| Exemples   | Recommandations  | Voie de recours si vous êtes victime  |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▶ <b>Le démarchage commercial abusif par des entreprises mal intentionnées</b>, tel que l'usurpation de l'identité d'Enedis pour vendre des produits/services : panneaux photovoltaïques, installation du compteur Linky, étude thermique gratuite...</li><li>▶ <b>Les annuaires payants</b> sur les moteurs de recherche indiquent parfois une fausse information concernant le numéro de service clients Enedis. Les numéros de téléphone commençant par 0899 sont surtaxés et ne dépendent en aucun cas d'Enedis.</li><li>▶ <b>Le spam vocal, l'envoi de SMS</b> : 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.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Signaler tout appel ou SMS qui vous paraît suspect.</li><li>▶ 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.</li><li>▶ 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.</li></ul> | <div data-bbox="1252 431 1332 498" data-label="Image"></div> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ <b>Signaler le message abusif en le transférant à la Fédération Française des Télécoms (FFT) au 33700.</b></li><li>▶ <b>Le cas échéant, déposer plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie.</b></li></ul> |



## FRAUDES PAR E-MAIL

| Exemple   | Recommandations  | Voie de recours si vous êtes victime  |
|---|--|---|
| <p>▶ Réception 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.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Ne jamais cliquer sur les liens présents dans les e-mails qui peuvent contenir des virus et vous rediriger vers des sites non sécurisés.</li><li>▶ Ne pas fournir les données demandées.</li><li>▶ Mettre à jour le système de sécurité de votre ordinateur.</li><li>▶ Éviter de consulter des pages internet contenant vos données confidentielles depuis des ordinateurs installés dans des lieux publics.</li></ul> | <div data-bbox="1236 412 1311 479" style="text-align: center;"></div> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ <b>Signaler le message frauduleux en le transmettant à l'adresse : <a href="mailto:contact@enedis.fr">contact@enedis.fr</a></b></li><li>▶ <b>Contactez votre banque pour faire opposition si vous avez répondu au message et transmis des informations bancaires.</b></li><li>▶ <b>Le cas échéant, déposer plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie.</b></li></ul> |



## LES RÉFLEXES À AVOIR *(qu'il s'agisse de démarchage à domicile, par mail ou par SMS)*

### ✓ Informer l'Accueil Distributeur (Service clients Enedis).

Pour les particuliers : 09 69 32 18 41  
Pour les professionnels : 09 69 32 18 42

### ✓ Informer 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  
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-sigalement.gouv.fr](http://www.internet-sigalement.gouv.fr)

### ✓ S'inscrire sur la liste d'opposition « Bloctel ».

Se connecter sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)