



**AVANT-PROJET DE DÉCRET MODIFIANT LE DÉCRET DU 12 AVRIL 2001, RELATIF À
L'ORGANISATION DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ EN VUE DU DÉPLOIEMENT DES
COMPTEURS INTELLIGENTS ET DE LA FLEXIBILITÉ
AVIS DE LA FÉDÉRATION DES CPAS – FÉVRIER 2018**

L'avant-projet modifie le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

L'article 10 modifie l'article 33bis/1, alinéa 2 en remplaçant le placement d'un CàB par un CI avec activation de la fonction prépaiement ou l'activation de la fonction prépaiement si le client dispose déjà d'un CI.

Ce même alinéa évoque la suppression de la mention : « *Le Gouvernement précise la procédure de contestation du placement du compteur à budget* ».

Avis de la Fédération :

Nous supposons que la suppression de cette mention à l'alinéa 2 est remplacée par « *Le Gouvernement précise la procédure de contestation du placement du CàB ou d'activation de la fonction prépaiement* » de l'alinéa 3. Effectivement, il convient de permettre aux clients en difficulté de pouvoir contester l'activation de la fonction prépaiement.

L'alinéa 3 est remplacé par : « *Après avis de la CWaPE, le Gouvernement détermine la procédure de placement d'un compteur à budget ou de placement d'un compteur intelligent avec activation de la fonction de prépaiement ou d'activation de la fonction de prépaiement en cas de défaut de paiement et définit les raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales qui pourraient empêcher ce placement ou cette activation et détermine la ou les alternatives. En cas de contestation notifiée par écrit ou par voie électronique au gestionnaire de réseau concernant cette procédure de placement ou d'activation par le client, celle-ci est suspendue pour permettre au gestionnaire de réseau d'analyser la situation du client avant de poursuivre ou non la procédure de placement ou la procédure d'activation de la fonction de prépaiement. Le Gouvernement précise la procédure de contestation de placement du compteur à budget ou d'activation de la fonction de prépaiement* ».

Avis de la Fédération :

Pourquoi maintenir la mention des « raisons techniques, médicales, structurelles et sociales »¹ qui pourraient empêcher le placement ou l'activation de la fonction prépaiement » alors que ces impossibilités de placement sont supprimées dans le projet d'arrêté modifiant les AGW relatifs aux

¹ Pour mémoire, à la demande du secteur associatif, le Gouvernement avait voulu préciser les raisons qui empêchent la pose du CàB : raisons « techniques, médicales, structurelles et sociales ». Notre demande a toujours été de supprimer ces précisions qui risquaient de figer des situations qui trouvent concrètement toujours une solution grâce aux contacts entre les CPAS et les GRD.

obligations de service public à caractère social ? Nous présumons que c'est un oubli qui demande une simple correction d'écriture.

La Fédération suggère d'enlever la définition des raisons techniques, médicales, structurelles et sociales qui empêchent le placement du CàB tout en prévoyant une procédure de contestation de l'activation de la fonction prépaiement.

Aussi, l'activation de la fonction prépaiement en cas de défaut de paiement doit se faire dans un délai raisonnable avec un signal d'alerte au consommateur (mail, sms, courrier, application) dès l'activation de cette fonction. Au-delà du défaut de paiement, l'activation de la fonction prépaiement ne peut se faire qu'à la demande du client, du CPAS ou de l'association qui l'accompagne **avec l'accord de la personne concernée**.

L'article 11 modifie l'article 33ter mentionne à nouveau les raisons techniques, médicales, structurelles et sociales.

Avis de la Fédération :

Ces mentions doivent être enlevées pour que le texte soit conforme aux décisions prises par le Gouvernement dans le cadre des AGW OSP sociales.

L'article 12, 1°, b), remplace la disposition relative à l'usage d'un compteur bi-horaire : « *disposant d'un compteur bi-horaire, de l'horaire précis de basculement des heures pleines en heures creuses* » par la mention : « *muni d'un compteur disposant de plusieurs plages horaires tarifaires, de l'horaire précis de basculement entre ces plages* ».

L'article 12, 3°, précise : « *le Gouvernement détermine, après avis de la CWaPE en concertation avec les gestionnaires de réseaux, les obligations des gestionnaires de réseaux en ce qui concerne le placement de compteurs intelligents* ».

Avis de la Fédération :

La transition vers ces nouveaux compteurs et la période de familiarisation qui va s'en suivre nécessite un accompagnement du public, y compris des publics en situation de précarité. Les CPAS joueront inévitablement un rôle d'information et d'accompagnement pour les ménages qu'ils rencontrent. Les GRD devront dès lors prévoir des temps de formation pour les agents des CPAS (avec démonstration sur un compteur communicant).

Attention, ce rôle d'information du CPAS doit être résiduaire. La Fédération rappelle que c'est le GRD qui devra assurer le contact avec le consommateur à ce sujet en prévoyant une large diffusion de l'information au grand public. Les CPAS attendent que les GRD améliorent leur accessibilité et l'accueil de leur clientèle. Il conviendra donc à la fois de prévoir une brochure explicative complète et simple mais également un temps d'explication au consommateur après installation du compteur. Pour que ce temps d'explication soit effectif, il conviendra d'adapter la cadence des installations pour laisser le temps à l'installateur de fournir ces explications. À ce jour, lors de la pose de CàB, il est fréquent qu'au-delà d'une fiche explicative (si celle-ci est remise au client), le client ne reçoive aucune explication verbale. L'appropriation de l'outil nécessite pourtant indéniablement un moment d'explication et de « questions - réponses ».

Pour fluidifier les contacts entre les CPAS et les GRD en cas de problème liés au nouveau compteur, il conviendra également de renvoyer la ligne dédiée aux CPAS avec cette nouvelle thématique. Pour le grand public, une ligne téléphonique gratuite devra également être mise à disposition pour toute question. Aussi, serait-il envisageable de ne rien facturer au client, durant cette période

transitoire, s'il interpelle le GRD pour un dysfonctionnement éventuel du compteur (non facturation de la vérification notamment) ?

Dans le contact avec le client, il semble pertinent d'utiliser aussi d'autres modes de communication comme les applications ou les vidéos de tutorat... Mais de tenir compte également des personnes très éloignées des technologies d'information et de communication pour lesquelles le courrier notamment restera pertinent.

Enfin, la Fédération souhaite que les bonnes pratiques relevées lors des expériences pilotes en cours à Soignies et à Saint Ghislain en matière de communication au public soient prises en compte par les GRD lors de l'installation généralisée du CI.

L'article 13 modifie l'article 34bis, alinéa 1^{er}, 4^o tout en maintenant la mention des raisons techniques, médicales, structurelles et sociales.

Avis de la Fédération :

Nous demandons la suppression de cette mention comme énoncé plus haut.

Section 1^{ère} – compteurs intelligents

L'article 35 précise les cas dans lesquels l'installation du CI sera automatique :

- lorsque l'utilisateur du réseau est un client résidentiel déclaré en défaut de paiement tel que visé à l'article 33 bis/1 ;
- lorsqu'un compteur est remplacé ;
- lorsqu'il est procédé à un nouveau raccordement ;
- lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution le demande, à moins que cela ne soit pas techniquement possible ou économiquement raisonnable.

Aussi, il précise qu'au plus tard au 31 décembre 2034, le gestionnaire de réseau de distribution atteint l'objectif de quatre-vingts pour cent de compteurs intelligents installés sur son réseau.

Le §2 spécifie que « *Nul ne peut refuser le remplacement de son compteur électromagnétique par un compteur intelligent ni en demander la suppression* ».

Avis de la Fédération :

Comme pour les poses de CàB, nous plaçons pour la gratuité de l'installation du CI dès lors que le client concerné est en défaut de paiement ou client protégé ou lorsque le CPAS soutient sa demande ou lors d'un déménagement, lorsque le client avait un CàB actif à son précédent domicile (conformément aux décisions prises dans le cadre des AGW OSP à caractère social).

Par ailleurs, la Fédération s'interroge sur la fin programmée de la plateforme informatique de prépaiement prévue pour 2023 en regard aux dates annoncées pour le démarrage de l'installation de CI pourvus du mode prépaiement (2019). Quatre années seront-elles suffisantes ? Aussi, qu'advient-il des CàB gaz ? Les utilisateurs du CàB gaz disposeront-ils toujours bien de cette plateforme informatique ?

L'article 35bis, § 2 s'attèle à définir les fonctionnalités minimales présentes sur tous les CI :

- le fonctionnement en mode prépaiement et l'affichage d'une estimation du solde disponible sur l'écran du compteur ;
- la lecture à distance, de façon sécurisée, des index pour l'énergie active et réactive consommée et injectée. Les index journaliers doivent couvrir les quarante derniers jours et les index mensuels les treize derniers mois ;
- la définition de différentes plages tarifaires ;
- la fermeture et l'autorisation d'ouverture à distance du compteur ;
- la lecture à distance des courbes de charges au sens du règlement technique pour les dix derniers jours ;
- la modulation à distance de la puissance du raccordement ;
- la supervision à distance et l'enregistrement d'alarmes ;
- la reconfiguration et la réalisation des mises à jour à distance ;
- le suivi de l'évolution de la tension.

Le § 3 détaille l'estimation visée au § 2, 1°, elle « *est actualisée au minimum quotidiennement. Lorsque le crédit disponible passe sous le plafond fixé par le Gouvernement, cette information est communiquée au client final. Le Gouvernement précise les modalités de communication du dépassement du plafond* ».

Avis de la Fédération :

L'actualisation régulière du crédit disponible facilite l'usage du prépaiement pour ses utilisateurs. Par ailleurs, la Fédération rappelle son souhait de voir maintenir les fonctionnalités existantes sur le CàB à savoir (au-delà du prépaiement mentionné dans le texte), le secours hivernal (y compris en électricité pour ceux qui se chauffent à l'électricité), la fourniture minimale garantie, le crédit de secours et le maintien des périodes de non coupure (soir et week-end).

En ce qui concerne les fonctionnalités accessibles (sur le CI ou en ligne - site du GRD - avec un code PIN lié au code EAN), nous attendons que le CI permette de consulter, simplement :

- l'historique des index facturés, historique des rechargements (montants et sources de paiement) et informations sur la consommation annuelle (extrapolation en KWh et en euros) ;
- l'historique des consommations (pour une meilleure anticipation des dépenses et une comparaison des consommations) ;
- le tarif implémenté (dont le tarif social) ;
- les signaux prix (simples ; vert, orange, rouge) et l'historique d'utilisation du tarif le plus avantageux (pour motiver à un usage plus économique) ;
- le prix au KWh et par échéance mensuelle ;
- l'aperçu de la consommation instantanée en KWh ;
- le nom du fournisseur ;
- la prévision de fin de crédit (indication du montant encore disponible).

Pour respecter la confidentialité des usagers et compte tenu des lieux dans lesquels se trouvent les compteurs (couloirs communs, cave...), il semble opportun de fournir certaines de ces informations via d'autres supports (en ligne notamment).

Par ailleurs, le CI permettra-t-il de prendre toutes les consommations en compte lors du chargement notamment la charge externe ponctionnée pour alimenter les systèmes de chauffage à accumulateurs ?

En ce qui concerne le prépaiement, le rechargement devrait pouvoir se réaliser :

- via une application en ligne ;
- par virement bancaire, PC Banking... ;

- par cartes prépayées qui permettront aux CPAS d'intervenir en urgence et aux personnes d'avoir une carte de secours (rechargement via un clavier numérique sur le compteur pour permettre d'encoder le numéro du prépaiement ou via ligne téléphonique gratuite).

Quant au § 3, nous proposons de clarifier la dernière phrase en écrivant : « *Le Gouvernement précise les modalités de communication du dépassement de ce seuil* » (plutôt que dépassement du plafond).

L'article 35ter, § 1^{er} encadre les actions du GRD à distance :

Le gestionnaire du réseau de distribution peut, à distance, autoriser l'ouverture, fermer ou moduler la puissance du compteur intelligent d'un client dans le strict respect des conditions et procédures fixées par ou en vertu du présent décret et, s'agissant d'un client résidentiel, du Livre VI du Code de droit économique et de la protection de la vie privée.

Sur proposition de la CWaPE et après concertation avec les gestionnaires de réseaux, le Gouvernement détermine les autres actes que le gestionnaire du réseau de distribution peut poser à distance sur un compteur intelligent

Avis de la Fédération :

Parmi les actes posés à distance, l'activation de la fonction prépaiement ne peut se faire qu' :

- à la demande de la personne ;
- à la demande du CPAS ou de l'association qui accompagne la personne **avec l'accord de la personne** ;
- en cas de défaut de paiement. Dans ce cas, la Fédération sollicite un délai raisonnable entre le défaut de paiement et l'activation de la fonction prépaiement ainsi qu'un signal d'alerte au consommateur (mail, sms, courrier, application) dès l'activation de cette fonction.

Pour ce qui concerne les coupures, les auto-coupures, l'activation du crédit de secours, de la fourniture minimale garantie ou le secours hivernal, nous suggérons de prévoir un signal d'alerte au consommateur (sms, mail, application ou affichage sur le compteur, si celui-ci est installé dans un local privatif).

En ce qui concerne la possibilité de coupure à distance par le GRD, ne conviendrait-il pas de prévoir des garanties supplémentaires (étapes complémentaires dans la procédure avant la coupure) pour le consommateur compte tenu de la gravité d'une interruption de fourniture ?

Le § 2 précise que « l'utilisateur du réseau choisit librement un des régimes de comptage définis dans le règlement technique.

Le Gouvernement définit un régime de comptage et une fréquence de facturation par défaut ainsi qu'un régime de comptage et une fréquence de facturation applicables lorsque le gestionnaire du réseau de distribution ne peut techniquement pas établir une communication à distance sans investissements déraisonnables.

Chaque régime de comptage permet une facturation fréquente fondée sur la consommation réelle, sans préjudice du droit de l'utilisateur de disposer d'une facture établie sur base de sa consommation annuelle.

Avis de la Fédération :

La Fédération se réjouit de la perspective de disposer d'une facture établie sur base d'une consommation réelle sans intervention humaine. Nous supposons dès lors que le maintien du régime de comptage 1 (facturation annuelle d'acomptes mensuels basés sur des estimations) ne sert qu'à prévoir la période transitoire.

Section 2 : Flexibilité

Les articles 35quater et 35quinquies déterminent les conditions dans lesquelles un fournisseur pourra offrir des services de flexibilité (modalités d'octroi de la licence, de retrait, procédure...) et précisent que le GRD ne peut être un fournisseur de services de flexibilité.

L'article 35 quinquies précise que « tout utilisateur du réseau est propriétaire de ses données de consommation et/ou d'injection et peut donner accès à celles-ci, par accord libre et explicite, au fournisseur de service de flexibilité de son choix ».

Avis de la Fédération :

Compte tenu de la concurrence exacerbée existante entre les fournisseurs et les techniques de vente mises en place à ce jour pour gagner des parts de marché, la Fédération s'inquiète des balises qui pourront être mises afin de limiter les abus qu'il pourrait y avoir en la matière. Les cas de démarchages abusifs sont fréquents et toujours plus inventifs, ce qui fragilise les clients en difficulté et rajoute une charge de travail conséquente aux CPAS qui rétablissent les dossiers. La Région wallonne pourrait-elle relayer cette préoccupation au Ministre fédéral chargé de la protection des consommateurs ?

L'article 35 sexies détaille :

« § 1er Dans le respect de la protection de la vie privée, les gestionnaires de réseaux sont tenus, afin de faciliter les services de flexibilité de ;

1) collecter, vérifier, traiter et transmettre les informations nécessaires au calcul du volume de la flexibilité déterminé conformément au §2, tout en assurant leur confidentialité ;

2) tenir à jour un registre d'accès et un registre d'activation de la flexibilité.

§ 2 Sur proposition de la CWaPE, concertée avec les gestionnaires de réseaux et les acteurs concernés, le Gouvernement précise les modalités de la méthode d'estimation des volumes d'électricité non produite et non consommée.

§ 3. En cas de force majeure ou de menace pour la sécurité opérationnelle de son réseau, sur base de critères techniques objectifs, transparents et non-discriminatoires, le gestionnaire de réseau peut empêcher ou limiter l'activation de la flexibilité pour une durée déterminée, moyennant une décision motivée.

Le gestionnaire de réseau de distribution communique à la CWaPE, la décision motivée visée à l'alinéa 1er dans les cinq jours du refus ou de la limitation de l'activation de la flexibilité.

Dans les soixante jours, la CWaPE rend une décision sur la nature de l'évènement ayant donné lieu à la limitation ou au refus d'activation de la flexibilité ».

Avis de la Fédération :

Ne pourrait-on pas insérer une possibilité pour le consommateur de contester l'activation de la flexibilité s'il se manifeste auprès de son GRD en ce sens ? Aussi, les informations accessibles sur le compteur permettront-elles au consommateur de savoir s'il est impliqué dans un programme de flexibilité ?

Section 3 : protection de la vie privée

« §1er Le gestionnaire de réseau de distribution garantit la protection de la vie privée des utilisateurs du réseau conformément à la législation en vigueur et aux dispositions du Règlement 2016/679/UE.

Les compteurs et réseaux intelligents doivent être conçus de manière à éviter la destruction accidentelle ou illicite, l'accès et la modification des données à caractère personnel ainsi qu'à permettre une communication sécurisée de ces données

§2. Le gestionnaire de réseau de distribution est le responsable de traitement des données à caractère personnel issues du compteur intelligent qu'il collecte.

Le gestionnaire de réseau de distribution ne peut traiter les informations issues du compteur intelligent que pour réaliser ses missions légales ou réglementaires, notamment pour le développement et la gestion efficace de son réseau ainsi que pour la détection et la facturation des consommations d'électricité non facturées par un fournisseur.

Ne sont collectées et traitées que les données à caractère personnel adéquates, pertinentes et proportionnelles au regard des finalités autorisées par le présent décret.

Les données de comptage à caractère personnel ne peuvent être conservées que le temps nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. En tout état de cause, ce délai ne peut excéder 5 ans.

Les données à caractère personnel sont rendues anonymes dès que leur individualisation n'est plus nécessaire pour la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

§3. Sans préjudice du droit permanent du gestionnaire du réseau de distribution, nul ne peut lire, exporter ou traiter les informations d'un compteur intelligent sans l'accord préalable, libre, spécifique, éclairée et univoque de l'utilisateur du réseau concerné.

Sont interdits, les traitements de données de comptage à caractère personnel ayant les finalités suivantes :

- 1) le commerce de données de comptage à caractère personnel ;*
- 2) le commerce d'informations ou profils énergétiques établis statistiquement à partir des données de comptage à caractère personnel mesurées périodiquement qui permettent de déduire les comportements de consommation du client final ;*
- 3) l'établissement de listes des clients finals concernant les fraudeurs et les mauvais payeurs.*

§4. Les utilisateurs sont informés par le gestionnaire de réseau de distribution préalablement à la mise en œuvre du traitement des informations fournies par les compteurs intelligents ;

- 1) des finalités précises du traitement;*
- 2) du type de données collectées et traitées;*
- 3) de la durée du traitement et de la conservation des données ;*
- 4) du fait qu'il est le responsable de ce traitement des données ;*

- 5) des destinataires ou catégories de destinataires des données ;
- 6) de la procédure applicable concernant l'exercice du droit d'accès et de rectification des données, en ce compris les coordonnées du service compétent à cet effet;

Les informations visées à l'alinéa 1er doivent être données de manière neutre, uniforme et claire à travers différents canaux d'information tels que des brochures, lettres ou sites internet.

Le gestionnaire de réseau de distribution indique sur son site internet les coordonnées du service compétent auprès duquel les personnes concernées peuvent exercer les droits précités en matière de vie privée ».

Avis de la Fédération :

La Fédération se réjouit de l'attention portée à la protection des données à caractère personnel en interdisant notamment leur vente ou la création de listes de fraudeurs et mauvais payeurs.

Au-delà de la protection de la vie privée, le consommateur doit disposer de toutes les garanties quant à l'impact du CI sur la santé, notamment les personnes sensibles ou vivant avec un simulateur cardiaque. Dispose-t-on d'études sérieuses sur l'impact du rayonnement de la technologie CPL (pour ce qui concerne ORES avec les compteurs Linky)² ? Quid des autres technologies utilisées par les autres GRD ?

L'article 18 modifie l'article 4, paragraphe 2, alinéa 2, du décret du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz et d'électricité en le complétant par un 22°, rédigé comme suit :

« 22° la charge tarifaire du déploiement des compteurs intelligents réalisé conformément au plan d'adaptation du gestionnaire de réseau de distribution visé à l'article 15, §2, alinéa 2, 6° du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ne peut impacter que marginalement la facture des citoyens ».

Avis de la Fédération :

La Fédération s'interroge sur l'ampleur de l'impact « marginal » de la charge tarifaire du déploiement des compteurs intelligents sur la facture des citoyens. Ne conviendrait-il pas de préciser l'ampleur maximale autorisée ? D'autant que d'autres mesures, sociales notamment, réclament un financement structurel.

² Le Centre international de recherche sur le cancer a classé les ondes électromagnétiques des radiofréquences dans la catégorie des cancérigènes potentiels : http://www.iarc.fr/fr/media-centre/pr/2011/pdfs/pr208_F.pdf . Des associations cible effectivement le caractère connecté du compteur Linky muni de la technologie des Courants Porteurs en Ligne (CPL) qui permet de connecter des objets à internet en ne passant que par les fils électriques (avec émission de radiofréquences).

En résumé

Les textes proposés encadrent la mise en place des CI sans que nous maîtrisons actuellement l'ensemble des implications de cette nouvelle technologie.

Comme nous l'avons souligné dans le questionnaire aux acteurs sociaux que nous avons rempli pour la CWaPE en mars 2017, les GRD devront assumer pleinement leur rôle de diffusion d'information au tout public en prévoyant une brochure explicative mais également un temps d'explication au consommateur après l'installation du CI. Les CPAS attendent que les GRD améliorent leur accessibilité et l'accueil de leur clientèle. L'accès à la flexibilité pour tous les utilisateurs, en ce compris les publics précarisés, nécessite un accompagnement de qualité. Sans quoi, le CI deviendra rapidement un outil qui renforcera la dualité actuelle entre ceux qui accèdent aux économies d'énergie et ceux qui subissent les technologies qu'ils n'ont pu s'approprier. De ce point de vue, la Fédération souhaite que les recommandations issues des projets pilotes en cours à Saint Ghislain et à Soignies puissent soient prises en compte lors de la généralisation de l'installation des CI.

Aussi, compte tenu du rôle qu'ils vont devoir jouer dans l'appropriation de cet outil, les agents des CPAS devront bénéficier de temps de formation donnés par les GRD avec démonstration sur un CI.

Pour fluidifier les contacts entre les CPAS et les GRD en cas de problème liés au nouveau compteur, il conviendra de renforcer la ligne dédiée aux CPAS avec cette nouvelle thématique.

La période transitoire doit permettre un temps de familiarisation avec ce nouvel outil. Serait-il envisageable de ne rien facturer au client, durant cette période transitoire, s'il interpelle le GRD pour un dysfonctionnement éventuel du compteur (non facturation de la vérification notamment) ?

Par ailleurs, dans le cadre de l'accompagnement qu'ils réalisent auprès des personnes en difficulté, il conviendra de reconnaître les CPAS dans ce rôle dès lors qu'ils interpellent les GRD suite à la détection d'un problème sur le compteur.

Au-delà de ces aspects liés à la communication, la Fédération sollicite :

- le maintien de la possibilité de contester la pose du CàB ou l'activation du mode prépaiement du CI ;
- la suppression de la mention des « raisons techniques, médicales, structurelles et sociales » empêchant le placement du CàB ou l'activation de la fonction prépaiement du CI ;
- le maintien de l'activation de la fonction prépaiement à la demande du client ou en cas de défaut de paiement. Dans ce dernier cas de figure, nous sollicitons le maintien d'un délai raisonnable entre le défaut de paiement et l'activation ainsi que la mise en place d'un signal au client concerné dès lors que la fonction est activée ;
- le gratuité du placement du CI dès lors que le client concerné est en défaut de paiement ou client protégé ou lorsque le CPAS soutient sa demande ou lors d'un déménagement, lorsque le client avait un CàB actif à son précédent domicile ;
- le maintien des fonctionnalités présentes sur le CàB (prépaiement, secours hivernal en gaz et en électricité, la fourniture minimale garantie, le crédit de secours et le maintien de périodes de non coupure le soir et les week-end) ;
- l'accès des clients (et des CPAS dans le cadre de leur accompagnement et la tenue des Commissions Locales pour l'Energie) à un ensemble d'informations utiles en ligne sur le site du GRD avec un code PIN lié au code EAN : historique des index facturés, des rechargements, des

consommations, du tarif implémenté (tarif social), les signaux prix, le prix au KWh, le nom du fournisseurs, la prévision de fin de crédit... ;

- la mise en place de mesures permettant d'éviter d'éventuels abus de fournisseurs qui cherchent à vendre leurs services de flexibilité et la possibilité de contester tout démarchage abusif ;
- la mise à disposition des résultats d'études d'incidence sur la santé des technologies utilisées par les CI choisis par les GRD.
