

**SERVICE DE RÉGULATION DU TRANSPORT
FERROVIAIRE ET DE L'EXPLOITATION DE
L'AÉROPORT DE BRUXELLES-NATIONAL**

Décision D-2009-01-LA

Décision concernant les chartes de qualité pour les usagers et les passagers rédigées par « The Brussels Airport Company »

Attendu que l'article 30, 4° de l'arrêté royal du 27 mai 2004 relatif à la transformation de Brussels International Airport Company (BIAC) en société anonyme de droit privé et aux installations aéroportuaires, appelé ci-dessous l'AR du 27 mai 2004, spécifie que le titulaire de la licence d'exploitation doit établir, dans les douze mois de l'attribution de la licence d'exploitation, après consultation des usagers et des organisations représentatives des usagers, une charte dans laquelle il garantit la qualité des services liés à l'exploitation d'installations aéroportuaires offerts aux usagers.

Attendu que l'article 30, 5° de l'AR du 27 mai 2004 spécifie que le titulaire de la licence d'exploitation doit établir dans les douze mois de l'octroi de la licence d'exploitation, après consultation de la Direction générale du Transport aérien et des organisations représentatives des usagers, une charte cohérente avec la charte des usagers, dans laquelle il garantit la qualité des services offerts aux passagers en ce qui concerne d'une part l'accueil, et d'autre part la disponibilité et l'entretien des installations aéroportuaires.

Attendu que l'article 32 §1 de l'AR du 27 mai 2004 spécifie que les services aux usagers et aux passagers dont le niveau de qualité doit être réglé dans les chartes sont déterminés dans la licence d'exploitation.

Attendu que l'article 32 §2 de l'AR du 27 mai 2004 stipule que les conventions de niveau de service établies en exécution des articles 30, 4° et 30, 5°, et toute modification de ces conventions sont soumises à l'approbation de l'autorité de régulation économique et du ministre ayant la Direction générale du Transport aérien dans ses attributions.

**DIENST REGULERING VAN HET
SPOORWEGVERVOER EN VAN DE
EXPLOITATIE VAN DE LUCHTHAVEN
BRUSSEL-NATIONAAL**

Beslissing D-2009-01-LA

Beslissing betreffende de kwaliteitscharters voor de gebruikers en de passagiers opgesteld door "The Brussels Airport Company".

Overwegende dat artikel 30, 4° van het koninklijk besluit van 27 mei 2004 betreffende de omzetting van Brussels International Airport Company (BIAC) in een naamloze vennootschap van privaatrecht en betreffende de luchthaveninstallaties, hierna genoemd het KB van 27 mei 2004, bepaalt dat de houder van de exploitatielicentie binnen twaalf maanden na toekenning van de exploitatielicentie, na raadpleging van de gebruikers of de representatieve organisaties van de gebruikers een charter moet opstellen waarin hij de kwaliteit van de diensten verbonden met de exploitatie van de luchthaveninstallaties aangeboden aan de gebruikers, waarborgt.

Overwegende dat artikel 30, 5° van het KB van 27 mei 2004, bepaalt dat de houder van de exploitatielicentie binnen twaalf maanden na toekenning van de exploitatielicentie, na raadpleging van het Directoraat-generaal Luchtvaart en de representatieve organisaties van de gebruikers, een charter moet opstellen, coherent met het charter voor de gebruikers, waarin hij de kwaliteit van de diensten aangeboden aan de passagiers waarborgt met betrekking tot enerzijds de ontvangst, en anderzijds de beschikbaarheid en het onderhoud van de luchthaveninstallaties.

Overwegende dat artikel 32 §1 van het KB van 27 mei 2004 stelt dat de diensten verstrekt aan de gebruikers en de passagiers waarvan het kwaliteitsniveau moet geregeld worden in de kwaliteitscharters, in de exploitatielicentie worden bepaald.

Overwegende dat artikel 32 §2 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de kwaliteitscharters opgesteld in uitvoering van de hiervoor genoemde artikelen 30, 4° en 30, 5°, en elke wijziging van deze kwaliteitscharters onderworpen zijn aan de goedkeuring van de economisch regulerende overheid en van de minister bevoegd voor het

Attendu que l'article 32 §4 de l'AR du 27 mai 2004 stipule que les chartes de qualité sont réputées approuvées lorsque l'autorité de régulation économique et le ministre ayant la Direction générale du Transport aérien dans ses attributions n'ont pas rendu leur décision dans un délai de trois mois à compter de leur notification.

Attendu que les premières versions des chartes de qualité ont été approuvées par l'autorité de régulation économique le 10 mai 2006.

Attendu que The Brussels Airport Company a notifié sa décision concernant la modification des chartes de qualité à l'autorité de régulation économique le 3 février 2009.

Attendu que l'article 2 bis de l'arrêté royal du 25 octobre 2004 créant le Service de Régulation du Transport ferroviaire et fixant sa composition ainsi que le statut applicable à ses membres, inséré par l'Arrêté royal du 1^{er} février 2006, stipule que le Service est l'autorité de régulation économique visée à l'article 32 §2 de l'AR du 27 mai 2004.

Le Service de Régulation du Transport ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National, ci-après dénommé le Service, a pris la décision suivante portant sur la modification par The Brussels Airport Company des chartes de qualité conclues :

1. PROCEDURE

Vu la réglementation en vigueur concernant le respect de la procédure, à savoir :

- Les articles 30,4° et 30,5° de l'AR du 27 mai 2004 stipulent que le titulaire doit consulter les usagers ou leurs organisations représentatives avant d'établir les chartes de qualité.
- L'article 32 §2 de l'AR du 27 mai 2004 stipule que toute modification aux chartes de qualité en application des articles 30, 4° et 30, 5° sont soumises à l'approbation de l'autorité de

Directoraat-generaal Luchtvaart.

Overwegende dat artikel 32 §4 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de kwaliteitscharters worden geacht te zijn goedgekeurd indien de economische regulerende overheid en de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart hun beslissingen niet hebben meegedeeld binnen een termijn van drie maanden te rekenen vanaf de kennisgeving ervan.

Overwegende dat de eerste versies van de kwaliteitscharters werden goedgekeurd door de economische regulerende overheid op 10 mei 2006.

Overwegende dat The Brussels Airport Company zijn beslissing inzake wijziging van de kwaliteitscharters aan de economische regulerende overheid op 3 februari 2009 heeft genotificeerd.

Overwegende dat artikel 2 bis van het koninklijk besluit van 25 oktober 2004 tot oprichting van de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en tot vaststelling van zijn samenstelling en het statuut dat van toepassing is op zijn leden, ingevoegd door het koninklijk besluit van 1 februari 2006, bepaalt dat die Dienst de economische regulerende overheid is bedoeld in artikel 32 §2 van het KB van 27 mei 2004.

De Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-Nationaal, hierna genoemd de Dienst, heeft de volgende beslissing genomen voor wat betreft de wijziging door The Brussels Airport Company voorgesteld met betrekking tot de afgesloten kwaliteitscharters:

1. PROCEDURE

Gelet op de reglementering die van toepassing is inzake het respect van de procedure, met name:

- Artikelen 30,4° en 30,5° van het KB van 27 mei 2004 bepalen dat de houder overleg moet plegen met de gebruikers of hun representatieve organisaties voor de opmaken van de kwaliteitscharters.
- Artikel 32 §2 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat elke wijziging van de kwaliteitscharters in uitvoering van artikelen 30, 4 en 30, 5° onderworpen zijn aan de goedkeuring

régulation économique et du ministre ayant la Direction générale du Transport aérien dans ses attributions.

Le Service constate que le titulaire de la licence d'exploitation a respecté la procédure décrite aux articles 30, 4° et 30, 5° de l'AR du 27 mai 2004. Le Service a été régulièrement tenu informé par le titulaire de l'avancement de la concertation avec l'organisation représentative BRUC concernant les modifications des indicateurs de qualité (le projet Alpha).

Le Service constate que l'article 32 §2 de l'AR du 27 mai 2004 a été respecté par le titulaire de la licence d'exploitation. La demande d'approbation a été transmise par le titulaire de la licence d'exploitation au Service par courrier le 3 février 2009 et au Secrétaire d'Etat à la Mobilité également par courrier le 3 février 2009.

2. EVALUATION DU DOSSIER SOUMIS

2.1 Description du contenu du dossier soumis

Le 3 février 2009, The Brussels Airport Company a soumis au Service le dossier officiel de demande d'approbation des modifications apportées aux chartes de qualité pour les usagers et les passagers.

Par l'e-mail du 23 avril 2009, The Brussels Airport Company informe le Service d'une légère modification à la version de la charte de qualité des usagers soumise par le courrier du 3 février 2009. The Brussels Airport Company a également notifié cette modification au Secrétaire d'Etat à la Mobilité par courrier du 27 avril 2009 (réf. AD/AP/RCO/09-165).

Le dossier comprend une lettre (réf. AD/AP/RCO/09-053) par laquelle l'approbation des modifications aux chartes de qualité des passagers et des usagers est demandée, ainsi que 5 annexes.

- Copie du courrier de The Brussels Airport Company au Secrétaire d'Etat à la Mobilité lui

van de economisch regulerende overheid en de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart.

De Dienst stelt vast dat de houder van de exploitatielicentie de procedure in artikelen 30, 4° en 30, 5° van het KB van 27 mei 2004 gerespecteerd heeft. De Dienst werd op geregelde tijdstippen door de houder geïnformeerd omtrent de vooruitgang van het overleg met de representatieve gebruikersorganisatie BRUC aangaande de wijzigingen van de kwaliteitsindicatoren (het zogenaamde project Alpha).

De Dienst stelt vast dat artikel 32 §2 van het KB van 27 mei 2004 gerespecteerd werd door de houder van de exploitatielicentie. De vraag tot goedkeuring werd door de houder van de exploitatielicentie overgemaakt aan de Dienst bij schrijven van 3 februari 2009 en aan de Staatssecretaris voor Mobiliteit, eveneens bij schrijven van 3 februari 2009.

2. EVALUATIE VAN HET INGEDIENDE DOSSIER

2.1 Beschrijving van de inhoud van het ingediende dossier

Op 3 februari 2009 diende The Brussels Airport Company het officiële dossier met vraag tot goedkeuring van de wijzigingen in de kwaliteitscharters voor gebruikers en passagiers in bij de Dienst.

Bij e-mail van 23 april 2009 brengt The Brussels Airport Company de Dienst op de hoogte van een kleine aanpassing in de versie van het kwaliteitscharter van de gebruikers die bij het schrijven van 3 februari 2009 werd voorgelegd. Deze aanpassing wordt door The Brussels Airport Company eveneens medegedeeld aan de Staatssecretaris voor Mobiliteit bij schrijven van 27 april 2009 (ref. AD/AP/RCO/09-165).

Het dossier bevat een brief (ref. AD/AP/RCO/09-053) waarin de goedkeuring wordt gevraagd van de wijzigingen van de kwaliteitscharters van de passagiers en de gebruikers, evenals 5 bijlagen:

- Kopie van het schrijven van The Brussels Airport Company aan de Staatssecretaris voor

demandant d'approuver la modification des chartes de qualité (Réf. AD/AP/RCO/09-058);

- Un document intitulé 'Quality charter for the passengers';
- Un document intitulé 'List of quality indicators for passengers';
- Un document intitulé 'Quality charter for the users';
- Un document intitulé 'List of quality indicators for the users'.

2.2 Evaluation des conventions soumises portant sur les chartes de qualité pour les usagers et les passagers

Vu la réglementation en vigueur portant sur les exigences concernant les chartes de qualité pour les usagers et les passagers, à savoir :

- L'article 21 de l'arrêté royal du 21 juin 2004 octroyant la licence d'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National à la société anonyme B.I.A.C., appelé ci-dessous l'AR du 21 juin 2004, stipule que les chartes de qualité pour les usagers et les passagers doivent fixer des normes de qualité au moins en ce qui concerne les aspects suivants :
 - 1° La disponibilité, la propreté et la qualité des équipements essentiels aux passagers au sein des installations aéroportuaires;
 - 2° La disponibilité et la qualité des services de transport mis à la disposition des passagers (entre les étages, entre les terminaux, pour le transport des bagages, etc.);
 - 3° La disponibilité et la qualité des informations nécessaires et utiles aux passagers (entre autres, les informations sur les vols ou les objets perdus);
 - 4° Le temps d'attente à l'enregistrement et au contrôle de sûreté des passagers et de leurs bagages ;
 - 5° Le temps d'attente à la réception des bagages ;
 - 6° Le taux de satisfaction d'accostage des avions pour passagers.
- L'article 32 §3 de l'AR du 27 mai 2004 stipule que l'autorité de régulation économique et le

Mobiliteit waarbij hem goedkeuring wordt gevraagd van de wijziging aan de kwaliteitscharters (Ref. AD/AP/RCO/09-058);

- Een document getiteld 'Quality charter for the passengers';
- Een document getiteld 'List of quality indicators for passengers';
- Een document getiteld 'Quality charter for the users';
- Een document getiteld 'List of quality indicators for the users'.

2.2 Evaluatie van de ingediende kwaliteitscharters voor gebruikers en passagiers

Gelet op de reglementering die van toepassing is inzake de vereisten van de kwaliteitscharters voor gebruikers en passagiers:

- Artikel 21 van het Koninklijk Besluit van 21 juni 2004 betreffende de toekenning van de exploitatielicentie van de luchthaven Brussel-Nationaal aan de naamloze vennootschap B.I.A.C., hierna het KB van 21 juni 2004 genoemd, bepaalt dat de kwaliteitscharters voor passagiers en gebruikers kwaliteitsnormen dienen vast te stellen, minstens wat betreft de volgende aspecten:
 - 1° De beschikbaarheid, de netheid en de kwaliteit van de voor de passagiers noodzakelijke uitrustingen binnen de luchthaveninstallaties;
 - 2° De beschikbaarheid en de kwaliteit van de transportdiensten ter beschikking van de passagiers (tussen de verdiepingen, tussen de terminals, voor het bagagetransport, enz.);
 - 3° De beschikbaarheid en de kwaliteit van de voor de passagiers noodzakelijke en nuttige informatie (onder andere de informatie over de vluchten en de verloren voorwerpen);
 - 4° De wachttijd bij het inchecken en bij de veiligheidscontrole van de passagiers en hun bagage ;
 - 5° De wachttijd bij het afhalen van de bagage ;
 - 6° De tevredenheidsgraad bij het aanmeren van passagiersvliegtuigen.
- Artikel 32 §3 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de economisch regulerende overheid

ministre ayant la Direction générale du Transport aérien dans ses attributions, dans la limite de leurs attributions respectives, peuvent requérir des modifications à ces chartes ou refuser de les approuver si elles :

- 1° Violent les dispositions de l'AR du 27 mai 2004 ou de l'AR du 21 juin 2004;
- 2° Violent des dispositions obligatoires résultant des traités internationaux ou d'actes internationaux pris en vertu de ceux-ci et concernant l'exploitation d'installations aéroportuaires;
- 3° Ne permettent pas d'atteindre les niveaux de qualité que l'autorité de régulation économique définit par référence aux pratiques observées sur les aéroports de référence;
- 4° Ne prennent pas suffisamment en compte les intérêts des usagers ou des passagers, selon le cas.

Le Service constate que l'article 21 de l'AR du 21 juin 2004 n'a pas été intégralement respecté par le titulaire de la licence d'exploitation.

Il apparaît en effet au travers des documents susmentionnés communiqués par le titulaire de la licence d'exploitation à l'autorité de régulation économique que la norme de qualité portant sur le temps d'attente à l'enregistrement n'est plus reprise dans la charte de qualité des passagers.

Le Service confirme qu'il a en effet déjà réagi positivement par voie orale à une demande de The Brussels Airport Company visant à considérer l'indicateur de qualité concerné comme non actif, en raison d'un certain nombre de problèmes y constatés.

Le Service désire clarifier le fait qu'il était bel et bien question de seulement suspendre provisoirement l'indicateur de qualité dans la charte de qualité des passagers et non de le supprimer provisoirement, ce qui serait en contradiction avec l'article 21, 4° de l'AR du 21 juin 2004..

En conséquence, le Service constate que l'article 32

en de minister bevoegd voor het Directoraat-generaal Luchtvaart, binnen de grenzen van hun respectieve bevoegdheden, wijzigingen aan deze charters kunnen eisen of weigeren deze goed te keuren indien zij:

- 1° Een inbreuk uitmaken op de bepalingen van het KB van 27 mei 2004 of het KB van 21 juni 2004;
- 2° Een inbreuk maken op dwingende bepalingen die voortvloeien uit internationale verdragen of uit internationale akten genomen krachtens dergelijke verdragen en die betrekking hebben op de exploitatie van luchthaveninstallaties;
- 3° Het onmogelijk maken de kwaliteitsniveaus te bereiken die de economisch regulerende overheid definieert met verwijzing naar de praktijken waargenomen op de referentieluchthavens;
- 4° Niet voldoende rekening houden met de belangen van de gebruikers of de passagiers, naargelang het geval.

De Dienst stelt vast dat artikel 21 van het KB van 21 juni 2004 niet integraal gerespecteerd werd door de houder van de exploitatielicentie.

Uit de hiervoor vermelde documenten die door de houder van de exploitatielicentie werden overgemaakt aan de economisch regulerende overheid, blijkt inderdaad dat de kwaliteitsnorm met betrekking tot de wachttijd bij het inchecken niet meer is opgenomen in het kwaliteitscharter van de passagiers.

De Dienst bevestigt dat hij weliswaar mondeling reeds eerder positief had gereageerd op een vraag van The Brussels Airport Company om de betreffende kwaliteitsindicator tijdelijk op non-actief te zetten gezien een aantal problemen die hierbij werden vastgesteld.

De Dienst wenst echter te verduidelijken dat het wel degelijk de bedoeling was de betreffende kwaliteitsindicator slechts tijdelijk te schorsen in het kwaliteitscharter van de passagiers en dus niet tijdelijk te schrappen aangezien dit laatste in tegenstrijd zou zijn met de artikel 21, 4° van het KB van 21 juni 2004.

Uit voorgaande volgt dat de Dienst vaststelt dat

§3, 1° de l'AR du 27 mai 2004 n'a pas été respecté par le titulaire de la licence d'exploitation.

L'examen par le Service confirme que les autres exigences mentionnées à l'article 32 §3, 2°, 3° et 4° de l'AR du 27 mai 2004 et dans l'AR du 21 juin 2004 sont bien respectées dans les chartes de qualité.

3. DECISION DU SERVICE

Vu ce qui précède, le Service décide, conformément à son droit d'imposer des modifications aux chartes de qualité tel que mentionné à l'article 32 §3 de l'AR du 27 mai 2004, d'approuver les chartes de qualité des usagers et des passagers proposées, à condition de conserver l'indicateur de qualité portant sur le temps d'attente à l'enregistrement tel qu'il était mentionné dans la charte de qualité des passagers approuvée le 10 mai 2006. Cet indicateur de qualité est temporairement désactivé. Le titulaire de la licence d'exploitation proposera au Service, dans les douze mois de la notification de la présente décision, une proposition visant à la réactivation de l'indicateur de qualité concerné.

4. RESERVE DU SERVICE

Le Service constate que le titulaire de la licence d'exploitation commence à définir une partie des indicateurs de qualité sur une base mensuelle et sur une base annuelle.

Le Service ne voit aucun inconvénient à cette évolution mais se réserve cependant le droit, dans le cadre de son évaluation annuelle du rapport de qualité, de demander les résultats des indicateurs de qualité concernés sur une base mensuelle, afin d'obtenir une vue correcte et complète des niveaux de qualité atteints.

artikel 32 §3, 1° van het KB van 27 mei 2004 niet werd gerespecteerd door de houder van de exploitatielicentie.

Onderzoek van de Dienst bevestigt dat de andere vereisten opgenomen in artikel 32 §3, 2°, 3° en 4° van het KB van 27 mei 2004 en het KB van 21 juni 2004 wel zijn gerespecteerd in de kwaliteitscharters.

3. BESLISSING VAN DE DIENST

Gelet op het voorgaande beslist de Dienst, overeenkomstig zijn recht om wijzigingen aan de kwaliteitscharters op te leggen zoals vermeld in artikel 32 §3 van het KB van 27 mei 2004, de voorgelegde kwaliteitscharters van gebruikers en passagiers goed te keuren, zij het onder voorwaarde dat de kwaliteitsindicator met betrekking tot de wachttijd bij het inchecken te behouden zoals hij was opgenomen in het kwaliteitscharter van passagiers goedgekeurd op 10 mei 2006 opnieuw wordt ingevoerd. Deze kwaliteitsindicator wordt echter op non-actief gezet. De houder van de exploitatielicentie legt binnen de twaalf maanden na betekening van deze beslissing een voorstel tot reactivering van de betreffende kwaliteitsindicator voor aan de Dienst.

4. VOORBEHOUD VAN DE DIENST

De Dienst stelt vast dat de houder van de exploitatielicentie een deel van de kwaliteitsindicatoren begint te normeren op maandbasis en op jaarbasis.

De Dienst heeft geen bezwaar tegen deze evolutie maar behoudt zich wel het recht voor om, in het kader van haar jaarlijkse evaluatie van het kwaliteitsrapport, de resultaten op maandbasis op te vragen van de betreffende kwaliteitsindicatoren teneinde een correct en volledig beeld te krijgen van de bereikte kwaliteitsniveaus.

Fait à Bruxelles, le 29 avril 2009.

Pour le Service de Régulation du Transport
ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de
Bruxelles-National,

Luc De Ryck
Directeur

Gegeven te Brussel, op 29 april 2009.

Voor de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer
en van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-
Nationaal,

Luc De Ryck
Directeur