



Décision D-2011-01-LA

Décision concernant la convention portant sur le niveau de service conclu par “The Brussels Airport Company” avec les (futurs) fournisseurs de services en escale à l’aéroport de Bruxelles-National, catégorie restreinte, au profit de tiers.

Attendu que l’article 30, 6° 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 conclure de façon continue et pour la première fois dans les douze mois de l’octroi de la licence d’exploitation, des conventions de niveau de service avec les fournisseurs de services en escale ou des organisations représentatives de celles-ci, réglant la qualité des services liés à l’exploitation d’installations aéroportuaires.

Attendu que l’article 33 §2 de l’AR du 27 mai 2004 stipule que les conventions de niveau de service établies en exécution de l’article 30, 6°, et toute modification de ces conventions sont soumises à l’approbation de l’autorité de régulation économique.

Attendu que l’article 33 §3 de l’AR du 27 mai 2004 stipule que l’autorité de régulation économique peut, dans des cas déterminés, requérir des adaptations à ces conventions ou refuser de les approuver.

Attendu que l’article 33 §4 de l’AR du 27 mai 2004 stipule que les conventions portant sur le niveau de service sont réputées approuvées lorsque l’autorité de régulation économique n’a pas rendu sa décision

Beslissing D-2011-01-LA

Beslissing betreffende de overeenkomst met betrekking tot het niveau van de dienstverlening afgesloten door “The Brussels Airport Company” met de (toekomstige) verleners van grondafhandelingsdiensten op de luchthaven van Brussel-Nationaal, beperkte categorie, ten behoeve van derden.

Overwegende dat artikel 30, 6° 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 zonder onderbreking en voor de eerste maal binnen twaalf maanden vanaf de toekenning van de exploitatielicentie, met de verstrekkers van grondafhandelingsdiensten of de organisaties die hen vertegenwoordigen, overeenkomsten sluiten betreffende het niveau van de dienstverlening en die de kwaliteit regelen van de diensten verbonden met de exploitatie van luchthaveninstallaties.

Overwegende dat artikel 33 §2 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de overeenkomsten met betrekking tot het niveau van de dienstverlening opgesteld in uitvoering van artikel 30, 6°, en elke wijziging aan deze overeenkomsten onderworpen zijn aan de goedkeuring van de economisch regulerende overheid.

Overwegende dat artikel 33 §3 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de economische regulerende overheid in welbepaalde gevallen aanpassingen kan eisen aan deze overeenkomsten of weigeren deze goed te keuren.

Overwegende dat artikel 33 §4 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de overeenkomsten met betrekking tot het niveau van de dienstverlening worden geacht te zijn goedgekeurd indien de

dans un délai de trois mois à compter de leur notification.

Attendu que The Brussels Airport Company a notifié le 26 janvier 2011 à l'autorité de régulation économique sa décision concernant la modification de la convention portant sur le niveau de service pour les fournisseurs de services en escale, catégorie restreinte, au bénéfice de tiers ;

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 mentionné à l'article 33 §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-dessous appelé le Service, a pris la décision suivante portant sur la modification par The Brussels Airport Company de la convention portant sur le niveau de service conclue avec les fournisseurs de services en escale, catégorie restreinte, au bénéfice de tiers, ou avec leurs organisations représentatives :

1. PROCEDURE

Attendu la réglementation en vigueur concernant le respect de la procédure :

- L'article 19 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 le titulaire met des informations suffisantes et fiables à la disposition des fournisseurs de service en escale avec lesquels des conventions de niveau de service doivent être conclues.
- L'article 33 §2 de l'AR du 27 mai 2004 stipule que toute modification aux conventions de niveau de service en application de l'article 30,

economische regulerende overheid haar beslissing niet heeft meegedeeld binnen een termijn van drie maanden te rekenen vanaf de kennisgeving ervan.

Overwegende dat The Brussels Airport Company zijn beslissing inzake wijziging van de overeenkomst met betrekking tot het niveau van de dienstverlening voor de grondafhandelaars, beperkte categorie, ten behoeve van derden aan de economische regulerende overheid op 26 januari 2011 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 33 §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 van de overeenkomst met betrekking tot het niveau van de dienstverlening afgesloten met de verstrekkers van grondafhandelingsdiensten, beperkte categorie, ten behoeve van derden, of de organisaties die hen vertegenwoordigen:

1. PROCEDURE

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

- Artikel 19 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 houder voldoende en betrouwbare informatie ter beschikking stelt van de verleners van de grondafhandelingsdiensten met wie hij overeenkomsten met betrekking tot het niveau van de dienstverlening moet sluiten.
- Artikel 33 §2 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat elke wijziging van de overeenkomsten met betrekking tot het niveau

6° sont soumises à l'approbation de l'autorité de régulation économique.

Attendu que l'article 19 de l'AR du 21 juin 2004 a été respecté par le titulaire de la licence d'exploitation.

En effet, par son courrier du 17 novembre 2010, The Brussels Airport Company confirmait que la convention portant sur le niveau de service avait été discuté avec le Brussels Users Committee et que le projet de convention portant sur le niveau de service avait été transmis aux candidats participant à la procédure de soumission pour les futurs fournisseurs de services en escale, catégorie restreinte, au bénéfice de tiers.

Attendu que l'article 33 §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 26 janvier 2011.

2. EVALUATION DU DOSSIER

Description du contenu du dossier.

Par courrier du 17 novembre 2010, The Brussels Airport Company présentait au Service de Régulation son projet concernant la modification de la convention portant sur le niveau de service pour les prestataires de services en escale, catégorie restreinte, au bénéfice de tiers.

Ce courrier comprenait une annexe intitulée "*Service Level Agreement met de verleners van grondafhandelingsdiensten op de luchthaven Brussel-Nationaal, beperkte categorieën, ten behoeve van derden*", appelée ci-dessous 'le document de soumission'.

Se référant à une réunion entre The Brussels Airport Company et le Service tenue le 17 janvier 2011, The Brussels Airport Company soumettait au Service, le 26 janvier 2011, le dossier officiel avec demande d'approbation des modifications de la convention portant sur le niveau de service pour les fournisseurs de services en escale, catégorie restreinte, au bénéfice de tiers.

van de dienstverlening in uitvoering van artikel 30, 6° onderworpen zijn aan de goedkeuring van de economisch regulerende overheid.

De Dienst stelt vast dat artikel 19 van het KB van 21 juni 2004 gerespecteerd werd door de houder van de exploitatielicentie.

Inderdaad, in het schrijven van 17 november 2010 bevestigt The Brussels Airport Company dat de overeenkomst met betrekking tot het niveau van dienstverlening besproken werd met het Brussels Users Committee, en dat het ontwerp van overeenkomst met betrekking tot het niveau van dienstverlening werd overgemaakt aan de deelnemende kandidaten van de aanbestedingsprocedure voor toekomstige verleners van grondafhandelingsdiensten, beperkte categorie, ten behoeve van derden.

De Dienst stelt vast dat artikel 33 §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 per brief van 26 januari 2011.

2. EVALUATIE VAN HET DOSSIER

Beschrijving van de inhoud van het dossier.

Per brief van 17 november 2010 stelde The Brussels Airport Company haar project inzake de wijziging in de overeenkomst met betrekking tot het niveau van de dienstverlening voor de grondafhandelingsdiensten, beperkte categorie, ten behoeve van derden voor aan de Dienst Regulering.

Dit schrijven bevatte een bijlage "*Service Level Agreement met de verleners van grondafhandelingsdiensten op de luchthaven Brussel-Nationaal, beperkte categorieën, ten behoeve van derden*", hierna het 'tenderdocument' genoemd.

Naar aanleiding van een vergadering tussen The Brussels Airport Company en de Dienst op 17 januari 2011 diende The Brussels Airport Company het officiële dossier met vraag tot goedkeuring van de wijziging in de overeenkomst met betrekking tot het niveau van de dienstverlening voor de grondafhandelingsdiensten, beperkte categorie, ten behoeve van derden in bij de Dienst op 26 januari 2011.

Le dossier comprenait une lettre par laquelle l'approbation des modifications aux Service Level Agreements conclus avec les fournisseurs de service en escale était demandée, ainsi que 4 annexes.

- “Grondafhandelingsvergoeding”;
- “Minimum eisen voor verleners van grondafhandelingsdiensten”;
- “Opdrachtbepaling”;
- “Kwaliteitsvereisten bussen”

Par courrier du 2 février 2011, le Service de Régulation posait quelques questions complémentaires, auxquelles The Brussels Airport Company répondait par courrier le 25 février 2011.

Evaluation de la convention soumise portant sur le niveau de service.

Attendu la réglementation en vigueur portant sur les exigences concernant les conventions portant sur le niveau de service :

- L'article 20 de l'AR du 21 juin 2004 stipule que pour des fournisseurs de services en escale se trouvant dans des conditions similaires, les termes des conventions de niveau de service devront être identiques en ce qui concerne :
 - Les rémunérations des services prestés à leur profit par le titulaire et les ristournes éventuelles ;
 - Les niveaux de qualité, disponibilité et fiabilité requis du service.
- L'article 33 §3 de l'AR du 27 mai 2004 stipule que l'autorité de régulation économique peut requérir des modifications à ces conventions ou refuser de les approuver si elles :
 - Violent les dispositions de L'AR du 27 mai 2004 ou de l'AR du 21 juin 2004;
 - Violent des dispositions obligatoires résultant de traités internationaux ou d'actes internationaux pris en vertu de ceux-ci et concernant l'exploitation d'installations aéroportuaires ;
 - Ne permettent pas d'atteindre les niveaux

Het dossier bevat een brief waarin de goedkeuring wordt gevraagd van de wijzigingen van de Service Level Agreements afgesloten met de verleners van de grondafhandelingsdiensten, samen met 4 bijlagen:

- “Grondafhandelingsvergoeding”;
- “Minimum eisen voor verleners van grondafhandelingsdiensten”;
- “Opdrachtbepaling”;
- “Kwaliteitsvereisten bussen”

Per brief van 2 februari 2011 stelt de Dienst Regulering enkele bijkomende vragen waarop door The Brussels Airport Company wordt geantwoord per brief van 25 februari 2011.

Evaluatie van de ingediende overeenkomst met betrekking tot het niveau van de dienstverlening.

Gelet op de reglementering die van toepassing is inzake de vereisten van de overeenkomsten met betrekking tot het niveau van de dienstverlening:

- Artikel 20 van het KB van 21 juni 2004 bepaalt dat voor de verleners van grondafhandelingsdiensten die zich in gelijkaardige omstandigheden bevinden, de bepalingen van de overeenkomsten met betrekking tot het niveau van de dienstverleningen dezelfde dienen te zijn wat betreft:
 - De vergoedingen voor de diensten die te hunnen bate door de houder geleverd worden en de eventuele ristorno's;
 - Het niveau van kwaliteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid vereist voor de dienstverlening.
- Artikel 33 §3 van het KB van 27 mei 2004 bepaalt dat de economisch regulerende overheid aanpassingen aan deze overeenkomsten kan eisen of weigeren deze goed te keuren indien zij:
 - Een inbreuk uitmaken op de bepalingen van het KB van 27 mei 2004 of het KB van 21 juni 2004;
 - 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;
 - Het onmogelijk maken de

de qualité que l'autorité de régulation économique définit par référence aux pratiques observées sur les aéroports de référence.

Attendu que l'article 20 de l'AR du 21 juin 2004 a été 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 à l'autorité de régulation économique qu'il n'existe pas de différence en matière d'indemnités, de ristournes éventuelles, de niveau de qualité, de disponibilité et de fiabilité pour les fournisseurs de services en escale se trouvant dans des conditions similaires.

Dans sa réponse du 26 janvier 2011, le titulaire faisait savoir au Service sa volonté de modifier quelques éléments portant sur les indicateurs de qualité.

Attendu que l'article 33 §3 de l'AR du 27 mai 2004 a été respecté par le titulaire de la licence d'exploitation.

L'examen par le Service confirme en effet que les conventions soumises portant sur le niveau de service ne violent pas les dispositions de l'AR du 27 mai 2004 et de l'AR du 20 juin 2004.

Le Service conclut également à l'absence de violation de la réglementation internationale en la matière, à savoir la Directive européenne 96/67/CE du Conseil du 15 octobre 1996 concernant l'accès au marché des services en escale dans les aéroports de la Communauté, transposée en droit belge par l'Arrêté royal du 6 novembre 2010 concernant l'accès au marché des services en escale à l'aéroport de Bruxelles-National.

En effet, le titulaire acceptait, dans les documents communiqués et dans sa réponse du 25 février 2011 au Service, d'appliquer quelques modifications portant sur la nomenclature de l'infrastructure centralisée.

kwaliteitsniveaus te bereiken die de economisch regulerende overheid definieert met verwijzing naar de praktijken waargenomen op de referentieluchthavens.

De Dienst stelt vast dat artikel 20 van het KB van 21 juni 2004 gerespecteerd werd door de houder van de exploitatielicentie.

Inderdaad, uit de hiervoor vermelde documenten die door de houder van de exploitatielicentie werden overgemaakt aan de economisch regulerende overheid, blijkt dat er geen verschillen zijn met betrekking tot de vergoedingen, eventuele ristorno's, het niveau van kwaliteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid voor de verleners van grondafhandelingsdiensten die zich in gelijkaardige omstandigheden bevinden.

De houder heeft in haar antwoord van 26 januari 2011 aan de Dienst laten weten enkele elementen met betrekking tot de kwaliteitsindicatoren aan te passen.

De Dienst stelt vast dat artikel 33 §3 van het KB van 27 mei 2004 werd gerespecteerd door de houder van de exploitatielicentie.

Inderdaad, onderzoek van de Dienst bevestigt dat de voorgelegde overeenkomsten met betrekking tot het niveau van de dienstverlening geen inbreuk uitmaken op de bepalingen van het KB van 27 mei 2004 en het KB van 20 juni 2004.

Evenzo wordt door de Dienst geconcludeerd dat er geen inbreuk is op de internationale reglementering terzake, i.e. de Europese Richtlijn 96/67/EG van de Raad van 15 oktober 1996 betreffende de toegang tot de grondafhandelingsmarkt op de luchthavens van de Gemeenschap, omgezet in Belgisch recht bij koninklijk besluit van 6 november 2010 betreffende de toegang tot de grondafhandelingsmarkt op de luchthaven Brussel-Nationaal.

Inderdaad, de houder heeft in de meegedeelde documenten en in haar antwoord van 25 februari 2011 aan de Dienst er mee ingestemd enkele wijzigingen door te voeren met betrekking tot de oplijsting van de gecentraliseerde infrastructuur.

3. DECISION DU SERVICE

Compte tenu de ce qui précède, le Service approuve la convention portant sur le niveau de service pour les fournisseurs de services en escale, catégorie restreinte, au bénéfice de tiers, moyennant l'adaptation des éléments suivants, conformément à l'article 33 §3 de l'AR du 27 juin 2004.

- A la page 94 du document de soumission, au paragraphe 3.3 portant sur le service de towing, la mention “te allen tijde” doit être changée en “in minimaal 98% van alle gevallen”;
- Adjonction des SLA suivants dans le document de soumission :
 - Catéring transport loading : « Catering moet tijdig in het vliegtuig gebracht worden zodat dit geen impact heeft op de voorziene rotatietijd. Airline delay codes zullen opgevraagd worden om de performantie van de processen te monitoren » ;
 - Baggage loading: « Bagage moet tijdig en in samenspraak met de verantwoordelijke ramp handler op de afgesproken plaats geleverd worden zodat dit geen impact heeft op de voorziene rotatietijd. Airline delay codes zullen opgevraagd worden om de performantie van de processen te monitoren. »
- Dans le document “Opdrachtbepaling”, au paragraphe 1.9.3. (infrastructure centralisée) :
 - les mots “ten exemplatieve titel” doivent être biffés et un mécanisme de concertation avec les usagers doit être repris ;
 - Les infrastructures qui ne sont pas à la disposition des fournisseurs de services en escale ou dont l'usage n'est pas obligatoire doivent être biffés de la liste (par exemple : les systèmes de contrôle des bagages et des passagers, la chambre de décompression)

3. BESLISSING VAN DE DIENST

Gelet op het voorgaande keurt de Dienst de overeenkomst met betrekking tot het niveau van de dienstverlening voor de grondafhandelaars, beperkte categorie, ten behoeve van derden goed mits aanpassing van de volgende elementen, overeenkomstig artikel 33 §3 van het KB van 27 juni 2004.

- Op pagina 94 van het ‘tenderdocument’ onder paragraaf 3.3 met betrekking tot towing dient de vermelding “te allen tijde” gewijzigd te worden in “in minimaal 98% van alle gevallen”;
- Toevoeging van de volgende SLA’s aan het ‘tenderdocument’:
 - Catering transport loading : « Catering moet tijdig in het vliegtuig gebracht worden zodat dit geen impact heeft op de voorziene rotatietijd. Airline delay codes zullen opgevraagd worden om de performantie van de processen te monitoren » ;
 - Baggage loading: « Bagage moet tijdig en in samenspraak met de verantwoordelijke ramp handler op de afgesproken plaats geleverd worden zodat dit geen impact heeft op de voorziene rotatietijd. Airline delay codes zullen opgevraagd worden om de performantie van de processen te monitoren. »
- In het document “Opdrachtbepaling” dienen in paragraaf 1.9.3. (gecentraliseerde infrastructuurvoorzieningen):
 - de woorden “ten exemplatieve titel” te worden geschrapt en dient een mechanisme van overleg met de gebruikers te worden opgenomen;
 - de infrastructuur die niet ten behoeve is van de grondafhandelaars of waarvan het gebruik niet verplicht is, uit de lijst weggehaald te worden (bijvoorbeeld de bagage- en passagiersscreeningmachines, de decompressiekamer)

4. RESERVE DU SERVICE

Au cas où le titulaire de la licence d'exploitation introduirait une forme différenciée de services, le Service marque une réserve quant à l'applicabilité des présentes conventions approuvées portant sur le niveau de service des futurs services différenciés.

Fait à Bruxelles, le 18 mars 2011.

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

4. VOORBEHOUD VAN DE DIENST

Indien de houder van de exploitatielicentie een gedifferentieerde vorm van dienstverlening zou invoeren, maakt de Dienst voorbehoud ten opzichte van de toepasbaarheid van onderhavig goedgekeurde overeenkomsten met betrekking tot het niveau van de dienstverlening op de toekomstige gedifferentieerde diensten.

Gegeven te Brussel, op 18 maart 2011.

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

Luc De Ryck
Directeur