



***Service de Régulation du Transport
ferroviaire et de l'Exploitation de
l'Aéroport de Bruxelles-National***

CONSULTATION PUBLIQUE

concernant le

Projet de décision relatif à la fixation du délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services dans lesdites installations, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent être traitées

DISPOSITIONS ET MODALITÉS PRÉALABLES DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

OBJET DE LA CONSULTATION

Il s'agit d'un document de consultation publique publié sur le site web et la page LinkedIn du Service de Régulation du Transport Ferroviaire (ci-après le « Service de Régulation ») et ayant pour objet la publication de son projet de décision concernant la fixation du délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services dans lesdites installations, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent être traitées (ci-après « le Projet de décision »).

En résumé, le Projet de décision s'énonce comme suit :

- A) Le délai pour l'envoi par l'exploitant d'un **accusé de réception** au demandeur, **dans lequel il est précisé si la demande d'accès est complète ou non**, est de **5 (cinq) jours ouvrables**. Si la demande est incomplète, l'exploitant demande les informations manquantes dans ce délai ;
- B) Le délai dans lequel les exploitants d'installations de service sont tenus de répondre aux **demandes d'accès ad hoc** est de **5 (cinq) jours ouvrables, et ce, pour les installations de service et la fourniture des services énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i), de la directive 2012/34**. Si la demande d'accès est complète, l'accusé de réception visé au point A) ne doit pas être envoyé. Si la demande d'accès est incomplète, l'exploitant demande les informations manquantes en temps utile pour pouvoir répondre à la demande ad hoc dans les 5 (cinq) jours ouvrables ;
- C) Le délai pour répondre aux demandes d'accès aux installations de service énumérées à **l'annexe II, point 2, de la directive 2012/34**, et de fourniture de services dans ces installations (article 9, point 1, du règlement d'exécution 2017/2177 *juncto* article 9, § 4, du Code ferroviaire) est de **30 (trente) jours civils**, qui courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la demande est complète ;
- D) Le délai pour répondre aux **demandes tardives** d'accès aux installations de service et de services associés au transport ferroviaire énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i), de la directive 2012/34, lorsqu'une **date limite annuelle** est appliquée (article 9, point 4, paragraphe 2, du règlement d'exécution 2017/2177) est de **30 (trente) jours**

civils, qui courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la demande est complète ;

- E) Le délai pour répondre aux demandes d'accès aux **services complémentaires et aux services connexes** mentionnés à l'annexe II, points 3 et 4, de la directive 2012/34 (article 9, point 5, du règlement d'exécution 2017/2177) est de **30 (trente) jours civils**, qui courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la demande est complète ;
- F) La présente décision remplace intégralement la décision D-2016-05-S relative à la détermination du délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux gares de voyageurs et à la fourniture de services dans lesdites gares, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent obtenir une réponse ;
- G) Les délais prévus aux points A) à E) continueront d'être évalués par le Service de Régulation et seront, le cas échéant, adaptés ;
- H) Les exploitants d'installations de service incluent immédiatement dans la description de l'installation de service le délai raisonnable fixé aux points A) à E) qui s'applique aux demandes d'accès à leur(s) installation(s) de service et/ou service(s), conformément à l'article 4, point 2, f), du règlement d'exécution 2017/2177.

PUBLIC CIBLE

Par le biais de cette consultation, le Service de Régulation souhaite interroger les **exploitants d'installations de service, les entreprises ferroviaires et toutes les autres parties intéressées** sur le Projet de décision avant qu'une décision définitive ne soit prise à ce sujet.

RÉACTIONS

Les parties intéressées peuvent, si elles le souhaitent, formuler des observations écrites sur le Projet de décision. **Ces observations seront synthétisées dans un rapport de consultation qui sera publié sur le site web et la page LinkedIn du Service de Régulation.**

Les modalités suivantes s'appliquent au dépôt d'observations écrites :

a) Période de consultation :

La période de consultation compte 30 jours ouvrables et se termine le 15 septembre 2021 à 23.59 CET inclus.

b) Mode de transmission des observations :

Par courriel à info@regul.be.

c) Personne de contact et/ou coordonnées de contact pour tous renseignements :

Madame Anja Vroenhove, +32 277 30 48, anja.vroenhove@mobilit.fgov.be.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Si la personne intéressée estime que ses observations comportent des informations confidentielles, ces informations doivent être indiquées précisément et sans ambiguïté comme étant confidentielles. En outre, les raisons de la confidentialité et l'éventuel désavantage ou préjudice que pourrait subir le répondant si ces informations confidentielles étaient malgré tout publiées doivent être stipulés. Si la personne morale intéressée estime avoir une raison valable pour que son nom ne soit pas divulgué, elle le motive dans sa réponse.

Les noms et autres données à caractère personnel des personnes physiques sont soumis à la législation sur la protection des données et ne seront pas publiés.

.....



**Service de Régulation du Transport
ferroviaire et de l'Exploitation de
l'Aéroport de Bruxelles-National**

Projet de décision relatif à la fixation du délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services dans lesdites installations, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent être traitées

Sommaire

1. Objet	6
2. Faits et rétroactes	6
3. Base légale	7
4. Analyse	9
4.1. Fixation du délai d'envoi d'un accusé de réception	9
4.2. Fixation du délai raisonnable pour répondre aux demandes d'accès	10
4.2.1. Délai raisonnable pour les demandes d'accès ad hoc	11
4.2.2. Délai raisonnable pour toutes les autres demandes d'accès	12
A. Champ d'application	12
B. Fixation du délai raisonnable	13
5. Décision	16

1. Objet

1. L'article 9, § 4, de la loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire (ci-après « le Code ferroviaire ») dispose que les demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services dans lesdites installations visées à l'annexe 1^{re}, point 2, du Code ferroviaire, introduites par les entreprises ferroviaires sont traitées dans un délai raisonnable fixé par l'organe de contrôle.
2. Par le biais de la décision D-2016-05-S¹, le Service de Régulation du Transport ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National (ci-après « le Service de Régulation ») a déjà fixé, en vertu de cette disposition, un délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux gares de voyageurs et la fourniture de services dans lesdites gares, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent être traitées.
3. Le règlement d'exécution (UE) 2017/2177 de la Commission du 22 novembre 2017 concernant l'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire² (ci-après « le règlement d'exécution ») est en vigueur depuis le 1^{er} juin 2019. En ce qui concerne la fixation du délai raisonnable pour répondre aux demandes d'accès, la compétence du Service de Régulation a été élargie et précisée *ratione materiae* dans l'article 9 du règlement d'exécution.
4. La présente décision a pour but de fixer le délai raisonnable visé à l'article 9, § 4, du Code ferroviaire et à l'article 9 du règlement d'exécution pour répondre aux demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services dans lesdites installations. Il sera également examiné s'il est toujours opportun de maintenir le délai raisonnable fixé par la décision D-2016-05-S pour les gares de voyageurs.

2. Faits et rétroactes

5. Fin avril 2021, le Service de Régulation a envoyé des invitations par courriel à certains exploitants d'installations de service et à plusieurs entreprises ferroviaires, dans le but de tenir des séances d'information avec ces parties sur le délai dans lequel les demandes d'accès

¹ Décision D-2016-05-S « Vaststelling van de redelijke termijn waarbinnen de verzoeken van de spoorwegondernemingen om toegang tot, en levering van diensten in passagiersstations dienen te worden beantwoord », www.regul.be.

² JO L 307 du 23.11.2017, p. 1-13.

aux installations de service et aux services sont traitées et le délai dans lequel elles reçoivent actuellement une réponse .

6. Au cours du mois de mai 2021, le Service de Régulation a mené des discussions avec les exploitants d'installations de service ayant répondu à son invitation. Lors de ces réunions, les exploitants ont été interrogés sur les délais de réponse qu'ils appliquent et sur les possibles délais qu'ils pourraient appliquer. Au cours du même mois, une réunion a également eu lieu avec un transporteur de marchandises intéressé, pour obtenir des informations sur ses expériences et attentes concernant le délai pour répondre aux demandes d'accès aux installations de service et services organisés par son entreprise ferroviaire.

3. Base légale

7. L'article 9, § 4, du Code ferroviaire dispose que :

« Les demandes d'accès à l'installation de service, et de fourniture de services dans ladite installation visée à l'annexe 1^{re}, point 2, introduites par les entreprises ferroviaires sont traitées dans un délai raisonnable fixé par l'organe de contrôle. (...) »

8. L'article 2bis 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 précise que le Service de Régulation est l'organe de contrôle visé à l'article 9, § 4, du Code ferroviaire.

9. L'article 9 du règlement d'exécution s'énonce comme suit :

« 1. Après réception de toutes les informations nécessaires, l'exploitant d'une installation de service répond aux demandes d'accès aux installations de service énumérées à l'annexe II, point 2, de la directive 2012/34/UE, et de fourniture de services dans ces installations dans le délai raisonnable fixé par l'organisme de contrôle conformément à l'article 13, paragraphe 4, de la directive 2012/34/UE. Des délais différents peuvent être fixés pour des types d'installations de service et/ou des services différents.

(...)

4. Pour les demandes ad hoc concernant l'accès aux installations de service et la fourniture des services énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i), les organismes de contrôle tiennent compte des délais fixés à l'article 48, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE lorsqu'ils fixent les délais conformément à l'article 13, paragraphe 4. Lorsque les organismes de contrôle n'ont pas fixé de délais pour les demandes ad hoc, l'exploitant d'une installation de service répond à la demande dans le délai prévu à l'article 48, paragraphe 1, de la directive.

Lorsque l'exploitant d'une installation de service a défini une date limite annuelle pour la présentation des demandes d'accès aux installations de service et de services associés au transport ferroviaire énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i), les délais pour répondre aux demandes tardives définis par l'organisme de contrôle tiennent compte des délais appliqués par les gestionnaires de l'infrastructure pour le traitement de ces demandes.

(...)

5. Les exploitants d'installations de service qui fournissent des services complémentaires et des services connexes mentionnés à l'annexe II, points 3 et 4, de la directive 2012/34/UE répondent aux demandes pour de tels services dans le délai fixé par l'organisme de contrôle ou, en l'absence d'un tel délai, dans un délai raisonnable.

(...) ».

10. Dans l'annexe II, points 2, 3 et 4 de la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen³ (ci-après « la refonte »), il est mentionné ce qui suit⁴ :

« 2. L'accès, y compris l'accès aux voies, est fourni aux installations de service suivantes, lorsqu'elles existent, et aux services offerts dans ces installations:

a) les gares de voyageurs, leurs bâtiments et les autres infrastructures, y compris l'affichage d'informations sur les voyages et les emplacements convenables prévus pour les services de billetterie;

b) les terminaux de marchandises;

c) les gares de triage et les gares de formation, y compris les gares de manœuvre;

d) les voies de garage;

e) les installations d'entretien, à l'exception de celles affectées à des services de maintenance lourde et qui sont réservées aux trains à grande vitesse ou à d'autres types de matériel roulant nécessitant des installations spécifiques;

f) les autres infrastructures techniques, y compris les installations de nettoyage et de lavage;

g) les infrastructures portuaires maritimes et intérieures liées à des activités ferroviaires;

h) les infrastructures d'assistance;

i) les infrastructures de ravitaillement en combustible et la fourniture du combustible dans ces infrastructures, dont les redevances sont indiquées séparément sur les factures.

³ JO L 343 du 14.12.2012, p. 32–77.

⁴ Les dispositions de l'annexe II de la refonte sont reprises dans leur intégralité et dans le même ordre dans l'annexe 1^{re} du Code ferroviaire, à laquelle l'article 9, § 4, du Code ferroviaire fait référence. Lorsque l'annexe II de la refonte est utilisée dans la présente décision, les dispositions correspondantes de l'annexe 1^{re} du Code ferroviaire ne seront pas mentionnées dans un souci de lisibilité du présent texte, vu qu'elles sont identiques.

3. Les prestations complémentaires peuvent comprendre:

a) le courant de traction, dont les redevances seront séparées, sur les factures, des redevances d'utilisation du système d'alimentation électrique, sans préjudice de l'application de la directive 2009/72/CE;

b) le préchauffage des voitures;

c) des contrats sur mesure pour:

— le contrôle du transport de marchandises dangereuses,

— l'assistance à la circulation de convois spéciaux.

4. Les prestations connexes peuvent comprendre:

a) l'accès au réseau de télécommunications;

b) la fourniture d'informations complémentaires;

c) le contrôle technique du matériel roulant;

d) les services de billetterie dans les gares de voyageurs;

e) les services de maintenance lourde fournis dans des installations d'entretien réservées aux trains à grande vitesse ou à d'autres types de matériel roulant nécessitant des installations spécifiques ».

4. Analyse

11. Comme indiqué précédemment, le pouvoir du Service de Régulation de fixer le délai raisonnable pour répondre aux demandes d'accès aux installations de service et aux services a été étendu par le règlement d'exécution. Le champ d'application de cette compétence n'est donc plus limité aux demandes d'accès visées à l'article 9, § 4, du Code ferroviaire. Le règlement d'exécution étant d'application directe, l'analyse du Service de Régulation reposera essentiellement sur les dispositions de ce règlement.

4.1. Fixation du délai d'envoi d'un accusé de réception

12. L'article 8, point 3, du règlement d'exécution dispose que les exploitants d'installations de service sont tenus d'accuser réception de toute demande d'accès à des installations de service et de fourniture de services associés au transport ferroviaire « dans les meilleurs délais ». L'article prévoit en outre que lorsque la demande ne contient pas toutes les informations qui sont requises en vertu de la description de l'installation de service et nécessaires pour prendre une décision, l'exploitant de l'installation de service concernée informe le candidat et fixe un délai raisonnable pour la communication des informations manquantes. À défaut de les communiquer en temps voulu, la demande peut être rejetée.

13. L'article 4, point 2, f), du règlement d'exécution dispose en ce sens que la description de l'installation de service doit contenir des informations sur le contenu minimal et la forme d'une demande d'accès aux installations de service et de fourniture de services associés au transport ferroviaire. L'exploitant d'une installation de service détermine donc lui-même les informations dont il doit au préalable disposer afin de pouvoir répondre à une demande d'accès. Ainsi, lorsqu'il reçoit une demande d'accès, il vérifiera dans un premier temps s'il dispose de toutes les informations nécessaires pour pouvoir répondre à la demande. Dans le cas contraire, il demandera les informations manquantes au demandeur.
14. Étant donné que le délai raisonnable pour répondre aux demandes d'accès ne commence à courir qu'à partir du moment où l'exploitant dispose de toutes les informations nécessaires⁵, le Service de Régulation estime qu'il convient également de fixer un délai pour l'envoi de l'accusé de réception visé à l'article 8, point 3, indiquant au demandeur si sa demande est complète ou non. De cette façon, le demandeur sera rapidement avisé de la situation de son dossier.
15. Il ressort des discussions avec le secteur que l'envoi d'un tel accusé de réception est, dans la plupart des cas, possible dans un délai relativement court.
- 16. Dès lors, le Service de Régulation fixe le délai pour envoyer au demandeur un accusé réception lui indiquant si sa demande d'accès est complète ou non à cinq (5) jours ouvrables. Si la demande est incomplète, l'exploitant demande les informations manquantes dans ce délai.**

4.2. Fixation du délai raisonnable pour répondre aux demandes d'accès

17. Un exploitant qui reçoit une demande d'accès à son installation de service et/ou une demande de fourniture d'un service dans cette installation peut soit attribuer cette demande, soit la refuser. Lorsque l'accès à une installation de service ou à un service est attribué, l'exploitant y répond par une offre.⁶ Les cas dans lesquels une demande d'accès peut être refusée sont régis par l'article 13 du règlement d'exécution. Les modalités d'attribution et de refus n'entrant pas dans le champ d'application de la présente décision ne seront dès lors pas développées par la suite.

⁵ Ainsi, l'article 9, point 1, du règlement d'exécution prévoit que le délai raisonnable commence à courir « après réception de toutes les informations nécessaires ».

⁶ Cf. article 9, point 2, du règlement d'exécution.

4.2.1. Délai raisonnable pour les demandes d'accès ad hoc

18. L'article 9, point 4, paragraphe 1, du règlement d'exécution prévoit que :

« Pour les demandes ad hoc concernant l'accès aux installations de service et la fourniture des services énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i), les organismes de contrôle tiennent compte des délais fixés à l'article 48, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE lorsqu'ils fixent les délais conformément à l'article 13, paragraphe 4. Lorsque les organismes de contrôle n'ont pas fixé de délais pour les demandes ad hoc, l'exploitant d'une installation de service répond à la demande dans le délai prévu à l'article 48, paragraphe 1, de la directive. »

19. L'article 3, point 10), du règlement d'exécution définit une « demande ad hoc » comme « une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire couplée à une demande ad hoc de sillon pour un sillon individuel visé à l'article 48, paragraphe 1, de la directive 2012/34/UE ».

20. Cet article 48, paragraphe 1, prévoit que le gestionnaire de l'infrastructure réponde, dans un délai aussi court que possible et, en tout cas, dans les cinq jours ouvrables, aux demandes ad hoc de sillons individuels.

21. Compte tenu du fait que le délai de cinq jours ouvrables prévu à l'article 48, paragraphe 1, de la directive doit être pris en compte pour la fixation du délai raisonnable en vertu de l'article 9, point 4, paragraphe 1, du règlement d'exécution, **le Service de Régulation fixe le délai raisonnable pour répondre aux demandes d'accès ad hoc introduites par les exploitants d'installations de service à 5 (cinq) jours ouvrables, et ce, pour les installations de service et la fourniture des services énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i), de la directive.**

22. Compte tenu du fait que les demandes d'accès ad hoc doivent déjà être traitées dans les 5 jours ouvrables, ce délai empiète sur le délai d'envoi d'un accusé de réception fixé au chapitre 4.1. Le Service de Régulation estime que cet accusé de réception est inutile pour les demandes ad hoc si la demande d'accès est *complète*. Toutefois, si des informations sont manquantes dans la demande, l'exploitant devra les demander en temps utile, afin de fournir une réponse définitive à la demande dans les 5 jours ouvrables.

4.2.2. Délai raisonnable pour toutes les autres demandes d'accès

A. Champ d'application

23. L'article 9, point 1, du règlement d'exécution prévoit que, après réception de toutes les informations nécessaires, les exploitants répondent aux **demandes d'accès aux installations de service énumérées à l'annexe II, point 2, de la directive 2012/34/UE, et de fourniture de services dans ces installations** dans le délai raisonnable fixé par l'organisme de contrôle conformément à l'article 13, paragraphe 4, de la directive 2012/34/UE.⁷ Des délais différents peuvent être fixés pour des types d'installations de service et/ou des services différents en vertu de cette disposition.
24. L'article 9, point 4, paragraphe 2, du règlement d'exécution dispose également que, lorsque l'exploitant d'une installation de service a défini **une date limite annuelle** pour la présentation des **demandes d'accès aux installations de service et de services associés au transport ferroviaire énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i)**, les délais pour répondre aux **demandes tardives** définis par l'organisme de contrôle tiennent compte des délais appliqués par les gestionnaires de l'infrastructure pour le traitement de ces demandes.
25. L'article 9, point 5, du règlement d'exécution précise enfin que les exploitants d'installations de service qui fournissent **des services complémentaires et des services connexes** mentionnés à l'annexe II, points 3 et 4, de la directive 2012/34/UE répondent aux demandes pour de tels services dans le délai fixé par l'organisme de contrôle ou, en l'absence d'un tel délai, dans un délai raisonnable.
26. En vertu des dispositions qui précèdent, le Service de Régulation fixera ci-après le délai raisonnable pour répondre aux :
- demandes d'accès aux installations de service énumérées à l'annexe II, point 2, de la directive 2012/34 et de fourniture de services dans ces installations ;
 - demandes tardives d'accès aux installations de service et de services associés au transport ferroviaire énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i), de la directive 2012/34, lorsqu'une date limite annuelle est appliquée ;

⁷ L'article 13, paragraphe 4, de la directive 2012/34/UE, qui a été transposé à l'article 9, § 4, du Code ferroviaire, est libellé comme suit : « *Les demandes d'accès à l'installation de service, et de fourniture de services dans ladite installation visée à l'annexe II, point 2, introduites par les entreprises ferroviaires sont traitées dans un délai raisonnable fixé par l'organisme de contrôle visé à l'article 55.* » L'article définit en outre les conditions de refus des demandes.

- demandes d'accès aux services complémentaires et aux services connexes énumérés à l'annexe II, points 3 et 4, de la directive 2012/34.

B. Fixation du délai raisonnable

27. Le Service de Régulation a tout d'abord examiné s'il est utile de fixer des délais différents pour les différents types d'installations de service et/ou de services énumérés à l'annexe II, point 2, de la directive 2012/34, comme le prévoit l'article 9, point 1, du règlement d'exécution.
28. Le Service de Régulation considère que, compte tenu de la diversité des exploitants actifs sur le marché, un délai adapté en fonction du type d'installation de service et/ou de service serait trop compliqué, tant pour les exploitants proprement dits que pour les entreprises ferroviaires. En outre, le règlement d'exécution prévoit déjà une dérogation pour les demandes d'accès liées aux installations d'entretien et aux services fournis dans ces installations. Ces demandes peuvent effectivement tirer profit d'un temps de réponse prolongé. Par conséquent, l'article 9, point 4, paragraphe 3 et l'article 9, point 5, paragraphe 2, du règlement d'exécution prévoient que, dans le cas des installations d'entretien⁸ et des services connexes de maintenance lourde réservée aux trains à grande vitesse⁹, le délai raisonnable commence à courir dès que la compatibilité technique du matériel roulant avec ces installations et l'équipement a été évaluée et que le candidat en a été informé.
29. Le Service de Régulation n'a pour le moment aucune raison d'accorder d'autres dérogations à d'autres installations de service et/ou services relevant de l'annexe II, point 2, de la directive 2012/34, et donc pas davantage aux gares de voyageurs. À cet égard, le Service de Régulation estime que la distinction opérée dans la décision D-2016-05-S entre demandes simples et demandes complexes, à la suite de quoi celles-ci se sont vu attribuer un temps de réponse spécifique, n'est plus nécessaire ni souhaitable.
30. Il est également d'avis qu'il n'existe aucun élément qui plaide en faveur de l'adaptation du délai pour répondre aux demandes d'accès aux services complémentaires et aux services connexes.

⁸ Cf. Annexe II, point 2, e), de la refonte.

⁹ Cf. Annexe II, point 4, e), de la refonte.

31. Dès lors, le délai raisonnable qui sera fixé ci-après, s'appliquera à l'ensemble des installations de service et des services énumérés à l'annexe II, points 2, 3 et 4, de la directive 2012/34.
32. Le Service de Régulation a ensuite examiné quel délai raisonnable a déjà été fixé par d'autres régulateurs européens. Un benchmark comparatif publié par IRG-Rail¹⁰ en 2018 montre que le délai raisonnable appliqué dans d'autres pays fluctue entre 10 jours ouvrables et un mois.¹¹ Il est plutôt exceptionnel que d'autres régulateurs autorisent un délai plus long. Le benchmark révèle également que le délai raisonnable s'applique dans la plupart des cas à l'ensemble des installations et/ou services.
33. Le Service de Régulation est d'avis que le délai raisonnable qui s'appliquera aux installations de service et services belges doit s'aligner sur les délais dans lesquels les exploitants étrangers sont tenus de répondre aux demandes d'accès. Un délai de réponse aux demandes d'accès plus ou moins similaire, applicable à l'ensemble des exploitants européens, permettrait d'accroître la compétitivité et les *conditions de concurrence équitables (level playing field)* entre ces acteurs. Cette uniformisation des délais permettrait également d'élargir l'offre des prestataires de services pour les entreprises ferroviaires, pour autant que ces dernières considèrent le délai de réponse comme un facteur important dans leur choix d'un prestataire de services.
34. En outre, on est en droit d'attendre aujourd'hui des exploitants d'installations de service qu'ils répondent rapidement et efficacement aux entreprises ferroviaires et qu'ils jouent un rôle actif dans le marché concerné. Ces aspects gagneront en importance dans un avenir proche, et ce, dans un contexte de volume croissant du transport ferroviaire européen. En effet, l'Europe a pour objectif d'augmenter le trafic de marchandises de 50 % d'ici à 2030 et de le doubler d'ici à 2050, de doubler le transport à grande vitesse d'ici à 2030 et de le tripler d'ici à 2050.¹² Dans un environnement économique qui évolue rapidement, les exploitants d'installations de service devront être en mesure de répondre à la demande croissante du secteur. Le *transfert modal* n'est réalisable que si l'infrastructure ferroviaire est soutenue par un réseau d'installations de service géré de manière moderne et satisfaisante.

¹⁰ Independent Regulators' Group – Rail

¹¹ « Report on time limits set in the Member States for responding requests by railway undertakings for access to, and supply of services in the service facility pursuant to Article 13(4) of Directive 2012/34/EU », <https://www.irg-rail.eu/irg/documents/position-papers/199,2018.html>.

¹² Objectifs extraits de la « Stratégie de mobilité durable et intelligente » de la Commission européenne, https://cara.s3.sevatest.fr/uploads/sites/2/2021/03/2020-12-09_-_UE_-_Strategie_Mobilite_Durable_Communication.pdf.

35. La consultation a montré que certains exploitants d'installations de service sont capables de répondre en quelques jours à des demandes d'accès relativement simples. Certaines installations de service et/ou certains services offerts nécessiteraient dans la pratique une marge temporelle plus importante.
36. Étant donné qu'aucune distinction ne sera faite par le Service de Régulation entre les différents types d'installations de service et les différents types de services, il conviendra de trouver un compromis qui soit réalisable pour tous les exploitants tout en répondant aux attentes des entreprises ferroviaires. Le Service de Régulation considère qu'un délai très court, tel qu'il est appliqué au Royaume-Uni par exemple, n'est pas réaliste ou souhaitable actuellement pour l'ensemble des installations de service et des services fournis dans ces installations. Un délai exceptionnellement long de trois mois, comme c'est actuellement le cas pour les demandes complexes d'accès aux gares de voyageurs, n'est pas davantage souhaitable.
37. Il convient en outre, de tenir compte du délai à fixer pour les demandes tardives¹³ mentionné à l'article 9, point 4, paragraphe 2, du règlement d'exécution, si l'exploitant d'une installation de service travaille avec un calendrier annuel pour la présentation des demandes. Dans ce cas, conformément à cette disposition légale, il convient de tenir compte des délais du gestionnaire de l'infrastructure pour les demandes tardives de sillons (*late path requests*). En vertu de l'article 36 du Code ferroviaire, ces demandes doivent être traitées dans un délai maximum d'un mois.
- 38. Compte tenu de toutes les considérations qui précèdent, le Service de Régulation fixe le délai raisonnable pour répondre aux :**
- **demandes d'accès aux installations de service énumérées à l'annexe II, point 2, de la directive 2012/34 et de fourniture de services dans ces installations (article 9, point 1, du règlement d'exécution *juncto* article 9, § 4, du Code ferroviaire) ;**
 - **demandes tardives d'accès aux installations de service et de services associés au transport ferroviaire énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i) de la directive 2012/34, lorsqu'une date limite annuelle est appliquée (article 9, point 4, paragraphe 2, du règlement d'exécution) ;**

¹³ L'article 3, point 11), du règlement d'exécution définit une « demande tardive » comme « une demande d'accès à une installation de service ou une demande de service associé au transport ferroviaire introduite après l'expiration du délai pour la soumission des demandes défini par l'exploitant de l'installation en question ».

- **demandes d'accès aux services complémentaires et aux services connexes mentionnés à l'annexe II, points 3 et 4, de la directive 2012/34 (article 9, point 5, du règlement d'exécution) à 30 (trente) jours civils, qui courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la demande est complète.**

5. Décision

Compte tenu de l'article 9, § 4, du Code ferroviaire et de l'article 9 du règlement d'exécution qui habilite le Service de Régulation à fixer le délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service et de fourniture de services dans lesdites installations, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent être traitées ;

Compte tenu des informations obtenues par le Service de Régulation lors de la consultation des exploitants d'installations de service et des entreprises ferroviaires ;

Le Service de Régulation fixe le délai raisonnable comme suit :

- A) Le délai pour l'envoi par l'exploitant d'un accusé de réception au demandeur, dans lequel il est précisé si la demande d'accès est complète ou non, est de 5 (cinq) jours ouvrables. Si la demande est incomplète, l'exploitant demande les informations manquantes dans ce délai ;**
- B) Le délai dans lequel les exploitants d'installations de service sont tenus de répondre aux demandes d'accès ad hoc est de 5 (cinq) jours ouvrables, et ce, pour les installations de service et la fourniture des services énumérés à l'annexe II, point 2, points (a) à (d) et (f) à (i), de la directive 2012/34. Si la demande d'accès est complète, l'accusé de réception visé au point A) ne doit pas être envoyé. Si la demande d'accès est incomplète, l'exploitant demande les informations manquantes en temps utile pour pouvoir répondre dans les 5 (cinq) jours ouvrables à la demande ad hoc ;**
- C) Le délai pour répondre aux demandes d'accès aux installations de service énumérées à l'annexe II, point 2, de la directive 2012/34 (article 9, point 1, du règlement d'exécution *juncto* article 9, § 4, du Code ferroviaire) est de 30 (trente) jours civils, qui courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la demande est complète ;**
- D) Le délai pour répondre aux demandes tardives d'accès aux installations de service et de services associés au transport ferroviaire énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i), de la directive 2012/34, lorsqu'une date limite annuelle est appliquée (article 9, point 4, paragraphe 2, du règlement d'exécution), est de 30 (trente) jours civils, qui**

courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la demande est complète ;

- E) Le délai pour répondre aux demandes d'accès aux services complémentaires et aux services connexes mentionnés à l'annexe II, points 3 et 4, de la refonte (article 9, point 5, du règlement d'exécution) est de 30 (trente) jours civils, qui courent à partir du premier jour ouvrable suivant l'accusé de réception indiquant que la demande est complète.**

Le Service de Régulation décide en outre que :

- F) La présente décision remplace intégralement la décision D-2016-05-S relative à la détermination du délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux gares de voyageurs et à la fourniture de services dans lesdites gares, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent obtenir une réponse ;**
- G) Les délais prévus aux points A) à E) continueront d'être évalués par le Service de Régulation et seront, le cas échéant, adaptés ;**
- H) Les exploitants d'installations de service incluent immédiatement dans la description de l'installation de service le délai raisonnable fixé aux points A) à E) qui s'applique aux demandes d'accès à leur(s) installation(s) de service et/ou service(s), conformément à l'article 4, point 2, f), du règlement d'exécution.**

.....