



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

**Décision D-2021-04-S relative à la détermination du délai raisonnable endéans lequel les
demandes d'accès aux installations de service et aux services associés au transport
ferroviaire, introduites par les entreprises ferroviaires, doivent être traitées**

Sommaire

1. Objet	3
2. Faits et rétroactes	3
3. Base légale	4
4. Analyse	6
4.1. Délais proposés dans le projet de décision	7
4.2. Réactions d'exploitants au projet de décision	8
4.2.1. Points de vue de la SNCB et évaluation par le Service de Régulation	8
4.2.2. Points de vue d'Infrabel et évaluation par le Service de Régulation	13
4.3. Fixation du délai d'envoi d'un accusé de réception	18
4.4. Fixation du délai raisonnable pour répondre aux demandes d'accès	19
4.4.1. Délai raisonnable pour les demandes d'accès ad hoc	19
4.4.2. Délai raisonnable pour toutes les autres demandes d'accès	20
A. Champ d'application	20
B. Fixation du délai raisonnable	21
5. Décision	24
6. Possibilité de recours	26

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

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.

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.
7. Entre le 4 août et le 15 septembre 2021, le Service de Régulation a lancé une consultation publique via son site internet concernant sa proposition de décision (ci-après le « projet de décision ») relative au délai raisonnable dans lequel les demandes d'accès aux installations de service et aux services associés au transport ferroviaire doivent être traitées. Toutes les parties intéressées du secteur ferroviaire ont été conviées à répondre à cette consultation.
8. Le 7 septembre 2021, le Service de Régulation a reçu la réaction écrite de la SNCB. Le 15 septembre 2021, il a reçu celle d'Infrabel. Les points de vue de ces parties sont exposés et évalués plus loin dans la présente décision par le Service de Régulation. Les arguments retenus par le Service de Régulation sont pris en compte dans la détermination du délai raisonnable définitif.

3. Base légale

9. 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. (...) »

10. 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.

11. 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.

(...) ».

12. 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;

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.

- 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. 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

13. 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.

14. Le Service de Régulation a d'ores et déjà formulé dans le projet de décision une proposition de délai raisonnable qui est résumée dans un premier temps ci-après. Cette synthèse est

suivie par la présentation des réactions des exploitants qui ont répondu et de leur évaluation par le Service de Régulation. Les délais définitifs sont fixés en dernier lieu en tenant compte de la proposition initiale du Service de Régulation et des arguments retenus avancés par les exploitants.

4.1. Délais proposés dans le projet de décision

15. Dans le projet de décision soumis à la consultation publique, le Service de Régulation a proposé les délais raisonnables suivants:

- 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.

- 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.*

4.2. Réactions d'exploitants au projet de décision

16. Le Service de Régulation a reçu deux réactions écrites au projet de décision émanant d'exploitants, à savoir la SNCB et Infrabel. Ces réactions et leur évaluation par le Service de Régulation sont présentées ci-après.

4.2.1. Points de vue de la SNCB et évaluation par le Service de Régulation

Délai de réponse aux demandes d'accès ad hoc

17. La SNCB estime qu'il est impossible de répondre à une demande ad hoc dans un délai de 5 jours ouvrables si une demande d'accès est incomplète et que le demandeur ne communique les informations manquantes qu'à l'issue de ce délai:

“NMBS merkt op dat het voor de exploitant onmogelijk is om systematisch nog diezelfde dag toegang te verlenen tot de dienstvoorziening als de aanvrager de ontbrekende informatie pas aanlevert op het einde van deze termijn van vijf werkdagen. Artikel 9.1 van de Uitvoeringsverordening bepaalt dat de redelijke termijn begint te lopen “na ontvangst van alle nodige informatie”. Een reële termijn van enkele uren is niet meer redelijk.”

Traduction libre :

Pour la SNCB, l'exploitant est dans l'impossibilité d'accorder systématiquement un accès à l'installation de service le jour même si le demandeur ne communique les informations manquantes qu'à l'issue de ce délai de cinq jours ouvrables. L'article 9.1 du règlement

d'exécution prévoit que le délai raisonnable commence à courir « après réception de toutes les informations nécessaires ». Un délai réel de quelques heures n'est plus raisonnable.

18. Vu l'article 9, point 1, du règlement d'exécution, on peut suivre la SNCB sur ce point: si le dossier est incomplet, les 5 jours ouvrables pour répondre à la demande d'accès ad hoc ne courent qu'à partir de la réception des informations demandées. Conformément à l'article 8, point 3, du règlement d'exécution, l'exploitant fixe le délai dans lequel les informations manquantes doivent être communiquées.

Délai de réponse à toutes les autres demandes d'accès

19. La SNCB souligne que pendant le délai de réponse proposé de 30 jours civils, des questions supplémentaires sont posées à l'entreprise ferroviaire, ce qui pourrait nécessiter une suspension de ce délai :

“De gedetailleerde analyse door de operationele diensten (bv. onderzoek van alle technische specificaties) kan niet gebeuren binnen de vijf werkdagen, voorzien voor het versturen van een ontvangstbevestiging naar de aanvrager. Tijdens de antwoordtermijn van dertig kalenderdagen zullen bijkomende vragen voor verduidelijking gesteld worden. Deze antwoordtermijn is slechts realistisch als de aanvrager de uitstaande vragen (bv. bijkomende technische details) snel beantwoordt. NMBS stelt daarom voor om deze beslissing aan te vullen met volgende zin: “Tijdens deze termijn beantwoordt de aanvrager de vragen om verduidelijking binnen de twee werkdagen. Indien de aanvrager het antwoord niet binnen deze periode levert, wordt de antwoordtermijn tijdelijk geschorst tot levering van het antwoord aan de exploitant van de dienstvoorziening.”

Traduction libre :

L'analyse détaillée par les services opérationnels (par exemple l'examen de toutes les spécifications techniques) ne peut pas se faire dans les cinq jours ouvrables prévus pour l'envoi d'un accusé de réception au demandeur. Des explications supplémentaires seront demandées pendant le délai de réponse de trente jours civils. Ce délai de réponse n'est réaliste que si le demandeur répond rapidement aux questions en suspens (portant par exemple sur des détails techniques supplémentaires). C'est pourquoi la SNCB propose de compléter cette décision par la phrase suivante : «Pendant ce délai, le demandeur répond aux demandes d'explications dans les deux jours ouvrables. Si le demandeur ne donne pas sa réponse pendant cette période, le délai de réponse est temporairement suspendu jusqu'à la communication de la réponse à l'exploitant de l'installation de service.»

20. En vertu des dispositions de l'article 9 du règlement d'exécution, le Service de Régulation est uniquement habilité à fixer les délais de réponse applicables aux exploitants d'installations de service. Les exploitants déterminent eux-mêmes le délai dans lequel les demandeurs sont tenus de leur communiquer les informations manquantes pour répondre aux demandes

d'accès. Le Service de Régulation estime que, si une entreprise ferroviaire ne communique pas les informations en temps utile pendant la période de 30 jours civils, on peut raisonner par analogie comme pour l'envoi de l'accusé de réception. L'article 8, point 3, du règlement d'exécution prévoit dans ce cas que la demande d'accès peut être rejetée. Ce rejet éventuel devrait être suffisamment incitatif pour amener l'entreprise ferroviaire à réagir à temps; il n'est donc pas nécessaire de prévoir une suspension du délai raisonnable.

21. Le Service de Régulation tient cependant à souligner qu'il est très important que les exploitants d'installations de service définissent déjà dans leur document descriptif toutes les données nécessaires qui doivent leur être transmises par les entreprises ferroviaires pour répondre à une demande d'accès. On peut déduire de l'article 8, point 3, du règlement d'exécution qu'une demande d'accès n'est complète que si a) elle contient toutes les informations qui sont requises en vertu de la description de l'installation de service et b) elle contient toutes les informations nécessaires pour prendre une décision. Les exploitants doivent donc veiller, via leur document descriptif, à ce que les demandes d'accès soient aussi complètes que possible au moment de leur introduction. Dans le cas contraire, l'exploitant doit fixer un délai raisonnable dans l'accusé de réception pour la communication des informations manquantes. Dans l'intervalle, le dossier de demande est incomplet et le délai de traitement de 30 jours civils ne court pas encore.
22. En principe, l'exploitant n'a donc aucune raison de demander pendant la période de 30 jours civils de nouvelles informations qui pourraient être décisives pour répondre à la demande d'accès. Il aurait déjà dû mentionner ces informations dans le document descriptif ou, si le dossier était incomplet, les demander en même temps que l'envoi de l'accusé de réception. Pendant les 30 jours civils, il peut encore demander des détails spécifiques concernant des éléments déjà communiqués au moment de la demande d'accès, mais uniquement dans le but de clarifier ces éléments. En encourageant les entreprises ferroviaires à communiquer toutes les informations déterminantes pour le traitement d'une demande d'accès, y compris les détails techniques, avant le délai de traitement effectif de 30 jours civils (soit via le document descriptif, soit via l'accusé de réception indiquant que le dossier est encore incomplet), ce délai peut être pleinement utilisé pour analyser et répondre définitivement à la demande. Dans ce cas, le délai ne doit pas être suspendu ou retardé par des demandes d'informations supplémentaires qui auraient dû être obtenues préalablement.
23. Les éléments ci-dessus peuvent également apporter une solution à la préoccupation de la SNCB selon laquelle le délai proposé de 30 jours civils pour répondre aux demandes d'accès à certaines infrastructures complexes serait trop court:

“De termijn van 30 kalenderdagen is voor bepaalde complexe aanvragen bijzonder kort. (...) NMBS pleit daarom voor het behoud van de antwoordtermijn van 3 maanden voor 4 types van complexe infrastructures: de Channel en Intra-Schengen Terminal, Brussel Airport Zaventem en de aanvragen voor loketten en ticketautomaten (basisdiensten) en de toegang tot stations voor logistieke of cateringdoeleinden (= aanvullende dienst).”

Traduction libre :

La période de 30 jours civils est particulièrement courte pour certaines demandes complexes. (...)

C'est pourquoi la SNCB plaide en faveur du maintien du délai de réponse de 3 mois pour 4 types d'infrastructures complexes : le Channel et Intra-Schengen Terminal, Brussels Airport Zaventem et les demandes pour guichets et distributeurs automatiques de billets (services de base) et l'accès aux gares à des fins logistiques ou de catering (= service complémentaire).

24. L'analyse des demandes pour ce type d'installations de service et de services pouvant en effet être plus complexe, le Service de Régulation considère que dans ce cas, il est encore plus important que toutes les informations qui sont nécessaires pour répondre aux demandes d'accès soient transmises préalablement par les entreprises ferroviaires. Il appartient à l'exploitant d'étendre et de détailler autant que nécessaire son document descriptif en fonction des informations qu'il juge nécessaires pour analyser la demande d'accès pendant le délai de réponse de 30 jours civils. Si des informations cruciales devaient néanmoins faire défaut dans la demande, le dossier reste incomplet jusqu'à ce que l'exploitant ait obtenu ces informations, et ce dans le délai raisonnable qu'il a fixé.
25. En outre, le fait d'octroyer un délai dérogatoire de 3 mois pour certaines installations de service et/ou services créerait une divergence trop importante par rapport aux délais raisonnables appliqués dans les autres États membres. Cela pourrait perturber la concurrence sur le marché et le *level playing field* entre les exploitants.
26. Pour le Service de Régulation, il n'y a dès lors aucune raison pour l'instant de prévoir un délai de réponse de 3 mois pour les installations de service et services mentionnés par la SNCB. Toutefois, les délais raisonnables fixés seront réévalués par le Service de Régulation dans les deux ans.

Délai de réponse aux demandes tardives

27. La SNCB émet l'objection suivante quant au fait que les demandes tardives devraient être traitées durant la même période que les demandes faites dans les limites du calendrier annuel:

“Wanneer echter de aanvragers de garantie genieten dat hun laattijdige aanvragen binnen dezelfde antwoordtermijn als aanvragen voor de gepubliceerde deadline beantwoord worden, zal elke prikkel wegvallen voor het respecteren van de jaarlijkse termijn.”

Traduction libre :

Toutefois, si les demandeurs ont la garantie que leurs demandes tardives recevront une réponse dans le même délai de réponse que les demandes pour le délai publié, toute incitation à respecter le délai annuel disparaîtra.

28. Le Service de Régulation est d’avis que les entreprises ferroviaires qui soumettent leur demande d’accès dans les limites du calendrier annuel sont dans une position plus favorable que les entreprises ferroviaires qui soumettent des demandes tardives, même si le délai de réponse pour ces demandes est identique. En effet, l’entreprise ferroviaire qui soumet une demande tardive peut dans un premier temps uniquement se voir attribuer la capacité disponible restante. S’il demande une capacité qui a déjà été attribuée, il y a lieu d’appliquer une procédure de coordination conformément à l’article 10, point 1, du règlement d’exécution. Cet article prévoit que toute modification des droits d’accès déjà accordés doit être soumise à l’accord du candidat concerné. En outre, l’exploitant peut définir lui-même des critères de priorité dans son document descriptif dans le cas de demandes concurrentes. L’un des critères de priorité possibles à cet égard est « la présentation des demandes en temps voulu » (article 11, dernier tiret, du règlement d’exécution).
29. Le recours à un calendrier annuel pour la présentation des demandes d’accès constitue donc bel et bien un stimulant pour les entreprises ferroviaires. En soumettant leurs demandes d’accès dans le délai fixé par l’exploitant, les entreprises ferroviaires éviteront le risque de se voir refuser la capacité locale souhaitée. Il n’y a donc aucune raison de prévoir un délai de réponse allongé pour les demandes tardives.

Inclusion immédiate dans la description de l’installation de service

30. La SNCB demande également le report de l’inclusion immédiate des délais raisonnables proposés par le Service de Régulation dans les documents descriptifs :

“Een onmiddellijke aanpassing van de referentiedocumenten is voor NMBS onmogelijk, omdat de teksten pas aangepast kunnen worden na publicatie van de Beslissing van de Dienst Regulering en goedgekeurd dienen te worden door de bestuursorganen van NMBS. Principieel stelt zich echter ook een probleem van juridische zekerheid. Verschillende spoorwegondernemingen staan op het punt om bv. hun aanvraag voor toegang tot de stations (...). NMBS stelt op basis van deze overwegingen voor om de nieuwe termijnen te laten ingaan voor de referentiedocumenten voor het dienstregelingsjaar 2023 die in het voorjaar van 2022 zullen gepubliceerd worden.”

Traduction libre :

Une adaptation immédiate des documents de référence est impossible pour la SNCB, car les textes ne peuvent être adaptés qu'après la publication de la décision du Service de Régulation et doivent être approuvés par les organes de gestion de la SNCB. Toutefois, il se pose en principe aussi un problème de sécurité juridique. Plusieurs entreprises ferroviaires sont sur le point, par exemple, de (...) leur demande d'accès aux gares (...). Sur la base de ces considérations, la SNCB propose que les nouveaux délais s'appliquent aux documents de référence pour l'horaire de service 2023, qui seront publiés au printemps 2022.

31. Le Service de Régulation ne voit pas d'obstacle sur ce point en ce qui concerne la sécurité juridique dans le chef des entreprises ferroviaires, et ce, parce que la réduction des délais de réponse joue précisément en leur faveur et qu'il n'y a donc pas d'atteinte à leurs intérêts légitimes. En outre, les décisions du Service de Régulation ne sont pas soumises à l'approbation interne de la SNCB pour être contraignantes pour l'ensemble des exploitants d'installations de service. Il n'y a donc aucune raison impérative d'attendre l'horaire de service 2023 pour procéder aux ajustements. Toutefois, le Service de Régulation reconnaît qu'un certain temps est nécessaire sur le plan organisationnel pour modifier les documents de référence. C'est pourquoi une marge de 60 jours ouvrables qui court à partir de la publication de la présente décision au Moniteur belge sera prévue pour procéder aux adaptations nécessaires des documents descriptifs.

4.2.2. Points de vue d'Infrabel et évaluation par le Service de Régulation

Délai d'envoi d'un accusé de réception

32. Infrabel fait valoir que le délai de 5 jours ouvrables pour l'envoi d'un accusé de réception est trop court si elle doit analyser en détail le contenu de la demande d'accès :

« Infrabel est en mesure d'appliquer le délai d'envoi de l'accusé de réception de 5 jours ouvrables, dans la mesure où les informations à vérifier se limitent aux coordonnées du demandeur, à la date de la demande et à la forme de la demande (par exemple, la présence du formulaire de demande adéquat dans l'e-mail). Si Infrabel doit analyser davantage le contenu et s'assurer de l'exactitude de la demande, alors l'expérience montre que les 5 jours ouvrables ne sont pas suffisants. »

33. L'accusé de réception doit indiquer au demandeur si son dossier est complet ou non. L'article 8, point 3, du règlement d'exécution prévoit qu'une demande d'accès n'est complète que si
- a) elle contient toutes les informations qui sont requises en vertu de la description de l'installation de service et
 - b) elle contient toutes les informations nécessaires pour prendre

une décision. L'exploitant détermine lui-même dans son document descriptif les données dont il a besoin pour pouvoir traiter définitivement une demande d'accès. L'envoi d'un accusé de réception peut être effectué dans un laps de temps relativement court, car l'exhaustivité des informations transmises peut être rapidement établie à l'aide, par exemple, d'une checklist. Si les informations reçues par l'exploitant au moment de la demande d'accès sont insuffisantes, le dossier est encore incomplet et l'exploitant doit le mentionner dans l'accusé de réception et demander les informations manquantes.

34. L'analyse des informations que l'exploitant reçoit, soit au moment de la demande d'accès, soit à la suite d'un accusé de réception indiquant que le dossier est encore incomplet, n'est effectuée que pendant le délai de traitement de 30 jours civils. Pendant cette période, l'exploitant peut encore demander des explications supplémentaires à l'entreprise ferroviaire.

Délai de réponse aux demandes d'accès aux installations de service et aux services énumérés à l'annexe II, point 2, de la refonte

35. Infrabel demande un délai de réponse de 30 jours ouvrables pour ce type de demande d'accès :

« Au niveau du délai pour répondre aux demandes d'accès, un délai de 30 jours civils est par expérience parfois trop court pour pouvoir traiter les nombreuses demandes, surtout celles entraînant une procédure de coordination. Un délai de 30 jours ouvrables conviendrait dès lors davantage à Infrabel. (...) Afin de permettre à Infrabel de traiter les demandes concurrentes via une procédure de coordination (tel que prévu à l'article 10 du règlement 2017/2177), il est essentiel que le délai pour répondre aux demandes coure à partir du même jour pour toutes les entreprises ferroviaires. En effet, si ce délai court dès le jour suivant l'accusé de réception, et que cet accusé de réception n'est pas envoyé le même jour pour l'ensemble des demandes, Infrabel ne sera pas en mesure de traiter les demandes concurrentes via une procédure de coordination, et devra attribuer l'accès selon le principe First In First Served. »

36. L'article 10, point 1, du règlement d'exécution prévoit que « Lorsque l'exploitant d'une installation de service visée à l'annexe II, point 2, de la directive 2012/34/UE reçoit une demande d'accès à l'installation de service ou de fourniture d'un service qui est en conflit avec une autre demande ou qui concerne une capacité déjà attribuée de l'installation de service, il fait de son mieux pour satisfaire toutes les demandes grâce au dialogue et à la coordination avec les candidats. »⁵ Il ressort de ce texte qu'une procédure de coordination ne concerne pas nécessairement les demandes de capacité en suspens. Des procédures de

⁵ Voir aussi dans ce sens le considérant 14 du règlement d'exécution.

coordination peuvent bel et bien être lancées en cas de conflits entre de nouvelles demandes d'accès et des demandes d'accès pour lesquelles une capacité a été attribuée et qui ont donc déjà été traitées. Le raisonnement d'Infrabel, selon lequel il est nécessaire de synchroniser le délai de traitement de différentes demandes d'accès en vue d'éventuelles procédures de coordination, ne peut donc pas être suivi.

37. En outre, le Service de Régulation ayant opté dans le projet de décision pour un seul et même délai pour tous les types de demandes d'accès visés à l'article 9 du règlement d'exécution, la disposition du point 4, paragraphe 2, de cet article doit être respectée. Celle-ci prévoit, pour ce qui est des demandes tardives, qu'il y a lieu de tenir compte des délais appliqués par le gestionnaire de l'infrastructure pour les demandes tardives de sillons. En vertu de l'article 36 du Code ferroviaire, ces demandes doivent être traitées dans un délai maximum d'un mois. Toutefois, la fixation du délai raisonnable à 30 jours ouvrables signifierait un délai plus long que le délai d'un mois prévu à l'article 36 du Code ferroviaire.
38. Outre l'argument de la procédure de coordination, Infrabel n'avance aucune autre raison qui justifie que l'on fixe un délai dérogatoire de 30 jours ouvrables pour répondre aux demandes d'accès visées à l'annexe II, point 2, de la refonte.

Délai de réponse aux demandes de services complémentaires

39. Infrabel fournit le service complémentaire « courant de traction » visé à l'annexe II, point 3, a), de la refonte via le produit « YourPower », qui est scindé dans le document de référence du réseau en « approvisionnement en courant de traction » d'une part et « autres services de transport et de distribution pour l'approvisionnement en courant de traction » d'autre part.
40. En ce qui concerne l'approvisionnement en courant de traction, elle demande au Service de Régulation de confirmer que :

« Si la décision du Service de Régulation entraîne qu'il suffise qu'Infrabel réponde dans les 30 jours civils à l'entreprise ferroviaire (qui lui communiquerait son intention par e-mail) qu'Infrabel accepte d'être son fournisseur en courant de traction, un délai de réponse de 30 jours civils est acceptable pour Infrabel. »

41. En ce qui concerne les autres services de transport et de distribution pour l'approvisionnement en courant de traction, elle demande au Service de Régulation de confirmer que :

« Ce service est obligatoire pour toute entreprise ferroviaire désirant circuler avec des trains électriques. Si la décision du Service de Régulation entraîne qu'il suffise qu'Infrabel réponde dans les 30 jours civils à l'entreprise ferroviaire (qui lui communiquerait son intention par e-mail) qu'elle sera - sous réserve de toutes les conditions applicables - autorisée à circuler avec des trains électriques, un délai de réponse de 30 jours civils est acceptable pour Infrabel. »

42. Le Service de Régulation peut confirmer les deux hypothèses, et ce, compte tenu de l'article 9, point 5, du règlement d'exécution, qui prévoit qu'une réponse doit être donnée dans un délai raisonnable à une demande « pour » un service complémentaire. Le simple fait pour Infrabel de confirmer à l'entreprise ferroviaire, dans les 30 jours civils, qu'elle peut fournir ces services complémentaires suffit.

43. Infrabel fournit également le service complémentaire « assistance à la circulation de convois spéciaux » visé à l'annexe II, point 3, c), 2^e tiret, de la refonte via le produit « YourXXL ». Elle précise ce qui suit au sujet de la réponse aux demandes de tels services :

« La grande majorité des réponses d'Infrabel aux demandes d'études préalables à l'autorisation d'un transport exceptionnel se font dans les 5 jours ouvrables. Le délai de 30 jours civils préconisé par le Service de Régulation est donc acceptable par Infrabel. En revanche, parmi lesdites études, certaines nécessitent des analyses longues et complexes, dont la réponse ne peut être garantie dans les 30 jours civils. Pour ce type d'étude complexes, Infrabel demande au Service de Régulation qu'un délai plus long soit autorisé (60 jours civils). »

44. On constate qu'Infrabel n'explique pas pourquoi certains transports nécessitent des études plus longues et/ou complémentaires qui ne peuvent pas être réalisées dans un délai de 30 jours civils. Pour les études de faisabilité sur les différents types de transport exceptionnel, on peut attendre du gestionnaire de l'infrastructure qu'il dispose d'un inventaire des éléments d'infrastructure qui ont un impact sur ce transport exceptionnel, en ce compris leurs dimensions et caractéristiques techniques. En principe, ces points ne devraient donc pas être réexaminés à chaque fois.

45. Comme Infrabel n'offre aucune autre justification à cet égard, il n'y a aucune raison de prolonger le délai de 30 jours civils. Toutefois, le Service de Régulation réévaluera bien dans les deux ans les délais raisonnables fixés.

Délai de réponse aux demandes de services connexes

46. Enfin, Infrabel demande un délai plus long pour le service connexe « contrôle technique du matériel roulant » visé à l'annexe II, point 4, c), de la refonte, qu'elle offre via le produit « YourTechnicalControl » :

« Lorsqu'Infrabel reçoit une demande de contrôle technique pour le matériel roulant, elle contacte le demandeur dans les jours qui suivent la demande pour fixer un rendez-vous pour le contrôle technique. Le contrôle et la délivrance de l'attestation se font en général dans les 30 jours civils qui suivent la demande. Le délai de 30 jours civils préconisé par le Service de Régulation est donc acceptable par Infrabel. En revanche, tout comme pour les études préalables à la circulation d'un transport exceptionnel, certaines nécessitent des analyses longues et complexes, dont la réponse ne peut être garantie dans les 30 jours civils. En général, il s'agit du premier contrôle technique du véhicule (...) Pour ce type d'étude complexes, Infrabel demande au Service de Régulation qu'un délai plus long soit autorisé (60 jours civils). »

47. Conformément à l'article 9, point 5, du règlement d'exécution, une réponse doit être donnée dans un délai raisonnable à une demande « pour » un service connexe. Cela ne signifie pas que le service connexe doit être exécuté dans ce délai raisonnable, comme l'affirme Infrabel. En d'autres termes, le contrôle technique peut également avoir lieu après les 30 jours civils, pour autant que l'entreprise ferroviaire ait reçu dans ce délai la confirmation qu'Infrabel effectuera le contrôle. Le fait de prévoir un délai de réponse plus long de 60 jours n'est donc pas nécessaire dans ce cas.

Inclusion immédiate dans la description de l'installation de service

48. Infrabel demande également une période de transition pour pouvoir adapter ses documents descriptifs aux délais raisonnables fixés par le Service de Régulation :

« Infrabel demande au Service de Régulation de prévoir un délai raisonnable endéans lequel les exploitants d'installations de service et fournisseurs de service doivent adapter leur(s) description(s) d'installations(s) de service à compter de la décision du Service de Régulation (par exemple, 60 jours civils). Ce délai permettrait à Infrabel d'informer au préalable les entreprises ferroviaires avant la publication du document de référence du réseau / des descriptions d'installations de service adaptés. »

49. Le Service de Régulation est d'accord et prévoira donc une marge de 60 jours ouvrables qui court à partir de la publication de la présente décision au Moniteur belge, pour pouvoir apporter les adaptations nécessaires aux documents descriptifs.

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

50. 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.
51. 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.
52. 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 nécessaires⁶, 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.
- 53. 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.**

⁶ 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 ».

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

54. 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.⁷ 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.

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

55. 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. »

56. 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 ».

57. 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.

58. 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**

⁷ Cf. article 9, point 2, du règlement d'exécution.

et la fourniture des services énumérés à l'annexe II, point 2, points a) à d) et f) à i), de la directive.

59. 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 demande ces informations via l'accusé de réception et répond à la demande d'accès dans les 5 jours ouvrables après que la demande a été complétée.

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

A. Champ d'application

60. 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.⁸ Des délais différents peuvent être fixés pour des types d'installations de service et/ou des services différents en vertu de cette disposition.

61. 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.

62. 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**

⁸ 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.

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.

63. 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 ;
- 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

64. 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.

65. 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'entretien⁹ et des services connexes de maintenance lourde réservée aux trains à grande vitesse¹⁰, 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.

⁹ Cf. Annexe II, point 2, e), de la refonte.

¹⁰ Cf. Annexe II, point 4, e), de la refonte.

66. Le Service de Régulation ne voit pas non plus de raison, après la consultation publique, d'accorder d'autres dérogations pour d'autres installations de service et/ou services relevant de l'annexe II, point 2, de la refonte, et donc pas davantage pour les 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.
67. 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.
- 68. 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.**
69. 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-Rail¹¹ en 2018 montre que le délai raisonnable appliqué dans d'autres pays fluctue entre 10 jours ouvrables et un mois.¹² 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.
70. 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.
71. 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

¹¹ Independent Regulators' Group – Rail

¹² « 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>.

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 2050.¹³ 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.

72. La consultation et les réactions qui en ont résulté ont 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.
73. 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.
74. Il convient en outre, de tenir compte du délai à fixer pour les demandes tardives¹⁴ 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.

¹³ 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.

¹⁴ 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 ».

75. 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);**
- **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 aux services associés au transport ferroviaire, 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;

Vu les réactions écrites de la SNCB et d'Infrabel à la suite de la consultation publique sur ce thème et leur évaluation par le Service de Régulation;

Vu l'absence de réactions à la consultation publique de la part des autres exploitants;

Considérant que, pour prendre cette décision, il a été tenu compte des dispositions de l'article 65, alinéa 2, du Code ferroviaire;

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, endéans le même délai les informations manquantes;**

- B) Le délai endéans 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 via l'accusé de réception visé au point A) afin de pouvoir répondre à la demande ad hoc, ceci dans les 5 (cinq) jours ouvrables après avoir complété la demande ;**
- 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) seront évalués dans les 2 ans;**

H) Les exploitants d'installations de service incluent 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) dans un délai de 60 jours ouvrables à compter de la publication de la présente décision au Moniteur belge, conformément à l'article 4, point 2, f), du règlement d'exécution.

6. Possibilité de recours

La présente décision du Service de Régulation peut faire l'objet d'un recours devant le Conseil d'État, section du contentieux administratif, conformément à l'article 14, § 1^{er}, des lois coordonnées sur le Conseil d'État. La requête en annulation est adressée au greffe du Conseil d'État, rue de la Science 33 à 1040 Bruxelles, soit sous pli recommandé à la poste, soit suivant la procédure électronique sur le site Internet du Conseil d'État.

En cas d'expédition par la poste, la requête originale doit toujours être accompagnée de trois copies certifiées conformes, auxquelles on ajoutera un exemplaire pour chaque partie adverse.

Les recours en annulation doivent être introduits dans un délai de soixante jours après la publication, la notification ou la prise de connaissance de la décision.

Un droit de 200 euros doit être acquitté pour chaque partie requérante dans un délai de 30 jours.

Fait à Bruxelles, le 25 novembre 2021,

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

Serge DRUGMAND

Directeur