

## ANNEXES 3.5

### RÉCLAMATIONS

Annexe 3.5.0	Principes généraux relatifs aux réclamations
Annexe 3.5.1	Contestations des factures
Annexe 3.5.2	Demandes d'indemnisation en cas de suppression ou de modification importante de sillon-jour
Annexe 3.5.3	Demandes de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours

# SOMMAIRE

<b>ANNEXE 3.5.0</b> .....	<b>3</b>
<b>PRINCIPES GENERAUX RELATIFS AUX RECLAMATIONS</b> .....	<b>3</b>
1. Objet de la présente annexe.....	3
2. Processus de réclamation.....	3
3. Traitement des réclamations.....	3
4. Règles relatives aux délais et penalites de retards de traitement .....	4
<b>ANNEXE 3.5.1</b> .....	<b>6</b>
<b>CONTESTATIONS DES FACTURES</b> .....	<b>6</b>
1. Objet de la présente annexe.....	6
2. Délai et contenu du dossier de contestation des factures émises par SNCF Réseau .....	6
3. Présentation du tableau à compléter et justificatifs associés pour les contestations des factures émises par SNCF Réseau relatives aux redevances .....	7
4. Réclamation portant sur les autres factures .....	9
<b>ANNEXE 3.5.2</b> .....	<b>10</b>
<b>DEMANDES D'INDEMNISATION EN CAS DE SUPPRESSION OU DE MODIFICATION IMPORTANTE DE SILLON-JOUR</b> .....	<b>10</b>
1. Objet de la présente annexe.....	10
2. Conditions de recevabilité des réclamations relatives à des demandes d'indemnisation .....	10
3. Processus de traitement des demandes d'indemnisation .....	11
4. Présentation des tableaux à compléter et justificatifs associés pour les demandes d'indemnisation	11
<b>ANNEXE 3.5.3</b> .....	<b>13</b>
<b>DEMANDES DE PRISE EN CHARGE DES COÛTS SUPPORTES PAR UNE ENTREPRISE FERROVIAIRE PORTANT SECOURS</b> .....	<b>13</b>
1. Objet de la présente annexe.....	13
2. Conditions de recevabilité des demandes de prise en charge des coûts des trains de secours .....	13
3. Présentation du tableau à compléter à la maille train secouru.....	14

# ANNEXE 3.5.0 : PRINCIPES GENERAUX RELATIFS AUX RECLAMATIONS

## 1. OBJET DE LA PRESENTE ANNEXE

L'objet de la présente annexe est de présenter la procédure ainsi que les étapes du traitement des réclamations portées par les clients auprès de la division « Réclamations » de la Direction Clients et Marchés de SNCF Réseau.

Deux types de réclamations sont à distinguer :

- les contestations relatives aux factures émises par SNCF Réseau (annexe 3.5.1),
- les demandes d'indemnisation en cas de suppression ou de modification importante de sillon-jour du fait de SNCF Réseau (annexe 3.5.2).

Par ailleurs, une annexe est dédiée aux demandes de prises en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours (annexe 3.5.3).

## 2. PROCESSUS DE RECLAMATION

### 2.1. Constitution du dossier de réclamation

Tout dossier de réclamation est impérativement constitué :

- d'une demande, exposant l'objet de la réclamation et son fait générateur ;
- du formulaire, au format Excel, complété a minima des « champs obligatoires » précisés en fonction de l'objet de la demande. Ce formulaire de réclamations est disponible pour téléchargement sur la page « Documents techniques » du site de SNCF Réseau ;
- des pièces justificatives nécessaires pour étayer la réclamation. Des éléments de preuve opposables autres que ceux issus des systèmes d'information de SNCF Réseau pourront être transmis à l'appui d'une réclamation. Le contenu du dossier est détaillé dans les annexes 3.5.1, 3.5.2 et 3.5.3 en fonction de l'objet de la réclamation.

Plus la réclamation sera précise, plus elle sera traitée rapidement.

### 2.2. Envoi du dossier de réclamation

Toute réclamation doit impérativement être adressée à SNCF Réseau via l'Espace clients, à partir du Menu « Mes réclamations ».

Un accusé de réception électronique est systématiquement envoyé au client.

## 3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

SNCF Réseau traite les réclamations qu'il reçoit de la manière suivante :

### 3.1. Enregistrement de la réclamation dans l'outil de suivi des réclamations de SNCF Réseau

Les dossiers sont traités dans l'ordre de réception par SNCF Réseau.

### 3.2. Réponse de SNCF Réseau

Les réponses aux réclamations sont envoyées par courrier électronique

Pour le cas où les pièces communiquées ne permettent pas de traiter la réclamation, il sera demandé au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments, dans le temps qu'il lui reste avant l'expiration du délai de forclusion (voir l'article 4 ci-dessous relatif aux délais), en faisant expressément référence, dans son ou ses envois ultérieurs au premier envoi à l'origine à sa réclamation. SNCF Réseau procédera dès leur réception à l'enregistrement de ces compléments dans son outil en lien avec le premier envoi.

Toute réponse définitive de la part de SNCF Réseau sur la réclamation dont il a été saisi sera assortie de la mention suivante :

*« Le présent courrier est la réponse définitive du gestionnaire d'infrastructure à la réclamation soulevée. À compter de sa réception par vos soins, le délai de six (6) mois prévu à l'article 20.4 des conditions générales du contrat d'utilisation de l'infrastructure et du contrat d'attribution de sillons (Annexe 3.1 du DRR) commence à courir ».*

### 3.3. Approbation du « Bon pour accord » par le client

Lorsque la réponse de SNCF Réseau s'accompagne d'une proposition de remboursement ou d'indemnisation sous la forme d'un « bon pour accord » (BPA), le client doit acter son approbation en retournant le « bon pour accord » daté et signé. Celui-ci doit parvenir à SNCF Réseau par courrier électronique adressé à **reclamations@reseau.sncf.fr**, en précisant dans l'objet de cet envoi le mot « BPA – réclamation N° xxxx (numéro de dossier SNCF Réseau) » afin d'accélérer le processus de versement de l'indemnité.

## 4. REGLES RELATIVES AUX DELAIS ET PENALITES DE RETARDS DE TRAITEMENT

### 4.1. Principes généraux sur les délais

Tout dossier de réclamation doit être adressé dans le délai fixé contractuellement dans les conditions générales du contrat d'utilisation de l'infrastructure et du contrat d'attribution de sillons (annexe 3.1). Tout dossier reçu postérieurement sera déclaré forclus.

Le délai de réponse à la réclamation court à compter de la date de réception du dossier par SNCF Réseau, laquelle est établie par un accusé délivré électroniquement. Les délais propres à chaque type de réclamation sont précisés dans chacune des annexes 3.5.1, 3.5.2 et 3.5.3.

Le temps de traitement du dossier de réclamation par SNCF Réseau est décompté du délai contractuel de forclusion opposable au client. Ainsi, le délai de forclusion contractuel applicable au client est suspendu pendant le traitement du dossier au fond jusqu'au lendemain de la date d'envoi de la réponse à la réclamation par SNCF Réseau.

### 4.2. Pénalités applicables à SNCF Réseau en cas de non-respect des délais de traitement des demandes de réclamations

Le décompte des délais de traitement et le paiement des pénalités prévues ci-dessous s'effectuera à la fin de chaque horaire de service.

#### 4.2.1. Pénalités pour retard de traitement pour les contestations de facture

Lorsqu'elle ne respecte pas les délais mentionnés dans l'annexe 3.5.1 lors de l'examen du bien-fondé d'une réclamation recevable et comportant les pièces nécessaires à son traitement, SNCF Réseau s'acquittera de pénalités conformément aux principes suivants :

Les pénalités sont fonction du nombre de jours de retard par rapport au délai de traitement décrit en annexe 3.5.1 et du montant que SNCF Réseau accorde en réponse à la réclamation.

- Si le montant accordé au candidat est compris entre 1€ et 9999,99€, la pénalité applicable à SNCF Réseau est fixée à 4€ par jour de retard constaté entre le délai de traitement prévu à l'annexe 3.5.1 et celui effectivement mis par le gestionnaire d'infrastructure à adresser sa réponse à la réclamation.
- Si le montant accordé au candidat est compris entre 10 000€ et 49 999,99€, la pénalité pour SNCF Réseau est fixée à 8€ par jour de retard constaté entre le délai de traitement prévu à l'annexe 3.5.1 et celui effectivement mis par le gestionnaire d'infrastructure à adresser sa réponse à la réclamation.
- Si le montant accordé au candidat est supérieur ou égal à 50 000€, la pénalité pour SNCF Réseau est fixée à 32€ par jour de retard constaté entre le délai de traitement prévu à l'annexe 3.5.1 et celui effectivement mis par le gestionnaire d'infrastructure à adresser sa réponse à la réclamation.

#### 4.2.2. Pénalités pour retard de traitement pour les demandes d'indemnisation en cas de suppression ou de modification importante de sillons-jour et les demandes de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours

Lorsqu'elle ne respecte pas les délais mentionnés dans l'annexe 3.5.2 et 3.5.3 lors de l'examen du bien-fondé d'une réclamation recevable et comportant les pièces nécessaires à son traitement, SNCF Réseau s'acquittera de pénalités conformément aux principes suivants :

Les pénalités sont fonction du nombre de jours de retard par rapport au délai de traitement décrit en annexes 3.5.2 et 3.5.3 et du montant que SNCF Réseau accorde en réponse à la réclamation.

- Si le montant accordé au candidat est compris entre 1€ et 9999,99€, la pénalité pour SNCF Réseau est fixée à 4€ par jour de retard constaté entre le délai de traitement prévu à l'annexe 3.5.2 ou l'annexe 3.5.3 et celui effectivement mis par le gestionnaire d'infrastructure à adresser sa réponse à la réclamation.
- Si le montant accordé au candidat est compris entre 10 000€ et 49 999,99€, la pénalité pour SNCF Réseau est fixée à 8€ par jour de retard constaté entre le délai de traitement prévu à l'annexe 3.5.2 ou l'annexe 3.5.3 et celui effectivement mis par le gestionnaire d'infrastructure à adresser sa réponse à la réclamation.
- Si le montant accordé au candidat est supérieur ou égal à 50 000€, la pénalité pour SNCF Réseau est fixée à 32€ par jour de retard constaté entre le délai de traitement prévu à l'annexe 3.5.2 ou l'annexe 3.5.3 et celui effectivement mis par le gestionnaire d'infrastructure à adresser sa réponse à la réclamation.

# ANNEXE 3.5.1 : CONTESTATIONS DES FACTURES

## 1. OBJET DE LA PRESENTE ANNEXE

L'objet de la présente annexe est de présenter les conditions de recevabilité relatives aux contestations de factures émises par SNCF Réseau sur le fondement des dispositions du Document de référence du réseau (DRR).

## 2. DELAI ET CONTENU DU DOSSIER DE CONTESTATION DES FACTURES EMISES PAR SNCF RESEAU

### 2.1. Délai de contestation

Les factures émises par SNCF Réseau sont contestables dans le délai d'un an après la date d'échéance pour le paiement de toutes factures émises par le gestionnaire d'infrastructure.

### 2.2. Constitution du dossier de contestation de factures

Pour contester une facture reçue, le client doit constituer un dossier composé des éléments listés ci-après dans le format indiqué :

- Une demande précisant la ou les redevances ou pénalités concernées (à rappeler en objet du courrier), ainsi que le fait générateur de la contestation. Si plusieurs redevances font l'objet d'une contestation, chacune d'entre elles devra être présentée de manière distincte ;
- les factures contestées ;
- le formulaire Excel (mis à disposition sur le site internet de SNCF Réseau, sur la page des « Documents techniques cités au DRR ») dûment complété par le client avec tous les justificatifs listés.

Pour le cas où les pièces communiquées ne permettent pas de traiter la réclamation, il sera demandé au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments, dans le temps qu'il lui reste avant l'expiration du délai de forclusion (voir le §4 de l'annexe 3.5.0 ci-dessus relatif aux délais), en faisant expressément référence, dans son ou ses envois ultérieurs au premier envoi à l'origine à sa réclamation. SNCF Réseau procédera dès leur réception à l'enregistrement de ces compléments dans son outil en lien avec le premier envoi.

Pour permettre le traitement optimal des contestations reçues dans les délais figurant au point c) ci-après, SNCF Réseau recommande que chaque dossier de contestation de factures ne porte que sur un mois de prestation et de ne pas regrouper deux HDS dans un même dossier. SNCF Réseau conseille donc à ses clients de regrouper dans un seul et même dossier de contestation de factures tous les sillons-jours incriminés sur un mois de prestation.

SNCF Réseau se tient à la disposition du client pour l'aider dans la compréhension des éléments nécessaires à l'élaboration d'un dossier de contestation de factures.

### 2.3. Processus de traitement du dossier de contestation de factures

Tout dossier de contestation de facture envoyé à SNCF Réseau suit la procédure définie dans l'annexe 3.5.0 ci-dessus. En termes de délais et de canal de communication :

Étape	Quand	Canal de communication
Envoi de la réponse à la contestation de factures au client.	<b>Au plus tard 45 jours</b> calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la contestation.  En cas de réponse favorable, une prise en compte de l'avoir est effectuée dans les meilleurs délais.	Courrier électronique de SNCF RESEAU.

### 3. PRESENTATION DU TABLEAU A COMPLETER ET JUSTIFICATIFS ASSOCIES POUR LES CONTESTATIONS DES FACTURES EMISES PAR SNCF RESEAU RELATIVES AUX REDEVANCES

#### 3.1. Réclamation portant sur la redevance de marché (RM)

Le tableau à renseigner par le client est présenté ci-dessous. Il est constitué de champs obligatoires et d'autres facultatifs comme le précise sa légende.

Un tableau à la maille du sillon-jour :

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-	-9-	-10-
Date de départ du sillon-jour	Numéro du sillon-jour	Segment de marché facturé par SNCF RESEAU	Segment de marché circulé	Libellé du PR Origine de la partie incriminée du SI	Libellé du PR de destination de la partie incriminée du SI	Référence du justificatif (*)	Fait générateur	Montant contesté de la RM (€ HT)	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon-jour
Format jj/mm/aaaa	5 à 6 chiffres					Par exemple : numéro de la commande GESICO...	Par exemple : réclamation liée à la demande (suppression de sillons non prise en compte par SNCF RESEAU)	Format monétaire avec 2 décimales	Par exemple suppression partielle /intégrale

(\*) En l'absence de mise à jour des systèmes d'information du gestionnaire d'infrastructure, des éléments de preuve autres que ceux issus des systèmes d'information de SNCF Réseau peuvent être transmis.

#### LÉGENDE

Champs obligatoires

Champs facultatifs

En effet, une facture porte sur plusieurs sillons-jour ou circulations. Il appartient au client de préciser ceux/celles qu'il conteste. Seul le client connaît le motif de cette contestation qui se traduit ici par la rubrique "fait générateur" et le montant qu'il réclame (la RM du SJ X, la RM d'une portion du SJ X.).

#### Quelques exemples :

- Si le client demande le remboursement de la redevance de marché car il n'a pas commandé le SJ incriminé (fait générateur), il n'a pas besoin de donner la référence du justificatif si ce n'est préciser « absence de commande dans les SI référents » dans cette rubrique.

- Si le client demande le remboursement de la redevance de marché car il a fait une demande de suppression dans les délais, il doit renseigner la référence à sa demande de suppression pour justifier sa contestation.

### 3.2. Réclamations portant sur la redevance de circulation (RC)

Le tableau à renseigner par le client est présenté ci-dessous. Il est constitué de champs obligatoires et d'autres facultatifs comme le précise sa légende.

Un tableau à la maille du sillon-jour :

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-	-9-	-10-	-11-
Date de départ du sillon-jour	Numéro du sillon-jour	Tonnage facturé par SNCF RÉSEAU	Tonnage circulé (*)	Libellé du PR Origine de la partie incriminée du SI	Libellé du PR de destination de la partie incriminée du SI	Référence du justificatif (**)	Fait générateur	Montant contesté de la RC (€ HT)	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon-jour	L'entreprise ferroviaire assurant la circulation incriminée
Format JJ/MM/AAA	5 à 6 chiffres					Par exemple : un mail de SNCF RÉSEAU informant le client de la non-circulation de son train, message d'erreur lors de la déclaration		Format monétaire avec 2 décimales	Par exemple suppression partielle /intégrale	

(\*) Le tonnage réel de la circulation correspond à la définition « Tonnage circulé » précisée dans le document principal du DRR (art. 5.3.1) :

- pour les activités voyageurs : au tonnage à charge pour les circulations commerciales et au tonnage à vide pour les circulations non commerciales

- pour les activités fret : au tonnage brut complet du convoi (locomotive + matériel remorqué + marchandises)

(\*\*) En l'absence de mise à jour des systèmes d'information du gestionnaire d'infrastructure, des éléments de preuve autres que ceux issus des systèmes d'information de SNCF Réseau peuvent être transmis.

LÉGENDE
Champs obligatoires
Champs facultatifs
Champ obligatoire uniquement pour les candidats demandeurs de capacité non EF

### 3.3. Réclamations portant sur les redevances relatives aux circulations électriques (RCE, RCTE, RFE)

Le tableau à renseigner par le client est présenté ci-dessous. Il est constitué de champs obligatoires et d'autres facultatifs comme le précise sa légende.

Un tableau par redevance et facture contestée :

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-	-9-	-10-	-11-
Date de départ du sillon-jour	Numéro du sillon-jour	Libellé du PR Origine de la partie incriminée du SI	Libellé du PR de destination de la partie incriminée du SI	Référence du justificatif (*)	Fait générateur	Montant contesté de la RC (€ HT)	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon-jour	Type de motrice facturée par SNCF Réseau	Type de motrice utilisée	L'entreprise ferroviaire assurant la circulation incriminée
Format JJ/MM/AAA	5 à 6 chiffres			Par exemple : un mail de SNCF RÉSEAU informant le client de la non-circulation de son train.			Par exemple suppression partielle /intégrale	À renseigner uniquement pour les redevances RFE, RCE et RCTE	À renseigner uniquement pour les redevances RFE, RCE et RCTE si le client conteste le type de motrice facturée	

#### LÉGENDE

Champs obligatoires

Champs facultatifs

Champ obligatoire, uniquement pour les clients de l'Activité Fret ou pour certains cas de contestation (cf. précisions dans le tableau)

Champ obligatoire uniquement pour les candidats demandeurs de capacité non EF

## 4. RECLAMATION PORTANT SUR LES AUTRES FACTURES

Pour les réclamations portant sur une autre facture, le client devra préciser les factures contestées en fournissant leur référence, les périodes de prestation concernées (mois-année de prestation), les montants réclamés (HT, €) et les unités d'œuvre associées.

Il lui appartient également de préciser le motif de sa contestation et de fournir les justificatifs à l'appui de son dossier.

# ANNEXE 3.5.2 : DEMANDES D'INDEMNISATION EN CAS DE SUPPRESSION OU DE MODIFICATION IMPORTANTE DE SILLON-JOUR

## 1. OBJET DE LA PRESENTE ANNEXE

L'objet de la présente annexe est de présenter les conditions de recevabilité applicables aux réclamations portant sur les demandes d'indemnisation en cas de suppression ou de modification importante de sillon-jour ainsi que sur les spécificités propres à la procédure à suivre en la matière.

## 2. CONDITIONS DE RECEVABILITE DES RECLAMATIONS RELATIVES A DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### 2.1. Fondement et modalités de la réclamation

Le client est tenu de préciser le fondement de sa réclamation et de respecter le délai de six (6) mois contractuellement fixé dans les conditions générales du contrat d'utilisation d'infrastructure et du contrat d'attribution de sillon (Annexe 3.1 du DRR, article 20).

L'indemnisation éventuellement versée par SNCF Réseau pour un sillon-jour considéré ne peut l'être qu'au seul attributaire du sillon. Par conséquent, en cas de sillons mis à disposition d'une entreprise ferroviaire par un candidat attributaire, cette indemnisation couvre l'ensemble des préjudices éventuellement subis par ces deux entités.

### 2.2. Constitution du dossier de réclamation

La réclamation doit être composée des éléments suivants :

- Une demande précisant l'objet de la réclamation exposant le fait générateur du préjudice allégué et le détail du montant réclamé en réparation ;
- Des éléments nécessaires à son traitement :
  - la liste des sillons-jours incriminés, au format Excel (cf. formulaire téléchargeable sur le site de SNCF Réseau, sur la page des « Documents techniques cités au DRR, dont les rubriques sont reprises au paragraphe 4.a.) ;
  - les éléments justifiant :
    - les faits à l'origine du préjudice et l'imputabilité à SNCF Réseau ;
    - l'évaluation et la justification du montant réclamé à titre de réparation du préjudice.

Pour le cas où les pièces communiquées ne permettent pas de traiter la réclamation, il sera demandé au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments requis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, le décompte du temps de traitement du dossier par SNCF Réseau étant suspendu dans l'attente de la réception de ces compléments. À défaut de réception de ces compléments dans le délai de quatre-vingt-dix (90) jours, le dossier fera l'objet d'un rejet et d'un refus de prise en charge. Le client, dans le temps qu'il lui reste avant l'expiration du délai de forclusion (voir le §4 de l'annexe 3.5.0 ci-dessus relatif aux délais), pourra toutefois adresser à nouveau son dossier complet en faisant expressément référence, dans son ou ses envois

ultérieurs au premier envoi à l'origine de sa réclamation. SNCF Réseau procédera dès leur réception à l'enregistrement de ces compléments dans son outil en lien avec le premier envoi.

### 2.3. La réclamation ne doit pas porter sur plus d'un fait générateur imputable à SNCF Réseau

Il s'agit d'éviter des envois qui mêleraient plusieurs demandes d'indemnisation pour des causes différentes afin de permettre d'accélérer leur traitement. À cette fin, SNCF Réseau recommande que le client regroupe, au sein d'une même réclamation, tous les sillons jours incriminés liés à un même fait générateur.

SNCF Réseau se tient à la disposition du client pour l'aider dans la compréhension des éléments nécessaires pour l'élaboration d'un dossier de réclamation.

## 3. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

Le traitement de toute demande d'indemnisation envoyée à SNCF Réseau suit la procédure définie dans l'annexe 3.5.0 ci-dessus :

En termes de délais et de canal de communication :

Étape	Quand	Canal de communication
Envoi de la réponse à la réclamation au client	<b>120 jours</b> calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la réclamation	Courrier électronique de SNCF Réseau.
Paiement des indemnités	<b>30 jours</b> calendaires à compter de la réception par SNCF Réseau du bon pour accord signé par le candidat	Virement bancaire sur le compte du candidat

## 4. PRESENTATION DES TABLEAUX A COMPLETER ET JUSTIFICATIFS ASSOCIES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

### 4.1. Tableau à compléter par le client

Le tableau à renseigner par le client est présenté ci-dessous. Il est constitué de champs obligatoires et d'autres facultatifs comme le précise sa légende.

La maquette ci-dessous est attendue afin de pouvoir mener l'étude de la réclamation.

Les données que le gestionnaire d'infrastructure indiquent dans le tableau ci-dessous sont celles que SNCF Réseau juge utiles au traitement des réclamations qui lui sont soumises mais, elles ne sont pour autant pas exclusives de tout autre élément probant que le réclamant souhaiterait porter à sa connaissance

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-	-9-
Date de départ du sillon-jour	Heure de départ du sillon-jour	Numéro du sillon-jour (*)	Libellé du PR origine de la partie incriminée du SI	Libellé du PR de destination de la partie incriminée du SI	Fait générateur	Évaluation du préjudice (montant réclamé €)	Référence du justificatif (**)	Commentaire sur la réclamation liée à ce sillon-jour
Format JJ/MM/AAA A	Format HH :MM : SS	5 à 6 chiffres			Par exemple : réclamation liée à des difficultés opérationnelles (suppression par SNCF Réseau d'un sillon-jour attribué ferme)	Format monétaire avec 2 décimales, évaluation si possible du préjudice par sillon-jour	Par exemple numéro de la commande GESICO	

#### LÉGENDE

Champs obligatoires

Champs facultatifs

(\*) Tous les sillons-jours liés sur une période de 72h doivent être mentionnés. Mettre en gras le ou les sillons-jours directement impactés.

(\*\*) NOTA : En l'absence de mise à jour des systèmes d'information du gestionnaire d'infrastructure, des éléments de preuve autres que ceux issus des systèmes d'information de SNCF Réseau peuvent être transmis.

## 4.2. Éléments justificatifs complémentaires au tableau lors d'une demande d'indemnisation à fournir pour toute réclamation

Toute demande d'indemnisation portée à la connaissance de SNCF Réseau doit indiquer de manière explicite le lien de causalité entre le fait générateur et le préjudice allégué ainsi qu'une justification de ce préjudice et de sa valorisation.

L'indemnisation allouée par le gestionnaire d'infrastructure a vocation à réparer l'entier préjudice subi né de la suppression d'un sillon-jour lequel peut se décomposer - soit ensemble soit alternativement - de l'exposition de coûts supplémentaires liés à la réorganisation du trafic impacté, de la perte d'une marge sur le chiffre d'affaires escompté et/ou de la perte d'une chance.

Pour chacune des composantes possibles du préjudice allégué, les utilisateurs du réseau sont invités à produire tout élément propre à établir leur réalité. Les justificatifs de la valorisation varient selon les cas. Ces éléments peuvent être financiers, contractuels, opérationnels. Si besoin, SNCF Réseau pourra les soumettre à l'avis d'un expert externe qui émettra un avis sur la valorisation, tant en termes de fiabilité qu'en termes d'acceptabilité.

# ANNEXE 3.5.3 : DEMANDES DE PRISE EN CHARGE DES COÛTS SUPPORTES PAR UNE ENTREPRISE FERROVIAIRE PORTANT SECOURS

## 1. OBJET DE LA PRESENTE ANNEXE

L'objet de de la présente annexe est de présenter les conditions de recevabilité ainsi que les spécificités du traitement des demandes de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours.

## 2. CONDITIONS DE RECEVABILITE DES DEMANDES DE PRISE EN CHARGE DES COUTS DES TRAINS DE SECOURS

### 2.1. Fondement et délai de la demande de prise en charge

Conformément à l'article 13.4 des conditions générales du contrat d'utilisation de l'infrastructure et du contrat d'attribution de sillons (annexe 3.1 du DRR), toute entreprise ferroviaire qui a porté secours à un train en détresse peut solliciter SNCF Réseau pour le remboursement des dépenses et préjudices d'exploitation liés à ce secours.

Cette demande devra être portée à la connaissance de SNCF Réseau dans un délai maximum de six mois à compter de la date de secours du train en détresse.

### 2.2. Constitution du dossier de demande de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours

La demande de prise en charge doit être composée des éléments suivants :

- Une demande précisant en objet que la demande concerne une prise en charge de trains de secours ;
- Des éléments nécessaires à son traitement :
  - pour chaque train secouru, justificatif OP00508 de « mise à disposition de SNCF Réseau de moyens d'entreprise ferroviaire » fourni par le COGC ou toute autre pièce attestant de la réquisition du matériel en l'absence de notification par SNCF Réseau du justificatif OP00508 ;
  - les éléments justifiant les dépenses occasionnées pour l'entreprise portant le secours et les préjudices d'exploitation subis ;
  - la liste des sillons-jours incriminés (les trains secourus) en version électronique au format Excel (à partir du formulaire téléchargeable sur le site internet de SNCF Réseau, sur la page des « Documents techniques cités au DRR »). Ces sillons-jours doivent être identifiés suivant les rubriques reprises au paragraphe 3.

Pour le cas où les pièces communiquées ne permettent pas de traiter la réclamation, il sera demandé au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments requis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, le décompte du temps de traitement du dossier par SNCF Réseau étant suspendu dans l'attente de la réception de ces compléments. A défaut de réception de ces compléments dans le délai de quatre-vingt-dix (90) jours, le dossier fera l'objet d'un rejet et d'un refus de prise en charge. Le client, dans le temps qu'il lui reste avant l'expiration du délai de forclusion (voir le §4 de l'annexe 3.5 ci-dessus relatif aux délais), pourra toutefois adresser à nouveau son dossier complet en faisant expressément référence, dans son ou ses envois

ultérieurs au premier envoi à l'origine à sa réclamation. SNCF Réseau procédera dès leur réception à l'enregistrement de ces compléments dans son outil en lien avec le premier envoi.

SNCF Réseau se tient à la disposition de l'entreprise ferroviaire pour l'aider dans la compréhension des éléments nécessaires pour l'élaboration d'un dossier de demande de prise en charge des trains de secours conforme.

### 2.3. Processus de traitement des demandes de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours

Le traitement de toute demande de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours envoyée à SNCF Réseau suit la procédure définie en annexe 3.5.0 ci-dessus.

En termes de délais et de canal de communication :

Etape	Quand	Canal de communication
Envoi de la réponse à la réclamation au client	<b>120 jours</b> calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau	Courrier électronique de SNCF Réseau.
Paiement des indemnités	<b>30 jours</b> calendaires à compter de la réception par SNCF Réseau du bon pour accord signé par le candidat	Virement bancaire sur le compte du candidat

### 3. PRESENTATION DU TABLEAU A COMPLETER A LA MAILLE TRAIN SECOURU

Les informations requises dans la maquette ci-dessous sont nécessaires afin de pouvoir mener l'étude de la demande (5 colonnes).

1	2	3	4	5
Client secours	Date de départ du train secours	Numéro du train secours	Coût de la mise en place du train secours	Commentaire
	Format JJ/MM/AAAA	5 à 6 chiffres	Format monétaire avec 2 décimales, chiffrage des coûts liés à la mise en place du train de secours	

#### LÉGENDE

Champs obligatoires

Champs facultatifs

Ces données sont également nécessaires à la refacturation par SNCF Réseau des coûts de secours aux entreprises ferroviaires secourues. En effet, il s'agit des justificatifs que SNCF Réseau présente à ces clients en appui de cette refacturation (en dehors des données confidentielles de l'entreprise ferroviaire qui a porté secours).