

AVIS DE CONSULTATION DRR

Consultation sur les projets de Documents de Référence du Réseau pour les horaires de service 2022 (version modifiée) et 2023

CONTENU DE LA CONSULTATION

A la suite de la délibération du Conseil d'administration du 9 septembre 2021, SNCF Réseau lance une consultation auprès des parties prenantes sur :

- **le projet de version modifiée du DRR pour l'horaire de service 2022** (DRR 2022M – version 4),
- **une première version du projet de DRR pour l'horaire de service 2023** (DRR 2023- version 0).

Les principales modifications proposées sont présentées ci-dessous et intégrées dans les projets de DRR sur les pages consultation du site internet de SNCF Réseau <https://www.sncf-reseau.com/fr>.

Les paragraphes modifiés dans les projets sont identifiés dans l'annexe 1.1 - Suivi des modifications de chaque projet de DRR. Une version comparée, en marques apparentes, du document principal modifié est également accessible en ligne.

Toutes les annexes du projet de DRR 2022M sont mises en ligne. Seules les annexes propres à l'HDS 2023 sont mises en ligne.

En parallèle, est également accessible sur le site un tableau synthétique visant à rendre compte des suites données par SNCF Réseau aux recommandations formulées par l'ART dans son avis motivé n°2021-005.

Pour le DRR 2022M, les barèmes relatifs à la tarification des prestations minimales publiés le 10 septembre 2021 dans la version 3 du DRR 2022 sont repris dans les annexes mises en ligne mais n'entrent pas dans le champ de la consultation (barèmes exécutoires).

Pour le DRR 2022M, les annexes tarifaires mises en consultation sont les annexes 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 et 5.8 ainsi que les documents techniques d'affectation des sillons aux segments de marché et de règles de gestion de la donnée tonnage.

Pour le DRR 2023, les annexes tarifaires mises en consultation sont les annexes 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8 7.8 et 7.9.

MODALITÉS DE LA CONSULTATION

La consultation est lancée le 10 septembre 2021 et s'achève le 12 novembre 2021 (inclus), conformément aux dispositions de l'article 17 du décret n° 2003-194.

Trois réunions d'information seront organisées les 21 septembre, 12 octobre et 09 novembre 2021 afin de présenter aux parties prenantes les évolutions majeures et répondre aux observations recueillies au cours de la consultation.

Les parties intéressées sont invitées à envoyer toute question ou observation à observations.drr@reseau.sncf.fr en amont de ces réunions. En marge des réunions multilatérales, des entretiens bilatéraux avec SNCF Réseau peuvent être organisés à la demande des parties.

Les observations finales sur les projets de DRR 2022M et 2023 sont à transmettre à SNCF Réseau **au plus tard le 12 novembre 2021**, à l'attention d'Arnaud SOHIER, Directeur Commercial, par courrier électronique à l'adresse observations.drr@reseau.sncf.fr.

Afin d'en faciliter la prise en compte, les parties prenantes sont invitées à concentrer leurs observations sur les évolutions intégrées aux projets de DRR présentés, en les priorisant et en les identifiant par référence à un « point » du document principal ou à une « annexe » en particulier.

Par ailleurs, les observations relatives :

- au Document de Référence de la Ligne Tours Bordeaux établi par LISEA (annexe 8), et
- aux offres des exploitants d'installations de service (annexe 7.11 et chapitre 7 du DRR 2022)

sont à adresser dans **un document distinct**, soit directement à l'entité responsable de l'offre, soit à SNCF Réseau qui se charge de les transmettre à qui de droit.

PARTIE 1 : EVOLUTIONS TARIFAIRES - DRR 2022M ET 2023

1.1. Consultation relative aux prestations DRR 2022 M

1.1.1. Tarification de la gestion de crise

Le projet de DRR 2022 modifié anticipe la publication du décret d'application de la loi n°2018-515, attendue pour l'automne 2021, en intégrant la coordination de la gestion de crise dans les prestations minimales et en précisant les prestations optionnelles associées : formation au dispositif de gestion opérationnelle des crises, mise à disposition de salles spécifiques qui peuvent être ouvertes pour accueillir et renseigner les familles et les proches des victimes en cas d'accident ferroviaire grave avec victimes, et prolongation du dispositif urgence accident au-delà de 24H.

En l'absence de publication de ce décret à l'issue de la phase de consultation, SNCF Réseau propose de reporter à l'HDS 2023 l'intégration de cette prestation dans les prestations minimales et de reconduire le dispositif facultatif actuel pour l'HDS 2022 sur la base du tarif 2021 majoré de la prévision d'évolution de l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) pour l'année 2022 publié par la Banque de France en juin 2021 qui s'établit à +1.2%, soit 425,04€ par tranche de 100 000 km pour les entreprises ferroviaires voyageurs et 212,52€ pour les entreprises ferroviaires fret.

1.1.2. Tarification de services de systèmes d'information

1.1.2.1. Observatoire de la régularité

L'« observatoire de la régularité », nouveau service visant à diffuser une information de régularité aux clients de SNCF Réseau a été introduit durant l'HDS 2021. Il avait été précisé lors de son déploiement que le tarif était en cours de calcul. Il est désormais proposé de le décomposer en deux services :

- Un service de base inclus dans les prestations minimales et, pour tout accès supplémentaire aux seuils définis au DRR, il est tarifé à 131 € par horaire de service,
- Un service optionnel (reporting *ad hoc*), en prestation complémentaire, à 167€ par horaire de service et par accès (montant en sus du service de base si le client active l'option)

1.1.2.2. Flux circulation, Webservice GESICO et Webservice DSDM

Conformément à la préconsultation ayant eu lieu sur le premier semestre 2021, il est proposé que les unités d'œuvre de facturation concernant trois redevances SI (flux circulation, webservice GESICO et webservice DSDM) soient modifiées afin d'en faciliter leur suivi :

SI	Unité d'œuvre HDS 2021	Unité d'œuvre HDS 2022
Flux circulation	Tarif par HDS et par volume de données consommées	Tarif par HDS et par train.kilomètre circulé
Webservice GESICO	Tarif par HDS et par volume de données consommées	Tarif par HDS (forfait)
Webservice DSDM	Tarif par HDS et par volume de données consommées	Tarif par HDS (forfait)

1.1.3. Délai de facturation de la redevance de marché

SNCF Réseau propose de raccourcir le délai de facturation de la redevance de marché, avec la possibilité de l'anticiper jusqu'à 5 jours : actuellement facturée à partir du 15 du mois, elle pourrait l'être à compter du 10 du mois.

1.2. Consultation relative aux prestations DRR 2023

1.2.1. Tarification des prestations de services de systèmes d'information (SI) et formations SI

Pour l'HDS 2023, il est proposé de reconduire le même principe d'évolution des prix qu'entre les HDS 2021 et 2022 :

- Les barèmes des prestations de service SI suivent l'évolution de l'indice Syntec entre avril 2020 et avril 2021 correspondant à +0.15% ;
- La tarification de la formation SI est indexée selon l'évolution de l'indice du coût horaire du travail révisé (ICHT) entre décembre 2019 et décembre 2020 soit +0,35%.

1.2.2. Tarification des redevances des prestations complémentaires, connexes et diverses

Il est proposé de reconduire le même principe d'évolution des prix qu'entre les HDS 2021 et 2022 :

- Le barème de la RFE évolue selon le prix d'achat de l'électricité que SNCF Réseau contractualise avec son (ses) fournisseur(s), auquel sont intégrés la CSPE appliquée à chaque unité consommée, le coût lié au mécanisme de capacité, les frais de gestion, la quote-part des frais engendrés pour établir les prévisions de consommation, ainsi que la quote-part des frais de l'assistance à l'achat de l'électricité
- Le barème de la RCTE – composante B évolue selon les prévisions de charges propres à l'acheminement de l'énergie et des frais annexes encourus et des prévisions de consommation d'énergie électrique
- Les autres barèmes suivent l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) publié par la Banque de France en juin 2022 au titre de la prévision d'évolution de l'inflation pour l'année 2023

1.2.3. Tarification du remisage de matériel roulant voyageurs de nuit sur voies principales en gare voyageurs

SNCF Réseau propose d'introduire une nouvelle redevance pour la prestation de remisage de matériel roulant voyageurs de nuit sur les voies principales des gares de voyageurs. Jusqu'à présent, SNCF Réseau a toléré cet usage de l'infrastructure du réseau sans contrepartie. Trois éléments incitent SNCF Réseau à mettre en place cette redevance :

- le remisage peut contraindre l'usage de capacités destinées à d'autres besoins ;
- la plupart des gestionnaires d'infrastructures tarifient cette prestation ;
- l'ouverture à la concurrence du marché voyageurs nécessite une clarification des conditions dans lesquelles cet usage peut être accordé, à la fois sur le plan des règles de partage entre opérateurs mais aussi sur le plan tarifaire.

Le projet de redevance est fixé à 89 € par nuit et voie occupée, qui correspond à une évaluation de l'économie de facturation de la redevance pour l'usage courant de voie de service ainsi qu'à l'économie de temps d'un agent de conduite ou d'un jockey pour assurer les mouvements techniques du train entre les gares de voyageurs et les installations de service permettant le remisage des rames.

1.2.4. Modification de l'outil de comptage de l'énergie électrique

SOCLE (Système Opérationnel de Comptage et de Localisation Electrique) correspond à la plateforme de SNCF Réseau pour la télé-relève des compteurs embarqués à la norme 2012 sur les engins de traction électrique circulant sur le RNF et hors du RNF.

Il sera remplacé par DECOFER, plateforme de RTE (gestionnaire du réseau de transport électrique) pour la télé-relève des compteurs embarqués sur les engins de traction électrique circulant sur le RNF et hors du RNF.

1.2.5. Tarification des installations de service

Pour l'HDS 2023, il est proposé de reconduire la tarification initialement publiée en décembre dernier puis retirée par décision du Conseil d'Administration de SNCF Réseau en février 2021 soit :

- + 3,3% d'augmentation de la redevance pour l'usage des installations ferroviaires des chantiers de transport combiné permettant la couverture des coûts complets en 10 ans soit 145,49€/train accédant ;
- + 13% d'augmentation du montant de la composante B de la redevance d'usage des voies de service pour les services fret et + 32% pour les services voyageurs permettant une augmentation de + 2,5% de la couverture des coûts. Le montant de la composante A est maintenu au tarif de l'HDS 2022 soit :

	Fret	Voyageurs
Composante A	2 € par train accédant par site	4 € par train accédant par site
Composante B	34 €/km-jour	54 €/km-jour

- + 0,9% d'augmentation de la redevance pour l'usage de la fonctionnalité de tri à la gravité soit 302,7 €/train accédant au site de tri à la gravité ;
- pas d'augmentation de la redevance pour l'usage des cours de marchandises soit 75,92 €/train accédant et 35,15 €/demande de reprogrammation

Ces hausses permettent de poursuivre la logique de rattrapage progressif de la couverture des coûts supportés par SNCF Réseau, tout en étant encore éloigné.

En contrepartie de ces hausses de prix, SNCF Réseau prend les engagements de performance et de qualité suivants :

- des efforts de régénération et d'investissement ;
- l'introduction ou le développement de technologies nouvelles, notamment pour en réserver ou en suivre l'usage par les utilisateurs ;
- la mise en place d'indicateurs de qualité de service.

PARTIE 2 : PRINCIPALES EVOLUTIONS NON TARIFAIRES – DRR 2022M-2023

1. Capacité

1.1 Allocation de capacité en zone de gare - Conception intégrée ligne-gare

SNCF Réseau travaille à une meilleure coordination de la conception horaire entre le périmètre des lignes et le périmètre des gares.

Les **bénéfices clients** attendus sont :

- plus de robustesse de conception en vue d'une meilleure ponctualité au départ et d'une meilleure régularité ;
- plus de stabilité et de prévisibilité pour l'offre catalogue de sillons, puis pour les sillons alloués (hors modifications sollicitées par les demandeurs).

Les éléments structurants de cette conception coordonnée ligne / gare sont détaillés dans le chapitre 4 des Documents de Référence du Réseau 2022 dans sa version modifiée et 2023, pour les gares structurantes de voyageurs.

1.2 Remisage de trains de voyageurs en gares de voyageurs

Le remisage de rames ou de trains de voyageurs sur des voies principales de gares de voyageurs (et donc des installations qui n'ont pas cette vocation) constitue une souplesse d'exploitation pour les EF (réengagement des rames) et permet une économie d'exploitation (notamment l'absence de mouvements et des coûts associés de conduite) entre la gare et le centre de remisage naturel qui lui est rattaché. Elle peut aussi éviter à l'EF de supporter les coûts d'usage d'installations de services dédiées ou les coûts de création de telles installations.

Les conditions dans lesquelles cet usage peut être accordé sont précisées, à la fois concernant le périmètre de la prestation, les règles de partage entre opérateurs mais aussi sur les aspects tarifaires, pour une mise en oeuvre pour l'horaire de service 2023.

Plus précisément, les grands principes relatifs au remisage des trains voyageurs dans les gares de voyageurs sont les suivants:

- Une prestation définie comme la mise à disposition de la capacité d'une voie pour le stationnement d'un train, en la limitant à ce stade à la période nocturne (présence d'un train dans la plage horaire comprise entre 0h00 et 5h00, quel que soit le temps d'usage effectif);
- Des règles de gestion des conflits de demandes selon trois principes :
 - Une priorité aux besoins de capacités pour les trains commerciaux de même que pour les besoins de la gestion du réseau par rapport aux besoins de remisage ;
 - Un principe de coordination entre demandeurs en cas de demandes concurrentes pour des besoins de remisage ;
 - En cas de conflit résiduel pour des besoins de remisage, une priorité aux trains pour lesquels le refus de remisage en gare aurait l'impact le plus fort sur l'exploitation du complexe ferroviaire, notamment en tenant compte des capacités de garage hors gares.
- Les modalités de tarification sont définies dans la Partie 1 du présent avis.

1.3 Traitement des demandes de sillons

- **Délai de réponse aux demandes de sillon en adaptation (DSA) émises entre l'HDS arrêté (début septembre) et la certification du service**

Afin de répondre aux DTS avant les DSA et d'assurer ainsi la cohérence du calendrier de traitement de ces demandes, il est introduit dans les DRR 2022 modifié et 2023 une date initiale de traitement des DSA correspondant à la date de certification.

- **Date de certification de l'HDS**

La date de certification est avancée pour correspondre au jour où sont réalisés de façon hebdomadaire les calculs liés à la production. Ainsi, sont retenues les dates du 8/11/21 dans le DRR 2022 et du 7/11/22 dans le DRR 2023, permettant de respecter le délai de 30 jours prévu à l'annexe VII entre l'attribution des DTS et le début du service.

- **Clarification de la référence aux « jours ouvrables » pour les réponses aux demandes en adaptation (DSA)**

Afin de correspondre aux standards européens et harmoniser les pratiques entre gestionnaires d'infrastructure, les délais de traitement en « jours ouvrables » sont remplacés par des délais de traitement en « jours calendaires » dans les DRR 2022 dans sa version modifiée et 2023.

- **Demandes au service (DS) de modification et de suppression**

Il est mentionné, dans le DRR 2023, la possibilité d'effectuer des modifications ou suppressions sur les demandes au service (DS) pour limiter la transmission massive de DS portant des commentaires type « annule et remplace » empêchant tout traitement automatisé.

- **Suppression des références aux « rectificatifs à l'horaire de service »**

La référence aux rectificatifs à l'horaire de service est supprimée des DRR 2022 modifié et 2023, ce processus n'étant plus effectif depuis la mise en service de SIPH.

- **Clarification de l'ordre de traitement des Demandes Tardives de Sillons (DTS)**

Les critères consensuels d'ordonnement des DTS inscrits au DRR 2023 sont les suivants :

- a. Les suppressions et retraits de jours
- b. Puis les créations et ajouts de jours
- c. Et enfin, les autres modifications.

En complément, il est précisé que l'ordonnement au sein des deux dernières catégories s'appuie également sur le nombre de jours de circulation demandés au premier semestre et la densité du régime commandé.

- **Etat des réponses**

La conséquence de la consolidation automatique des demandes par SIPH est la création d'un nouvel état de réponse « Caduque » dans GESICO pour le SA 2023, utilisé lorsqu'un ensemble de demandes de modifications ultérieures recouvre le régime d'une demande.

- **Éléments techniques de réponse (DRR 2022 modifié et 2023)**

Une clarification est apportée (sans changement par rapport aux pratiques actuelles) sur le fait que les éléments techniques de réponse (fiches de tracé et sillons HOUAT) ne sont fournis que pour les états de réponse suivants : « Traité », « Traité partiellement » et « Tracé en attente de validation ».

1.4 Modalités particulières d'exercice des droits et obligations attachés aux sillons attribués à un candidat

Des précisions sont apportées dans le chapitre 4 des DRR 2022 modifié et 2023 afin de permettre à un candidat d'exercer les droits et obligations attachés aux sillons attribués initialement à un autre candidat, dans les trois cas particuliers suivants :

- lorsqu'une autorité organisatrice des transports est amenée à commander et à se voir attribuer des sillons afin d'en faire bénéficier ensuite l'entreprise ferroviaire (EF) qu'elle aura désignée, après mise en concurrence, comme titulaire du contrat de service public ;
- en cas d'opération de cession, fusion ou acquisition, où un candidat (EF ou non EF) pourrait reprendre l'activité (et les sillons associés) d'un autre candidat ;
- si un candidat décidait de créer une filiale, pour exploiter les sillons qui lui ont été initialement attribués.

Ces précisions devraient, dans ces cas bien précis, apporter de la souplesse dans les modalités de réattribution des sillons au bénéfice des opérateurs concernés.

2. Infrastructure

2.1 Clés de cryptage ERTMS (European Rail Traffic Management System)

- **Clés de cryptage ERTMS sur sections de lignes équipées de l'ETCS 2**

La procédure de délivrance des clés de cryptage a été modifiée dans le DRR 2023 pour intégrer la direction commerciale (Direction Générale Clients et Services – DGCS) dans le processus de demande, permettant ainsi de sécuriser la légitimité de la fourniture de clés par l'ingénierie de SNCF Réseau, à tout Exploitant Ferroviaire qui en ferait la demande. La modification est mentionnée dans le corps du DRR (chapitre 2) puis sera intégrée dans la nouvelle version du document d'exploitation RFN-IG-IF 06 A-13-n°001 « Procédure de gestion des clés de cryptage ERTMS ».

- **Précisions relatives aux projets d'équipement en ERTMS**

Le paragraphe 2.3.10 du DRR 2023 relatif aux systèmes de signalisation a été simplifié des informations conjoncturelles qui y avaient été apportées au fil du temps pour annoncer les mises en services successives de l'ERTMS sur les différents tronçons concernés.

Il a été préféré une synthèse de ces informations au paragraphe 2.7 « Projets de modernisation ».

2.2 Infrastructures réservées au transport de marchandises

Afin de répondre à une recommandation de l'ART formulée dans son avis motivé sur le DRR 2022, des précisions ont été apportées sur les caractéristiques des lignes UIC « sans voyageurs » (SV) dans le paragraphe 2.4.9 des DRR 2022 modifié et 2023 visant les infrastructures réservées au transport de marchandises.

3. Exploitation ferroviaire

3.1 Suppression de la procédure de transport exceptionnel (ATE045) pour la standardisation des circulations aux Gabarits B

Les enjeux de la standardisation des circulations aux Gabarits B sont les suivants :

- Développement du fret ferroviaire au gabarit B (GB) ;
- Application des directives européennes avec responsabilité des entreprises ferroviaires sur la compatibilité du convoi et de l'infrastructure.

Cela permet une simplification de la procédure (sortie du processus Transport Exceptionnel) et donne la possibilité de réaliser des Sillons de Dernière Minute sans générer de procédures complémentaires en circulation.

Les évolutions, applicables à compter du SA 2022, sont les suivantes :

- Diffusion d'une carte de référence d'aptitude au Gabarit GB (lien à venir dans le DRR) ;
- Formalisation du transport au GB : en indiquant « GB » en lieu et place de l'ATE 045, lors de la demande de sillon ;
- Evolution des articles du DRR (et de la réglementation) au chapitre 2 (liens d'accès cartes GB et Gabarit des voies), au chapitre 3 (Circulation GB sortie du processus Transport Exceptionnel) et au chapitre 4 (Responsabilités des demandeurs) ;

Les versions des référentiels techniques « Capacité de dernière minute » et « Manuel du demandeur de capacité » intégrant cette évolution seront mis à la consultation des parties intéressées en octobre 2021.

3.2 Simplification des textes OP508 et DRR

Les 2 textes ont été revus afin de :

- Renforcer la lisibilité pour les EF en calquant la trame de l'OP508 sur celle du chapitre 6 du DRR ;
- Limiter les doublons "mot pour mot" dans les deux textes en n'évoquant si possible que les principes dans le DRR et les règles dans le texte de l'OP ;
- Ne laisser dans le texte de l'OP que les règles et mesures à la charge du Service chargé de la Gestion des Circulations (SGC).

3.3 Détection des trains non conformes : information sur l'évolution du seuil et sur l'expérimentation RFID

- Seuil d'impact :

Aujourd'hui, le seuil d'impact est fixé à 34 tonnes à la roue.

Cette valeur est maintenue pour les DRR 2022 modifié et 2023 mais est désormais indiquée en kilonewton (kN), en l'occurrence 333 kN (1 tonne = 9,81 kN). Le kilonewton est l'unité de mesure utilisée pour la force exercée par la roue sur le rail.

- Expérimentation RFID :

L'expérimentation avec des tags RFID, lancée début 2020, se poursuit afin de mettre en place une solution pérenne de mise à disposition des informations aux participants.

L'installation d'un deuxième lecteur de tags RFID a été réalisée fin juillet 2021 sur la ligne 830000 (Paris – Marseille) sur une station de mesures localisée à Dijon Ouest (PK 302+800).

Une réunion d'information dans le cadre de l'instance COOPERE (Comité des Opérateurs du Réseau) sur l'expérimentation a eu lieu le 12 mai 2021.

4. Installations de service

Les évolutions non tarifaires liées aux installations de service présentées ci-après portent sur les DRR 2022 modifié et 2023 :

- L'amélioration de la souplesse dans l'utilisation des terminaux de marchandises : une cour de marchandises conventionnelle peut être utilisée comme chantier de transport combiné et inversement, si cela est techniquement possible.
- L'allègement du formalisme de contractualisation de l'usage des terminaux de fret pour une utilisation ponctuelle ; la facturation se fera après déclaratif de l'entreprise ferroviaire, à l'instar de la pratique existante pour l'utilisation ponctuelle de voies de service.
- La précision des modalités d'utilisation des voies affectées à la gestion opérationnelle des circulations (VGC) par les entreprises ferroviaires ; cette utilisation, exceptionnelle et pour une courte durée, est possible après accord du coordinateur de site et de l'agent circulation. Elle donne lieu à l'application de la redevance pour l'usage courant des voies de service, après déclaratif de l'entreprise ferroviaire.
- L'intégration d'un délai de 15 jours pour la contestation des capacités en voies de service allouées par SNCF Réseau ; en l'absence de réserve de la part de l'entreprise ferroviaire, le contrat est proposé et signé sur les bases de la capacité allouée.

5. Disparition de SOCLE au profit de DECOFER

Le nouveau service de décompte ferroviaire DECOFER sera opérationnel au 2ème trimestre 2022. Opéré par RTE, ce nouveau service remplace le service assuré aujourd'hui par SNCF Réseau à l'aide de l'outil SOCLE et permet le décompte des consommations d'électricité de traction pour chaque Entreprise Ferroviaire qui circule en électrique sur le RFN.

La mise en œuvre du nouveau service de décompte opéré par RTE entraîne des évolutions du DRR afin de prendre en compte la dimension contractuelle à mettre en place entre RTE et les Entreprises Ferroviaires pour la fourniture du service par RTE. Ce service sera facturé aux EF par RTE sur la base du nombre de compteurs déclarés qui seront télérelevés par l'outil de RTE.

Toutes ces évolutions du service de décompte sont présentées aux EF dans le cadre de la concertation menée sous l'égide des dispositifs de concertation de RTE et de SNCF Réseau (CURTE et COOPERE).

6. Dispositif incitation réciproque

Pour répondre aux demandes de l'ART formulées dans la décision n°2018-094 homologuée par l'Etat, les trois évolutions suivantes sont intégrées dans l'annexe 5.8 du DRR à compter de l'HDS 2022 :

- Taux d'abattement pour les clients pour le barème des demandes en phase d'adaptation (50%)
- De nouveaux seuils de pénalisation pour SNCF Réseau pour y introduire une composante proportionnelle à la longueur du sillon-jour
- Exonération des clients pour des demandes prolongeant le jalonnement à l'origine ou à la destination sans modifier en substance le jalonnement déjà établi

7. Réclamations : évolution de l'annexe 3.5

Les évolutions, applicables dès l'HDS 2022, sont les suivantes :

- Contestation de facture : suppression de l'exigence des numéros de facture.
- Suppression de l'exigence des envois en recommandé :
 - ✓ Sauf exceptions, les réponses de SNCF Réseau aux réclamations seront envoyées par courrier électronique avec demande d'accusé de réception ;
 - ✓ Les bons pour accord pourront être transmis par voie électronique.
- Suppression de la phase de complétude : 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 90 jours. A défaut, 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, pourra toutefois adresser à nouveau son dossier complet.
- Modifications des délais de traitement de demandes d'indemnisation et des trains de secours qui passeront de 120 jours à 90 jours, SNCF Réseau s'engageant sur le traitement de 80% de la totalité des dossiers reçus toutes EF confondues dans ce délai. La notion de « délais cibles » est supprimée.

8. Principales évolutions contractuelles

8.1 Précisions apportées à l'annexe 3.1

Des précisions ont été apportées dans les conditions générales du contrat d'utilisation de l'infrastructure et du contrat d'attribution de sillons (annexe 3.1 du DRR), pour bien délimiter le périmètre de responsabilité de SNCF Réseau en cas de dommage subi par une entreprise ferroviaire sur une ligne gérée par un autre gestionnaire d'infrastructure, notamment ceux titulaires de contrats de partenariat tels que OC'VIA (gestionnaire du Contournement ferroviaire de Nîmes et de Montpellier) et Eiffage Rail Express (gestionnaire de la ligne à grande vitesse Bretagne – Pays de de la Loire). Ces précisions sont apportées principalement dans un souci de cohérence avec les dispositions du chapitre 1.8.3 du DRR déjà en vigueur.

8.2 Ajout de conditions particulières d'abonnement au service GSM-R priorité 4 (annexe 3.2.4)

Le service GSM-R priorité 4 a été intégré au Document de référence du Réseau 2021 dans les prestations connexes et diverses. Il s'agit d'un service de télécommunication appuyé sur la technologie GSM-R en capacité résiduelle (priorité 4) qui permet aux entreprises ferroviaires d'équiper leurs centres opérationnels d'un pupitre connecté au Commutateur de Téléphonie Ferroviaire.

Afin de définir les conditions de fourniture du service GSM-R Priorité 4, une annexe 3.2.4 « Conditions Particulières d'Abonnement au service GSM-R Priorité 4 » est intégrée dans les projets de DDR 2022 modifié et 2023.

Nota : pour plus de précisions sur les évolutions apportées aux DRR 2022 version modifiée et 2023, se reporter aux supports des différentes réunions de pré-consultation (cf. tableau en page 12).

Date de la réunion de pré-consultation	Sujets présentés
Réunion du 13 avril 2021	Point sur la tarification DRR 2022M-2023
	Mode de calcul de la facture de certains flux Systèmes d'Information
	Gestion opérationnelle des circulations : simplification des textes OP508 et DRR
	Détection de trains non conformes : information sur l'évolution du seuil et sur l'expérimentation RFID
Réunion du 25 mai 2021	Accords Cadre Clients fret
	Dispositif incitatif réciproque : (suite de la décision n°2018-094 de l'ART)
	Remisage du matériel roulant de nuit en gare voyageurs
	Evolutions de l'annexe 3.5 Réclamations
Réunion du 15 juin 2021	Présentation des Conditions Particulières d'Abonnement au Service GSM-R priorité 4 - Nouvelle annexe 3.2.4 du DRR
	Capacité
	Standardisation de la circulation au GABARIT B : suppression ATE045
	Observatoire de la régularité - Tarification Prestation Minimale / Prestation Complémentaire
Réunion du 1 ^{er} juillet 2021	Point sur la tarification DRR 2022M-2023 : communication sur l'indice d'évolution des barèmes 2022 fret et nonconventionné
	Conception intégrée ligne-gare
	Clés de cryptage ERTMS
Réunion du 6 juillet 2021	Disparition de SOCLE au profit de DECOFER
	Installations de service
	Terminaux GSM-R : point d'étape ARCEP
	Compatibilité du matériel roulant – Rappel de la fin de la gratuité des études de compatibilité et présentation des offres de service (formation et études)