

ANNEXES 7

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Annexe 7	Principes généraux relatifs aux réclamations
Annexe 7.1	Procédure relative aux contestations des factures
Annexe 7.2	Procédure de réclamation relative aux demandes d'indemnisation
Annexe 7.3	Procédure de demande de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours

NB : Cette annexe était précédemment numérotée « annexe 13 ».

ANNEXE 7

PRINCIPES GENERAUX RELATIFS AUX RÉCLAMATIONS

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 à la Direction marketing et commerciale de SNCF Réseau

Deux types de réclamations sont à distinguer :

- Les contestations relatives aux factures émises par SNCF Réseau (annexe 7.1),
- Les demandes d'indemnisation suite à un préjudice subi du fait de SNCF Réseau (annexe 7.2).

Par ailleurs, une annexe est dédiée aux demandes de prises en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours (annexe 7.3).

2. PROCESSUS DE RECLAMATION

a. Constitution du dossier de réclamation

Tout dossier de réclamation est constitué d'un courrier explicitant l'objet de la réclamation avec le fait générateur ainsi que des pièces justificatives.

Le détail de ces éléments est décrit dans l'annexe 7.1 pour les contestations relatives aux factures émises par SNCF Réseau, dans l'annexe 7.2 pour les demandes d'indemnisation et, dans l'annexe 7.3 pour les demandes de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours sur le réseau ferré national.

Le client précisera le fait générateur de sa réclamation (quel que soit le type de réclamation), selon la typologie des faits générateurs proposée ci-dessous :

- Réclamations liées à la demande du sillon
 - Ex : suppression de sillon effectuée par le client et non prise en compte par SNCF Réseau
- Réclamations liées à l'attribution du sillon
 - Ex : sillon attribué mais non commandé
- Réclamations liées à la facturation
 - Ex : erreur de catégorie statistique
- Réclamations liées à des difficultés opérationnelles
 - Ex : suppression de sillon par SNCF Réseau du fait de travaux

Le client fournira un tableau au format Excel listant l'ensemble des sillons-jours réclamés selon la maquette présentée dans les annexes 7.1, 7.2 et 7.3 et reprise dans le formulaire Excel téléchargeable sur la « [page Documents techniques](#) » accessible via la page DRR du site internet de SNCF Réseau.

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

b. Envoi du dossier de réclamation

Le client adresse sa réclamation (**lettre de réclamation et éléments nécessaires à son traitement**) à SNCF Réseau impérativement par courrier électronique, à reclamations@reseau.sncf.fr (ce courrier intégrant en pièce jointe la lettre réclamations et les fichiers sous **format EXCEL** pour les tableaux de données). L'objet du courrier électronique doit impérativement comporter le mot « **RECLAMATION** » (en majuscules ou minuscules). C'est cet **envoi électronique qui fait foi**.

Un accusé de réception électronique est systématiquement envoyé au client ; c'est la date d'envoi de cet accusé de réception qui fait courir les délais de réponse à la réclamation.

Pour ce qui est des « bon pour accord » datés et signés par les clients, ils doivent impérativement parvenir à SNCF Réseau sous les deux formats « courrier papier » **et** par courrier électronique :

- Par courrier **recommandé avec accusé de réception**, à :

Monsieur Nicolas FOURRIER
Directeur Marketing et Commercial
SNCF Réseau
174 avenue de France, 75013 PARIS

- Par courrier électronique à reclamations@reseau.sncf.fr, en précisant dans l'objet de cet envoi le mot « BPA – réclamation » afin d'accélérer le processus de versement de l'indemnité.

3. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le traitement des réclamations clients, se fait avec la prise en compte de la qualité du client vis-à-vis de SNCF Réseau (entreprise ferroviaire ou candidat autorisé) et suit les étapes ci-dessous :

1. Enregistrement de la réclamation dans l'outil SNCF Réseau de suivi des réclamations ;
 2. Vérification de la complétude du dossier au regard de l'annexe 7.1 pour les contestations de factures, de l'annexe 7.2 pour les demandes d'indemnisation et de l'annexe 7.3 pour les demandes de prise en charge des coûts supportés par une entreprise ferroviaire portant secours.
- Si le dossier est complet au regard des annexes 7 et suivantes, SNCF Réseau notifiera au client cette complétude et procédera à son examen approfondi.
 - Si le dossier est incomplet, SNCF Réseau notifiera au client cette incomplétude et **clôturera le dossier dans l'outil de suivi des réclamations (appelé I-Recla)**.
 - o Cette clôture n'a pas d'effet sur le délai de prescription.
 - o Elle permet à SNCF RESEAU de suivre ses délais de réponse et d'organiser l'ordonnancement du traitement.
 - o Elle permet aussi au client de se contenter d'envoyer des compléments en **faisant référence à son premier envoi**. Ainsi, SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans **I-Recla** en lien avec le premier envoi.

A toutes fins utiles, il est rappelé que la **clôture informatique** du dossier n'est pas une décision de rejet de la demande. Il appartient au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments en faisant référence au premier envoi, dans le temps qu'il lui reste jusqu'à l'expiration du délai de prescription. SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans I-Recla en lien avec le premier envoi

Les dossiers sont traités dans l'ordre de réception par SNCF Réseau, sous réserve de leur complétude.

La notification de la complétude, **selon les annexes 7 & suivantes**, du dossier se traduit par l'envoi d'un courrier électronique avec accusé de réception confirmant la complétude du dossier. La notification de l'incomplétude du dossier est envoyée par courrier électronique avec accusé de réception **et** par courrier recommandé avec accusé de réception dans la mesure où elle se traduit par la clôture du dossier.

Les réponses aux réclamations sont envoyées par courrier électronique avec accusé de réception et par courrier recommandé avec accusé de réception. Les dates des accusés de réception des courriers électroniques permettront le suivi des délais de traitement et réponse aux réclamations.

ANNEXE 7.1

PROCÉDURE RELATIVE AUX 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

a. Délai de contestation

Les factures émises par SNCF Réseau sont contestables dans le délai contractuellement prévu avec le gestionnaire d'infrastructure, à savoir un an après la date d'échéance pour le paiement des factures émises en application du contrat d'utilisation de l'infrastructure (CUI), du contrat d'attribution de sillons (CAS), des conditions générales du contrat d'utilisation des systèmes d'information (CUSI), du contrat d'utilisation des cours de marchandises et des différents dispositifs incitatifs prévus au DRR..

b. Constitution du dossier de contestation de factures

Pour contester une facture, l'EF/le candidat autorisé doit constituer un dossier composé des éléments listés ci-après dans le format indiqué :

- Un courrier précisant la ou les redevances concernées (rappelées 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 tableau mis à disposition sur le **site internet de SNCF Réseau** dûment complété par le client avec tous les justificatifs listés.

En l'absence de ces éléments remis selon le format précisé, les réclamations seront considérées comme incomplètes **au regard de cette annexe**. En conséquence, SNCF Réseau notifiera au client, l'incomplétude de son dossier de contestation de factures, et procédera à sa clôture **dans son outil informatique** de gestion des réclamations (I-Recla) comme précisé dans le paragraphe c) ci-après présentant l'intégralité du processus de traitement du dossier.

A toutes fins utiles, il est rappelé que la clôture informatique du dossier n'est pas une décision de rejet de la demande. Il appartient au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments en faisant référence au premier envoi, dans le temps qu'il lui reste jusqu'à l'expiration du délai de prescription. SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans I-Recla 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. 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.

c. Processus de traitement du dossier de contestation de factures

Tout dossier de contestation de facture envoyé à SNCF Réseau suit les étapes suivantes :

- Enregistrement de la contestation dans l'outil de suivi des réclamations,
- Vérification de la complétude du dossier de contestation au regard des exigences de cette annexe (documents, données, formalismes)
- Si le dossier de contestation est complet,
 1. Notification de la complétude du dossier de contestation au client,
 2. Examen approfondi de la contestation,
 3. Envoi de la réponse au client,
 4. Clôture du dossier de contestation par SNCF Réseau dans l'outil de suivi des réclamations.
- Si le dossier de contestation est incomplet,
 1. Notification de l'incomplétude du dossier au client,
 2. Clôture du dossier par SNCF Réseau dans l'outil informatique de suivi des réclamations.
- Cette clôture est sans effet sur le délai de prescription.
- Elle permet à SNCF RESEAU de suivre ses délais de réponse et d'organiser l'ordonnancement du traitement.
- Elle permet aussi au client de se contenter d'envoyer des compléments en **faisant référence à son premier envoi**. Ainsi, SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans **I-Recla** en lien avec le premier envoi.

En termes de délais et de « canal de communication »,

Etape	Quand	Canal de communication
Notification de la « complétude/incomplétude » du dossier de contestation de factures au client.	Au plus tard 15 jours calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la contestation.	- Dans le cas où le dossier de contestation est complet : la notification se fait par courrier électronique avec accusé de réception. - Dans le cas où le dossier de contestation est incomplet : la notification se fait par voie électronique avec accusé de réception et par courrier papier recommandé avec accusé de réception puisqu'elle traduit également la clôture du dossier.
Envoi de la réponse à la contestation de factures au client	Au plus tard 45 jours 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 avec accusé de réception et courrier papier recommandé avec accusé de réception.

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

a. Réclamation portant sur la redevance de réservation (RR)

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-
Numéro de la facture contestée	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 SJ	Libellé du PR destination de la partie incriminée du SJ	Référence du justificatif	Fait générateur	Montant contesté de la RR (€, HT)	Le montant contesté intègre-t-il la part de la compensation FRET ?	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon
	Format jj/mm/aaaa	Format hh :mm :ss	5 à 6 chiffres			Par exemple : numéro de la commande GESICO, référence de l'Avis Régional de Trains,...	Par exemple : réclamation liée à la demande (suppression de sillons non prise en compte par SNCF Réseau)	Format monétaire avec 2 décimales	A renseigner uniquement pour les clients de l'activité Fret	Par exemple : suppression partielle/ intégrale.

Légende :

Champs obligatoires
Champ obligatoire, uniquement pour les clients de l'activité Fret ou pour certains cas de contestation (cf. précisions fournies dans le tableau).
Champs facultatifs

En effet, une facture porte sur plusieurs sillons 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 RR du SJ, la RR d'une portion du SJ,...).

Quelques exemples :

- ✓ Si le client demande le remboursement de la redevance de réservation 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 réservation car il a fait une demande de suppression plus de 2 mois avant (fait générateur), il doit renseigner la référence à sa demande de suppression pour justifier sa contestation.

b. Réclamations portant sur les redevances relatives aux circulations (RC, 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-	-12-	-13-	-14-
Numéro de la facture contestée	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 SJ	Libellé du PR destination de la partie incriminée du SJ	Référence du justificatif	Fait générateur	Montant en € contesté pour de la redevance (HT)	Le montant contesté intègre-t-il la part de la compensation FRET ?	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon	Type de motrice facturée par SNCF Réseau	Type de motrice utilisée	L'entreprise ferroviaire assurant la circulation incriminée
	Format jj/mm/aaaa	Format hh :mm :ss				Par exemple : un mail de SNCF Réseau informant la client de la non circulation de son train,...		Format monétaire avec 2 décimales	A renseigner uniquement pour les clients de l'activité Fret, pour la redevance RC.	Par exemple : suppression partielle/ intégrale	A renseigner uniquement pour les redevances RFE, RCE et RCTE	A renseigner uniquement pour les redevances RFE, RCE et RCTE, si le client conteste le type de motrice facturé	A renseigner uniquement par les candidats autorisés qui contestent la facturation des redevances liées aux circulations.

Légende :

Champs obligatoires

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

Champ obligatoire, uniquement pour les candidats autorisés qui contestent la facturation des redevances liées aux circulations.

Champs facultatifs

c. Réclamation portant sur la redevance quai (uniquement pour les activités Voyageurs)

Tableau à la maille du sillon-jour précisant les gares incriminées

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 :

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-	-9-	-10-	-11-	-12-
Numéro de la facture contestée	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 SJ	Libellé du PR destination de la partie incriminée du SJ	Gare concernée	Type de la gare concernée	Référence du justificatif	Fait générateur	Montant contesté de la RQ (€, HT)	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon
	Format jj/mm/aaaa	Format hh :mm :ss	5 à 6 chiffres					Par exemple : numéro de la commande GESICO, référence de l'Avis Régional de Trains,...		Format monétaire avec 2 décimales	

Légende :

Champs obligatoires

Champs facultatifs

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 7.2

PROCEDURE DE RECLAMATION RELATIVE AUX DEMANDES D'INDEMNISATION

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 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

a. Fondement et modalités de la réclamation

Le client est tenu de préciser le fondement de sa réclamation (par exemple, l'article 20 des conditions générales du contrat d'utilisation d'infrastructure) et de respecter les délais contractuellement prévus correspondants.

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

b. Constitution du dossier de réclamation

La réclamation doit être composée des éléments suivants :

- un courrier précisant l'objet de la réclamation exposant le fait générateur et le détail du montant réclamé;
- des éléments nécessaires à son traitement :
 - la liste des sillons-jours incriminés, au format EXCEL (rubriques précisées au paragraphe 3.a.),
 - les éléments justifiant
 - les faits évoqués et imputables à SNCF Réseau,
 - l'existence du préjudice prétendu subi et son évaluation.

En l'absence de ces éléments remis selon le format précisé, les réclamations seront considérées comme **incomplètes au regard de cette annexe**. En conséquence, SNCF Réseau notifiera au client, l'incomplétude de son dossier demande d'indemnisation et procédera à **sa clôture dans son outil informatique** de gestion des réclamations (**I-Recla**) comme précisé dans le paragraphe c) ci-après présentant l'intégralité du processus de traitement du dossier.

A toutes fins utiles, il est rappelé que la **clôture informatique du dossier** n'est pas une décision de rejet de la demande. Il appartient au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments en faisant référence au premier envoi, dans le temps qu'il lui reste jusqu'à l'expiration du délai de prescription. SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans I-Recla en lien avec le premier envoi.

La réclamation ne doit pas porter sur plus d'un fait générateur imputable à SNCF Réseau; il s'agit d'éviter des courriers qui mêleraient plusieurs demandes d'indemnisation pour des causes différentes afin de permettre d'accélérer leur traitement. A 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 les étapes suivantes :

- Enregistrement de la demande d'indemnisation dans l'outil de suivi des réclamations,
- Vérification de la complétude du dossier au regard des exigences de cette annexe (documents, données, formalismes),
- Si le dossier est complet,
 1. Notification de la complétude du dossier au client,
 2. Examen approfondi de la demande d'indemnisation,
 3. Envoi de la réponse au client,
 4. Clôture du dossier par SNCF Réseau dans l'outil de suivi des réclamations.
- Si le dossier est incomplet,
 1. Notification de l'incomplétude du dossier au client,
 2. Clôture du dossier par SNCF Réseau dans l'outil informatique de suivi des réclamations.
- Cette clôture est sans effet sur le délai de prescription.
- Elle permet à SNCF RESEAU de suivre ses délais de réponse et d'organiser l'ordonnancement du traitement.
- Elle permet aussi au client de se contenter d'envoyer des compléments en **faisant référence à son premier envoi**. Ainsi, SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans **I-Recla** en lien avec le premier envoi.

En termes de délais et de « canal de communication »,

Etape	Quand	Canal de communication
Notification de la « complétude/incomplétude » de la réclamation au client.	60 jours calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la réclamation.	<p>-Dans le cas où le dossier réclamation est complet : la notification se fait par courrier électronique avec accusé de réception.</p> <p>-Dans le cas où le dossier réclamation est incomplet : la notification se fait par voie électronique avec accusé de réception et par courrier papier recommandé avec accusé de réception puisqu'elle traduit également la clôture du dossier.</p>
Envoi de la réponse à la réclamation au client	120 jours calendaires (délai cible) à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la réclamation pour les dossiers notifiés complets par SNCF Réseau.	Courrier électronique avec accusé de réception et courrier papier recommandé avec accusé de réception.

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

a. 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 :

-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 SJ	Libellé du PR destination de la partie incriminée du SJ	Fait générateur	Evaluation du préjudice (montant réclamé €)	Référence du justificatif	Commentaire client sur la réclamation liée à ce sillon
Format jj/mm/aaaa	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, référence de l'Avis Régional de Trains,...	

Légende :

Champs obligatoires

Champs facultatifs

b. Eléments 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 prétendument subi ainsi qu'une justification de ce préjudice et de sa valorisation.

Les justificatifs de la valorisation varient selon les cas. Ces éléments peuvent être financiers, contractuels, opérationnels ... Si besoin, SNCF RESEAU 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 7.3

PROCEDURE DE DEMANDE 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 COÛTS DES TRAINS DE SECOURS

a. 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 du réseau ferré national, 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 12 mois à compter de la date de secours du train en détresse.

b. 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 :

- un courrier 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, les éléments justifiant l'incident :
 - numéro d'incident Bréhat
 - justificatif OP00504 de « mise à disposition du GID de moyens d'entreprise ferroviaire » fourni par le COGC, ce document devant être obligatoirement fourni
 - 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. Ces sillons-jours doivent être identifiés comme dans la maquette définie ci-dessous pour paragraphe 3.

En l'absence de ces éléments remis selon le format précisé, les réclamations seront considérées comme **incomplètes au regard de cette annexe**. En conséquence, SNCF Réseau notifiera à l'entreprise ferroviaire, l'incomplétude de son dossier demande de prise en charge des coûts de secours et procédera à **sa clôture dans son outil informatique de gestion des réclamations (I-Recla)** comme précisé dans le paragraphe c) ci-après présentant l'intégralité du processus de traitement du dossier.

A toutes fins utiles, il est rappelé que la **clôture informatique du dossier** n'est pas une décision de rejet de la demande. Il appartient au client d'adresser à SNCF Réseau les compléments en faisant référence au premier envoi, dans le temps qu'il lui reste jusqu'à l'expiration du délai de prescription. SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans I-Recla 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.

c. 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 les étapes suivantes :

- Enregistrement de la demande dans l'outil de suivi des réclamations,
- Vérification de la complétude du dossier au regard des exigences de cette annexe (documents, données, formalismes)
- Si le dossier est complet,
 1. Notification de la complétude du dossier au client,
 2. Examen approfondi de la demande,
 3. Envoi de la réponse au client,
 4. Clôture du dossier par SNCF Réseau dans l'outil informatique de suivi des réclamations.
- Si le dossier est incomplet,
 1. Notification de l'incomplétude du dossier au client,
 2. Clôture du dossier par SNCF Réseau dans l'outil informatique de suivi des réclamations.
- Cette clôture est sans effet sur le délai de prescription.
- Elle permet à SNCF RESEAU de suivre ses délais de réponse et d'organiser l'ordonnancement du traitement.
- Elle permet aussi au client de se contenter d'envoyer des compléments en **faisant référence à son premier envoi**. Ainsi, SNCF Réseau procédera à l'enregistrement de ces compléments dans **I-Recla** en lien avec le premier envoi.

En termes de délais et de « canal de communication »,

Etape	Quand	Canal de communication
Notification de la « complétude/incomplétude » de la réclamation au client.	30 jours (délai cible) calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la demande de prise en charge.	<p>-Dans le cas où le dossier de demande de prise en charge est complet : la notification se fait par courrier électronique avec accusé de réception.</p> <p>- Dans le cas où le dossier de demande de prise en charge est incomplet : la notification se fait par voie électronique avec accusé de réception et par courrier papier recommandé avec accusé de réception puisqu'elle traduit également la clôture du dossier.</p>
Envoi de la réponse à la réclamation au client	360 jours calendaires à partir de la date de l'envoi électronique de l'accusé de réception par SNCF Réseau de la demande de prise en charge pour les dossiers notifiés complets par SNCF Réseau.	Courrier électronique avec accusé de réception et courrier papier recommandé avec accusé de réception.

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

La maquette ci-dessous est requise afin de pouvoir mener l'étude de la demande (9 colonnes).

-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	-8-	-9-
Client secouru	Date de départ du train secouru	Heure de départ du train secouru	Numéro du train secouru	Libellé du PR Origine (train secouru)	Libellé du PR destination (train secouru)	Coût de la mise en place du train de secours	Numéro d'incident Bréhat/ ou copie de la fiche COGC	Commentaire
	Format jj/mm/aaaa	Format hh :mm :ss	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).