

Annexe 8 : Procédures opérationnelles

Version consolidée au 27.VII.2010

Sommaire

I.	Procédures péage	2
I.1	Principes des traitements en voie.....	2
I.2	Processus détaillés des traitements en voie	3
I.2.a -	Traitement de la transaction en entrée - système fermé.....	3
I.2.b -	Traitement de la transaction en sortie - système fermé.....	3
I.2.c -	Traitement de la transaction en système ouvert.....	5
I.3	Traitements en différé	5
I.4	Listes d'exception.....	5
I.5	Procédures relatives aux Télébadge Interopérables	5
I.6	Défaillance technique du Télébadge Interopérable en voie de péage	6
II.	Procédures d'échange de données	6
II.1	Description des traitements et de la facturation	6
II.1.a	Mise à jour des bénéficiaires des Conditions Commerciales Particulières 6	
II.1.b	Échanges des transactions.....	6
II.1.c	Réclamations Clients.....	7
II.1.d	Gestion de la liste d'exception.....	7
II.2	Facturation	7
II.2.a	Facturation	7
II.2.b	Facturation des Clients.....	8
II.2.c	Gestion de la liste d'exception.....	9

I. Procédures péage

I.1 Principes des traitements en voie

Une transaction de télépéage dans une voie équipée d'antenne de voie ou de table est déclarée "nominale" si les conditions suivantes sont simultanément remplies :

- le Télébadge Interopérable est certifié et il a été remis au Client par un Émetteur agréé ; ces points sont contrôlés à partir des références du Télébadge Interopérable (fabricant et type) et de l'identification de l'Émetteur (Attribut EFC Context Mark) inscrites dans le Télébadge Interopérable et transmises à l'équipement de voie ;
- la transaction s'effectue de façon entièrement électronique (hors tabulation éventuelle de la classe par un péager) par communication entre l'antenne et le Télébadge Interopérable ;
- le Télébadge Interopérable comporte un numéro d'identification de client/porteur conforme à la codification européenne (PAN) qui n'est pas en exception (liste noire ou grise). Cette première condition permet d'assurer que le Client est présumé à jour de ses paiements et dispose d'un abonnement valide ;
- en système fermé, le point de passage d'entrée est écrit dans un attribut du Télébadge Interopérable (ReceiptData), et cet attribut est lu en sortie. Cette seconde condition permet de déterminer le trajet soumis au péage ;
- l'Émetteur est en mesure de vérifier à l'aide d'un authentifiant que la transaction électronique a bien été réalisée par un Télébadge Interopérable qu'il a émis. Pour cette certification des transactions, le Concessionnaire fournira à l'Émetteur, pour toute transaction électronique, le cryptogramme calculé par le Télébadge à partir de l'une des quatre clés secrètes de l'Émetteur (IssuerAuthenticator). Les Parties conviennent expressément que la présence d'un cryptogramme conforme certifie la transaction électronique et rend définitive la garantie de paiement due par l'Émetteur. Si le cryptogramme est non conforme ou s'il est absent de la transaction, le montant correspondant sera présenté au paiement par l'Émetteur qui en garantit le paiement en l'absence de toute contestation de la transaction par le Client. En cas de contestation par le Client, l'Émetteur saisira le Concessionnaire qui lui fournira les justificatifs nécessaires pour maintenir la demande de paiement. Ces justificatifs pourront notamment porter sur le contrôle effectué par le Concessionnaire, à l'aide de l'une de ses quatre clés secrètes, du cryptogramme calculé par le Télébadge (OperatorAuthenticator). En l'absence de justificatifs suffisants, l'Émetteur est dégagé de son obligation de garantie de paiement pour la transaction contestée.

Le traitement *a posteriori* des incidents par l'Émetteur étant difficile et coûteux tant pour l'Émetteur que pour les Concessionnaires, les procédures de traitement en voie doivent poursuivre l'objectif de rendre minimal le taux de réclamations portant sur les éléments du parcours.

Les documents intersociétés de référence (Commission Interautoroute Péage) fixent les procédures détaillées à observer pour le traitement des exceptions. Les paragraphes suivants indiquent sans exhaustivité le traitement des principaux cas.

Les Concessionnaires se réservent la possibilité de contrôler que le Télébadgé Interopérable correspond bien au véhicule déclaré. En cas de discordance observée au moment du paiement, entre le numéro d'immatriculation du véhicule et celui qui figure dans le Télébadgé Interopérable (et/ou de discordances portant sur certaines caractéristiques du véhicule), le véhicule est autorisé à passer sous réserve que le Télébadgé Interopérable soit reconnu valide. L'incident, ainsi que les éléments de preuve, seront remontés à l'Émetteur pour action dans le cadre des processus normaux d'échanges d'information entre Émetteur et Concessionnaire. L'incident peut amener les Concessionnaires à considérer que les clauses contractuelles n'ont pas été respectées, ce qui peut donner lieu à des mesures coercitives prévues dans le contrat avec le Client (ces mesures peuvent aller de la suppression du bénéfice des Conditions Commerciales Particulières jusqu'à la résiliation du contrat pour ce qui concerne le Réseau).

I.2 Processus détaillés des traitements en voie

I.2.a - Traitement de la transaction en entrée - système fermé

Quatre cas principaux :

- **Cas 1** : le Télébadgé Interopérable n'est pas en liste d'exception et la transaction aboutit normalement : inscription de la gare, de la date et de l'heure de l'entrée, et du caractère d'observation correspondant à une anomalie non rédhibitoire éventuellement observée : feu vert et ouverture de la barrière.
- **Cas 2** : le Télébadgé Interopérable est en exception (liste noire ou grise) : délivrance d'un ticket, et, dans le cas de la liste noire, inscription du bit d'anomalie correspondant, invalidant le Télébadgé Interopérable.
- **Cas 3** : un incident technique ne permet pas de clôturer normalement la transaction : délivrance d'un ticket.
- **Cas 4** : un incident technique fait que l'entrée n'est pas inscrite dans le Télébadgé Interopérable, qu'aucun ticket n'est distribué et que l'autorisation de passage a été délivrée : traitement manuel obligatoire en sortie.

NOTA : Si la voie ne reçoit pas d'Acquit OK de la part du Télébadgé Interopérable suite à la commande d'écriture, la transaction est considérée comme n'ayant pas été effectuée. Le passage sera donné avec délivrance d'un ticket de transit.

I.2.b - Traitement de la transaction en sortie - système fermé

Quatre cas principaux en voie de télépéage.

- **Cas 1** : le Télébadge Interopérable n'est pas en liste d'exception, une information cohérente d'entrée est lue sur le Télébadge Interopérable et la transaction aboutit normalement : inscription dans le Télébadge Interopérable des informations de la transaction de paiement. Génération d'un message de transaction pour facturation, assorti le cas échéant de messages en cas d'incident non rédhibitoire.

En sus de la transaction de paiement, la voie remonte systématiquement les données des deux précédentes transactions. Ces informations peuvent être utilisées par le Concessionnaire en liaison avec l'Émetteur pour des traitements d'anomalie et/ou de fraude.

Selon les Concessionnaires, l'autorisation de passage peut être donnée soit sous condition de l'acquittement de l'écriture par le Télébadge Interopérable, soit sans tenir compte de cet acquittement (dans ce cas la transaction peut ne pas avoir été inscrite dans le Télébadge Interopérable).

- **Cas 2** : le Télébadge Interopérable est en liste noire ou grise : paiement par un autre moyen de paiement, et, dans le cas de liste noire, inscription du bit d'anomalie invalidant le Télébadge Interopérable et capture du Télébadge Interopérable dans la mesure du possible.
- **Cas 3** : le Télébadge Interopérable est identifié lors du passage en voie de télépéage, mais les données d'entrée ne permettent pas d'appliquer un tarif (entrée incohérente ou inexistante).

Les Concessionnaires appliqueront l'une des deux procédures suivantes :

- arrêt du véhicule et traitement en voie par intervention d'un péager selon les procédures du Concessionnaire.
 - passage du véhicule sans arrêt et sans intervention en voie. Le tarif le plus cher est alors appliqué.
- **Cas 4** : le Télébadge Interopérable ne peut être identifié. Arrêt du véhicule et traitement manuel ; sauf dans le cas où il figure en liste d'exception, le Télébadge Interopérable peut néanmoins être accepté comme modalité de paiement grâce aux données figurant sur l'étiquette du Télébadge Interopérable si le Contrat entre l'Émetteur et le Concessionnaire le prévoit. Dans ces conditions, la transaction sera présentée par l'Émetteur au paiement, mais, sauf accord particulier avec l'Émetteur, , en cas de contestation du Client.

Dans le cas où le Client se présente directement en voie manuelle, non équipée d'antenne de télépéage, le traitement est fait par analogie avec le cas 4.

Cas 5 : dans le cas particulier de la fin de validité d'un Télébadge Interopérable lors du trajet, la transaction sera considérée comme certifiée dès lors que le Concessionnaire justifie le point de passage en entrée.

I.2.c - Traitement de la transaction en système ouvert

Identique à la gestion de sortie en système fermé, sans le traitement relatif aux données d'entrée.

I.3 Traitements en différé

Toute information d'incident détectée en voie de sortie est transmise à l'Émetteur, dans le cadre des échanges de données.

L'Émetteur effectue des contrôles selon ses procédures internes, lesquels peuvent aboutir à des actions en direction du Client et le cas échéant à des demandes de corrections de facturation auprès des Concessionnaires qui ont constaté le trajet.

I.4 Listes d'exception

Une liste d'exception est constituée par chaque Émetteur et transmise aux Concessionnaires pour gérer :

- la mise en liste noire d'un Télébadge Interopérable, ce qui invalide définitivement un numéro de porteur (*i.e.* un Télébadge Interopérable) ;
- la mise en liste grise d'un Télébadge Interopérable, qui invalide temporairement le PAN (Payment Account Number).pour les Télébadges Interopérables volés et les abonnements résiliés dont le Télébadge Interopérable n'a pas été récupéré ; tant que le support est en liste grise, le Client doit régler ses trajets par un autre moyen de paiement, mais il conserve son Télébadge Interopérable ; la sortie de la liste grise se fait soit par retrait pur et simple de la liste, soit par passage en liste noire.

La gestion de la liste grise et de la liste noire est de la responsabilité de l'Émetteur¹.

Il est de l'intérêt commun des Concessionnaires et des Émetteurs de retirer de la circulation les Télébadges Interopérables en liste noire. En conséquence, ils s'obligent à les retirer dans la mesure du possible.

Les Télébadges Interopérables retirés de la circulation sont renvoyés à l'Émetteur correspondant dans des conditions précisées dans les contrats entre Concessionnaires et Émetteurs.

I.5 Procédures relatives aux Télébadges Interopérables

En cas de vol ou de perte, la déclaration doit être faite auprès de l'Émetteur qui prendra les dispositions appropriées.

¹ Soit suite à récupération du Télébadge, ou suite à un marquage en voie du flag d'invalidation du badge, soit par dépassement d'une date limite de validité. *Bit d'invalidation* : le bit permettant d'invalider le Télébadge sera précisé dans le MoU entre Émetteur et Concessionnaire et protégé contractuellement contre tout autre usage dans un contexte non TIS.

Le Télébadgé Interopérable est immédiatement porté en liste grise par l'Émetteur qui transmet l'information aux Concessionnaires. Le Télébadgé Interopérable sera ensuite porté en liste noire ou retiré de la liste grise (s'il est retrouvé), à la discrétion de l'Émetteur.

I.6 Défaillance technique du Télébadgé Interopérable en voie de péage

Sauf stipulation différente dans le contrat entre Concessionnaire et Émetteur, le Client est traité manuellement soit par tabulation soit par lecture optique des données de l'étiquette tant que son Télébadgé Interopérable n'a pas été changé. Un contrôle de cohérence de l'immatriculation est, si possible, effectué ; en cas d'incohérence, les dispositions décrites dans "Principes des traitements en voie" (ci-dessus) sont applicables.

Le Client doit demander sans délai à l'Émetteur de lui adresser un nouveau Télébadgé Interopérable.

Le Concessionnaire constatant la défaillance informe l'Émetteur dans le cadre des messages échangés quotidiennement. L'Émetteur garantit les transactions effectuées avec des Télébadges Interopérables défaillants, tant qu'ils ne sont pas portés en liste grise ou noire.

II. Procédures d'échange de données

II.1 Description des traitements et de la facturation

II.1.a Mise à jour des bénéficiaires des Conditions Commerciales Particulières

L'Émetteur envoie quotidiennement aux Concessionnaires, qui devront être en mesure de la recevoir tous les jours ouvrés entre 20h00 et 24h00, la mise à jour de la liste des Clients/Porteurs bénéficiaires des Conditions Commerciales Particulières du Concessionnaire concerné.

Le Concessionnaire dispose d'un jour ouvré pour accuser réception de cette mise à jour et valider l'application des Conditions Commerciales Particulières pour les Clients/Porteurs figurant dans la mise à jour.

La liste mise à jour est prise en compte au plus tard le surlendemain de la date de réception à 0h00.

II.1.b Échanges des transactions

Le format d'échange a été défini pour répondre aux objectifs de facturation et de réponses aux réclamations par l'Émetteur.

Les transactions facturables disponibles sont envoyées à chaque Émetteur, quotidiennement entre 20h00 et 24h00, et, en principe, au plus tard à J+5 jours calendaires après l'événement en respectant une spécification commune d'échange.

Toute prestation omise ou facturée à tort ou transmise tardivement pourra donner lieu à régularisation :

- pendant une période de douze (12) mois sous forme d'une transaction régularisée en + ou en - avec ligne de facture associée ; le point de départ de ce délai est fixé au dernier jour du mois facturé ;
- au-delà et jusqu'à quatorze (14) mois en ligne de facturation seulement.

II.1.c Réclamations Clients

Les réclamations des Clients qui concernent le Télébadgé Interopérable ou son utilisation sont transmises, dans un délai maximum de douze (12) mois, à l'Émetteur, seul habilité à y répondre. Pour cela, les Concessionnaires fourniront à sa demande les éléments de réponse qui lui sont éventuellement nécessaires dans un délai maximum d'un (1) mois suivant réception de la demande. Les justificatifs sont conservés quatorze (14) mois glissants.

II.1.d Gestion de la liste d'exception

La liste d'exception est mise à jour par l'Émetteur et envoyée quotidiennement aux Concessionnaires qui devront être en mesure de la recevoir tous les jours ouvrés entre 20h00 et 24h00 pour une exploitation considérée opérante le surlendemain à 0h00.

Le nombre de numéros de PAN en liste d'exception (en liste noire ou grise), acceptable par chaque Concessionnaire dans ses voies, sera défini d'un commun accord. Afin de réduire ce nombre les émetteurs et les Concessionnaires échangeront toute information pertinente et mèneront les actions nécessaires.

II.2 Facturation

II.2.a Facturation

Le rythme de facturation entre Émetteurs et Concessionnaire est déterminé dans le Contrat avec l'Émetteur. L'Émetteur garantit les paiements des transactions effectuées sur le réseau des Concessionnaires, en fonction des éléments qui lui ont été télétransmis et des modalités définies dans le Contrat Émetteur/Concessionnaire, notamment lorsque la transaction n'est pas déclarée correcte.

Les Concessionnaires assurent la cohérence entre le relevé de trajet et les éléments de facturation transmis à l'Émetteur. Les règles intersociétés (CIP) définissent les modalités permettant à l'Émetteur de rapprocher les transactions effectuées des lignes de facturation présentées. Seules les lignes de facturation cohérentes avec le relevé de trajets pourront être facturées par l'Émetteur.

Les transactions non présentées à l'Émetteur dans les délais convenus seront facturées au cycle de facturation suivant.

Calendrier des opérations selon le cycle de facturation défini entre Émetteur et Concessionnaire :

OPÉRATIONS	DÉLAIS au plus tard
D1 ¹ - Arrêt de la période de facturation = envoi dernier jour événement de la période de facturation	+ 5 jours calendaires après la journée événement
D2 ¹ - Arrêt de la facturation = retour AR dernier envoi consommations concernant la période	D1 + 1 jour ouvré
D3 ² - Valorisation facturation période / Émission vers les émetteurs de la valorisation	D2 + 1 jour ouvré
D4 ² - Réception, contrôles & AR par les émetteurs du fichier valorisation des SCA	D3 + 1 jour ouvré
D5 ² - Date de virement aux Concessionnaires	D4 + 4 jours ouvrés
¹ Délai impératif pour Concessionnaires et Emetteurs	
² Délai indicatif pour les Concessionnaires.	

Le versement, au Concessionnaire, des péages encaissés pour son compte par l'Émetteur se fait selon des modalités précisées dans le Contrat entre l'Émetteur et les Concessionnaires concernés.

L'Émetteur est tenu d'établir un compte rendu d'exécution du mandat en fin de mois à destination de chaque Concessionnaire avec lequel il a signé un mandat (automatiquement si le mandat est transparent et sur stipulations contractuelles expresses si le mandat est opaque). Les formes et contenus de ce compte rendu seront précisés dans le Contrat entre l'Émetteur et les Concessionnaires concernés.

Le versement, au Concessionnaire, des péages encaissés pour son compte des l'Émetteurs se fait à la date prévue sur la base des lignes de facturation valorisées par les Concessionnaires pour la période de facturation correspondant aux transactions reconnues recevables par l'Émetteur. Le respect des délais fait partie de la recevabilité.

Les paiements des transactions électroniques reconnues recevables par l'Émetteur (vérification à l'aide de l'authentifiant transmis à l'Émetteur) seront garanties par celui-ci dans le cadre de la garantie du croire servie au Concessionnaire par l'Émetteur. Les paiements des transactions non électroniques présentées par les Concessionnaires, ne pouvant être contrôlées par l'Émetteur, ne seront pas garantis sauf accord particulier entre le Concessionnaire concerné et l'Émetteur.

II.2.b Facturation des Clients

Le contenu des informations de trajets devant figurer sur le relevé fourni au Client est défini de façon commune.

Dans l'hypothèse où le Concessionnaire a mandaté l'Émetteur pour la diffusion de ses Conditions Commerciales Particulières, le contrat de mandat précisera les modalités de facturation qui correspondent à ces Conditions Commerciales Particulières et auxquelles l'Émetteur devra se conformer.

Pour le reste, chaque Émetteur gère sa facturation selon ses procédures propres.

II.2.c Gestion de la liste d'exception

A compter de la date de prise en compte, toute transaction effectuée au moyen d'un Télébadge Interopérable figurant sur la liste d'exception sera à la charge du Concessionnaire qui l'aura acceptée.

* *

*