

[REDACTED]

n° 14.269/II/P/N

[REDACTED]

Monsieur,

En séance du 17 mars 1983, la Commission permanente de Contrôle linguistique a examiné votre plainte introduite le 25 octobre 1982 contre le service spécial "989" de l'Administration des Téléphones à Mouscron.

Selon les renseignements transmis par l'Administration générale de la Régie des Téléphones qui a fait procéder à une enquête, il a pu être établi que l'incident qui s'est produit entre vous et l'agent du service "989" et qui, comme vous avez pu le croire, peut paraître comme un refus de service, est dû, en premier lieu, à l'inexpérience d'un agent stagiaire qui a dû assumer des prestations effectives après une formation écourtée et, en second lieu, aux perturbations techniques qui ont affecté les circuits spéciaux. En effet, au moment des faits, les appels aboutissant à certains services manuels (dont le "989") étaient fréquemment coupés à la suite de travaux de transposition au répartiteur de Mouscron.

De cette enquête, il est également apparu que l'abonné, désireux de marquer son intention de faire usage de la langue néerlandaise, doit composer le "909" et non le "989" réservé, en principe,

./.

aux personnes préférant utiliser la langue française.

. Aussi, la C.P.C.L., bien que comprenant qu'une confusion quant au numéro à composer ait pu naître dans votre chef, a considéré votre plainte comme recevable, mais non fondée, dans la mesure où un service est spécialement réservé aux abonnés néerlandophones. Copie du présent avis sera adressée à Madame le Secrétaire d'Etat ~~des~~ P.T.T. Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

