

[...]

31.185/II/PN
KA/RV

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 16 mars 2000, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait que monsieur [...], habitant à Laeken, ait reçu de la part de Belgacom, une facture et de la correspondance établies en français, alors qu'à l'époque où il habitait à Jette, il était connu de la société en tant qu'abonné néerlandophone.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:

"C'est avec un intérêt tout particulier que Belgacom a pris note du mécontentement de monsieur Hettelingh quant à la correspondance en langue française qui lui parvient depuis son déménagement.

De l'enquête il apparaît que monsieur Hettelingh est effectivement connu de Belgacom en tant que client néerlandophone. Ses données sont d'ailleurs reprises comme telles dans tous les fichiers.

Il est cependant remarquable, et en contradiction avec ce qui précède, que depuis le déménagement du client, le choix linguistique mentionné est le français, tant pour la correspondance officielle que commerciale.

Alors que Belgacom ne peut donner à son client une explication valable, la société conclut de cette contradiction qu'il s'agit soit d'une regrettable erreur humaine, soit d'une erreur d'ordinateur. Tenant en mémoire les données auxiliaires, Belgacom peut néanmoins vous assurer qu'il s'agit d'une erreur fortuite et qu'il ne saurait être question, en aucun cas, de quelque attitude systématique ou de mauvaise volonté.

Les données du client ont, entre-temps, été dûment contrôlées afin d'éviter des incidents de l'espèce à l'avenir. Entre-temps, Belgacom présente à monsieur Hettelingh ses excuses les plus sincères face au désagrément encouru.

En tout cas, Belgacom espère que cette déclaration permettra à monsieur Hettelingh de lui témoigner à nouveau sa confiance. Le client peut être assuré du fait que Belgacom fera tout son possible pour lui fournir un service correct."

*
* *

Belgacom est une entreprise publique autonome qui, aux termes de l'article 36 de la loi du 21 mars 1991 sur la réforme de certaines entreprises publiques économiques, est soumise aux LLC.

Conformément à l'article 35, § 1, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), le service de facturation en cause tombe sous le même régime linguistique que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

L'article 19 des LLC dispose que tout service local de Bruxelles-Capitale emploie dans ses rapports avec des particuliers, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Monsieur Hettelingh étant fiché en tant que client néerlandophone, il aurait dû recevoir la facture et la correspondance établies dans cette langue.

Dès lors, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend acte de la déclaration de Belgacom selon laquelle il s'agit soit d'une regrettable erreur humaine, soit d'une erreur d'ordinateur, les données du plaignant ayant été, entre-temps, contrôlées afin d'éviter des incidents de l'espèce à l'avenir.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le président,

[...]