

[...]

32.167/II/PF
MV/FY

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 14 septembre 2000, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre Belgacom, pour les motifs suivants :

- un abonné francophone a reçu une facture établie en néerlandais ;
- en voulant régler la question par téléphone, au n° 0800-22-702, ce même abonné aurait abouti chez des fonctionnaires refusant de parler français.

Le plaignant avait joint à sa requête un exemplaire de la facture incriminée.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez :

« Belgacom me confirme que les dispositions ont été prises afin d'adapter les données relatives à Monsieur [...]. Il s'agit d'une erreur administrative pour laquelle Belgacom lui présente ses plus vives excuses.

*Par ailleurs, Belgacom insiste sur le fait que les numéros d'appels spécifiques pour les clients francophones sont **0800 33** +++. Les numéros **0800 22** +++ sont destinés à la clientèle néerlandophone. »*

*
* *

En vertu de l'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en œuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50 p.c., sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

En vertu de l'article 41, § 1^{er}, des LLC précitées, les services centraux, tels que Belgacom, utilisent dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces derniers ont fait usage.

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, l'envoi d'une facture est considéré comme un rapport avec un particulier.

En l'occurrence, à un abonné francophone, Belgacom, aurait dû envoyer une facture établie en français.

La CPCL estime la plainte, sur ce point, recevable et fondée.

Elle prend toutefois acte de ce qu'il s'agit d'une erreur administrative pour laquelle Belgacom présente ses excuses, et de ce que les dispositions ont été prises afin d'adapter les données relatives à Monsieur [...].

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, la fourniture de renseignements par voie téléphonique est également considérée comme un rapport avec un particulier.

Dans sa réponse, Belgacom souligne que les numéros d'appels spécifiques pour les clients francophones sont distincts de ceux destinés à la clientèle néerlandophone. Il est donc normal qu'en appelant le numéro 0800-22-702, le client reçoive des renseignements en néerlandais.

La CPCL estime la plainte, sur ce point, recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]