



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 3 juli 2014.

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 46.001/II/IPF
[...]

[...]

Mevrouw de gedelegeerd bestuurder,

Ter zitting van 27 juni 2014 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die ingediend werd door een Franstalige abonnee omwille van het feit dat op 29 september 2013, haar televisiescherm plots een in het Nederlands gesteld menu toonde, terwijl dit voordien steeds in het Frans gesteld was. Belgacom zou haar geen enkele toelichting verschaft hebben, ondanks de brief die zij in dit verband gestuurd had.

Op de vraag om inlichtingen van de VCT antwoordt u dat u, na het geval onderzocht te hebben, geen enkele operatie hebt vastgesteld die deze door de klant genoemde taalwijziging zou kunnen verklaren. U bevestigt vandaag dat de klant wel degelijk als Franstalige klant voorkomt, maar u bent niet in staat details over de voorgekomen toestand te verkrijgen van toen het probleem zich voordeed. U wenst in ieder geval te preciseren dat u de door uw klanten gekozen taal respecteert en dat het genoemde probleem enkel het resultaat kan zijn van een alleenstaande "bug" die aan uw controle ontsnapt is.

*

* *

Overeenkomstig artikel 36, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zijn de autonome overheidsbedrijven alsmede hun dochterondernemingen die zij betrekken bij de uitvoering van hun taken van openbare dienst en waarin het belang van de overheid in het kapitaal meer dan 50% bedraagt, onderworpen aan de bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966 (SWT).

De menu's die verschijnen op het televisiescherm en ervoor zorgen dat kanalen gekozen kunnen worden en uitzendingen opgeslagen kunnen worden, zijn diensten die door Belgacom geleverd worden en dienen beschouwd te worden als betrekkingen van een centrale dienst met particulieren.

Conform de bepalingen van artikel 41, § 1, van de SWT, worden deze diensten door Belgacom in de door de klant gekozen taal geïnstalleerd.

Belgacom bevestigt dat de klaagster wel degelijk als Franstalige klant geregistreerd staat, maar verklaart niet in staat te zijn een uitleg te geven voor de gebeurde taalwijziging.

De VCT is, met eenparigheid van stemmen min één onthouding van een lid van de Nederlandse afdeling, van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is in de mate dat het menu dat op het scherm verscheen een taalwijziging onderging, waarbij dit volgens Belgacom het gevolg kan zijn van een alleenstaande informaticabug die aan haar controle is ontsnapt.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,

[...]