

[...]

35.205/II/PN
MV/FY

Monsieur le Vice Premier Ministre,

En sa séance du 23 septembre 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre Proximus par un abonné néerlandophone qui a reçu de cette entreprise une lettre établie en français ainsi que la version française de Proxi Contact (numéro de juin 2003).

A l'appui de sa requête, le plaignant avait transmis une copie des documents incriminés.

En réponse aux demandes de renseignements de la CPCL des 8 septembre 2003, 3 février et 22 juin 2004, le secrétariat de la cellule Entreprises publiques a transmis une copie de la lettre que Belgacom (service Consumer & Business) avait envoyée au plaignant et dans laquelle le Project Manager présente au plaignant ses excuses pour l'erreur survenue, l'informe de ce que les données relatives à son appartenance linguistique ont été adaptées et l'assure de ce que, à l'avenir, toutes les factures et autre courrier lui parviendront exclusivement en néerlandais. Il invite en outre l'intéressé à le contacter pour toute question ou intervention concernant l'installation télécom.

*
* * *

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 administratives, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

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

L'intéressé étant un client de Belgacom, son appartenance linguistique était censée connue de la société.

Il ressort de la réponse du service concerné de Belgacom que les données relatives à l'appartenance linguistique du plaignant, abonné de la société, avaient été introduites erronément en français dans le fichier.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend toutefois acte que Belgacom a, entre temps, rectifié les données de l'intéressé et veillera, à l'avenir, à ce que de telles erreurs soient évitées.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Vice Premier Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président,

[...]