



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 18 février 2019

[...] [...]
Concerne : plainte relative à l'absence de formulaire en allemand et à la communication exclusivement en français avec un client germanophone

Monsieur le Président du Comité de Direction,

En sa séance du 15 février 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite contre la S.A. RESA par une habitante de la commune de KETTENIS (référence EAN Gaz : 541460900001908953) qui n'avait pas reçu de formulaire en allemand alors qu'elle en avait fait expressément la demande par téléphone. De plus, la plaignante conteste également le fait que la S.A. RESA ne s'adresse pas directement à elle en allemand alors qu'elle réside dans la région de langue allemande.

Nous vous avons interrogé à ce sujet dans une lettre datée du 05 novembre 2018.

Dans votre lettre du 10 décembre 2018, vous nous avez communiqué le point de vue suivant:

« Après enquête au sein de nos services, il s'avère que ce dossier s'inscrit dans le cadre d'un déménagement.

Selon notre base de données, l'utilisateur en charge de l'EAN 541460900001908953 au moment de l'envoi de votre courrier est Monsieur Lino Pankaert, francophone. Son message nous adressé le 9 octobre 2018 confirme bien que cet utilisateur du réseau de distribution de gaz naturel est francophone. Une copie de ce mail est jointe en annexe.

Par ailleurs, la locataire précédente, Madame [...], s'est bien adressée à nous afin de recevoir nos courriers en langue allemande, ce que nous avons respecté (Vous trouverez en annexe quelques exemples de courriers qui lui ont été adressés par le passé).»

*
* *
*

La libéralisation du marché du gaz et de l'électricité le 1er janvier 2007 a eu pour conséquence que désormais le consommateur a la possibilité d'opter lui-même pour le fournisseur de son choix.

Le contrat de fourniture du gaz est notamment réglementé:

- en Région Wallonne, par l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz ;
- par la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché du gaz et au statut fiscal des producteurs d'électricité ;
- par le livre VI du Code de droit économique intitulé « Pratiques du marché et protection du consommateur ».

Ainsi, il ressort de tous les éléments susmentionnés qu'il pèse sur les fournisseurs d'énergie, dont la S.A. RESA fait partie, un grand nombre d'obligations.

La S.A. RESA doit respecter le prescrit des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal le 18 juillet 1966 (ci-après LLC) en ce qu'elle est une personne morale chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui a confiée dans l'intérêt général (article 1^{er}, §1^{er}, 2^o LLC).

Son siège social étant à LIEGE et la S.A. RESA étant uniquement active dans le domaine de l'énergie en Province de Liège, elle constitue dès lors un service régional au sens de l'article 34, § 1^{er}, a) LLC.

Que le formulaire de régularisation qu'a reçu la plaignante, en ce qu'il constitue un contact personnel et individualisé entre cette dernière et la S.A. RESA, correspond à un rapport avec le particulier au sens des LLC.

L'article 34, §1^{er}, alinéa 4 LLC dispose : « le service régional précité utilise dans ses rapports avec un particulier la langue imposée en la matière par les services locaux de la commune où l'intéressé habite ». *In casu*, la plaignante résidant dans la commune de KETTENIS qui se situe dans la région germanophone de Belgique, la S.A. RESA devait utiliser la langue allemande pour s'adresser à elle.

La CPCL estime dès lors que la plainte est recevable et quant à son fondement, il y a lieu d'opérer une distinction quant au fait que la plaignante avait pris un contact téléphonique ou non avec la S.A. RESA.

Dans la première hypothèse, à savoir que la plaignante avait pris un contact téléphonique avec la S.A. RESA, alors la société connaissait son appartenance linguistique et le formulaire de régularisation aurait dû lui être envoyé en allemand. La plainte est fondée.

Dans la seconde hypothèse, à savoir que la plaignante n'avait pas pris un contact téléphonique avec la S.A. RESA, alors la société n'était pas au courant du déménagement effectué dans l'immeuble situé rue Gemehret, 61 à 4701 KETTENIS où l'occupant précédant, Monsieur [...], était francophone, ce qui explique l'envoi du formulaire en français. La plainte n'est pas fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

Veillez agréer, Monsieur le Président du Comité de Direction, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE