

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 27 SEPTEMBRE 2017

L'ILR REÇOIT SA 500^E DEMANDE DE MÉDIATION

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a l'honneur d'annoncer que son service de médiation vient de recevoir sa 500^e demande de médiation. La première procédure de médiation a été mise en place par l'ILR en 2011. Plusieurs changements sont depuis lors venus compléter les missions du service de médiation de l'ILR, dont la mission principale est d'aider les deux parties au litige à trouver une solution à l'amiable, tout en restant indépendant et impartial. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide.

Le service de médiation de l'ILR a reçu sa cinq-centième (500^e) demande de médiation au cours du mois de septembre 2017. La demande concernait des services de communications électroniques et plus précisément une contestation de factures. Pendant les neuf premiers mois de l'année 2017, l'ILR a traité une centaine de demandes de médiation relevant des secteurs des communications électroniques, de l'énergie (électricité et gaz naturel) et des services postaux. Ce nombre est en augmentation par rapport aux 80 demandes traitées en 2016. Notons qu'au mois de mai l'ILR a présenté, lors d'une conférence de presse, le rapport d'activité annuel du service de médiation pour l'année 2016 (voir communiqué du 11 mai 2017 sur : <http://www.ilr.lu/FR/ILR/Espace-presse/Communiqués-de-presse/>).

La première procédure de médiation a été mise en place par l'ILR en 2011 dans le domaine des communications électroniques et de l'énergie. En 2014, la mission du service de médiation a été élargie au secteur des services postaux.

La procédure de médiation proposée par l'ILR a connu une évolution constante dans l'intérêt des consommateurs. L'année 2016 a apporté plusieurs changements visant à rendre la procédure de médiation plus accessible et adaptée aux besoins des consommateurs, notamment :

- la refonte du site internet de l'ILR, permettant l'introduction d'une demande de médiation en ligne ;
- la possibilité de communiquer avec le médiateur soit par la voie postale, soit par la voie électronique ;
- la reconnaissance de l'ILR en tant qu'entité qualifiée en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, apportant une plus grande notoriété à son service de médiation.

Pour de plus amples informations relatives au service de médiation, veuillez visiter notre site internet : <http://www.ilr.lu/Mediation/>

Contact Presse	Maïa Nicté Mazariegos nicte.mazariegos@ilr.lu	Tél.	(+352) 28 228 256
-----------------------	---	-------------	-------------------

La mission de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) est d'assurer et de superviser, dans l'intérêt du consommateur, le bon fonctionnement des marchés sur base d'une concurrence effective et durable, tout en garantissant un service universel de base. L'ILR, autorité indépendante, est en charge de la régulation des réseaux et services de communications électroniques, du transport et de la distribution d'énergie électrique et du gaz naturel, des services postaux, du transport ferroviaire et des redevances aéroportuaires. L'ILR assure en outre la gestion et la coordination des fréquences radioélectriques.
