

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 14 MAI 2018

---

### ILR ENREGISTRE UNE NOUVELLE AUGMENTATION DU NOMBRE DES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2017

---

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a présenté lors d'une conférence de presse en date du 14 mai 2018, son rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2017. Ce rapport résume les activités du service « Médiation » et fournit les données statistiques y afférentes.

---

Le rapport d'activité annuel révèle que l'ILR a traité un total de 134 demandes de médiation en 2017, soit une hausse de 68 % par rapport à l'année 2016. Les demandes relèvent des domaines suivants :

- services de communications électroniques ;
- énergie, regroupant l'électricité et le gaz naturel ;
- services postaux.

Dans la majorité des cas (86%), les demandes de médiation concernent le domaine des services de communications électroniques.

Depuis 2011, année de création du service de médiation, le nombre de dossiers n'a cessé d'augmenter.

Il est indispensable pour tout consommateur d'introduire une réclamation écrite auprès du professionnel avec lequel il est en litige avant de saisir le service de médiation. Le service de médiation recommande dès lors aux consommateurs de contacter le plus tôt possible leur partenaire contractuel (*opérateur de services de communications électroniques, gestionnaire de réseau ou fournisseur d'électricité/de gaz naturel, prestataire de services postaux*) pour essayer de trouver une solution au problème entre parties.

Le rapport d'activité annuel du service « Médiation » est disponible sur le site internet de l'Institut dans la rubrique « [Publications](#) » sous le lien suivant :

<https://web.ilr.lu/mediation/FR/Mediation/Informations-utiles/Publications/Pages/default.aspx>

La première procédure de médiation a été mise en place par l'Institut en 2011 pour le secteur des communications électroniques et celui de l'énergie. Par la suite, la médiation a été élargie au secteur des services postaux en 2014.

La mission du médiateur 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.

L'ILR est une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au sens de l'article L. 431-1 du Code de la Consommation.

---

**Contact Presse**

Maïa Nicté Mazariegos  
[presse@ilr.lu](mailto:presse@ilr.lu)

**Tél.**

(+352) 28 228 555

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.

