



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU SERVICE « MÉDIATION » 2018

Publication mai 2019



17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228
F +352 28 228 229
info@ilr.lu

www.ilr.lu

Sommaire

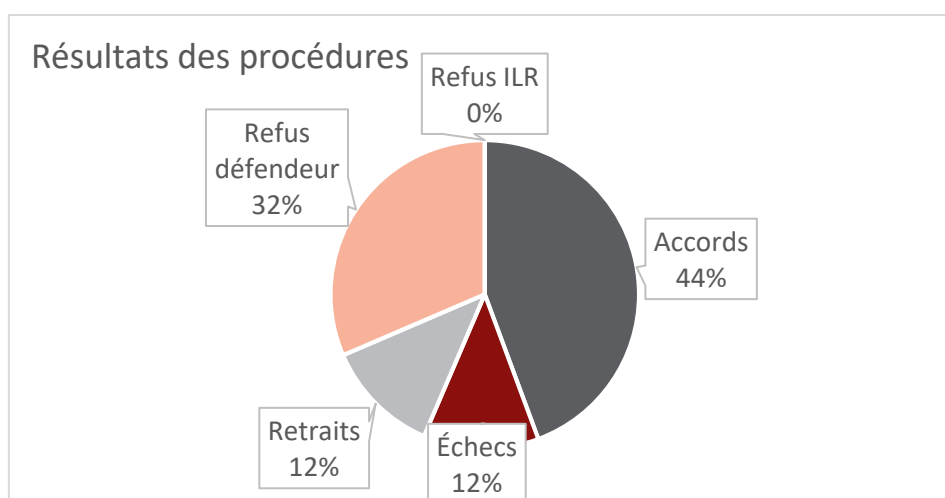
1. Litiges traités	3
1.1. Communications électroniques.....	4
1.2. Énergie.....	4
1.3. Services postaux	5
2. Procédure et durée.....	5
3. Propositions de solution.....	6
4. Cas fréquents.....	7
5. Recommandations.....	7

La médiation proposée par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « l'Institut » ou « l'ILR ») est un mode de résolution extrajudiciaire des litiges par lequel un tiers indépendant, appelé le *médiateur*, a pour mission d'aider les parties (*demandeur et défendeur de la médiation*) à trouver une solution à l'amiable à leur litige. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide.

1. Litiges traités

En 2018, l'ILR a traité au total 146 demandes de médiation, dont **129 nouvelles demandes** qui ont été introduites en 2018 et qui se répartissent comme suit :

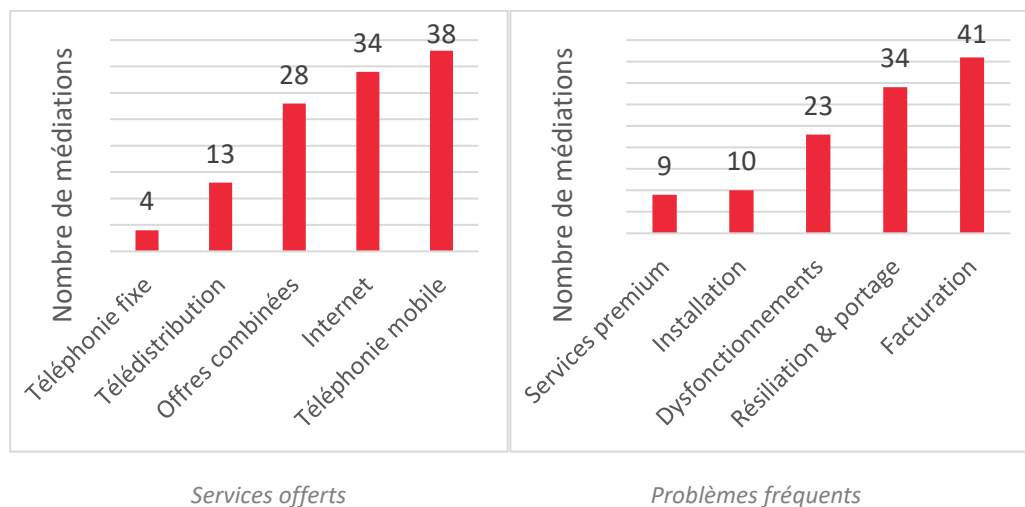
- 117 dans le domaine des services de communications électroniques (2017 : 102) ;
- 8 dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz naturel (*énergie*) (2017 : 7) ;
- 4 dans le domaine des services postaux (2017 : 11).



- *Refus défendeur* : Il s'agit des cas où le défendeur de la médiation (le professionnel) refuse de participer à la procédure de médiation. Il importe toutefois de noter que les refus sont toujours motivés et cohérents et que dans la plupart des cas une solution entre les parties a déjà été trouvée au préalable ou est en cours ;
- *Refus ILR* : Le Médiateur refuse uniquement les demandes de médiation qui ne remplissent pas les conditions préalables indispensables (p.ex. réclamation écrite qui fait défaut, une procédure judiciaire est en cours...)
- *Accords* : Les parties ont trouvé une solution à l'amiable à leur litige, soit entre elles-mêmes, soit avec l'aide du Médiateur ;
- *Échecs* : Les parties n'ont pas trouvé de solution à l'amiable. Par contre, dans plusieurs cas, une des parties ne répond plus au Médiateur malgré le fait que les parties semblent avoir trouvé un accord ;
- *Retraits* : Chaque partie a le droit à tout moment de se retirer de la procédure de médiation. Cette hypothèse vise des situations où les parties estiment ne plus avoir besoin du Médiateur pour régler leur conflit entre elles. Dans la majorité des cas, le demandeur se retire de la procédure.

1.1. Communications électroniques

Les 117 demandes de médiation reçues en matière de services de communications électroniques concernaient plus particulièrement les services et les problèmes suivants :



47% des demandes de médiation se sont soldées par un accord trouvé entre parties, dont :

- 73% des accords ont été trouvés pendant la phase écrite (*1^e phase de la procédure*) ;
- 21% des accords ont été trouvés pendant l'audition entre parties (*2^e phase de la procédure*) ;
- 6% des accords résultent des propositions de solution du médiateur qui ont été acceptées par les deux parties (*3^e phase de la procédure*).

28% des demandes ont été refusées par le défendeur, mais dans la moitié de ces cas le défendeur a tout de même proposé une solution au demandeur pour régler le litige en dehors d'une procédure de médiation.

Dans 25% des cas, la procédure n'a pas pu aboutir à un arrangement pour une des raisons suivantes :

- une des parties n'a plus répondu au médiateur pendant la procédure de médiation (29%) ;
- une des parties s'est retirée de la procédure ou bien le demandeur a retiré sa demande (57%) ;
- au moins une des deux parties a refusé la proposition de solution émise par le médiateur (14%).

Cependant certains litiges sont réglés en dehors de la procédure de médiation sans que le médiateur n'en soit informé ou bien après la clôture du dossier.

1.2. Énergie

Dans le secteur de l'énergie, 63% des demandes concernaient l'électricité et 37% des demandes étaient liées au gaz naturel. Les 8 nouveaux dossiers concernaient la facturation ou le comptage ou encore des problèmes liés au changement du fournisseur et ont été refusés par le défendeur ou bien résolus pendant la première phase de la procédure de médiation.

1.3. Services postaux

Dans le domaine des services postaux, la moitié des 4 nouvelles demandes de médiation ont été refusées par le défendeur et deux demandeurs se sont retirés de la procédure. Les litiges concernaient la perte de colis et le transfert de colis d'une station PackUp à une autre.

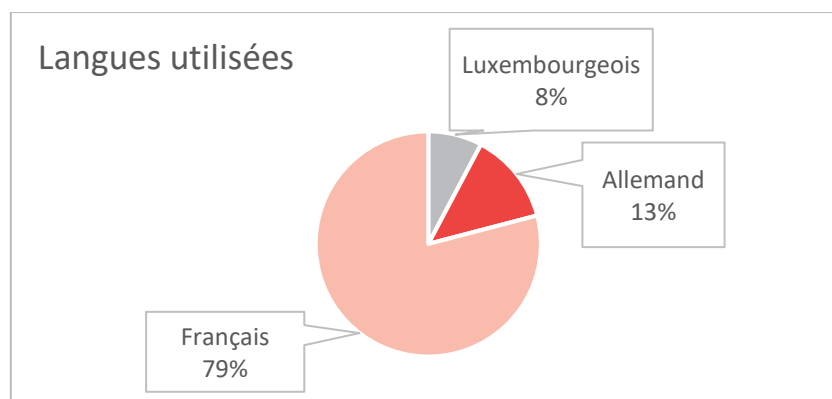
2. Procédure et durée

Le service de médiation peut être saisi sur initiative d'un consommateur contre un professionnel d'un des secteurs énoncés sous le point 1. ci-dessus (*communications électroniques, énergie ou services postaux*), ainsi que sur initiative d'un de ces professionnels à l'encontre d'un de ses clients. En 2018, aucun professionnel n'a recouru à la procédure de médiation pour régler un litige avec un client.

L'Institut offre depuis 2016 la possibilité d'introduire une demande de médiation en ligne sur son site internet. En 2018, 81% des demandes introduites étaient des demandes de médiation en ligne. (2017 : 75%)

En outre, 6% des demandes traitées ont été transmises à l'ILR par le [Service national du Médiateur de la consommation](#), qui a entre autres pour mission de transmettre aux entités qualifiées en matière de règlement extrajudiciaire de litiges, les demandes de médiation relevant de leur champ de compétence, sinon de traiter lui-même les litiges de consommation pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente. Le Ministère de l'Économie avait reconnu l'ILR en tant qu'entité qualifiée en 2016.

La procédure de médiation auprès de l'ILR se déroule, au choix du demandeur, dans une des trois langues administratives du pays, c'est-à-dire en français, en allemand ou en luxembourgeois.



Des consommateurs résidant à l'étranger peuvent également recourir à une médiation à l'encontre d'un professionnel d'un des secteurs (*communications électroniques, énergie ou services postaux*), si ce dernier est établi au Luxembourg. 5% des litiges en 2018 étaient des litiges transfrontaliers, qui ont été introduits par des consommateurs résidant en Allemagne, Belgique, France, Suisse et au Royaume-Uni.

La procédure de médiation proposée par l'ILR est subdivisée en trois phases :

- la **phase écrite**, pendant laquelle l'intervention du médiateur se limite à la transmission des prises de position écrites entre parties et à la vérification de la régularité de la procédure ;

- la **phase de l'audition**, au cours de laquelle les parties tentent de trouver un arrangement entre elles en présence du médiateur ;
- la phase de rédaction par le médiateur d'une **proposition de solution du litige**, qui intervient à défaut d'accord trouvé entre parties pendant les deux premières phases.

Les parties ont le droit de se retirer à tout moment de la procédure de médiation, donc au cours de chacune des trois phases précitées.

Dans un délai maximal de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète, le médiateur communique le résultat de la procédure de médiation aux parties au moyen d'un procès-verbal motivé. Ce délai peut toutefois être prolongé par le médiateur en raison de la complexité du litige, avec indication aux parties des motifs à la base de sa décision de prolongation. En 2018, le médiateur n'a prolongé aucune procédure de médiation. Tout au long de la procédure de médiation, chaque partie peut également solliciter une prolongation de son délai de réponse et le délai maximal de 90 jours sera prolongé en conséquence. La procédure de médiation se prolonge aussi lorsqu'une audition doit être reportée en raison de la non-disponibilité des parties.

Informations utiles :

Les règlements qui régissent la procédure de médiation sont aussi disponibles sur le site Internet de l'ILR :

- [Règlement 205/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques](#)
- [Règlement E16/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière d'électricité](#)
- [Règlement E16/17/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de gaz naturel](#)
- [Règlement P16/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux](#)

3. Propositions de solution

Lorsque les parties à la médiation ne parviennent pas à trouver un accord lors des deux premières phases de la procédure, le médiateur rédige une proposition de solution du litige non contraignante qu'il transmet aux parties. Le médiateur accorde un délai maximal de deux semaines aux parties, afin qu'elles l'informent par écrit de leur décision d'accepter ou de refuser la proposition émise.

En 2018, le médiateur a rédigé 7 propositions de solution qui concernaient uniquement le secteur des services de communications électroniques :

- 2 propositions ont été acceptées par les deux parties ;
- 3 propositions ont été refusées par le demandeur ;
- 2 propositions ont été refusées par le défendeur.

4. Cas fréquents

En 2018, les demandes de médiation traitées par l'ILR ont principalement eu trait aux problèmes suivants :

Communications électroniques

- **Facturation** : contestation de la facturation de communications et/ou téléchargements hors forfait, notamment lorsque le dépassement n'est pas communiqué au consommateur et il ne s'en aperçoit qu'après réception de sa facture ; mais aussi d'autres questions contractuelles ayant une incidence sur la facturation d'un abonnement (p.ex. modifications contractuelles, offres promotionnelles) ; erreurs de facturation ; facturation de services annoncés comme gratuits (installation ou autres interventions techniques)
- **Résiliation & portage** : modalités de la résiliation avant terme ; résiliation en cas de déménagement ; facturation de frais en cas de résiliation ; changement d'opérateur et portage d'un numéro fixe ou mobile chez un autre opérateur
- **Dysfonctionnements** : dysfonctionnements, coupures, problèmes de connexion et faibles débits, donc mauvaise qualité des services internet et TV
- **Installation** : problèmes techniques au niveau de l'activation ou de l'installation des services internet et/ou TV
- **Services dénommés « premium »** : contestation de la facturation de « services premium » suite à une inscription volontaire ou involontaire par envoi d'SMS ; mais aussi des appels à des numéros considérés par les opérateurs luxembourgeois comme des « numéros premium »

Énergie

- Changement de fournisseur
- Problèmes de comptage et de facturation

Services postaux

- Perte de colis et la contestation du dédommagement en cas de perte

5. Recommandations

Le médiateur renvoie à la rubrique « [Cas pratiques et recommandations](#) » de son site internet qui reprend les problèmes les plus fréquemment rencontrés et les recommandations spécifiques y relatives.

En général, le service de médiation recommande aux consommateurs de contacter par écrit la société (*opérateur de services de communications électroniques, gestionnaire de réseau ou fournisseur d'électricité/de gaz naturel, prestataire de services postaux*) dès constatation d'un problème issu de la relation contractuelle qui lie les deux parties.

En lui adressant une réclamation écrite le plus tôt possible, le consommateur informe la société du problème et donne la possibilité à la contrepartie de fournir des explications et de résoudre le problème le plus vite possible ou, le cas échéant, de proposer une solution. La réclamation écrite peut se faire sous forme de lettre simple, de lettre recommandée ou de courrier électronique, la lettre recommandée assurant une preuve de l'envoi.

Le service de médiation conseille de laisser à la contrepartie un délai d'environ deux semaines pour répondre convenablement à la réclamation écrite lui adressée. Si la contrepartie ne répond pas du tout ou de façon jugée insatisfaisante, le consommateur peut alors saisir le service de médiation. **Rappel** : la réclamation écrite est une condition préalable à toute médiation.

Les consommateurs ont également la possibilité de s'adresser à l'[Union Luxembourgeoise des Consommateurs \(ULC\)](#) ou au [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](#) qui peuvent leur apporter des conseils juridiques ou encore de [contacter un avocat](#), notamment lorsque la médiation n'a pas donné le résultat souhaité.

Informations utiles :

Les formulaires nécessaires à l'introduction d'une demande de médiation relevant d'un des secteurs de compétence de l'ILR sont disponibles sur le site Internet de l'ILR en trois langues différentes au choix (français, allemand et luxembourgeois) [en version imprimable au format PDF](#).

L'ILR offre également la possibilité d'introduire une [demande de médiation en ligne](#).



www.ilr.lu



mediation@ilr.lu



[\(+352\) 28 228 444](tel:+35228228444)