

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 29 JUILLET 2020

---

### L'ILR CONSTATE UNE LÉGÈRE BAISSÉ DES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2019

---

Le service médiation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) présente au mois de juillet son rapport d'activité annuel du service médiation relatif à l'année 2019. Ce rapport résume les activités du service « Médiation » et fournit les données statistiques y afférentes.

---

Le rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2019 indique que l'ILR a reçu un total de 124 demandes de médiation en 2019, contre 129 demandes de médiation en 2018.

Les demandes de médiation relevaient des domaines suivants :

- 101 dans le domaine des services de communications électroniques (2018: 117);
- 14 dans le domaine de l'énergie (électricité et/ou gaz naturel) (2018: 8);
- 9 dans le domaine des services postaux (2018: 4).

Dans son rapport, l'ILR observe une hausse des demandes dans le domaine de l'énergie et des services postaux par rapport à 2018. Le nombre de demandes reçues en matière de services de communications électroniques a en revanche baissé. Dans 44% des cas, tous secteurs d'activité confondus, un accord a pu être trouvé.

Dans le domaine des communications électroniques, 49% des médiations concernaient la téléphonie mobile. Plus précisément, 37% des problèmes rencontrés touchaient la facturation.

Dans le secteur de l'énergie, l'ILR a principalement reçu des demandes de médiation en rapport avec l'électricité. La plupart des cas concernaient le comptage et la facturation des décomptes aux clients. Moins de la moitié des litiges était liée à des problèmes d'installation du compteur intelligent. En effet, dans certains cas, le changement des compteurs intelligents a causé des soucis de facturation et de lecture de compteurs. Des erreurs qui seront évitées à l'avenir, puisque le compteur intelligent permet de faciliter la lecture du compteur et fournit une consommation d'électricité exacte.

Pour ce qui est du secteur des services postaux, l'ILR a principalement été confronté à des pertes de colis avec un dédommagement proposé par le prestataire de services postaux ne correspondant pas à la valeur des biens perdus.

L'ILR note par ailleurs qu'aucun professionnel n'a recouru à la procédure de médiation pour régler un litige avec un client. Qui plus est, 82% des demandes de médiation ont été introduites en ligne, contre 81% en 2018.

Pour rappel, la médiation est un mode de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation permettant de trouver une solution à l'amiable entre parties (un consommateur et un professionnel) Elle est possible dans les trois langues suivantes : luxembourgeois, français et allemand. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide. Pour éviter certains conflits, l'ILR recommande d'utiliser l'outil « CheckMyNet » pour les communications électroniques et le comparateur « Calculix » pour électricité et gaz naturel, deux outils développés par l'ILR.

Le rapport d'activité annuel du service de médiation est disponible sur le site internet de l'ILR dans la rubrique « Publications » sous le lien suivant :

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

#### Pour en savoir plus

- Calculix est un comparateur de prix qui calcule la meilleure offre de prix de l'électricité et de gaz naturel pour les clients résidentiels. Très facile d'utilisation, Calculix fait un calcul sur base de trois données: le code postal, la composition du ménage concerné et/ou la consommation annuelle.  
[www.calculix.lu](http://www.calculix.lu)
- Checkmynet est un outil pour mesurer la performance des services d'accès à l'internet. C'est au moyen de cet outil que les utilisateurs des abonnements à internet peuvent vérifier si la performance réelle du service souscrit correspond effectivement à celle indiquée dans leur contrat.  
[www.checkmynet.lu](http://www.checkmynet.lu)

---

<b>Contact Presse</b>	Maïa Nicté Mazariegos <a href="mailto:presse@ilr.lu">presse@ilr.lu</a>	<b>Tél.</b>	+352 28 228 256 +352 691 60 40 59
-----------------------	---	-------------	--------------------------------------

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.