

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 11 JUIN 2021

---

### L'ILR OBSERVE UNE HAUSSE DES DEMANDES DE MÉDIATION

---

Le service de médiation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) présente au mois de juin 2021 son rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2020. Ce rapport résume les activités du service et fournit les données statistiques y afférentes.

---

Le rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2020 indique que l'ILR a reçu un total de 134 demandes de médiation en 2020, soit 10 demandes de plus que l'année précédente. Au total, l'ILR a reçu 109 demandes dans le domaine des services de communications électroniques (2019: 101) ; 8 dans le domaine de l'énergie (électricité et/ou gaz naturel) (2019: 14) ; et 17 dans le domaine des services postaux (2019: 9).

L'ILR observe une augmentation des demandes de médiation en matière de services postaux. Le nombre de demandes dans ce domaine a quasiment doublé en un an par rapport à 2019.

De toutes les demandes de médiation reçues en 2020, 56% se sont soldées par un accord entre les parties. Dans 80% des cas, l'accord a déjà été trouvé au début de la procédure de médiation. L'ILR note, en outre, une légère hausse des demandes en ligne. En effet, 88% des demandes de médiation ont été introduites en ligne, contre 82% en 2019.

En tant qu'entité qualifiée, l'ILR a également traité des demandes de médiation qui lui ont été transmises par le « *Service national du Médiateur de la consommation* ». Ceci représente 10% des demandes reçues en 2020.

Par ailleurs, 4% des demandes ont été introduites par des consommateurs ne résidant pas au Luxembourg et ayant un litige avec une société luxembourgeoise active dans un des trois domaines de compétence de l'ILR.

Comme chaque année, l'ILR propose aux consommateurs quelques recommandations à suivre. De manière générale, l'ILR conseille aux consommateurs de contacter la société par écrit dès constatation d'un problème. Ainsi, la société peut régulariser la situation dès que possible et le consommateur dispose d'une preuve écrite de sa contestation.

Pour la résiliation d'un abonnement de services de communications électroniques, l'ILR souligne qu'il est important de vérifier sous quelle forme et à quel moment le contrat peut être résilié. En cas de résiliation avant la période minimale d'engagement définie dans le contrat, le consommateur doit payer des frais de résiliation anticipée, correspondant aux mois d'abonnement restants. Dans le cas d'une souscription à un abonnement avec acquisition d'un téléphone mobile, le consommateur souscrit à un abonnement de 12 ou

24 mois pendant lesquels il paie mensuellement une partie du prix du téléphone. À l'issue de la période minimale d'engagement de 12 ou 24 mois et sans résiliation de la part du consommateur, le contrat se poursuit aux mêmes conditions de prix pour une nouvelle période déterminée aux conditions générales. L'ILR suggère, dans ce contexte, aux consommateurs de contacter leur opérateur avant la fin de la période d'engagement afin d'obtenir une offre plus intéressante.

L'ILR recommande, par ailleurs, aux consommateurs d'électricité et de gaz naturel de souscrire dans les meilleurs délais à un contrat de fourniture. En effet, avant signature d'un contrat, la fourniture d'électricité ou de gaz naturel est assurée par le fournisseur par défaut, ceci à des tarifs bien plus élevés. Cette fourniture par défaut ne dure que six mois et le consommateur doit souscrire à un contrat de fourniture avant la fin de cette période pour éviter toute coupure. À noter que le consommateur peut choisir librement son fournisseur.

#### Pour en savoir plus

Le rapport d'activité annuel du service de médiation est disponible sous le lien suivant :

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

---

**Contact Presse**    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. L'ILR est également le point de contact unique pour le Luxembourg et l'autorité compétente en matière de sécurité des réseaux et des systèmes d'information couvrant notamment les secteurs suivants : Énergie, Transports, Santé, Fourniture et distribution d'eau potable et Infrastructures numériques ainsi que les services numériques.

2/2