

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 9 AOÛT 2021

1000 DEMANDES DE MÉDIATION EN 10 ANS

Créé il y a 10 ans, le service de Médiation de l'Institut luxembourgeois de régulation (ILR) vient de recevoir sa 1000^e demande de médiation.

La médiation, un mécanisme de résolution de litiges extrajudiciaire gratuit, a été mise en place par l'ILR en 2011 pour les services de communications électroniques et pour l'énergie (électricité et gaz naturel). En 2014, elle a été étendue au secteur des services postaux. Depuis 2016, l'ILR possède le statut d'entité qualifiée en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans les secteurs qui relèvent de sa compétence. Ce statut lui a été attribué par le ministère de l'Économie et signifie une compétence exclusive pour traiter les litiges de consommation qui tombent dans son champ de compétence. La procédure de médiation a été récemment modernisée, désormais les demandes de médiation sont introduites en ligne et l'échange avec le service de médiation se fait par voie électronique.

L'ILR reçoit en moyenne une centaine de demandes de médiation par an. La majorité des demandes introduites jusqu'à présent concerne les services de communications électroniques comme d'ailleurs la 1000^e demande de médiation qui se rapporte à un différend né à l'occasion d'un abonnement qui bien que résilié est encore facturé au client.

En 2020, l'ILR a été saisi au total de 134 demandes de médiations, tous secteurs confondus. Depuis la création du service, les demandes sont en constante augmentation, une tendance qui sera très probablement confirmée pour l'année en cours alors que plus de 80 nouvelles demandes de médiation ont été adressées au service jusqu'à présent.

Dans le domaine des services postaux, le nombre des requêtes a doublé entre 2019 et 2020. La plupart des litiges se rapportent à la livraison de colis qui n'arrivent pas à destination. Les demandes reçues en 2021 concernent pour l'instant uniquement l'envoi et la distribution de colis.

Dans le secteur de l'électricité et du gaz naturel, ce sont avant tout des questions de comptage et de facturation des décomptes qui sont soumis au service de médiation. Un sujet qui revient régulièrement est celui d'une attribution erronée de compteurs lors de la lecture.

Parmi les principaux sujets de dispute concernant la téléphonie fixe et mobile, citons celui des services premium, notamment les SMS premium, c'est-à-dire un type de messagerie plus cher où l'on peut s'abonner à des services, comme des jeux, concours, sonneries, horoscope, météo etc. Le coût de l'abonnement au service est alors facturé dans l'abonnement mensuel de téléphonie mobile. L'abonnement à ce type de services se fait aussi en indiquant son numéro de téléphone mobile sur des sites web dédiés à ces services. Il

est donc important de ne jamais indiquer son numéro mobile sur des sites peu connus. Dans la plupart des cas, la souscription est non intentionnelle et le consommateur s'en rend seulement compte quand il reçoit sa facture. Ces dernières années, les appels à des numéros surtaxés se sont rajoutés au problème des SMS premium. Dans ce contexte, l'ILR tient à rappeler que le consommateur doit être informé au début de l'appel qu'il s'agit d'un numéro surtaxé et de l'unité de facturation. Le consommateur a ainsi encore la possibilité de raccrocher pour éviter des coûts trop élevés.

Les litiges concernant l'internet fixe ont également augmenté dernièrement. Les divergences sont liées aux frais d'installation, aux problèmes survenus lors de l'installation et de l'activation du service internet ou lors des interventions de dépannage, à une mauvaise de qualité du service fourni.

Autre point d'achoppement : les consommateurs souscrivent à un abonnement avec une qualité déterminée (débit, vitesse) qui pour des raisons techniques ne peut pas être fournie à leur domicile (exemples : absence d'une infrastructure adéquate, câblage interne de leur habitation non conforme ou faisant défaut, engendrant une installation plus coûteuse et pas incluse dans l'offre). Les consommateurs, surtout des locataires ne connaissant pas l'état du câblage interne de leur résidence, c'est au moment même de l'installation alors que l'abonnement a déjà été souscrit, qu'ils prennent conscience de cet état des choses.

De manière générale, l'ILR constate que la procédure de médiation permet de rétablir le dialogue entre les parties en cause qui du fait de leurs connaissances et compétences techniques se retrouvent souvent dans des positions inégales. Le service de médiation les réunit autour d'une table, les incite à présenter chacune sa position et les aide ainsi à trouver une solution à l'amiable qui soit satisfaisante pour les deux parties. Le fait que la majorité des litiges se soldent par un accord entre parties réconforte l'ILR dans sa fonction de médiateur et souligne l'importance de ce mécanisme de résolution de litiges.

Pour en savoir plus

Le rapport d'activité annuel du service de médiation de l'année 2020, ainsi que tous les rapports annuels précédents sont disponibles 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.