



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 31 MAI 2022

ILR : NOMBRE DE DEMANDES DE MÉDIATION RESTE CONSTANT

Le service de médiation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) présente au mois de mai 2022 son rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2021. 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 2021 indique que l'ILR a reçu un total de 131 demandes de médiation en 2021- contre 134 en 2020, dont 107 demandes dans le domaine des services de communications électroniques (2020 : 109), 12 dans le domaine de l'énergie (électricité et/ou gaz naturel) (2020 : 8) et 12 dans le domaine des services postaux (2020 : 17).

La majorité des demandes de médiation reçues en 2021 se sont soldées par un accord entre les parties dont 50% pendant la procédure de médiation.

En 2021, 86% des demandes de médiation ont été introduites en ligne. 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 8% des demandes reçues en 2021.

Par ailleurs, 2% 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.

Autre fait marquant pour l'année 2021 : instauré en 2011, le service de médiation a fêté ses dix années d'existence et a reçu la 1000^e demande de médiation.

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. À noter que la réclamation écrite est une condition préalable à toute médiation.

Communications électroniques

Comme chaque année, l'ILR propose aux consommateurs quelques recommandations à suivre. La donnée statistique la plus frappante dans ce rapport annuel est le nombre de médiations concernant les services surtaxés appelés « *premium* » qui représentent 21% des dossiers en matière de services de communications électroniques. En cas de souscription involontaire à de tels services ou si le consommateur veut désabonner les services premium, il peut le faire en envoyant STOP par SMS au numéro en question. Ce blocage ne vaut toutefois que pour ce numéro auquel le message STOP a été envoyé. Pour bloquer plusieurs numéros premium, le consommateur peut contacter directement son opérateur ou consulter le site internet

www.stopsms.lu, récemment mis en place par la société Mpulse S.A. et soutenu par les opérateurs luxembourgeois du secteur.

Libre choix du fournisseur d'électricité et de gaz naturel

L'ILR recommande aux consommateurs d'électricité et de gaz naturel de souscrire dans les meilleurs délais à un contrat de fourniture. En effet, dans l'hypothèse d'un emménagement et en l'absence de la 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 avec un fournisseur de son choix avant la fin de cette période pour éviter toute coupure.

Services postaux

En matière de services postaux, l'ILR souhaite rappeler aux consommateurs de conclure un contrat d'assurance pour les envois ayant une valeur importante pour pouvoir être remboursés de la valeur de l'envoi en cas de perte. En outre, il faut savoir que la réglementation internationale prévoit dans ce cas d'adresser une réclamation écrite au prestataire postal d'origine, même si le colis a été perdu à destination pour obtenir une indemnisation.

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