



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

CONFÉRENCE DE PRESSE

*Présentation du rapport d'activité annuel du service de
médiation*

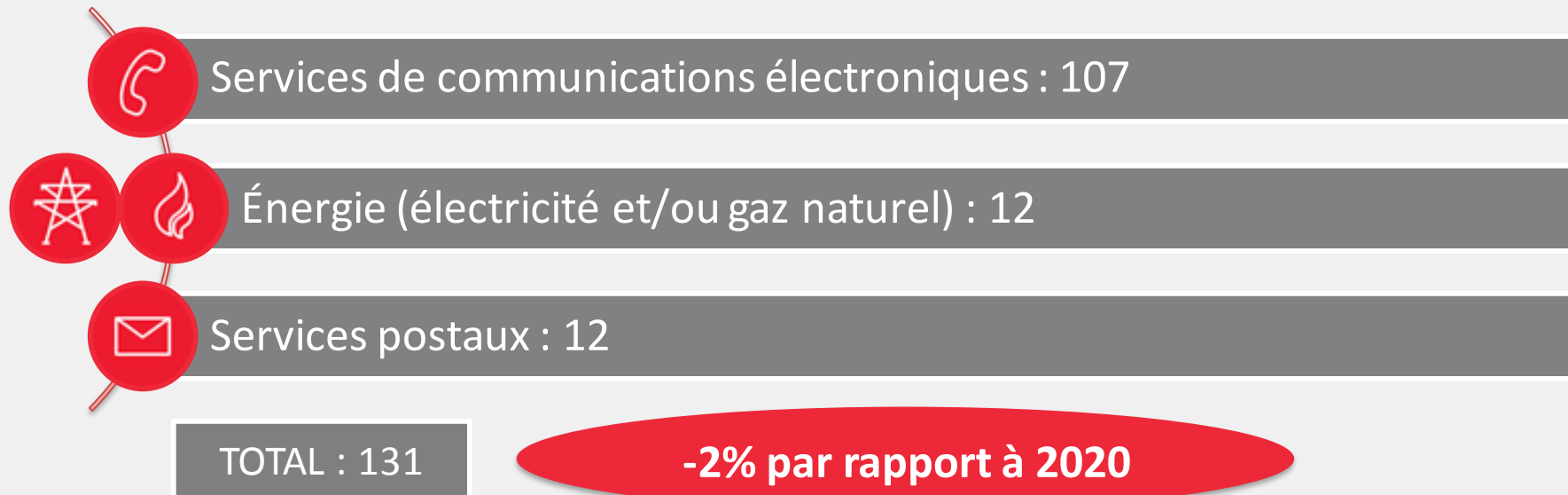
Année 2021



- 1 LITIGES REÇUS
- 2 PROCÉDURE DE MÉDIATION
- 3 ACCORDS TROUVÉS EN MÉDIATION
- 4 CAS FRÉQUENTS
- 5 RECOMMANDATIONS
- 6 INFORMATIONS UTILES

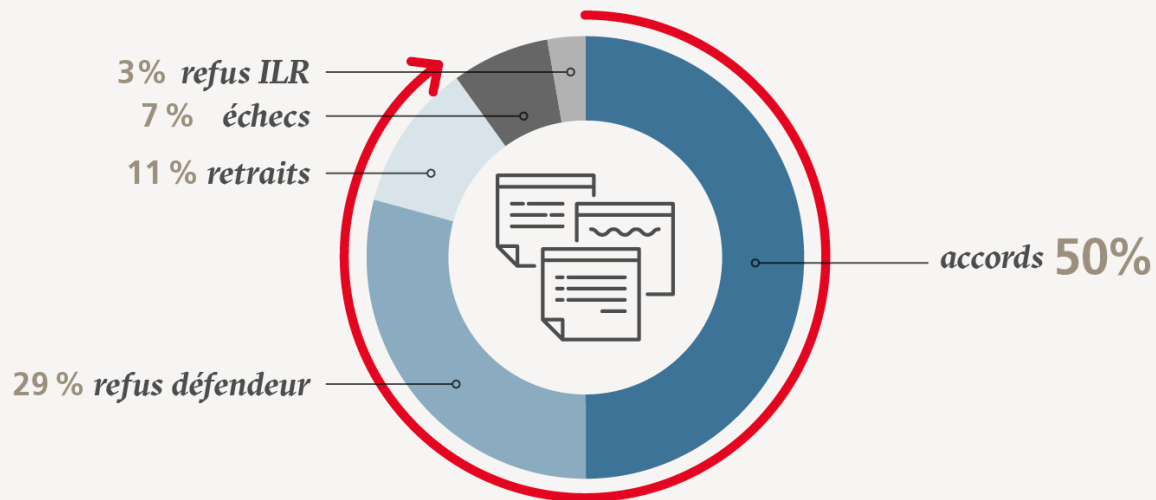


Litiges reçus en 2021








RÉSULTATS DES PROCÉDURES



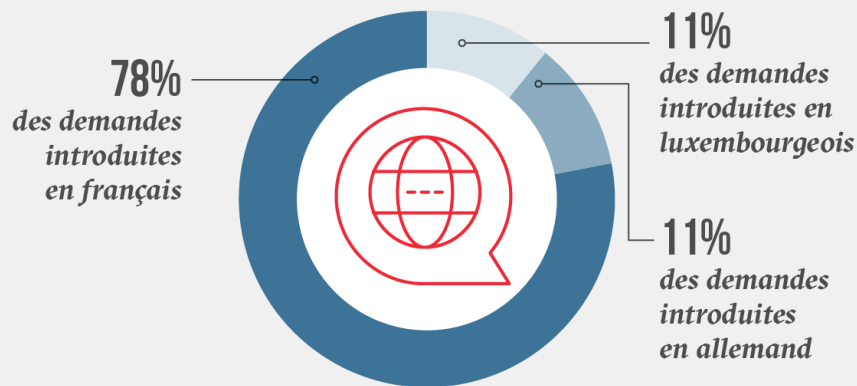


Procédure de médiation

- Saisine du médiateur par un consommateur ou par un **professionnel** d'un des secteurs énoncés 
- Introduction d'une demande de médiation **en ligne** ou par la voie postale 
- Demandes transmises par le **Service national du Médiateur de la consommation (SNMC)** 

Langues utilisées dans la procédure de médiation

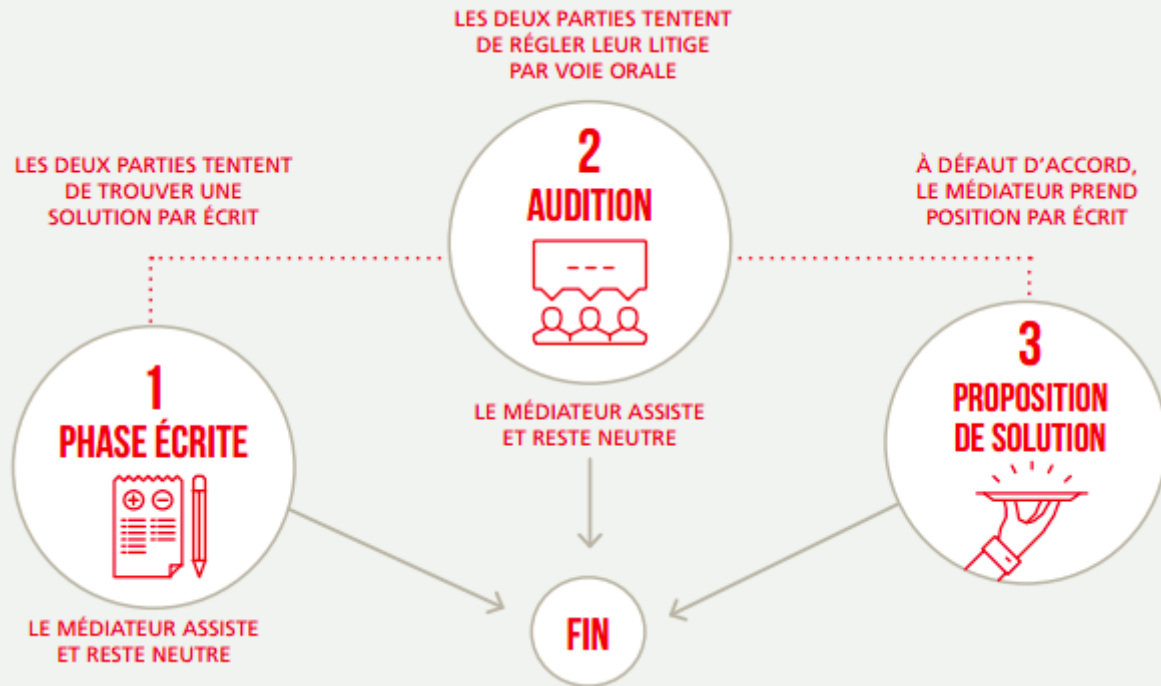
LANGUES DE PROCÉDURE



L'ILR a reçu 2% de litiges transfrontaliers en 2021



Phases de la procédure de médiation

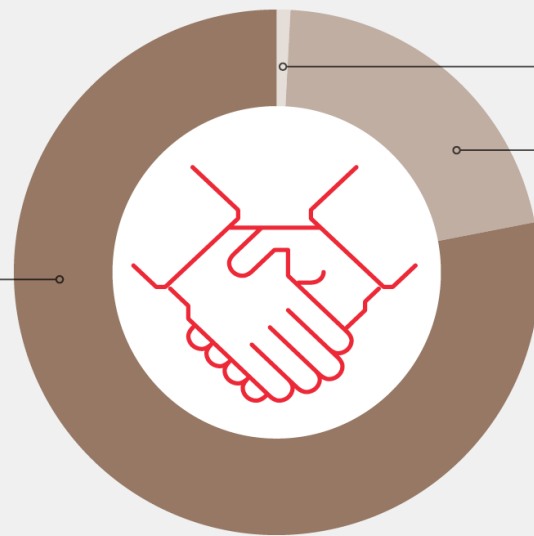




INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

ACCORDS TROUVÉS EN MÉDIATION

78%
*des accords sont conclus
pendant la phase 1*



1%
*des accords sont conclus
pendant la phase 3*

21%
*des accords sont conclus
pendant la phase 2*



Cas fréquents en 2021: Télécom

- **Services dénommés « premium »** : contestation de la facturation de « *services premium* » reçus via SMS et appels à des numéros considérés par les opérateurs luxembourgeois comme des « *numéros premium* »
- **Installation & dysfonctionnements** : problèmes techniques au niveau de l'activation ou de l'installation ; coupures et qualité des services
- **Facturation** : contestation de communications et/ou téléchargements hors forfait ; erreurs de facturation et prélèvements sans autorisation ; facturations et mises en demeure après résiliation ; subventionnement d'un appareil mobile
- **Abonnement & résiliation** : défaut de fourniture d'informations ou fourniture d'informations incomplètes avant la signature d'un contrat ; résiliation facturée en cas de déménagement ; durée d'engagement et facturation de frais en cas de résiliation avant terme ; conditions d'offres promotionnelles et modifications contractuelles d'un abonnement



Cas fréquents en 2021: Énergie

- **Décomptes annuels trop élevés et décompte final erroné après la résiliation**
- **Erreur d'affectation des compteurs lors de la facturation**
- **Estimations de la consommation et problèmes de comptage**



Cas fréquents en 2021: Services postaux

- **Colis non remis au destinataire, perdu ou renvoyé à l'expéditeur**
- **Demandes de dédommagement pour perte du colis ou contenu abîmé**
- **Facturation des droits de douane pour des colis internationaux**



Recommandations générales pour les consommateurs

- Contacter la société (*opérateur de services de communications électroniques, gestionnaire de réseau ou fournisseur d'électricité/de gaz naturel, prestataire de services postaux*) pour demander des explications dès constatation d'un problème
- Adresser une réclamation écrite (*e-mail, lettre simple ou recommandée*) à la société concernant le ou les problèmes rencontrés avant de saisir l'ILR
- Pour obtenir des avis et conseils juridiques ou bien après échec de la médiation :
 - *s'adresser à l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs*
 - *s'adresser au Centre Européen des Consommateurs Luxembourg*
 - *contacter un avocat*



Informations utiles

Règlements de procédure

- 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

Site internet

www.ilr.lu

E-mail

mediation@ilr.lu

Tél.

+352 28 228 444



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

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