



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

RAPPORT D'ACTIVITE ANNUEL DU SERVICE DE MEDIATION 2021

Publication mai 2022



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

Sommaire

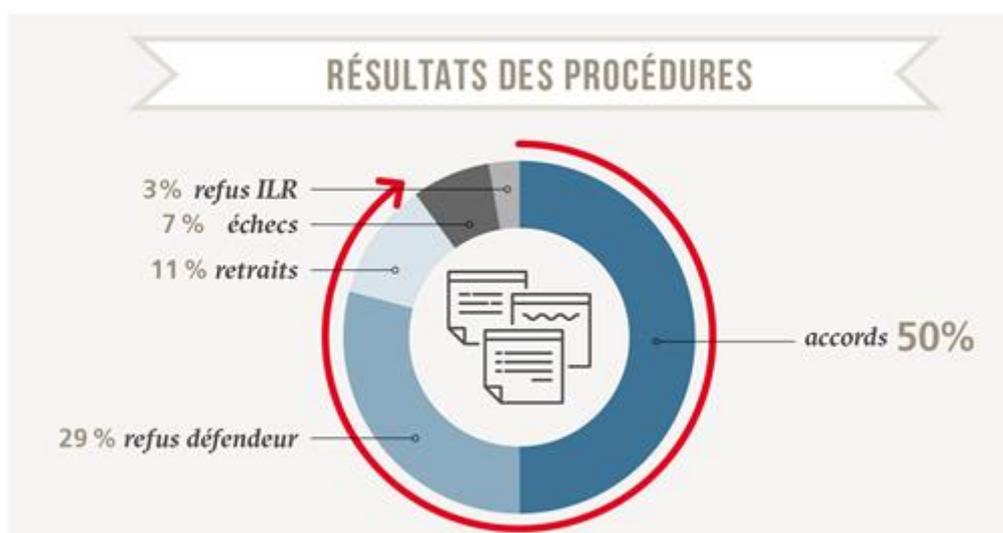
1. Litiges traités	3
1.1. Communications électroniques	4
1.2. Énergie.....	5
1.3. Services postaux	5
2. Procédure et durée	5
3. Propositions de solution.....	7
4. Cas fréquents.....	8
5. Recommandations	9
6. Évolution depuis 2017.....	14

La médiation proposée par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « l'Institut » ou « l'ILR ») est un mode de résolution extrajudiciaire des litiges par lequel un tiers indépendant, appelé le *Médiateur*, a pour mission d'aider les parties (*demandeur et défendeur de la médiation*) à trouver une solution à l'amiable à leur litige. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide.

1. Litiges traités

En 2021, l'Institut a reçu un total de **131** demandes de médiation (2020 : 134), dont :

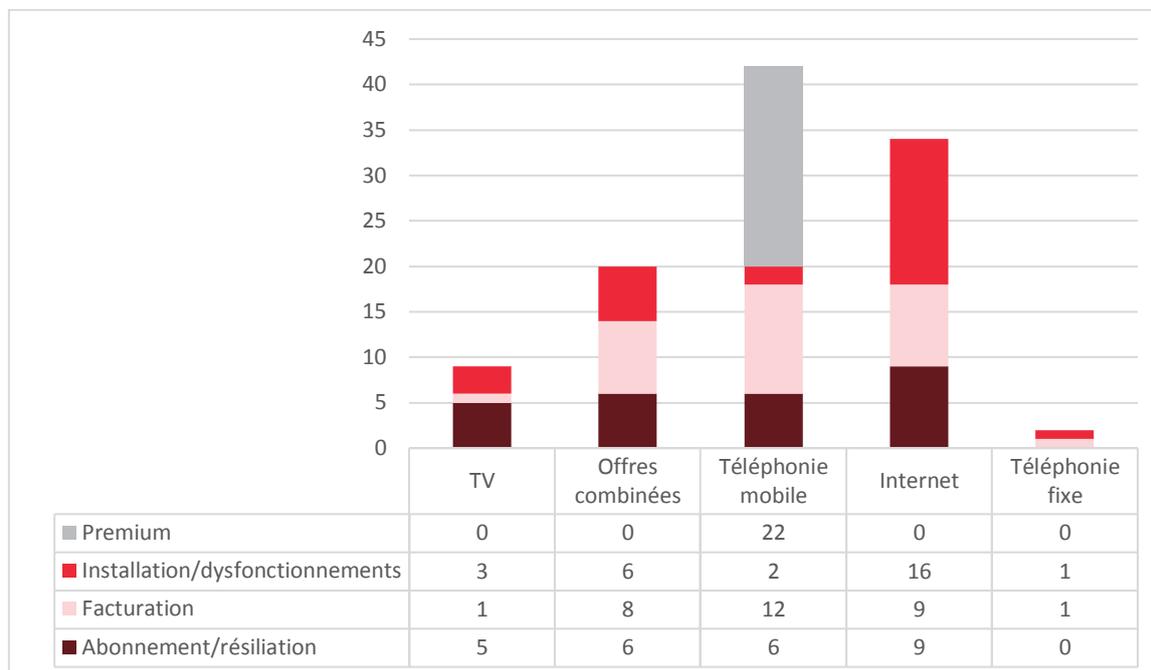
- **107** en matière de services de communications électroniques (2020 : 109) ;
- **12** dans le secteur de l'énergie (électricité et gaz naturel) (2020 : 8) ;
- **12** en matière de services postaux (2020 : 17).



- **Accords** : les parties ont trouvé une solution à l'amiable à leur litige, soit entre elles-mêmes, soit avec l'aide du Médiateur.
- **Échecs** : les parties n'ont pas trouvé de solution à l'amiable. Par contre, dans plusieurs cas, une des parties ne répond plus au Médiateur malgré le fait que les parties semblent avoir trouvé un accord.
- **Retraits** : chaque partie a le droit à tout moment de se retirer de la procédure de médiation. Dans la majorité des cas, c'est le demandeur qui se retire de la procédure.
- **Refus défendeur** : il s'agit des cas où le défendeur de la médiation (le professionnel) refuse de participer à la procédure de médiation. Il importe toutefois de noter que les refus sont toujours motivés et que dans la plupart des cas une solution entre les parties a déjà été trouvée au préalable ou est en cours.
- **Refus ILR** : le Médiateur refuse uniquement les demandes de médiation qui ne remplissent pas les conditions préalables indispensables (p.ex. réclamation écrite qui fait défaut, une procédure judiciaire est en cours, il ne s'agit pas d'un litige de consommation...).

1.1. Communications électroniques

Les 107 demandes en matière de services de communications électroniques concernaient les services et les problèmes suivants :



Déjà au cours de l'année 2020, l'ILR avait noté une augmentation des litiges liés aux services premium. Les services premium constituent :

- soit des SMS surtaxés qui contiennent un service spécifique commandé par le consommateur auprès d'un prestataire de services tiers et qui sont refacturés par le biais de l'opérateur à son client. Le prix d'un tel SMS aller jusqu'à 5 EUR l'unité et le client paye à la réception du SMS qui lui délivre le service acheté ;
- ou des appels à des numéros surtaxés commençant par 900, 901 et 905.

Pour de plus amples informations au sujet des services premium, veuillez-vous référer au point 5. Recommandations ci-dessous.

En 2021, l'ILR a reçu 22 demandes de médiation qui concernaient la facturation de tels services surtaxés par les opérateurs de services de communications électroniques. Dans la plupart des cas, le consommateur ne se rend pas compte d'avoir souscrit à de tels services. Il peut toutefois également s'agir d'une facturation erronée par l'opérateur qui facture des appels standards en tant qu'appels surtaxés.

53% des demandes en matière de services de communications électroniques se sont soldées par un accord trouvé entre les parties.

28% des demandes ont été refusées par le défendeur, ces refus sont toutefois toujours motivés par le défendeur et souvent assortis d'une proposition concrète de règlement du litige en dehors de la procédure de médiation.

Les médiations en matière de services de communications électroniques comptaient encore 12% de retraits du demandeur et 6% d'échecs.

Une demande a été refusée par l'ILR, au motif qu'une procédure de médiation avait déjà été entamée auparavant contre le même défendeur et concernant le même objet.

1.2. Énergie

Dans le secteur de l'énergie, toutes les 12 demandes concernaient l'électricité et aucune demande ne se rapportait au gaz naturel.

Les dossiers traités concernaient principalement la facturation des avances et estimations de consommation réévaluées au moment de l'émission des décomptes annuels, mais aussi des problèmes de comptage ou encore une confusion de compteurs (la facturation de la consommation du compteur du voisin dans une résidence).

4 demandes de médiation ont été refusées par le défendeur de la médiation, 2 se sont soldées par un échec et 2 litiges ont pu être réglés. Une demande de médiation a dû être refusée par l'ILR, au motif qu'elle avait été introduite par une société et une autre demande a été refusée en raison d'une procédure judiciaire en cours.

1.3. Services postaux

Dans le domaine des services postaux, l'Institut a reçu 12 demandes de médiation en 2021.

Les cas étaient quasi identiques à ceux des années précédentes et concernaient majoritairement l'envoi et la perte de colis, mais aussi du contenu abîmé ou des surcharges et des droits de douane facturés.

6 des litiges en matière de services postaux ont été réglés. 3 demandes ont été refusées par le prestataire de services postaux, une procédure de médiation a échoué, un demandeur s'est retiré et l'ILR a refusé un dossier de médiation parce qu'il ne concernait pas un contrat de services postaux.

2. Procédure et durée

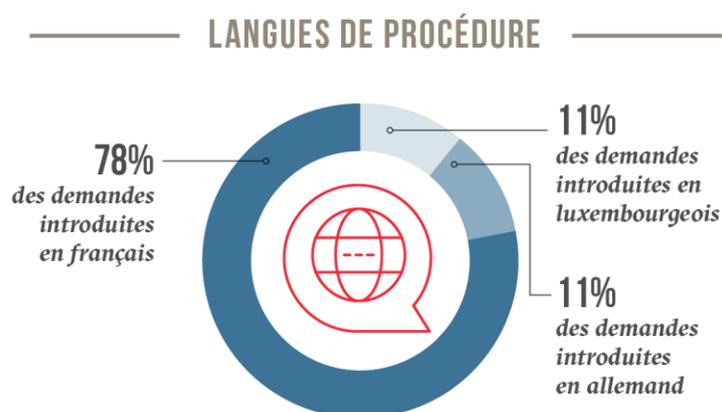
Le service de médiation de l'ILR peut être saisi sur initiative d'un consommateur contre un professionnel d'un des secteurs énoncés sous le point 1. ci-dessus (*communications électroniques, énergie ou services postaux*) ou sur initiative des professionnels visés à l'encontre d'un de ses clients. En 2021, **aucun professionnel** n'a recouru à la procédure de médiation pour régler un litige avec un client.

L'Institut offre la possibilité d'introduire une demande de médiation soit en ligne sur son site internet soit par la voie postale au moyen d'un formulaire à renvoyer rempli et signé. En 2021, **86%** des demandes de médiation ont été **introduites en ligne**. (2020 : 88%).

En outre, **8%** des demandes reçues en 2021 ont été transmises à l'ILR par le **Service national du Médiateur de la consommation**, qui a entre autres pour mission de transmettre aux entités qualifiées en matière de règlement extrajudiciaire des litiges, les demandes de médiation relevant de leur champ de compétence,

sinon de traiter lui-même les litiges de consommation pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente. Le statut d'entité qualifiée a été attribué à l'ILR par le ministère de l'Économie en 2016.

La procédure de médiation auprès de l'ILR se déroule, au choix du demandeur, dans une des trois langues administratives du pays, c'est-à-dire en français, en allemand ou en luxembourgeois.



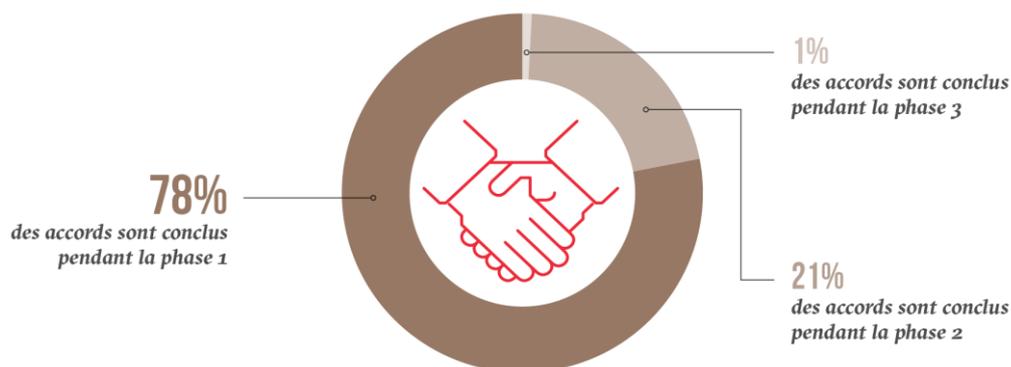
Des consommateurs résidant à l'étranger peuvent également recourir à une médiation à l'encontre d'un professionnel d'un des secteurs (*communications électroniques, énergie ou services postaux*) si ce dernier est établi au Luxembourg. **2%** des litiges reçus en 2021 étaient des **litiges transfrontaliers**, qui ont été introduits par des consommateurs résidant en Belgique, France et Italie.

La procédure de médiation proposée par l'ILR est subdivisée en trois phases :

1. la **phase écrite**, pendant laquelle l'intervention du Médiateur se limite à la transmission des prises de position écrites entre parties et à la vérification de la régularité de la procédure. Les parties tentent de trouver elles-mêmes une solution à leur litige sur base de leurs prises de position respectives ;
2. la **phase de l'audition**, au cours de laquelle les parties tentent de trouver un arrangement entre elles en présence du Médiateur, lorsqu'elles n'y sont pas parvenues lors de la phase écrite;
3. la phase de rédaction par le Médiateur d'une **proposition de solution du litige**, qui intervient à défaut d'accord trouvé entre parties pendant les deux premières phases.

Les parties ont le droit de se retirer à tout moment de la procédure de médiation, donc au cours de chacune des trois phases précitées. Pendant chacune des phases, les parties peuvent également déjà parvenir à un accord à l'amiable, sans devoir attendre la fin de la procédure. En effet, la plupart des litiges sont réglés au début de la procédure de médiation, lors de la phase écrite. Ces accords résultent essentiellement du fait que les professionnels apportent des explications supplémentaires aux questions des consommateurs

ACCORDS TROUVÉS EN MÉDIATION



Le Médiateur communique le résultat de la procédure de médiation aux parties au moyen d'un procès-verbal motivé dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète. Ce délai peut toutefois être prolongé par le Médiateur en raison de la complexité du litige, avec indication aux parties des motifs à la base de sa décision de prolongation. En 2021, le Médiateur n'a prolongé aucune procédure de médiation. Tout au long de la procédure de médiation, chaque partie peut également solliciter une prolongation de son délai de réponse et le délai de 90 jours sera prolongé en conséquence.

L'Institut a instauré la possibilité de tenir les auditions entre les parties moyennant des visioconférences depuis le début de la pandémie COVID19.

Informations utiles :

Les règlements qui régissent la procédure de médiation sont aussi disponibles sur le site Internet de l'ILR :

- [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](#)

3. Propositions de solution

Lorsque les parties à la médiation ne parviennent pas à trouver un accord lors des deux premières phases de la procédure, le Médiateur rédige une proposition de solution du litige non contraignante qu'il transmet aux parties. Le Médiateur accorde un délai aux parties, afin qu'elles l'informent par écrit de leur décision d'accepter ou de refuser la proposition émise.

En 2021, le Médiateur a rédigé 5 propositions de solution dans les domaines suivants :

- 3 propositions de solution en matière de services de communications électroniques dont une seule a été acceptée par les deux parties, une a été refusée par le défendeur et la dernière proposition de solution a abouti à un échec, à défaut pour le demandeur d'y avoir répondu ;

- 1 dans le secteur de l'énergie qui a été refusée par le demandeur ;
- 1 en matière de services postaux qui a été refusée par le défendeur.

4. Cas fréquents

Les demandes de médiation reçues par l'ILR en 2021 ont principalement eu trait aux problèmes suivants :

Communications électroniques

- **Services dénommés « premium »** : contestation de la facturation de « *services premium* » reçus via SMS, suite à une inscription volontaire ou involontaire à des services auprès d'un prestataire de services tiers : mais aussi des 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 des services internet et/ou TV (p.ex.: câblage défectueux) ; coupures de service ; qualité des services et faibles débits ; installation non effectuée mais facturée
- **Facturation** : contestation de communications et/ou téléchargements hors forfait, notamment lorsque le dépassement n'est pas communiqué au consommateur et il ne s'en aperçoit qu'après réception de sa facture (surtout à l'étranger ou en roaming) ; erreurs de facturation et prélèvements sans autorisation ; facturations et mises en demeure après résiliation ; subventionnement d'un appareil mobile (supplément facturé après le remboursement lié à l'acquisition d'un téléphone 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 (notamment lorsqu'un opérateur cesse ses activités et ses anciens clients sont alors repris par un autre opérateur qui ne peut toutefois pas assurer les mêmes services)

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

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

5. Recommandations

L'Institut met à disposition des consommateurs ses deux outils « **Checkmynet** » et « **Calculix** ». En utilisant l'application gratuite « **Checkmynet** », le consommateur peut vérifier si le débit et la qualité du service internet correspond au contrat d'abonnement qu'il a souscrit. L'ILR conseille d'effectuer plusieurs mesures afin d'obtenir des résultats plus pertinents. Si les débits mesurés s'écartent largement et durablement des débits définis dans l'abonnement, le consommateur peut adresser une réclamation écrite à son opérateur.

Avec l'outil « **Calculix** » le consommateur peut comparer les différentes offres du marché de l'énergie et choisir le fournisseur et l'offre qui lui conviennent le mieux. Les consommateurs qui ont déjà un contrat de fourniture peuvent aussi utiliser le comparateur pour trouver une meilleure offre et changer vers un autre fournisseur.

Le Médiateur donne les explications et recommandations suivantes pour certains problèmes spécifiques :

<p>Communications électroniques : Services premium</p>	<p><i>Appels vers des numéros surtaxés commençant par 900, 901 et 905:</i> En appelant un de ces numéros, vous devez être averti gratuitement du tarif total par minute ou par appel dans les 30 premières secondes de l'appel. Vous avez, après cette annonce, la possibilité de raccrocher si vous ne souhaitez pas être facturé.</p> <p>Vous avez également la possibilité de faire bloquer les appels sortants vers ces numéros auprès de votre opérateur de services de communications électroniques (articles 31 à 35 du règlement 14/174/ILR du 14 juillet 2014 portant sur les règles relatives à la numérotation, sur le plan national de numérotation et sur les redevances relatives aux ressources de numérotation (ci-après « le règlement de 2014 »).</p> <p><i>Réception de sms premium :</i> Lorsque vous achetez un service auprès d'un prestataire de services tiers (p.ex. sonneries, météo, horoscope, jeux, logos, presse, musique, pour n'en citer que les plus fréquents, car il existe une grande panoplie de services proposés), vous recevrez le service sollicité au moyen d'un SMS premium payant. Le prix d'un tel SMS peut s'élever jusqu'à un maximum de 5 EUR. Il se peut même que vous ayez conclu un abonnement pour un service concerné. Dans ce cas, vous recevrez régulièrement un SMS payant avec le service souhaité.</p> <p>Le règlement de 2014 fixe le cadre légal des SMS premium.</p> <p>L'article 35 du règlement de 2014 détermine les règles d'utilisation et les conditions minimales à respecter par les services à revenu partagé par SMS ou MMS, c'est-à-dire par les SMS premium.</p>
--	---

Toute souscription à un service premium est soumise **au respect d'une procédure de double accord**, telle que décrite ci-après, en distinguant entre une souscription unique (i) et un abonnement (ii):

i) services à revenu partagé par SMS et/ou MMS hors abonnements: suite à une souscription, un envoi unique par SMS/MMS demande confirmation de la souscription en langue française, allemande et anglaise et informe sur le coût du SMS/MMS et un mot de passe. L'utilisateur du service devra renvoyer un SMS au même numéro indiquant le mot de passe pour pouvoir bénéficier du service ;

ii) abonnements de services à revenu partagé par SMS et/ou MMS: suite à une souscription, un envoi unique par SMS/MMS demande confirmation de la souscription en langue française, allemande et anglaise et informe sur le coût mensuel du SMS/MMS et un mot de passe pour pouvoir bénéficier du service. De plus l'utilisateur d'un abonnement de services à revenu partagé par SMS et/ou MMS sera informé avant toute confirmation d'abonnement et suite à toute facturation, des modalités de résiliation.

Attention : Si vous ne souhaitez plus obtenir les services en question, envoyez immédiatement **STOP** par SMS. Le blocage ne vaut toutefois que pour le numéro auquel le STOP a été envoyé. Si vous souhaitez bloquer d'autres numéros à revenus partagés, contactez votre opérateur, lequel peut mettre un place un blocage de tous les services premium.

Votre opérateur met gratuitement à votre disposition :

- une interdiction sélective des appels sortants ou des SMS ou MMS à taux majoré ou, lorsque cela est techniquement possible, d'autres applications de nature similaire ;

- un mécanisme vous permettant de désactiver la possibilité, pour des prestataires de services tiers, d'utiliser la facture de votre opérateur, pour facturer leurs produits ou services.

Vous pouvez également consulter le site internet suivant, mis en place par la société Mpulse S.A. et soutenu par les opérateurs Post Télécom S.A., Proximus Luxembourg S.A., Orange Communications Luxembourg S.A. et Eltrona Télécom S.A., afin de vérifier toute souscription à des services premium faite avec votre numéro mobile : www.stopsms.lu.

Il est très important de réagir aux SMS premium que vous recevez et de ne surtout pas les ignorer ou de les mettre dans vos contacts

	<p>indésirables, car vous continuez à être facturé par la réception du SMS, même si vous le bloquez. Le service en question vous est délivré et devient de ce fait payant.</p> <p>Il est également important de savoir que la facturation des SMS payants se fait par le biais de votre opérateur qui assure le transport des SMS premium à destination d'un numéro mobile à travers son réseau. L'opérateur assume dès lors deux fonctions distinctes, celle de transporteur et celle d'agent payeur.</p> <p>Veillez à ne pas indiquer votre numéro de téléphone sur des sites internet publicitaires, lors de la participation à des jeux, concours ou en commandant des services divers sur internet avec votre téléphone, pour éviter une souscription involontaire à des services payants.</p>
<p>Communications électroniques : Modifications contractuelles</p>	<p>Votre contrat peut faire l'objet de modifications de la part de votre opérateur. Toutefois, conformément aux dispositions légales, au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions contractuelles, l'opérateur est obligé de vous informer de ces modifications.</p> <p>Vous avez le droit de résilier votre contrat sans frais pendant un mois après la notification par votre opérateur, sauf si les modifications envisagées sont exclusivement à votre bénéfice, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur vous, ou sont directement imposées par le droit de l'Union européenne ou le droit national.</p>
<p>Communications électroniques : Résiliation d'un abonnement</p>	<p>La forme, le délai et les frais de résiliation sont prévus au contrat. Avant de résilier, il est très important de vérifier sous quelle forme et à quel moment vous pouvez résilier votre contrat. Lorsque vous résiliez avant la période minimale d'engagement (1 ou 2 ans), en dehors des cas visés par la loi qui vous autorisent à résilier sans frais (en cas de modification des conditions contractuelles par votre opérateur ou en cas d'écart significatif permanent ou fréquent entre les performances réelles d'un service et celles indiquées au contrat ; article 120 de la Loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques), vous devez payer des frais de résiliation anticipée, qui peuvent être très élevés si vous résiliez en début de contrat.</p> <p>Au-delà de cette période minimale, vous avez le droit de résilier votre contrat à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois.</p>

<p>Communications électroniques : Acquisition d'un téléphone mobile et conclusion d'un contrat (subventionnement mobile)</p>	<p>En matière de politique commerciale, les opérateurs proposent à leurs clients des offres dites subventionnées pour l'acquisition d'un téléphone mobile. La contrepartie à payer par le client réside dans la souscription d'un forfait avec un engagement (en général 12 ou 24 mois). Il s'agit d'une pratique suivant laquelle le client s'engage contractuellement avec l'opérateur en échange d'un prix du terminal subventionné.</p> <p>Votre opérateur est dans l'obligation de vous informer un mois avant la date de reconduction tacite de la fin de l'engagement contractuel de 12 ou 24 mois et des modalités de résiliation. Dans le même délai, votre opérateur vous conseille sur le meilleur tarif qu'il propose pour ses services.</p> <p>En cas de résiliation de droit avant la fin de l'engagement minimal (<i>en cas de modification des conditions contractuelles par votre opérateur ou en cas d'écart significatif permanent ou fréquent entre les performances réelles d'un service et celles indiquées au contrat ; article 120 de la Loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques</i>), vous ne devez subir aucun frais, sauf pour les équipements subventionnés conservés, mais ces frais ne doivent pas excéder la valeur la plus faible entre la valeur prorata temporis convenue au moment de la conclusion du contrat et la quote-part restante des frais de service courant jusqu'à l'expiration du contrat.</p> <p>Au-delà de la période minimale d'engagement, vous avez le droit de résilier votre contrat à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois.</p>
<p>Énergie : Fourniture par défaut et libre choix du fournisseur</p>	<p>Si vous n'avez pas encore signé de contrat avec un fournisseur d'énergie de votre choix (p. ex. pour une nouvelle construction), la loi prévoit qu'un fournisseur, dit fournisseur par défaut, doit assurer la fourniture. Le fournisseur par défaut est désigné par l'ILR pour une période de trois ans.</p> <p>Attention: à l'expiration d'un délai de six mois, votre fourniture par défaut prend fin d'office. Si vous n'avez pas signé de contrat de fourniture avec le fournisseur de votre choix dans ce délai de six mois, vous n'êtes plus fourni en électricité.</p> <p>Il est donc important de souscrire dans les meilleurs délais à un contrat de fourniture auprès d'un fournisseur. Vous êtes libre de choisir votre fournisseur parmi les fournisseurs actifs au Luxembourg dans leur secteur respectif. Une liste des fournisseurs actifs est disponible sur le site Internet www.STROUMaGAS.lu.</p>

	Vous pouvez obtenir des informations sur les prix unitaires en consultant les sites Internet des fournisseurs et le comparateur de prix de l'ILR disponible sur le site Internet www.calculix.lu .
Services postaux : Perte colis	<p>En cas de perte d'un colis, la réglementation internationale prévoit d'adresser une réclamation écrite au prestataire postal d'origine (c'est-à-dire au bureau de poste d'envoi), même si le colis a été perdu à destination. En effet, pour pouvoir obtenir une indemnisation - <i>dans les cas où une indemnisation est prévue</i> - l'expéditeur doit introduire une réclamation auprès du prestataire postal d'origine avec lequel il entretient une relation contractuelle, qui fait naître un droit à indemnisation au profit du destinataire. En tant que destinataire, vous pouvez contacter votre expéditeur qui devra alors se charger de déposer une réclamation écrite auprès du prestataire postal d'origine.</p> <p>L'ILR conseille en outre aux consommateurs de faire assurer leurs envois importants auprès de leur prestataire de services postaux avec la valeur déclarée du contenu, pour pouvoir être remboursé complètement en cas de perte du colis. Sans assurance l'expéditeur n'a droit qu'au dédommagement standard.</p>

En général, le service de médiation recommande aux consommateurs de contacter par écrit la société (*opérateur de services de communications électroniques, gestionnaire de réseau ou fournisseur d'électricité/de gaz naturel, prestataire de services postaux*) dès constatation d'un problème issu de la relation contractuelle qui lie les deux parties.

En lui adressant une réclamation écrite le plus tôt possible, le consommateur informe la société du problème et donne la possibilité à la contrepartie de fournir des explications et de résoudre le problème le plus vite possible ou, le cas échéant, de proposer une solution. La réclamation écrite peut se faire sous forme de lettre simple, de lettre recommandée ou de courrier électronique, la lettre recommandée assurant une preuve de l'envoi.

Le service de médiation conseille de laisser à la contrepartie un délai d'environ deux semaines pour répondre convenablement à la réclamation écrite lui adressée. Si la contrepartie ne répond pas du tout ou de façon jugée insatisfaisante, le consommateur peut alors saisir le service de médiation. **Rappel** : la réclamation écrite est une condition préalable à toute médiation.

Les consommateurs ont également la possibilité de s'adresser à l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) ou au Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC) qui peuvent leur apporter des conseils juridiques ou encore de contacter un avocat (à leurs frais), notamment lorsque la médiation n'a pas donné le résultat souhaité.

Il importe de préciser que le Médiateur de l'Institut met à disposition des parties une procédure leur permettant de trouver elles-mêmes une solution à l'amiable à leur litige. Le Médiateur est soumis à une obligation de neutralité et d'impartialité par rapport aux parties, ce qui signifie qu'il n'est pas en mesure de

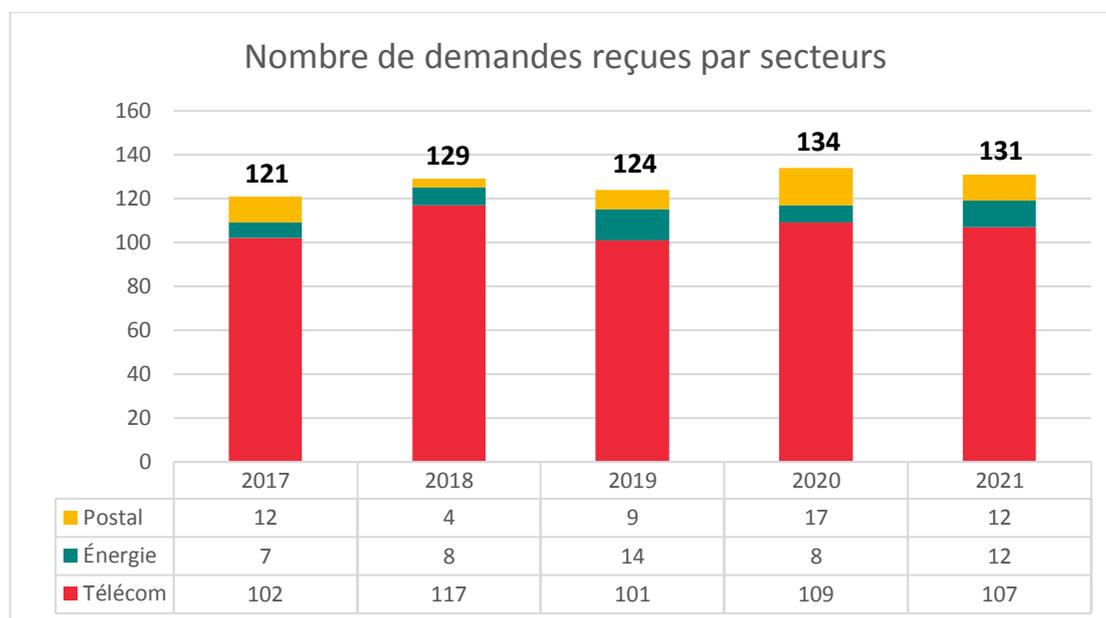
prendre position par rapport au litige dont il est saisi, ni de fournir un avis ou conseil juridique à l'une des parties. Par exception à ce principe, le Médiateur est en droit de proposer une solution par écrit lorsqu'à la fin de la procédure de médiation, les parties n'ont pas réussi à trouver un arrangement à l'amiable entre elles.

Ainsi, si les consommateurs souhaitent uniquement obtenir des avis juridiques concernant les problèmes qu'ils rencontrent avec un professionnel, il est conseillé de s'adresser soit à l'ULC (s'ils en sont membres), soit à un avocat (à leurs frais).

6. Évolution depuis 2017

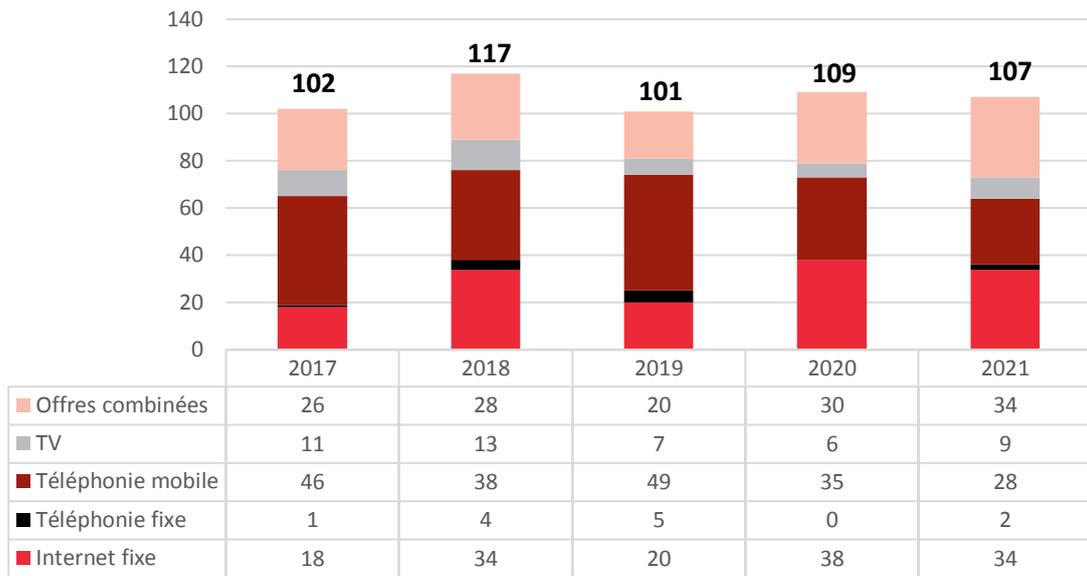
Le service de médiation de l'ILR a été instauré en 2011 pour les services des communications électroniques et le secteur de l'énergie (électricité et gaz naturel). En 2014, le service de médiation a été élargi au secteur des services postaux. L'année 2016 a apporté des changements majeurs au service de médiation. L'Institut a reçu de la part du Ministère de l'Économie le statut d'entité qualifiée en matière de règlement extrajudiciaire les litiges de consommation. En 2016, l'Institut a également procédé à une refonte de son site internet et créé un formulaire de demande de médiation en ligne.

Depuis l'année 2017 pendant laquelle l'ILR a reçu sa 500^e demande de médiation, l'évolution et le nombre de demandes introduites reste assez stable. Ainsi, l'Institut a reçu sa 1000^e demande de médiation en 2021 et a voulu retenir l'évolution de ces cinq dernières années dans ce rapport d'activité annuel qui marque aussi les dix années d'existence du service de médiation.

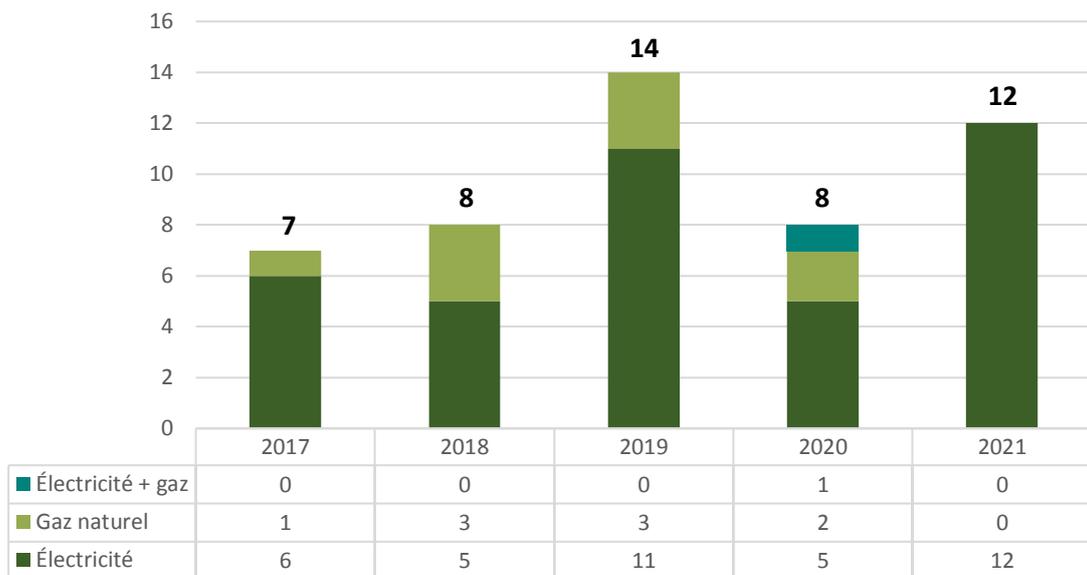


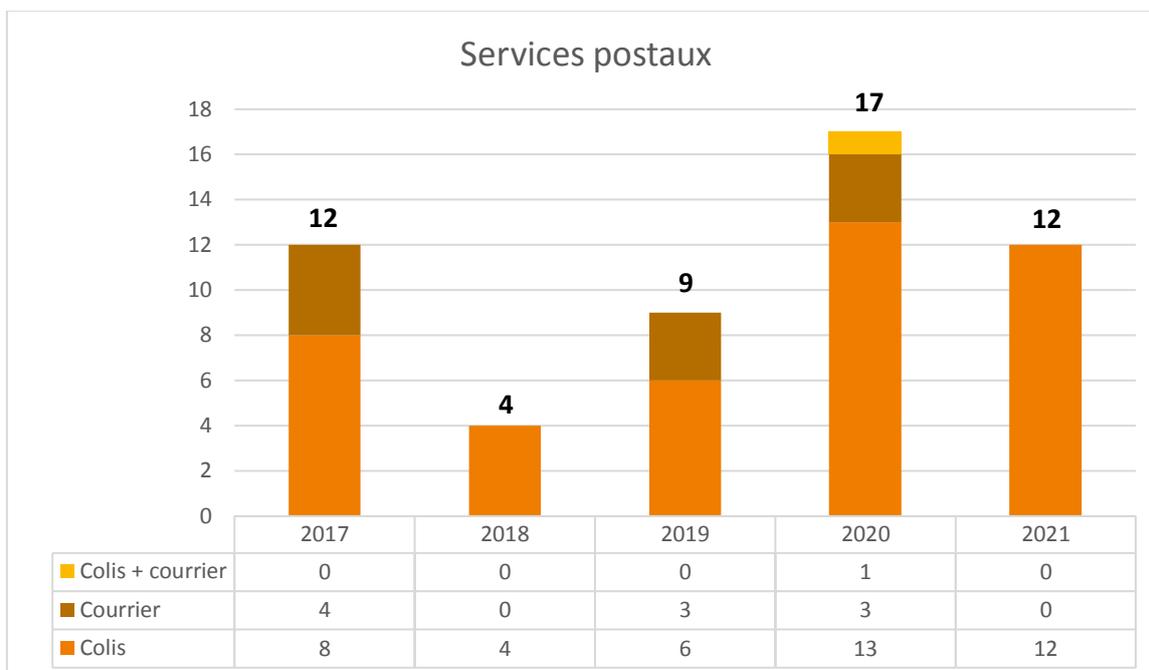
La répartition par services se fait comme suit :

Services de communications électroniques



Énergie





Informations utiles :

Les formulaires nécessaires à l'introduction d'une demande de médiation relevant d'un des secteurs de compétence de l'ILR sont disponibles sur le site Internet de l'ILR en trois langues différentes au choix (français, allemand et luxembourgeois) [en version imprimable au format PDF](#).

L'ILR offre également la possibilité d'introduire une [demande de médiation en ligne](#).



www.ilr.lu



mediation@ilr.lu



[\(+352\) 28 228 444](tel:+35228228444)