

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 17 MAI 2023

FORTE HAUSSE DES DEMANDES DE MÉDIATION EN RELATION AVEC LES SERVICES PREMIUM

Le service de médiation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) présente au mois de mai 2023 son rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2022. 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 2022 relève que l'ILR a reçu un total de 148 demandes de médiation, ce qui représente une augmentation de 13% par rapport aux 131 demandes reçues en 2021. La répartition par secteurs se fait comme suit :

- 122 nouvelles demandes en matière de services de communications électroniques ;
- 21 dans le secteur de l'énergie ;
- 5 dossiers en matière de services postaux.

Les sujets traités en médiation restent similaires à ceux des années précédentes.

Les accords constatés lors de la procédure de médiation représentent environ la moitié des cas (48%). Il ne faut toutefois pas oublier toutes les solutions à l'amiable supplémentaires qui ont été trouvées entre parties en-dehors de la procédure de médiation suite à des refus émanant du défendeur ou des retraits d'une des parties. Dans beaucoup de cas, les parties n'avaient plus besoin de l'aide du Médiateur pour trouver un arrangement, la procédure de médiation ayant servi à les rapprocher afin qu'elles trouvent une solution à leur litige. Au total, on arrive à un pourcentage de réussite d'environ 78%.

Le fait le plus marquant par rapport aux années précédentes concerne l'augmentation des litiges portant sur la facturation de services premium, correspondant à 57% de toutes les demandes en matière de téléphonie mobile. Le nombre de litiges en rapport avec les services premium, à savoir 39 dossiers, a presque doublé par rapport à l'année 2021, qui comptait 22 dossiers concernant ce type de services.

Comment éviter les litiges concernant des services premium

L'ILR avait publié, en décembre 2022, un communiqué de presse en collaboration avec le ministère de la Protection des consommateurs pour informer les consommateurs sur les nouvelles mesures de protection contre la facturation de SMS premium non désirés. En cas de souscription involontaire à ces services surtaxés, le consommateur peut désormais introduire directement une demande de remboursement auprès des fournisseurs de ces services via le site internet stopsms.lu.

En indiquant son numéro de téléphone, le consommateur peut vérifier s'il est abonné à des services premium et le cas échéant demander la résiliation de l'abonnement, ainsi que le remboursement des frais facturés. La procédure à suivre est décrite en détail dans le rapport d'activité annuel du service de médiation. En outre, le consommateur peut se renseigner sur le fonctionnement des services premium sur le site paymobile.lu.

Les mesures introduites en 2022 ont porté leurs fruits, l'ILR a observé une diminution des demandes de médiation en matière de facturation de services premium introduites au cours des premiers mois de l'année 2023.

Crise énergétique

L'ILR tient à souligner que l'augmentation de 75% des demandes de médiation introduites en 2022 par rapport à l'année 2021 n'est pas due aux hausses tarifaires causées par la crise énergétique actuelle. Les médiations portent essentiellement sur les consommations facturées et l'émission de décomptes, considérés comme trop élevés et ne correspondant pas à la consommation réelle. Concernant les tarifs de l'électricité et du gaz naturel, l'ILR se réfère à l'outil calculix.lu qui permet au consommateur de comparer les tarifs des différents fournisseurs d'énergie luxembourgeois, afin de trouver la meilleure offre pour ses besoins.

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.