

## DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



**148** DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



**122**

En matière de services de communications électroniques



**21**

Dans le secteur de l'énergie (électricité et gaz naturel)



**5**

En matière de services postaux

### RÉSULTATS DES PROCÉDURES



### QUI PEUT RECOURIR À LA MÉDIATION?



#### CONSUMMATEURS

résidents luxembourgeois ou d'un État membre de l'Union européenne contre un professionnel du secteur établi au Luxembourg



#### PROFESSIONNELS

du secteur établis au Luxembourg contre un consommateur résident luxembourgeois



télécom énergie postal

### 2 TYPES DE FORMULAIRES DE DEMANDE DE MÉDIATION



**87%** envoyés en ligne



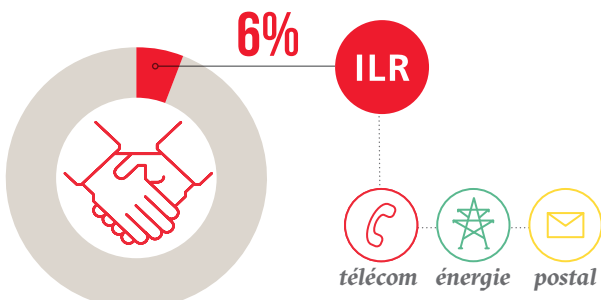
**13%** envoyés par voie postale



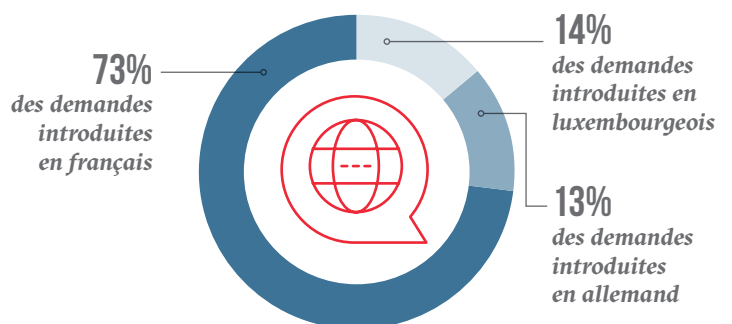
AUCUN PROFESSIONNEL N'A RECOURU À LA PROCÉDURE DE MÉDIATION POUR RÉGLER UN LITIGE AVEC UN CLIENT

### STATUT D'ENTITÉ QUALIFIÉE

demandes traitées par l'ILR qui ont été transmises par le Service national du Médiateur de la consommation

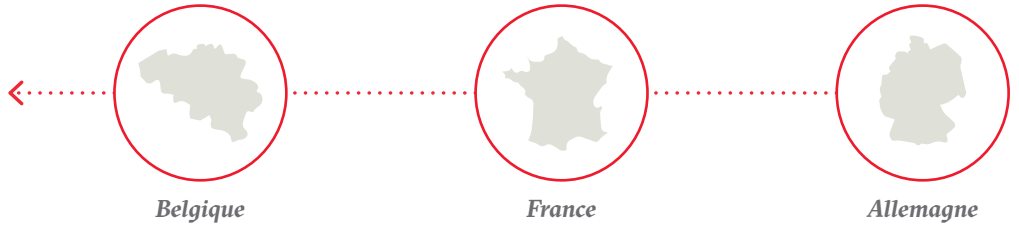


### LANGUES DE PROCÉDURE



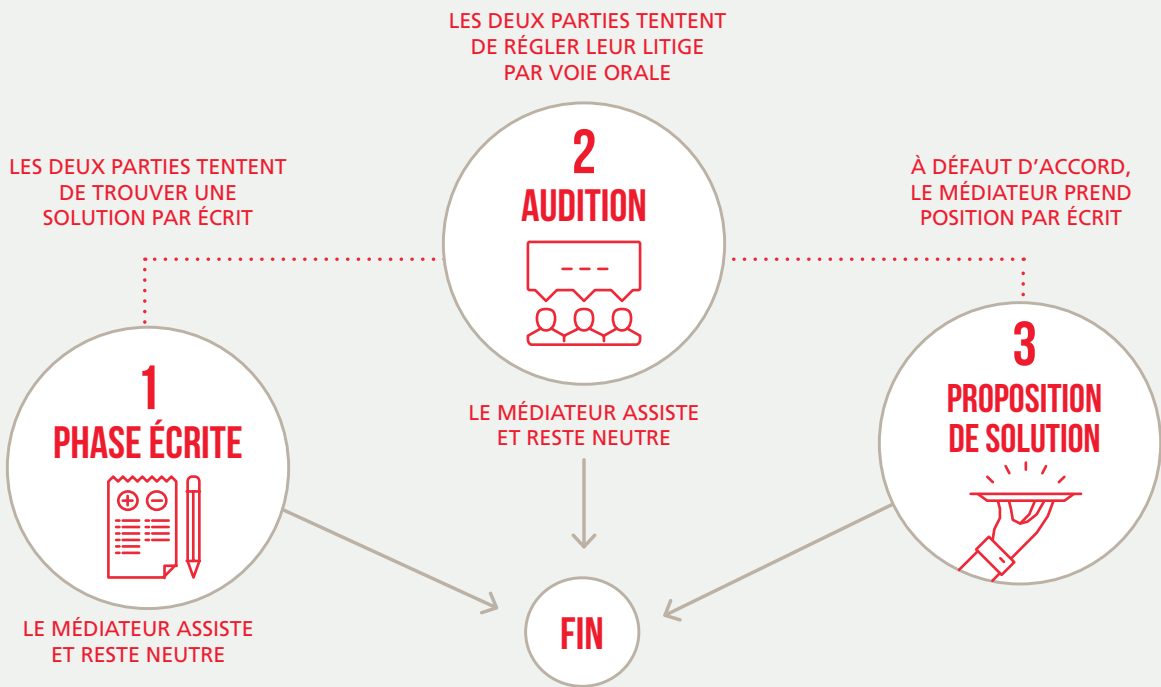


**3%**  
des litiges ont été  
introduits par des  
consommateurs  
résidant en :



DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

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



LES PARTIES ONT LE DROIT DE SE RETIRER À TOUT MOMENT DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION. PENDANT CHACUNE DES PHASES, LES PARTIES PEUVENT ÉGALEMENT DÉJÀ PARVENIR À UN ACCORD À L'AMIABLE, SANS DEVOIR ATTENDRE LA FIN DE LA PROCÉDURE.

ACCORDS TROUVÉS EN MÉDIATION

