



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION

---

## CONFÉRENCE DE PRESSE

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

*Année 2022*



- 1 DEMANDES REÇUES
- 2 PROCÉDURE DE MÉDIATION
- 3 PROPOSITIONS DE SOLUTION
- 4 CAS FRÉQUENTS
- 5 RECOMMANDATIONS
- 6 ÉVOLUTION DU SERVICE
- 7 INFORMATIONS UTILES



## Demandes reçues en 2022



Services de communications électroniques : 122



Énergie (électricité et/ou gaz naturel) : 21



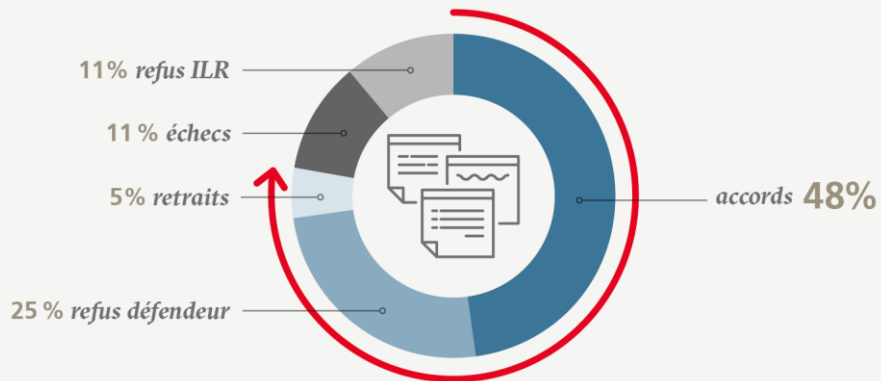
Services postaux : 5

TOTAL : 148

**+13% par rapport à 2021**






## RÉSULTATS DES PROCÉDURES



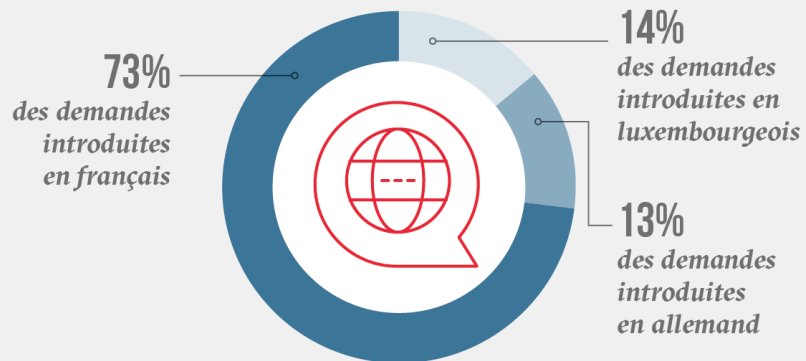


## Procédure de médiation

- 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) 



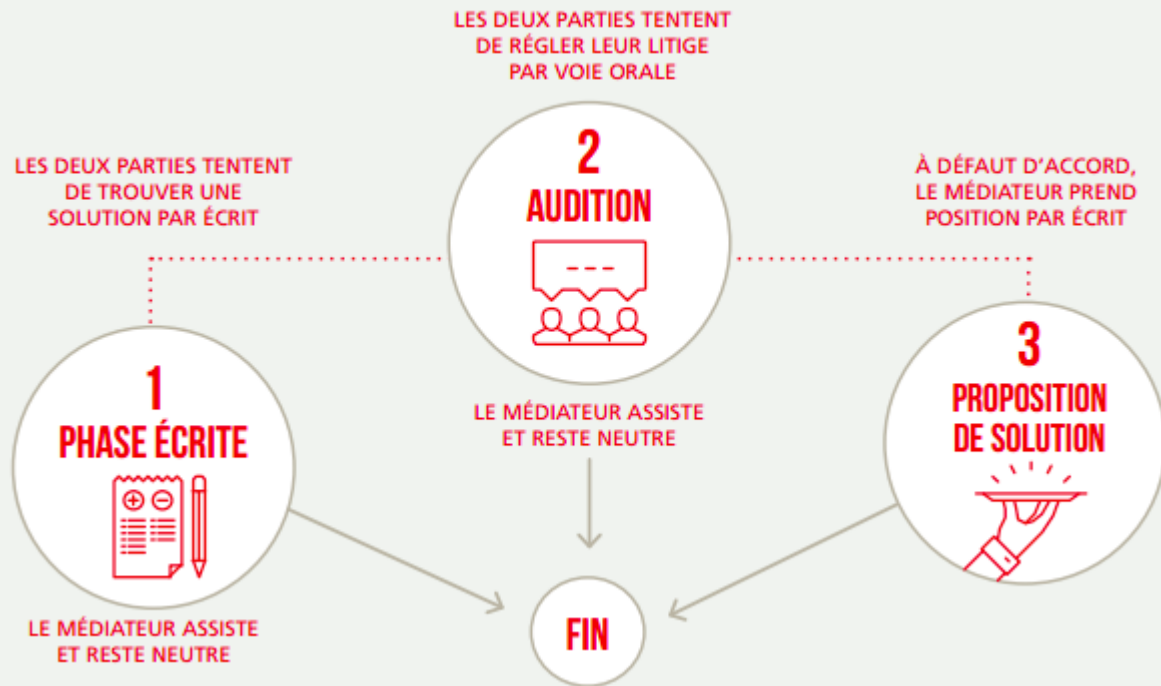
## LANGUES DE PROCÉDURE



L'ILR a reçu 3% de litiges transfrontaliers en 2022

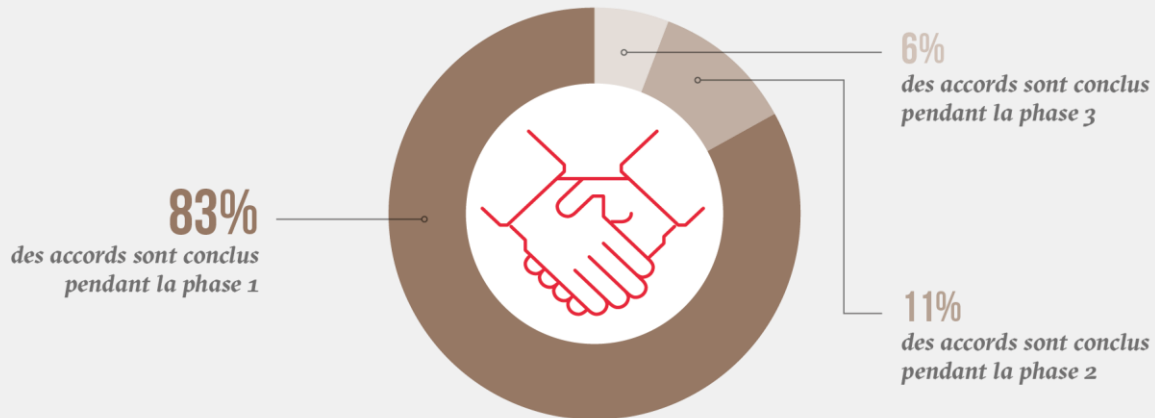


## Phases de la procédure de médiation





## ACCORDS TROUVÉS EN MÉDIATION







## Propositions de solution du médiateur

	Acceptées par les deux parties	Acceptées par une seule partie
<i>Communications électroniques</i>	3	3
<i>Énergie (électricité/gaz naturel)</i>	1	1
<i>Services postaux</i>	0	1
<b>TOTAL</b>	9	



## Cas fréquents en 2022



Services postaux: frais de dédouanement, taxes à payer



Énergie: redressements des décomptes



Communications électroniques: services premium



## Télécom: Services premium

- Augmentation de 77% des litiges concernant les services premium par rapport à 2021
- [Paymobile.lu](https://paymobile.lu): explications sur fonctionnement et facturation de services premium (appels et SMS)
- [Stopsms.lu](https://stopsms.lu): vérifier si des abonnements premium existent et demander le remboursement



## 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



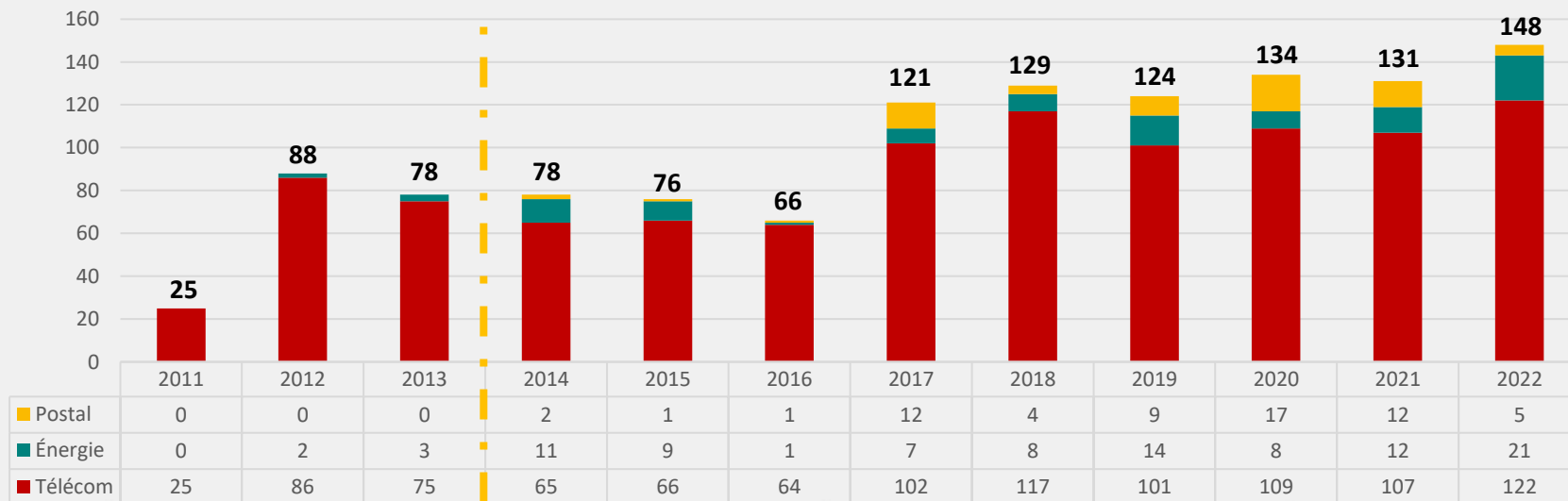
## Recommandations générales pour les consommateurs

- Des informations utiles relatives à des questions fréquentes en matière de services de communications électroniques et d'énergie se trouvent sur [myILR.lu](https://myILR.lu)
- 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*



## Évolution du service de médiation

Nombre de demandes reçues par secteurs





## 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

### Sites internet

[www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)  
[www.myilr.lu](http://www.myilr.lu)

### E-mail

[mediation@ilr.lu](mailto: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](http://www.ilr.lu)