



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION

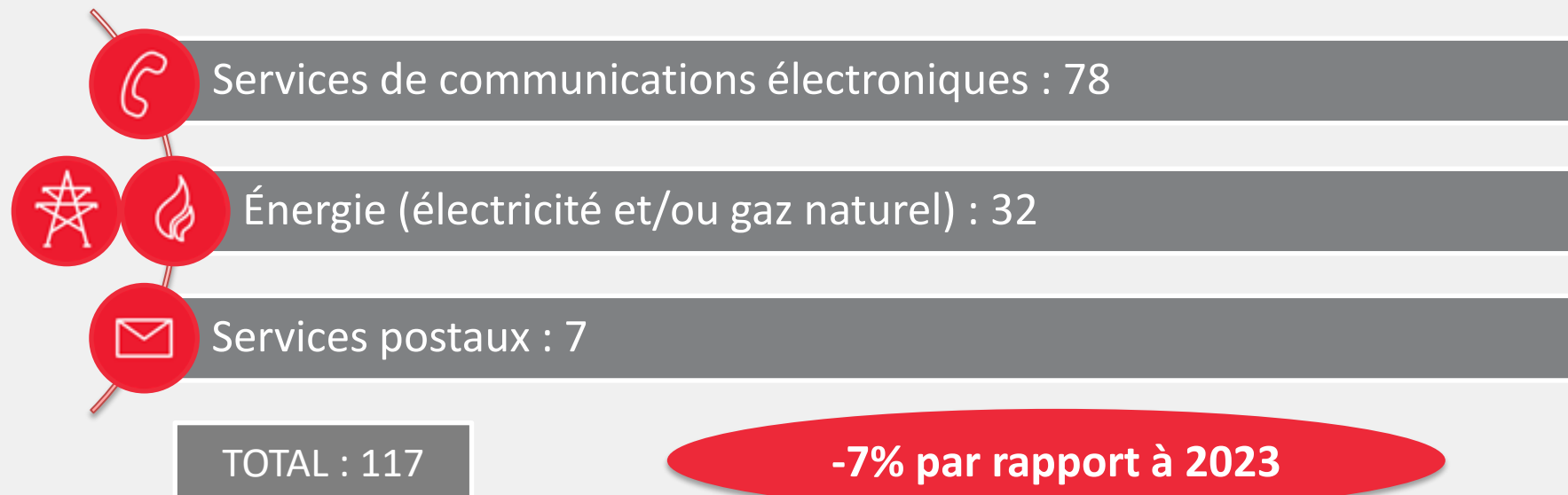
---

## CONFÉRENCE DE PRESSE

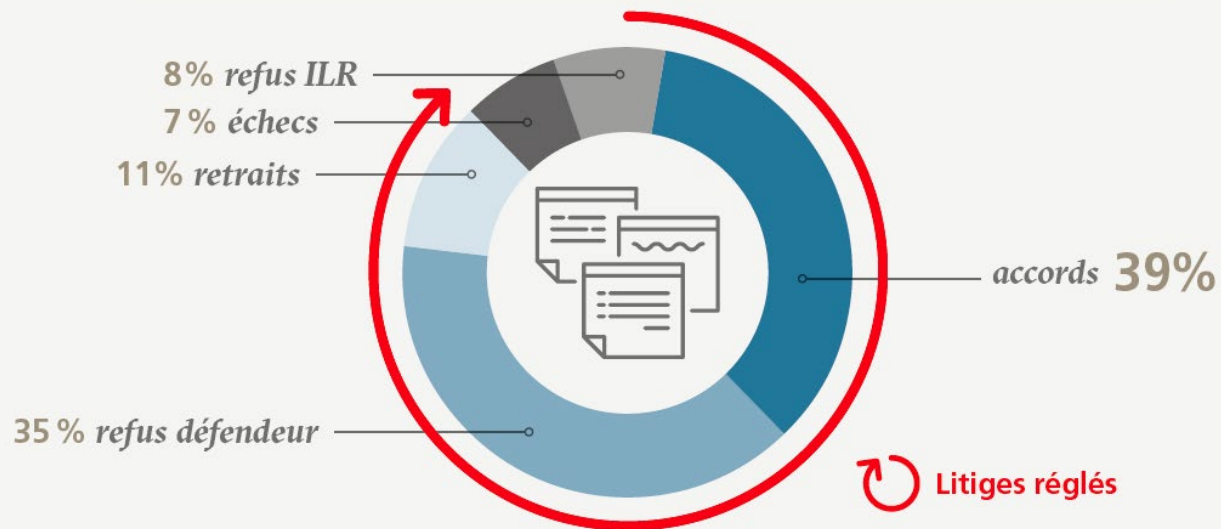
*Présentation du rapport d'activité annuel du service  
de médiation*

*Année 2024*

## Litiges traités



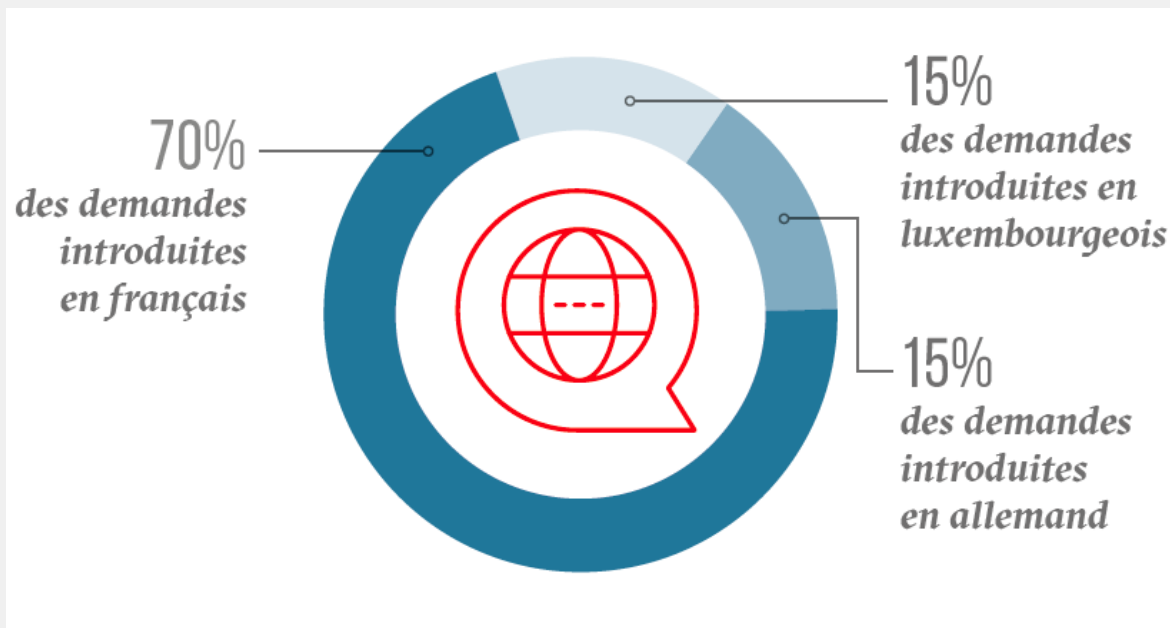
## RÉSULTATS DES PROCÉDURES



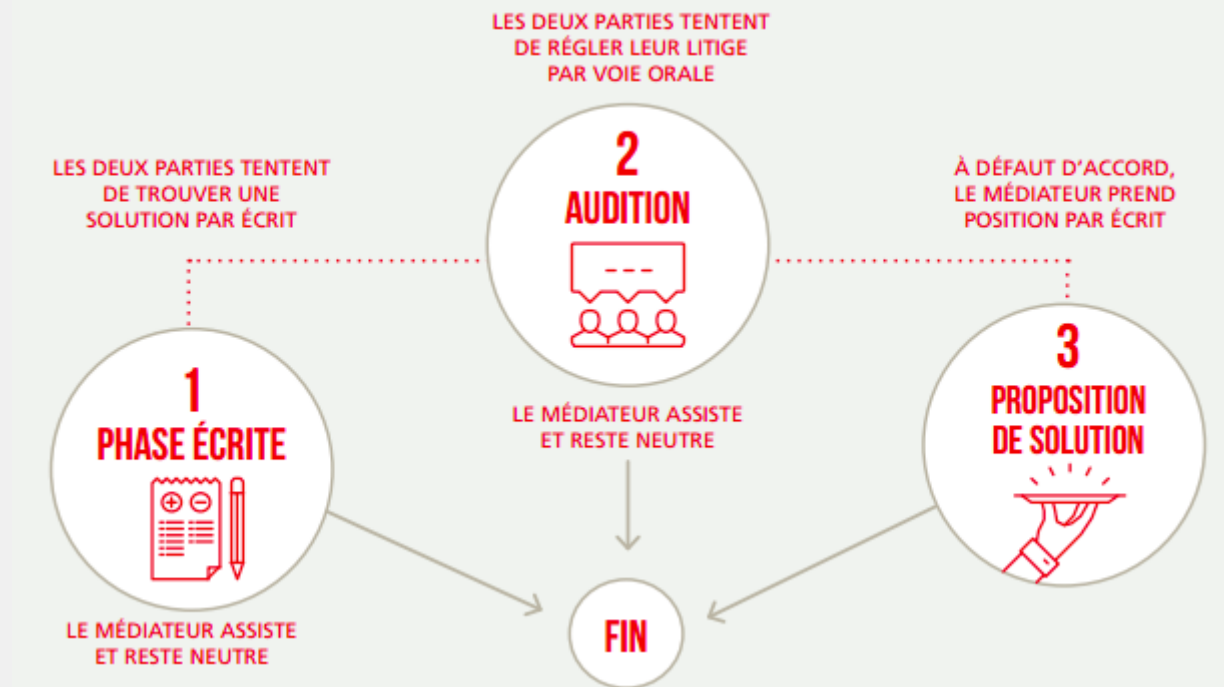
## Procédure de médiation

- Saisine du médiateur par un **professionnel** d'un des secteurs : 0
- Saisine du médiateur par un **client professionnel** en matière d'électricité : 3
- Introduction d'une demande de médiation **en ligne** : 94%
- Demandes transmises par le **Service national du Médiateur de la consommation** (SNMC) : 9%
- **Litiges transfrontaliers** : 6%

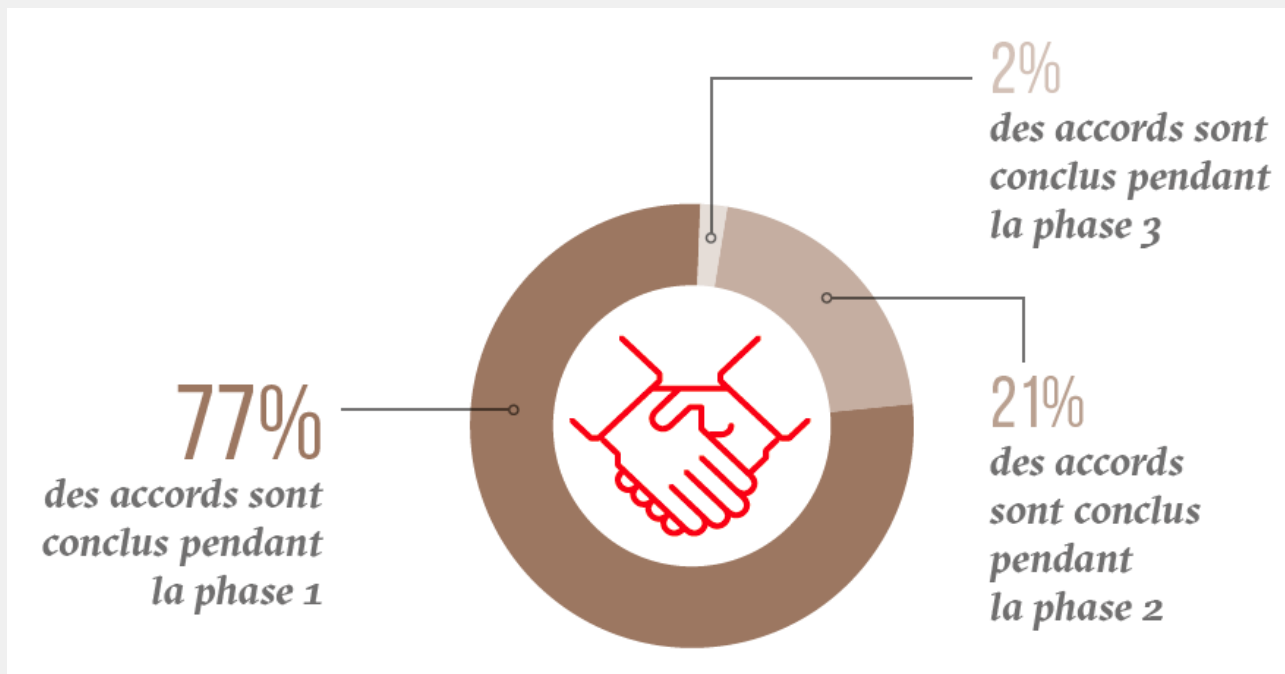
## Langues de procédure



## Phases de la procédure de médiation



## Accords trouvés en médiation



## Propositions de solution du médiateur

- 1 proposition de solution en matière de services de communications électroniques, refusée par le demandeur
- 2 propositions en matière d'électricité, refusées par les deux parties



## Cas fréquents en 2024

*En matière de services de communications électroniques:*

- Modifications contractuelles et droit de résiliation des clients
- SMS premium

*En matière d'énergie:*

- Branchement incorrect lors de l'installation des compteurs intelligents

*En matière de services postaux:*

- Perte de colis

## Recommandations générales pour les consommateurs

- Contacter le professionnel du secteur pour demander des explications dès constatation d'un problème
- Adresser une réclamation écrite (*e-mail, lettre simple ou recommandée*) au professionnel concernant le ou les problèmes rencontrés avant de saisir l'ILR
- 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, le consommateur peut s'adresser à l'Union Luxembourgeoise des consommateurs (ULC), au Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC) ou contacter un avocat

## Services ILR



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

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

## FERMETURE DU RÉSEAU CUIVRE

Votre  
internet  
prête

connexion  
est-elle  
pour la  
transition ?



### PASSEZ AU RÉSEAU À TRÈS HAUT DÉBIT

Le réseau cuivre va prochainement  
être remplacé par un réseau fibre optique.  
Soyez prêt, vérifiez votre date de déconnexion  
sur [myILR.lu](https://myILR.lu)



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION

---

Merci de votre attention

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)