

COMMUNIQUE DE PRESSE DU 11 MAI 2017

L'ILR A REGLE AVEC SUCCES LA MOITIE DES LITIGES

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a présenté lors d'une conférence de presse en date du 11 mai 2017, son rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2016. Ce rapport résume les activités et nouveautés du service « Médiation » et fournit les données statistiques y afférentes.

Le rapport d'activité annuel révèle que l'ILR a traité un total de 80 demandes de médiation en 2016, soit une baisse de 18 demandes par rapport à l'année 2015. Les demandes relèvent des domaines suivants :

- services de communications électroniques ;
- énergie, regroupant l'électricité et le gaz naturel ;
- services postaux.

Dans la majorité des cas, les demandes de médiation concernent le domaine des services de communications électroniques.

Les chiffres présentés dans le rapport suggèrent que presque la moitié des litiges, à savoir 39 sur un total de 80, sont réglés grâce à la médiation en 2016. Il faut tout de même noter que ce chiffre prend en compte uniquement les arrangements actés par le médiateur dans un procès-verbal de fin de médiation, c'est-à-dire ceux dont le médiateur a connaissance. Ce chiffre ne comprend dès lors pas les litiges qui peuvent être réglés en dehors de la procédure de médiation, par exemple lorsque le demandeur se retire de la procédure en raison d'un accord trouvé avec la partie adverse, sans en informer le médiateur.

Il convient aussi de préciser que l'année 2016 a apporté quelques changements considérables ayant un impact sur la procédure de médiation offerte par l'ILR, notamment :

- la refonte du site internet de l'ILR en octobre 2016, permettant l'introduction d'une [demande de médiation en ligne](#) ;
- le choix pour les parties de communiquer avec le médiateur soit par voie postale, soit par voie électronique ;
- la possibilité pour les professionnels des secteurs énumérés ci-dessus d'introduire une demande de médiation à l'encontre d'un consommateur ;

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'instauration du [Service national du Médiateur de la consommation](#) (SNMC) ;
- la reconnaissance de l'ILR en tant qu'entité qualifiée en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

En raison de ces changements importants, l'ILR a adapté sa procédure de médiation et publié de nouveaux règlements de procédure qui remplacent les anciens règlements fixant la procédure de médiation dans ses secteurs de compétence.

En outre, le service de médiation fournit dans son rapport un bref relevé des problèmes les plus fréquemment rencontrés en 2016, comme les problèmes de facturation ou les problèmes liés aux conditions contractuelles d'abonnements souscrits en matière de services de communications électroniques. En référence à la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques, le médiateur informe les consommateurs de leur droit de résilier un contrat sans frais en cas de modifications contractuelles inconvenantes.

Pour conclure, le service de médiation souligne qu'il est indispensable pour tout consommateur d'introduire au préalable une réclamation écrite auprès du professionnel avec lequel il est en litige. Dès qu'un problème apparaît, le service de médiation recommande aux consommateurs de contacter le plus tôt possible leur partenaire contractuel (*opérateur de services de communications électroniques, gestionnaire de réseau ou fournisseur d'électricité/de gaz naturel, prestataire de services postaux*).

Le rapport d'activité annuel du service « Médiation » est disponible sur le site internet de l'Institut dans la rubrique « [Publications](#) » sous le lien suivant :

<https://web.ilr.lu/mediation/FR/Mediation/Informations-utiles/Publications/Pages/default.aspx>

La première procédure de médiation a été mise en place par l'Institut en 2011 pour le secteur des communications électroniques et celui de l'énergie. Par la suite, la médiation a été élargie au secteur des services postaux en 2014. La mission du médiateur est d'aider les deux parties au litige à trouver une solution à l'amiable, tout en restant indépendant et impartial. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide.

Contact Presse	Maïa Nicté Mazariegos nicte.mazariegos@ilr.lu	Tél.	(+352) 28 228 256
-----------------------	---	-------------	-------------------

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.