



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 12 JUIN 2024

L'ILR VOUS AIDE À CONNAÎTRE VOS DROITS EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Lors d'une conférence de presse, le 12 juin 2024, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a sensibilisé les consommateurs à leurs droits en matière de communications électroniques, récemment renforcés. L'ILR a aussi profité de l'occasion pour présenter son rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2023. Ce rapport résume les activités du service et fournit les données statistiques y afférentes.

Lors de sa conférence de presse, l'ILR a tenu à attirer l'attention sur toutes les nouveautés en matière du droit des consommateurs dans le domaine des communications électroniques. Avant toute chose, il est primordial de bien lire son contrat et de connaître ses droits avant de signer un contrat avec un opérateur de télécommunications. Un contrat doit fournir des informations sur tous les services fournis, mais aussi indiquer la durée du contrat et préciser les modalités de résiliation. Un contrat doit également inclure un récapitulatif contractuel, mis à disposition gratuitement.

Mieux surveiller sa consommation

Parmi les nouveautés, citons la fonctionnalité gratuite permettant de contrôler ses dépenses et sa consommation. Cette fonctionnalité notifie, en outre, le client avant d'atteindre le plafond de 80%/100% de son forfait, mais aussi quand le plafond de 50 euros htva est dépassé.

Autres nouveautés : en cas de factures impayées, l'opérateur doit avertir son client avec préavis avant toute coupure ou déconnexion. Le client peut également demander auprès de son opérateur une facture détaillée gratuite de sa consommation ou encore demander de bloquer des appels sortants ou SMS et MMS surtaxés.

De plus, les opérateurs doivent désormais informer, un mois à l'avance, de la fin de l'engagement minimal et des modalités de résiliation, sachant que la durée maximale d'un contrat ne peut dépasser les 24 mois. Si le consommateur ne modifie rien à la fin de son engagement minimal, le contrat est automatiquement renouvelé. Après la fin de l'engagement minimal, le consommateur pourra résilier son contrat à tout moment, moyennant un préavis de 1 mois. Au moment de la résiliation et au moins 1 fois par an, l'opérateur est tenu d'informer son client sur le meilleur tarif.

Faciliter la portabilité

L'ILR tient également à rappeler qu'en cas de changement d'opérateur, le consommateur peut conserver son numéro de téléphone fixe ou mobile. Le numéro de téléphone fixe ou mobile doit être porté dans les plus brefs délais, au plus tard un jour ouvrable après la date convenue avec le consommateur, faute de quoi des

indemnités seront prévues. En outre, en cas de résiliation, le délai pour porter son numéro vers un autre opérateur est fixé à un mois.

Résilier sans frais, mais sous certaines conditions

Lorsque l'opérateur modifie ses conditions contractuelles en défaveur du consommateur (par ex. une augmentation du prix de son abonnement), ce dernier est en droit de résilier son contrat sans frais. Aucun frais, sauf en ce qui concerne le matériel gardé (téléphone, modem) ne peut lui être imputé.

Diminution des demandes de médiation

Pour ce qui est du rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2023, l'ILR note avoir reçu en 2023 un total de 126 demandes de médiation, ce qui représente une baisse de 15% par rapport aux 148 demandes de l'année précédente. La répartition selon secteurs de compétence se fait comme suit :

- 98 demandes en matière de services de communications électroniques ;
- 27 demandes en matière d'énergie (électricité et gaz naturel) ;
- Et une seule demande en matière de services postaux.

Les litiges traités par l'ILR concernaient essentiellement des contestations au niveau de la facturation des services abonnés et de la résiliation des abonnements. Le nombre de litiges réglés à l'amiable équivaut en 2023 à plus de 80 % des cas traités.

Par ailleurs, il est à noter que depuis 2023, une entreprise d'électricité ne peut refuser une procédure de médiation quand la demande est faite par un consommateur. L'ILR doit désormais aussi traiter les demandes introduites par des entreprises à l'encontre d'un fournisseur ou gestionnaire de réseau d'électricité. Mais dans ce cas, la participation du défendeur n'est pas obligatoire.

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.