

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 23 MAI 2019

---

### LE NOMBRE DES MÉDIATIONS RESTE CONSTANT

---

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a présenté lors d'une conférence de presse en date du 23 mai 2019, son rapport d'activité annuel du service de médiation relatif à l'année 2018. Ce rapport résume les activités du service « Médiation » et fournit les données statistiques y afférentes.

---

Le rapport d'activité annuel révèle que l'ILR a reçu 129 demandes de médiation en 2018, ce qui constitue une légère augmentation de 8% par rapport aux 120 demandes introduites au cours de l'année 2017. 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 (91%), les demandes de médiation concernent le domaine des services de communications électroniques, une tendance générale observée depuis l'instauration du service de médiation.

À l'instar du rapport 2017, l'ILR constate pour l'année 2018 une récurrence des problèmes les plus fréquemment rencontrés, à savoir des problèmes liés à la facturation, au contrat ou à la résiliation de services.

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>

---

Contact Presse    [presse@ilr.lu](mailto: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.

---