



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU SERVICE DE MÉDIATION 2020

Publication juin 2021



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

Sommaire

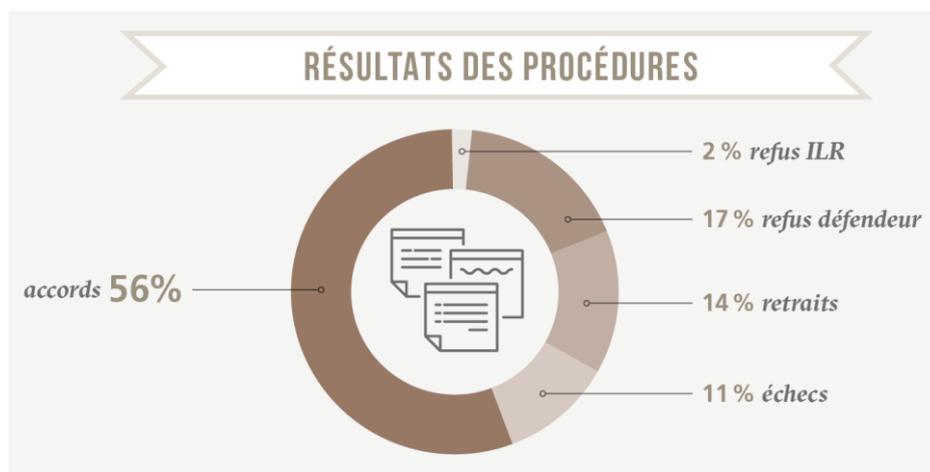
1. Litiges traités	3
1.1. Communications électroniques.....	4
1.2. Énergie.....	5
1.3. Services postaux	5
2. Procédure et durée.....	6
3. Propositions de solution.....	8
4. Cas fréquents.....	8
5. Recommandations.....	9
6. Évolution depuis 2015	12

La médiation proposée par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « l'Institut » ou « l'ILR ») est un mode de résolution extrajudiciaire des litiges par lequel un tiers indépendant, appelé le *Médiateur*, a pour mission d'aider les parties (*demandeur et défendeur de la médiation*) à trouver une solution à l'amiable à leur litige. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide.

1. Litiges traités

En 2020, l'Institut a reçu un total de **134** demandes de médiation (2019 : 124), dont :

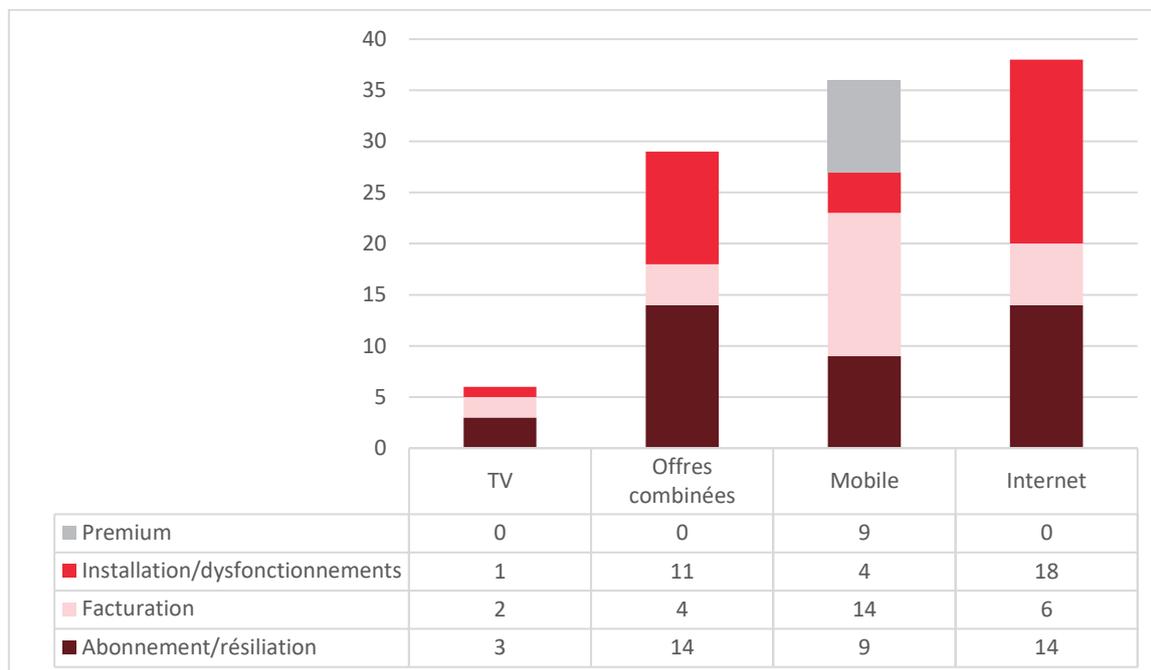
- **109** en matière de services de communications électroniques (2019 : 101) ;
- **8** dans le secteur de l'énergie (électricité et gaz naturel) (2019 : 14) ;
- **17** en matière de services postaux (2019 : 9).



- **Accords** : les parties ont trouvé une solution à l'amiable à leur litige, soit entre elles-mêmes, soit avec l'aide du Médiateur.
- **Échecs** : les parties n'ont pas trouvé de solution à l'amiable. Par contre, dans plusieurs cas, une des parties ne répond plus au Médiateur malgré le fait que les parties semblent avoir trouvé un accord.
- **Retraits** : chaque partie a le droit à tout moment de se retirer de la procédure de médiation. Dans la majorité des cas, c'est le demandeur qui se retire de la procédure.
- **Refus défendeur** : il s'agit des cas où le défendeur de la médiation (le professionnel) refuse de participer à la procédure de médiation. Il importe toutefois de noter que les refus sont toujours motivés et que dans la plupart des cas une solution entre les parties a déjà été trouvée au préalable ou est en cours.
- **Refus ILR** : le Médiateur refuse uniquement les demandes de médiation qui ne remplissent pas les conditions préalables indispensables (p.ex. réclamation écrite qui fait défaut, une procédure judiciaire est en cours, il ne s'agit pas d'un litige de consommation...).

1.1. Communications électroniques

Les 109 demandes en matière de services de communications électroniques concernaient les services et les problèmes suivants :



Les services premium comprennent des sms et appels à des numéros surtaxés. Uniquement le service de la téléphonie mobile était concerné avec 9 dossiers en 2020.

Les demandes liées aux dysfonctionnements et coupures de services étaient très fréquentes en matière d'accès à internet fixe. Le service de la téléphonie mobile connaissait le plus grand nombre de litiges liés à la facturation. Il s'agissait essentiellement de contestations concernant des services supposés gratuits ou encore la facturation du hors forfait.

Dans la catégorie « abonnement/résiliation », on retrouvait des dossiers en relation avec l'interprétation des conditions contractuelles, tels que les frais et conditions de résiliation ou encore les services inclus ou non dans l'abonnement.

L'ILR n'a reçu en 2020 aucune demande de médiation concernant la téléphonie fixe.

57% des demandes en matière de services de communications électroniques se sont soldées par un accord trouvé entre les parties.

17% des demandes ont été refusées par le défendeur, ces refus sont toutefois toujours motivés par le défendeur et souvent assortis d'une proposition concrète de règlement du litige en dehors de la procédure de médiation.

Les médiations en matière de services de communications électroniques comptaient encore 13% d'échecs et 10% de retraits du demandeur.

2 demandes ont été refusées par l'ILR, puisqu'elles ne remplissaient pas les conditions de la médiation. 1 demande ne concernait pas de litige de consommation et pour l'autre litige, une action en justice avait déjà été entamée.

1.2. Énergie

Dans le secteur de l'énergie, les 8 demandes traitées concernaient l'énergie, dont 2 demandes qui portaient sur le gaz naturel et 1 sur l'électricité et le gaz conjointement.

Les dossiers traités concernaient principalement la facturation, notamment des contestations au niveau de la fixation des avances mensuelles, du décompte final, ou encore des contestations relatives au changement de compteur ou à une contribution au mécanisme de compensation pour ne citer que quelques exemples.

Les demandes ont aussi trouvé des issues très différentes : 1 demande a été retirée, 2 dossiers ont été refusés par le défendeur et 4 litiges ont été réglés grâce à la médiation.

1 demande de médiation a dû être refusée par l'ILR, puisqu'elle ne concernait pas un litige contractuel entre un consommateur et un fournisseur ou gestionnaire de réseau.

1.3. Services postaux

Dans le domaine des services postaux, l'Institut a constaté une hausse de presque 50% des demandes de médiation introduites par rapport à l'année précédente. Les demandes concernaient surtout la distribution de colis et uniquement dans 18% des cas, la distribution du courrier. 1 demande portait sur des problèmes avec les deux types d'envois.

Les cas ne se distinguaient pas largement de ceux des années précédentes et étaient majoritairement liés à la perte de colis et au dédommagement y relatif.

Pendant la pandémie COVID-19 nous avons constaté une augmentation du nombre d'envois nationaux et internationaux en 2020 et par conséquent du nombre de plaintes liées au traitement et à la distribution de ces envois (courrier et colis).

Avec la crise de la pandémie COVID-19, tous les pays ont été impactés et la circulation des envois internationaux a engendré des retards importants. Malgré toutes les restrictions de transport, le nombre des médiations ayant un lien direct avec les conséquences de la pandémie s'est limité à 2 dossiers. Ces demandes concernaient des envois vers l'Australie et les États-Unis.

7 des litiges en matière de services postaux ont été réglés. 2 demandes ont été refusées par le prestataire de services postaux, 4 demandeurs et 1 défendeur se sont retirés de la procédure de médiation et dans 3 cas la médiation a échoué.

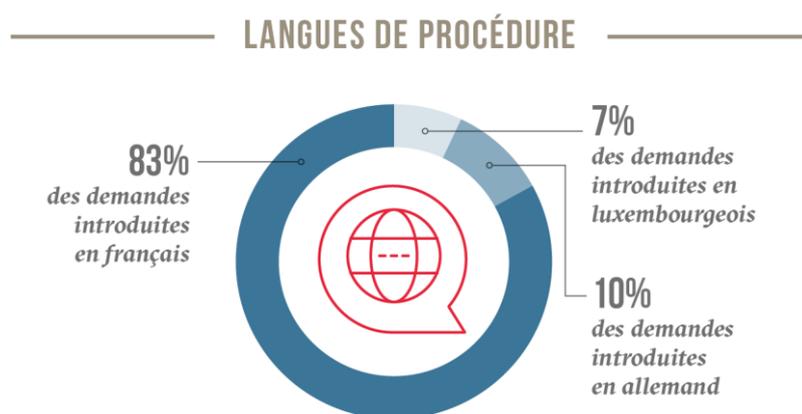
2. Procédure et durée

Le service de médiation de l'ILR peut être saisi sur l'initiative d'un consommateur contre un professionnel d'un des secteurs énoncés sous le point 1. ci-dessus (*communications électroniques, énergie ou services postaux*), et réciproquement sur initiative d'un de ces professionnels visés à l'encontre d'un de ses clients. En 2020, **aucun professionnel** n'a recouru à la procédure de médiation pour régler un litige avec un client.

L'Institut offre la possibilité d'introduire une demande de médiation en ligne sur son site internet ou hors ligne au moyen d'un formulaire à renvoyer rempli et signé par la voie postale. En 2020, **88%** des demandes de médiation ont été **introduites en ligne**. (2019 : 82%).

En outre, **10%** des demandes reçues en 2020 ont été transmises à l'ILR par le **Service national du Médiateur de la consommation**, qui a entre autres pour mission de transmettre aux entités qualifiées en matière de règlement extrajudiciaire des litiges, les demandes de médiation relevant de leur champ de compétence, sinon de traiter lui-même les litiges de consommation pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente. Depuis 2016, l'ILR a le statut d'entité qualifiée qui lui a été attribué par le ministère de l'Économie.

La procédure de médiation auprès de l'ILR se déroule, au choix du demandeur, dans une des trois langues administratives du pays, c'est-à-dire en français, en allemand ou en luxembourgeois.



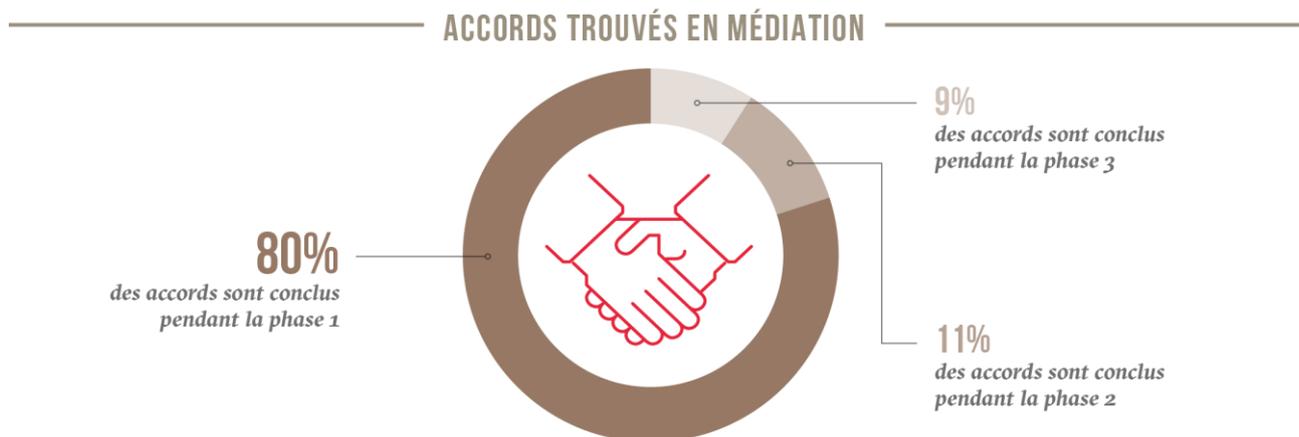
Des consommateurs résidant à l'étranger peuvent également recourir à une médiation à l'encontre d'un professionnel d'un des secteurs (*communications électroniques, énergie ou services postaux*), si ce dernier est établi au Luxembourg. **4%** des litiges reçus en 2020 étaient des **litiges transfrontaliers**, qui ont été introduits par des consommateurs résidant en Allemagne, Autriche, Belgique, France et aux Pays-Bas.

La procédure de médiation proposée par l'ILR est subdivisée en trois phases :

1. la **phase écrite**, pendant laquelle l'intervention du Médiateur se limite à la transmission des prises de position écrites entre parties et à la vérification de la régularité de la procédure. Les parties tentent de trouver elles-mêmes une solution à leur litige sur base de leurs positions ;
2. la **phase de l'audition**, au cours de laquelle les parties tentent de trouver un arrangement entre elles en présence du Médiateur, lorsqu'elles n'y sont pas parvenues lors de la phase écrite;

3. la phase de rédaction par le Médiateur d'une **proposition de solution du litige**, qui intervient à défaut d'accord trouvé entre parties pendant les deux premières phases.

Les parties ont le droit de se retirer à tout moment de la procédure de médiation, donc au cours de chacune des trois phases précitées. Pendant chacune des phases, les parties peuvent également déjà parvenir à un accord à l'amiable, sans devoir attendre la fin de la procédure. En effet, la plupart des litiges sont réglés au début de la procédure de médiation, lors de la phase écrite. Ces accords interviennent essentiellement du fait que les professionnels apportent des explications supplémentaires par rapport aux incompréhensions de la part des consommateurs



Dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète, le Médiateur communique le résultat de la procédure de médiation aux parties au moyen d'un procès-verbal motivé. Ce délai peut toutefois être prolongé par le Médiateur en raison de la complexité du litige, avec indication aux parties des motifs à la base de sa décision de prolongation. En 2020, le Médiateur n'a prolongé aucune procédure de médiation. Tout au long de la procédure de médiation, chaque partie peut également solliciter une prolongation de son délai de réponse et le délai de 90 jours sera prolongé en conséquence.

L'Institut a la possibilité de tenir les auditions entre les parties moyennant des visioconférences.

Informations utiles :

Les règlements qui régissent la procédure de médiation sont aussi disponibles sur le site Internet de l'ILR :

- [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](#)

3. Propositions de solution

Lorsque les parties à la médiation ne parviennent pas à trouver un accord lors des deux premières phases de la procédure, le Médiateur rédige une proposition de solution du litige non contraignante qu'il transmet aux parties. Le Médiateur accorde un délai maximal de deux semaines aux parties, afin qu'elles l'informent par écrit de leur décision d'accepter ou de refuser la proposition émise.

En 2020, le Médiateur a rédigé 10 propositions de solution, dont :

- 8 en matière de services de communications électroniques :
 - 6 acceptées par les deux parties
 - 2 refusées par le demandeur
- 2 en matière de services postaux :
 - 1 refusée par le demandeur
 - 1 refusée par le défendeur

4. Cas fréquents

Les demandes de médiation reçues par l'ILR en 2020 ont principalement eu trait aux problèmes suivants :

Communications électroniques

- **Facturation** : contestation de communications et/ou téléchargements hors forfait, notamment lorsque le dépassement n'est pas communiqué au consommateur et il ne s'en aperçoit qu'après réception de sa facture ; erreurs de facturation ; facturation de services annoncés comme gratuits (installation ou autres interventions techniques) ; subventionnement d'un appareil mobile (supplément facturé après le remboursement lié à l'acquisition d'un téléphone mobile)
- **Abonnement & résiliation** : Défaut de fourniture d'informations ou fourniture d'informations incomplètes avant la signature d'un contrat ; résiliation facturée en cas de déménagement ; facturation de frais en cas de résiliation avant terme ; modifications contractuelles d'un abonnement ou modification d'une offre (conditions d'offres promotionnelles)
- **Installation & dysfonctionnements** : raccordement à la fibre optique, mais aussi disponibilité de la fibre dans la rue ; problèmes techniques au niveau de l'activation ou de l'installation des services internet et/ou TV (p.ex.: câblage défectueux) ; coupures, problèmes de connexion et faibles débits
- **Services dénommés « premium »** : contestation de la facturation de « services premium » suite à une inscription volontaire ou involontaire par envoi de sms auprès d'un prestataire de services tiers ; mais aussi des appels à des numéros considérés par les opérateurs luxembourgeois comme des « numéros premium »

Énergie

- **Facturation** : erreur d'affectation des compteurs, contestation de la contribution au mécanisme de compensation, facturation élevée suite au changement du compteur

Services postaux

- Colis non remis au destinataire, perdu ou renvoyé à l'expéditeur
- Demandes de dédommagement

5. Recommandations

L'Institut met à disposition des consommateurs ses deux outils « **Checkmynet** » et « **Calculix** ». En utilisant l'application gratuite « **Checkmynet** », le consommateur peut vérifier si le débit et la qualité du service internet correspond au contrat d'abonnement qu'il a souscrit. L'ILR conseille d'effectuer plusieurs mesures afin d'obtenir des résultats plus pertinents. Si les débits mesurés s'écartent largement et durablement des débits définis dans l'abonnement, le consommateur peut adresser une réclamation écrite à son opérateur. Avec l'outil « **Calculix** » le consommateur peut comparer les différentes offres du marché de l'énergie et choisir le fournisseur et l'offre qui lui conviennent le mieux. Les consommateurs qui ont déjà un contrat de fourniture peuvent aussi utiliser le comparateur pour trouver une meilleure offre et changer vers un autre fournisseur.

Le Médiateur donne les explications et recommandations suivantes pour certains problèmes spécifiques :

<p>Communications électroniques : Services premium</p>	<p><i>Appels vers des numéros surtaxés commençant par 900, 901 et 905:</i> En appelant un de ces numéros, vous devez être averti gratuitement du tarif total par minute ou par appel dans les 30 premières secondes de l'appel. Vous avez, après cette annonce, la possibilité de raccrocher si vous ne souhaitez pas être facturé. Vous avez également la possibilité de faire bloquer les appels sortants vers ces numéros auprès de votre opérateur de services de communications électroniques.</p> <p><i>Réception de sms premium :</i> Lorsque vous achetez un service auprès d'un prestataire de services tiers (p.ex. sonneries, météo, horoscope, transports...), vous recevrez le service sollicité au moyen d'un SMS premium payant. Le prix d'un tel SMS peut s'élever jusqu'à un maximum de 5 EUR.</p> <p>Il se peut que vous ayez conclu un abonnement pour un service concerné. Dans ce cas, vous recevrez régulièrement un SMS payant avec le service souhaité.</p> <p>Si vous ne souhaitez plus obtenir les services en question, envoyez immédiatement STOP par SMS. Attention : le blocage ne vaut que pour le numéro auquel le STOP a été envoyé. Si vous souhaitez bloquer d'autres numéros à revenus partagés, contactez votre opérateur.</p>
--	--

	<p>Veillez à ne pas indiquer votre numéro de téléphone sur des sites internet publicitaires, lors de la participation à des jeux, concours ou en commandant des services divers sur internet avec votre téléphone, pour éviter une souscription involontaire à des services payants.</p>
<p>Communications électroniques : Modifications contractuelles</p>	<p>Votre contrat peut faire l'objet de modifications de la part de votre opérateur. Toutefois, conformément aux dispositions légales, au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions contractuelles, l'opérateur est obligé de vous informer de ces modifications. Si vous n'êtes pas d'accord avec les changements proposés, vous avez le droit de résilier votre contrat sans frais.</p>
<p>Communications électroniques : Résiliation d'un abonnement</p>	<p>La forme, le délai et les frais de résiliation sont prévus au contrat. Avant de résilier, il est très important de vérifier sous quelle forme et à quel moment vous pouvez résilier votre contrat. Lorsque vous résiliez avant la période minimale d'engagement (1 ou 2 ans), vous devez payer des frais de résiliation anticipée, qui peuvent être très élevés si vous résiliez en début de contrat.</p> <p>Au-delà de cette période minimale, le contrat se poursuit aux mêmes conditions qu'initialement convenues. Si vous ne souhaitez plus poursuivre les relations contractuelles, vérifiez le délai de préavis applicable pour résilier.</p>
<p>Communications électroniques : Contrats conclus en ligne</p>	<p>En cas de souscription à un contrat à distance (en ligne), vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours calendrier, dont vous pourrez faire usage lorsque vous vous rendez compte que le contrat conclu ne correspond pas à vos besoins ou attentes. Ce droit de rétractation s'exerce sans frais pour le consommateur.</p>
<p>Communications électroniques : Acquisition d'un téléphone mobile et conclusion d'un contrat (subventionnement mobile)</p>	<p>Souvent les opérateurs proposent à leurs clients des offres intéressantes pour l'acquisition d'un téléphone mobile. La contrepartie à payer par le client réside dans la souscription d'un forfait plus ou moins long (en général 12 ou 24 mois). Il s'agit d'une pratique suivant laquelle le client paie lui-même une partie du prix du téléphone.</p> <p>Attention: À l'issue de la période minimale d'engagement (12 ou 24 mois) et sans résiliation ou changement d'opérateur de la part du client, le contrat se poursuit aux mêmes conditions de prix pour une nouvelle période déterminée aux conditions générales. Si à la fin de la période minimale d'engagement, vous souhaitez souscrire à un abonnement à moindre coût, contactez votre opérateur quelque temps avant la fin de cette période afin d'obtenir une offre plus intéressante.</p>

<p>Communications électroniques : Portabilité du numéro</p>	<p>Si vous souhaitez changer d'opérateur, veuillez vous adresser à votre nouvel opérateur qui se chargera du changement. Ne résiliez pas votre contrat avec votre ancien opérateur, sinon vous allez perdre l'usage de votre numéro de téléphone mobile ou fixe.</p>
<p>Énergie : Fourniture par défaut et libre choix du fournisseur</p>	<p>Si vous n'avez pas encore signé de contrat avec un fournisseur d'énergie de votre choix (p. ex. pour une nouvelle construction), la loi prévoit qu'un fournisseur, dit fournisseur par défaut, doit assurer la fourniture. Le fournisseur par défaut est désigné par l'ILR pour une période de trois ans.</p> <p>Attention: à l'expiration d'un délai de six mois, votre fourniture par défaut prend fin d'office. Si vous n'avez pas signé de contrat de fourniture avec le fournisseur de votre choix dans ce délai de six mois, vous n'êtes plus fourni en électricité.</p> <p>Il est donc important de souscrire dans les meilleurs délais à un contrat de fourniture auprès d'un fournisseur. Vous êtes libre de choisir votre fournisseur parmi les fournisseurs actifs au Luxembourg dans leur secteur respectif. Une liste des fournisseurs actifs est disponible sur le site Internet www.STROUMaGAS.lu.</p> <p>Vous pouvez obtenir des informations sur les prix unitaires en consultant les sites Internet des fournisseurs et le comparateur de prix de l'ILR disponible sur le site Internet www.calculix.lu.</p>
<p>Services postaux : Perte colis</p>	<p>En cas de perte d'un colis, la réglementation internationale prévoit d'adresser une réclamation écrite au prestataire postal d'origine (c'est-à-dire au bureau de poste d'envoi), même si le colis a été perdu à destination. En effet, pour pouvoir obtenir une indemnisation - <i>dans les cas où une indemnisation est prévue</i> - l'expéditeur doit introduire une réclamation auprès du prestataire postal d'origine avec lequel il entretient une relation contractuelle, qui fait naître un droit à indemnisation au profit du destinataire. En tant que destinataire, vous pouvez contacter votre expéditeur qui devra alors se charger de déposer une réclamation écrite auprès du prestataire postal d'origine.</p>

Le service de médiation renvoie en outre à la rubrique « *Cas pratiques et recommandations* » de son site internet (<https://web.ilr.lu/mediation/FR/Mediation/Informations-utiles/Cas-pratiques-et-recommandations/Pages/default.aspx>) qui reprend encore d'autres problèmes fréquents et les recommandations spécifiques y relatives.

En général, le service de médiation recommande aux consommateurs de contacter par écrit la société (*opérateur de services de communications électroniques, gestionnaire de réseau ou fournisseur d'électricité/de gaz naturel, prestataire de services postaux*) dès constatation d'un problème issu de la relation contractuelle qui lie les deux parties.

En lui adressant une réclamation écrite le plus tôt possible, le consommateur informe la société du problème et donne la possibilité à la contrepartie de fournir des explications et de résoudre le problème le plus vite possible ou, le cas échéant, de proposer une solution. La réclamation écrite peut se faire sous forme de lettre simple, de lettre recommandée ou de courrier électronique, la lettre recommandée assurant une preuve de l'envoi.

Le service de médiation conseille de laisser à la contrepartie un délai d'environ deux semaines pour répondre convenablement à la réclamation écrite lui adressée. Si la contrepartie ne répond pas du tout ou de façon jugée insatisfaisante, le consommateur peut alors saisir le service de médiation. **Rappel** : la réclamation écrite est une condition préalable à toute médiation.

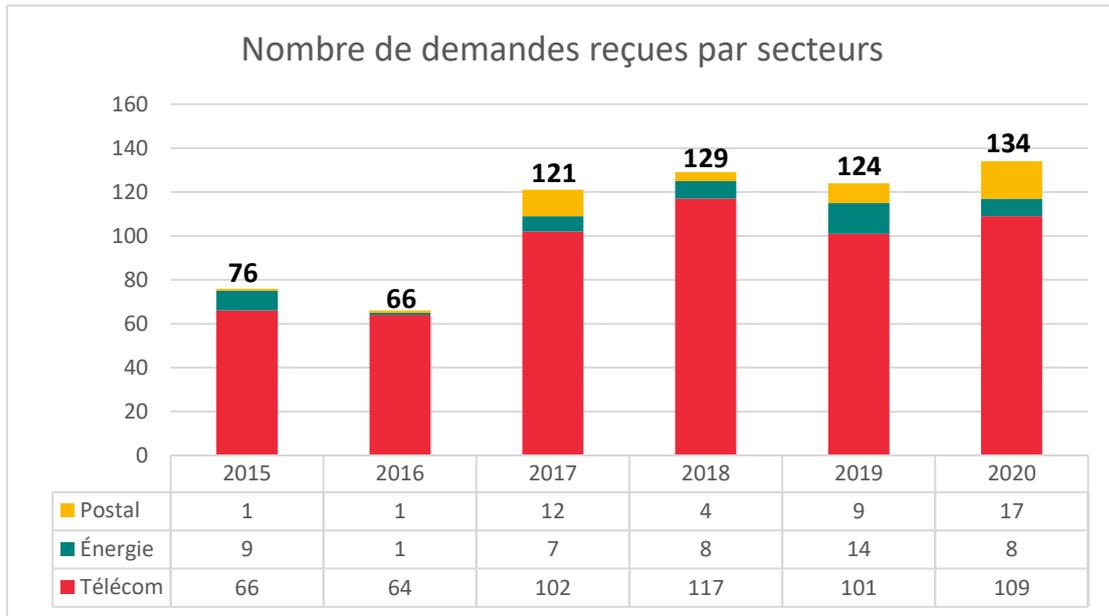
Les consommateurs ont également la possibilité de s'adresser à l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (*ULC*) ou au Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (*CEC*) qui peuvent leur apporter des conseils juridiques ou encore de contacter un avocat (à leurs frais), notamment lorsque la médiation n'a pas donné le résultat souhaité.

Il importe de préciser que le Médiateur de l'Institut met à disposition des parties une procédure leur permettant de trouver elles-mêmes une solution à l'amiable à leur litige. Le Médiateur est soumis à une obligation de neutralité et d'impartialité par rapport aux parties, ce qui signifie qu'il n'est pas en mesure de prendre position par rapport au litige dont il est saisi, ni de fournir un avis ou conseil juridique à l'une des parties. Par exception à ce principe, le Médiateur est en droit de proposer une solution par écrit lorsqu'à la fin de la procédure de médiation, les parties n'ont pas réussi à trouver un arrangement à l'amiable entre elles.

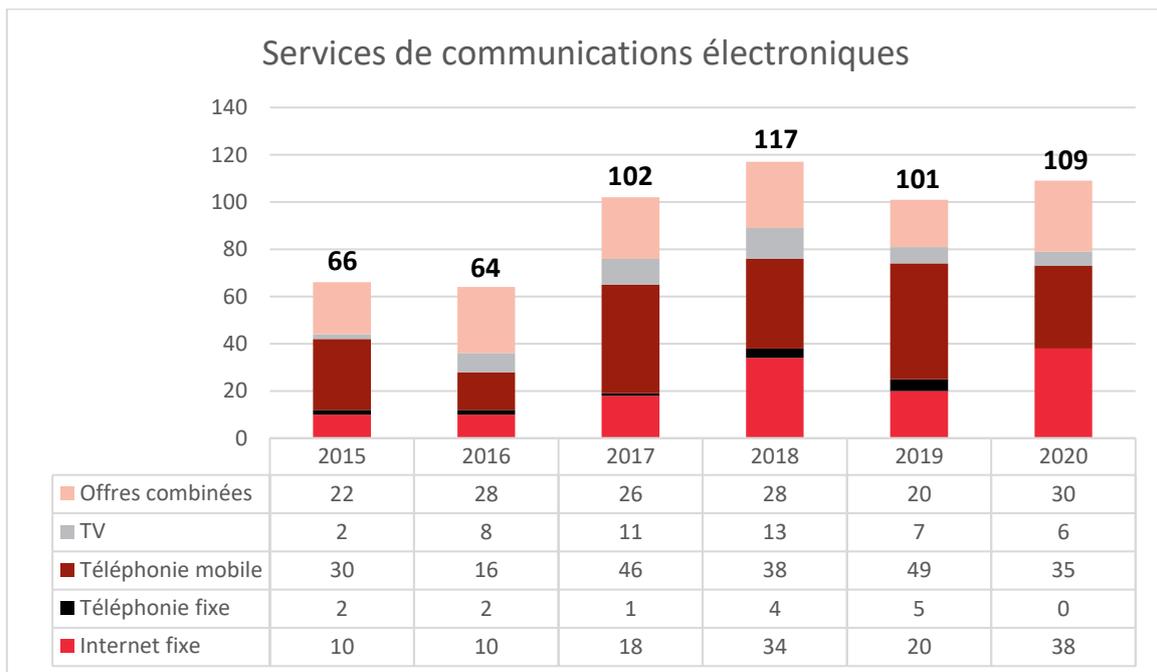
Ainsi, si les consommateurs souhaitent uniquement obtenir des avis juridiques concernant les problèmes qu'ils rencontrent avec un professionnel, il est conseillé de s'adresser soit à l'ULC (s'ils en sont membres), soit à un avocat (à leurs frais).

6. Évolution depuis 2015

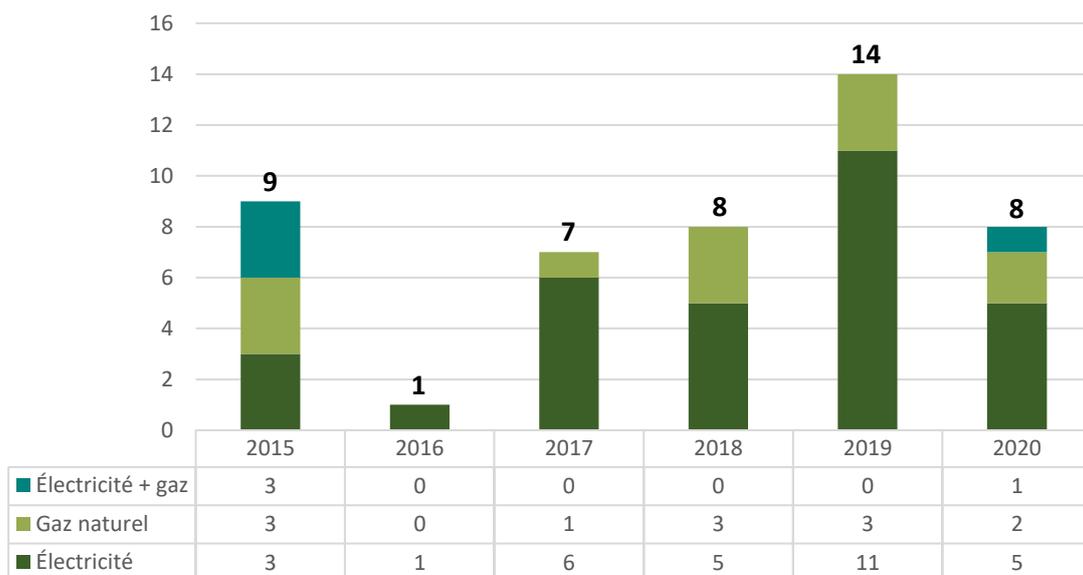
Le service de médiation de l'ILR a publié son premier rapport d'activité annuel en 2016 concernant les médiations de l'année 2015. Voici un aperçu de l'évolution de l'activité du service depuis son premier rapport annuel.



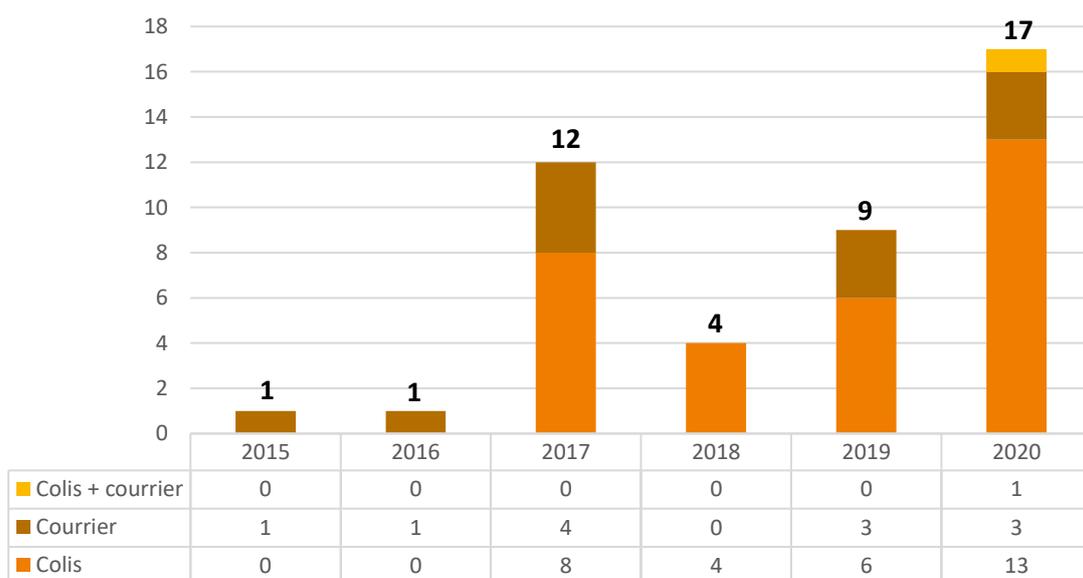
Le service de médiation observe une augmentation des demandes surtout pendant les dernières années. La répartition par services se fait comme suit :



Énergie



Services postaux



Informations utiles :

Les formulaires nécessaires à l'introduction d'une demande de médiation relevant d'un des secteurs de compétence de l'ILR sont disponibles sur le site Internet de l'ILR en trois langues différentes au choix (français, allemand et luxembourgeois) [en version imprimable au format PDF](#).

L'ILR offre également la possibilité d'introduire une [demande de médiation en ligne](#).



www.ilr.lu



mediation@ilr.lu



[\(+352\) 28 228 444](tel:+35228228444)