



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU SERVICE DE MÉDIATION 2024

Publication mai 2025



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

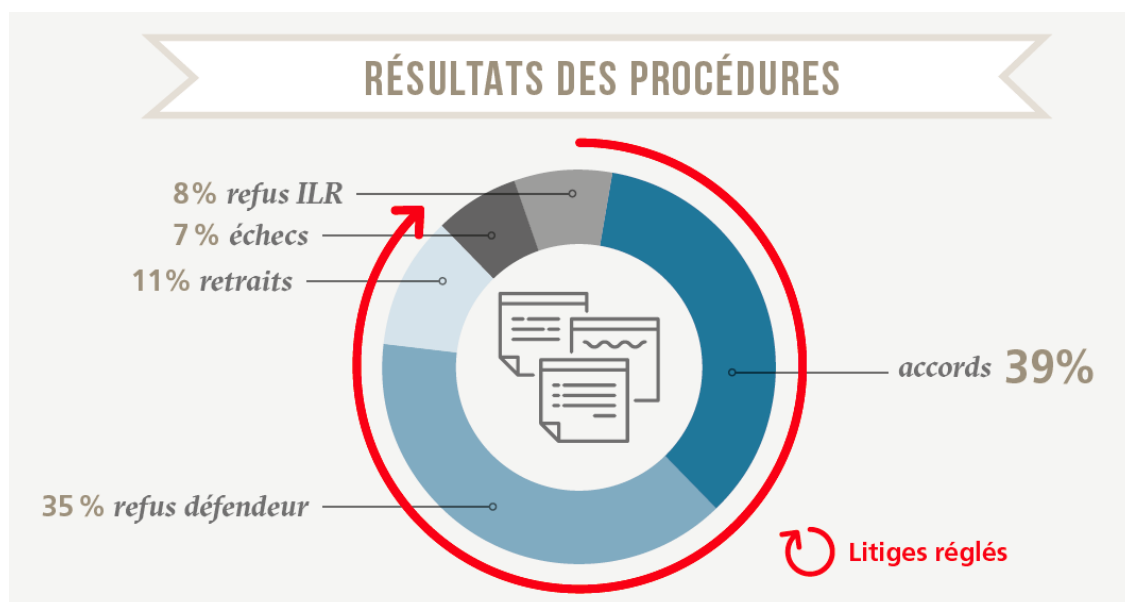
1.	Litiges traités	3
1.1.	Communications électroniques.....	4
1.2.	Énergie.....	5
1.3.	Services postaux	5
2.	Procédure et durée	6
3.	Propositions de solution	8
4.	Cas fréquents	9
4.1.	Services de communications électroniques	9
4.2.	Énergie.....	9
4.3.	Services postaux	9
5.	Recommandations	10
6.	Services ILR	11

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 2024, l'Institut a reçu un total de **117** demandes de médiation (2023 : 126), dont :

- **78** en matière de **services de communications électroniques** (2023 : 98) ;
- **32** dans le secteur de **l'énergie** (électricité et gaz naturel) (2023 : 27) ;
- **7** en matière de **services postaux** (2023 : 1).



Graphique 1 : « Résultats des procédures »

- **Accords** : les parties ont trouvé une solution à l'amiable à leur litige, soit entre elles-mêmes, soit avec l'assistance du Médiateur.
- **Échecs** : les parties n'ont pas trouvé de solution à l'amiable. Cependant, 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, souvent en raison d'un arrangement trouvé sans que le demandeur ne juge utile d'en informer le Médiateur.
- **Refus défendeur** : il s'agit des cas où le défendeur de la médiation 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 78 demandes en matière de services de communications électroniques concernaient les services suivants :

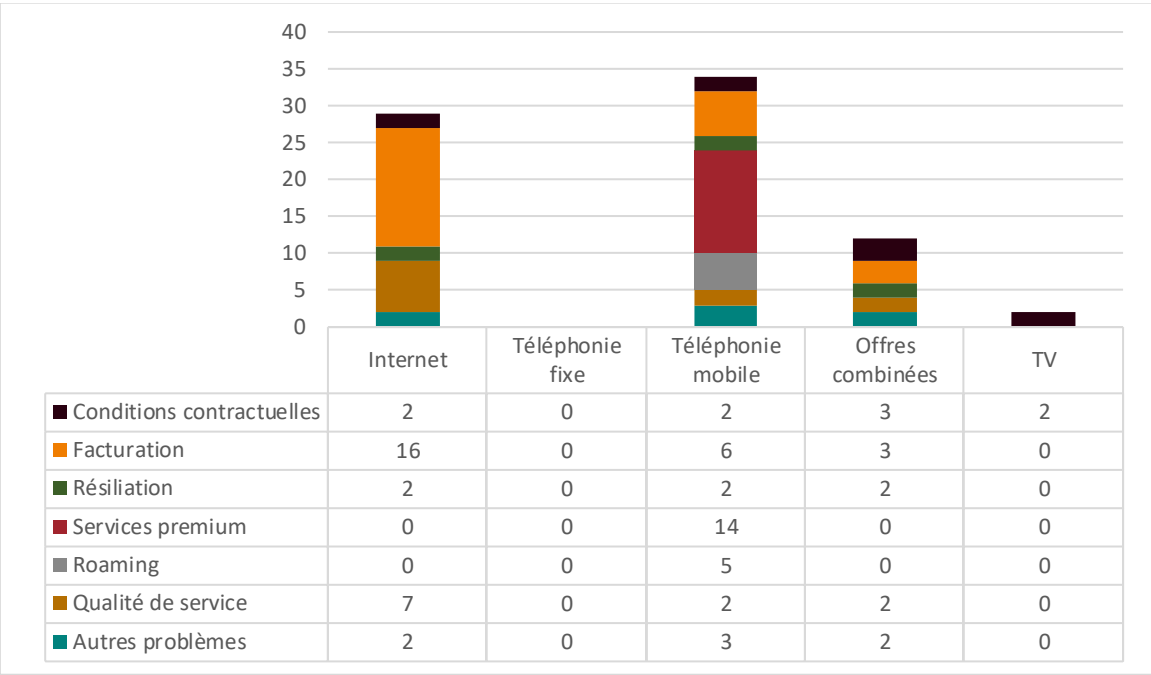


Tableau des services concernés

Les litiges pour lesquels l’Institut est saisi en matière de services de communications électroniques restent en grande partie les mêmes par rapport aux années précédentes. Pour l’année 2024, aucun litige concernant les services de téléphonie fixe n’a été reçu par l’Institut et uniquement deux dossiers portant sur les services de télévision ont été introduits.

L’Institut constate que la majeure partie des litiges concerne les services d’internet ainsi que les services de téléphonie mobile. Les litiges introduits en matière de services d’internet portent majoritairement sur des problèmes de facturation ou de qualité de service, tandis que les litiges concernant les services de téléphonie mobile sont liés à la facturation de services premium (appels ou SMS).

Presque la moitié des demandes de médiation, c’est-à-dire 45%, ont été refusées par le défendeur. Comme expliqué ci-avant, dans la plus grande majorité des cas le défendeur qui refuse de participer à une médiation propose lui-même une solution au demandeur. Ainsi, dans 39% de ces refus, le défendeur a fait une proposition au demandeur afin de régler le litige sans que le recours à la procédure de médiation n'ait été nécessaire.

33% des procédures de médiation se sont conclues par un accord entre les deux parties, 9% des demandes ont été retirées et 9% des dossiers ont dû être refusés par l’ILR en raison de leur irrecevabilité.

1.2. Énergie

Dans le domaine de l'énergie, 24 demandes concernaient l'électricité et 8 le gaz naturel.

Les problèmes principaux en matière d'électricité restent les mêmes que pour les années précédentes, à savoir, les confusions de compteurs entre voisins dans des résidences, ou encore des décomptes annuels ou finaux erronés et ayant fait l'objet d'un redressement financier important.

En matière de gaz naturel, les litiges concernent le plus souvent des problèmes de facturation, notamment des décomptes annuels élevés, ou encore des problèmes liés au raccordement.

52% des demandes de médiation en matière d'énergie ont abouti à un accord, 16% se sont soldées par un échec, 10% des dossiers ont été retirés et le Médiateur a refusé 6% des dossiers de médiation.

Depuis la modification de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité en 2023, le défendeur est obligé de participer à une médiation introduite par un client résidentiel (consommateur, personne privée). En 2024, 16% des médiations ont été refusées par le défendeur, ce pourcentage ne concerne pas les clients résidentiels en matière d'électricité.

1.3. Services postaux

En matière de services postaux, le Médiateur de l'Institut a été saisi 5 fois pour des litiges concernant la livraison de colis et 2 fois au sujet de la distribution du courrier. 2 procédures ont été interrompues, une fois le demandeur s'est retiré et une autre fois le défendeur n'a pas voulu poursuivre la médiation.

1 demande de médiation concernant la livraison de colis a été refusée par le défendeur, étant précisé qu'une proposition a été faite au demandeur. Les autres 4 médiations concernant des colis ont abouti à un accord entre les parties.

2. Procédure et durée

Le service de médiation de l'ILR peut être saisi soit sur initiative d'un consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou sur le territoire de l'Union européenne contre un professionnel établi au Luxembourg d'un des secteurs énoncés sous le point 1. ci-dessus (*communications électroniques, énergie ou services postaux*), soit sur initiative des professionnels des secteurs visés à l'encontre d'un de leurs clients.

En matière de services de communications électroniques, de gaz naturel et de services postaux, on entend par professionnel uniquement les opérateurs de services de communications électroniques, les fournisseurs et gestionnaires de réseau de gaz naturel et les prestataires de services postaux. Ainsi, les clients professionnels ne sont pas éligibles à introduire une demande de médiation à l'encontre d'un des professionnels des secteurs.

Il existe une exception en matière d'électricité où tout client, particulier ou professionnel, peut saisir le service de médiation à l'encontre d'un fournisseur ou gestionnaire de réseau depuis la modification législative intervenue en 2023.

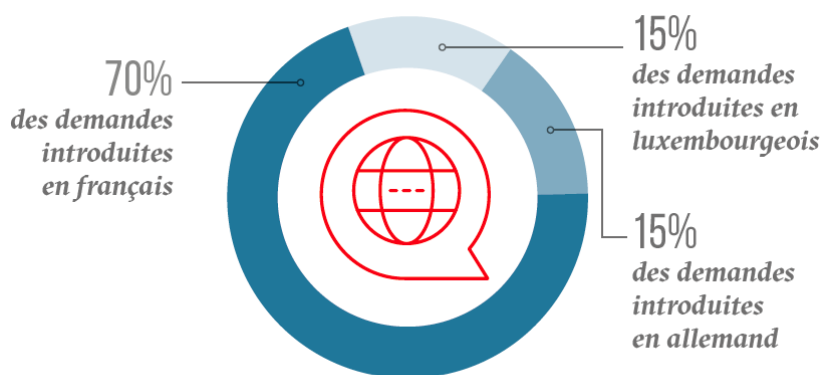
En 2024, **aucun professionnel du secteur** n'a recouru à la procédure de médiation pour régler un litige avec un client en matière de services de communications, de gaz naturel et de services postaux.

En matière d'électricité, 3 demandes ont été introduites par un **client professionnel** à l'encontre d'un professionnel du secteur de l'électricité.

L'Institut offre la possibilité d'introduire une demande de médiation soit en ligne sur son site internet soit par la voie postale au moyen d'un formulaire à renvoyer rempli et signé. En 2024, **94%** des demandes de médiation ont été **introduites en ligne**. (2023 : 89%).

En outre, **9%** des demandes reçues en 2024 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.

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.



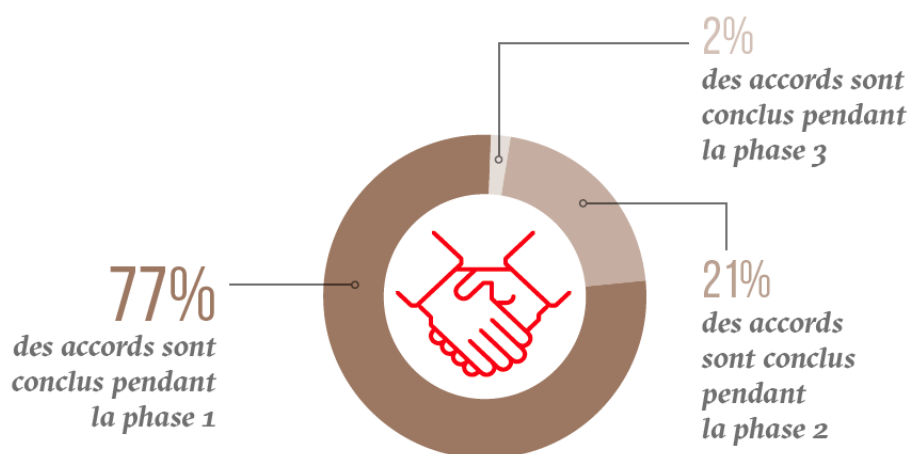
Graphique 2 : « Langues de procédure »

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. **6%** des litiges reçus en 2024 étaient des **litiges transfrontaliers**, qui ont été introduits par des consommateurs résidant en Allemagne, Belgique ou France.

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 prises de position respectives ;
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 résultent essentiellement du fait que les professionnels apportent des explications supplémentaires aux questions des consommateurs.



Graphique 3 : « Accords trouvés en médiation »

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 aux parties, afin qu'elles l'informent par écrit de leur décision d'accepter ou de refuser la proposition émise.

En 2024, le Médiateur a rédigé **3 propositions de solution**, dont 1 en matière de services de communications électroniques et 2 dans le secteur de l'énergie. Une de ces propositions a été partiellement acceptée, les deux autres propositions ont été refusées par les deux parties.

4. Cas fréquents

Les demandes de médiation reçues par l'ILR en 2024 ont principalement eu trait aux sujets suivants :

4.1. Services de communications électroniques

- **Conditions contractuelles**
 - Augmentations tarifaires et autres modifications contractuelles ; résiliation en cas de désaccord avec les nouvelles conditions ou tarifs d'un abonnement
- **Facturation**
 - Facturation de consommations hors forfait contestées
 - Facturation excessive causée par l'utilisation de données mobiles
 - Facturation pour des interventions techniques ou dépannages annoncés comme gratuits
 - Facturation de frais d'annulation de contrat
- **Installation et activation**
 - Facturation de coûts supplémentaires pour des travaux d'installation
- **Qualité de service**
 - Dysfonctionnements ou coupures des services internet fixe et télévision
- **Résiliation**
 - Facturation de frais de résiliation avant terme du contrat
- **Roaming**
 - Frais de roaming facturés en raison de la proximité à un réseau mobile exclu du forfait
 - Roaming en zone 4 (territoires hors Europe)
- **Services premium**
 - Facturation d'appels vers des numéros considérés par l'opérateur comme numéros surtaxés
 - Facturation de SMS premium non sollicités

4.2. Énergie

- **Comptage** :
 - Données de comptage incorrectes :
 - *confusion de compteurs*
 - *mauvais branchement lors de l'installation des compteurs intelligents*
- **Facturation** :
 - Acomptes trop élevés ou qui, selon les clients, ne correspondent pas à leur consommation
 - Décomptes annuels basés sur des estimations
 - Décomptes erronés
 - Décompte final incorrect après résiliation
 - Incohérences dans la facturation

4.3. Services postaux

- **Livraison de colis** :
 - Perte ou endommagement du contenu du colis

5. Recommandations

Le service de médiation recommande aux consommateurs de contacter toujours par écrit le professionnel du secteur (*opérateur de services de communications électroniques, gestionnaire de réseau ou fournisseur d'électricité/de gaz naturel, prestataire de services postaux*) dès la 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 le professionnel du secteur 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 d'accorder 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 procédure de 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 difficultés qu'ils rencontrent avec un professionnel, il est conseillé de s'adresser soit à l'ULC (s'ils en sont membres) ou au CEC, soit à un avocat (à leurs frais).

6. Services ILR

L'Institut met à disposition des consommateurs plusieurs services et applications.

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. (<https://www.checkmynet.lu>)

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 convient 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. (<https://www.calculix.lu>)

L'ILR a développé un outil de comparaison d'offres similaires pour le marché des services de communications électroniques. Le site « **smartcompare.lu** » permet de comparer prix, qualité de services, couverture réseau des différentes offres de télécommunications au Luxembourg. (<https://ilr.smartcompare.lu/smartcompare>)

Afin d'accompagner les consommateurs dans la transition du réseau cuivre vers la technologie de la fibre optique, l'ILR donne des conseils sur son site internet et permet aux consommateurs de vérifier la date de déconnexion du réseau cuivre à leur adresse sous le lien <https://www.myilr.lu/arret-du-cuivre/>.

En outre, l'ILR dispose sur son site d'un relevé géographique du déploiement des réseaux (RGDR) qui correspond à la documentation cartographique actuelle de l'infrastructure des opérateurs de réseaux de communications électroniques et qui permet une visualisation de la couverture de ces réseaux fixe et mobile par zone, par technologie et par opérateur d'infrastructure. (https://www.ilr.lu/espace-statistiques/releve-geographique/?mtm_campaign=pubcouverture23&mtm_kwd=MyILR)

L'Institut a également mis en place un portail d'information dédié aux consommateurs, appelé myILR (<https://myilr.lu/>). Ce site permet de trouver des informations utiles relatives aux secteurs des communications électroniques et de l'énergie (électricité et gaz naturel), le tout en trois langues différentes (LU, FR, DE).

Autres informations utiles :

Une demande de médiation concernant les secteurs de compétence de l'ILR peut être introduite en ligne et en trois langues différentes au choix (français, allemand et luxembourgeois) : <https://www.ilr.lu/mediation/>

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

- Règlement ILR/T24/2 du 1^{er} mars 2024 fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques (<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rilr/2024/03/01/a110/jo>)
- Règlement ILR/E24/4 du 1^{er} mars 2024 fixant la procédure de médiation en matière d'électricité (<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rilr/2024/03/01/a109/jo>)
- Règlement ILR/G24/5 du 1^{er} mars 2024 fixant la procédure de médiation en matière de gaz naturel (<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rilr/2024/03/01/a108/jo>)
- Règlement ILR/P24/10 du 1^{er} mars 2024 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux (<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rilr/2024/03/01/a107/jo>)



www.ilr.lu

www.myILR.lu



mediation@ilr.lu



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