



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU SERVICE DE MÉDIATION

2025

DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



122 DEMANDES DE MÉDIATION REÇUES PAR L'INSTITUT



84

En matière de services
de communications
électroniques



25

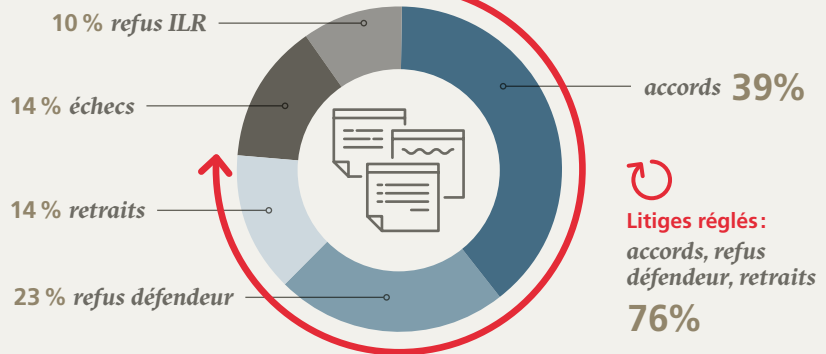
Dans le secteur de l'énergie
(électricité et gaz naturel)



13

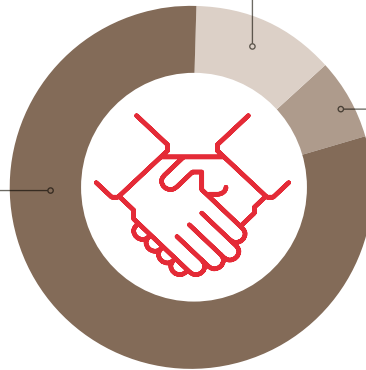
En matière de
services postaux

RÉSULTATS DES PROCÉDURES



ACCORDS TROUVÉS EN MÉDIATION

80%
des accords sont conclus
pendant la phase 1

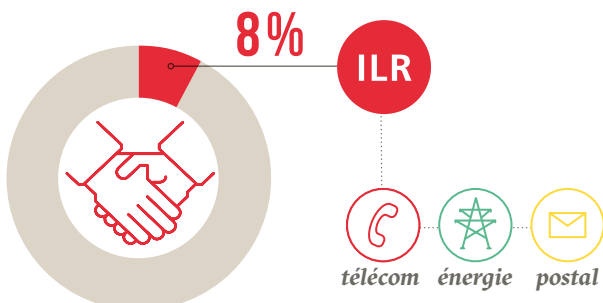


13%
des accords sont conclus
pendant la phase 3

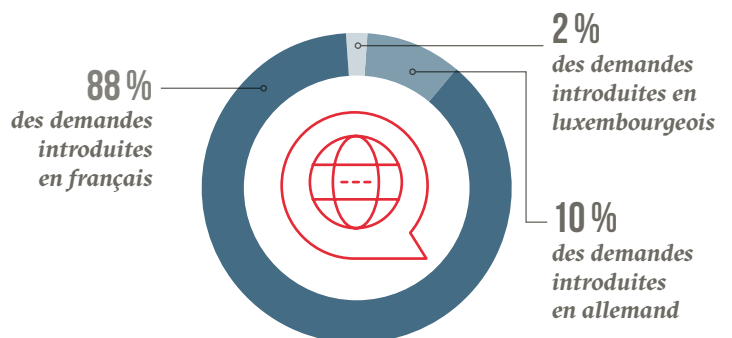
7%
des accords sont conclus
pendant la phase 2

STATUT D'ENTITÉ QUALIFIÉE

demandes traitées par l'ILR qui ont été transmises par le
Service national du Médiateur de la consommation

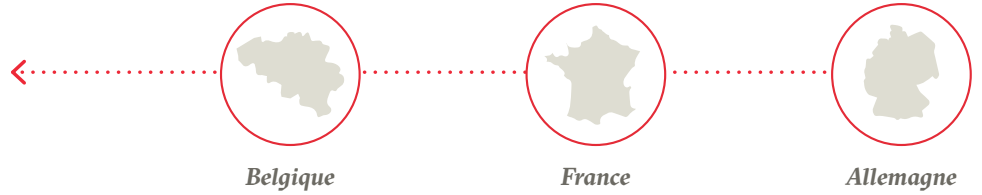


LANGUES DE PROCÉDURE





7%
des litiges ont été
introduits par des
consommateurs
résidant en :



DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

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

LES DEUX PARTIES TENTENT
DE TROUVER UNE
SOLUTION PAR ÉCRIT

1
PHASE ÉCRITE



LE MÉDIATEUR ASSISTE
ET RESTE NEUTRE

LES DEUX PARTIES TENTENT DE RÉGLER
LEUR LITIGE PAR VOIE ORALE

2
AUDITION



LE MÉDIATEUR ASSISTE
ET RESTE NEUTRE

À DÉFAUT D'ACCORD,
LE MÉDIATEUR PREND
POSITION PAR ÉCRIT

3
PROPOSITION
DE SOLUTION



FIN

LES PARTIES ONT LE DROIT DE SE RETIRER À TOUT MOMENT DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION. PENDANT CHACUNE DES PHASES, LES PARTIES PEUVENT ÉGALEMENT DÉJÀ PARVENIR À UN ACCORD À L'AMIABLE, SANS DEVOIR ATTENDRE LA FIN DE LA PROCÉDURE.

QUI PEUT RECOURIR À LA MÉDIATION ?

**CONSUMMATEURS**

résidents luxembourgeois ou d'un État membre
de l'Union européenne contre un professionnel
du secteur établi au Luxembourg

**PROFESSIONNELS DU SECTEUR**

établis au Luxembourg contre un
consommateur résident luxembourgeois



télécom



énergie



postal



EXCEPTION :
EN MATIÈRE D'ÉLECTRICITÉ,
CONSOMMATEUR ET
PROFESSIONNEL PEUVENT
SAISIR LE SERVICE
DE MÉDIATION