



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

RAPPORT D'ACTIVITE ANNUEL DU SERVICE DE MEDIATION 2025

Publication avril 2026



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

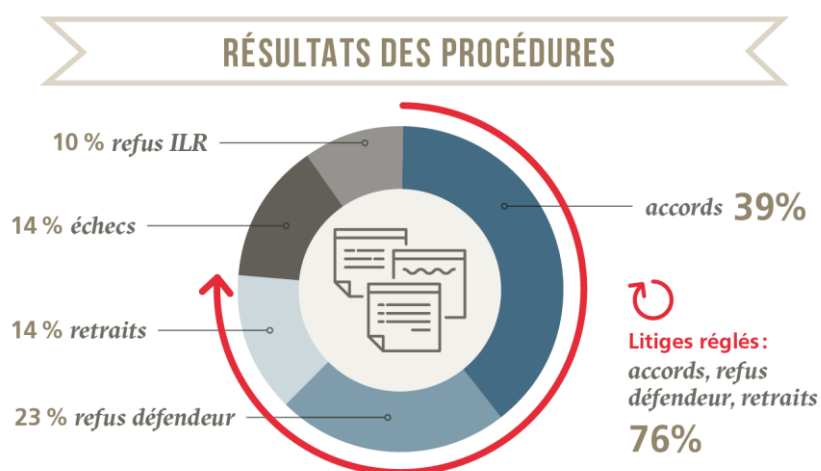
1.	Litiges traités.....	3
1.1.	Communications électroniques	4
1.2.	Énergie	5
1.3.	Services postaux.....	5
2.	Procédure et durée	6
3.	Propositions de solution	8
4.	Cas fréquents.....	9
4.1.	Services de communications électroniques.....	9
4.2.	Énergie	9
4.3.	Services postaux.....	10
5.	Recommandations	11
5.1.	Services de communications électroniques.....	11
5.2.	Énergie	12
5.3.	Services postaux.....	12
6.	Services offerts par l'ILR.....	13

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 et gratuite.

1. Litiges traités

En 2025, l'Institut a traité un total de **122 demandes de médiation** (2024 : 117), relevant des trois secteurs pour lesquels il est compétent :

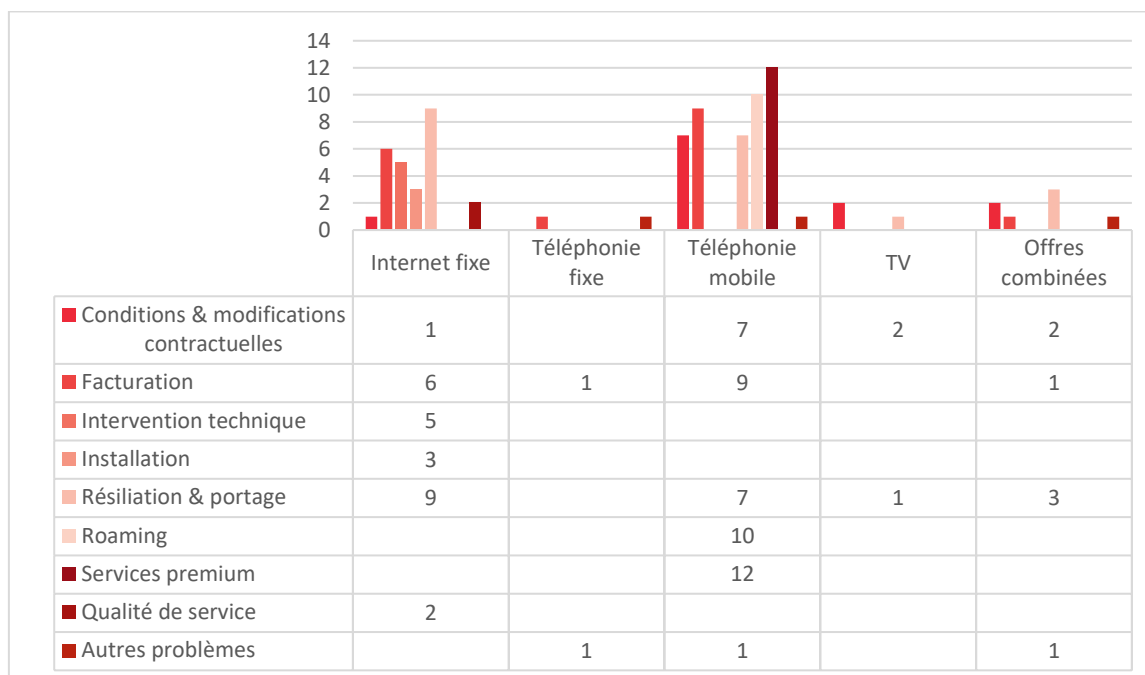
- **84** en matière de **services de communications électroniques** (2024 : 78) ;
- **25** dans le secteur de **l'énergie** (électricité et/ou gaz naturel) (2024 : 32) ;
- **13** en matière de **services postaux** (2024 : 7).



- **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. Si le défendeur décide de se retirer d'une procédure, il le fait généralement après avoir fourni toutes les explications et propositions utiles à la résolution du litige.
- **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 déjà en cours ou le litige ne relève pas de la compétence du Médiateur).

1.1. Communications électroniques

Les 84 demandes en matière de services de communications électroniques concernaient les services suivants :



L'Institut continue à observer une diminution des litiges portant sur la facturation de SMS premium depuis l'instauration du site stopsms.lu. En cas de contestation de facturation de tels services, les opérateurs renvoient leurs clients vers ce site afin de leur permettre de connaître les abonnements premium souscrits avec leur numéro de téléphone. Les consommateurs peuvent ainsi contacter directement le fournisseur de services premium et demander le remboursement s'ils estiment ne pas avoir volontairement souscrit à ces services. Si le fournisseur accorde un remboursement, l'opérateur en est informé et procède au remboursement à son client.

D'autres contestations de facturations restent également fréquentes comme la facturation de frais de rappel, de frais de résiliation anticipée, de frais d'annulation d'une commande ou des frais supplémentaires qui s'ajoutent lors d'une installation ou d'une intervention présentée au client comme gratuite et facturée par la suite.

Les résiliations de contrats constituent toujours une grande partie des litiges traités par l'ILR, dans plusieurs cas les demandes de portage de numéros mobiles vers un autre opérateur ont également posé beaucoup de problèmes ou pris trop de temps.

42% des procédures de médiation se sont conclues par un accord entre les deux parties et 13% des médiations ont échoué.

27% des médiations ont été refusées par le défendeur. Comme expliqué ci-avant, dans quelques cas le défendeur refuse de participer à une médiation, tout en proposant lui-même une solution au demandeur.

11% des procédures n'ont pas pu être portées à terme en raison du retrait d'une partie, le plus souvent du demandeur de la médiation.

7% des dossiers ont dû être refusés par l'ILR en raison de leur irrecevabilité.

1.2. Énergie

Dans le domaine de l'énergie, 22 demandes concernaient l'électricité et 3 le gaz naturel.

Les problèmes en matière d'énergie restent principalement liés aux décomptes annuels et redressements qui ont lieu après des lectures erronées des anciens compteurs lors de l'installation d'un compteur intelligent et des redressements des factures après une confusion de compteurs entre voisins ou encore des consommations estimées trop élevées par le client. Quelques dossiers concernaient l'application des frais supplémentaires en cas de dépassement de la puissance de référence initialement définie et introduite en 2025 ou en général la tarification et les coûts de l'énergie électrique.

38% des demandes de médiation en matière d'énergie ont abouti à un accord, 24% se sont soldées par un échec, 24% des demandeurs se sont retirés de la procédure et le Médiateur a refusé 14% 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), ce qui ne l'empêche pas de pouvoir se retirer ultérieurement. Donc uniquement les médiations en matière de gaz naturel ou introduites par un consommateur professionnel en matière d'électricité peuvent encore être refusées par un défendeur. En 2025, aucune de ces médiations n'a été refusée par le défendeur.

1.3. Services postaux

En matière de services postaux, le Médiateur de l'Institut a été saisi 3 fois pour des problèmes avec la distribution de courriers simples et recommandés et 9 fois concernant des colis. Un dossier concernait la distribution de tous les types d'envoi.

Dans 23% des cas, les parties sont parvenues à un arrangement, 15% des procédures ont été abandonnées par le demandeur afin de poursuivre une autre voie pour le règlement de leur litige. 39% des dossiers ont été refusés par le défendeur de la médiation et 23% des demandes ont été refusées par le Médiateur en raison de leur irrecevabilité.

2. Procédure et durée

Le service de médiation de l'ILR peut être saisi 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*) ou sur initiative des professionnels visés à l'encontre d'un de ses 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. Toutes les autres sociétés ne peuvent pas introduire de demande de médiation.

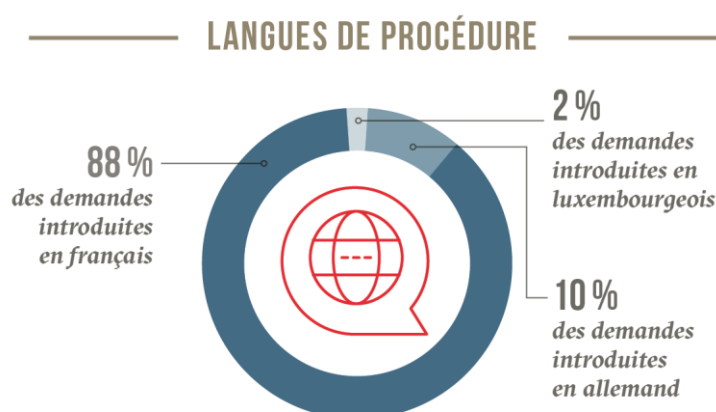
Depuis 2023, chaque société peut toutefois saisir le service de médiation à l'encontre d'un fournisseur ou gestionnaire de réseau en matière d'électricité.

En 2025, **aucun professionnel d'un secteur** n'a recouru à la procédure de médiation pour régler un litige avec un client.

Une demande de médiation est introduite principalement **en ligne** sur le site internet de l'Institut, mais en cas de difficultés les consommateurs peuvent toujours contacter le service de médiation afin d'obtenir un formulaire en version PDF qu'ils peuvent imprimer, remplir à la main et retourner par envoi postal avec les pièces nécessaires. Le service de médiation met également à disposition du public des formulaires de médiation à l'adresse de l'Institut.

En outre, **8%** des demandes reçues en 2025 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.

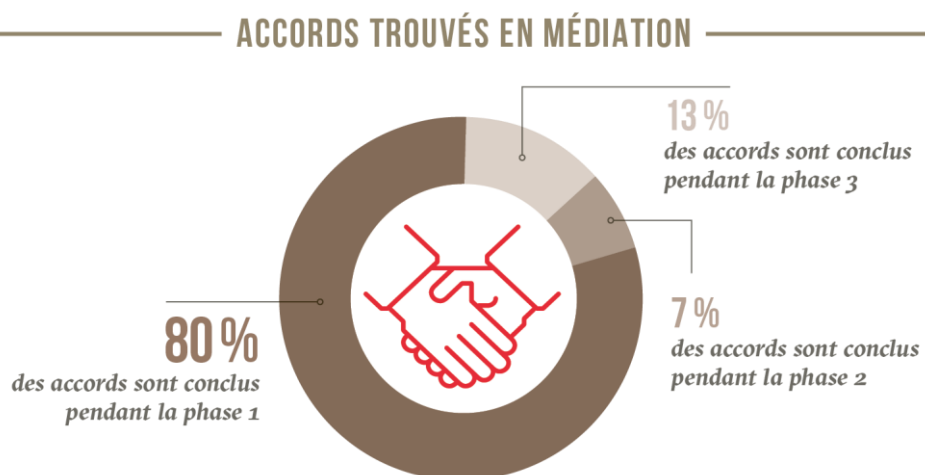


Des consommateurs résidant à l'étranger peuvent également recourir à une médiation à l'encontre d'un professionnel d'un des secteurs (*communications électroniques, énergie ou services postaux*) si ce dernier est établi au Luxembourg. **7%** des litiges reçus en 2025 étaient des **litiges transfrontaliers**, 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.



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

En 2025, le Médiateur a rédigé **20 propositions de solution** dont 14 en matière de services de communications électroniques et 6 en matière d'énergie.

10 des 14 propositions de solution pour les litiges en matière de services de communications électroniques ont été refusées par une des parties et 4 ont été acceptées par les deux parties.

Des propositions de solution en matière d'énergie, 3 ont été acceptées par les deux parties et les autres 3 ont été acceptées par une seule des parties.

4. Cas fréquents

Les demandes de médiation reçues par l'ILR en 2025 ont principalement eu trait aux sujets suivants :

4.1. Services de communications électroniques

- **Conditions contractuelles**
 - Augmentations tarifaires et autres modifications contractuelles ; droit de résiliation en cas de désaccord avec les nouvelles conditions ou tarifs d'un abonnement
 - Renouvellement de contrats
 - Subventionnement de téléphones mobiles
- **Facturation**
 - Demandes de remboursement et émission de notes de crédit
 - Envoi de rappels avec facturation de frais de rappel
 - Facturation de consommations hors forfait contestées
 - Facturation pour des interventions techniques ou dépannages
- **Installation et activation**
 - Installations complexes nécessitant des travaux supplémentaires, en cas de location d'un appartement l'accord du propriétaire est nécessaire avant les travaux
 - Installations problématiques ou qui ne peuvent pas être réalisées
 - Facturation de coûts supplémentaires pour des travaux d'installation
- **Qualité de service**
 - Dysfonctionnements ou coupures des services internet fixe et télévision
 - Dépannages et services de remplacement jusqu'à la résolution des dysfonctionnements
- **Résiliation et portage**
 - Facturation de frais de résiliation avant terme du contrat ou frais d'annulation d'un contrat
 - Résiliation pour déménagement
 - Portage de numéros vers un autre opérateur
- **Roaming**
 - Frais de roaming facturés à cause de la proximité à un réseau mobile exclu du forfait
 - Roaming en zone 4 (territoires hors Europe) ou réseau maritime via satellite
 - Utilisation des données mobiles en roaming
 - Envoi de notifications et blocage
- **Services premium**
 - Facturation de plusieurs SMS premium, sans avoir conclu un abonnement avec un fournisseur de services premium
 - Demandes de remboursement auprès des fournisseurs des services premium

4.2. Énergie

- Acomptes trop élevés ou qui, selon les clients, ne correspondent pas à leur consommation
- Contestation des frais supplémentaires facturés en cas de dépassement de la puissance de référence
- Confusion de compteurs entre voisins
- Connexion et déconnexion de compteurs
- Décomptes erronés ou incohérences dans la facturation
- Redressements

4.3. Services postaux

- Perte d'envois postaux ou problèmes dans la distribution de différents types d'envoi : courrier simple, lettres recommandées et colis
- Problèmes relevant de l'Administration des Douanes et Accises : blocage de colis, longs délais de traitement et frais facturés

5. Recommandations

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 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 difficultés 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).

5.1. Services de communications électroniques

Le Médiateur conseille en général aux consommateurs de mieux surveiller leurs consommations mobiles afin d'éviter des facturations excessives de consommations hors forfait. Chaque opérateur doit offrir à ses clients une fonction qui leur permet de surveiller et de maîtriser l'usage de leurs services.

Le Médiateur conseille en outre aux consommateurs de se renseigner sur les tarifs avant de partir en voyage et de limiter ou bloquer les données mobiles en cas de doute pour éviter des facturations hors forfait et en zone hors roaming UE. Ceci peut notamment être le cas lorsque le téléphone mobile se connecte au réseau le plus proche qui peut être celui du pays voisin hors roaming.

Concernant les services premium, le site stopsms.lu déjà énoncé dans le présent rapport permet de vérifier si des abonnements premium sont actifs sur un numéro mobile et les services peuvent directement être bloqués et le remboursement des frais facturés demandé auprès du fournisseur des services.

Il est également utile de préciser que chaque consommateur a le droit de garder son numéro de téléphone en changeant d'opérateur de services de communications électroniques et sans facturation de frais. Le portage est demandé auprès du nouvel opérateur au moment de la souscription du contrat et le nouvel opérateur s'occupe de toutes les démarches pour la résiliation auprès de l'ancien opérateur.

Même en cas de résiliation des services sans changement d'opérateur, le numéro mobile reste à disposition du client pendant un mois afin qu'il puisse effectuer le portage ultérieurement.

L'ILR a participé en 2025 à l'initiative « *MyConnectivity* » (<https://myconnectivity.lu/fr/accueil/>) du gouvernement luxembourgeois visant à renseigner les consommateurs sur leurs droits en matière de services de communications électroniques et cybersécurité.

5.2. Énergie

Au Luxembourg, la puissance de référence détermine la redevance fixe du réseau électrique depuis le 1^{er} janvier 2025.

Le gestionnaire du réseau attribue à chaque client la puissance de référence optimale sur base de sa consommation sur les 12 derniers mois. La puissance de référence est ensuite réévaluée en continu à travers un recalcul mensuel sur base des données de consommation sur les 12 derniers mois.

Cette démarche garantit qu'un changement de comportement du consommateur sera automatiquement pris en compte au cours du temps, sans que le consommateur ne devienne actif.

Des informations plus détaillées sont publiées sur la page :

<https://www.mylr.lu/un-nouveau-tarif-dutilisation-du-reseau/>

Les consommateurs luxembourgeois peuvent s'enregistrer sur la plateforme « *Leneda* » (<https://leneda.eu/fr>), lancée par le gestionnaire de réseau Creos, pour avoir un détail de toutes leurs consommations et mêmes productions énergétiques. Cette plateforme permet donc aux consommateurs de surveiller leurs données énergétiques et d'adapter leurs habitudes de consommation. Des conseils pour réduire les pics de puissance sont disponibles sur le site <https://www.klima-agence.lu/fr/tarification>.

L'Institut conseille encore aux consommateurs de demander une facturation mensuelle auprès de leur fournisseur d'énergie pour avoir un meilleur aperçu.

5.3. Services postaux

L'ILR tient à souligner l'importance de noter l'expéditeur d'un envoi sur chaque courrier ou colis qui entre dans le réseau postal. En cas de non-distribution au destinataire, l'envoi peut alors être retourné à l'expéditeur renseigné sur l'envoi.

Pour les envois contenant des éléments de valeur, il est important de déclarer cette valeur auprès du prestataire postal. Ainsi, en cas de perte, la valeur déclarée pourra être remboursée à l'expéditeur. Si la valeur d'un colis n'est pas déclarée, uniquement un remboursement standard sera accordé.

6. Services offerts par l'ILR

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

En utilisant l'application gratuite « **Checkmynet** » (<https://checkmynet.lu/home>), 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** » (<https://www.calculix.lu/>) 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.

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

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, services postaux et de l'énergie (électricité et gaz naturel), le tout en trois langues différentes (LU, FR, DE).

La consultation des sites internet suivants peut également s'avérer utile :

- <https://www.stopsms.lu/>
- <https://myconnectivity.lu/fr/accueil/>
- <https://leneda.eu/fr>
- <https://www.klima-agence.lu/fr/tarifcation>

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)