



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 21 AVRIL 2026

ILR – AU SERVICE DU CONSOMMATEUR

Le service de médiation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) présente en avril 2026 son rapport d'activité annuel relatif à l'année 2025. Ce rapport résume les activités du service et fournit les données statistiques y afférentes.

L'ILR a traité 122 demandes de médiation en 2025, cinq dossiers de plus que l'année précédente :

- 84 en matière de services de communications électroniques ;
- 25 dans le secteur de l'énergie ;
- 13 en matière de services postaux.

Les procédures de médiation ont résulté en 76% de litiges réglés, 14% d'échecs et 10% des demandes refusées par l'ILR.

Les litiges les plus fréquents en matière de services de communications électroniques concernaient les résiliations de services, avec ou sans portage, ainsi que des contestations de frais facturés, par exemple des frais de rappel de paiement, des frais de résiliation avant terme, des frais d'installation ou pour des interventions techniques, mais aussi les frais facturés pour des consommations hors forfait, en itinérance ou des SMS premium.

Les contestations en matière d'électricité et de gaz naturel portaient surtout sur les acomptes et décomptes annuels facturés, ainsi que les recalculs et redressements ou encore le nouveau tarif de la puissance de référence.

En matière de services postaux, des difficultés lors de la distribution ou encore la perte d'envois postaux restaient les litiges les plus fréquents.

Puissance de référence

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.myilr.lu/un-nouveau-tarif-dutilisation-du-reseau/>

Autres services et recommandations pour les consommateurs

Depuis un an, l'Institut met gratuitement à disposition des consommateurs l'outil « **Smartcompare** », lequel permet de comparer toutes les offres de services de communications électroniques, afin de mieux guider le choix d'abonnement.

Une nouvelle version, plus compacte et optimisée pour les appareils mobiles tels que les smartphones et les tablettes, sera disponible à partir du vendredi 24 avril 2026.

L'Institut met également à disposition des consommateurs l'outil « **Calculix** » qui leur permet de comparer toutes les offres d'abonnements sur le marché luxembourgeois en matière d'électricité et de gaz naturel.

Tous les services offerts par l'ILR sont repris sur le site www.myilr.lu sous l'onglet « **Nos outils** ». Ce portail offre également des informations pertinentes pour les consommateurs concernant les thématiques relevant de la compétence de l'Institut.

A côté de cela, l'ILR recommande aux consommateurs d'utiliser son outil de mesure « **Checkmynet** » en cas de coupures ou de faible débit de la connexion internet fixe et mobile.

En cas facturation de services premium, les consommateurs peuvent se rendre sur le site www.stopsms.lu afin de stopper ces services et en demander le remboursement le plus rapidement possible.

D'autres informations en matière de services de communications électroniques peuvent être consultées sur le site www.myconnectivity.lu.

Pour optimiser sa consommation en matière d'énergie ou même économiser de l'énergie, l'ILR recommande aux consommateurs luxembourgeois de s'inscrire sur la plateforme « **Leneda** » ou de suivre les conseils de la **Klima-Agence**. Pour mieux surveiller la consommation d'énergie électrique et de gaz naturel, les consommateurs peuvent demander à leur fournisseur la facturation mensuelle de la consommation réelle.

Contact Presse

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. L'ILR est également le point de contact unique pour le Luxembourg et l'autorité compétente en matière de sécurité des réseaux et des systèmes d'information couvrant notamment les secteurs suivants : Énergie, Transports, Santé, Fourniture et distribution d'eau potable et Infrastructures numériques ainsi que les services numériques.