

**MEMORIAL**  
Journal Officiel  
du Grand-Duché de  
Luxembourg



**MEMORIAL**  
Amtsblatt  
des Großherzogtums  
Luxemburg

---

**RECUEIL DE LEGISLATION**

---

**A — N° 84**

**9 mai 2016**

---

**S o m m a i r e**

Institut Luxembourgeois de Régulation – Règlement 205/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques . . . . .	page <b>1370</b>
Institut Luxembourgeois de Régulation – Règlement P16/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux . . . . .	<b>1373</b>
Institut Luxembourgeois de Régulation – Règlement E16/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière d'électricité . . . . .	<b>1376</b>
Institut Luxembourgeois de Régulation – Règlement E16/17/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière de gaz naturel . . . . .	<b>1380</b>

---

**Institut Luxembourgeois de Régulation**  
**Règlement 205/16/ILR du 25 avril 2016**  
**fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques**  
**Secteur Communications électroniques**

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,  
Vu l'article 80 (2) de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques;  
Vu la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation;

Arrête:

**Titre I: Dispositions générales**

**Art. 1<sup>er</sup>. Objet**

(1) La médiation vise à traiter les litiges survenus entre un consommateur et une entreprise établie au Grand-Duché de Luxembourg et notifiée auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, qui n'ont pas pu être satisfaits dans le cadre d'une réclamation écrite préalable entre parties.

(2) L'objet de la médiation est de trouver de manière impartiale une solution extra-judiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.

(3) Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

**Art. 2. Parties à la médiation**

(1) Sont parties au litige en tant que demandeurs:

- le consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou sur le territoire de l'Union européenne ou;
- l'entreprise établie au Grand-Duché de Luxembourg et notifiée auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation.

Sont parties au litige en tant que défendeurs:

- le consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou;
- l'entreprise établie au Grand-Duché de Luxembourg et notifiée auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation.

(2) L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après «le médiateur») fait office de médiateur. A ces fins, il désigne des agents qui sont en charge de la mission de médiation.

**Art. 3. Règles de procédure**

(1) La procédure de médiation est transparente, simple, rapide et peu onéreuse.

(2) Les parties et le médiateur s'engagent à tenir confidentiels tous les documents produits, toutes les communications et déclarations faites au cours de la procédure de médiation.

Le médiateur ne peut être appelé à témoigner en justice concernant des faits se rapportant à une procédure de médiation.

Le médiateur est tenu au secret professionnel de droit commun.

(3) Chaque partie peut se faire assister ou représenter par un mandataire.

(4) La procédure de médiation est écrite, sauf si le médiateur estime qu'une audition des parties s'impose ou si l'une des parties le demande. Dans un tel cas, il sera procédé conformément à ce qui est prévu à l'article 10 ci-dessous.

(5) Dans le respect du principe du contradictoire, tous les écrits, documents et autres communications utilisés dans le cadre de la procédure de médiation sont transmis à l'autre partie par le médiateur.

(6) Le médiateur peut se faire assister en cas de besoin par un ou des experts en la matière, entendre toute personne même tierce et prendre en général tout renseignement dont il a besoin.

(7) Tant le demandeur que le défendeur peuvent à tout moment se retirer de la procédure de médiation en notifiant cette volonté par écrit au médiateur. Dans ce cas, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par la rédaction d'un procès-verbal d'échec.

(8) Lorsque les parties ont trouvé un accord à l'amiable d'une autre manière avant la fin de la procédure de médiation, elles en informent immédiatement le médiateur. Dans un tel cas, le médiateur déclare la procédure de médiation comme étant close et en informe les deux parties dans les meilleurs délais au moyen d'un procès-verbal de fin de médiation.

**Art. 4. Les personnes physiques chargées de la médiation**

(1) Les personnes physiques chargées de la médiation sont des agents publics spécialisés affectés au service juridique de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, qui remplissent leurs missions en toute indépendance et impartialité et qui disposent des connaissances, aptitudes et de l'expérience requises pour exercer la fonction de médiateur.

(2) Dans l'hypothèse d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts entre la personne physique chargée de la médiation et une ou les deux parties, l'Institut Luxembourgeois de Régulation procède de la manière et dans l'ordre qui suit:

- la personne concernée est remplacée ou, à défaut;
- dans la mesure du possible, l'Institut Luxembourgeois de Régulation propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité compétente pour traiter le litige ou, à défaut;
- les parties sont informées des circonstances du conflit d'intérêts et de leur droit de s'opposer à ce que la personne concernée continue à mener la procédure. Si les parties n'ont pas d'objection, elles peuvent autoriser la personne concernée à poursuivre la procédure.

## **Titre II: Introduction de la procédure de médiation**

### **Art. 5. Saisine de l'organe de médiation**

(1) La saisine du médiateur se fait obligatoirement par écrit dans une langue officielle du Luxembourg qui servira alors de langue de procédure.

La demande de médiation est introduite soit par la voie postale à l'adresse du médiateur au moyen d'un formulaire disponible sur son site internet, soit directement en ligne sur le site internet du médiateur.

(2) La saisine du médiateur n'est recevable qu'après l'échec des voies de recours internes mises en place par le défendeur.

(3) La demande doit obligatoirement contenir les éléments suivants:

- a) l'identité du demandeur et du défendeur;
- b) la nature du litige;
- c) un descriptif des faits avec pièces à l'appui;
- d) les rétroactes de l'affaire avec une preuve de l'échec de la procédure mise en place par le défendeur.

(4) En cas de demande incomplète, le médiateur requiert du demandeur de compléter sa demande dans un délai raisonnable qui ne peut dépasser deux semaines. Ce délai peut être prolongé une fois sur demande dûment motivée du demandeur à introduire par écrit auprès du médiateur dans le délai initialement accordé pour compléter la demande.

(5) Au cas où le dossier n'est pas complété dans le délai requis, le médiateur considère la demande comme ayant été retirée et ne commence pas de procédure de médiation. Le médiateur en informe le demandeur par voie écrite, dûment motivée.

### **Art. 6. Rejet de la demande de médiation**

(1) Le médiateur rejette la demande de médiation dans les cas suivants:

- a) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une entité autre que l'Institut Luxembourgeois de Régulation, un tribunal arbitral, ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- b) une procédure de médiation portant sur le même objet et entre les mêmes parties a déjà été introduite ou exécutée par le médiateur de l'Institut Luxembourgeois de Régulation;
- c) les voies de recours internes mises en place par le défendeur n'ont pas été épuisées/aucune demande de conciliation préalable avec le défendeur n'a été entreprise;
- d) le litige est trop complexe et serait mieux réglé par la voie judiciaire;
- e) le litige ne relève pas du domaine des communications électroniques.

(2) Le rejet de la demande de médiation doit être porté à la connaissance du demandeur sous forme écrite avec indication des motifs. Au cas où une autre autorité est compétente pour trancher le litige, le médiateur transmet la demande à l'autorité compétente.

## **Titre III: Déroulement de la procédure de médiation**

### **Art. 7. Ouverture de la procédure de médiation**

Le médiateur notifie la demande de médiation au défendeur et l'invite à prendre position par écrit dans un délai qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines à partir de la notification. Ce délai peut être prolongé sur demande écrite dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé au défendeur pour prendre position.

### **Art. 8. Prises de position**

(1) Dans sa réponse, le défendeur est tenu de fournir une description détaillée de sa position ainsi que tout document qu'il entend verser à l'appui de celle-ci.

(2) Dans le respect du principe du contradictoire, le médiateur accorde au demandeur un délai raisonnable, qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines, afin de lui permettre de prendre position par rapport à la réponse du défendeur. De même, le médiateur accorde au défendeur un délai raisonnable qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines afin de répliquer à la réponse du demandeur. Ces délais peuvent être prolongés sur demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé par celui-ci.

(3) En cas de besoin, le médiateur peut demander des informations supplémentaires aux deux parties. Au cas où les réponses du défendeur ou du demandeur ne lui parviennent pas dans les délais fixés, le médiateur statuera sur base des pièces qui lui ont été soumises en temps utile.

(4) Le médiateur peut également décider que la procédure de médiation est terminée au cas où le comportement d'une ou des parties ne laisse plus espérer un aboutissement de la procédure de médiation. Il en informe aussitôt les parties.

(5) Les délais accordés par le médiateur aux parties constituent des délais de forclusion. Toute prise de position d'une partie parvenue au médiateur après le délai lui imparti et sans qu'une prolongation n'ait été demandée avant l'expiration du délai initialement accordé, ne sera pas prise en compte. Dans une telle hypothèse, le médiateur constate l'échec de la procédure par un procès-verbal d'échec.

#### **Art. 9. Durée**

(1) 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, dans lequel sont exposés les motifs sur lesquels la solution est fondée.

(2) Le délai visé au paragraphe (1) est automatiquement prolongé d'une durée équivalente à celle d'une prolongation de délai sollicitée par une ou les deux parties.

(3) En cas de litige hautement complexe à évaluer par le médiateur, le délai visé au paragraphe (1) peut être prolongé d'une durée à définir par le médiateur. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

#### **Art. 10. Audition**

(1) Lorsque le médiateur décide de fixer une audition pour entendre les parties ou lorsque l'une des parties en fait la demande et que le médiateur estime que celle-ci est utile à la procédure de médiation, le médiateur informe les parties du lieu et de la date de l'audition.

(2) Chaque partie peut demander le report de l'audition ainsi fixée moyennant une demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur au moins trois jours avant la date fixée pour l'audition des parties. Au cas où le médiateur accepte le report de l'audition des parties, il en informe les parties et fixe une nouvelle date pour l'audition.

(3) Les parties sont obligées de se présenter à l'audition. Elles peuvent se faire assister ou représenter par un mandataire. Au cas où une des parties fait défaut à l'audition, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par un procès-verbal d'échec motivé qu'il communique aussitôt aux parties.

(4) Par dérogation au paragraphe (3) du présent article, en cas de litige transfrontalier naissant de l'exécution d'un contrat conclu en ligne, une audition n'est obligatoire que si les deux parties conviennent d'y participer. A défaut d'accord entre parties, le médiateur renonce à une audition et soumet aux deux parties une proposition de solution du litige s'il estime être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige. En cas d'informations utiles manquantes, le médiateur ne formule de proposition de solution du litige qu'après avoir obtenu ces informations de la part d'une ou des deux parties, sur sa demande par tous moyens. Lorsque le médiateur n'obtient pas ces informations, il constate l'échec de la procédure.

(5) L'audition n'est pas publique.

#### **Art. 11. Proposition de solution du litige et fin de la procédure de médiation**

(1) Lorsque le médiateur considère être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige, il soumet aux deux parties une proposition de solution du litige sous forme écrite et dûment motivée. Cette proposition de solution indique le type de règles sur lesquelles elle est fondée, que ce soit sur base de dispositions légales ou en équité. Cette proposition n'est pas contraignante pour les parties.

(2) Le médiateur accorde aux parties un délai raisonnable ne pouvant pas dépasser deux semaines pour accepter ou refuser la proposition de solution du litige.

(3) Lorsque les parties acceptent le projet de solution du litige, elles en informent le médiateur sans délai, qui constate la fin de la procédure de médiation dans un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(4) Lorsque les parties ne trouvent pas d'accord ou lorsque l'une d'entre elles ne réagit pas à la proposition de solution du litige, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation et en informe les parties sans délai moyennant un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(5) La procédure de médiation se termine encore lorsqu'une des parties se retire de la procédure de médiation, lorsqu'une des parties ne se présente pas à l'audition des parties ou encore lorsque les parties s'arrangent amiablement avant la fin de la procédure de médiation. Dans tous les cas, le médiateur constate la fin de la procédure de médiation par un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(6) La proposition de solution du litige et le procès-verbal de fin, de retrait ou d'échec de la procédure de médiation ne sont pas rendus publics.

#### **Art. 12. Suspension des délais de prescription de droit commun**

(1) Les délais de prescription de droit commun sont suspendus pendant toute la procédure de médiation.

(2) La suspension débute à la date de réception par le médiateur de la demande complète. Elle cesse à la date de la communication par le médiateur soit du refus de la demande, soit de l'issue de la procédure ou encore, à la date de la notification du retrait de la procédure par une des parties.

**Art. 13. Reprise de la procédure**

Une fois la procédure de médiation terminée pour une des causes énoncées ci-avant, une reprise de la procédure de médiation n'est pas possible.

**Titre IV: Frais de la procédure****Art. 14. Gratuité de la procédure**

(1) La saisine du médiateur est gratuite.

(2) Les frais d'experts exposés le cas échéant par une des parties sont à la charge de celle ayant fait appel à l'expert. Lorsque le médiateur se fait assister par un expert, les frais exposés sont équitablement à charge des deux parties.

**Titre V: Dispositions abrogatoires et finales****Art. 15. Abrogation**

Le règlement 11/151/ILR du 4 avril 2011 fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques est abrogé.

**Art. 16. Publication**

Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site internet de l'Institut Luxembourgeois de Régulation.

**Pour l'Institut Luxembourgeois de Régulation  
La Direction**

(s.) Camille Hierzig  
Directeur adjoint

(s.) Jacques Prost  
Directeur adjoint

(s.) Luc Tapella  
Directeur

**Institut Luxembourgeois de Régulation****Règlement P16/16/ILR du 25 avril 2016  
fixant la procédure de médiation en matière de services postaux****Secteur Services postaux**

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu l'article 39 (2) de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux;

Vu la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation;

Arrête:

**Titre I: Dispositions générales****Art. 1<sup>er</sup>. Objet**

(1) La médiation vise à traiter les litiges survenus entre un consommateur et un prestataire de services postaux, qui n'ont pas pu être satisfaits dans le cadre d'une réclamation écrite préalable entre parties.

(2) L'objet de la médiation est de trouver de manière impartiale une solution extra-judiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.

(3) Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

**Art. 2. Parties à la médiation**

(1) Sont parties au litige en tant que demandeurs:

- le consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou sur le territoire de l'Union européenne ou;
- le prestataire de services postaux établi au Luxembourg.

Sont parties au litige en tant que défendeurs:

- le consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou;
- le prestataire de services postaux établi au Luxembourg.

(2) L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après «le médiateur») fait office de médiateur. A ces fins, il désigne des agents qui seront en charge de la mission de médiation.

**Art. 3. Règles de procédure**

(1) La procédure de médiation est transparente, simple, rapide et peu onéreuse.

(2) Les parties et le médiateur s'engagent à tenir confidentiels tous les documents produits, toutes les communications et déclarations faites au cours de la procédure de médiation.

Le médiateur ne peut être appelé à témoigner en justice concernant des faits se rapportant à une procédure de médiation.

Le médiateur est tenu au secret professionnel de droit commun.

(3) Chaque partie peut se faire assister ou représenter par un mandataire.

(4) La procédure de médiation est écrite, sauf si le médiateur estime qu'une audition des parties s'impose ou si l'une des parties le demande. Dans un tel cas, il sera procédé conformément à ce qui est prévu à l'article 10 ci-dessous.

(5) Dans le respect du principe du contradictoire, tous les écrits, documents et autres communications utilisés dans le cadre de la procédure de médiation sont transmis à l'autre partie par le médiateur.

(6) Le médiateur peut se faire assister en cas de besoin par un ou des experts en la matière, entendre toute personne même tierce et prendre en général tout renseignement dont il a besoin.

(7) Tant le demandeur que le défendeur peuvent à tout moment se retirer de la procédure de médiation en notifiant cette volonté par écrit au médiateur. Dans ce cas, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par la rédaction d'un procès-verbal d'échec.

(8) Lorsque les parties ont trouvé un accord à l'amiable d'une autre manière avant la fin de la procédure de médiation, elles en informent immédiatement le médiateur. Dans un tel cas, le médiateur déclarera alors la procédure de médiation comme étant close et communique sa décision aux deux parties dans les meilleurs délais.

#### **Art. 4. Les personnes physiques chargées de la médiation**

(1) Les personnes physiques chargées de la médiation sont des agents publics spécialisés affectés au service juridique de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, qui remplissent leurs missions en toute indépendance et impartialité et qui disposent des connaissances, aptitudes et de l'expérience requises pour exercer la fonction de médiateur.

(2) Dans l'hypothèse d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts entre la personne physique chargée de la médiation et une ou les deux parties, l'Institut Luxembourgeois de Régulation procède de la manière et dans l'ordre qui suit:

- la personne concernée est remplacée ou, à défaut;
- dans la mesure du possible, l'Institut Luxembourgeois de Régulation propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité compétente pour traiter le litige ou, à défaut;
- les parties sont informées des circonstances du conflit d'intérêts et de leur droit de s'opposer à ce que la personne concernée continue à mener la procédure. Si les parties n'ont pas d'objection, elles peuvent autoriser la personne concernée à poursuivre la procédure.

### **Titre II: Introduction de la procédure de médiation**

#### **Art. 5. Saisine de l'organe de médiation**

(1) La saisine du médiateur se fait obligatoirement par écrit dans une langue officielle du Luxembourg qui servira alors de langue de procédure.

La demande de médiation est introduite soit par la voie postale à l'adresse du médiateur au moyen d'un formulaire disponible sur son site internet, soit directement en ligne sur le site internet du médiateur.

(2) La saisine du médiateur n'est recevable qu'après l'échec des voies de recours internes mises en place par le défendeur.

(3) La demande doit obligatoirement contenir les éléments suivants:

- a) l'identité du demandeur et du défendeur;
- b) la nature du litige;
- c) un descriptif des faits avec pièces à l'appui;
- d) les rétroactes de l'affaire avec une preuve de l'échec de la procédure mise en place par le défendeur.

(4) En cas de demande incomplète, le médiateur requiert du demandeur de compléter sa demande dans un délai raisonnable qui ne peut dépasser deux semaines. Ce délai peut être prolongé une fois sur demande dûment motivée du demandeur à introduire par écrit auprès du médiateur dans le délai initialement accordé pour compléter la demande.

(5) Au cas où le dossier n'est pas complété dans le délai requis, le médiateur considère la demande comme ayant été retirée et ne commence pas de procédure de médiation. Le médiateur en informe le demandeur par voie écrite, dûment motivée.

#### **Art. 6. Rejet de la demande de médiation**

(1) Le médiateur rejette la demande de médiation dans les cas suivants:

- a) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une entité autre que l'Institut Luxembourgeois de Régulation, un tribunal arbitral, ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- b) une procédure de médiation portant sur le même objet et entre les mêmes parties a déjà été introduite ou exécutée par le médiateur de l'Institut Luxembourgeois de Régulation;
- c) les voies de recours internes mises en place par le défendeur n'ont pas été épuisées/aucune demande de conciliation préalable avec le défendeur n'a été entreprise;
- d) le litige est trop complexe et serait mieux réglé par la voie judiciaire;
- e) le litige ne relève pas du domaine des services postaux.

(2) Le rejet de la demande de médiation doit être porté à la connaissance du demandeur sous forme écrite avec indication des motifs. Au cas où une autre autorité serait compétente pour trancher le litige, le médiateur transmet la demande à l'autorité compétente.

### **Titre III: Déroulement de la procédure de médiation**

#### **Art. 7. Ouverture de la procédure de médiation**

Le médiateur notifie la demande de médiation au défendeur et l'invite à prendre position par écrit dans un délai de deux semaines à partir de la notification. Ce délai peut être prolongé sur demande écrite dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé au défendeur pour prendre position.

#### **Art. 8. Prises de position**

(1) Dans sa réponse, le défendeur est tenu de fournir une description détaillée de sa position ainsi que tout document qu'il entend verser à l'appui de celle-ci.

(2) Dans le respect du principe du contradictoire, le médiateur accorde au demandeur un délai raisonnable, qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines, afin de lui permettre de prendre position par rapport à la réponse du défendeur. De même, le médiateur accorde au défendeur un délai raisonnable qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines afin de répliquer à la réponse du demandeur. Ces délais peuvent être prolongés sur demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé par celui-ci.

(3) En cas de besoin, le médiateur peut demander des informations supplémentaires aux deux parties. Au cas où les réponses du défendeur ou du demandeur ne lui parviennent pas dans les délais fixés, le médiateur statuera sur base des pièces qui lui ont été soumises en temps utile.

(4) Le médiateur peut également décider que la procédure de médiation est terminée au cas où le comportement d'une ou des parties ne laisse plus espérer un aboutissement de la procédure de médiation. Il en informe aussitôt les parties.

(5) Les délais accordés par le médiateur aux parties constituent des délais de forclusion. Toute prise de position d'une partie parvenue au médiateur après le délai lui imparti et sans qu'une prolongation n'ait été demandée avant l'expiration du délai initialement accordé, ne sera pas prise en compte. Dans une telle hypothèse, le médiateur constate l'échec de la procédure par un procès-verbal d'échec.

#### **Art. 9. Durée**

(1) 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, dans lequel sont exposés les motifs sur lesquels la solution est fondée.

(2) Le délai visé au paragraphe (1) est automatiquement prolongé d'une durée équivalente à celle d'une prolongation de délai sollicitée par une ou les deux parties.

(3) En cas de litige hautement complexe à évaluer par le médiateur, le délai visé au paragraphe (1) peut être prolongé d'une durée à définir par le médiateur sur base d'une décision motivée communiquée aux parties.

#### **Art. 10. Audition**

(1) Lorsque le médiateur décide de fixer une audition pour entendre les parties ou lorsque l'une des parties en fait la demande et que le médiateur estime que celle-ci est utile à la procédure de médiation, le médiateur informe les parties du lieu et de la date de l'audition.

(2) Chaque partie peut demander le report de l'audition ainsi fixée moyennant une demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur au moins trois jours avant la date fixée pour l'audition des parties. Au cas où le médiateur accepte le report de l'audition des parties, il en informe les parties et fixe une nouvelle date pour l'audition.

(3) Les parties sont obligées de se présenter à l'audition. Elles peuvent se faire assister ou représenter par un mandataire. Au cas où une des parties fait défaut à l'audition, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par une décision motivée qu'il communique aussitôt aux parties.

(4) Par dérogation au paragraphe (3) du présent article, en cas de litige transfrontalier naissant de l'exécution d'un contrat conclu en ligne, une audition n'est obligatoire que si les deux parties conviennent d'y participer. A défaut d'accord entre parties, le médiateur renonce à une audition et soumet aux deux parties une proposition de solution du litige s'il estime être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige. En cas d'informations utiles manquantes, le médiateur ne formule de proposition de solution du litige qu'après avoir obtenu ces informations de la part d'une ou des deux parties, sur sa demande par tous moyens. Lorsque le médiateur n'obtient pas ces informations, il constate l'échec de la procédure.

(5) L'audition n'est pas publique.

#### **Art. 11. Proposition de solution du litige et fin de la procédure de médiation**

(1) Lorsque le médiateur considère être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige, il soumet aux deux parties une proposition de solution du litige sous forme écrite et dûment motivée. Cette proposition de solution indique le type de règles sur lesquelles elle est fondée, que ce soit sur base de dispositions légales ou en équité. Cette proposition n'est pas contraignante pour les parties.

(2) Le médiateur accorde aux parties un délai raisonnable ne pouvant pas dépasser deux semaines pour accepter ou refuser la proposition de solution du litige.

(3) Lorsque les parties acceptent le projet de solution du litige, elles en informent le médiateur sans délai, qui constate la fin de la procédure de médiation dans un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(4) Lorsque les parties ne trouvent pas d'accord ou lorsque l'une d'entre elles ne réagit pas à la proposition de solution du litige, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation et en informe les parties sans délai moyennant un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(5) La procédure de médiation se termine encore lorsqu'une des parties se retire de la procédure de médiation, lorsqu'une des parties ne se présente pas à l'audition des parties ou encore lorsque les parties s'arrangent amiablement avant la fin de la procédure de médiation. Dans tous les cas, le médiateur constate la fin de la procédure de médiation par un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(6) La proposition de médiation et le procès-verbal de fin, de retrait ou d'échec de la procédure de médiation ne sont pas rendus public.

#### **Art. 12. Suspension des délais de prescription de droit commun**

(1) Les délais de prescription de droit commun sont suspendus pendant toute la procédure de médiation.

(2) La suspension débute à la date de réception par le médiateur de la demande complète. Elle cesse à la date de la communication par le médiateur soit du refus de la demande, soit de l'issue de la procédure ou encore, à la date de la notification du retrait de la procédure par une des parties.

#### **Art. 13. Reprise de la procédure**

Une fois la procédure de médiation terminée pour une des causes énoncées ci-avant, une reprise de la procédure de médiation n'est pas possible.

#### **Titre IV: Frais de la procédure**

##### **Art. 14. Gratuité de la procédure**

(1) La saisine du médiateur est gratuite.

(2) Les frais d'experts exposés le cas échéant par une des parties sont à la charge de celle ayant fait appel à l'expert. Lorsque le médiateur se fait assister par un expert, les frais exposés sont équitablement à charge des deux parties.

#### **Titre V: Dispositions abrogatoires et finales**

##### **Art. 15. Abrogation**

Le règlement P14/12/ILR du 13 février 2014 fixant la procédure de médiation en matière de services postaux est abrogé.

##### **Art. 16. Publication**

Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site Internet de l'Institut Luxembourgeois de Régulation.

#### **Pour l'Institut Luxembourgeois de Régulation**

##### **La Direction**

(s.) **Camille Hierzig**  
Directeur adjoint

(s.) **Jacques Prost**  
Directeur adjoint

(s.) **Luc Tapella**  
Directeur

#### **Institut Luxembourgeois de Régulation**

#### **Règlement E16/16/ILR du 25 avril 2016 fixant la procédure de médiation en matière d'électricité**

##### **Secteur Electricité**

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu l'article 6 de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité;

Vu la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation;

Arrête:

#### **Titre I: Dispositions générales**

##### **Art. 1<sup>er</sup>. Objet**

(1) La médiation vise à traiter les litiges survenus entre un consommateur et un fournisseur ou gestionnaire de réseau établi au Grand-Duché de Luxembourg, qui n'ont pas pu être satisfaits dans le cadre d'une réclamation écrite préalable entre parties.

(2) L'objet de la médiation est de trouver de manière impartiale une solution extra-judiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.



(3) Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

#### **Art. 2. Parties à la médiation**

(1) Sont parties au litige en tant que demandeurs:

- le consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou sur le territoire de l'Union européenne;
- le fournisseur ou gestionnaire de réseau établi au Grand-Duché de Luxembourg.

Sont parties au litige en tant que défendeurs:

- le consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou;
- le fournisseur ou gestionnaire de réseau établi au Grand-Duché de Luxembourg.

(2) L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après «le médiateur») fait office de médiateur. A ces fins, il désigne des agents qui sont en charge de la mission de médiation.

#### **Art. 3. Règles de procédure**

(1) La procédure de médiation est transparente, simple, rapide et peu onéreuse.

(2) Les parties et le médiateur s'engagent à tenir confidentiels tous les documents produits, toutes les communications et déclarations faites au cours de la procédure de médiation.

Le médiateur ne peut être appelé à témoigner en justice concernant des faits se rapportant à une procédure de médiation.

Le médiateur est tenu au secret professionnel de droit commun.

(3) Chaque partie peut se faire assister ou représenter par un mandataire.

(4) La procédure de médiation est écrite, sauf si le médiateur estime qu'une audition des parties s'impose ou si l'une des parties le demande. Dans un tel cas, il sera procédé conformément à ce qui est prévu à l'article 10 ci-dessous.

(5) Dans le respect du principe du contradictoire, tous les écrits, documents et autres communications utilisés dans le cadre de la procédure de médiation sont transmis à l'autre partie par le médiateur.

(6) Le médiateur peut se faire assister en cas de besoin par un ou des experts en la matière, entendre toute personne même tierce et prendre en général tout renseignement dont il a besoin.

(7) Tant le demandeur que le défendeur peuvent à tout moment se retirer de la procédure de médiation en notifiant cette volonté par écrit au médiateur. Dans ce cas, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par la rédaction d'un procès-verbal d'échec.

(8) Lorsque les parties ont trouvé un accord à l'amiable d'une autre manière avant la fin de la procédure de médiation, elles en informent immédiatement le médiateur. Dans un tel cas, le médiateur déclare la procédure de médiation comme étant close et en informe les deux parties dans les meilleurs délais au moyen d'un procès-verbal de fin de médiation.

#### **Art. 4. Les personnes physiques chargées de la médiation**

(1) Les personnes physiques chargées de la médiation sont des agents publics spécialisés affectés au service juridique de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, qui remplissent leurs missions en toute indépendance et impartialité et qui disposent des connaissances, aptitudes et de l'expérience requises pour exercer la fonction de médiateur.

(2) Dans l'hypothèse d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts entre la personne physique chargée de la médiation et une ou les deux parties, l'Institut Luxembourgeois de Régulation procède de la manière et dans l'ordre qui suit:

- la personne concernée est remplacée ou, à défaut;
- dans la mesure du possible, l'Institut Luxembourgeois de Régulation propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité compétente pour traiter le litige ou, à défaut;
- les parties sont informées des circonstances du conflit d'intérêts et de leur droit de s'opposer à ce que la personne concernée continue à mener la procédure. Si les parties n'ont pas d'objection, elles peuvent autoriser la personne concernée à poursuivre la procédure.

### **Titre II: Introduction de la procédure de médiation**

#### **Art. 5. Saisine de l'organe de médiation**

(1) La saisine du médiateur se fait obligatoirement par écrit dans une langue officielle du Luxembourg qui servira alors de langue de procédure.

La demande de médiation est introduite soit par la voie postale à l'adresse du médiateur au moyen d'un formulaire disponible sur son site internet, soit directement en ligne sur le site internet du médiateur.

(2) La saisine du médiateur n'est recevable qu'après l'échec des voies de recours internes mises en place par le défendeur.

(3) La demande doit obligatoirement contenir les éléments suivants:

- a) l'identité du demandeur et du défendeur;
- b) la nature du litige;

- c) un descriptif des faits avec pièces à l'appui;
- d) les rétroactes de l'affaire avec une preuve de l'échec de la procédure mise en place par le défendeur.

(4) En cas de demande incomplète, le médiateur requiert du demandeur de compléter sa demande dans un délai raisonnable qui ne peut dépasser deux semaines. Ce délai peut être prolongé une fois sur demande dûment motivée du demandeur à introduire par écrit auprès du médiateur dans le délai initialement accordé pour compléter la demande.

(5) Au cas où le dossier n'est pas complété dans le délai requis, le médiateur considère la demande comme ayant été retirée et ne commence pas de procédure de médiation. Le médiateur en informe le demandeur par voie écrite, dûment motivée.

#### **Art. 6. Rejet de la demande de médiation**

(1) Le médiateur rejette la demande de médiation dans les cas suivants:

- a) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une entité autre que l'Institut Luxembourgeois de Régulation, un tribunal arbitral, ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- b) une procédure de médiation portant sur le même objet et entre les mêmes parties a déjà été introduite ou exécutée par le médiateur de l'Institut Luxembourgeois de Régulation;
- c) les voies de recours internes mises en place par le défendeur n'ont pas été épuisées/aucune demande de conciliation préalable avec le défendeur n'a été entreprise;
- d) le litige est trop complexe et serait mieux réglé par la voie judiciaire;
- e) le litige ne relève pas du domaine de l'électricité.

(2) Le rejet de la demande de médiation doit être porté à la connaissance du demandeur sous forme écrite avec indication des motifs. Au cas où une autre autorité est compétente pour trancher le litige, le médiateur transmet la demande à l'autorité compétente.

### **Titre III: Déroulement de la procédure de médiation**

#### **Art. 7. Ouverture de la procédure de médiation**

Le médiateur notifie la demande de médiation au défendeur et l'invite à prendre position par écrit dans un délai qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines à partir de la notification. Ce délai peut être prolongé sur demande écrite dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé au défendeur pour prendre position.

#### **Art. 8. Prises de position**

(1) Dans sa réponse, le défendeur est tenu de fournir une description détaillée de sa position ainsi que tout document qu'il entend verser à l'appui de celle-ci.

(2) Dans le respect du principe du contradictoire, le médiateur accorde au demandeur un délai raisonnable, qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines, afin de lui permettre de prendre position par rapport à la réponse du défendeur. De même, le médiateur accorde au défendeur un délai raisonnable qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines afin de répliquer à la réponse du demandeur. Ces délais peuvent être prolongés sur demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé par celui-ci.

(3) En cas de besoin, le médiateur peut demander des informations supplémentaires aux deux parties. Au cas où les réponses du défendeur ou du demandeur ne lui parviennent pas dans les délais fixés, le médiateur statuera sur base des pièces qui lui ont été soumises en temps utile.

(4) Le médiateur peut également décider que la procédure de médiation est terminée au cas où le comportement d'une ou des parties ne laisse plus espérer un aboutissement de la procédure de médiation. Il en informe aussitôt les parties.

(5) Les délais accordés par le médiateur aux parties constituent des délais de forclusion. Toute prise de position d'une partie parvenue au médiateur après le délai lui imparti et sans qu'une prolongation n'ait été demandée avant l'expiration du délai initialement accordé, ne sera pas prise en compte. Dans une telle hypothèse, le médiateur constate l'échec de la procédure par un procès-verbal d'échec.

#### **Art. 9. Durée**

(1) 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, dans lequel sont exposés les motifs sur lesquels la solution est fondée.

(2) Le délai visé au paragraphe (1) est automatiquement prolongé d'une durée équivalente à celle d'une prolongation de délai sollicitée par une ou les deux parties.

(3) En cas de litige hautement complexe à évaluer par le médiateur, le délai visé au paragraphe (1) peut être prolongé d'une durée à définir par le médiateur. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

#### **Art. 10. Audition**

(1) Lorsque le médiateur décide de fixer une audition pour entendre les parties ou lorsque l'une des parties en fait la demande et que le médiateur estime que celle-ci est utile à la procédure de médiation, le médiateur informe les parties du lieu et de la date de l'audition.

(2) Chaque partie peut demander le report de l'audition ainsi fixée moyennant une demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur au moins trois jours avant la date fixée pour l'audition des parties. Au cas où le médiateur accepte le report de l'audition des parties, il en informe les parties et fixe une nouvelle date pour l'audition.

(3) Les parties sont obligées de se présenter à l'audition. Elles peuvent se faire assister ou représenter par un mandataire. Au cas où une des parties fait défaut à l'audition, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par un procès-verbal d'échec motivé qu'il communique aussitôt aux parties.

(4) Par dérogation au paragraphe (3) du présent article, en cas de litige transfrontalier naissant de l'exécution d'un contrat conclu en ligne, une audition n'est obligatoire que si les deux parties conviennent d'y participer. A défaut d'accord entre parties, le médiateur renonce à une audition et soumet aux deux parties une proposition de solution du litige s'il estime être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige. En cas d'informations utiles manquantes, le médiateur ne formule de proposition de solution du litige qu'après avoir obtenu ces informations de la part d'une ou des deux parties, sur sa demande par tous moyens. Lorsque le médiateur n'obtient pas ces informations, il constate l'échec de la procédure.

(5) L'audition n'est pas publique.

#### **Art. 11. Proposition de solution du litige et fin de la procédure de médiation**

(1) Lorsque le médiateur considère être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige, il soumet aux deux parties une proposition de solution du litige sous forme écrite et dûment motivée. Cette proposition de solution indique le type de règles sur lesquelles elle est fondée, que ce soit sur base de dispositions légales ou en équité. Cette proposition n'est pas contraignante pour les parties.

(2) Le médiateur accorde aux parties un délai raisonnable ne pouvant pas dépasser deux semaines pour accepter ou refuser la proposition de solution du litige.

(3) Lorsque les parties acceptent le projet de solution du litige, elles en informent le médiateur sans délai, qui constate la fin de la procédure de médiation dans un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(4) Lorsque les parties ne trouvent pas d'accord ou lorsque l'une d'entre elles ne réagit pas à la proposition de solution du litige, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation et en informe les parties sans délai moyennant un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(5) La procédure de médiation se termine encore lorsqu'une des parties se retire de la procédure de médiation, lorsqu'une des parties ne se présente pas à l'audition des parties ou encore lorsque les parties s'arrangent amiablement avant la fin de la procédure de médiation. Dans tous les cas, le médiateur constate la fin de la procédure de médiation par un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(6) La proposition de solution du litige et le procès-verbal de fin, de retrait ou d'échec de la procédure de médiation ne sont pas rendus publics.

#### **Art. 12. Suspension des délais de prescription de droit commun**

(1) Les délais de prescription de droit commun sont suspendus pendant toute la procédure de médiation.

(2) La suspension débute à la date de réception par le médiateur de la demande complète. Elle cesse à la date de la communication par le médiateur soit du refus de la demande, soit de l'issue de la procédure ou encore, à la date de la notification du retrait de la procédure par une des parties.

#### **Art. 13. Reprise de la procédure**

Une fois la procédure de médiation terminée pour une des causes énoncées ci-avant, une reprise de la procédure de médiation n'est pas possible.

#### **Titre IV: Frais de la procédure**

##### **Art. 14. Gratuité de la procédure**

(1) La saisine du médiateur est gratuite.

(2) Les frais d'experts exposés le cas échéant par une des parties sont à la charge de celle ayant fait appel à l'expert. Lorsque le médiateur se fait assister par un expert, les frais exposés sont équitablement à charge des deux parties.

#### **Titre V: Dispositions abrogatoires et finales**

##### **Art. 15. Abrogation**

Le règlement E11/27/ILR du 25 mai 2011 fixant la procédure de médiation dans le secteur de l'électricité est abrogé.

##### **Art. 16. Publication**

Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site internet de l'Institut Luxembourgeois de Régulation.

#### **Pour l'Institut Luxembourgeois de Régulation**

##### **La Direction**

(s.) **Camille Hierzig**  
Directeur adjoint

(s.) **Jacques Prost**  
Directeur adjoint

(s.) **Luc Tapella**  
Directeur

**Institut Luxembourgeois de Régulation**  
**Règlement E16/17/ILR du 25 avril 2016**  
**fixant la procédure de médiation en matière de gaz naturel**

**Secteur Gaz**

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,  
Vu l'article 10 de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel;  
Vu la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation;

Arrête:

**Titre I: Dispositions générales**

**Art. 1<sup>er</sup>. Objet**

(1) La médiation vise à traiter les litiges survenus entre un consommateur et un fournisseur ou gestionnaire de réseau établi au Grand-Duché de Luxembourg, qui n'ont pas pu être satisfaits dans le cadre d'une réclamation écrite préalable entre parties.

(2) L'objet de la médiation est de trouver de manière impartiale une solution extra-judiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.

(3) Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

**Art. 2. Parties à la médiation**

(1) Sont parties au litige en tant que demandeurs:

- le consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou sur le territoire de l'Union européenne;
- le fournisseur ou gestionnaire de réseau établi au Grand-Duché de Luxembourg.

Sont parties au litige en tant que défendeurs:

- le consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou;
- le fournisseur ou gestionnaire de réseau établi au Grand-Duché de Luxembourg.

(2) L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après «le médiateur») fait office de médiateur. A ces fins, il désigne des agents qui sont en charge de la mission de médiation.

**Art. 3. Règles de procédure**

(1) La procédure de médiation est transparente, simple, rapide et peu onéreuse.

(2) Les parties et le médiateur s'engagent à tenir confidentiels tous les documents produits, toutes les communications et déclarations faites au cours de la procédure de médiation.

Le médiateur ne peut être appelé à témoigner en justice concernant des faits se rapportant à une procédure de médiation.

Le médiateur est tenu au secret professionnel de droit commun.

(3) Chaque partie peut se faire assister ou représenter par un mandataire.

(4) La procédure de médiation est écrite, sauf si le médiateur estime qu'une audition des parties s'impose ou si l'une des parties le demande. Dans un tel cas, il sera procédé conformément à ce qui est prévu à l'article 10 ci-dessous.

(5) Dans le respect du principe du contradictoire, tous les écrits, documents et autres communications utilisés dans le cadre de la procédure de médiation sont transmis à l'autre partie par le médiateur.

(6) Le médiateur peut se faire assister en cas de besoin par un ou des experts en la matière, entendre toute personne même tierce et prendre en général tout renseignement dont il a besoin.

(7) Tant le demandeur que le défendeur peuvent à tout moment se retirer de la procédure de médiation en notifiant cette volonté par écrit au médiateur. Dans ce cas, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par la rédaction d'un procès-verbal d'échec.

(8) Lorsque les parties ont trouvé un accord à l'amiable d'une autre manière avant la fin de la procédure de médiation, elles en informent immédiatement le médiateur. Dans un tel cas, le médiateur déclare la procédure de médiation comme étant close et en informe les deux parties dans les meilleurs délais au moyen d'un procès-verbal de fin de médiation.

**Art. 4. Les personnes physiques chargées de la médiation**

(1) Les personnes physiques chargées de la médiation sont des agents publics spécialisés affectés au service juridique de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, qui remplissent leurs missions en toute indépendance et impartialité et qui disposent des connaissances, aptitudes et de l'expérience requises pour exercer la fonction de médiateur.

(2) Dans l'hypothèse d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts entre la personne physique chargée de la médiation et une ou les deux parties, l'Institut Luxembourgeois de Régulation procède de la manière et dans l'ordre qui suit:

- la personne concernée est remplacée ou, à défaut;
- dans la mesure du possible, l'Institut Luxembourgeois de Régulation propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité compétente pour traiter le litige ou, à défaut;
- les parties sont informées des circonstances du conflit d'intérêts et de leur droit de s'opposer à ce que la personne concernée continue à mener la procédure. Si les parties n'ont pas d'objection, elles peuvent autoriser la personne concernée à poursuivre la procédure.

## **Titre II: Introduction de la procédure de médiation**

### **Art. 5. Saisine de l'organe de médiation**

(1) La saisine du médiateur se fait obligatoirement par écrit dans une langue officielle du Luxembourg qui servira alors de langue de procédure.

La demande de médiation est introduite soit par la voie postale à l'adresse du médiateur au moyen d'un formulaire disponible sur son site internet, soit directement en ligne sur le site internet du médiateur.

(2) La saisine du médiateur n'est recevable qu'après l'échec des voies de recours internes mises en place par le défendeur.

(3) La demande doit obligatoirement contenir les éléments suivants:

- a) l'identité du demandeur et du défendeur;
- b) la nature du litige;
- c) un descriptif des faits avec pièces à l'appui;
- d) les rétroactes de l'affaire avec une preuve de l'échec de la procédure mise en place par le défendeur.

(4) En cas de demande incomplète, le médiateur requiert du demandeur de compléter sa demande dans un délai raisonnable qui ne peut dépasser deux semaines. Ce délai peut être prolongé une fois sur demande dûment motivée du demandeur à introduire par écrit auprès du médiateur dans le délai initialement accordé pour compléter la demande.

(5) Au cas où le dossier n'est pas complété dans le délai requis, le médiateur considère la demande comme ayant été retirée et ne commence pas de procédure de médiation. Le médiateur en informe le demandeur par voie écrite, dûment motivée.

### **Art. 6. Rejet de la demande de médiation**

(1) Le médiateur rejette la demande de médiation dans les cas suivants:

- a) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une entité autre que l'Institut Luxembourgeois de Régulation, un tribunal arbitral, ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- b) une procédure de médiation portant sur le même objet et entre les mêmes parties a déjà été introduite ou exécutée par le médiateur de l'Institut Luxembourgeois de Régulation;
- c) les voies de recours internes mises en place par le défendeur n'ont pas été épuisées/aucune demande de conciliation préalable avec le défendeur n'a été entreprise;
- d) le litige est trop complexe et serait mieux réglé par la voie judiciaire;
- e) le litige ne relève pas du domaine du gaz naturel.

(2) Le rejet de la demande de médiation doit être porté à la connaissance du demandeur sous forme écrite avec indication des motifs. Au cas où une autre autorité est compétente pour trancher le litige, le médiateur transmet la demande à l'autorité compétente.

## **Titre III: Déroulement de la procédure de médiation**

### **Art. 7. Ouverture de la procédure de médiation**

Le médiateur notifie la demande de médiation au défendeur et l'invite à prendre position par écrit dans un délai qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines à partir de la notification. Ce délai peut être prolongé sur demande écrite dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé au défendeur pour prendre position.

### **Art. 8. Prises de position**

(1) Dans sa réponse, le défendeur est tenu de fournir une description détaillée de sa position ainsi que tout document qu'il entend verser à l'appui de celle-ci.

(2) Dans le respect du principe du contradictoire, le médiateur accorde au demandeur un délai raisonnable, qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines, afin de lui permettre de prendre position par rapport à la réponse du défendeur. De même, le médiateur accorde au défendeur un délai raisonnable qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines afin de répliquer à la réponse du demandeur. Ces délais peuvent être prolongés sur demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé par celui-ci.

(3) En cas de besoin, le médiateur peut demander des informations supplémentaires aux deux parties. Au cas où les réponses du défendeur ou du demandeur ne lui parviennent pas dans les délais fixés, le médiateur statuera sur base des pièces qui lui ont été soumises en temps utile.

(4) Le médiateur peut également décider que la procédure de médiation est terminée au cas où le comportement d'une ou des parties ne laisse plus espérer un aboutissement de la procédure de médiation. Il en informe aussitôt les parties.

(5) Les délais accordés par le médiateur aux parties constituent des délais de forclusion. Toute prise de position d'une partie parvenue au médiateur après le délai lui imparti et sans qu'une prolongation n'ait été demandée avant l'expiration du délai initialement accordé, ne sera pas prise en compte. Dans une telle hypothèse, le médiateur constate l'échec de la procédure par un procès-verbal d'échec.

#### **Art. 9. Durée**

(1) 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, dans lequel sont exposés les motifs sur lesquels la solution est fondée.

(2) Le délai visé au paragraphe (1) est automatiquement prolongé d'une durée équivalente à celle d'une prolongation de délai sollicitée par une ou les deux parties.

(3) En cas de litige hautement complexe à évaluer par le médiateur, le délai visé au paragraphe (1) peut être prolongé d'une durée à définir par le médiateur. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

#### **Art. 10. Audition**

(1) Lorsque le médiateur décide de fixer une audition pour entendre les parties ou lorsque l'une des parties en fait la demande et que le médiateur estime que celle-ci est utile à la procédure de médiation, le médiateur informe les parties du lieu et de la date de l'audition.

(2) Chaque partie peut demander le report de l'audition ainsi fixée moyennant une demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur au moins trois jours avant la date fixée pour l'audition des parties. Au cas où le médiateur accepte le report de l'audition des parties, il en informe les parties et fixe une nouvelle date pour l'audition.

(3) Les parties sont obligées de se présenter à l'audition. Elles peuvent se faire assister ou représenter par un mandataire. Au cas où une des parties fait défaut à l'audition, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par un procès-verbal d'échec motivé qu'il communique aussitôt aux parties.

(4) Par dérogation au paragraphe (3) du présent article, en cas de litige transfrontalier naissant de l'exécution d'un contrat conclu en ligne, une audition n'est obligatoire que si les deux parties conviennent d'y participer. A défaut d'accord entre parties, le médiateur renonce à une audition et soumet aux deux parties une proposition de solution du litige s'il estime être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige. En cas d'informations utiles manquantes, le médiateur ne formule de proposition de solution du litige qu'après avoir obtenu ces informations de la part d'une ou des deux parties, sur sa demande par tous moyens. Lorsque le médiateur n'obtient pas ces informations, il constate l'échec de la procédure.

(5) L'audition n'est pas publique.

#### **Art. 11. Proposition de solution du litige et fin de la procédure de médiation**

(1) Lorsque le médiateur considère être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige, il soumet aux deux parties une proposition de solution du litige sous forme écrite et dûment motivée. Cette proposition de solution indique le type de règles sur lesquelles elle est fondée, que ce soit sur base de dispositions légales ou en équité. Cette proposition n'est pas contraignante pour les parties.

(2) Le médiateur accorde aux parties un délai raisonnable ne pouvant pas dépasser deux semaines pour accepter ou refuser la proposition de solution du litige.

(3) Lorsque les parties acceptent le projet de solution du litige, elles en informent le médiateur sans délai, qui constate la fin de la procédure de médiation dans un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(4) Lorsque les parties ne trouvent pas d'accord ou lorsque l'une d'entre elles ne réagit pas à la proposition de solution du litige, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation et en informe les parties sans délai moyennant un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(5) La procédure de médiation se termine encore lorsqu'une des parties se retire de la procédure de médiation, lorsqu'une des parties ne se présente pas à l'audition des parties ou encore lorsque les parties s'arrangent amiablement avant la fin de la procédure de médiation. Dans tous les cas, le médiateur constate la fin de la procédure de médiation par un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(6) La proposition de solution du litige et le procès-verbal de fin, de retrait ou d'échec de la procédure de médiation ne sont pas rendus publics.

#### **Art. 12. Suspension des délais de prescription de droit commun**

(1) Les délais de prescription de droit commun sont suspendus pendant toute la procédure de médiation.

(2) La suspension débute à la date de réception par le médiateur de la demande complète. Elle cesse à la date de la communication par le médiateur soit du refus de la demande, soit de l'issue de la procédure ou encore, à la date de la notification du retrait de la procédure par une des parties.

**Art. 13. Reprise de la procédure**

Une fois la procédure de médiation terminée pour une des causes énoncées ci-avant, une reprise de la procédure de médiation n'est pas possible.

**Titre IV: Frais de la procédure**

**Art. 14. Gratuité de la procédure**

(1) La saisine du médiateur est gratuite.

(2) Les frais d'experts exposés le cas échéant par une des parties sont à la charge de celle ayant fait appel à l'expert. Lorsque le médiateur se fait assister par un expert, les frais exposés sont équitablement à charge des deux parties.

**Titre V: Dispositions abrogatoires et finales**

**Art. 15. Abrogation**

Le règlement E11/28/ILR du 25 mai 2011 fixant la procédure de médiation dans le secteur du gaz naturel est abrogé.

**Art. 16. Publication**

Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site internet de l'Institut Luxembourgeois de Régulation.

**Pour l'Institut Luxembourgeois de Régulation**

**La Direction**

**(s.) Camille Hierzig**  
Directeur adjoint

**(s.) Jacques Prost**  
Directeur adjoint

**(s.) Luc Tapella**  
Directeur