

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

Situation à fin Septembre 2022

1 : Cet observatoire est publié à titre indicatif. Les données y figurant sont à considérer à titre d'information.

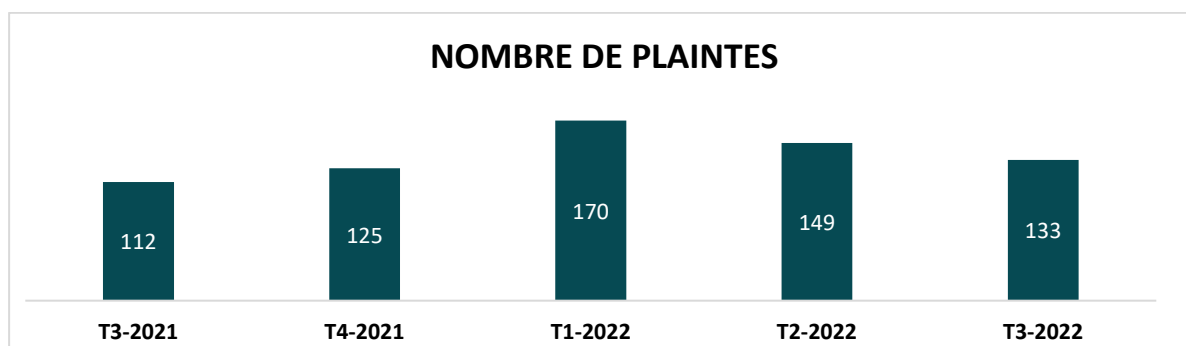
PREAMBULE

L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs², dont elle est destinataire et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées durant le troisième trimestre 2022 (T3-2022).

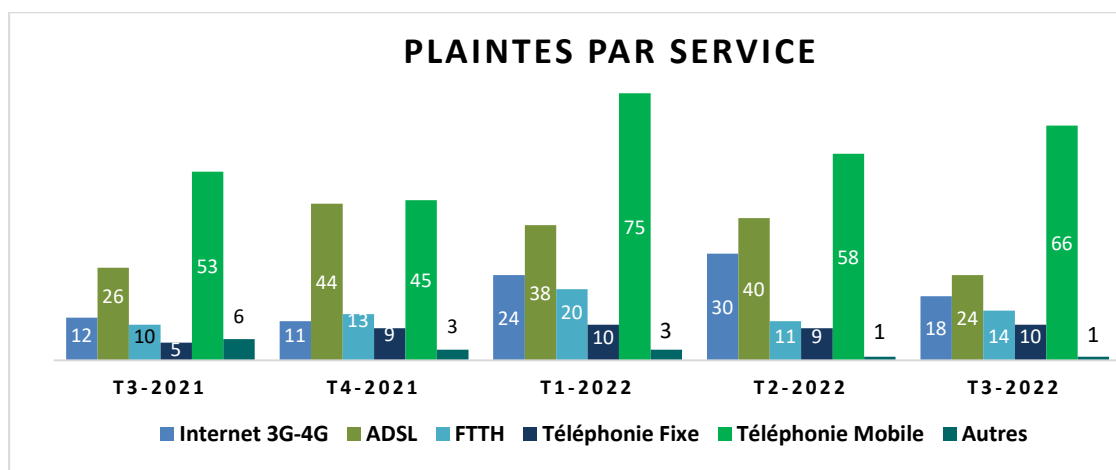
1. NOMBRE DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T3-2022 connaît une baisse par rapport au trimestre précédent. L'ANRT a ainsi reçu et traité 133 plaintes durant ce troisième trimestre.



2. TYPES DE PLAINTES

Les plaintes des consommateurs portent sur les différents segments de services de télécommunications, tels que précisés dans le graphe ci-après :



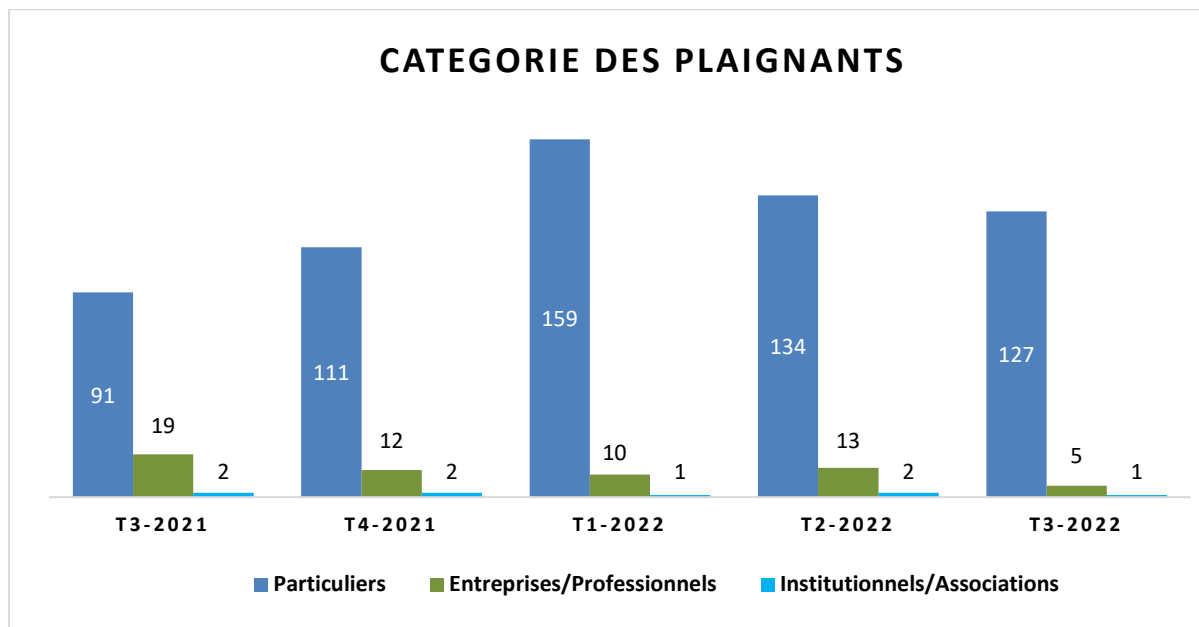
(*) Fibre to the home (fibre au domicile)

2 : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

- soit directement (courrier, site web, courriel à l'adresse suiviplainte@anrt.ma)
- soit via Khidmat Al Moustahlik (www.khidmat-almostahlik.ma).
- soit par le biais de Chikaya (www.chikaya.ma).

3. CATEGORIE DES PLAIGNANTS

La majorité (95%) des plaintes proviennent des particuliers.



4. NATURE DES PLAINTES

Les plaintes reçues par l'ANRT portent principalement sur les aspects contractuels, la facturation, la portabilité des numéros et la qualité de service.

