

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

Situation à fin Décembre 2021

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

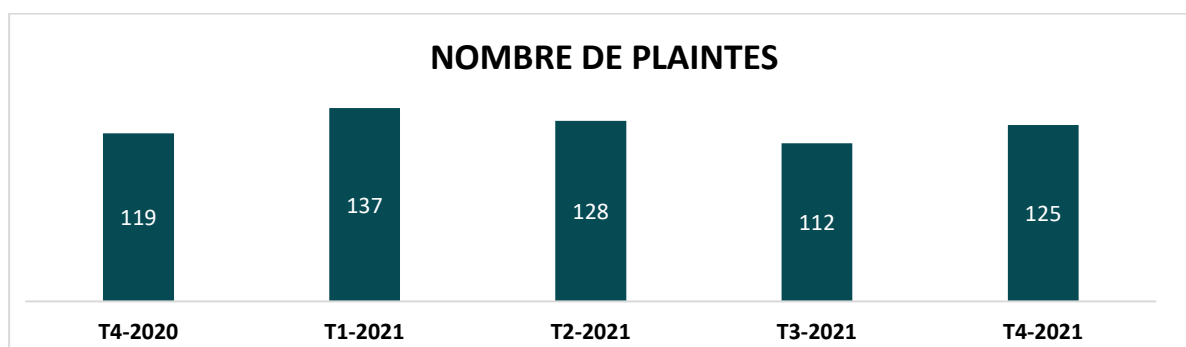
PREAMBULE

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 quatrième trimestre 2021 (T4-2021).

1. NOMBRE DE PLAINTES

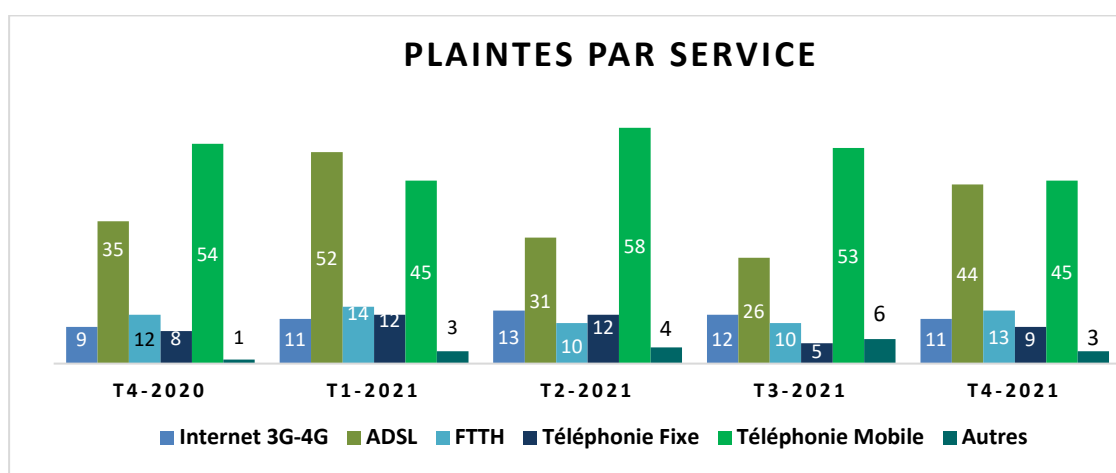
Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T4-2021 connaît une légère hausse par rapport au trimestre précédent. L'ANRT a ainsi reçu et traité, durant ce quatrième trimestre, 125 plaintes.



Au titre de 2021, le nombre de plaintes reçues et traitées est de 502, soit une augmentation de 26% par rapport à 2020.

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)

Durant le T4-2021, 36% de plaintes portent sur le service mobile (voix)³, suivies par des plaintes portant sur le service ADSL (35%).

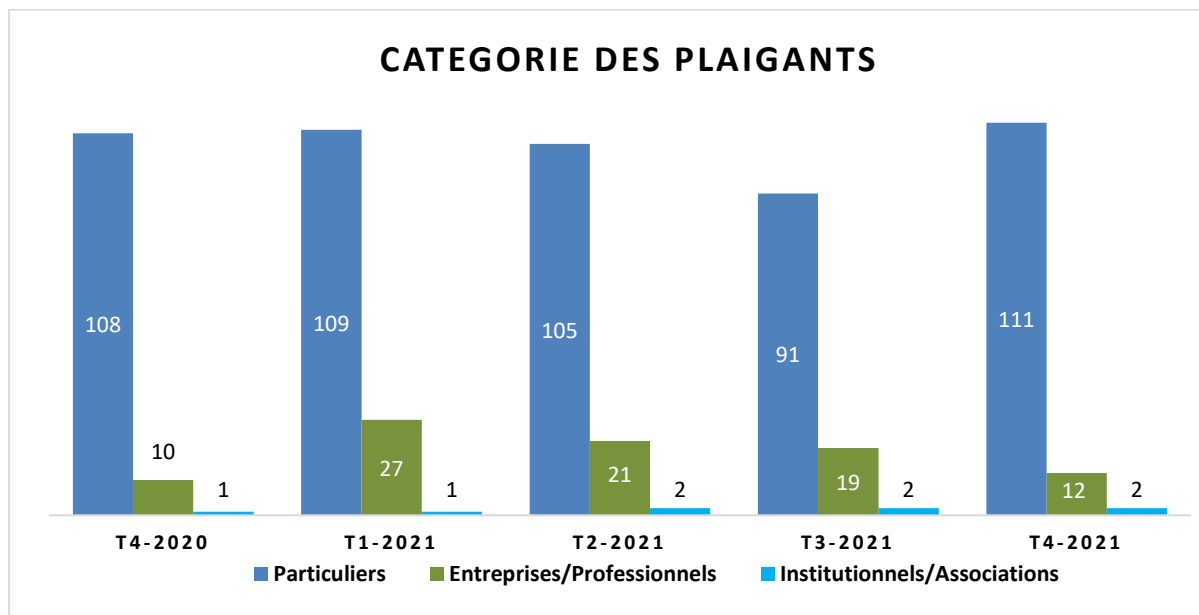
2 : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

- 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 : Les plaintes sur le service du mobile voix portent sur la portabilité, la facturation et des réclamations d'ordre contractuel.

3. CATEGORIE DES PLAIGNANTS

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (89% des plaintes comparées à 91% durant T4-2020).



Au titre de 2021, 83 % des plaintes ont été reçues des particuliers, soit une diminution de 10% par rapport à 2020.

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.

