

# OBSERVATOIRE<sup>1</sup> DES PLAINTES CONSOMMATEURS

**Situation à fin Décembre 2022**

---

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

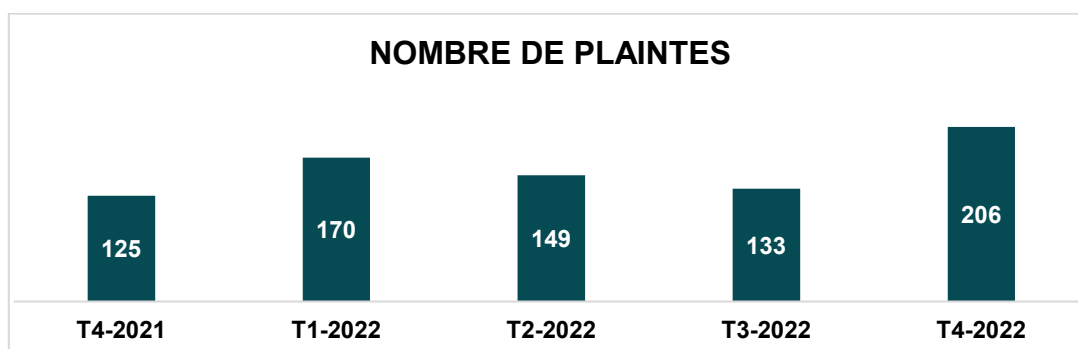
## PREAMBULE

L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs<sup>2</sup>, 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 2022 (T4-2022).

### 1. NOMBRE DE PLAINTES

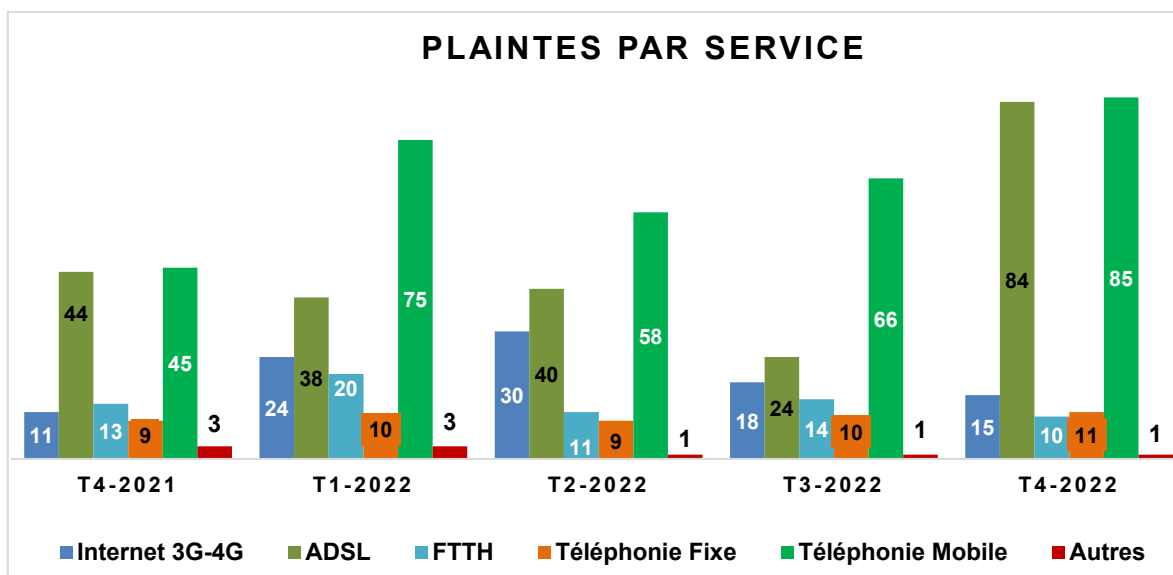
Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T4-2022 connaît une légère hausse par rapport au trimestre précédent (206 plaintes vs 133 plaintes).



Au titre de 2022, le nombre de plaintes reçues et traitées est de 658.

### 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)

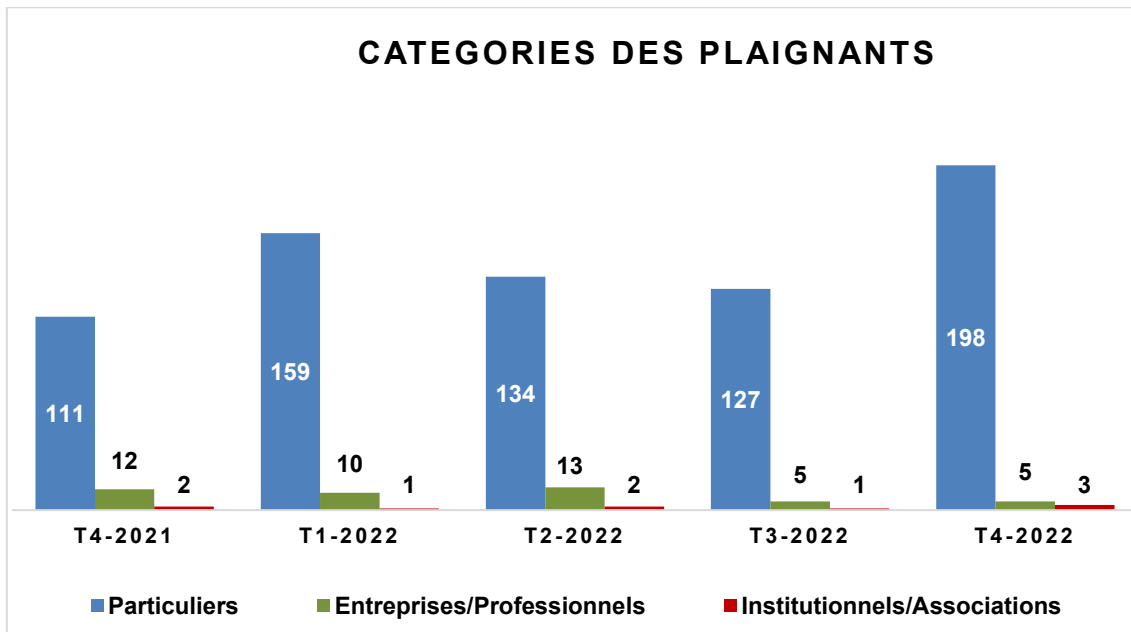
<sup>2</sup> : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

- soit directement (courrier, site web, courriel à l'adresse [suiviplainte@anrt.ma](mailto:suiviplainte@anrt.ma)).
- soit via Khidmat Al Moustahlik ([www.khidmat-almoustahlik.ma](http://www.khidmat-almoustahlik.ma)).
- soit par le biais de Chikaya ([www.chikaya.ma](http://www.chikaya.ma)).

Durant le T4-2022, 41% de plaintes portent sur le service mobile (voix)<sup>3</sup>, suivies par des plaintes portant sur le service ADSL (40%).

### 3. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

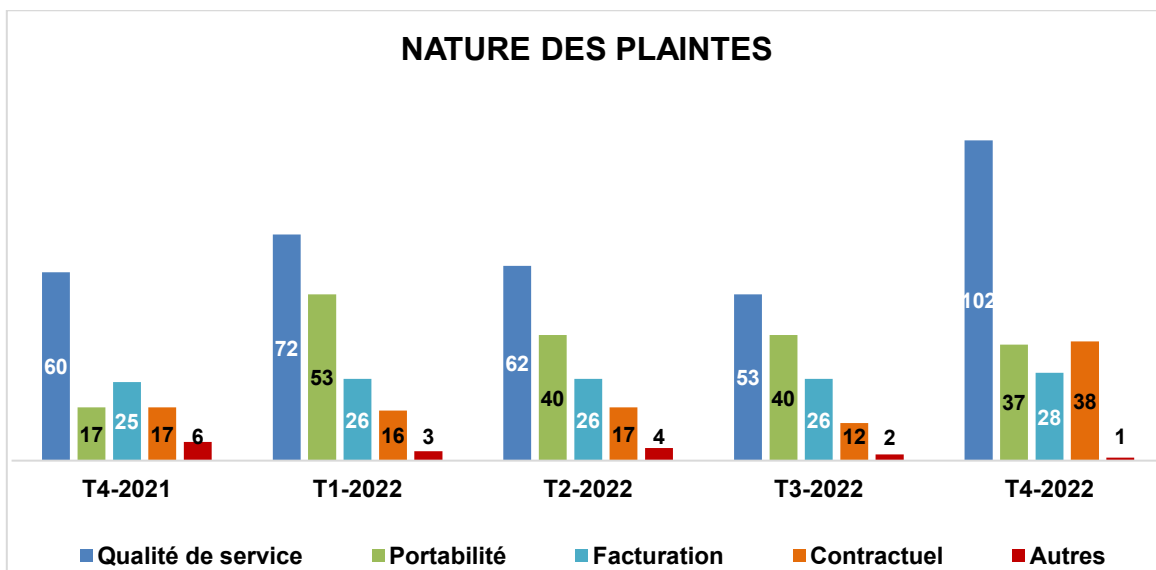
La majorité des plaintes proviennent des particuliers (96% des plaintes comparées à 89% durant T4-2021).



Au titre de 2022, 94% des plaintes ont été reçues des particuliers, soit une augmentation de 11% par rapport à 2021.

### 4. NATURE DES PLAINTES

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



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