

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

**Situation à fin mars 2023**

---

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

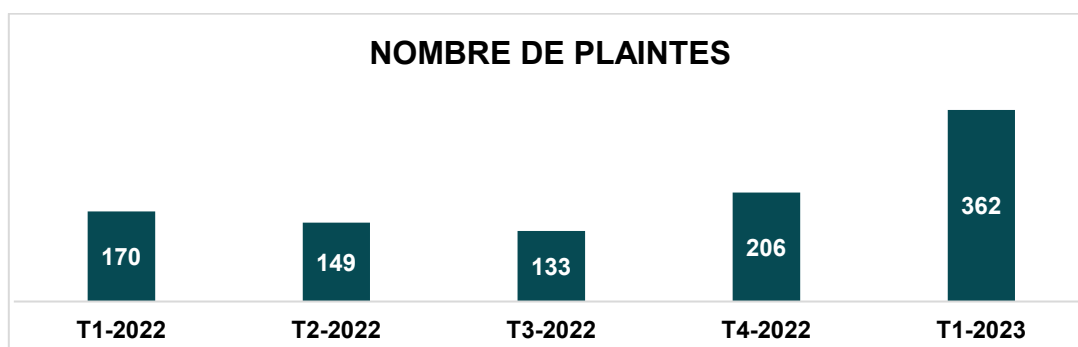
## PREAMBULE

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 premier trimestre 2023 (T1-2023).

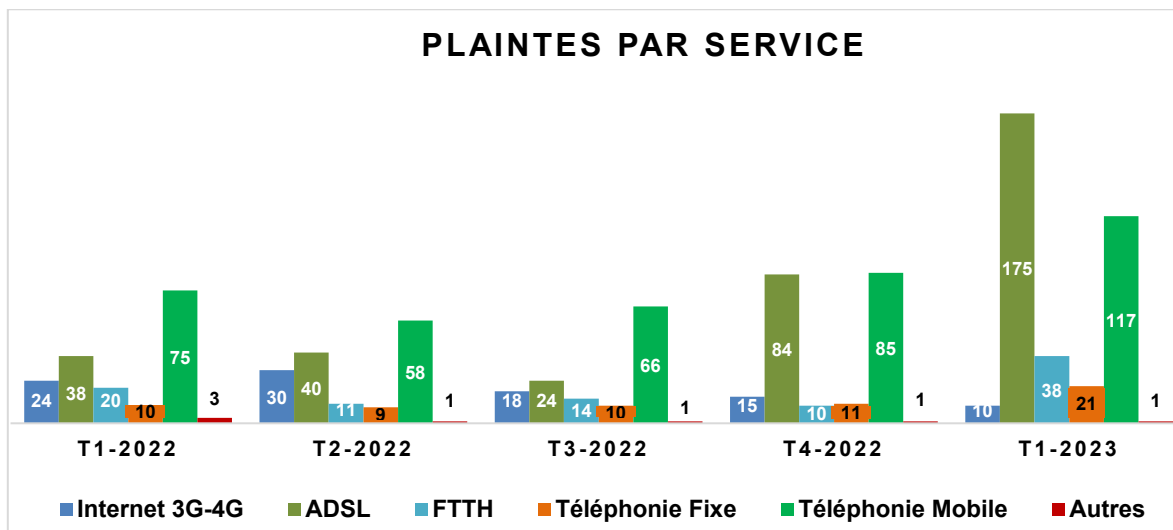
### 1. NOMBRE DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T1-2023 connaît une hausse par rapport au trimestre précédent. L'ANRT a ainsi reçu et traité 362 plaintes durant T1-2023.



### 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 T1-2023, 48% de plaintes portent sur le service ADSL<sup>3</sup>, suivies par des plaintes portant sur le service mobile voix (32%)<sup>4</sup>.

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

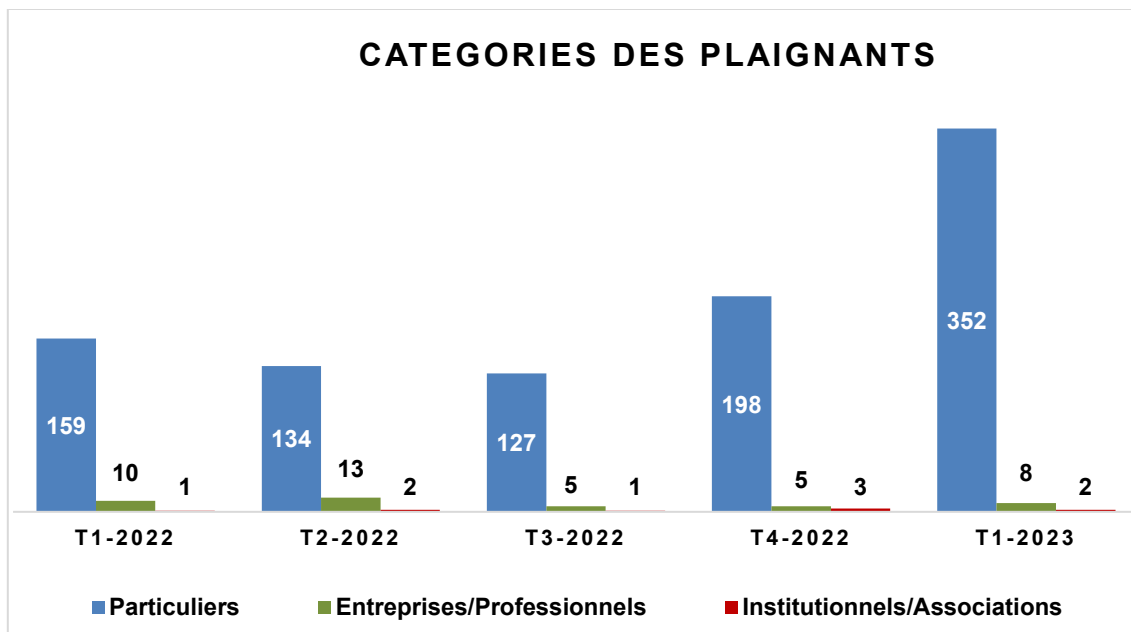
- soit directement (courrier, site web, courriel à l'adresse [suiviplainte@anrt.ma](mailto:suiviplainte@anrt.ma)).
- soit via Khidmat Al Moustahlik ([www.khidmat-almostahlik.ma](http://www.khidmat-almostahlik.ma)).
- soit par le biais de Chikaya ([www.chikaya.ma](http://www.chikaya.ma)).

<sup>3</sup> : Cette situation résulte du lancement récent par un opérateur de ses services ADSL sur le marché national. Chaque nouvelle entrée s'accompagne naturellement par des besoins de maîtrise progressive des processus de gestion de clients et de service après-vente.

<sup>4</sup> : Ces plaintes portent sur la portabilité, la facturation et des réclamations d'ordre contractuel.

### 3. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (97% des plaintes comparées à 94% durant T1-2022).



### 4. NATURE DES PLAINTES

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

