

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS²

Situation à fin Mars 2024

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

² : Concernant les services de télécommunications.

PREAMBULE

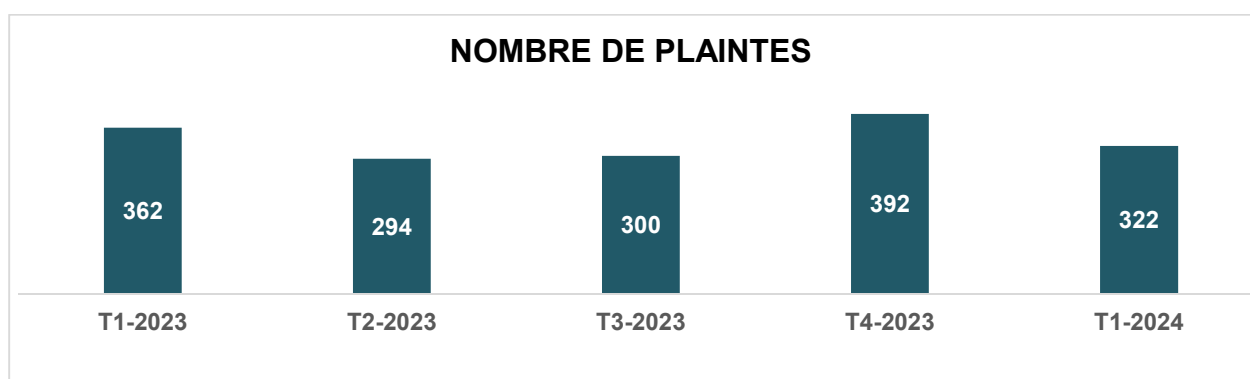
L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs, dont elle est destinataire³ et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées durant le premier trimestre 2024 (T1-2024).

Il est à préciser que le nombre de plaintes reçues reste très faible comparé au parc global des abonnés (qui avoisinent les 60 millions d'abonnements fixes et mobiles).

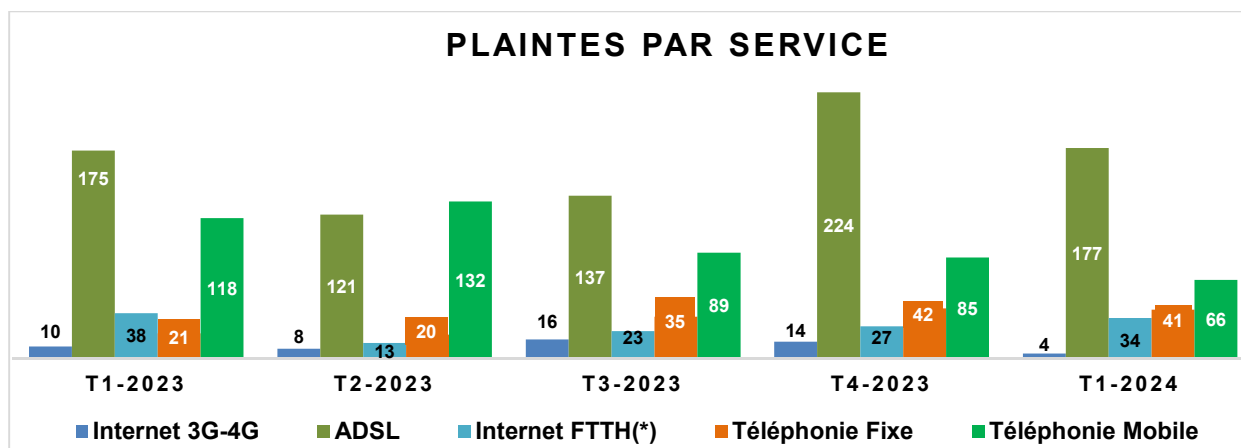
1. NOMBRE DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T1-2024 connaît une baisse de 18% par rapport au T4-2023. L'ANRT a ainsi reçu 322 plaintes soit une baisse de 11% par rapport à T1-2023. Ces demandes ont été toutes traitées.



2. TYPES DE PLAINTES

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



(*) Fiber To The Home (fibre au domicile)

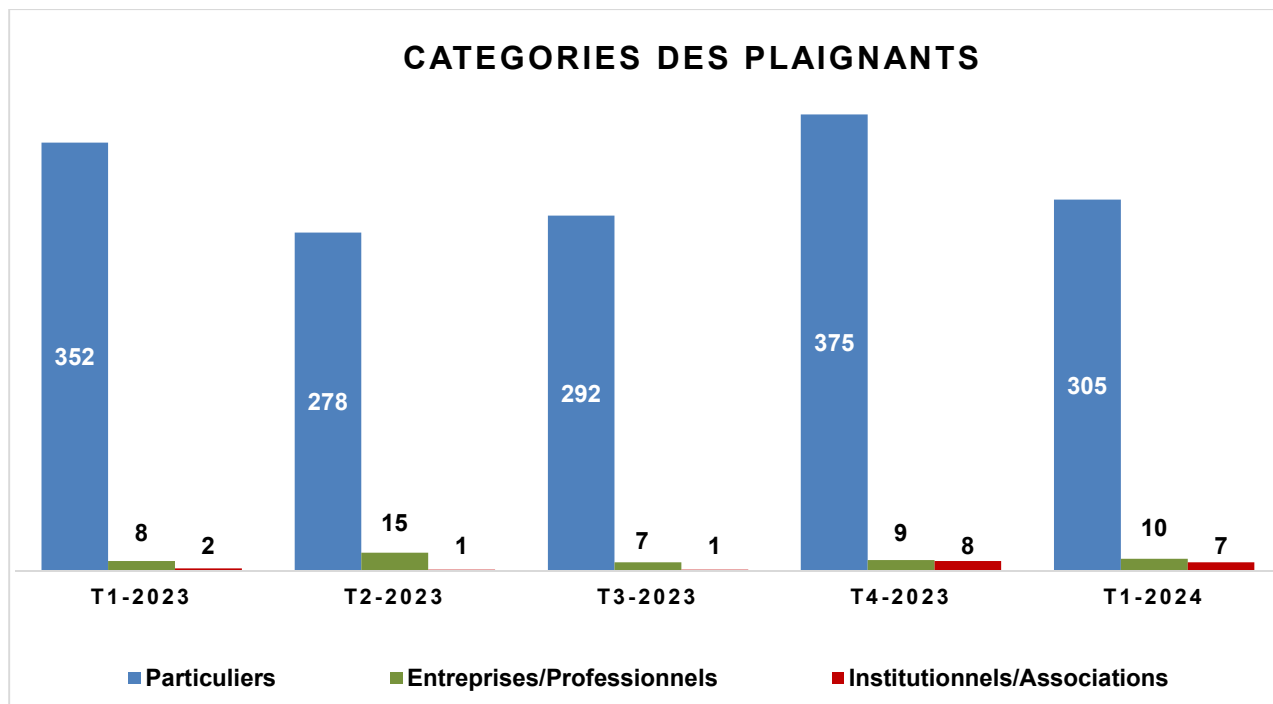
Les plaintes concernant l'ADSL stagnent par rapport à T1-2023. Celles relatives au FTTH enregistrent une baisse de 10% par rapport à T1-2023.

³ : 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).

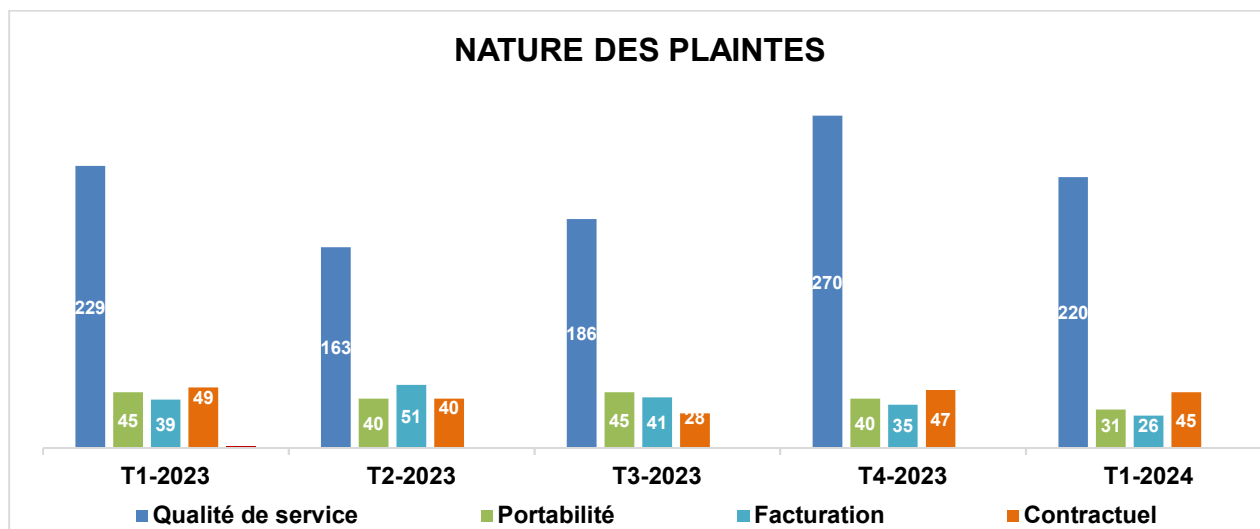
3. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (95% des plaintes). Ces dernières enregistrent une baisse de 13% par rapport à T1-2023.



4. NATURE DES PLAINTES

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



Les plaintes relatives à la qualité de service et à la portabilité enregistrent des baisses, respectivement de 4% et de 32% par rapport à T1-2023.