

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

Situation à fin décembre 2023

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

PREAMBULE

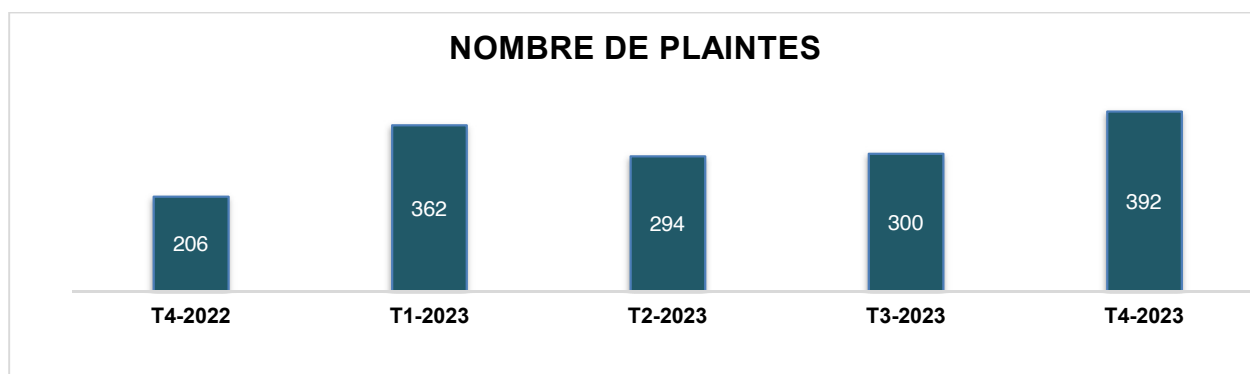
L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs², dont elle est destinataire et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées durant le quatrième trimestre 2023 (T4-2023).

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 T4-2023 est de 392.

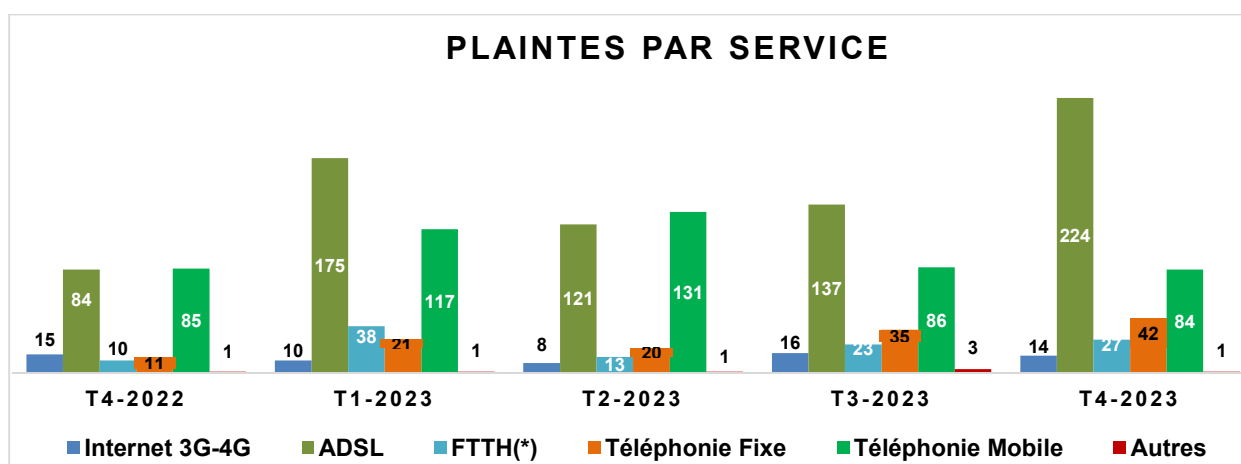


Au titre de l'année 2023, 1348 plaintes ont été reçues. 100% ont été traitées avec un taux de résolution de 75%. La durée moyenne de traitement de ces plaintes a été de 12 jours.

Sur les 1348 plaintes traitées, 63% ont concerné la qualité de service, suivies par des plaintes portant sur la portabilité 13%

2. TYPES DE PLAINTES

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



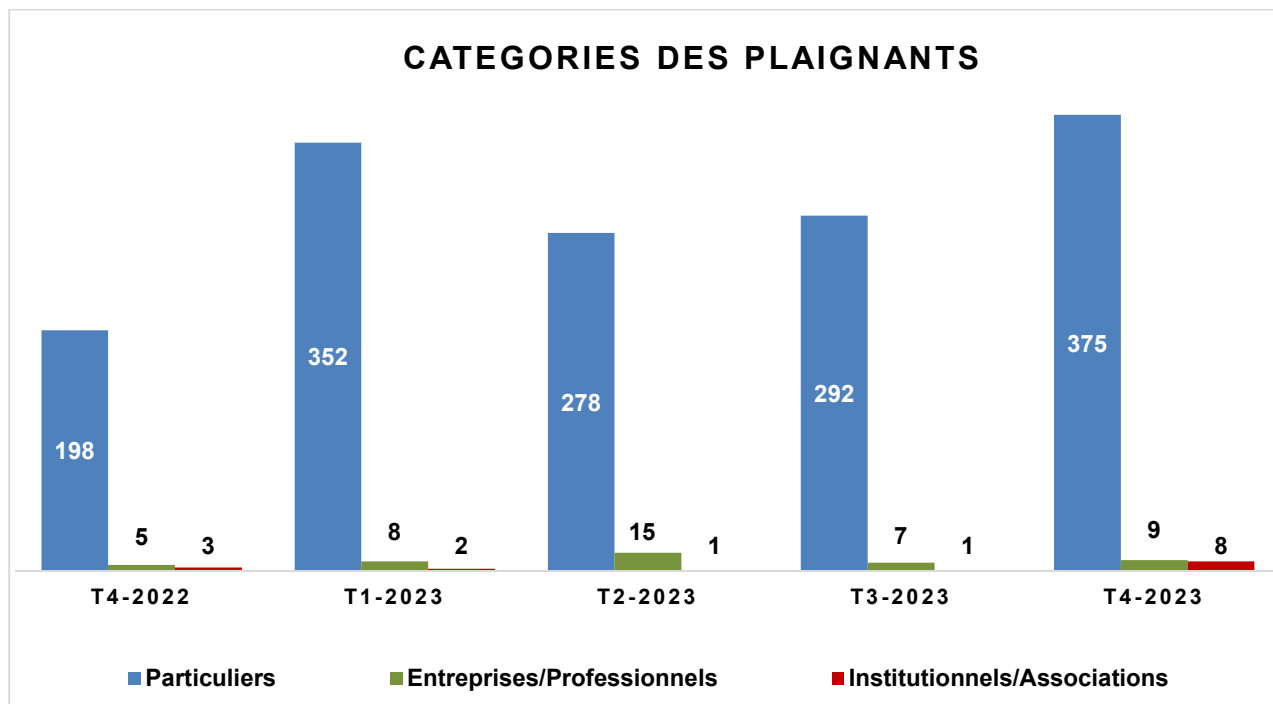
(*) Fiber To The Home (fibre au domicile)

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. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

La majorité (97%) des plaintes proviennent des particuliers.



4. NATURE DES PLAINTES

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

