

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

Situation à fin Juin 2023

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

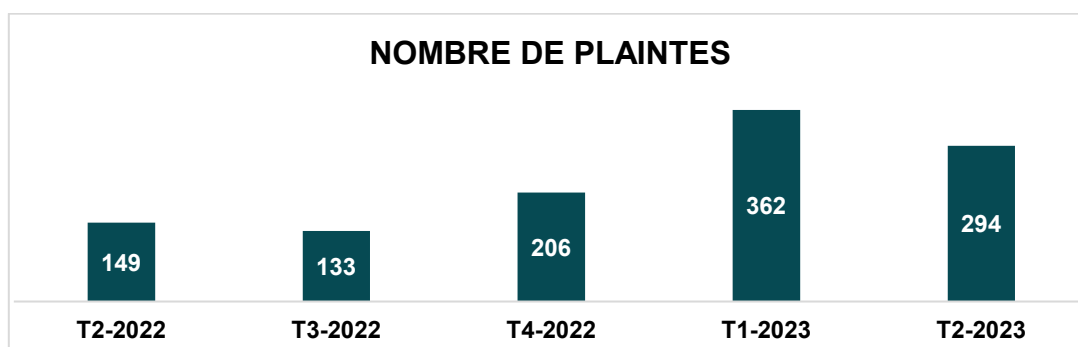
PREAMBULE

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 deuxième trimestre 2023 (T2-2023).

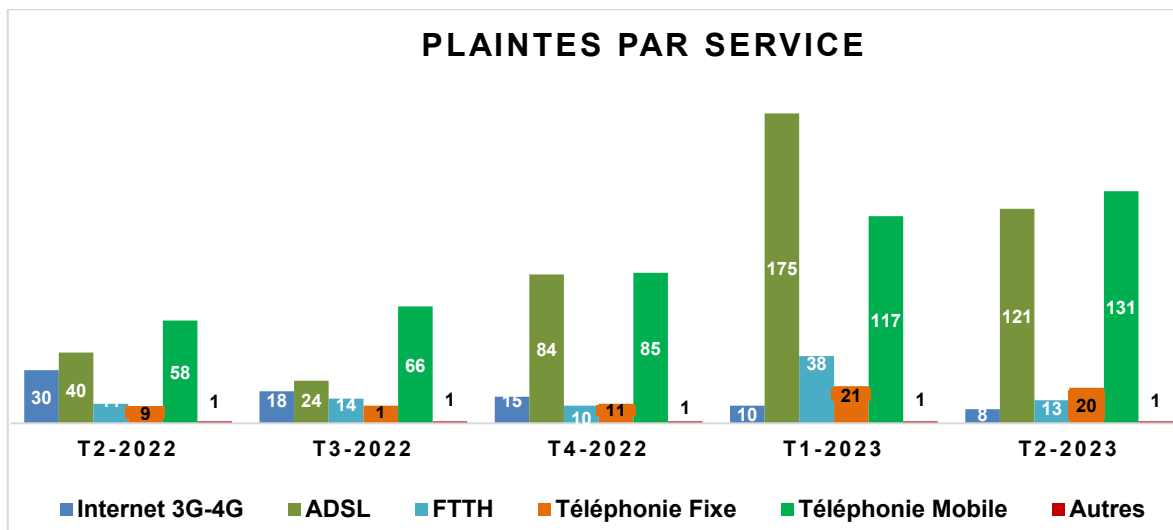
1. NOMBRE DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T2-2023 connaît une baisse par rapport au trimestre précédent. L'ANRT a ainsi reçu et traité 294 plaintes durant T2-2023.



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 T2-2023, 44% de plaintes portent sur le service mobile (voix)³, suivies par des plaintes portant sur le service ADSL⁴ (41%).

² : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

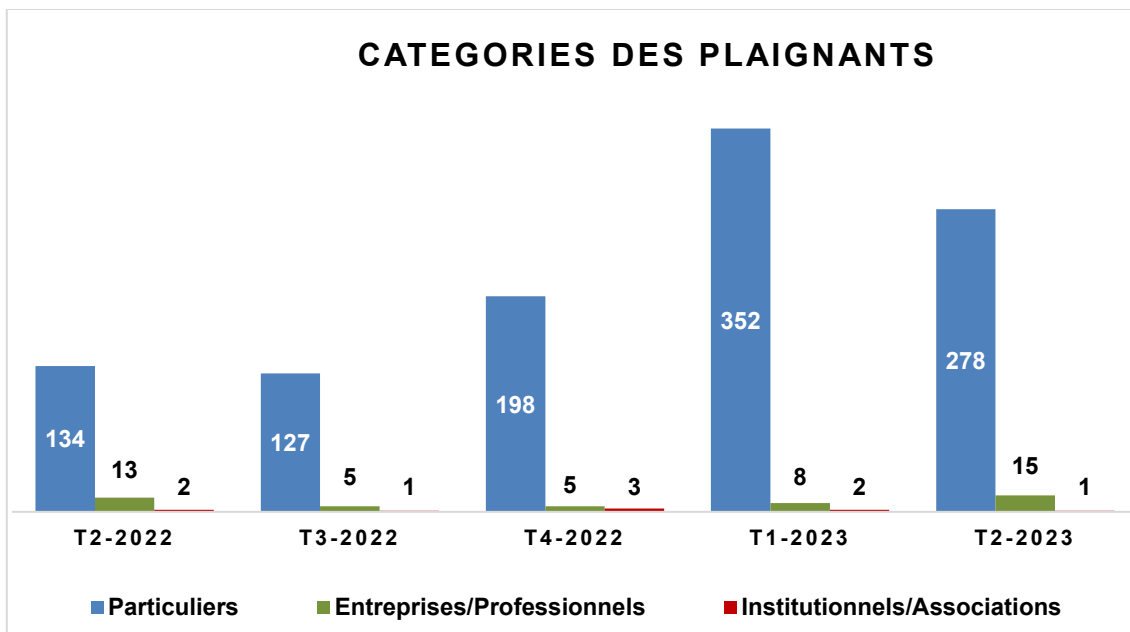
- soit directement (courrier, site web, courriel à l'adresse suiviplainte@anrt.ma).
- soit via Khidmat Al Moustahlik (www.khidmat-almoustahlik.ma).
- soit par le biais de Chikaya (www.chikaya.ma).

³ : Ces plaintes portent sur la portabilité, la facturation et des réclamations d'ordre contractuel.

⁴ : 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.

3. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (95% des plaintes comparées à 90% durant T2-2022).



4. NATURE DES PLAINTES

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

