

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 troisième trimestre 2023 (T3-2023).

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).

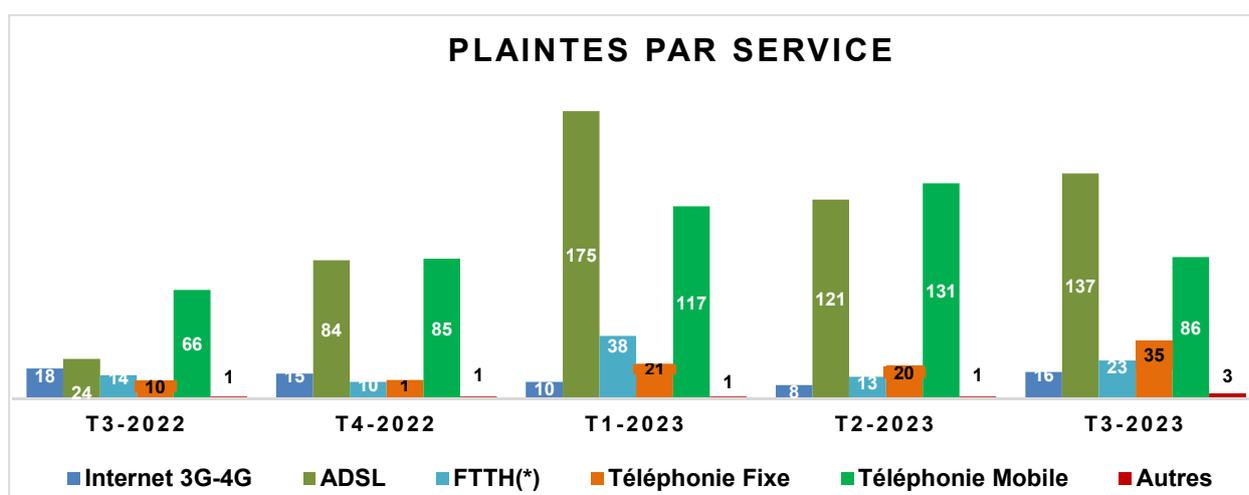
1. NOMBRE DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T3-2023 connaît une légère hausse de 2% par rapport au T2-2023.



2. TYPES DE PLAINTES

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



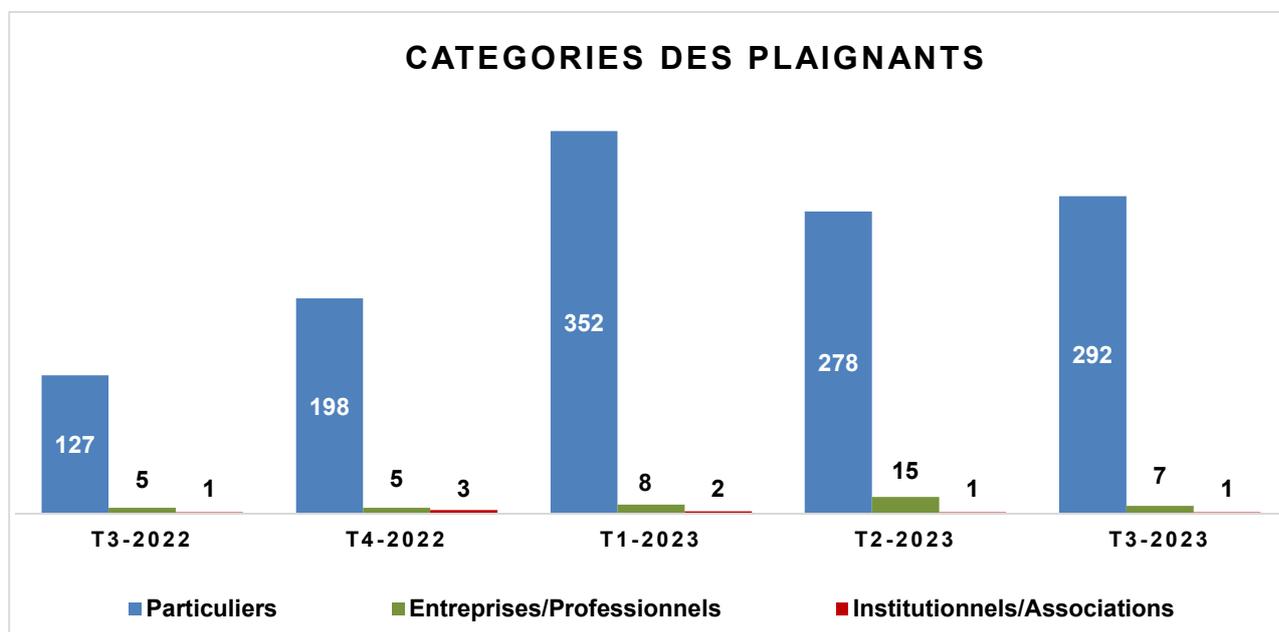
(*) Fiber To The Home (fibre au domicile)

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-almoustahlik.ma).
- soit par le biais de Chikaya (www.chikaya.ma).

3. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (97% des plaintes comparées à 95% durant T3-2022).



4. NATURE DES PLAINTES

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

