

# OBSERVATOIRE<sup>1</sup> DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS<sup>2</sup>

Situation à fin Septembre 2024

---

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

<sup>2</sup> : Concernant les services de télécommunications.

## PREAMBULE

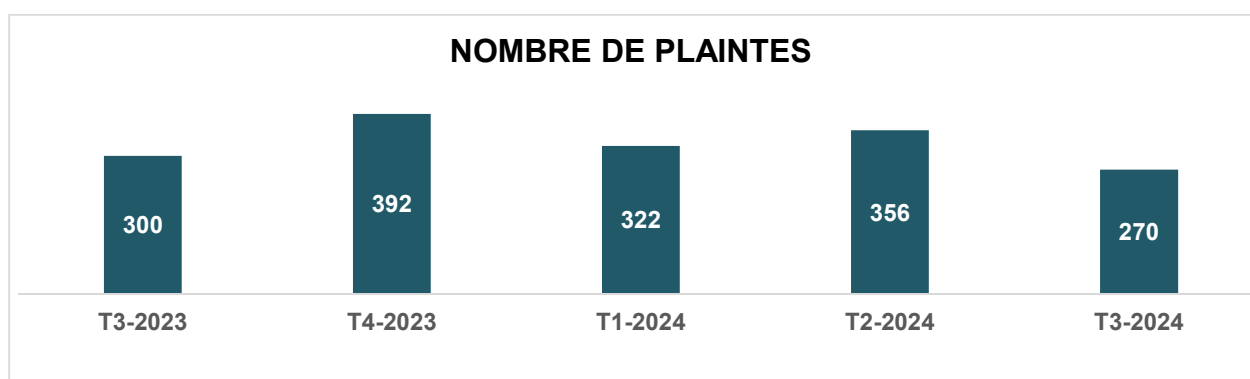
L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs, dont elle est destinataire<sup>3</sup> et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées durant le troisième trimestre 2024 (T3-2024).

Il est à préciser que le nombre de plaintes reçues reste très faible comparé au parc global des abonnés (qui avoisinent les 63 millions d'abonnements fixes et mobiles).

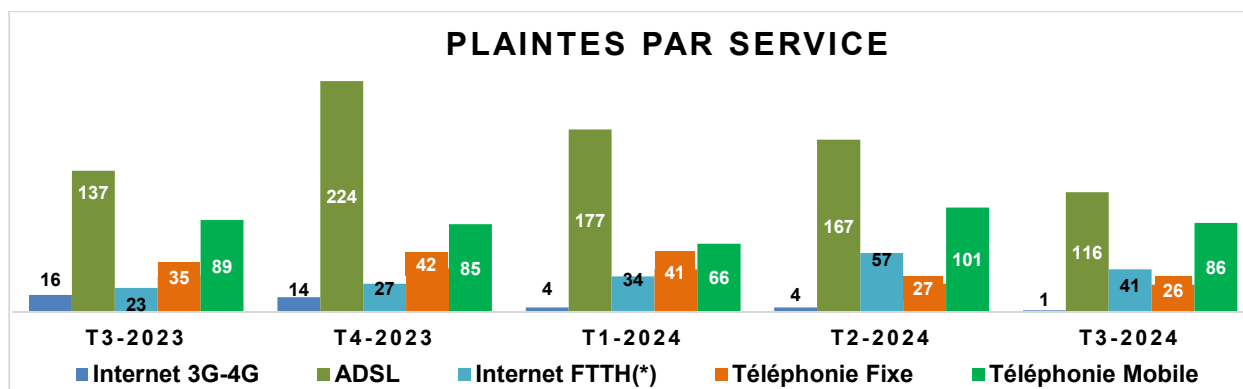
### 1. NOMBRE DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues durant le T3-2024 est de 270. 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)

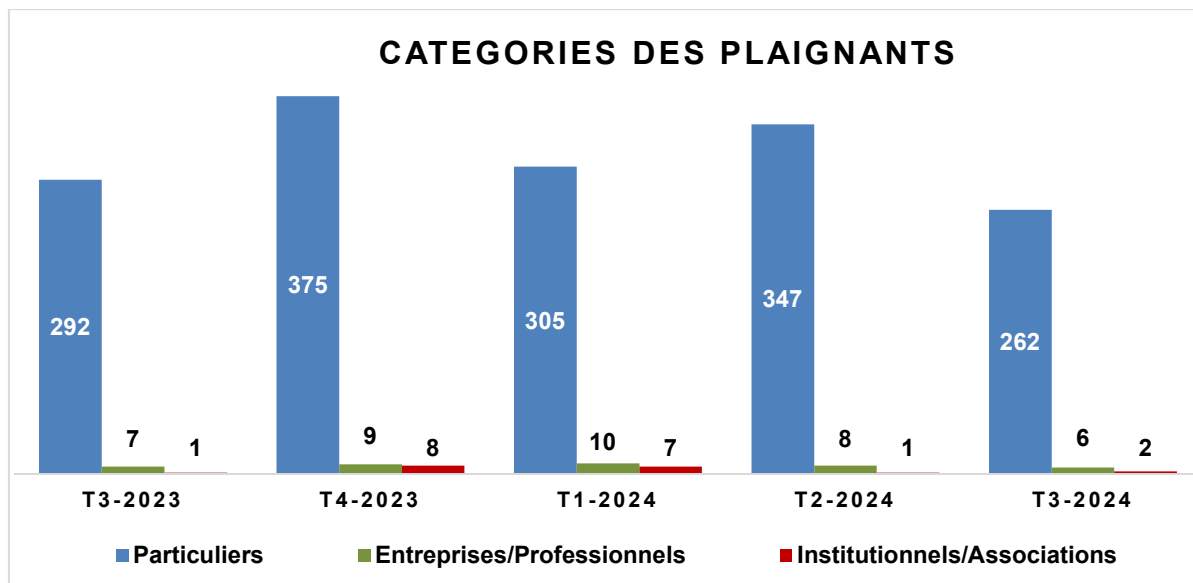
Les plaintes concernant l'ADSL et la téléphonie mobile connaissent des baisses par rapport à T2-2024, respectivement de 30% et de 15%.

<sup>3</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)).

### 3. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

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



### 4. NATURE DES PLAINTES

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

