



OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS²

Situation à fin Décembre 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

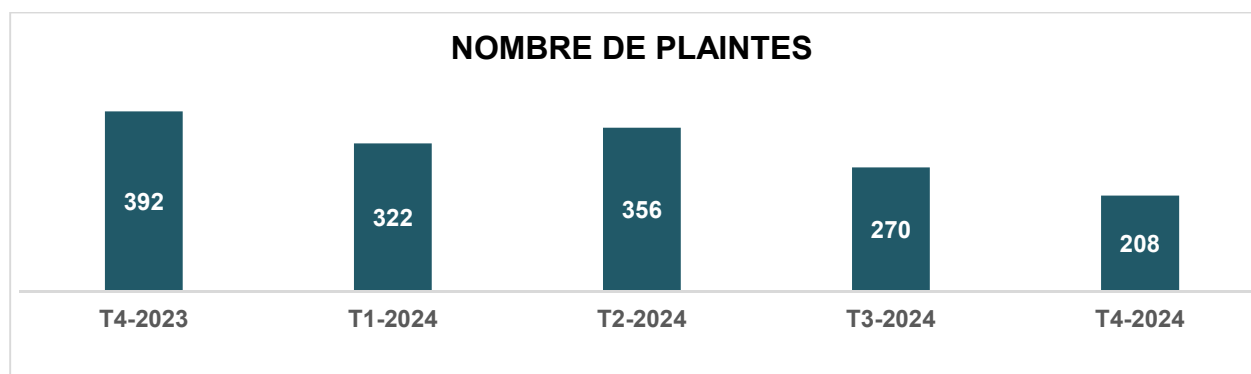
L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs, dont elle est destinataire³ et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées à fin décembre 2024.

Il est à préciser que le nombre de plaintes reçues reste très faible comparé au parc global des abonnés (qui avoisinent les 61 millions d'abonnements fixes et mobiles).

1. NOMBRE DE PLAINTES

Au titre de l'année 2024, 1156 plaintes ont été reçues, enregistrant une baisse de 14,24% par rapport à l'année 2023.

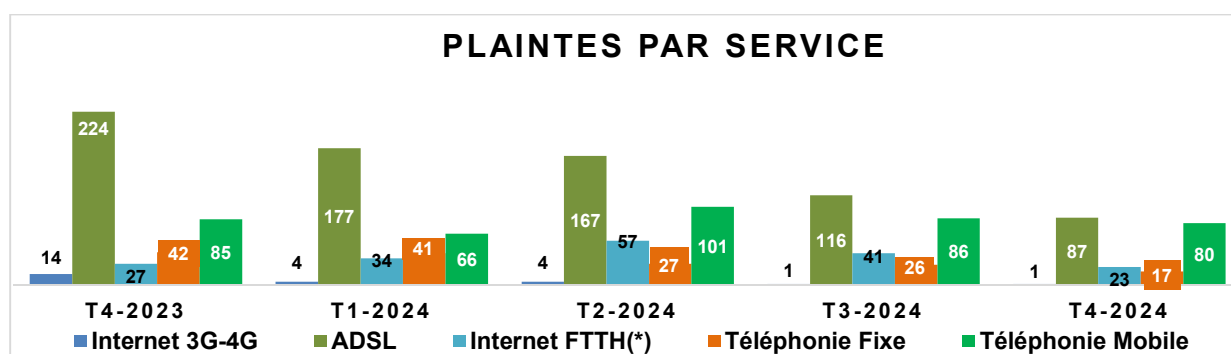


100% des plaintes reçues au titre de l'année 2024 ont été traitées avec un taux de résolution de 75%. La durée moyenne de traitement de ces plaintes est de 15 jours.

Sur les 1156 plaintes traitées, 64% ont concerné la qualité de service, suivies par des plaintes portant sur la portabilité 12%.

2. TYPES DE PLAINTES

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



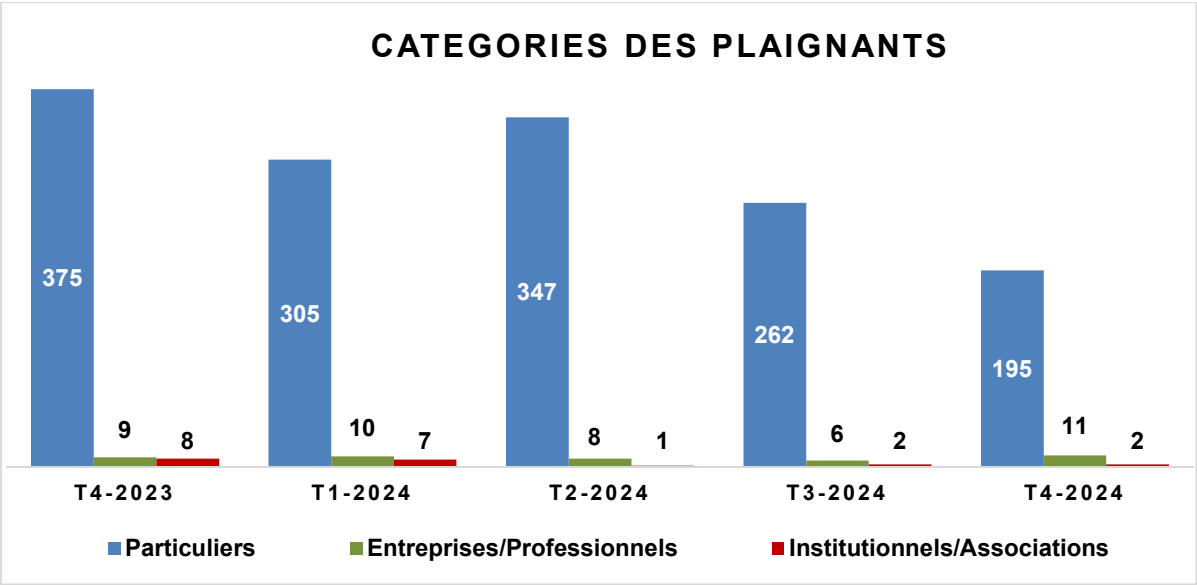
(*) Fiber To The Home (fibre au domicile)

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 (94% en 2024,vs 97% en 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.

