

PREAMBULE

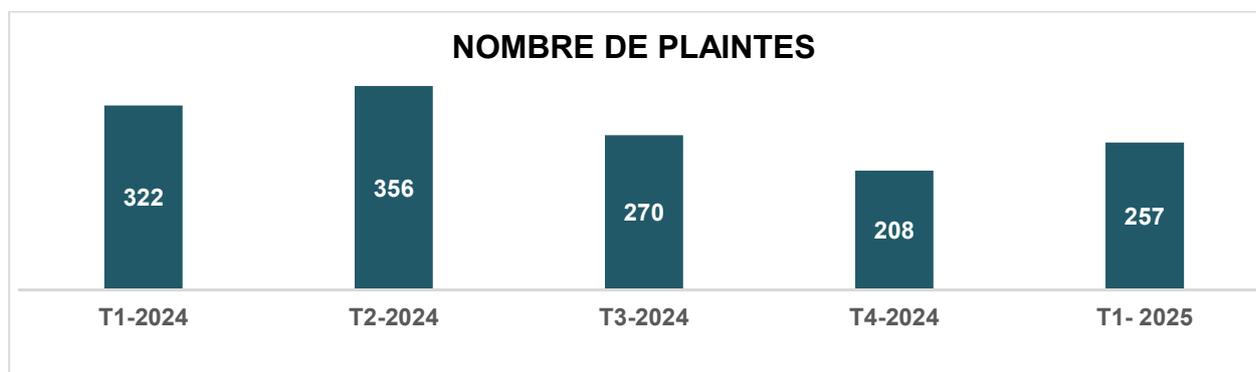
L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs, dont elle est destinataire³ et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées à fin mars 2025.

Il est à préciser que le nombre de plaintes reçues reste très faible comparé au parc global des abonnés (qui dépassent les 60 millions d'abonnements fixes et mobiles).

1. NOMBRE DE PLAINTES

Au titre du premier trimestre 2025, 257 plaintes ont été reçues, enregistrant une baisse de 20% par rapport au premier trimestre de l'année 2024.

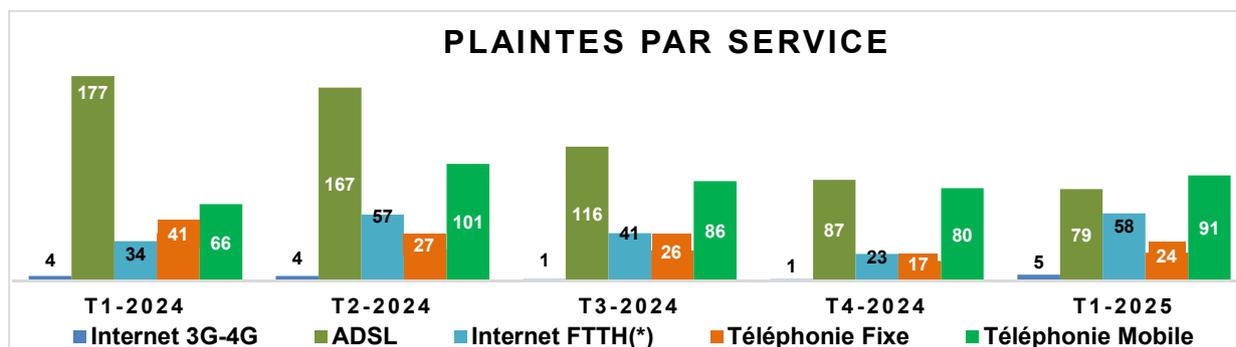


100% des plaintes reçues au titre du T1- 2025 ont été traitées.

Sur les 257 plaintes traitées, 56% ont concerné la qualité de service, suivies par des plaintes portant sur les aspects contractuels 17 %.

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)

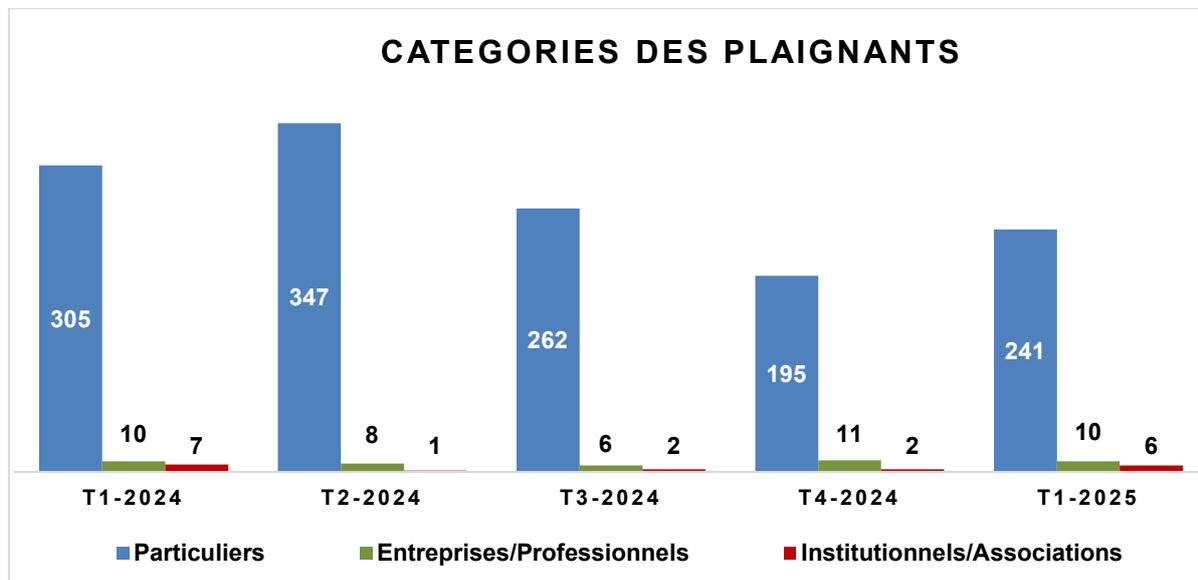
Les plaintes concernant l'ADSL et le fixe enregistrent une baisse de 52% par rapport à T1-2024.

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

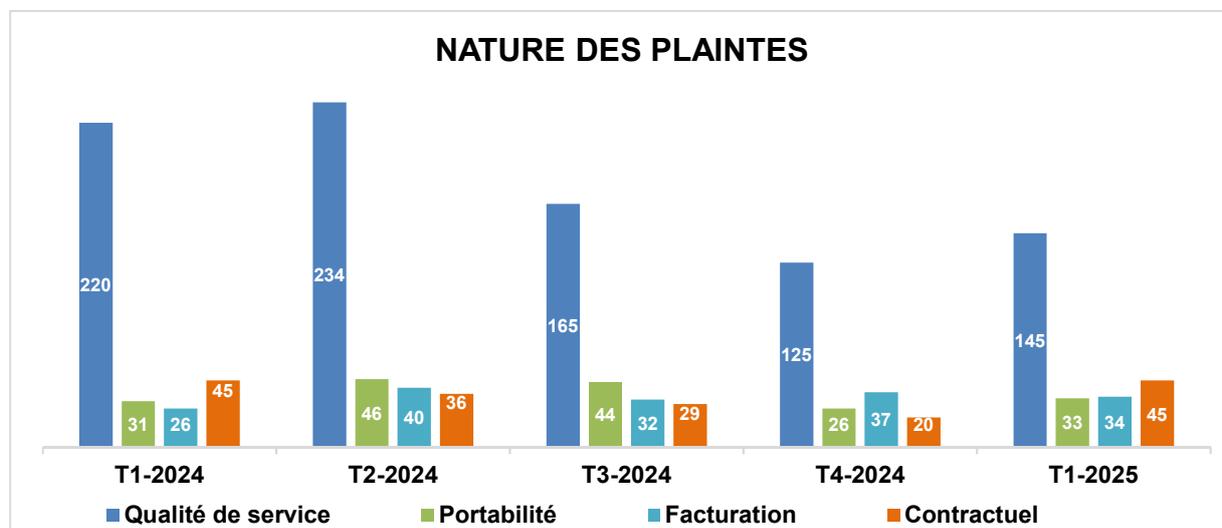
3. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (93 % 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.



Les plaintes relatives à la qualité de service enregistrent une baisse de 34% par rapport à T1-2024.