

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

4^{ème} Trimestre 2019

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

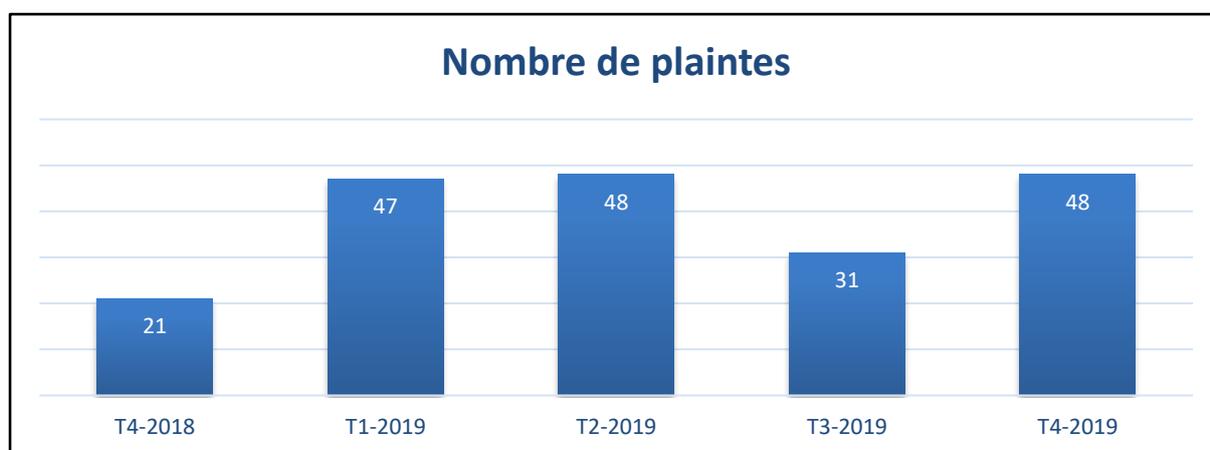
Préambule

L'ANRT est appelée à traiter les plaintes des consommateurs² dont elle est destinataire et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

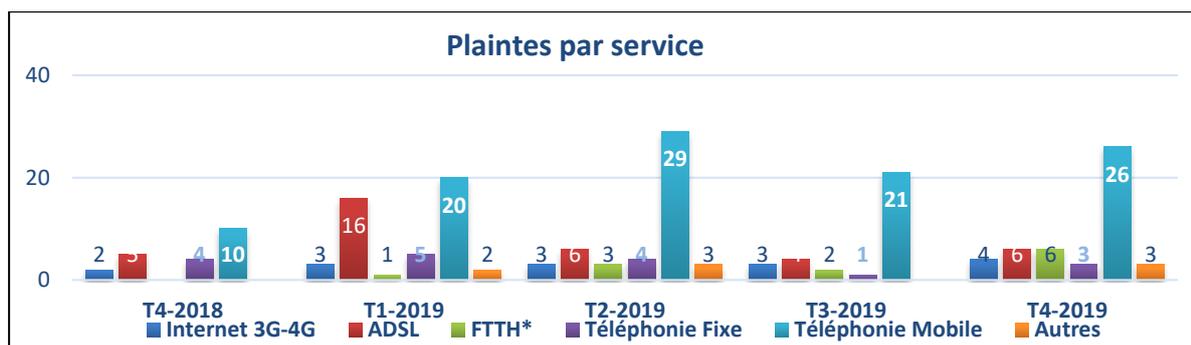
Le présent rapport fait état du nombre des plaintes reçues et traitées durant le quatrième trimestre 2019, avec précision du type de plainte, de la nature du plaignant ainsi que du service objet de la plainte.

1. Nombre et types de plaintes

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T4-2019 connaît une hausse par rapport au trimestre précédent. L'ANRT a ainsi reçu 48 plaintes dont le taux de traitement s'est élevé à 67%.



Les plaintes des consommateurs portent sur les différents segments de services de télécommunications, comme précisé dans le graphe qui suit :



(*) : Fibre to the home (fibre au domicile).

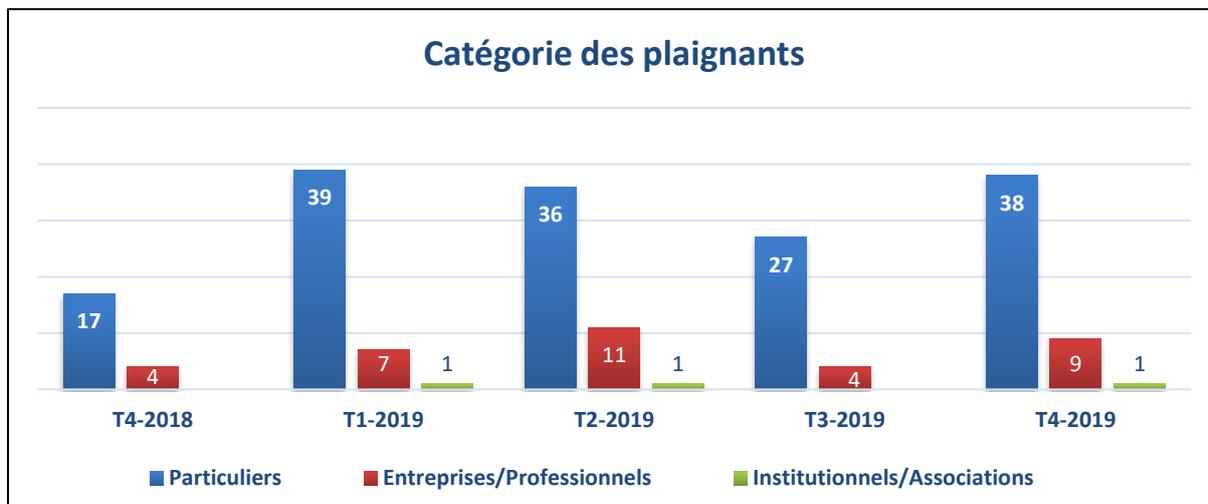
Durant le T4-2019, 54% de plaintes portent sur le service du mobile, suivis des plaintes portant sur l'ADSL et le FTTH (12%).

2 : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

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

2. Catégorie des plaignants et nature des plaintes

Les particuliers constituent la principale catégorie de plaignants (79% des plaintes) durant le T4-2019 :



Les plaintes reçues par l'ANRT portent principalement sur les aspects contractuels, facturation, portabilité des numéros ou qualité de service. Les aspects contractuels représentent 33% des plaintes reçues durant le T4-2019.

