

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

Situation à fin mars 2020

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

PREAMBULE

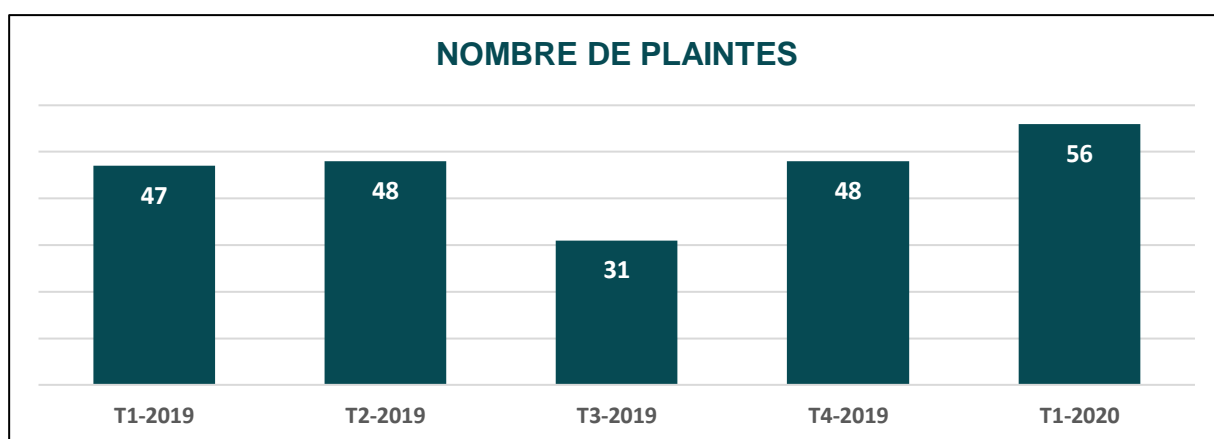
L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs² dont elle est destinataire et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées durant le premier trimestre 2020 (T1-2020).

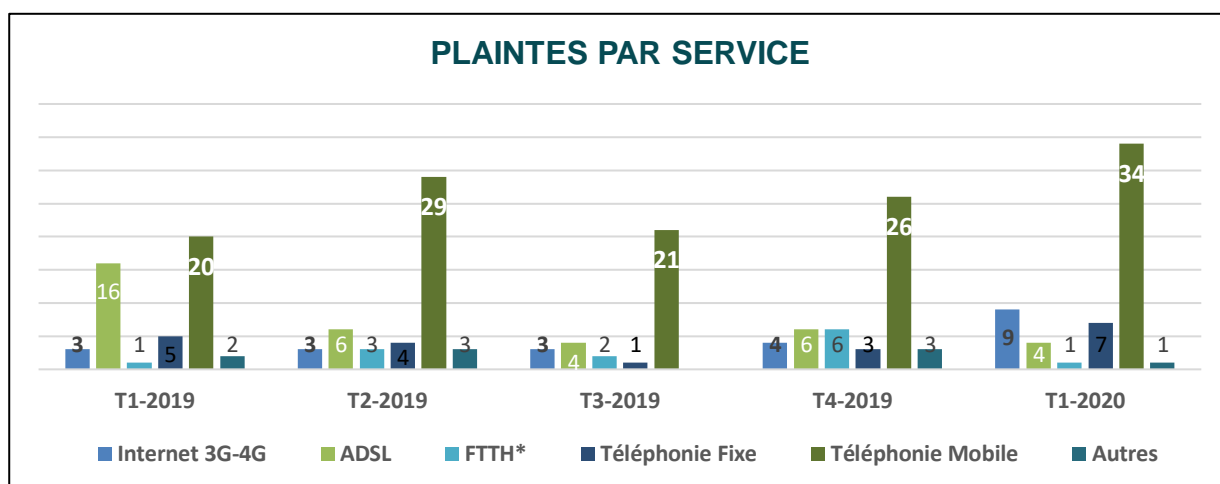
1. NOMBRE ET TYPES DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T1-2020 connaît une légère augmentation, par rapport au trimestre précédent.

L'ANRT a ainsi reçu 56 plaintes dont le taux de résolution s'est élevé à 66% (100% de plaintes ont été traitées).



Les plaintes des consommateurs portent sur les différents segments de services de télécommunications, tels que précisés dans le graphe qui suit :



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

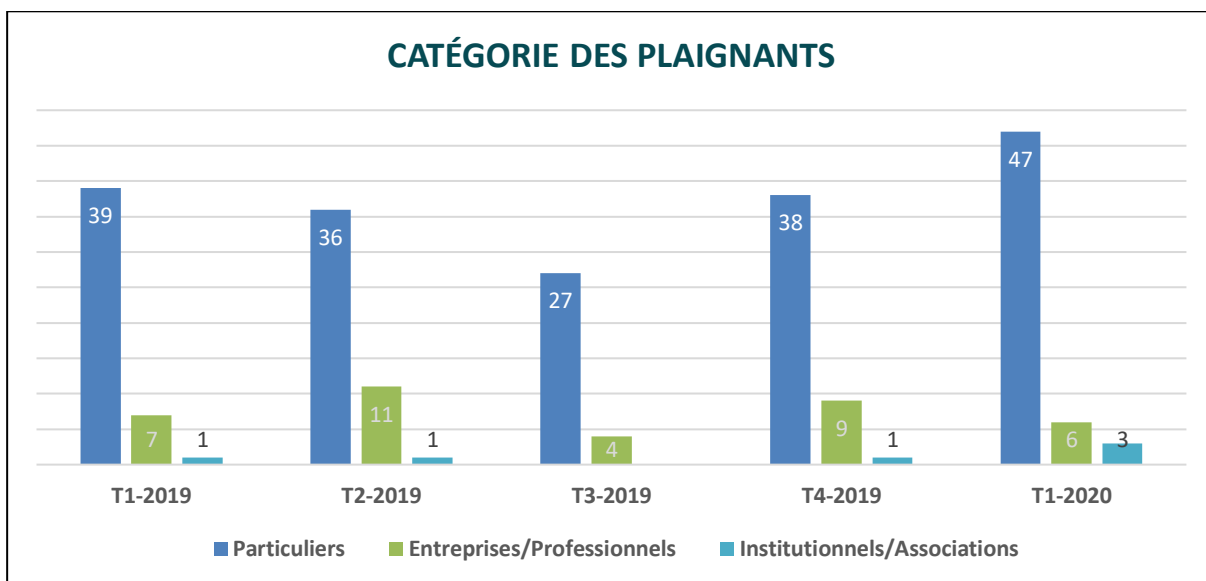
Durant le T1-2020, 60,7% de plaintes portent sur le service du mobile, suivis par des plaintes portant sur le service Internet 3G-4G (16%).

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

2. CATEGORIE DES PLAIGNANTS ET NATURE DES PLAINTES

La majorité des plaintes provient des particuliers de plaignants (84% des plaintes). Cette tendance est la même durant 2019 (80% des plaintes) et durant le T1-2019 (83% des plaintes) :



Les plaintes reçues par l'ANRT portent principalement sur les aspects contractuels, la facturation, la portabilité des numéros ou la qualité de service.

