



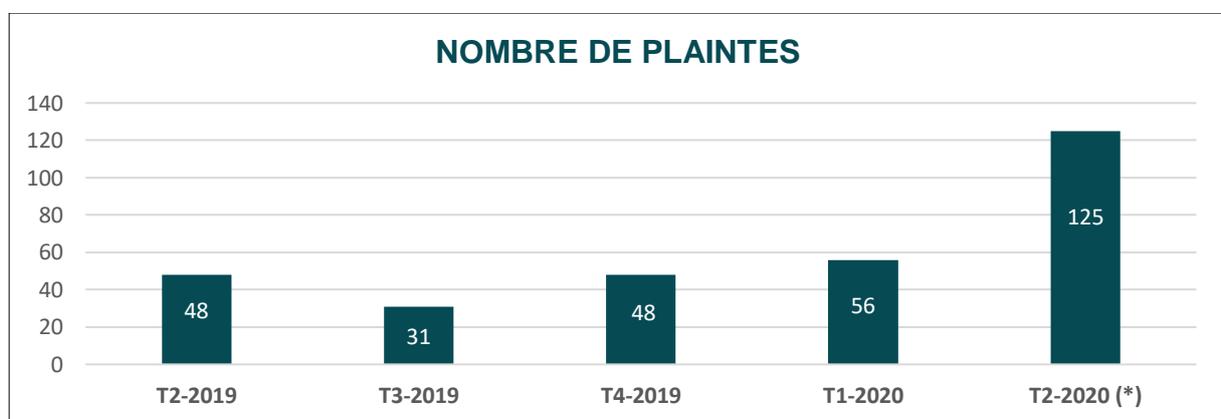
## PREAMBULE

L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs<sup>2</sup> 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 deuxième trimestre 2020 (T2-2020).

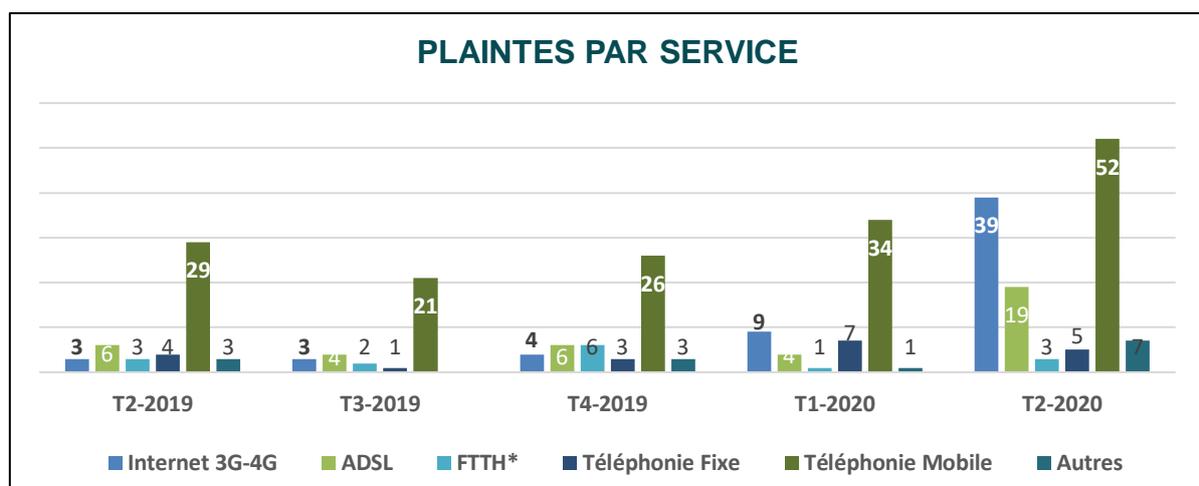
### 1. NOMBRE ET TYPES DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T2-2020 connaît une augmentation par rapport au trimestre précédent. L'ANRT a ainsi reçu 125 plaintes dont le taux de résolution s'est élevé à 64% (100% de plaintes ont été traitées).



(\*) période marquée par le confinement dans le cadre de la lutte contre la pandémie Covid-19.

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)

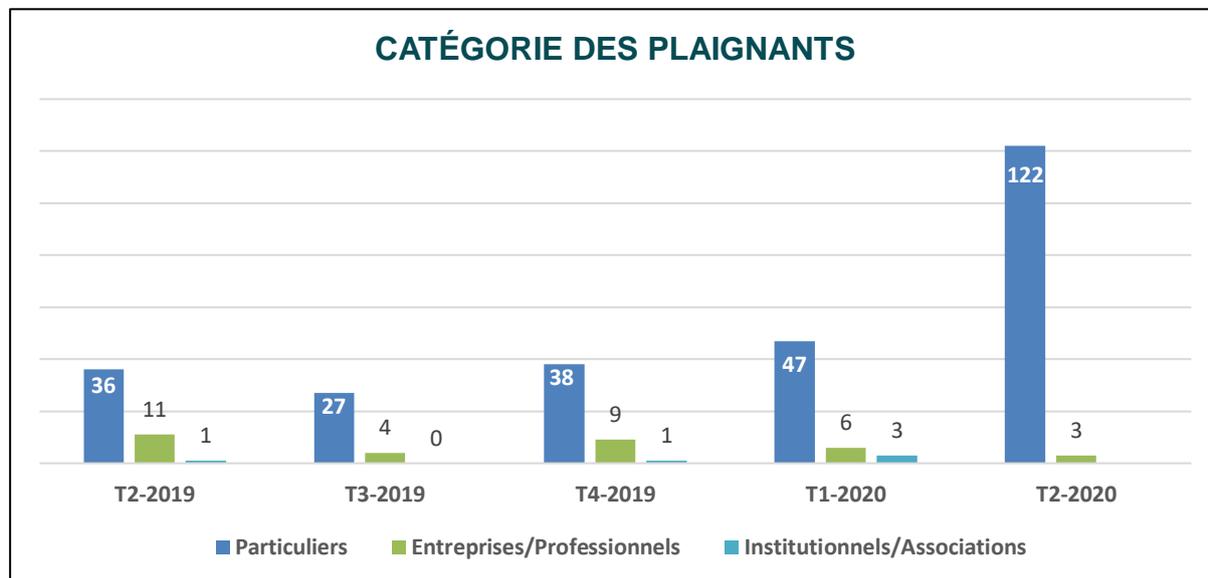
<sup>2</sup> : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

- 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).

Durant le T2-2020, 41,6% de plaintes portent sur le service du mobile (voix), suivies par des plaintes portant sur le service Internet mobile (31,2%).

### Catégorie des plaignants et nature des plaintes

La majorité des plaintes provient des particuliers (98% des plaintes) au lieu de 75% des plaintes durant T2-2019.



Les plaintes reçues par l'ANRT portent principalement sur les aspects contractuels, la facturation, la portabilité des numéros ou la qualité de service. Le taux élevé des plaintes durant ce deuxième trimestre pourrait s'expliquer par les effets de l'usage massif des services de téléphonie et d'internet durant la période de confinement due à la pandémie Covid-19.

