

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

Situation à fin septembre 2020

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

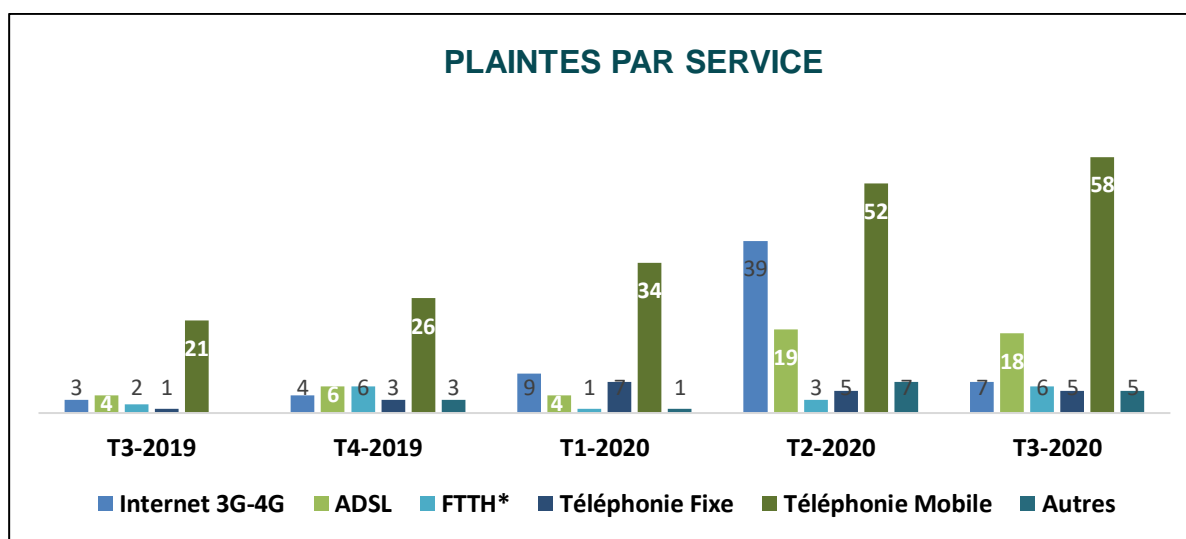
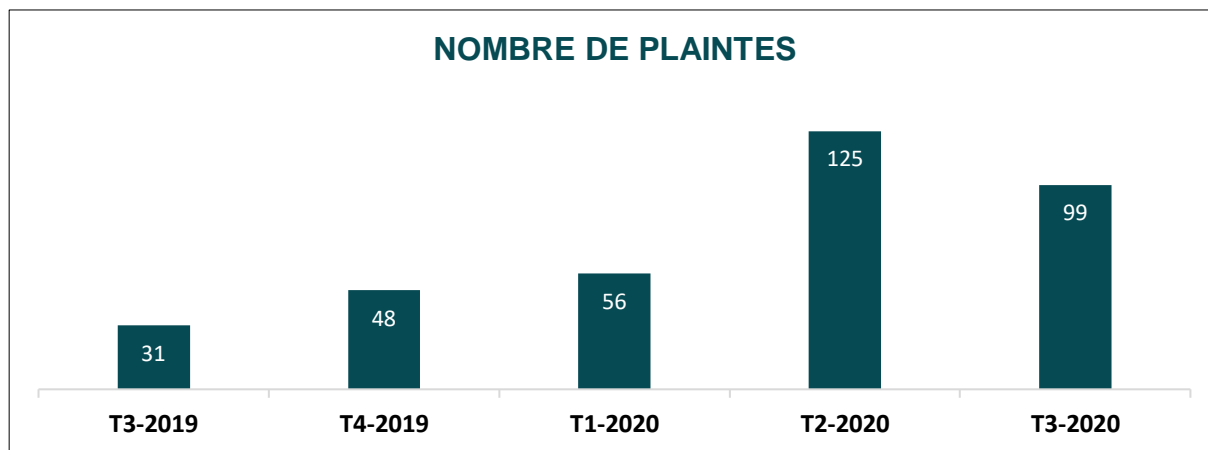
PREAMBULE

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 troisième trimestre 2020 (T3-2020).

1. NOMBRE ET TYPES DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T3-2020 connaît une légère diminution par rapport au trimestre précédent. L'ANRT a ainsi reçu 99 plaintes dont le taux de résolution s'est élevé à 53% (100% de plaintes ont été traitées).



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

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

Durant le T3-2020, 58% de plaintes portent sur le service du mobile (voix)³, suivies par des plaintes portant sur le service ADSL (18%).

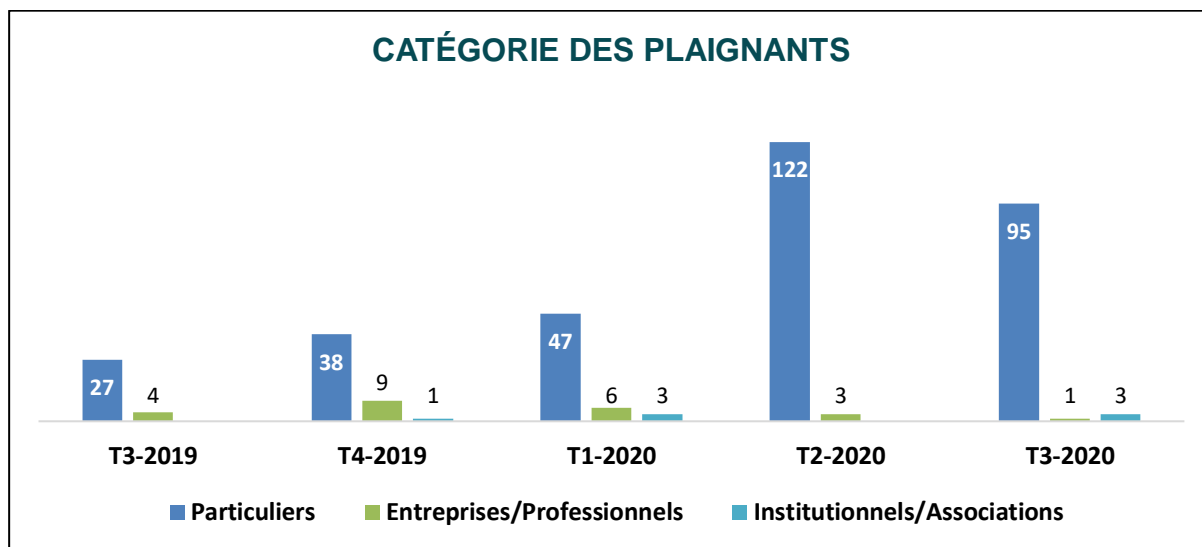
2 : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

- 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).

3 : Les plaintes sur le service du mobile voix portent sur la portabilité, la facturation et des problèmes d'ordre contractuel.

2. CATEGORIE DES PLAIGNANTS ET NATURE DES PLAINTES

La majorité des plaintes provient des particuliers (96% des plaintes) au lieu de 87% des plaintes durant T3-2019.



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

