



agence nationale de réglementation

des télécommunications

الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات

ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ | 3044X | 22222222

# OBSERVATOIRE<sup>1</sup> DES PLAINTES CONSOMMATEURS

Situation à fin Décembre 2020

---

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

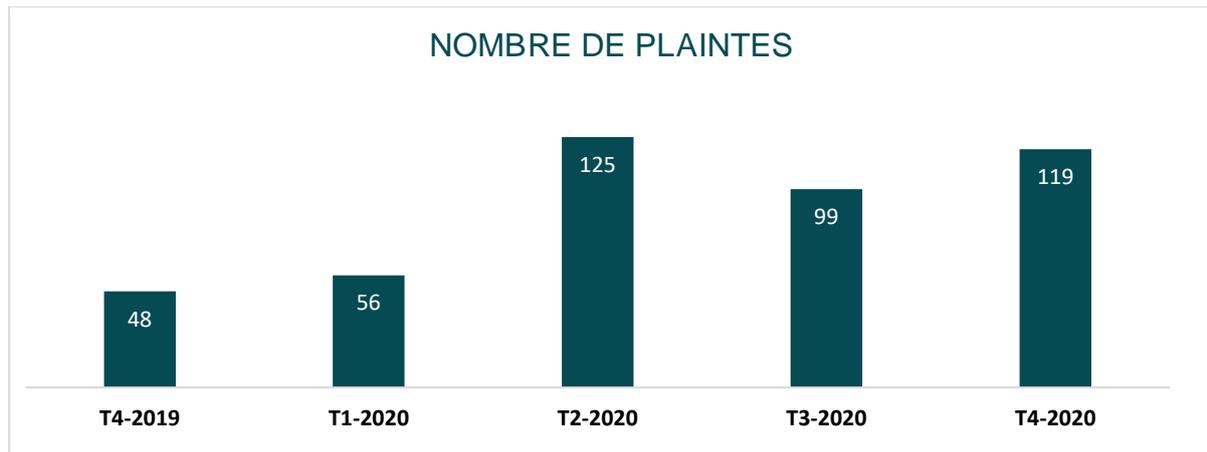
## PREAMBULE

L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs<sup>2</sup> dont elle est destinataire et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

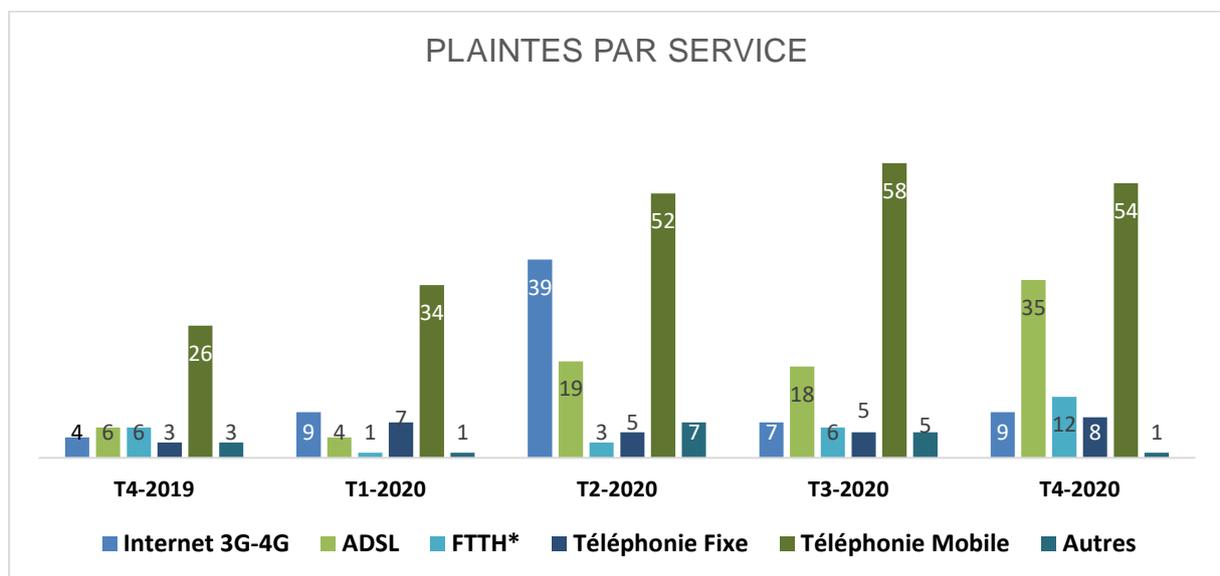
Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées durant le quatrième trimestre 2020 (T4-2020).

### 1. NOMBRE ET TYPES DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T4-2020 connaît une légère augmentation par rapport au trimestre précédent. L'ANRT a ainsi reçu 119 plaintes dont le taux de résolution s'est élevé à 64% (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)

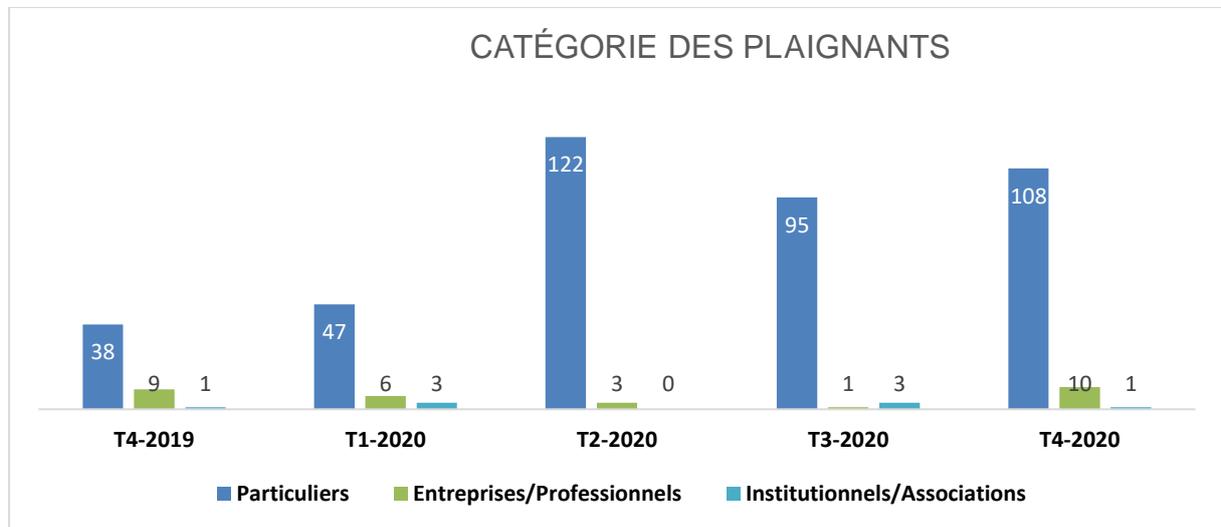
2: Les plaintes des consommateurs sont reçues :

- soit directement (courrier, site web, courriel à l'adresse [suiviplainte@anrt.ma](mailto:suiviplainte@anrt.ma))
- soit via Khidmat Al Moustahlik ([www.khidmat-almostahlik.ma](http://www.khidmat-almostahlik.ma)).
- soit par le biais de Chikaya ([www.chikaya.ma](http://www.chikaya.ma)).

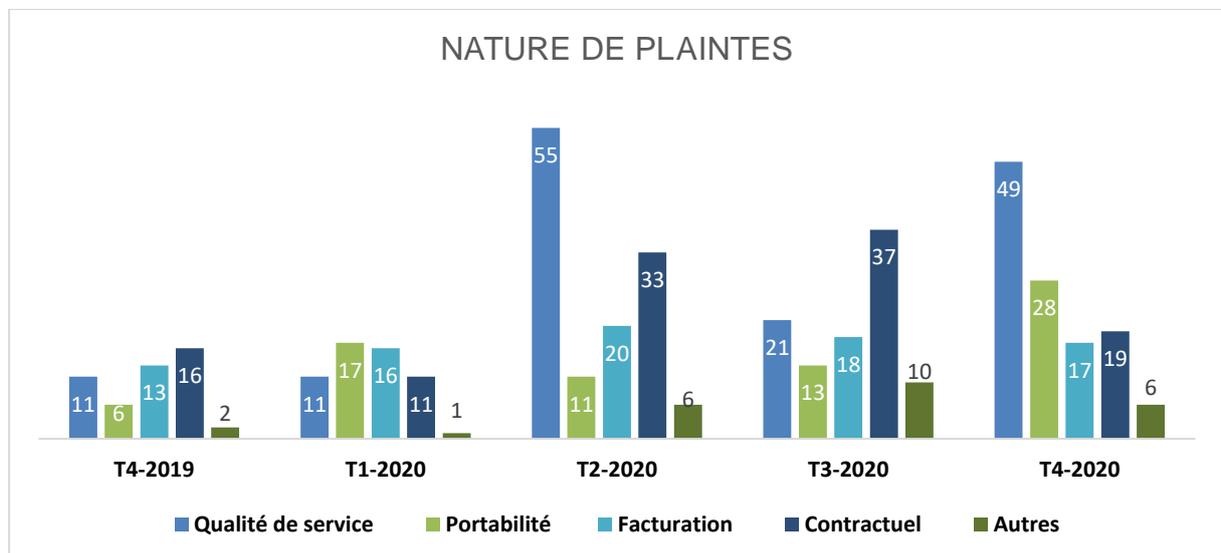
Durant le T4-2020, 54% des plaintes portent sur le service du mobile (voix)<sup>3</sup>, suivies par des plaintes portant sur le service ADSL (29%).

## 2. CATEGORIE DES PLAIGNANTS ET NATURE DES PLAINTES

La majorité des plaintes provient des particuliers (90% des plaintes) au lieu de 79% des plaintes durant T4-2019.



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 quatrième trimestre pourrait s'expliquer par les effets de l'usage massif des services de téléphonie et d'internet durant la pandémie Covid-19. D'ailleurs, ces effets expliquent l'augmentation globale du nombre des plaintes en ce sens qu'on est passé de 174 plaintes en 2019 à 399 plaintes en 2020 soit une hausse de 129%.



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