



OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

Situation à fin mars 2021

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

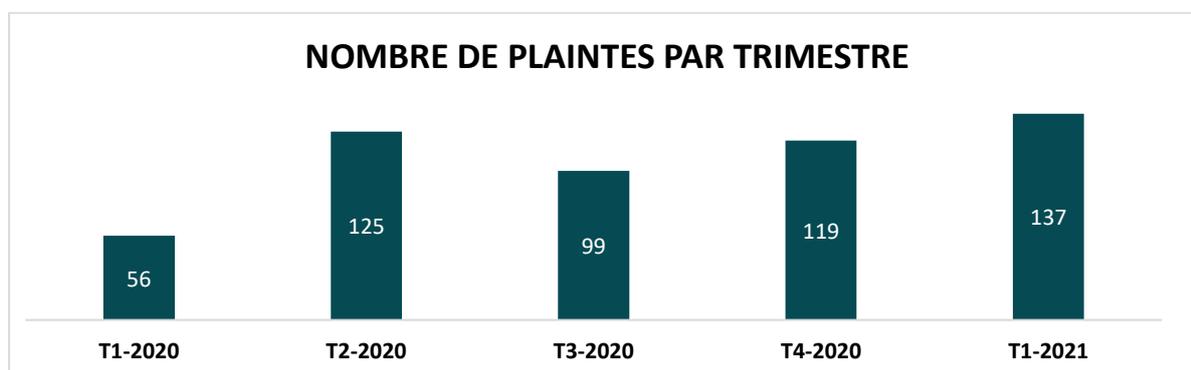
PREAMBULE

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 1^{er} trimestre 2021 (T1-2021).

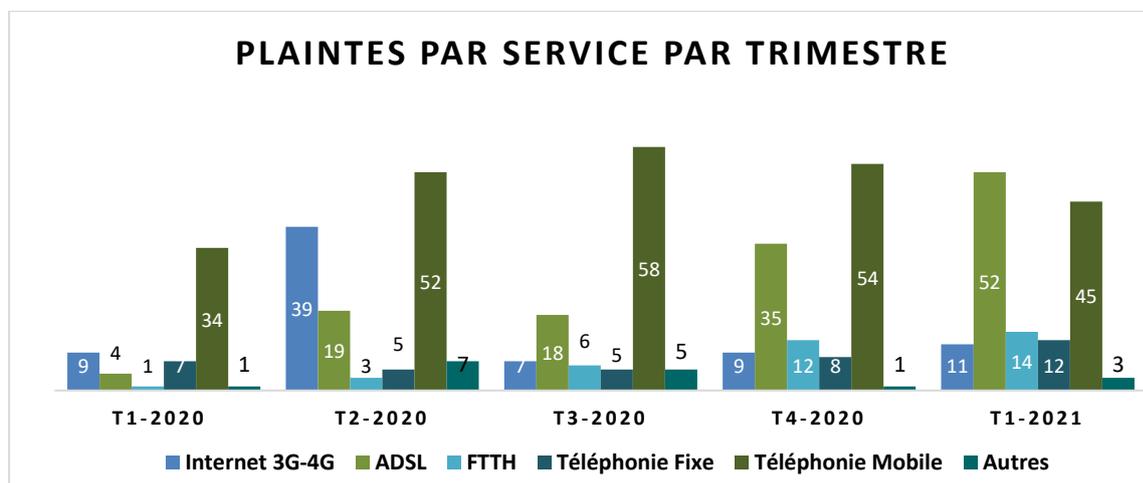
1. NOMBRE DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T1-2021 connaît une légère augmentation par rapport au dernier trimestre de 2020. L'ANRT a ainsi reçu 137 plaintes dont le taux de résolution s'est élevé à 38% (100% de ces plaintes ont été traitées durant ce même trimestre).



2. TYPE DE PLAINTES

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



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

Durant le T1-2021, 38% de plaintes portent sur le service le service ADSL, suivies par celles portant sur le service mobile (voix)³(33%).

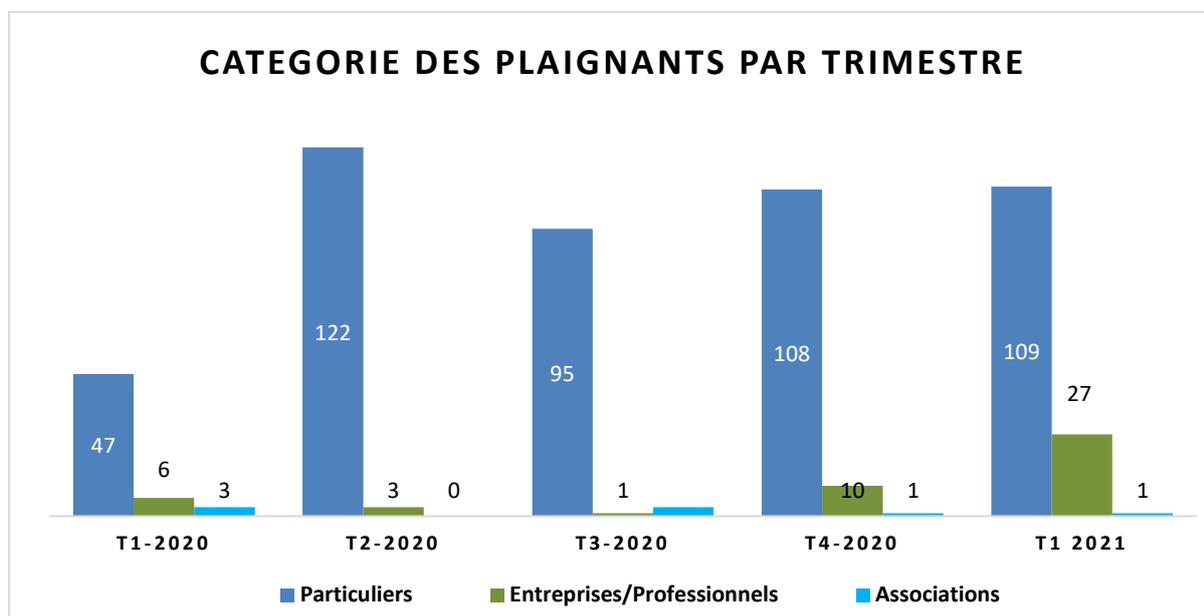
2 : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

- 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 différends d'ordre contractuel.

3. CATEGORIE DES PLAIGNANTS

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (80% des plaintes). Elles représentaient 84% durant T1-2020.



4. NATURE DES PLAINTES

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

