



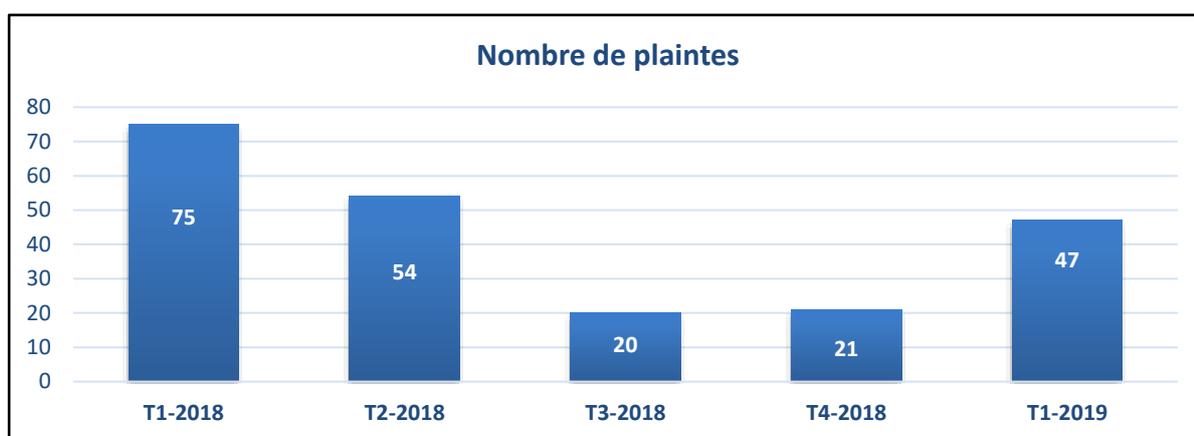
## Préambule

L'ANRT est appelée à traiter les 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.

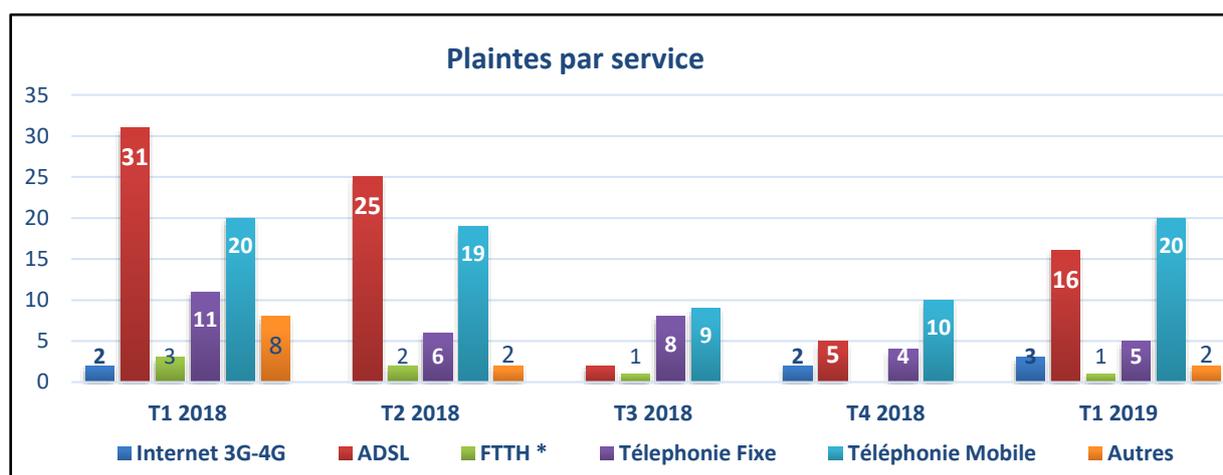
Le présent rapport fait état du nombre des plaintes reçues et traitées durant le premier trimestre 2019, avec précision du type de plainte, de la nature du plaignant ainsi que du service objet de la plainte.

### 1. Nombre et types de plaintes

Comparé au premier trimestre 2018, le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T1-2019 connaît une nette baisse. L'ANRT a ainsi reçu 47 plaintes dont le taux de résolution s'est élevé à 91%.



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)

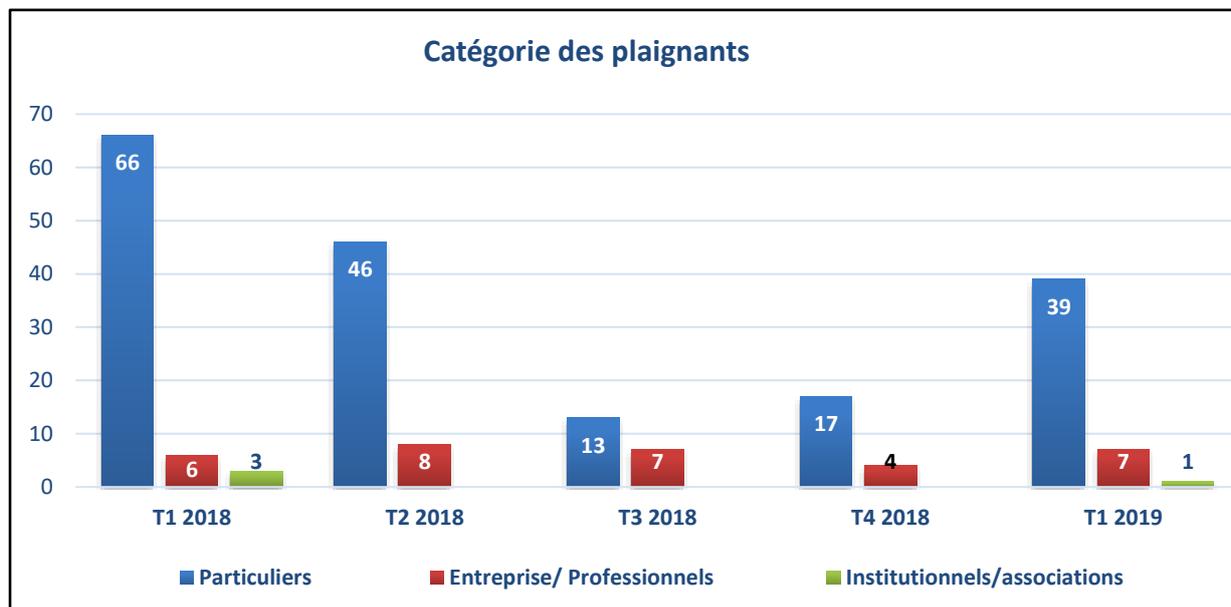
Durant le T1-2019, 43% de plaintes portent sur le service du mobile, suivis par des plaintes portant sur le service ADSL (34%).

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 le portail Khidmat Al-Moustahlik ([www.khidmat-almoustahlik.ma](http://www.khidmat-almoustahlik.ma)).
- soit par le biais du portail Chikaya ([www.chikaya.ma](http://www.chikaya.ma)).

## 2. Catégorie des plaignants et nature des plaintes

Les particuliers constituent la principale catégorie des plaignants (82% des plaintes) durant le T1-2019 :



Les plaintes reçues par l'ANRT portent principalement sur les aspects contractuels, facturation, portabilité des numéros ou qualité de service. Cette dernière représente, durant le T1-2019, 25% des plaintes reçues.

Les plaintes portant sur la qualité de service ont connu une baisse entre T1-2018 et T1-2019.

