

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

2<sup>ème</sup> Trimestre 2019

---

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

## Préambule

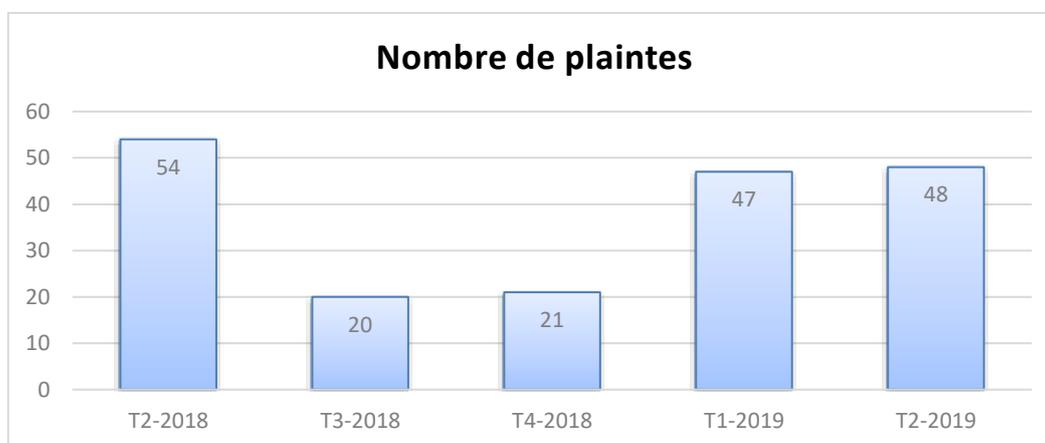
L'ANRT traite des plaintes des consommateurs<sup>2</sup> dont elle est destinataire et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

Le présent observatoire fait état des plaintes reçues et traitées durant le 2<sup>ème</sup> trimestre 2019, avec précision du type de plainte, de la nature du plaignant ainsi que du service objet de la plainte.

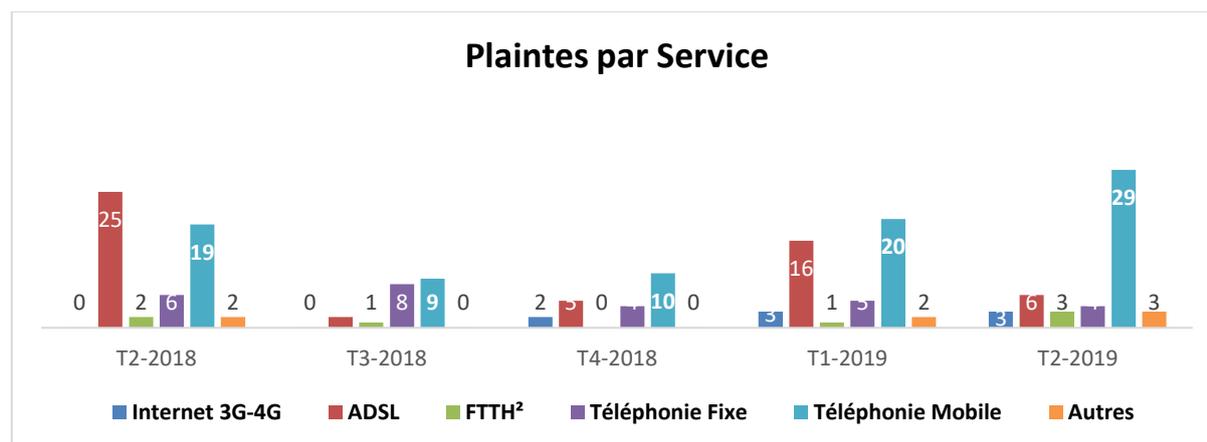
### 1. Nombre et types de plaintes :

Comparé au 2<sup>ème</sup> trimestre 2018, le nombre de plaintes reçues et traitées durant le 2<sup>ème</sup> trimestre (T2-2019) a connu une légère baisse.

L'ANRT a ainsi reçu 48 plaintes, toutes traitées et dont 74% ont été clôturées.



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



FTTH : Fibre to the home (fibre au domicile).

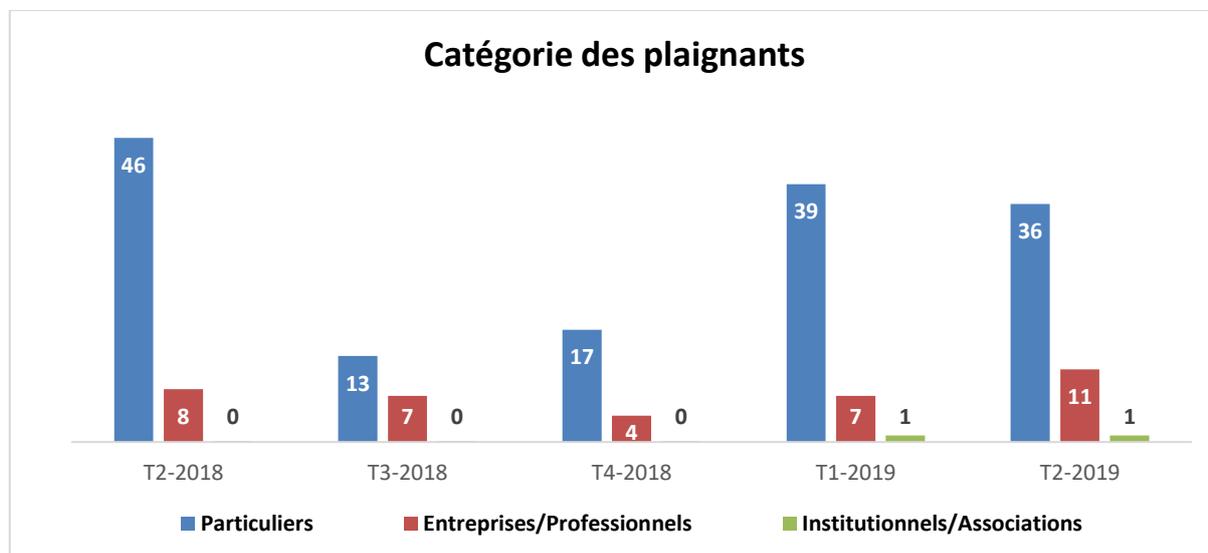
Durant le T2-2019, 60% de plaintes porte sur le service du mobile, suivi par des plaintes portant sur le service ADSL (12%).

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

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

## 2. Catégorie des plaignants et nature des plaintes :

Les particuliers constituent la principale catégorie de plaignants (75% des plaintes) durant le T2-2019 :



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 T2-2019, 29 % des plaintes reçues.

Les plaintes portant sur la qualité de service ont connu une baisse entre T2-2018 et T2-2019 :

