

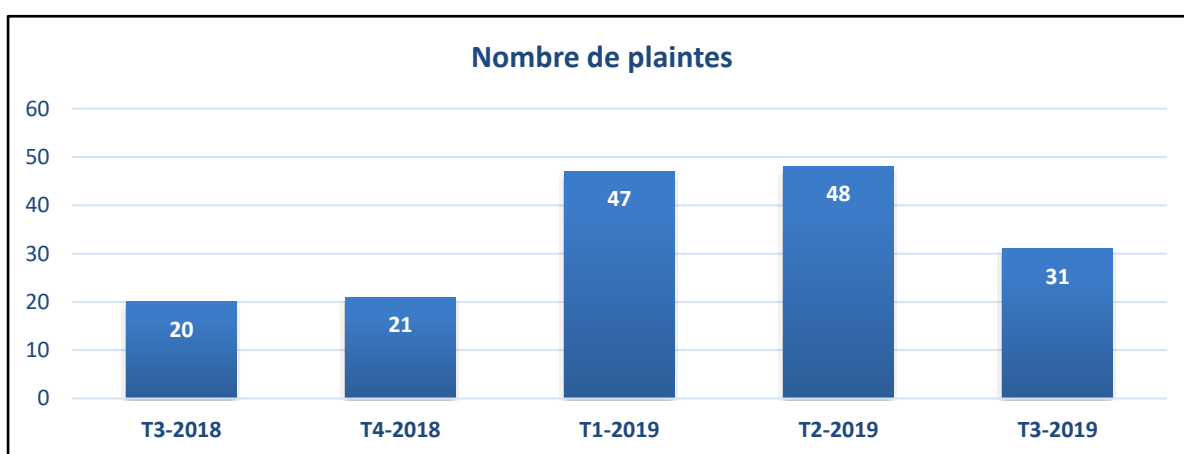
Préambule

L'ANRT est appelée à traiter les plaintes des consommateurs² dont elle est destinataire et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

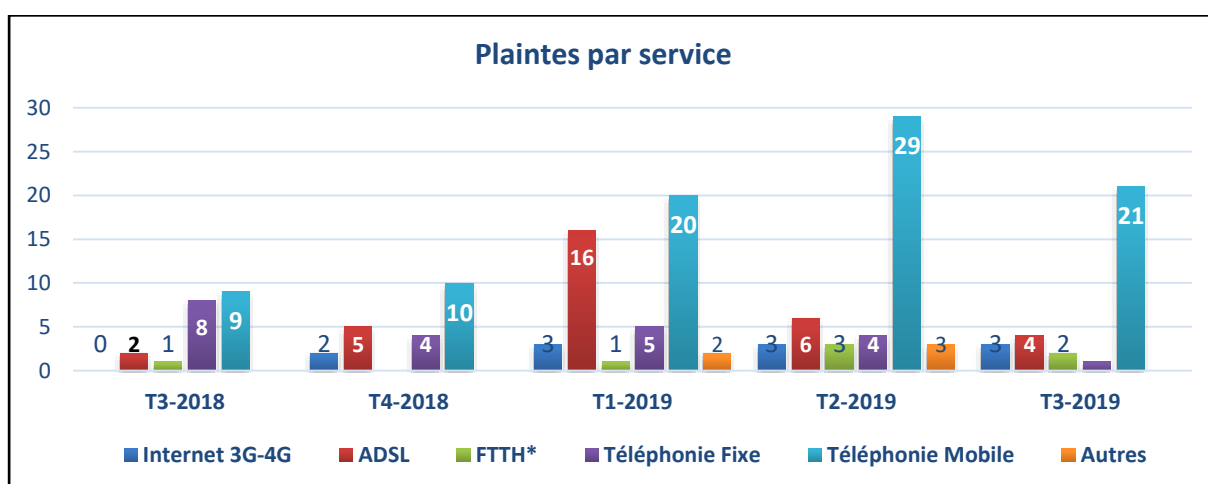
Le présent rapport fait état du nombre des plaintes reçues et traitées durant le troisième trimestre 2019, avec précision du type de plainte, de la nature du plaignant ainsi que du service objet de la plainte.

1. Nombre et types de plaintes

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T3-2019 connaît une nette baisse, par rapport au trimestre précédent L'ANRT a ainsi reçu 31 plaintes dont le taux de résolution s'est élevé à 74%.



Les plaintes des consommateurs portent sur les différents segments de services de télécommunications, comme précisé dans le graphe qui suit :



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

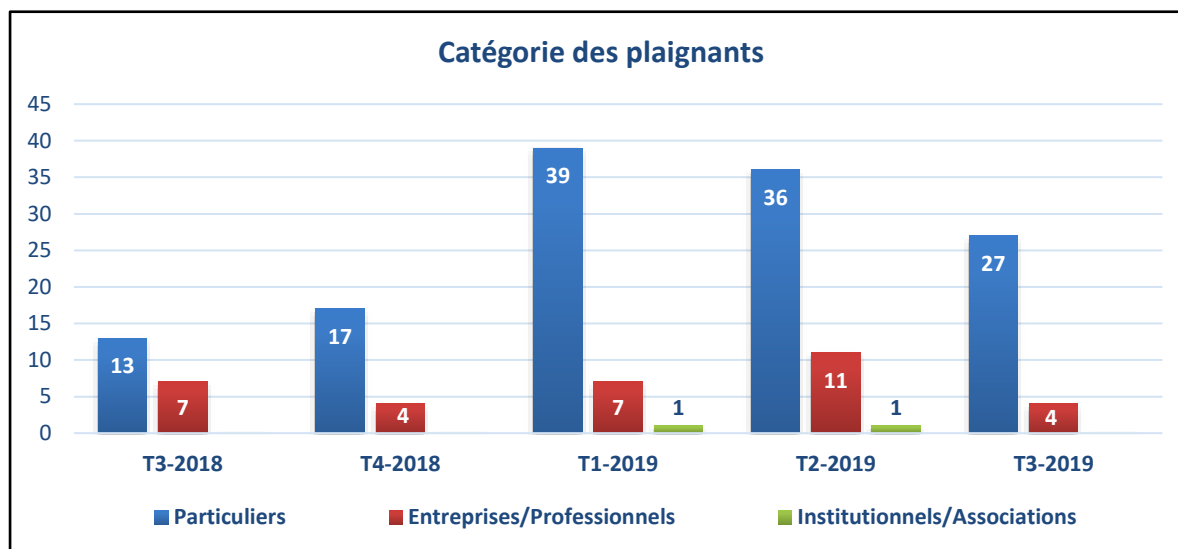
Durant le T3-2019, 67% de plaintes portent sur le service du mobile, suivis par des plaintes portant sur le service ADSL (12%).

2 : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

- soit directement (courrier, site web, courriel à l'adresse suiviplainte@anrt.ma).
- soit via le portail Khidmat Al-Moustahlik (www.khidmat-almostahlik.ma).
- soit par le biais du portail Chikaya (www.chikaya.ma).

2. Catégorie des plaignants et nature des plaintes

Les particuliers constituent la principale catégorie de plaignants (87% des plaintes) durant le T3-2019 :



Les plaintes reçues par l'ANRT portent principalement sur les aspects contractuels, facturation, portabilité des numéros ou qualité de service. Les aspects contractuels représentent 38% des plaintes reçues durant le T3-2019.

Les plaintes portant sur la qualité de service ont connu une baisse entre T2-2019 et T3-2019 de plus de la moitié.

