

## Réclamations

**تضع الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات رهن إشارة المستخدمين هذا الدليل الإعلامي على شكل أسئلة / أجوبة لتقديم إيضاحات عن إمكانيات الانتصاف والشكوى في حالة النزاعات أو معاناة ممارسات منافية للمنافسة.**

[كيف يمكن تقديم شكوى بشأن فاتورة تخص جودة الخدمة التي يقدمها المتعهد؟](#)

ينبغي أن يوجه المستهلك أولاً شكوى مباشرة للوكالة التجارية لمتعهد المواصلات أو يرسلها عبر رسالة مضمونة.

كما ينبغي أن يستعلم عن الأجل وشروط قبول شكواه، خاصة إذا تعلق الأمر بشكوى تخص الفاتورة.

[بعد استنفاد وسائل الإنصاف لدى متعهد المواصلات، إلى من يمكنني أن أتوجه؟](#)

تسمح المادة 19 من المرسوم رقم 2-05-772 الذي يوطر مسطرة الشكاوى التي تعتمدها الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات في حالة النزاعات والممارسات المنافسة للمنافسة وعمليات التركيز الاقتصادي، للمستهلك بأن يلجأ للوكالة -عبر جمعية للمستهلكين معترف لها بالمنفعة العامة، وذلك في حالة معاناة ممارسات منافية للمنافسة.

كما يمكن أن يلجأ لوكالة رئيس الحكومة، أو متعهد المواصلات، أو مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة، أو أن تتصدى بنفسها للموضوع، تطبيقاً للمادة 8 مكرر من القانون رقم 24-96.

Arabic Language

• [Read more للمنافسة المنافسة الممارسات - معرفته ينبغي ما about](#)

**تضع الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات رهن إشارة المستخدمين هذا الدليل الإعلامي على شكل أسئلة / أجوبة لتقديم إيضاحات عن إمكانيات الانتصاف والشكوى في حالة النزاعات أو معاناة ممارسات منافية للمنافسة.**

[RéclamationsInfos pratiques:](#)

ينبغي أن يوجه المستهلك أولاً شكوى مباشرة للوكالة التجارية لمتعهد المواصلات أو يرسلها عبر رسالة مضمونة.

كما ينبغي أن يستعلم عن الأجل وشروط قبول شكواه، خاصة إذا تعلق الأمر بشكوى تخص الفاتورة.

Arabic Language

• [Read more المتعهد يقدمها التي الخدمة تخص فاتورة بشأن شكوى تقديم يمكن كيف about](#)

[RéclamationsInfos pratiques:](#)

تسمح المادة 19 من المرسوم رقم 2-05-772 الذي يوطر مسطرة الشكاوى التي تعتمدها الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات في حالة النزاعات والممارسات المنافسة للمنافسة وعمليات التركيز الاقتصادي، للمستهلك بأن يلجأ للوكالة -عبر جمعية للمستهلكين معترف لها بالمنفعة العامة، وذلك في حالة معاناة ممارسات منافية للمنافسة.

كما يمكن أن يلجأ لوكالة رئيس الحكومة، أو متعهد المواصلات، أو مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة، أو أن تتصدى بنفسها للموضوع، تطبيقاً للمادة 8 مكرر من القانون رقم 24-96.

Arabic Language

• [Read more أتوجه أن يمكنني من إلى، المواصلات متعهد لدى الإنصاف وسائل استنفاد بعد about](#)

[Réclamations](#) Infos pratiques:

<https://www.anrt.ma/ar/infos-pratiques/ce-que-vous-devez-savoir/reclamations> **Source URL:**