

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS²

Situation à fin Juin 2025

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

² : Concernant les services de télécommunications.

PREAMBULE

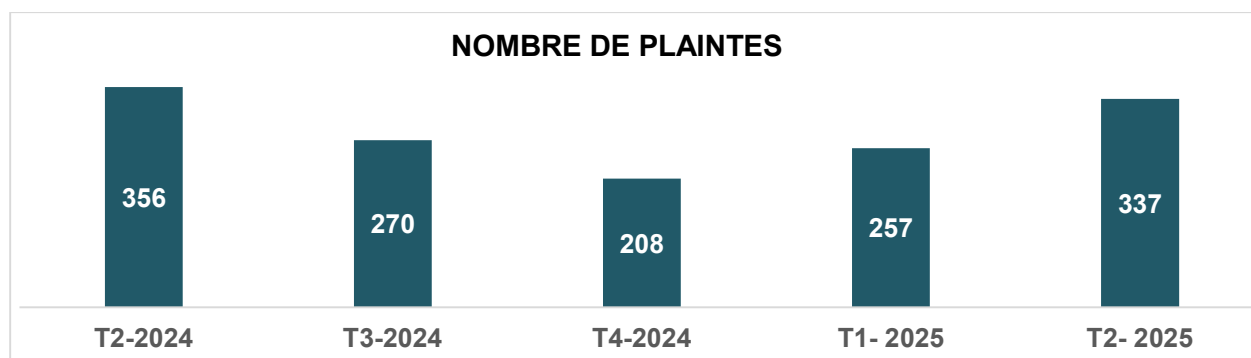
L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs, dont elle est destinataire³ et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées à fin juin 2025.

Il est à préciser que le nombre de plaintes reçues reste très faible comparé au parc global des abonnés (qui dépassent les 60 millions d'abonnements fixes et mobiles).

1. NOMBRE DE PLAINTES

Au titre du deuxième trimestre 2025, 337 plaintes ont été reçues, enregistrant une baisse de 5% par rapport au deuxième trimestre de l'année 2024.

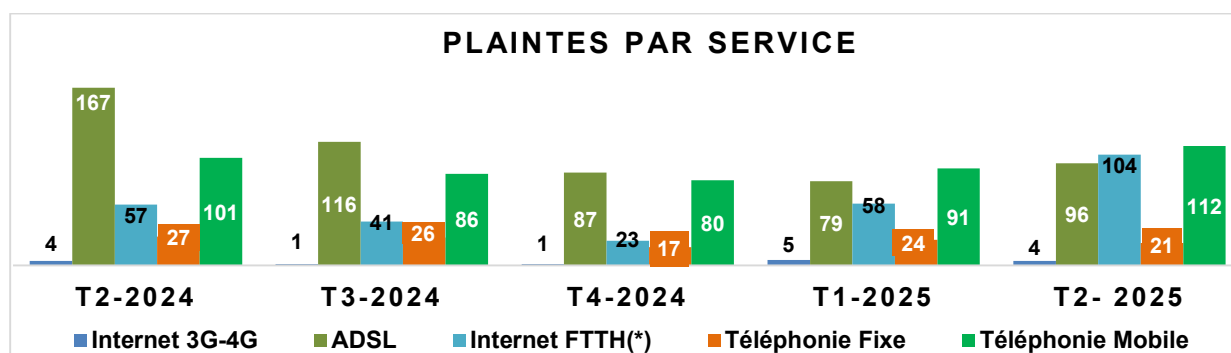


100% des plaintes reçues au titre du T2- 2025 ont été traitées.

Sur les 337 plaintes traitées, 62% ont concerné la qualité de service, suivies par des plaintes portant sur les aspects contractuels 16 %.

2. TYPES DE PLAINTES

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



(*) Fiber To The Home (fibre au domicile)

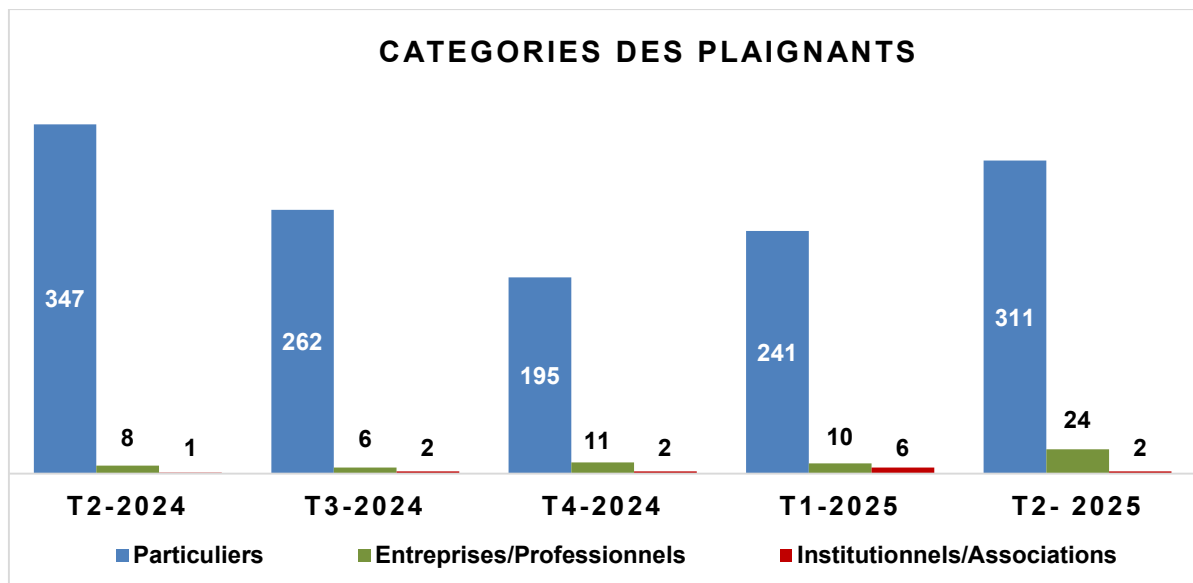
Les plaintes concernant l'ADSL enregistrent une baisse de 42% par rapport à T2-2024. Elles avaient enregistré plus de 50% entre T1-2025 et T1-2024. Cette tendance renseigne sur une maîtrise progressive et élevée des problématiques de la qualité de service ADSL, notamment avec l'augmentation des parts dégroupés du parc.

³ : 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-almoustahlik.ma).
- soit par le biais de Chikaya (www.chikaya.ma).

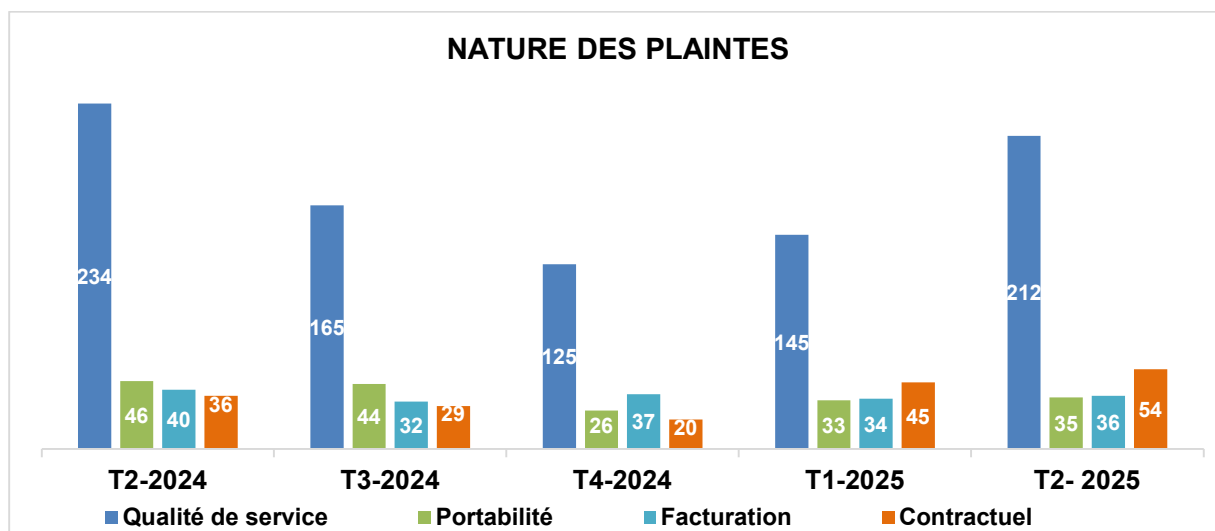
3. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (92 % des plaintes).



4. NATURE DES PLAINTES

Les plaintes reçues portent principalement sur les aspects contractuels, la facturation, la portabilité des numéros et la qualité de service.



Les plaintes relatives à la portabilité enregistrent une baisse de 23% par rapport à T2-2024. Celles relatives à la qualité de service enregistrent une baisse de 9,4%. Ces différentes baisses témoignent d'une amélioration des maitrises des différents processus mis en place par les acteurs concernés.