



OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS²

Situation à fin Septembre 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

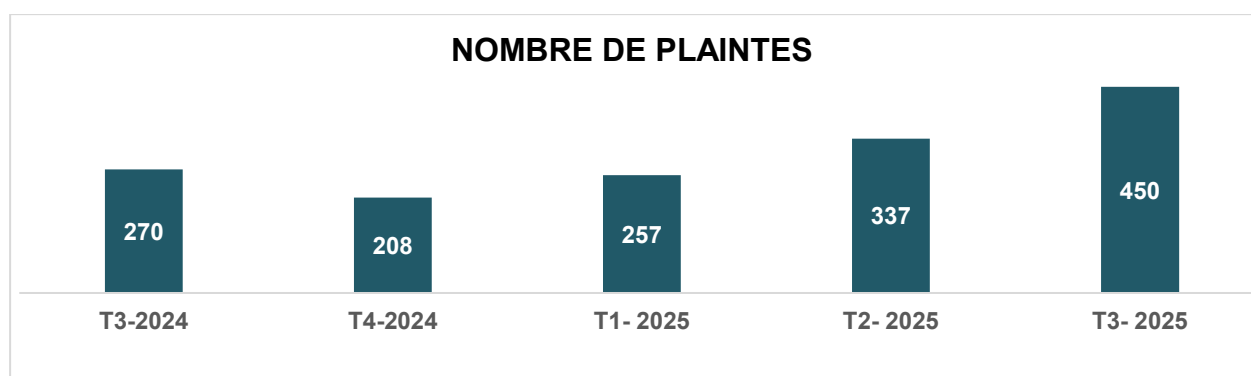
L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs, dont elle est destinataire³ et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

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

Il est à préciser que le nombre de plaintes reçues reste très faible comparé au parc global des abonnés (qui dépassent les 64 millions d'abonnements fixes et mobiles).

1. NOMBRE DE PLAINTES

Au titre du troisième trimestre 2025, 450 plaintes ont été reçues, enregistrant une hausse de 33.5% par rapport au précédent trimestre.

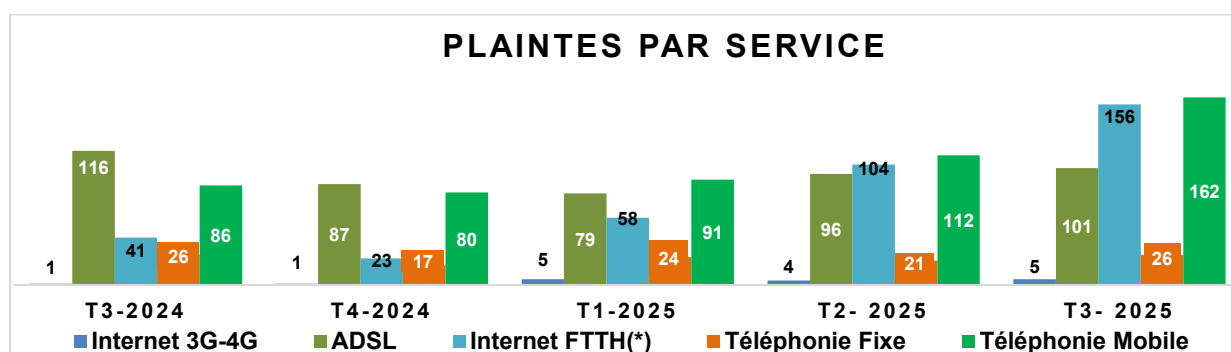


100% des plaintes reçues au titre du T3-2025 ont été traitées.

Sur les 450 plaintes traitées, 60% ont concerné la qualité de service, suivies par des plaintes portant sur les aspects contractuels 23%.

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)

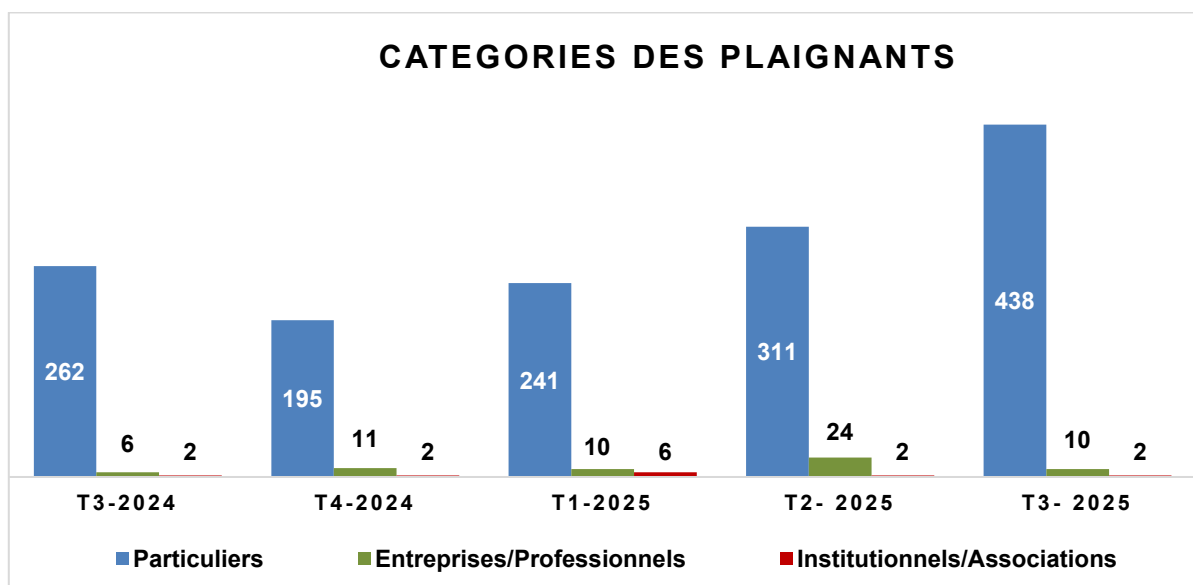
Les plaintes concernant l'ADSL enregistrent une baisse de 13% par rapport à T3-2024.

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).

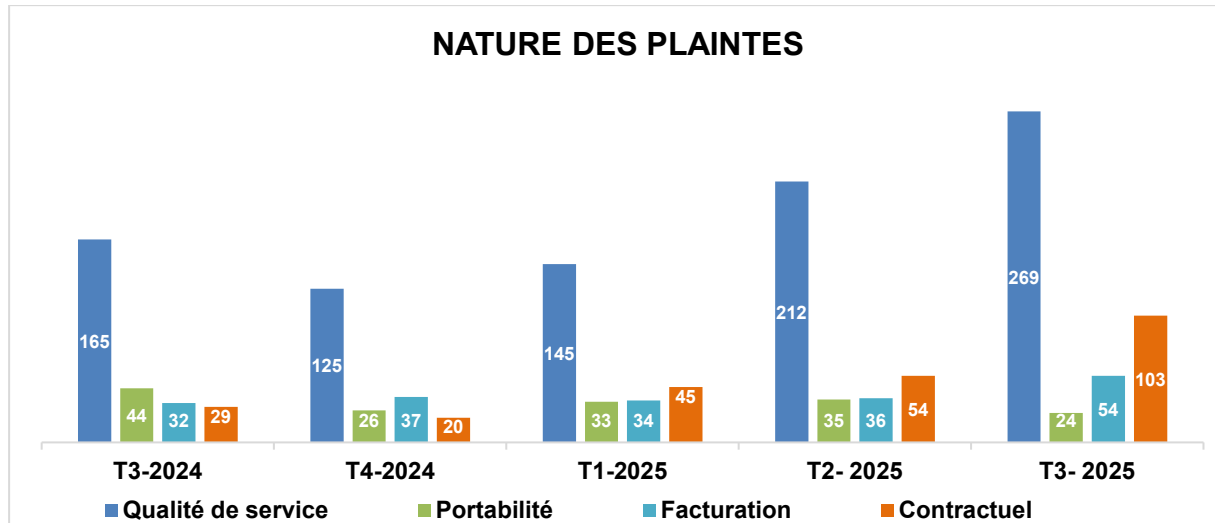
3. CATEGORIES DES PLAIGNANTS

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (97% 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 45% par rapport T3-2024. Cette baisse témoigne d'une amélioration de la maîtrise du processus de portabilité des numéros.