

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS²

Situation à fin Décembre 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

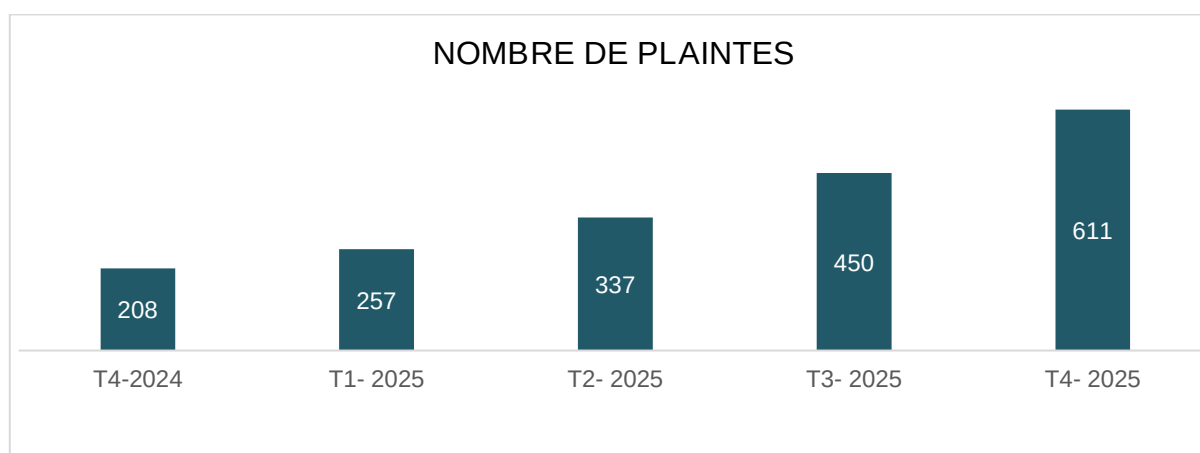
L'ANRT est appelée à traiter des plaintes des consommateurs, dont elle est destinataire³ et portant sur les services de télécommunications rendus par les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

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

Il est à préciser que le nombre de plaintes reçues reste très faible comparé au parc global des abonnés.

1. NOMBRE DE PLAINTES

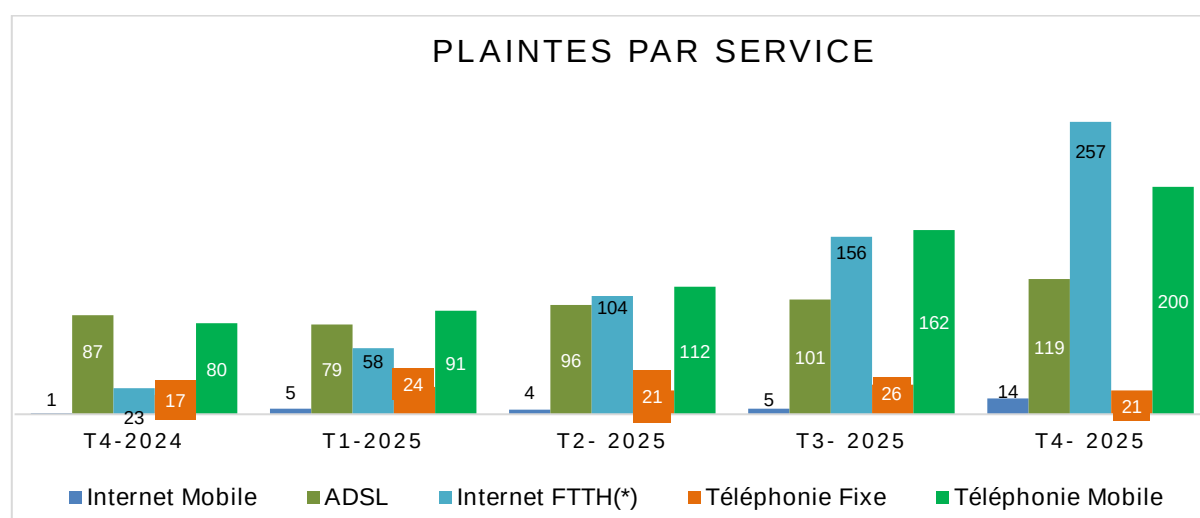
Au titre de l'année 2025, 1655 plaintes ont été reçues.



100% de ces plaintes ont été traitées. La durée moyenne de traitement est de 16 jours.

2. TYPES DE PLAINTES

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



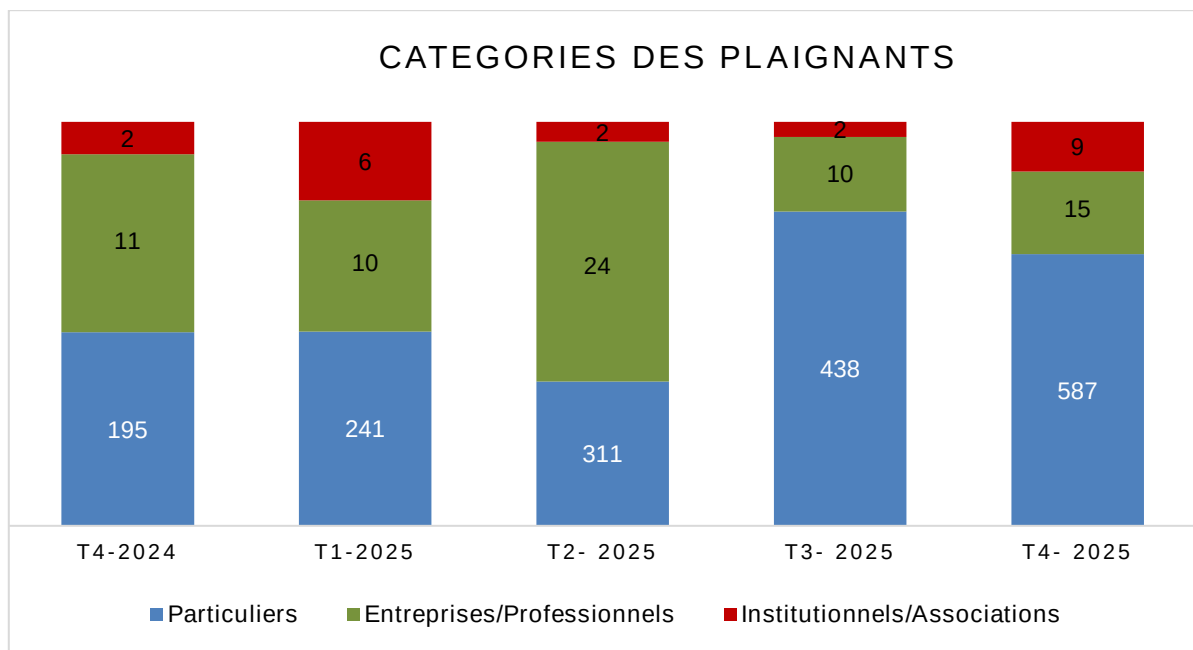
(*) Fiber To The Home (fibre au domicile)

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 (96%) provient des particuliers.



4. NATURE DES PLAINTES

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

63% ont concerné la qualité de service, suivies par des plaintes portant sur les aspects contractuels 20%.

