

OBSERVATOIRE¹ DES PLAINTES CONSOMMATEURS

Situation à fin septembre 2021

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

PREAMBULE

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

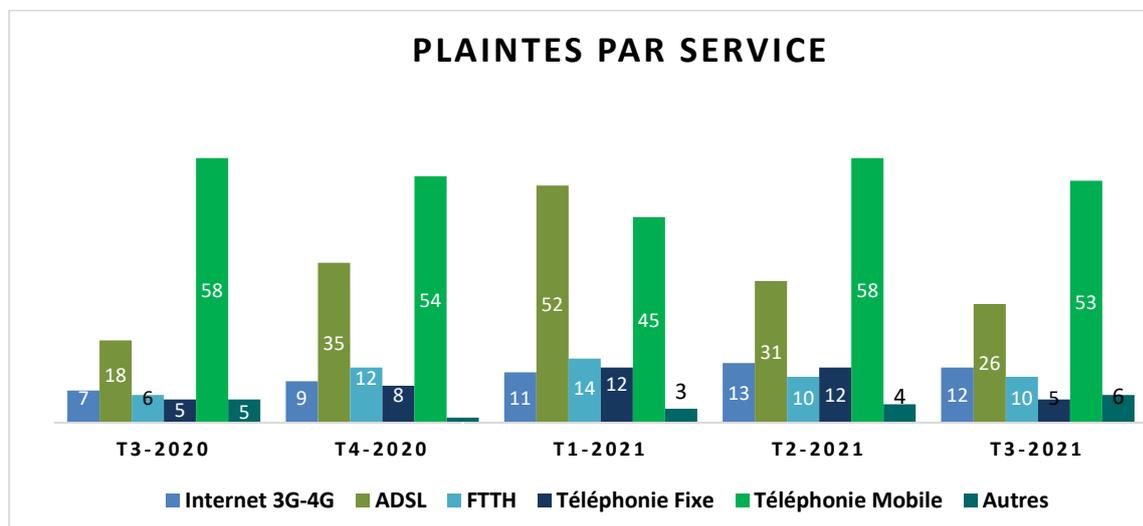
Le présent observatoire dresse l'état des plaintes reçues et traitées durant le troisième trimestre 2021 (T3-2021).

1. NOMBRE ET TYPES DE PLAINTES

Le nombre de plaintes reçues et traitées durant le T3-2021 connaît une légère baisse par rapport au trimestre précédent. L'ANRT a ainsi reçu et traité 112 plaintes.



Les plaintes des consommateurs portent sur les différents segments de services de télécommunications, tels que précisés dans le graphique qui suit :



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

Durant le T3-2021, 47% de plaintes portent sur le service mobile (voix)³, suivies par des plaintes portant sur le service ADSL (23%).

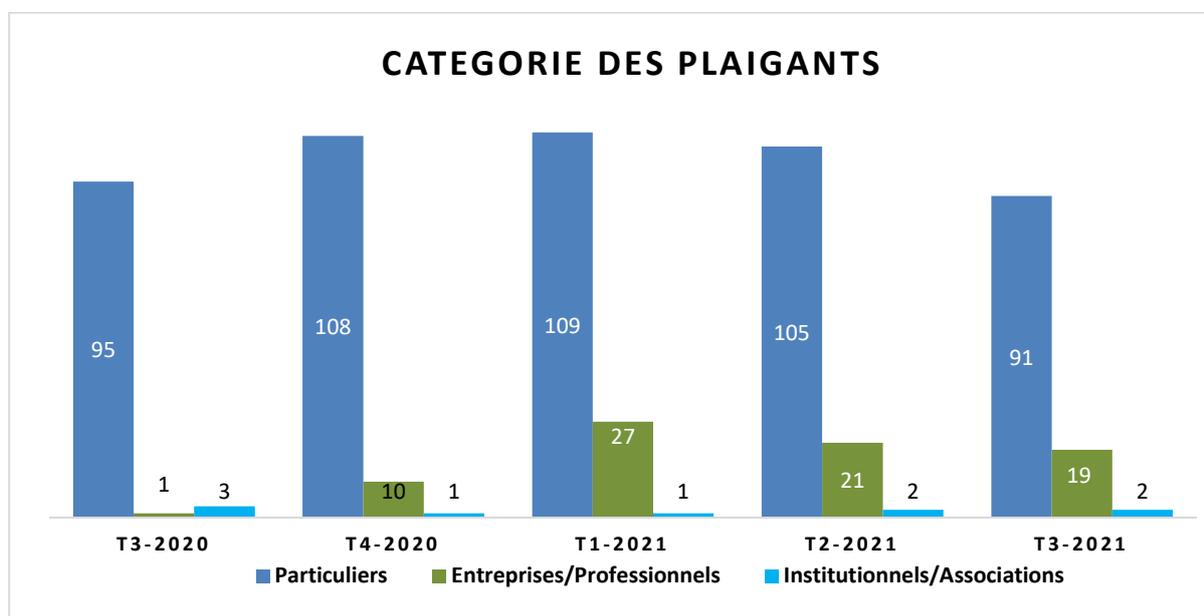
2 : Les plaintes des consommateurs sont reçues :

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

3 : Les plaintes sur le service mobile voix portent sur la portabilité, la facturation et des réclamations d'ordre contractuel.

2. CATEGORIE DES PLAIGNANTS ET NATURE DES PLAINTES

La majorité des plaintes proviennent des particuliers (81% des plaintes comparées à 96% durant T3-2020).



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

