



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIEE ISO 9001 : 2015

**TABLEAU DE BORD DE LA GESTION
DES PLAINTES
2^{eme} TRIMESTRE 2020**

Table des matières

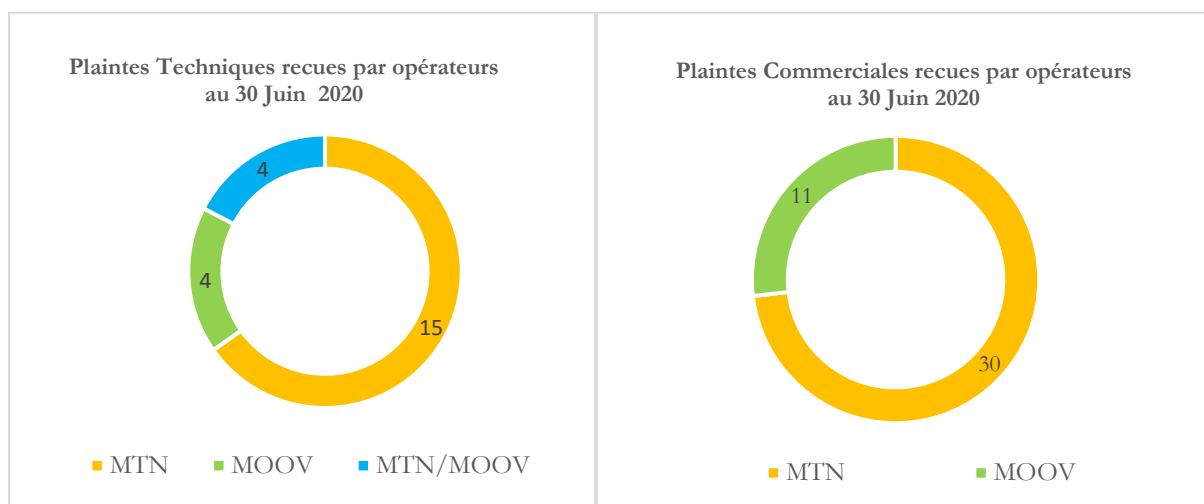
1. Evolution des plaintes reçues par catégorie.....	3
2. Répartition des plaintes reçues par opérateur au 31 mars 2020	3
3. Evolution du nombre de plainte traitées	3
4. Répartition du traitement de plaintes par opérateur au 31 mars 2020	3
5. Evolution des résultats à l'issue des traitements	4
6. Répartition des résultats à l'issue des traitements par opérateur au 31 mars 2020	4

1. Evolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATIONS	T3-2019	T4-2019	T1-2020	T2-2020
Plaintes Commerciales	40	66	51	41
Plaintes Techniques	17	19	14	23
Total Plaintes reçues	57	85	65	64
Taux de croissance	-	49,12%	-23,53%	-2%

(Source : Observatoire ARCEP BENIN Juin 2020)

2. Répartition des plaintes reçues par opérateur au 30 Juin 2020

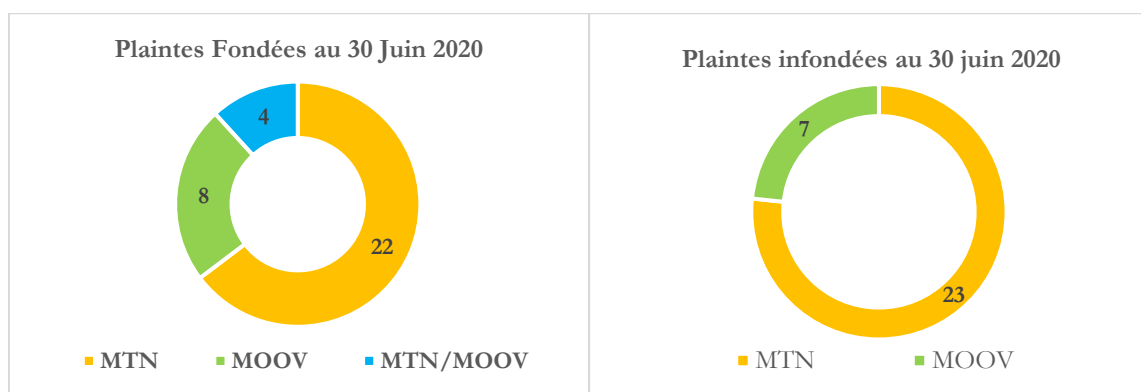


3. Evolution du nombre de plainte traitées

DESIGNATIONS	T3-2019	T4-2019	T1-2020	T2-2020
Plaintes fondées	34	54	38	34
Plaintes infondées	26	32	26	30
Total plaintes traitées	60	86	64	64

(Source : Observatoire ARCEP BENIN Juin 2020)

4. Répartition du traitement de plaintes par opérateur au 30 Juin 2020



5. Evolution des résultats à l'issue des traitements

DESIGNATIONS	T3-2019	T4-2019	T1-2020	T2-2020
Dédommagement	14	18	20	13
Mesures correctives	20	34	18	21

(Source : Observatoire ARCEP BENIN Juin 2020)

6. Répartition des résultats à l'issue des traitements par opérateur au 30 Juin 2020

