



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS  
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

**CERTIFIEE ISO 9001 : 2015**

**TABLEAU DE BORD DE LA GESTION  
DES PLAINTES  
3<sup>ème</sup> TRIMESTRE 2020**

**Novembre 2020**



## Table des matières

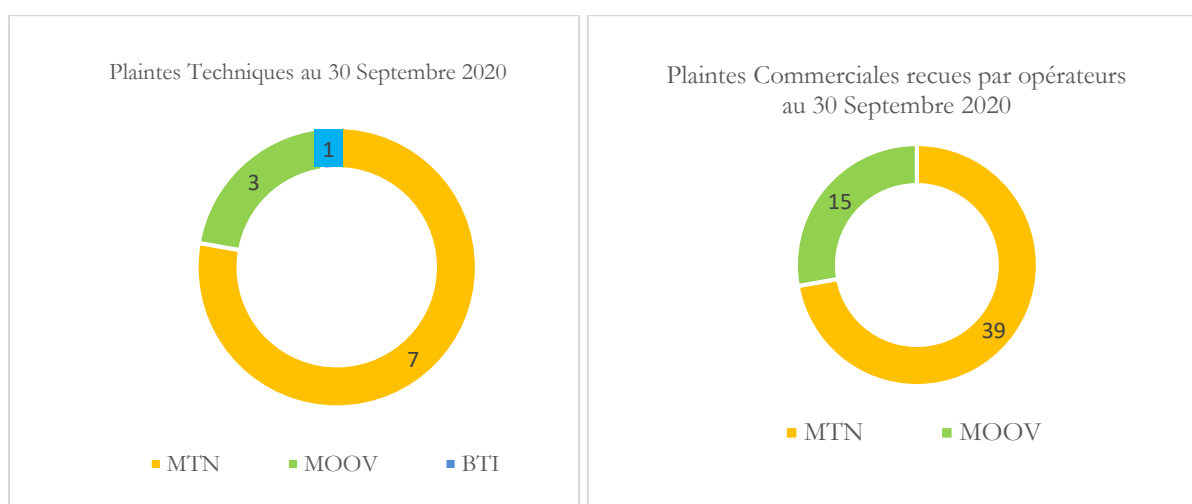
1. Evolution des plaintes reçues par catégorie.....	3
2. Répartition des plaintes reçues par opérateur au 30 Septembre 2020 .....	3
3. Evolution du nombre de plainte traitées .....	3
4. Evolution des résultats à l'issue des traitements .....	4

## 1. Evolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATIONS	T3-2019	T4-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020	Variation (T2-T3)
Plaintes Commerciales	40	66	51	41	54	31,7%
Plaintes Techniques	17	19	14	23	11	-52,2%
<b>Total Plaintes reçues</b>	<b>57</b>	<b>85</b>	<b>65</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>1,6%</b>
Taux de croissance	-	49,1%	-23,5%	-1,5%	1,6%	

(Source : Observatoire ARCEP BENIN Septembre 2020)

## 2. Répartition des plaintes reçues par opérateur

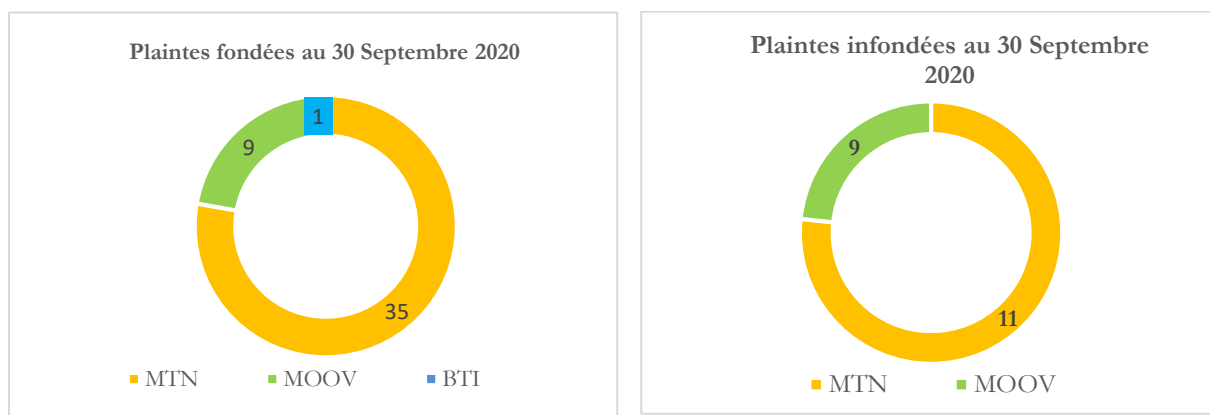


## 3. Evolution du nombre de plainte traitées

DESIGNATIONS	T3-2019	T4-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020	Variation (T2-T3)
Plaintes fondées	34	54	38	34	45	32,3%
Plaintes infondées	26	32	26	30	20	-33,3%
<b>Total plaintes traitées</b>	<b>60</b>	<b>86</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>1,6%</b>

(Source : Observatoire ARCEP BENIN Septembre 2020)

## Répartition du traitement de plaintes par opérateur



#### 4. Evolution des résultats à l'issue des traitements

DESIGNATIONS	T3-2019	T4-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020	Variation (T2-T3)
Dédommagement	14	18	20	13	15	15,4%
Mesures correctives	20	34	18	21	30	42,9%

(Source : Observatoire ARCEP BENIN Septembre 2020)

#### Répartition des résultats à l'issue des traitements par opérateur

