



CERTIFIEE ISO 9001 : 2015

TABLEAU DE BORD DE LA GESTION DES PLAINTES
4^{ème} TRIMESTRE 2020

Tableau de bord de la gestion des plaintes au 31 Décembre
2020



Tél : +229 21 31 01 65 FAX : +229 21 31 00 67 E-mail : contacts@arcep.bj Site web : www.arcep.bj

SOMMAIRE

1. Evolution des plaintes par catégorie
2. Répartition des plaintes reçues par opérateur au 4^{ème} trimestre 2020
3. Evolution du nombre de plaintes traitées
4. Répartition du traitement des plaintes par opérateur au 4^{ème} trimestre 2020
5. Evolution des résultats à l'issue du traitement des plaintes
6. Résultats du traitement des plaintes

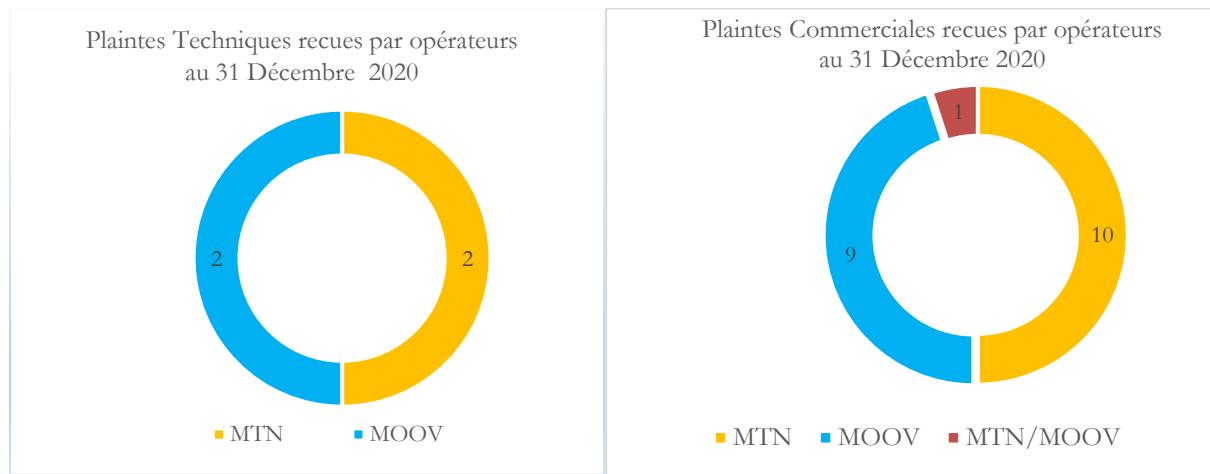


1. Evolution des plaintes par catégorie

DESIGNATIONS	T4-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020	T4-2020	Variation (T3-T4)
Plaintes Commerciales	66	51	41	54	20	-63%
Plaintes Techniques	19	14	23	11	4	-64%
Total Plaintes reçues	85	65	64	65	24	-63,07%
Taux de croissance	-	-23,53 %	-1,54 %	1,56%	-63%	-

Source : (Observatoire ARCEP BENIN décembre 2020)

2. Répartition des plaintes reçues par opérateur au 4^{ème} trimestre 2020



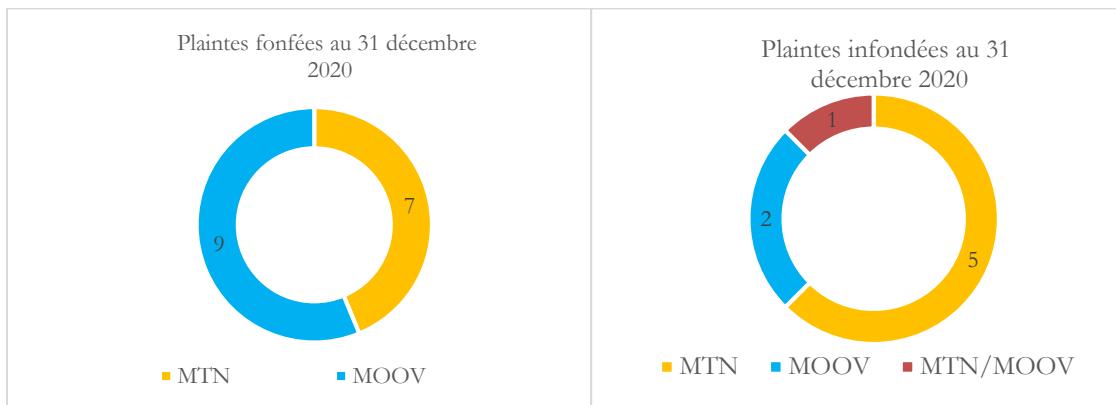
3. Evolution du nombre de plaintes traitées

DESIGNATIONS	T4-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020	T4-2020	Variation (T3-T4)
Plaintes fondées	54	38	34	45	16	-64,44%
Plaintes infondées	32	26	30	20	8	-60%
Total plaintes traitées	86	64	64	65	24	-63,08%

Source : (Observatoire ARCEP BENIN décembre 2020)



4. Répartition du traitement des plaintes par opérateur au 4^{ème} trimestre 2020



5. Evolution des résultats à l'issue du traitement des plaintes

DESIGNATIONS	T3-2019	T4-2019	T1-2020	T2-2020	T4-2020	Variation (T3-T4)
Dédommagement	18	20	13	15	7	-53,33%
Mesures correctives	34	18	21	30	9	-70%

Source : (Observatoire ARCEP BENIN décembre 2020)

6. Résultats du traitement des plaintes

