



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIEE ISO 9001 : 2015

TABLEAU DE BORD DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 30 Juin 2021

SOMMAIRE

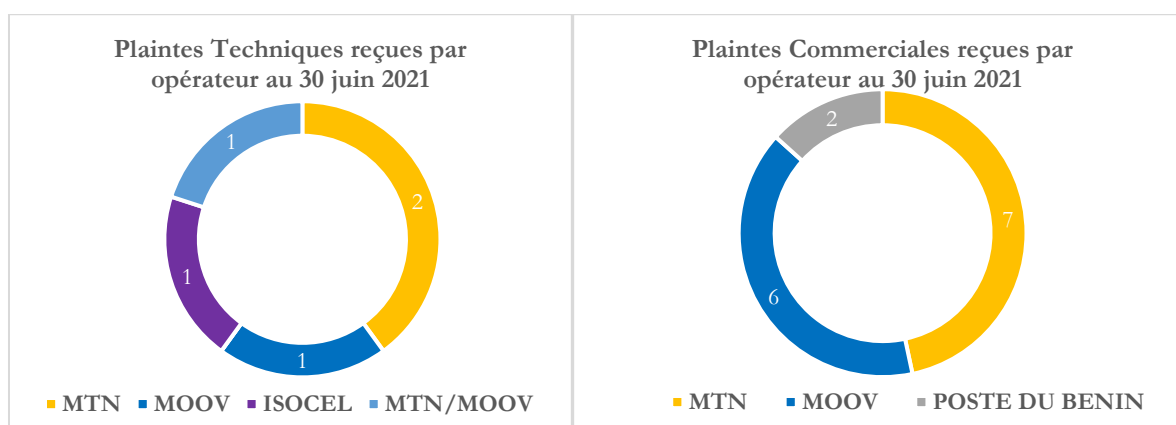
- 1. Evolution des plaintes reçues par catégories d'opérateur**
- 2. Répartition des plaintes reçues par opérateur au 2^{ème} trimestre 2021**
- 3. Evolution du nombre de plaintes traitées**
- 4. Répartition du traitement des plaintes par opérateur au 2^{ème} trimestre 2021**
- 5. Evolution des résultats à l'issue du traitement des plaintes**
- 6. Résultats du traitement des plaintes**

1. Evolution des plaintes reçues par catégorie

	T2-2020	T3-2020	T4-2020	T1-2021	T2-2021
Plaintes Commerciales	41	54	20	30	15
Plaintes Techniques	23	11	4	7	5
Total	64	65	24	37	20
Taux de croissance	-	1,56%	-63,08%	54,17%	-45,95%

Source : (Observatoire ARCEP BENIN Juin 2021)

2. Répartition des plaintes reçues par opérateur au 30 Juin 2021

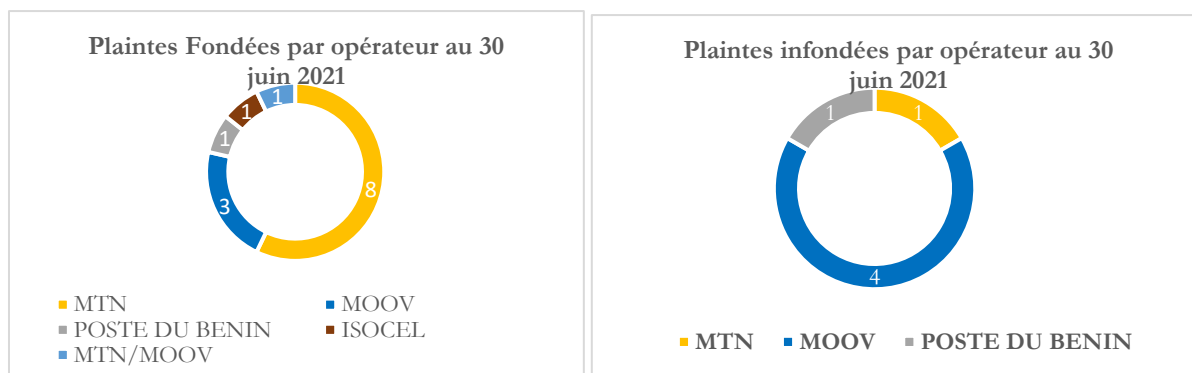


3. Evolution du nombre de plaintes traitées

	T2-2020	T3-2020	T4-2020	T1-2021	T2-2021
Plaintes fondées	34	45	16	30	14
Plaintes infondées	30	20	8	7	6
Total plaintes traitées	64	65	24	37	20

Source : (Observatoire ARCEP BENIN Juin 2021)

4. Répartition du traitement de plaintes par opérateur au 2^{ème} trimestre 2021



5. Evolution des résultats à l'issue des traitements

	T2-2020	T3-2020	T4-2020	T1-2021	T2-2021
Dédommagement	13	15	7	13	6
Mesures correctives	21	30	9	17	8

Source : (Observatoire ARCEP BENIN Juin 2021)

6. Résultats du traitement des plaintes

