



CERTIFIEE ISO 9001 : 2015

OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 30 Septembre 2022

Tableau 1 : Evolution des plaintes reçues par catégorie

Désignations	T3-2021	T4-2021	T1-2022	T2-2022	T3-2022
Plaintes Commerciales	33	35	42	21	32
Plaintes Techniques	8	4	11	6	6
Total Plaintes	41	39	53	27	38
Taux de croissance	-	-4,88%	35,90%	-49,06%	40,74%

Source : (Observatoire ARCEP BENIN, Septembre 2022)

Graphique 1 : Répartition des plaintes reçues par opérateur

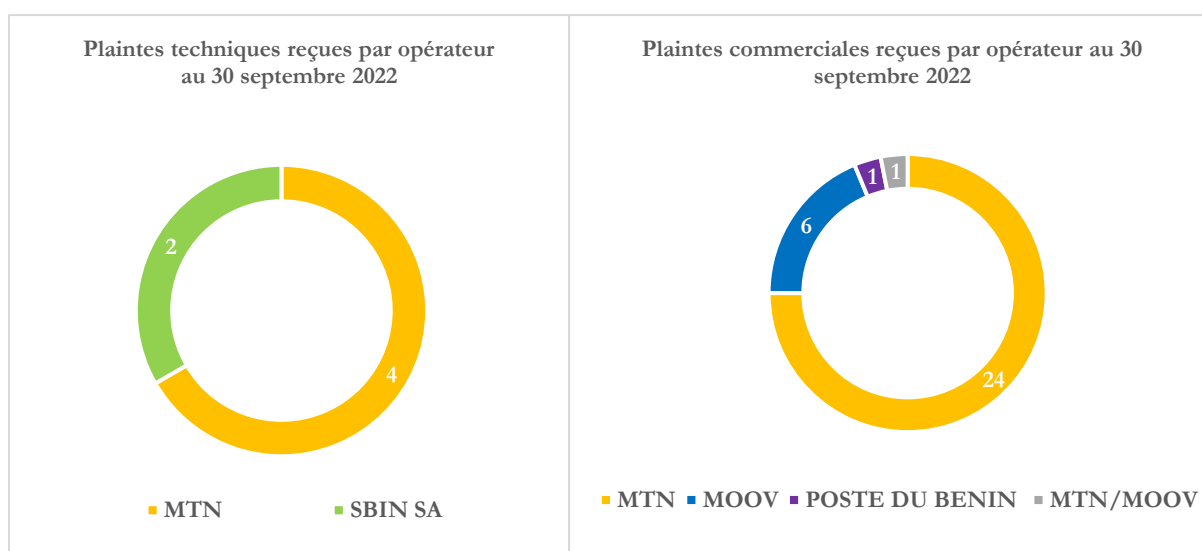


Tableau 2 : Evolution du nombre de plaintes traitées

Désignations	T3-2021	T4-2021	T1-2022	T2-2022	T3-2022
Plaintes fondées	26	24	46	16	25
Plaintes infondées	15	15	7	6	9
Plaintes classées	-	-	-	5	4
Total plaintes traitées	41	39	53	27	38

Source : (Observatoire ARCEP BENIN, Septembre 2022)

Graphique 2 : Répartition du traitement de plaintes par opérateur

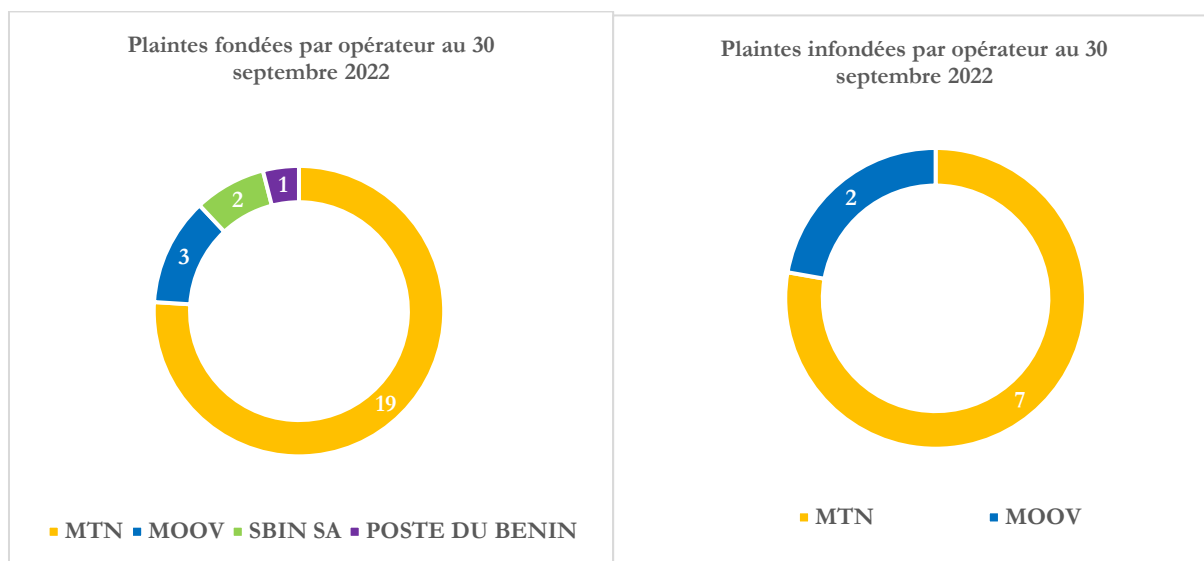


Tableau 3 : Evolution des résultats à l'issue des traitements

	T3-2021	T4-2021	T1-2022	T2-2022	T3-2022
Dédommagement	13	14	20	7	16
Mesures correctives	13	10	26	9	9

Source : (Observatoire ARCEP BENIN Septembre 2022)

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

