



**CERTIFIEE ISO 9001 : 2015**

## **OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES**

**Tableau de bord au 30 Juin 2023**

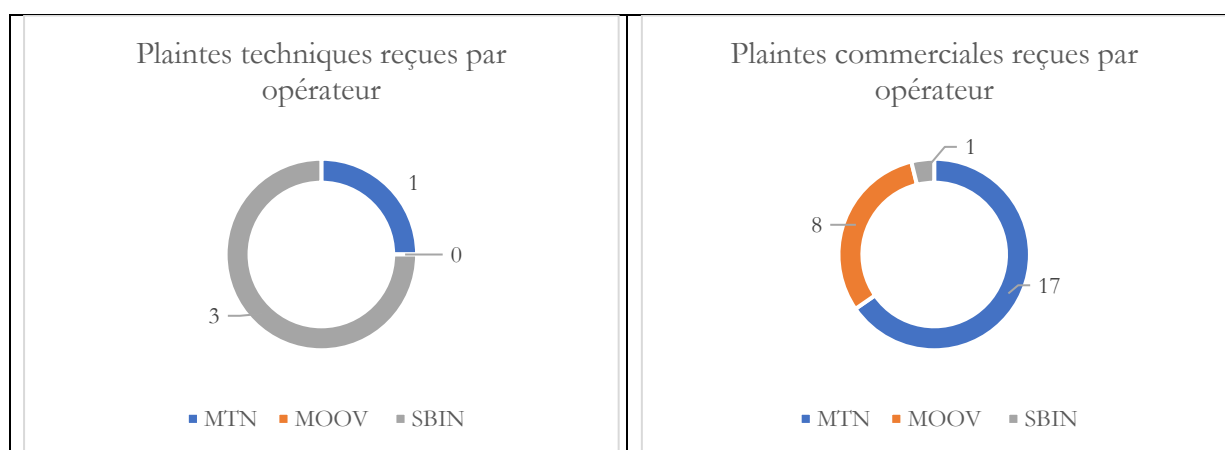


## 1. Evolution des plaintes reçues par catégorie

	T2-2022	T3-2022	T4-2022	T1-2023	T2-2023
Plaintes Commerciales	21	32	20	22	26
Plaintes Techniques	6	6	4	2	4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>30</b>
<b>Taux de croissance</b>	-	40,7%	-36,8%	0,0%	25,0%

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

## 2. Répartition des plaintes reçues par opérateur au 2<sup>ème</sup> trimestre 2023

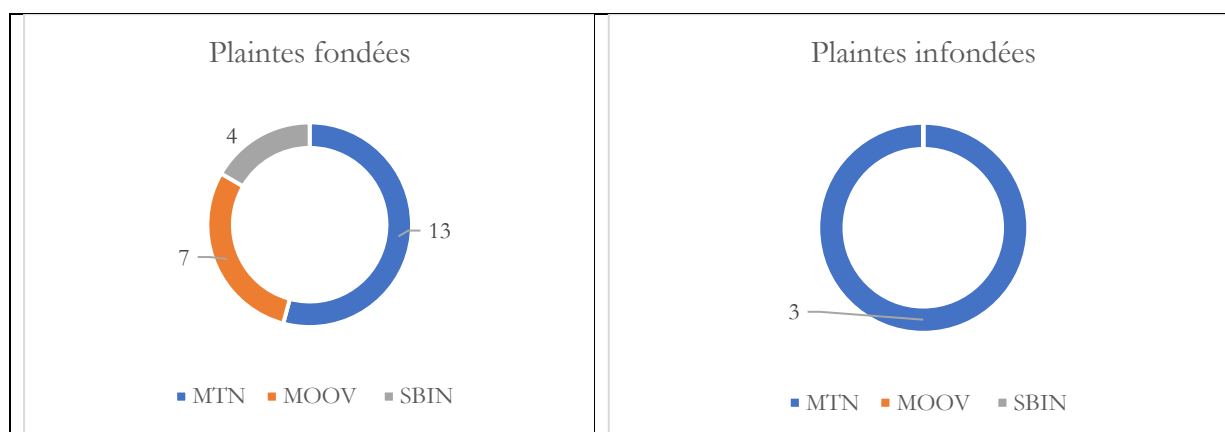


## 3. Evolution du nombre de plaintes traitées

	T2-2022	T3-2022	T4-2022	T1-2023	T2-2023
Plaintes fondées	16	25	15	18	24
Plaintes infondées	6	9	4	1	3
Plaintes classées	5	4	5	5	3
<b>Total plaintes traitées</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>30</b>

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

## 4. Répartition du traitement des plaintes par opérateur au 2<sup>ème</sup> trimestre 2023



## 5. Evolution des résultats à l'issue des traitements des plaintes

	T2-2022	T3-2022	T4-2022	T1-2023	T2-2023
Dédommagement	7	16	7	11	6
Mesures correctives	9	9	8	7	18
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>24</b>

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

## 6. Résultats du traitement des plaintes au 30 juin 2023

