

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

**Tableau de bord au 30 Septembre 2023**

## 1. Evolution des plaintes reçues par catégorie

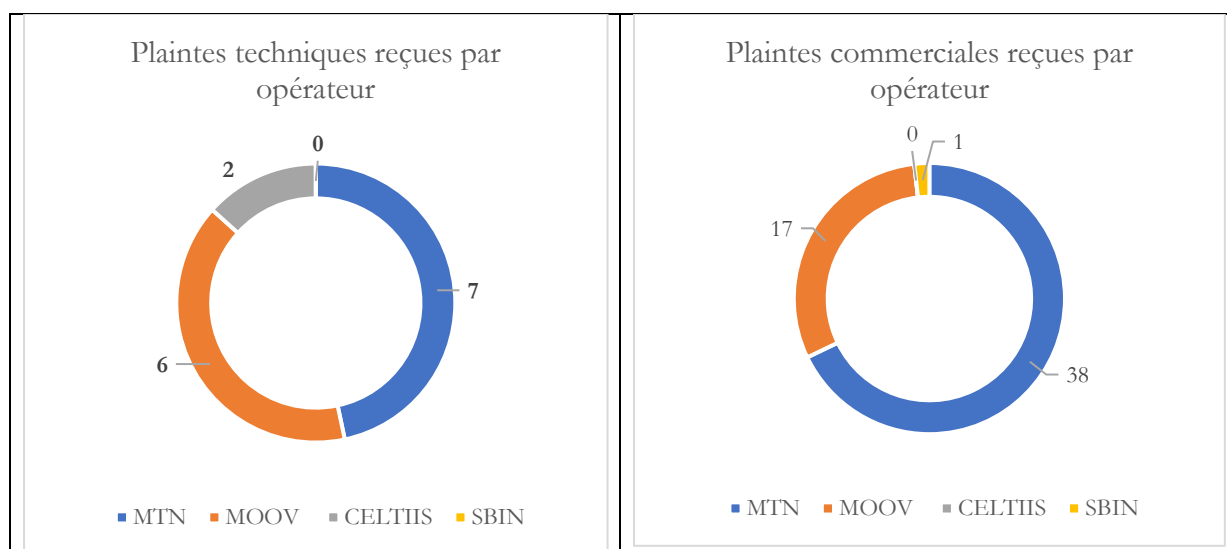
	T3-2022	T4-2022	T1-2023	T2-2023	T3-2023
Plaintes Commerciales	32	20	22	26	56
Plaintes Techniques	6	4	2	4	15
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>71</b>
<b>Taux de croissance</b>	<b>40,7%</b>	<b>-36,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>136,71%</b>

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

## 2. Répartition des plaintes selon le genre au 3<sup>ème</sup> trimestre 2023

		T3-2022	T4-2022	T1-2023	T2-2023	T3-2023
Plaintes Commerciales	F	6	4	5	4	8
	M	26	16	17	22	48
	Total	32	20	22	26	56
Plaintes Techniques	F	0	0	0	1	1
	M	6	4	2	3	14
	Total	6	4	2	4	15
Plaintes enregistrées	F	6	4	5	5	9
	M	32	20	19	25	62
	Total	38	24	24	30	71
<b>Taux de croissance</b>		<b>40,7%</b>	<b>-36,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>136,6%</b>

## 3. Répartition des plaintes reçues par opérateur au 3<sup>ème</sup> trimestre 2023

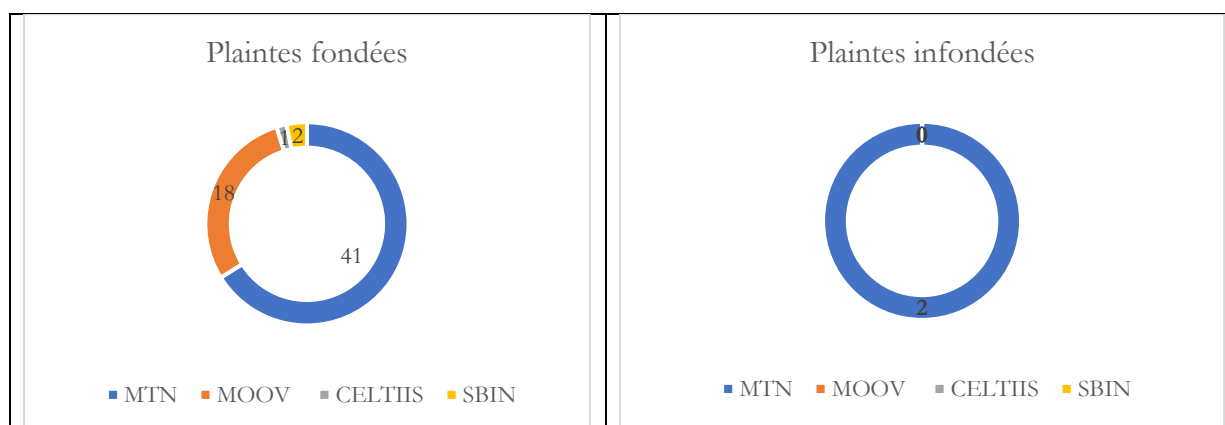


#### 4. Evolution des plaintes traitées

	T3-2022	T4-2022	T1-2023	T2-2023	T3-2023
Plaintes fondées	25	15	18	24	62
Plaintes infondées	9	4	1	3	2
Plaintes classées	4	5	5	3	7
<b>Total plaintes traitées</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>71</b>

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

#### 5. Répartition du traitement des plaintes par opérateur au 3<sup>ème</sup> trimestre 2023



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

	T3-2022	T4-2022	T1-2023	T2-2023	T3-2023
Dédommagement	16	7	11	6	7
Mesures correctives	9	8	7	18	55
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>62</b>

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

#### 7. Résultats du traitement des plaintes au 30 septembre 2023

