



CERTIFIEE ISO 9001 : 2015

OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 31 décembre 2023

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

	T4-2022	T1-2023	T2-2023	T3-2023	T4-2023
Plaintes Commerciales	20	22	26	56	48
Plaintes Techniques	4	2	4	15	3
Total	24	24	30	71	51
Taux de croissance	-	0,0%	25,0%	136,6%	- 28,1%

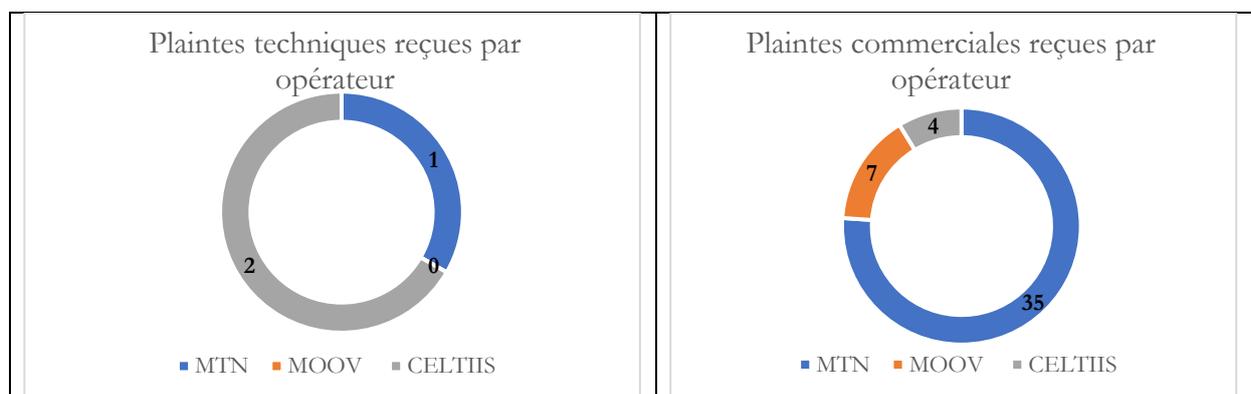
Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

PLAINTES	GENRE	T4-2022	T1-2023	T2-2023	T3-2023	T4-2023
Plaintes Commerciales	F	4	5	4	8	7
	M	16	17	22	48	41
	Total	20	22	26	56	48
Plaintes Techniques	F	0	0	1	1	0
	M	4	2	3	14	3
	Total	4	2	4	15	3
Plaintes enregistrées	F	4	5	5	9	7
	M	20	19	25	62	44
	Total	24	24	30	71	51
Taux de croissance		-	0,0%	25,0%	136,6%	- 28,1%

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

3. REPARTITION DES PLAINTES REÇUES PAR OPERATEUR AU 4EME TRIMESTRE 2023

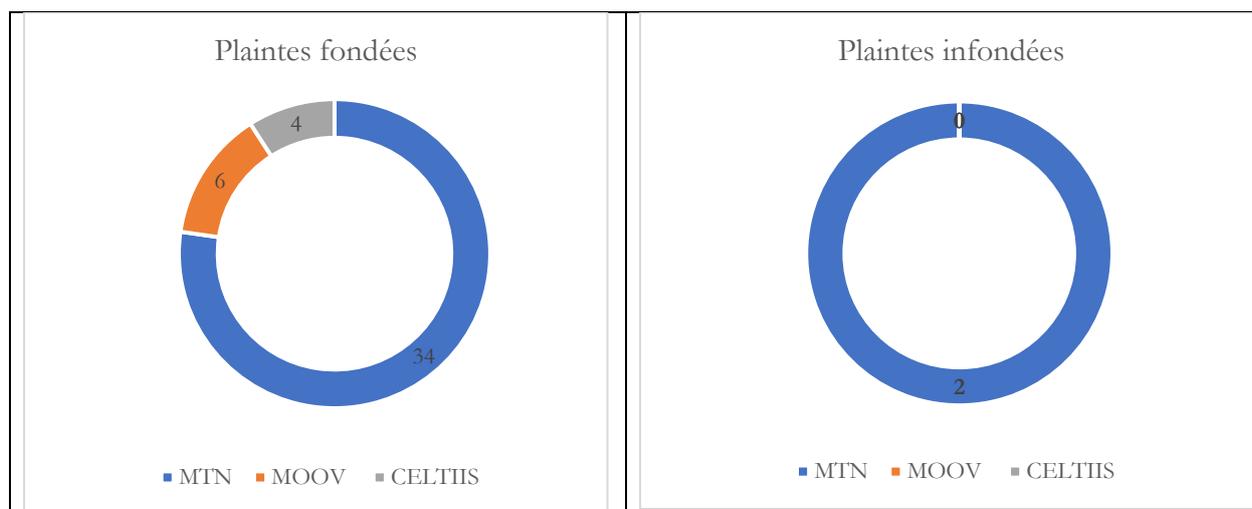


4. EVOLUTION DES PLAINTES TRAITEES

	T4-2022	T1-2023	T2-2023	T3-2023	T4-2023
Plaintes fondées	15	18	24	62	48
Plaintes infondées	4	1	3	2	2
Plaintes classées	5	5	3	7	1
Total plaintes traitées	24	24	30	71	51

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

5. REPARTITION DU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR OPERATEUR AU 4EME TRIMESTRE 2023



6. EVOLUTION DES RESULTATS A L'ISSUE DES TRAITEMENTS DES PLAINTES

	T4-2022	T1-2023	T2-2023	T3-2023	T4-2023
Dédommagement	7	11	6	7	6
Mesures correctives	8	7	18	55	42
Total	15	18	24	62	48

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES AU 31 DECEMBRE 2023

