

# TABLEAU DE BORD DE GESTION DES PLAINTES

**Tableau de bord au premier trimestre 2021**

## **SOMMAIRE**

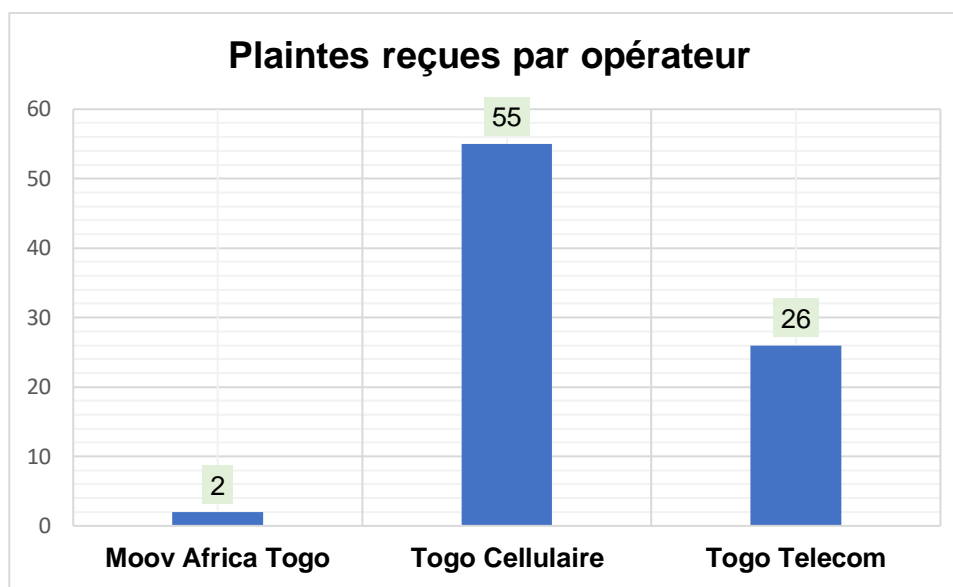
- 1. Evolution des plaintes reçues par opérateur**
- 2. Les plaintes reçues par opérateur au premier trimestre 2021**
- 3. Evolution des plaintes reçues par catégorie**
- 4. Les plaintes reçues par catégorie au premier trimestre 2021**
- 5. Evolution des plaintes par types de services**
- 6. Les plaintes reçues par types de services au premier trimestre 2021**
- 7. Evolution du nombre de réclamation traitées par opérateur**
- 8. Répartition des réclamations traitées par opérateur au premier trimestre 2021**
- 9. Taux de traitement des réclamations au premier trimestre 2021**

## 1. Evolution des plaintes reçues par opérateur

|                           | T2-2020    | T3-2020    | T4-2020   | T1-2021   |
|---------------------------|------------|------------|-----------|-----------|
| Moov Africa Togo          | 4          | 6          | 4         | 2         |
| Togo Cellulaire           | 172        | 125        | 11        | 55        |
| Togo Telecom              | 26         | 17         | 20        | 26        |
| <b>Total des plaintes</b> | <b>202</b> | <b>148</b> | <b>35</b> | <b>83</b> |

**Source :** ARCEP Togo

## 2. Les plaintes reçues par opérateur au premier trimestre 2021

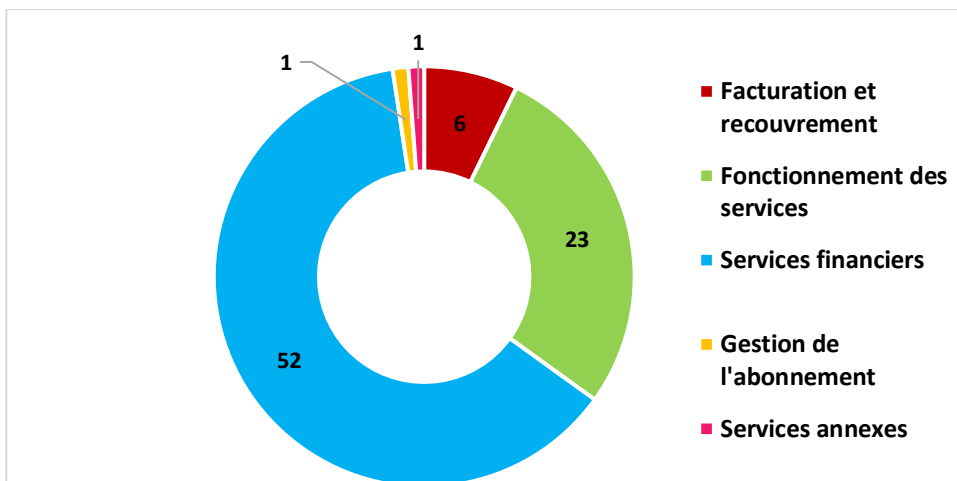


## 3. Evolution des plaintes reçues par catégorie

|                             | T2-2020    | T3-2020    | T4-2020   | T1-2021   |
|-----------------------------|------------|------------|-----------|-----------|
| Services financiers         | 154        | 115        | 8         | 52        |
| Facturation et recouvrement | 13         | 12         | 1         | 6         |
| Fonctionnement des services | 23         | 17         | 24        | 23        |
| Gestion de l'abonnement     | 12         | 4          | 2         | 1         |
| Services annexes            | 0          | 0          | 0         | 1         |
| <b>Total des plaintes</b>   | <b>202</b> | <b>148</b> | <b>35</b> | <b>83</b> |

**Source :** ARCEP Togo

#### 4. Les plaintes reçues par catégorie au premier trimestre 2021

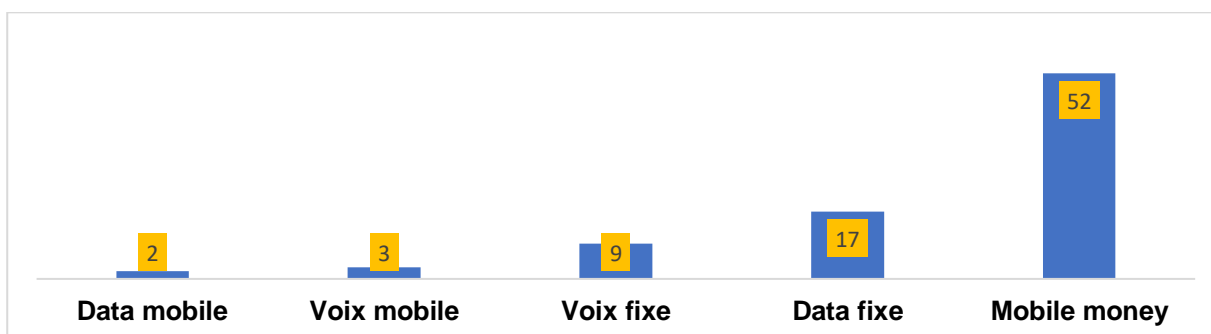


#### 5. Evolution des plaintes par types de services

|                           | T2-2020    | T3-2020    | T4-2020   | T1-2021   |
|---------------------------|------------|------------|-----------|-----------|
| Mobile money              | 153        | 115        | 8         | 52        |
| Voix mobile               | 17         | 10         | 6         | 3         |
| Data fixe                 | 19         | 12         | 15        | 17        |
| Data mobile               | 5          | 6          | 1         | 2         |
| Voix fixe                 | 6          | 5          | 5         | 9         |
| Data voix                 | 1          | 0          | 0         | 0         |
| SMS                       | 1          | 0          | 0         | 0         |
| <b>Total des plaintes</b> | <b>202</b> | <b>148</b> | <b>35</b> | <b>83</b> |

**Source :** ARCEP Togo

#### 6. Les plaintes reçues par types de services au premier trimestre 2021

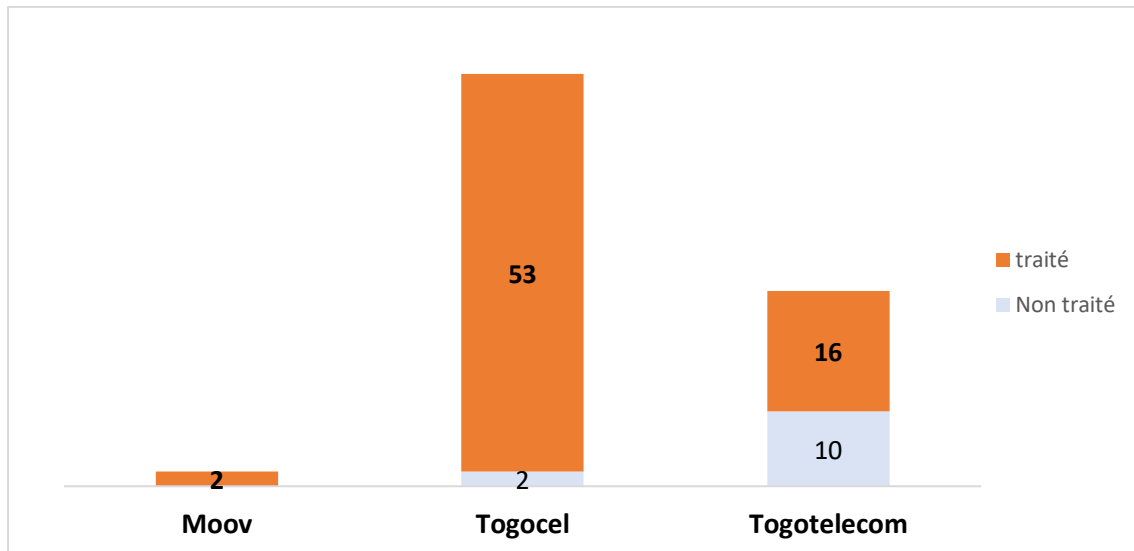


## 7. Evolution du nombre de réclamation traitées par opérateur

|                           | T2-2020    | T3-2020    | T4-2020   | T1-2021   |
|---------------------------|------------|------------|-----------|-----------|
| Non Traité                | 61         | 10         | 4         | 12        |
| Traité                    | 141        | 138        | 31        | 71        |
| <b>Total des plaintes</b> | <b>202</b> | <b>148</b> | <b>35</b> | <b>83</b> |

**Source :** ARCEP Togo

## 8. Répartition des réclamations traitées par opérateur au premier trimestre 2021



## 9. Taux de traitement des réclamations au premier trimestre 2021

