

TABLEAU DE BORD DE GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au quatrième trimestre 2021

SOMMAIRE

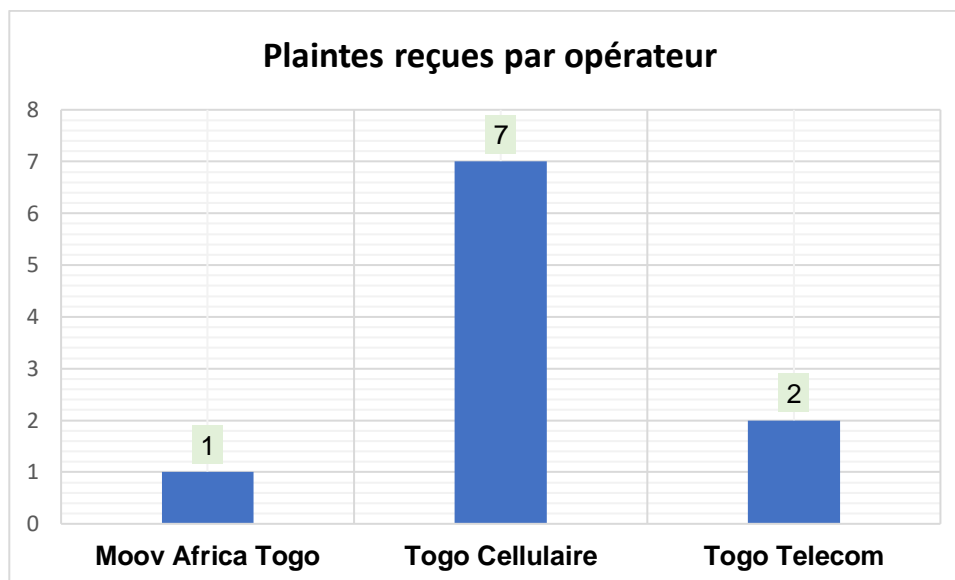
- 1. Evolution des plaintes reçues par opérateur**
- 2. Les plaintes reçues par opérateur au quatrième trimestre 2021**
- 3. Evolution des plaintes reçues par catégorie**
- 4. Les plaintes reçues par catégorie au quatrième trimestre 2021**
- 5. Evolution des plaintes par types de services**
- 6. Les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

1. Evolution des plaintes reçues par opérateur

	T4-2020	T1-2021	T2-2021	T3-2021	T4-2021
Moov Africa Togo	4	2	1	2	1
Togo Cellulaire	11	55	49	39	7
Togo Telecom	20	26	6	9	2
Total des plaintes	35	83	56	50	10

Source : ARCEP Togo

2. Les plaintes reçues par opérateur au quatrième trimestre 2021

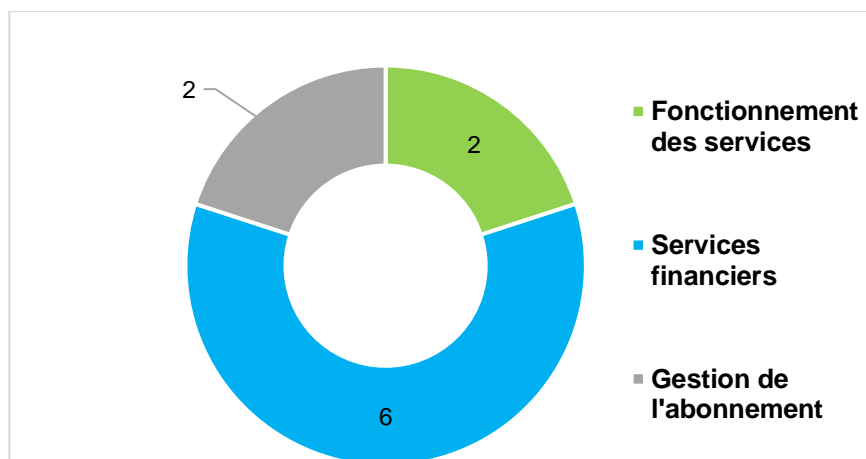


3. Evolution des plaintes reçues par catégorie

	T4-2020	T1-2021	T2-2021	T3-2021	T4-2021
Services financiers	8	52	48	35	6
Facturation et recouvrement	1	6	1	3	0
Fonctionnement des services	24	23	7	9	2
Gestion de l'abonnement	2	1	0	2	2
Services annexes	0	1	0	1	0
Total des plaintes	35	83	56	50	10

Source : ARCEP Togo

4. Les plaintes reçues par catégorie au quatrième trimestre 2021

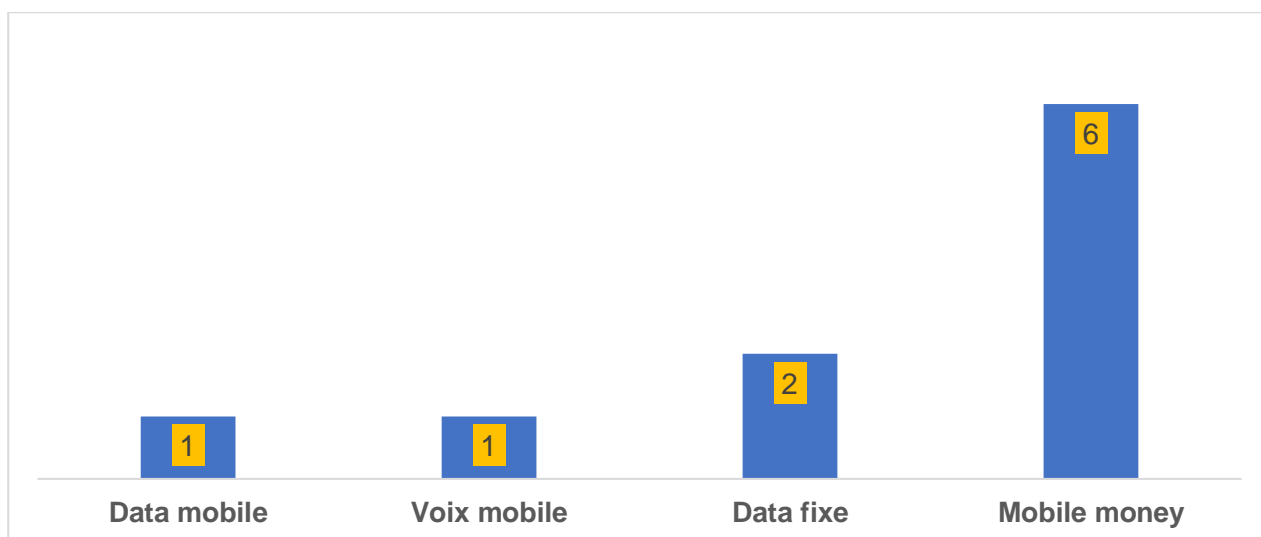


5. Evolution des plaintes par types de services

	T4-2020	T1-2021	T2-2021	T3-2021	T4-2021
Mobile money	8	52	48	35	6
Voix mobile	6	3	1	3	1
Data fixe	15	17	4	6	2
Data mobile	1	2	1	0	1
Voix fixe	5	9	2	3	0
Voix+data mobile	0	0	0	3	0
Total des plaintes	35	83	56	50	10

Source : ARCEP Togo

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

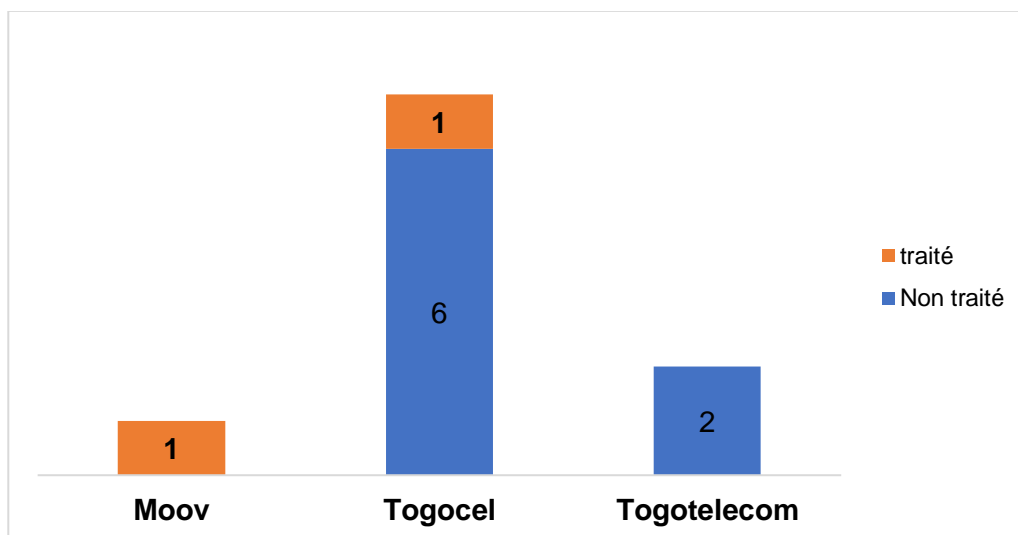


7. Evolution du nombre de réclamation traitées par opérateur

	T4-2020	T1-2021	T2-2021	T3-2021	T4-2021
Non traité	4	12	13	21	8
Traité	31	71	43	29	2
Total des plaintes	35	83	56	50	10

Source : ARCEP Togo

8. Répartition des réclamations traitées par opérateur au quatrième trimestre 2021



9. Taux de traitement des réclamations au quatrième trimestre 2021

