



OBSERVATOIRE
DES PLAINTES DES
CONSOMMATEURS

**RAPPORT DU 3^E
TRIMESTRE 2022**

Sommaire :

.....	PREAMBULE
.....	2
I. VUE D'ENSEMBLE DES PLAINTES	2
II. MODE DE SAISINE	3
III. TELEPHONIE MOBILE	4
3.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITEES	4
3.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR	5
IV. INTERNET MOBILE	6
4.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITEES	6
4.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR	6
V. SERVICES FINANCIERS MOBILES	7
5.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITEES	7
5.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR	7

Préambule

L'Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques a pour mission de promouvoir et défendre les intérêts des consommateurs afin qu'ils bénéficient, sur l'ensemble du territoire, d'un accès de qualité et au meilleur prix, aux communications électroniques et aux services postaux. C'est dans cette optique que l'Observatoire des plaintes des consommateurs est mis en place.

L'observatoire des plaintes des consommateurs apporte un ensemble d'indicateurs pertinents, révélateurs des difficultés rencontrées par les utilisateurs des moyens de télécommunications et services postaux.

La publication du présent rapport répond à trois ambitions :

- Il permet d'éclairer les consommateurs sur les principales difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer ;
- Il apporte à l'ensemble des acteurs du marché, notamment les opérateurs, un outil d'amélioration de la qualité de leurs produits et prestations de services ;
- Il permet de cerner les évolutions et d'identifier les tendances lourdes du domaine des postes et des communications électroniques.

Pour se faire, dans le présent Observatoire est consigné les différentes réclamations comptabilisées ; expression du mécontentement des clients qui n'ont pas trouvés satisfaction auprès de leurs fournisseurs.

I. Vue d'ensemble des plaintes

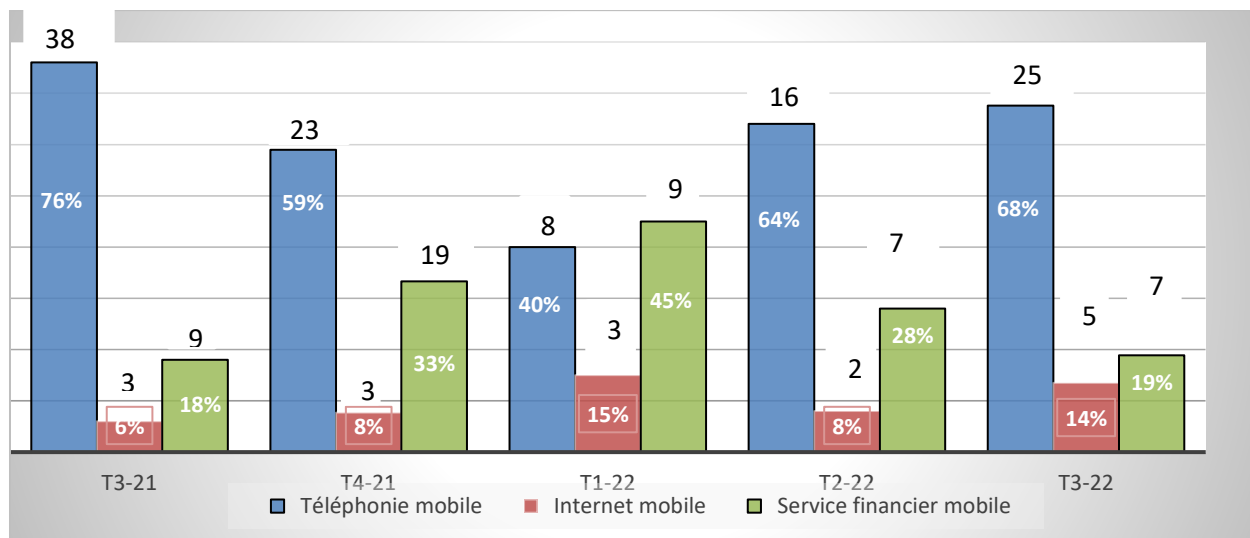
Les plaintes des consommateurs sont assez variées, elles concernent la téléphonie mobile, l'internet mobile et le service financier mobile.

Au cours de la période sous revue, les plaintes qui concernent la téléphonie mobile et le service financier arrivent en tête avec respectivement 67%,60 % et 18,90 % de l'ensemble des plaintes.

Au troisième trimestre 2022 (T3-22), l'Agence de Régulation a traité 37 plaintes, soit une baisse de 26% par rapport au troisième trimestre 2021 (T3-21).

Entre T3-21 et T3-22, on observe une hausse des plaintes dans les secteurs de l'internet mobile de 66,7%. En revanche, les plaintes liées à la téléphonie mobile sont en baisse de 34% et celles des services financiers mobiles de 22%.

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR SERVICE



Sources : ARPCE

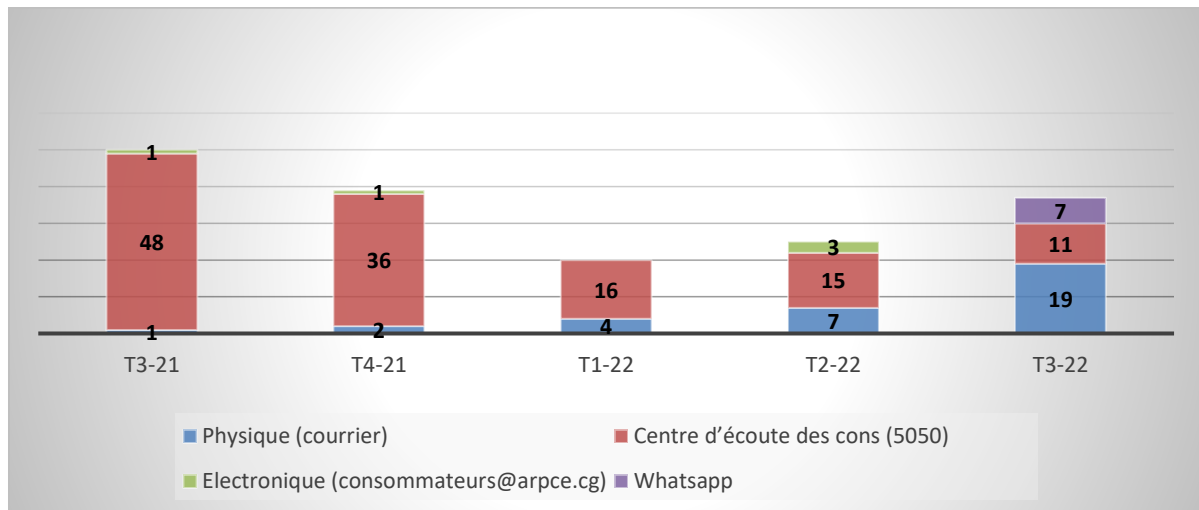
II. Mode de saisine

Les consommateurs peuvent contacter l'Agence de Régulation, pour les plaintes comme pour d'autres motifs, par un appel téléphonique au Centre d'écoute des consommateurs (5050), par courrier (physique ou électronique) ou par le site web (infoduconsommateur) et enfin par WhatsApp.

Au T3-22, les courriers ont été le principal mode de saisine utilisé par les consommateurs pour contacter le Régulateur.

Au cours de la même période, 51,4% des plaintes ont été reçues par courrier physique ; le centre d'écoute des consommateurs (5050) a reçu 29,7% de plaintes et enfin 18,9% de plaintes ont été reçues par WhatsApp.

ORIGINE ET EVOLUTION DU NOMBRE DES PLAINTES RECENSEES PAR TRIMESTRE



Sources : ARPCE

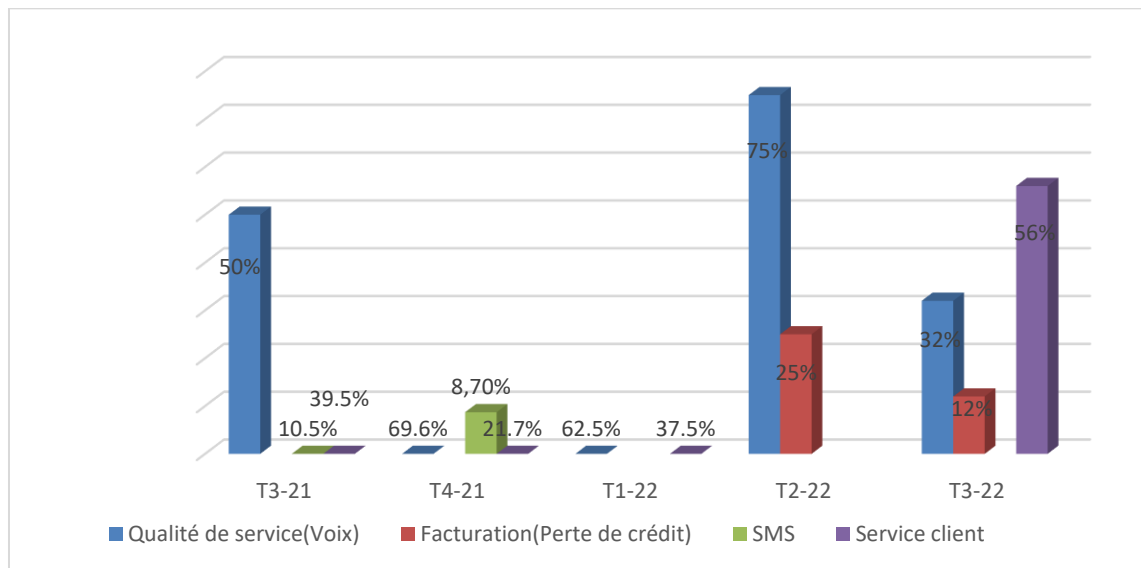
III. . Téléphonie mobile

3.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITEES

Les plaintes des consommateurs ont des origines diverses, elles concernent la qualité de service(voix), la facturation (perte de crédit), le service client.

Au troisième trimestre 2022, le total des plaintes traitées sur le secteur de la téléphonie mobile est de 25 plaintes, contre 38 plaintes au deuxième trimestre 2021, soit une baisse de plaintes de 34,2%.

ÉVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE



Sources : Opérateurs et ARPCE

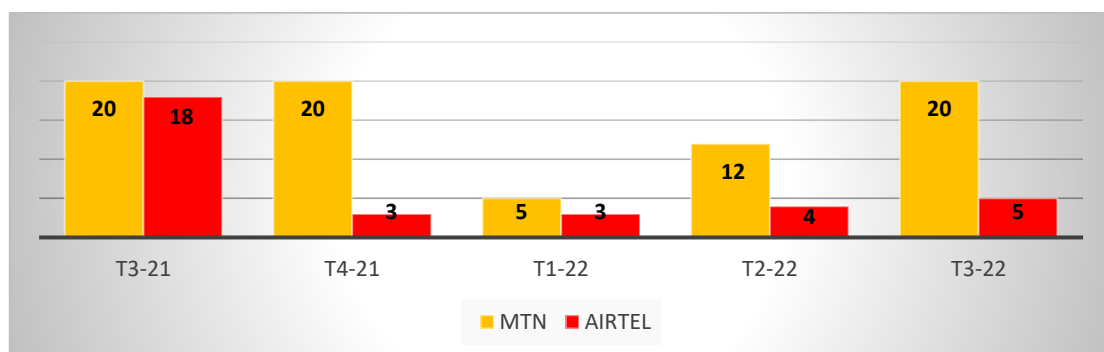
Au T3-22 ; 32% des plaintes concernent la qualité de service, 12% la facturation et enfin 56% portent sur le service à la clientèle.

3.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR

Au T3-22, les plaintes afférentes à MTN représentent 80% du total des plaintes, contre 20% pour Airtel.

Entre T3-21 et T3-22, le nombre de plaintes mettant en cause l'opérateur MTN est stable ; tandis que celui concernant l'opérateur Airtel est en baisse de 72%.

ÉVOLUTION DES PLAINTES PAR OPERATEUR



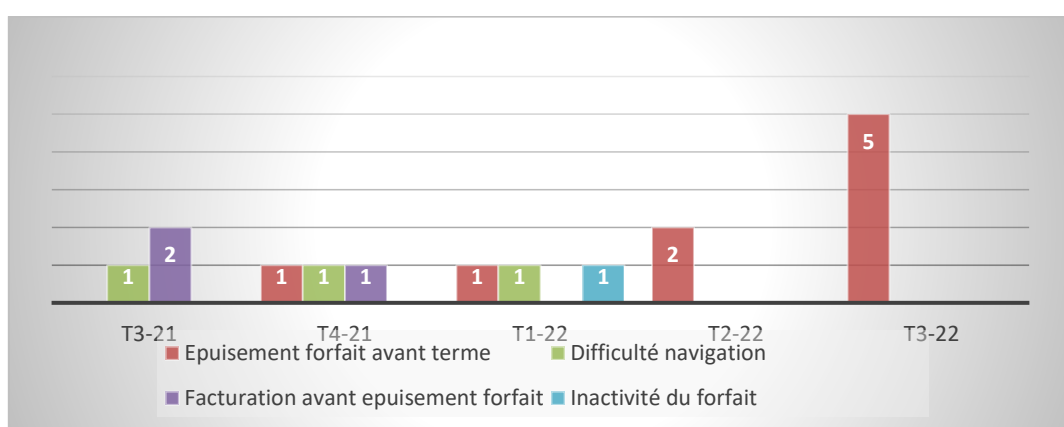
Sources : Opérateurs

IV. Internet mobile

4.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITÉES

Au T3-22, les plaintes relatives au service internet mobile ont porté sur l'épuisement du forfait avant terme. Durant cette période, 5 plaintes ont été traitées, contre 2 plaintes au T2-22, soit hausse de 150%.

ÉVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE



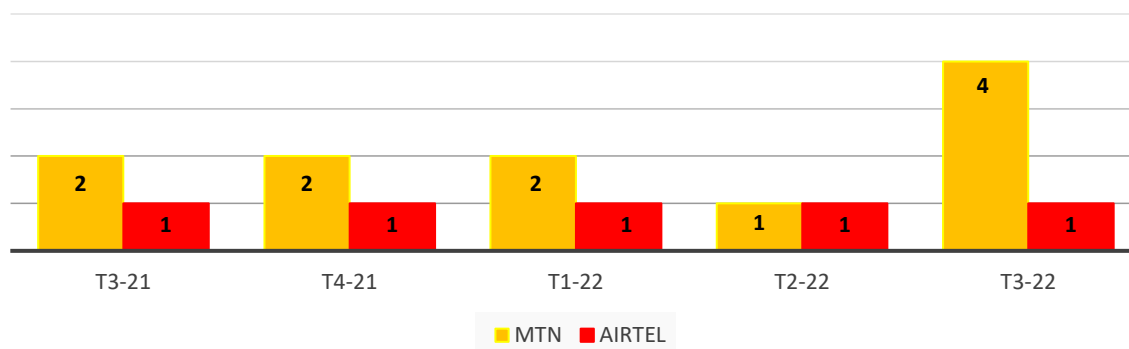
Sources : Opérateurs et ARPCE

4.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR

Au T3-22, les plaintes afférentes à MTN représentent 80% du total des plaintes, contre 20% pour Airtel.

Entre T3-22 et T3-21, le nombre de plaintes afférentes à l'opérateur MTN a augmenté de 100%. Tandis que celui de l'opérateur Airtel est relativement stable au cours de la même période.

EVOLUTION DES PLAINTES DANS LE SECTEUR DE L'INTERNET PAR OPERATEUR



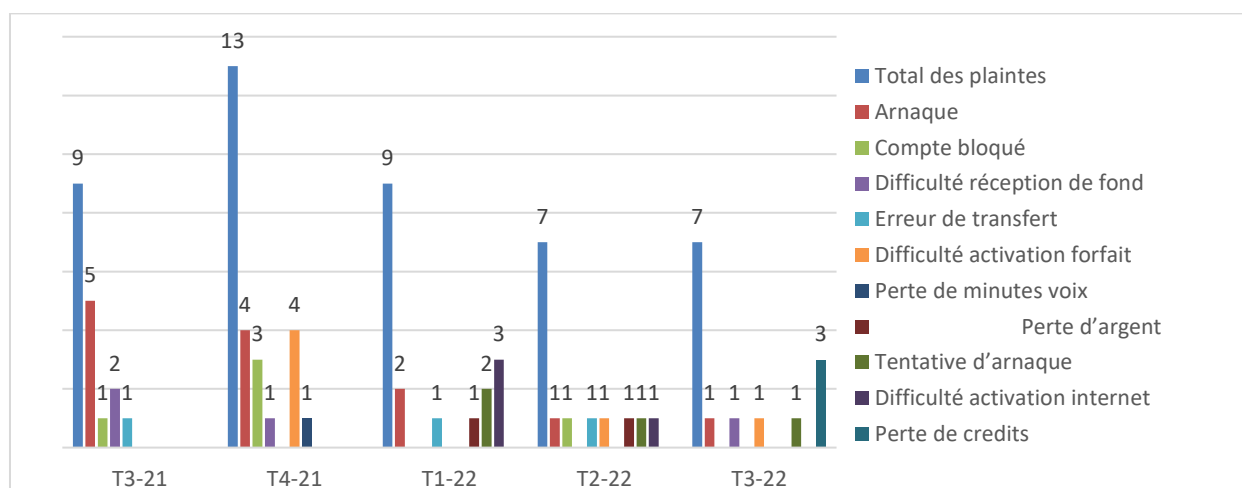
Sources : Opérateurs

V. Services financiers mobiles

5.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITEES

Au troisième trimestre 2022, sept (7) plaintes ont été traitées sur le secteur des services financiers mobiles. Ces plaintes sont réparties de la manière suivante : Arnaque (1), Difficulté réception des fonds (1), Perte de crédit (3), tentative d'arnaque (1) et difficulté d'activation forfait (1).

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE



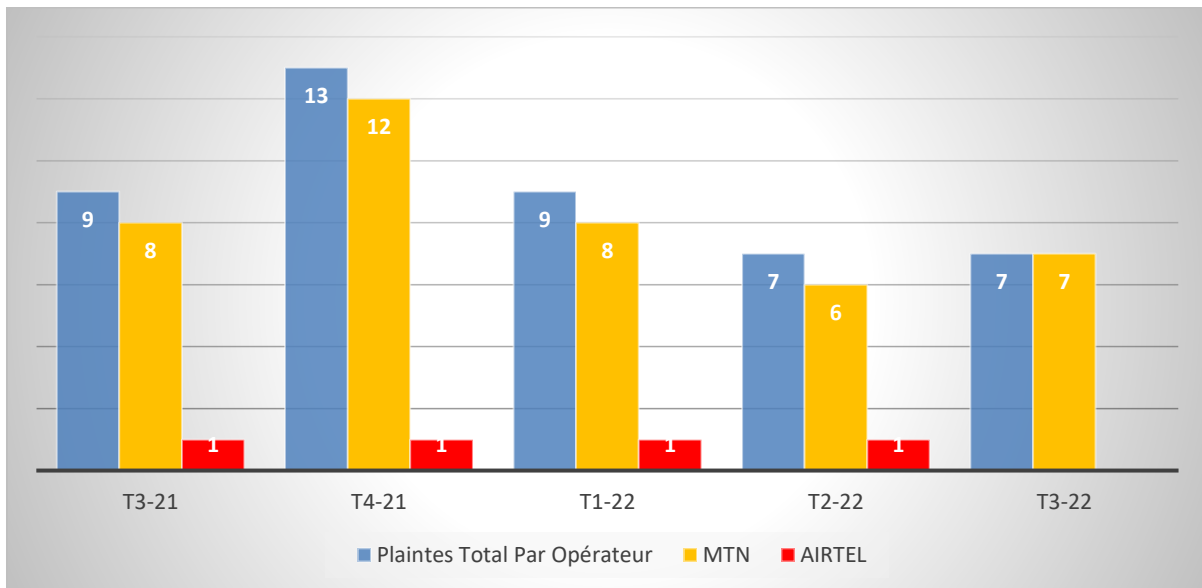
Sources : Opérateurs et ARPCE

5.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR

L'opérateur MTN est celui qui a reçu le plus de plaintes des services financiers mobiles par rapport à l'opérateur Airtel au cours du T3-22.

Entre T3-21 et T3-22, le nombre de plaintes à l'encontre de l'opérateur MTN est en baisse de 22% ; tandis que celui de l'opérateur AIRTEL est passé de 1 à 0 plaintes.

ÉVOLUTION DES PLAINTES PAR OPERATEUR



Sources : Opérateurs



Immeuble ARPCE
91 bis Avenue de l'Amitié
BP : 2490 – Centre-ville
Brazzaville, République du Congo
Contact : +242 05 510 7272
Site internet : www.arpce.cg