

AGENCE DE REGULATION DES POSTES ET DES
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



OBSERVATOIRE
DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

RAPPORT DU 1^E TRIMESTRE 2022

www.arpce.cg

Sommaire :

I. PREAMBULE.....	3
II. VUE D'ENSEMBLE DES PLAINTES.....	3
III. MODE DE SAISINE.....	4
IV. TELEPHONIE MOBILE.....	<u>54</u>
4.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITES.....	<u>54</u>
4.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR.....	5
V. INTERNET MOBILE.....	<u>65</u>
5.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITES.....	<u>65</u>
5.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR.....	6
VI. SERVICES FINANCIERS MOBILES.....	<u>76</u>
6.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITES.....	<u>76</u>
6.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR.....	<u>87</u>

I. 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 télécommunication 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.

Les réclamations comptabilisées dans l'Observatoire sont l'expression du mécontentement des clients qui n'ont pas trouvés satisfaction auprès de leurs fournisseurs.

II. 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 le service financier et la téléphonie mobile arrivent en tête avec respectivement 45 % et 40 % de l'ensemble des plaintes.

Au premier trimestre 2022 (T1-22), le nombre total des plaintes reçues à l'Agence de Régulation a été multiplié par 3,3 par rapport au premier trimestre 2021 (T1-21) ; passant ainsi de 6 à 20 plaintes.

Entre T1-21 et T1-22, on observe une hausse des plaintes dans les secteurs de la téléphonie mobile et des services financiers mobiles ; respectivement (2 contre 8) et (3 contre 9).

Les plaintes liées à l'internet mobile sont également en hausse ; passant de 1 à 3 plaintes.

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR SERVICE

	T1-21	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22
Plaintes Total	6	17	50	39	20
Téléphonie mobile	2	14	38	23	8
Internet mobile	1	3	3	3	3
Service financier mobile	3	0	9	13	9

Sources : ARPCE

III. Mode de saisine

Les consommateurs peuvent contacter l'Agence de Régulation, pour les plaintes comme pour d'autres motifs, par un appel téléphonique au 5050 (**Centre d'écoute des consommateurs**), par l'envoi d'un courrier (papier ou électronique) ou par le site web (infoduconsommateur) et par Whatsapp. Ce trimestre, le centre d'écoute des consommateurs a été le principal mode de saisine utilisé, par les consommateurs, pour contacter le Régulateur.

Au T1-22, les plaintes reçues par appel téléphonique au centre d'écoute des consommateurs représentent 80,0% des modes de plaintes des consommateurs.

Entre T1-2021 et T1-2022, le nombre de plaintes reçues par contact téléphonique a été multiplié par 3,2 (5 contre 16 plaintes), des courriers papiers par 4 (1 contre 4 plaintes).

ORIGINE ET EVOLUTION DU NOMBRE DES PLAINTES RECENSEES PAR TRIMESTRE

MODE DE SAISINE	T1-21	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22
Physique (courrier)	1	2	1	2	4
Centre d'écoute des cons (5050)	5	14	48	36	16
Electronique (consommateurs@arpce.cg)	-	1	1	1	-
Infoduconsommateur	-	-	-	-	-
TOTAL	6	17	50	39	20

Sources : ARPCE

IV. Téléphonie mobile

4.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITÉES

Les plaintes des consommateurs ont des origines diverses, elles concernent le service voix, les sms, le service client et autres types de plaintes.

Au premier trimestre 2022, le total des plaintes recueillies sur le secteur de la téléphonie mobile est de 8 plaintes, contre 2 plaintes au premier trimestre 2021, soit une hausse de plaintes de 400 %.

ÉVOLUTION ET RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIE

	T1-21	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22
Total Plaintes	2	14	38	23	8
Répartition des Plaintes					
Voix	50%	28.6%	50%	69.6%	62,5%
SMS	-	7.1%	10.5%	8.7%	%
Service client	50%	35.7%	39.5%	21.7%	37.5%
Autre type plainte	-	28.6%	-	-	-

Sources : Opérateurs et ARPCE

Au T2-22, 62,5% des plaintes sur le secteur de la téléphonie mobile portent sur le service voix et 37,5% sur la perte de crédit.

4.2. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR OPÉRATEUR

Les opérateurs MTN et AIRTEL ont reçu, des consommateurs, le même nombre de plainte au cours de ce trimestre.

Entre T1-21 et T1-22, les plaintes à l'encontre des opérateurs Airtel et MTN sont respectivement passées de 1 à 4 plaintes.

ÉVOLUTION DES PLAINTES PAR OPÉRATEUR

	T1-21	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22
MTN	1	10	20	20	4
AIRTEL	1	4	18	3	4

Source : Opérateurs

V. Internet mobile

5.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITÉES

Les plaintes des consommateurs au cours de ce trimestre ont concerné l'épuisement du forfait avant terme, la difficulté de navigation et l'inactivité du forfait.

Au T1-22, la répartition du total des plaintes dans le secteur de l'internet mobile est de la manière suivante : Epuisement forfait avant terme (1) ; Difficulté navigation (1) ; Inactivation du forfait (1).

Par ailleurs, Le nombre total de plaintes enregistrées sur le secteur de l'internet mobile au T1-22 a été multipliés par 3 par rapport au T1-21 ; passant de 1 à 3 plaintes.

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE

	T1-21	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22
Total Plaintes	1	3	3	3	3
Epuisement forfait avant terme	1	0	0	1	1
Difficulté navigation	0	0	1	1	1
Facturation avant Epuisement forfait	0	3	2	1	0
Inactivité du forfait	0	0	0	0	1
Répartition des plaintes					
Epuisement forfait avant terme	100%	0%	0%	33,3%	33.3%
Difficulté navigation	0%	0%	33,3%	33,3%	33.3%
Facturation avant épuisement forfait	0%	100%	66,7%	33,3%	0%
Inactivité du forfait	0%	0%	0%	0%	33.3%

Sources : Opérateurs et ARPCE

5.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR

L'opérateur Airtel a reçu plus de plaintes des consommateurs que l'opérateur MTN au cours de ce trimestre.

Entre T1-21 et T1-22, le nombre de plaintes à l'encontre de l'opérateur MTN est resté stable à 1 plainte ; tandis que celui de l'opérateur Airtel est passé de 0 à 2 plaintes au cours de la même période.

EVOLUTION DES PLAINTES PAR OPERATEUR

	T1-21	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22
MTN	1	2	2	2	1
AIRTEL	0	1	1	1	2

Sources : Opérateurs

VI. Services financiers mobiles

6.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITÉES

Au cours de la période sous revue, la difficulté d'activation internet a été la plainte la plus traitée des services financiers mobiles, suivis des arnaques et des tentatives d'arnaque.

Entre T1-21 et T2-22, Le nombre total de plaintes enregistrées sur le secteur des services financiers mobiles est passé de 2 à 9 plaintes.

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR NATURE

	T1-19	T2-19	T3-19	T4-19	T1-20
Plaintes Total	2	0	9	13	9
Arnaque	1	0	5	4	2
Compte bloqué	0	0	1	3	0
Difficulté réception de fond	0	0	2	1	0
Erreur de transfert	1	0	1	0	1
Difficulté activation forfait	0	0	0	4	0
Perte de minutes voix	1	0	0	1	0
Perte d'argent	0	0	0	0	1
Tentative d'arnaque	0	0	0	0	2
Difficulté activation internet	0	0	0	0	3

Répartition des Plaintes

Arnaque	33.3%	%	55.6%	30.8%	22.2%
Compte bloqué	%	%	11.1%	23.1%	%
Difficulté réception de fond	%	%	22.1%	7.7%	%
Erreur de transfert	33.3%	%	11.1%	30.8%	11.1%
Difficulté activation forfait	%	%	%	7.7%	%
Perte de minutes voix	33.3%	%	%	%	%
Perte d'argent	%	%	%	%	11.1%
Tentative d'arnaque	%	%	%	%	22%
Difficulté activation internet	%	%	%	%	33%

Sources : Opérateurs et ARPCE

6.2. 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 de ce trimestre.

Entre T1-21 et T1-22, le nombre de plaintes à l'encontre de l'opérateur Airtel est resté stable à 1 plainte ; tandis que celui de l'opérateur MTN est passé de 1 à 8 plaintes au cours de la même période.

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE

	T1-21	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22
Plaintes Total Par Opérateur	2	0	9	13	9
MTN	1	0	8	12	8
Airtel	1	0	1	1	1

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

