

**AGENCE DE REGULATION DES POSTES ET DES
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**



**OBSERVATOIRE
DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS**

RAPPORT DU 2^E TRIMESTRE 2022

www.arpce.cg

Sommaire :

I. PREAMBULE	3
I. VUE D'ENSEMBLE DES PLAINTES	3
III. MODE DE SAISINE.....	4
IV. TELEPHONIE MOBILE	5
4.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITÉES.....	5
4.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR	5
V. INTERNET MOBILE.....	6
5.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITÉES.....	6
5.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR	6
VI. SERVICES FINANCIERS MOBILES	7
6.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITÉES.....	7
6.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR	8

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.

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 64 % et 28 % de l'ensemble des plaintes.

Au deuxième trimestre 2022 (T2-22), l'Agence de régulation a traité 25 plaintes, soit une hausse d'un peu plus de 47% par rapport au deuxième trimestre 2021 (T2-21).

Entre T2-21 et T2-22, on observe une hausse des plaintes dans les secteurs de la téléphonie mobile et des services financiers mobiles ; respectivement (14 contre 16) et (0 contre 7). En revanche, les plaintes liées à l'internet mobile sont en baisse ; passant de 3 à 2 plaintes.

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR SERVICE

	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22	T2-22
Plaintes Total	17	50	39	20	25
Téléphonie mobile	14	38	23	8	16
Internet mobile	3	3	3	3	2
Service financier mobile	0	9	13	9	7
Répartition des Plaintes					
Téléphonie mobile	82,4%	76,0%	59,0%	40,0%	64,0%
Internet mobile	17,6%	6,0%	7,7%	15,0%	8,0%
Service financier mobile	0,0%	18,0%	33,3%	45,0%	28,0%

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 T2-22, 15 plaintes (60,0% contre 82,4% au T2-21) ont été reçues à la suite d'un contact téléphonique au centre d'écoute des consommateurs (5050), 7 plaintes (28,0% contre 11,8% au T2-21) ont été introduites(reçu) par courrier électronique et 3 plaintes (12,0% contre 5,9% au T2-21) par courrier papier.

ORIGINE ET EVOLUTION DU NOMBRE DES PLAINTES RECENSEES PAR TRIMESTRE

MODE DE SAISINE	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22	T2-22
Physique (courrier)	2	1	2	4	7
Centre d'écoute des cons (5050)	14	48	36	16	15
Electronique (consommateurs@arpce.cg)	1	1	1	-	3
Infoduconsommateur	-	-	-	-	-
TOTAL	17	50	39	20	25

Sources : ARPCE

IV. Téléphonie mobile

4.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITEES

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

Au deuxième trimestre 2022, le total des plaintes traitées sur le secteur de la téléphonie mobile est de 16 plaintes, contre 14 plaintes au deuxième trimestre 2021, soit une hausse de plaintes de 14,3%.

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE

	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22	T2-22
Total Plaintes	14	38	23	8	16
Répartition des Plaintes					
Voix	28.6%	50%	69.6%	62.5%	75%
Perte de crédit	–	–	–	–	25%
SMS	7.1%	10.5%	8,7%	–	–
Service client	35.7%	39.5%	21.7%	37.5%	–
Autre type de plainte	28.6%	–	–	–	–

Sources : Opérateurs et ARPCE

Au T2-22, 75,0% des plaintes sur le secteur de la téléphonie mobile portent sur le service voix et 25,0% sur la perte de crédit.

4.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR

Au T2-22, les plaintes afférentes à MTN représentent 75% du total des plaintes, contre 25% pour Airtel.

Entre T2-21 et T2-22, le nombre de plaintes mettant en cause l'opérateur MTN est en augmentation de 20,0% ; tandis celui concernant l'opérateur Airtel est resté stable avec 4 plaintes.

EVOLUTION DES PLAINTES PAR OPERATEUR

	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22	T2-22
MTN	10	20	20	5	12
AIRTEL	4	18	3	3	4

Sources : Opérateurs

V. Internet mobile

5.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITEES

Les plaintes des consommateurs au cours de ce trimestre n'ont concerné que l'épuisement du forfait avant terme.

Au T2-22, l'épuisement du forfait avant terme représente 100 % des plaintes enregistrées sur le secteur de l'internet mobile.

Au cours de la même période, le total des plaintes traitées sur le secteur de l'internet est de 2 plaintes, contre 3 plaintes au T2-21, soit une baisse de 33,3%.

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE

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

Sources : Opérateurs et ARPCE

5.2. REPARTITION DES PLAINTES PAR OPERATEUR

L'opérateur Airtel et l'opérateur MTN ont reçu le même nombre de plaintes au cours de ce trimestre.

Entre T1-22 et T2-22, le nombre de plaintes afférentes à l'opérateur MTN a baissé, il est passé de 2 plaintes à 1 plainte ; 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

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

Sources : Opérateurs

VI. Services financiers mobiles

6.1. TOTAL DES PLAINTES TRAITÉES

Au deuxième 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), Compte bloqué (1), Erreur de transfert (1), Perte d'argent (1), tentative d'arnaque (1) et difficulté d'activation internet (1).

EVOLUTION ET REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE

	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22	T2-22
Plaintes Total	-	9	13	9	7
Arnaque	-	5	4	2	1
Compte bloqué	-	1	3	-	1
Difficulté réception de fond	-	2	1	-	-
Erreur de transfert	-	1	-	1	1
Difficulté activation forfait	-	-	4	-	1
Perte de minutes voix	-	-	1	-	-
Perte d'argent	-	-	-	1	1
Tentative d'arnaque	-	-	-	2	1
Difficulté activation internet	-	-	-	3	1
Répartition des Plaintes					
Arnaque	-	55.6%	31%	22%	14%
Compte bloqué	-	11.1%	23%	-	14%
Difficulté réception de fond	-	22.1%	8%	-	-
Erreur de transfert	-	30.8%	-	11%	14%
Difficulté activation forfait	-	-	31%	-	14%
Perte de minutes voix	-	-	8%	-	-
Perte d'argent	-	-	-	11%	14%
Tentative d'arnaque	-	-	-	22%	14%
Difficulté activation internet	-	-	-	33%	14%

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 T1-22 et T2-22, le nombre de plaintes à l'encontre de l'opérateur Airtel est resté stable à 1 plainte ; tandis que celui de l'opérateur MTN a baissé, il est passé 8 à 6 plaintes au cours de la même période.

EVOLUTION DES PLAINTES PAR OPERATEUR

	T2-21	T3-21	T4-21	T1-22	T2-22
Plaintes Total Par Opérateur	0	9	13	9	7
MTN	0	8	12	8	6
Airtel	0	1	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

