



An Coimisiún um  
**Rialáil Cumarsáide**  
Commission for  
**Communications Regulation**

## **Cairt Custaiméara ComReg**



An Coimisiún um  
**Rialáil Cumarsáide**  
Commission for  
**Communications Regulation**

**Dáta:** 31/05/2017

## Cairt Chustaiméara 2017

### Ár ról

Tá ComReg freagrach as rialú na hearnála cumarsáide leictreonáí (teileachumarsáide, radachumarsáid, craoladh agus seirbhísí ardráta) agus an earnáil poist.

### Ár misean

Is é an misean atá ag ComReg ná iomaíocht a chur chun cinn, sólathar an Dualgais Seirbhíse Uilíche a eascú, nuálaíocht a chothú, agus cosaint chuí a shólathar do leas úsáideoirí seirbhísí cumarsáide ar fad.

### Cé hiad ár gcustaiméirí?

Is iad ár gcustaiméirí ná gach duine a shólathraíonn nó a bhaineann úsáid as seirbhísí cumarsáide, nó aon duine a bhfuil spéis acu i gcúrsaí cumarsáide. Cuimsíonn sé sin: tomhaltóirí agus daoine a sheolann agus a fhaigheann post, sólathróirí seirbhíse, lucht déanta beartas, grúpaí sainleasa, údaráis rialála náisiúnta, institiúidí de chuid an AE agus grúpaí eile nach iad.

### Caighdeáin Cháilíocht Seirbhíse

Leagann an Chairt Chustaiméara seo amach ár dtiomantas daoibhse, ár gcustaiméirí, maidir le hardseirbhís a sholáthar. Míníonn sí na caighdeáin agus an cineál seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leo agus tú ag plé linn, bíodh sin trí theagmháil aghaidh ar aghaidh, ar an teileafón, i scríbhinn nó go leictreonach. Scríobhadh an Chairt seo de réir 12 Prionsabal Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus Cliant de chuid na Seirbhíse Póiblí.

### Comhionannas/Éagsúlachas

Tá ComReg tomanta d'éagsúlacht a éascú agus cinntiú go bhfuil cearta comhionannais ar fáil do chách, mar a dhearbhaíonn an reachtaíocht um chothromaíocht. Is cuid lárnach den cháipéis seo an tiomantas sin.

## Rochtain Fisiciúil

Tá rochtain ar ár láthair oifige, seirbhísí agus n-eolas leagtha amach sa chaoi go mbeidh fáil orthu ag dhaoine faoi mhíchumais.

Mar shampla:

- Tá inrochtaine ar láthair oifige oiriúnach do dhaoine faoi mhíchumais
- Cuirtear leaganacha eile cló agus fuaime dár bhfoilseacháin ar fail trí iarratas
- Úsáidtear Teicneolaíocht Chúnta chun inrochtaine ar suímh do dhaoine faoi mhíchumais a fheabhsú
- Tugtar cúnamh agus eolas ginearálta do dhaoine faoi mhíchumais ar mhaith leo úsáid a bhaint as ár seirbhísí

Más maith leat níos mó eolais a fháil nó gearán a dhéanamh maidir le hinrochtaineacht faoin Acht um Mhíchumais, déan teagmháil le hOifigeach Rochtana ComReg:

- Thar ríomhphost [access@comreg.ie](mailto:access@comreg.ie)
- Ar an bhfón (01) 804 9799, nó
- Facs (01) 8788193

## Faisnéis

Cinntear go bhfuil ár bhfoilseacháin ar fad ar fáil i bhfoirm leicteonach nó chlóite, agus go gcomhlíonann siad riachtanais daoine a bhfuil sainriachtanais acu. Nuair a fhreagraítear d'iaratas, tabharfar fhaisnéis duit go pras agus úsáidfear foclaíocht soiléir agus simplí. Baintear gach leas as teicneolaíocht faisnéise chun faisnéis a chur ar fáil.

## Tuarascálacha

Foilsíonn ComReg tuarascálacha ar na forbairtí i margaidh teileachumarsáide na hÉireann ceithre uair in aghaidh na bliana. Foilsítear na tuarascálacha seo chun tacú le lucht déanta beartas, soláthróirí seirbhíse fóin agus leathanbhanda chomh maith le tomhaltóirí.

## Suíomhanna Gréasáin

Tá dhá suíomh gréasáin againn, a bhfuil a bhfeidhm féin acu. Coinnítear suas chun dáta iad chomh fada agus gur féidir:

- Is é [www.comreg.ie](http://www.comreg.ie) an phríomhfoinse eolais atá againn do chomhlachtaí atá ag feidhmiú san earnáil cumarsáide, thomhaltóirí, taighdeoirí agus eile;
- Forbraíodh [www.testandtrial.ie](http://www.testandtrial.ie) i dteannta na hearnála cumarsáide chun tacú leis an bpobal a dhéanann taighde agus forbairt in Éirinn chun tastáil agus triail a dhéanamh ar uirlisí cumarsáide gan sreang.

## Treoirleabhair Tomhaltóra

Foilsíonn ComReg treoirleabhair tomhaltóra go minic chun an pobal a chur ar an eolas maidir le do chearta agus tú ag plé le soláthróirí seirbhíse. Cuirtear na treoirleabhair seo ar fáil chun cuidiú leat cinntí eolasacha a dhéanamh maidir leis na seirbhísí ar mhaith leat a úsáid. Tá siad ar fáil ar líne agus i bhfoirm chlóite.

## Tapúlacht agus Dea-Bhéasa

Tá ComReg tiomanta do chur ar fáil ardsheirbhísí i tslí dea-bhéasach, íogaireachta agus gan mhoill.

Nuair a chuireann tú glaoch orainn:

- Freagróidh ár bhfoireann glaochanna go pras
- Déarfaidh baill foirne a n-ainmneacha, beidh siad dea-bhéasach agus cabhrach agus tabharfadh siad eolas soiléir, cruinn nuair is féidir.
- Déanfar gach iarracht gach ceist a fhreagairt ina hiomláine, ach más iarratas as an gnáth é d'iarratas nó, má ardaíonn sé ceisteanna deacra, d'fhéadfaí iarrú ort é a chur chugainn i scríbhinn. Déanfar a leithéid ionas go bhféadfaí an t-eolas ar fad a thabhairt duit.
- Má chaitheann tú labhairt le duine faoi leith nach bhfuil ar fáil, inseofar duit agus tabharfar rogha duit teachtaireach a fhágáil dóibh. Féadfaidh tú labhairt le ball foirne eile más maith leat.
- Iarrtar ar ár gcustaiméirí bheith dea-bhéasach agus meas a léiriú orainn agus iad i dteagmháil linn. Tá sé de cheart againn gan bacadh le fiosrúcháin fánacha, cráiteacha nó athráiteacha. Cuirfear an duine atá i mbun an fhiosrúcháin ar an eolas más ga.

Nuair a scríobhann tú chugainn:

- Má fhaighimid litir, facs, nó ríomhphost a bhfuil gá le freagra scríofa, aithneofar sin laistigh de dhá lá oibre.
- Leanfar le freagra iomlán, nuair is gá, laistigh de 10 lá oibre.
- Mura féidir linn freagra a thabhairt laistigh de 10 lá oibre, mar shampla, más gá níos mó airde a thabhairt ar iarratas, déanfar teagmháil leat chun fáth na moille a mhíniú agus inseofar duit cathain a bhfaighidh tú an freagra

- Taispeánfar aga freagartha a bhaineann le rannóga eile san áit chuí.

Nuair a thagann tú chun bualadh linn:

- Beimid in am d'aon chruinniú nó choinne réamhshocraithe
- Cuirfear oifigí glan, sábháilte, lán-inrochtana agus fáiltiúil ar fáil a chomhlíonann caighdeáin sláinte agus sábháilteachta.
- Eascaítear rochtain ar ár seirbhísí do dhaoine faoi mhíchumais iad siúd a bhfuil sainriachtanais acu.

Gearáin

Gearáin faoi ComReg

Tá sí mar aidhm ag ComReg plé le ceisteanna mhíshástachta tomhaltóirí i tslí oibiachtúil, sheasmhach, oscailte agus chothroim.

An Coimisiún um  
**Rialáil Cumarsáide**  
Commission for  
**Communications Regulation**

Gearáin faoi sholáthróirí sheirbhísí cumarsáide

Tá dualgais faoi leith ar sholáthróirí seirbhísí dá gcustaméirí. Chun tuilleadh eolais a fháil ar ár nós imeachta gearáin, féach ar ár dtreoirleabhair gearáin

<https://www.comreg.ie/ga/gearain/>

Má tá nós imeachta gearáin do sholáthróir seirbhíse leanta agat, (de réir a chód cleachtais) agus más rud é nach bhfuil tú sásta, is féidir le ComReg do ghearán a fhiosrú.

- Déanann ar líne tomhaltóra gach iarracht 80% de ghlaonna a fhreagairt laistigh de 20 soicind le linn gnáthuaireanta oifige (9.00rn-5.30in, Luan go hAoine)

Déanfaidh ár bhfoireann chúram tomhaltóra do ghearán a mheas, tabharfaidh siad an chomhairle is oiriúnaí do do chás duit, agus, más gá, oibreoidh siad i dteannta an tsoláthróra chuí chun do ghearán a réitigh go pras.

#### Gearán trasnaíochta

Is féidir le tomhaltóirí a bhfuil gearán acu faoi thrasnaíocht speictrim raidió teagmháil a dhéanamh le:

[interference@comreg.ie](mailto:interference@comreg.ie)

#### Gearáin faoi ComReg

Tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh mura bhfuil caighdeán na seirbhíse uainne ar an leibheál a leagtar amach sa Chairt seo.

Tabharfar aird ar aon ghearáin go pras agus coinneofar an gearánach ar an eolas agus an nós imeachta á leanúint.

Má tá gearán ginearálta agat, déan teagmháil le:

Tom Butler,  
Gearáin, Rannóg Sheirbhísí Corparáideacha,  
An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide,  
1 Lárcheantar na nDugaí,  
Sráid na nGildeanna,  
BÁC 1, D01 E4X0.

Má seasann ComReg le do ghearán, nó má tá botún déanta againn, ceartófar é sin go pras agus tabharfar míniú nó gabhfar leithscéal leat, de réir mar is cuí.

Is féidir le tomhaltóirí nach bhfuil sásta le cinneadh a ngearán a ardú go:

Joe Heavey,  
Stiúrthóir na Rannóga Sheirbhísí Corparáideacha,  
An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide,  
1 Lárcheantar na nDugáí,  
Sráid na nGildeanna,  
BÁC 1, D01 E4X0.

## Rogha idir modhanna teagmhála

### Ár dTomhaltóirí

Is féidir le tomhaltóirí teagmháil a dhéanamh le ComReg trí chúpla modh éagsúil:

Ar an teileafón: (01) 804 9600; is féidir glaoch díreach a chur ar dhuine faoi leith ar

(01) 804 + folíne má tá sé ar eolas agat

Thar ríomhphost – baintear úsáid as an leagan amach [ainm.sloinne@comreg.ie](mailto:ainm.sloinne@comreg.ie)

Tomhaltóirí Sheirbhísí Cumarsáide – LíneTomhaltóra ComReg

Is féidir le tomhaltóirí Sheirbhísí Cumarsáide teagmháil a dhéanamh le LíneTomhaltóra ComReg trí bhealaí éagsúla:

Iarratais tomhaltóra: [consumerline@comreg.ie](mailto:consumerline@comreg.ie)

Iarratais ó thomhaltóra gnó: [businessconsumers@comreg.ie](mailto:businessconsumers@comreg.ie)

Tríd ár bhfoirm ar líne <http://www.comreg.ie/ga/teagmhail/>

- Ar an bhfón: (01) 804 9668
- Ar an bhfacs: (01) 804 9680
- Tríd an bpost: Cúram Tomhaltóra



An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide,  
1 Lárcheantar na nDugaí,  
Sráid na nGildeanna,  
BÁC 1, D01 E4X0.

### Iarratais Meáin

Tá sí mar aidhm againn plé le hiarratais meáin go pras agus go cabhrach. Freagrófar iarratais láithreach, ach más gá tuilleadh taighde a dhéanamh, coinneoidh ár nAonad Cumarsáide iriseoirí ar an eolas.

Aonad Cumarsáide  
Teil: (01) 804 9639  
Ríomhphost: [press@comreg.ie](mailto:press@comreg.ie)

### Iarratais Shaoráil Faisnéise

De réir an Achta um Shaoráil Faisnéise (SF) 2014, tá sé de cheart duit rochtain a fháil ar aon fhaisnéis atá againn a bhaineann leat, chomh maith le faisnéis a bhaineann le cinntí a ghlactar a théann i bhfeidhm ort. Tá sé de cheart duit go gceartófaí aon fhaisnéis mhíchruinn a bhaineann leat chomh maith.

Is féidir iarratas SF a dhéanamh i scríbhinn chuig ár bhFeidhmeannach Rochtana Faisnéise, ag rá go soiléir go bhfuil tú ag lorg eolais faoin Acht SF. Is féidir é seo a dhéanamh sa phost nó thar ríomhphost chuig [foi@comreg.ie](mailto:foi@comreg.ie).

Is féidir tuilleadh eolais a fháil maidir le conas a phléimid le hiarratais SF ar ár suíomh sa rannóg SF <https://www.comreg.ie/ga/faoi/sceim-foilsitheoireachta-sf/>

### Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Tá sí mar aidhm againn cinntiú gur féidir le daoine a gcuid gnó a dhéanamh linn trí Ghaeilge más maith leo, ag cur réimse teicneolaíochta ár gcuid oibre agus an fhoclaíocht a bhaineann le sin, san áireamh.

- Freagrófar aon litir, facs nó ríomhphost a fhaightear i nGaeilge sa teanga chéanna.
- Chomh fada agus gur féidir linn, freagrófar aon duine a chuireann gaoch ar ár n-oifig agus ar mhaith leo Gaeilge a úsáid i nGaeilge, nó iarrtar ar chomhghleacaí a bhfuil Gaeilge acu iad a fhreagairt go pras.
- Foilseofar mórcháipéisí, ar nós na dtuarascálacha bliantúla agus príomhthreoirleabhar tomhaltóra i nGaeilge agus i mBéarla ag an am céanna.
- Aontaíodh Scéim Teanga ComReg ar an 20 Márta 2017 leis an Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gnóthaí Réigiúnacha, Tuaithe agus Gaeltachta  
<https://www.comreg.ie/ga/an-ghaeilge/>

## Comhordú níos fear

Feidhmíonn ComReg de réir chomhaontú comhoibrithe leis an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí i dtaobh feidhmeanna chosaint tomhaltóra. Eascaíonn an comhaontú leibhéal arda comhoibrithe, ina measc, cead eolas faoi leith a roinnt.

## Tomhaltóir Inmheánach

Aithníonn ComReg go dtomhaltóirí inmheánacha iad foireann ComReg. Déanfar gach iarracht an méid a leanas a dhéanamh chun cinntiú go bhfuil seirbhís ar ardchaigdeán á chur ar fáil:

- Cinntiú go bhfuil an tacaíocht chúí ar fáil do bhaill foirne agus go bhfaightear a dtuairimí i leith soláthar seirbhíse.
- Úsáid a bhaint as teagmháil éifeachtach chun foireann ComReg a chur ar an eolas maidir le forbairtí tríd an eagraíocht.
- Treanáil ábhartha a chur ar fáil do bhaill foirne le cinntiú go bhfuil siad in ann dá ról agus chun a slíte beatha a fhorbairt.

## Comhairliúchán agus Measúnú

Tá baint lárnach ag tuairimí agus moltaí an phobail agus ComReg ag déanamh iarrachta riachtanais agus ionachais ár gcustaiméirí a mheas. Tá fáilte roimh thuairimí agus mholtaí ar ríomhphost, ar facs, ar litir nó tríd ár suíomh [www.comreg.ie/ga/teagmháil/](http://www.comreg.ie/ga/teagmháil/). Moltar do bhaill foirne úsáid a bhaint as gach teagmháil ó chustaiméirí mar mhodh bailiú eolais chun cur le caighdeán ár seirbhíse.

Má tá aon aiseolas agat maidir lenár suíomhanna, déan teagmháil le [webmaster@comreg.ie](mailto:webmaster@comreg.ie)

Déanfar ár bhfeidhmíocht a mheas inár dtuarascáil bhliantúil agus ar ár suíomh [www.comreg.ie](http://www.comreg.ie).

Conas a bhailimid aiseolas ar cheisteanna tomhaltóra:

- Déantar suirbhéanna ar thomhaltóirí.
- Bímid i gcomhairliúchán leis an bpobal agus geallsealbhóirí eile go minic agus foilsítear na freagraí i bhfoirm achoimre.
- Oibreimid idteannta ár bPainéal Comhairleach Tomhaltóirí, a bhfuil ionadaithe ó Chomhlachais Éireann, Comhlachas Tomhaltóirí na hÉireann, Tionól Réigiúnach na Teorann, Lár Tíre agus an Iarthair, agus an tÚdarás Náisiúnta Míchumais.

Teagmhálacha Úsáideacha eile:

Údarás Craolacháin na hÉireann

[www.bai.ie](http://www.bai.ie)

Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

[www.ccpc.ie](http://www.ccpc.ie)

Comhlachas Tomhaltóirí na hÉireann

[www.thecai.ie](http://www.thecai.ie)

An Roinn Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide & Comhshaoil

[www.dccae.ie](http://www.dccae.ie)

Oifig an Choimisineára Chosanta Sonraí

[www.dataprotection.ie](http://www.dataprotection.ie)

Oifig an Ombudsman

<http://www.ombudsman.gov.ie/ga/>

Oifig an Choimisineára Teanga

[www.coimisineir.ie](http://www.coimisineir.ie)

Séanadh

An Coimisiún um

**Rialáil Cumarsáide**

Commission for

**Communications Regulation**

I dteannta gnáthshéanadh ComReg (<https://www.comreg.ie/ga/seanadh/>), ní chruthaíonn agus ní bhronnann na caighdeáin seirbhíse de réir mar atá siad leagtha amach sa cháipéis seo aon chearta dlíthiúla nua ar thomhaltóirí dar linn.