



An Coimisiún um
Rialáil Cumarsáide
Commission for
Communications Regulation

Cairt Custaiméara ComReg



An Coimisiún um
Rialáil Cumarsáide
Commission for
Communications Regulation

Dáta: 20/07/2017

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
- Ar an bhfón (01) 804 9799, nó
- Facs (01) 8788193

Faisnéis

An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide
Commission for Communications Regulation

1 Lárcheantar na nDugaí, Sráid na nGildeanna, BÁC 1, Éire, D01 E4X0.
Tel +353 1 804 9600 Fax +353 1 804 9680 www.comreg.ie

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 faisnéis 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 an phríomhfoinse eolais atá againn do chomhlachtaí atá ag feidhmiú san earnáil cumarsáide, thomhaltóirí, taighdeoirí agus eile;
- Forbraíodh 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 tabharfaidh 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

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 nDugaí,
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

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

Iarratais ó thomhaltóra gnó: businessconsumers@comreg.ie

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

- Ar an bhfón: (01) 804 9668
- Ar an bhfac: (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

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.

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/. 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

Déanfar ár bhfeidhmíocht a mheas inár dtuarascáil bhliantúil agus ar ár suíomh 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

Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

www.ccpc.ie

Comhlachas Tomhaltóirí na hÉireann

www.thecai.ie

An Roinn Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide & Comhshaoil

www.dccae.ie

Oifig an Choimisineára Chosanta Sonraí

www.dataprotection.ie

Oifig an Ombudsman

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

Oifig an Choimisineára Teanga

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.