

I gcás **seirbhísí cumarsáide** (fón póca, fón baile, leathanbhanda), má chuirimid do ghearán faoi bhráid do sholáthraí seirbhíse, is fúthu atá sé teagmháil a dhéanamh leat go díreach chun an scéal a réiteach. I gcás **seirbhísí ardráta**, is faoin gcuideachta atá ag soláthar ábhar na seirbhíse teagmháil a dhéanamh leat go díreach chun an cheist a réiteach uaireanta. I gcás seirbhísí cumarsáide agus ardráta araon, áfach, coinneoidimid cuntas de do ghearán agus fiosróimid an scéal le do sholáthraí seirbhíse mura ndéanann siad teagmháil leat.

Nuair a dheimhníonn do sholáthraí seirbhíse linn go bhfuil do ghearán réitithe, cuireann siad sonraí chugainne freisin maidir lena fhreagairt dheiridh chugat. Scrúdáimid ansin í lena chinntiú go ndeachaigh siad i ngleic le gach fadhb a bhí agat.

Conas is féidir le ComReg cabhrú liom le gearáin faoi Sheirbhísí Poist?

I gcás **seirbhísí poist**, seans go mbeimid in ann díospóidí faoi ghearáin faoin bpost idir úsáideoirí seirbhísí poist agus soláthraithe seirbhísí poist a réiteach. Ní féidir linn cabhrú ach amháin i gcás go bhfuil an dá chéim glactha agat sa phróiseas a imlínítear i gcód cleachtais an tsoláthraí seirbhíse poist. Ionas go mbeimid in ann díospóid maidir le gearán faoin bpost a mheas duit, beidh ort foirm iarratais a chomhlánú. Is féidir linn an fhoirm iarratais sin a sholáthar duit arna iarraidh sin nó is féidir í a fháil ónár suíomh gréasáin:

<https://www.comreg.ie/csv/downloads/ComReg1507a.pdf>

Cén t-eolas fúm agus faoi mo ghearán a theastaíonn ó fhoireann Cúram Tomhaltóirí ComReg?

- Do shonraí teagmhála, lena n-áirítear uimhir fón póca, agus seoladh iomlán poist le haghaidh gearán poist.
- Do sholáthraí seirbhíse agus an t-ainm agus an uimhir chuntas atá ar an gcuntas (más bainteach).

- An uimhir ardráta agus ainm seirbhíse, má bhaineann do ghearán le seirbhísí ardráta
- Sonraí faoin ngearán, lena n-áirítear uimhir thagartha an ghearáin ó do sholáthraí seirbhíse, má tá sí ar fáil.
- Sonraí faoin déileáil a bhí agat le do sholáthraí seirbhíse roimhe seo.
- Ráiteas soiléir maidir leis an méid ar mhaith leat a bhaint amach trí do ghearán a ardú.

Nuair a thugann tú eolas dúinn, ba chóir duit muid a chur ar an eolas má tá aon sonraí ar leith ann nár mhaith leat go seolfaimis chuig an soláthraí seirbhíse.

Cad is próiseas Réitigh Fhoirmiúil Díospóide ComReg ann?

Anuas ar sheirbhís láimhseála gearáin ComReg, thug ComReg Nósanna Imeachta Réitigh Fhoirmiúil Díospóide isteach le haghaidh gearáin fón póca, fón baile agus leathanbhanda atá ar oscailt le foireann Cúram Custaiméirí ComReg agus nár réitíodh le soláthraithe seirbhíse laistigh de 40 lá oibre. Sa chás sin, ní mór duit iarratas a dhéanamh chuig ComReg ar bhreithiúnas ar an ngearán uait agus ní mór duit táille a íoc as an iarratas uait. Ní mór an gearán a bheith bainteach le saincheist a bhfuil de chumhacht ag ComReg í a réiteach (féach doiciméad 18/104 ó ComReg chun sonraí iomlána a fháil). Téigh chuig www.comreg.ie/contact agus roghnaigh Nósanna Imeachta Réitigh Fhoirmiúil Díospóide chun tuilleadh sonraí a fháil.

Cá dtiocfainn ar shonraí teagmhála na soláthraithe Seirbhíse Ardráta?

Tá sonraí na soláthraithe seirbhíse ardráta le fáil ar ár suíomh gréasáin www.comreg.ie/premium-rate, inar féidir leat ainm nó uimhir Seirbhíse Ardráta a sheiceáil trínár áis Seiceálaí Seirbhíse.

Conas is féidir liom teagmháil a dhéanamh le foireann Cúram Tomhaltóirí ComReg?

Ar an bhfón: **(01) 804 9668** (8rn go 8in, ó Luan go hAoine agus 9rn go 1in ar an Satharn)

Trí ríomhphost: consumerline@comreg.ie nó businessconsumers@comreg.ie

Cuir an téacs **COMREG** chuig **51500** (baineann gnáthrátaí SMS) chun glaoch a fháil ar ais
Cuir an téacs **ASKCOMREG** chuig **51500** (baineann gnáthrátaí SMS) chun téacs a fháil ar ais

Tríd an bpost: Líne Tomhaltóirí, ComReg, 1 Lárcheantar na nDugáí, Sráid na nGildeanna, Baile Átha Cliath 1 D01 E4X0

Comhrá agus foirm ar líne: www.comreg.ie

Áis Teanga Chomharthaíochta na hÉireann ar fáil arna iarraidh sin

Má tá tú ag iarraidh gearán a dhéanamh faoin bpost agus an próiseas neamhspleách réitigh díospóidí a úsáid, beidh ort foirm iarratais a chomhlánú, is féidir linn é seo a sholáthar nó íoslódáil ónár láithreán gréasáin:
<https://www.comreg.ie/csv/downloads/ComReg1507a.pdf>

Seans nach mbeimid in ann aon rud a dhéanamh faoi do ghearán go dtí go mbeidh sé ardaith agat le do sholáthraí seirbhíse agus go dtí go mbeidh an próiseas láimhseála gearáin atá acu leanta agat. Is éard is cúis leis sin go mb'fhéidir go bhfuil do sholáthraí seirbhíse go príomha, freagrach as gearán a réiteach, más rud é go bhfuil gaol díreach acu leat.

Eolas RGCS: rinneamar nuashonrú ar ár bhFógra Príobháideachta, ina mínítear an t-eolas pearsanta a bhailímid agus a úsáidimid faoi dhaoine aonair, cad a dhéanaimid leis agus cén fáth. Seo nasc chuig an bhFógra Príobháideachta nuashonraithe atá againn:
<https://www.comreg.ie/ga/Priobhaideachas/>

Séanadh dlíthiúil
Cé gur ullmhaigh ComReg an doiciméad seo go cúramach, níl sé freagrach as aon ní a dhéanann tú ar bhonn na faisnéise a thugtar sa doiciméad. Níl ComReg faoi dhliteanas duit ina leith sin. Is tusa atá freagrach go hiomlán as gach ní a dhéanann tú i dtaca le do sheirbhísí cumarsáide, ardráta agus poist.
Meán Fómhair 2019



Gearáin faoi leathanbhanda, fón baile, sheirbhísí fón póca, ardráta agus faoi sheirbhísí poist



Cé hiad ComReg agus cad a dhéanann ComReg?

Tá an Coimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg) freagrach as an teileachumarsáid leictreonach, na seirbhísí ardráta agus na hearnálacha poist a rialáil.

Ina ról tomhaltóra, cuireann Foireann CúramTomhaltóirí ComReg eolas ar fáil ionas gur féidir leat déileáil le d'fhadhb seirbhíse cumarsáide (**fón póca, fón baile, leathanbhanda) seirbhísí ardráta** agus **poist**.

Cad faoi atá an treoir seo?

Sa treoir seo, insítear duit faoi do chearta má tá gearán á dhéanamh agat faoi sheirbhísí cumarsáide nó poist. Mura bhfuil tú cinnte faoin gcaoi cheart chun gearán a dhéanamh le do sholáthraí seirbhíse, cabhróidh an treoir seo leat cruth a chur ar do ghearán.

Sa treoir seo:

- Mínímid conas ar chóir do do sholáthraí seirbhíse déileáil le do ghearán.
- Déanaimid liosta de na pointí le smaoineamh fúthu agus do ghearán á dhéanamh agat.
- Déanaimid liosta de na céimeanna le glacadh mura bhfuil tú sásta leis an gcaoi ar dhéileáil do sholáthraí seirbhíse le do ghearán.
- Mínímid an ról atá againn agus an chaoi gur féidir linn cabhrú leat.
- déanaimid liosta den eolas a bheidh ort a sholáthar dár bhfoireann Cúram Tomhaltóirí.
- Tugaimid eolas faoin gcaoi chun sonraí teagmhála na soláthraithe seirbhíse ardráta agus poist a fháil.
- Tugaimid sonraí faoin gcaoi gur féidir leat teagmháil a dhéanamh le foireann Chúram Tomhaltóirí ComReg.

Conas ar chóir do sholáthraí seirbhíse déileáil le mo ghearán?

Ceanglaítear ar sholáthraithe seirbhísí cumarsáide agus poist a **gCód Cleachtais** féin a bheith acu maidir le gearáin a láimhseáil. Bíonn na sonraí ar fad a bheidh uait chun do ghearán a dhéanamh ina gcód, lena n-áirítear:

- Conas teagmháil a dhéanamh le do sholáthraí seirbhíse le do ghearán.
- Cá fhad a thógfaidh sé orthu do ghearán a admháil agus a fhreagairt/réiteach.
- Cén nósanna imeachta atá acu maidir le do ghearán a réiteach, lena n-áirítear achar ama chun do ghearán a chur faoi bhráid ComReg más gá.

Cár féidir liom teacht ar Chód Cleachtais soláthraí seirbhíse maidir le gearáin a láimhseáil?

Seirbhísí Cumarsáide Leictreonacha (SCL)

Is féidir teacht ar Chód Cleachtais **soláthraí seirbhíse cumarsáide** maidir le gearáin a láimhseáil ar a shuíomh gréasáin nó trí ghlaoh a chur ar a líne chabhrach.

Seirbhísí Ardráta (SAR)

Ní mór do gach soláthraí **seirbhíse ardráta** cód cleachtais ComReg a chomhlíonadh maidir le seirbhísí ardráta agus seirbhís láimhseála gearán a sholáthar dá gcustaiméirí. Tá an cód cleachtais sin ar fáil ar ár suíomh gréasáin, **www.comreg.ie/premium-rate**, nó is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn chun cóip den doiciméad a iarraidh.

Seirbhíse Poist

Is féidir teacht ar Chód Cleachtais **soláthraí seirbhíse poist** maidir le gearáin a láimhseáil ar a shuíomh gréasáin, agus le haghaidh An Post freisin ag a Oifigí Poist.

Cad ba chóir dom a dhéanamh agus gearán á dhéanamh agam le soláthraí seirbhíse?

- Déan gearán gan mhoill toisc gur féidir achair ama daingne a bheith i gceist chun gearáin a dhéanamh.
- Luaigh go sonrach gur mhaith leat **gearán a dhéanamh**.
- Bí soiléir faoin bhfadhb agus tabhair sonraí.
- Tabhair deis don soláthraí seirbhíse do ghearán a réiteach.
- Coinnigh taifead den dáta agus den am a dhéanann tú do ghearán.
- Fiafraigh an bhfuil uimhir shainiúil thagartha gearáin i gcomhair do ghearán agus breac síos í.
- Breac síos aon ghealltanais a dhéanann do sholáthraí seirbhíse duit.

Cad ba chóir dom a dhéanamh má bhíonn mé míshásta leis an gcaoi ar láimhseáil soláthraí seirbhíse mo ghearán nó le toradh mo ghearáin?

- Iarr ar do sholáthraí seirbhíse is féidir do ghearán a chur chun cinn ag teacht lena gCód Cleachtais. Go ginearálta, is éard atá i gceist leis sin go gcuirtear do ghearán ar aghaidh chuig 'foireann tacaíochta dara líne' do sholáthraí seirbhíse. B'fheidir beidh ceann foirne, maoirseoir nó bainisteoir a bheidh in ann cabhrú le gearáin tomhaltóra níos casta i gceist anseo nó i gcás gearáin faoin bpost, beidh Tacadóir do Chustaiméirí i gceist.

- Má cheapann tú fós nach bhfuil á chaitheamh le do ghearán i gceart tar éis duit nósanna imeachta do sholáthraí seirbhíse a chríochnú, b'fheidir go mbeimid in ann cabhrú leat.

Conas is féidir le foireann Cúram Tomhaltóirí ComReg cabhrú liom?

Seirbhísí Cumarsáide agus Seirbhísí Ardráta

- Cuirfimid ar an eolas thú maidir le hoibleagáidí do sholáthraí seirbhíse.
- Má tá gearán déanta agat agus má tá nósanna imeachta gearán do sholáthraí seirbhíse leanta agat, agus tá do ghearán fós gan réiteach, is féidir linn a bheith in ann an scéal a athbhreithniú.
- I gcás fadhbanna maidir le fón póca, fón baile, leathanbhanda agus seirbhísí ardráta, b'fheidir go mbeidh sinn in ann í a fhor méadú ar do sholáthraí seirbhíse.
- Tabharfaimid tuairim réalaíoch duit freisin maidir leis an toradh is dócha a bheidh ar do ghearán.
- Go ginearálta, ba chóir gurbh agat a raibh an fhadhb (an sealbhóir cuntais i gcás seirbhísí cumarsáide, an t-úsáideoir i gcás gearáin faoi sheirbhísí ardráta, nó an seoltóir nó faighteoir poist i gcás gearáin faoin bpost).

