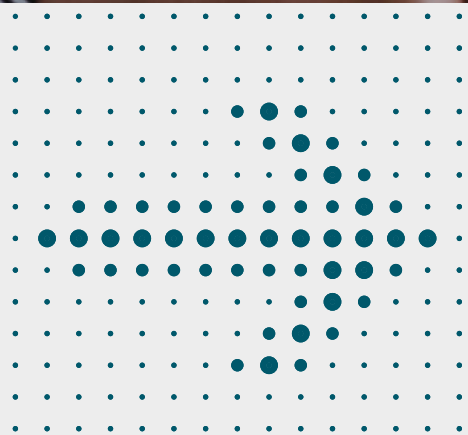
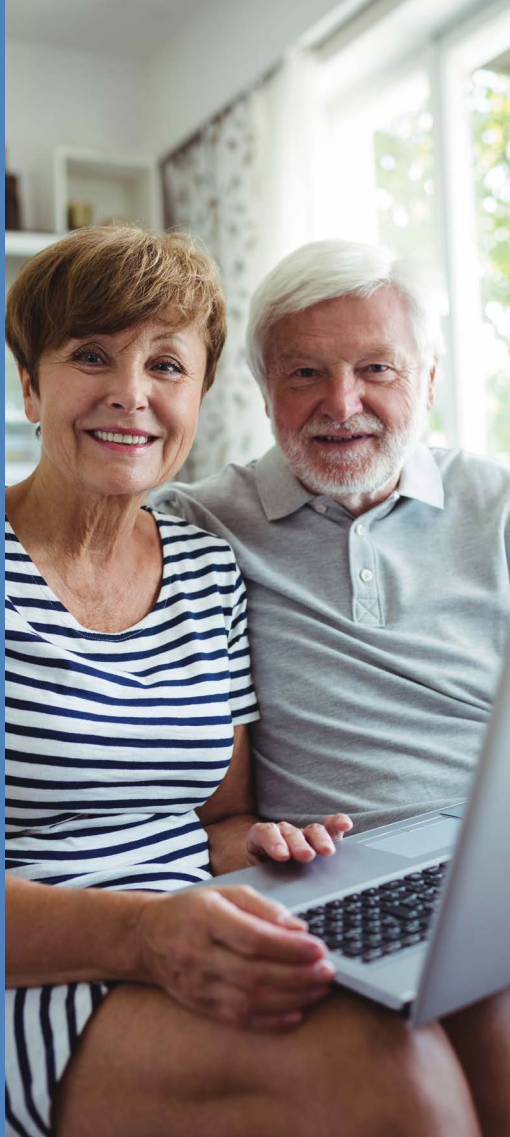




An Coimisiún um
Rialáil Cumarsáide
Commission for
Communications Regulation

Treoir maidir le Seirbhísí Gutháin, Leathanbhanda agus Poist

ComReg.ie





Ceann dár gcuspóirí ag ComReg is ea a chinntiú gur féidir le gach duine in Éirinn seirbhísí cumarsáide a roghnú agus a úsáid le muinín, a gcearta a thuiscint agus cabhair a fháil má théann rudaí amú lena soláthraí.

Míníonn an treoir seo na rudaí a dhéanaimid, an dóigh ar féidir linn cabhrú leat agus na huirlisí atá ar fáil chun tú a choinneáil ar an eolas.

Barbara Delaney

Barbara Delaney

Stiúrthóir Miondíola agus Seirbhísí do Thomhaltóirí

Fúinn féin

Is é ComReg an Coimisiún um Rialáil Cumarsáide. Is comhlacht poiblí neamhspleách muid a dhéanann na nithe seo a leanas:



Cosnaíonn muid tomhaltóirí lena n-áirítear gnólachtaí, agus cuireann muid comhairle agus eolas neamchlaonta agus macánta ar fáil.



Déanann monatóireacht ar sholáthraithe seirbhíse chun a chinntiú go leanann siad na rialacha.



Cuidíonn sé le custaiméirí a bhfuil gearáin acu nach féidir leo a réiteach go díreach lena soláthraí seirbhíse.



For further
information visit
comreg.ie



Rialaíonn muid

- Cumarsáid leictreonach – lena n-áirítear seirbhísí gutháin agus leathanbhanda.
- Seirbhísí poist – lena n-áirítear cuid de na seirbhísí a chuireann An Post ar fáil.
- Riachtanais rochtana – do sheirbhísí gutháin agus leathanbhanda.

Conas is féidir linn cabhrú leat

Is féidir linn tacú leat ar roinnt bealaí, mar shampla:

- Do chearta a mhíniú ionas gur féidir leat cinntí eolasacha a dhéanamh maidir le seirbhís a roghnú agus a úsáid nó soláthraí a athrú.
- A chinntiú go leagann soláthraithe seirbhíse amach faisnéis faoina socruithe seirbhíse do chustaiméirí ina gcairt seirbhíse do chustaiméirí, lena n-áirítear leibhéil cháilíochta a seirbhíse do chustaiméirí agus scéimeanna cúitimh.
- Cuidiú le gearáin a réiteach nach féidir leat a réiteach le do sholáthraí seirbhíse.
- Monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíonadh soláthraithe seirbhíse i leith a n-oibleagáidí rialála agus é a fhorfheidhmiú.
- A chinntiú go bhfuil bearta i bhfeidhm chun seirbhísí teileafóin agus leathanbhanda a dhéanamh níos éasca do dhaoine de gach aois, cumas agus míchumas rochtain a fháil orthu, iad a thuiscint agus a úsáid.

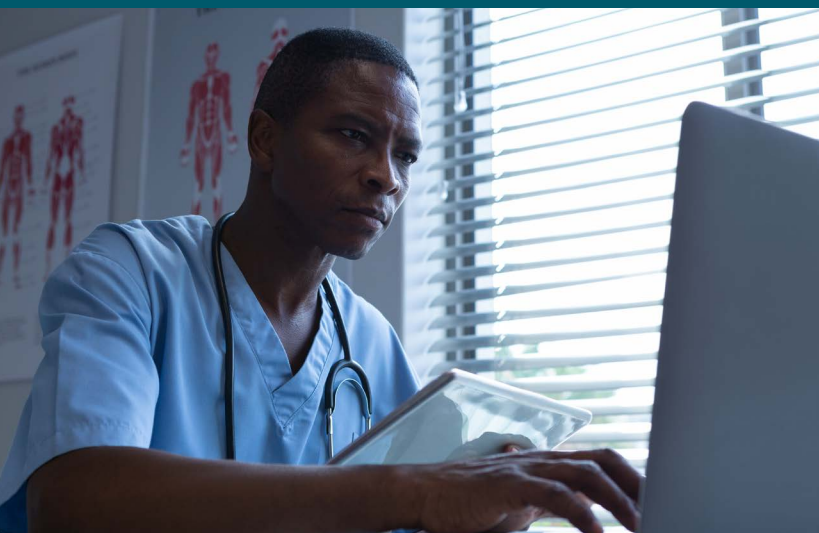




Fadhbanna coitianta a mbíimid ag plé leo

Bíimid ag plé le ceisteanna agus gearáin ar nós:

- **Billeáil:** Ar gearradh costas ró-ard ort? Nó an bhfuair tú bille do sheirbhís nach n-aithníonn tú?
- **Conarthaí:** An bhfuil athrú praghais nó téarma conartha ag cur mearbhaill ort?
- **Fadhbanna seirbhíse:** Ar chaill tú seirbhís nó clúdach gutháin shoghluaiste riamh? An bhfuil na luasanna don leathanbhanda níos moille ná na luasanna atá leagtha amach i do chonradh?
- **Soláthraithe a Athrú:** An raibh moill ann agus tú ag athrú soláthraí nó ar chaill tú d'uimhir ghutháin?
- **Coinne suiteála caillte nó moill air:** Ar theip ar an teicneoir teacht ag an am a comhaontaíodh?
- **Rochtain:** An bhfuil aon cheist agat nó imní ort faoi inrochtaineacht mar a bhaineann le seirbhís faoi leith?
- **Seirbhísí poist:** An bhfuil moill curtha ar litir nó ar phaicéad tábhachtach nó an bhfuil sé ar iarraidh?





Uirlisí agus acmhainní

Cuirimid uirlisí úsáideacha ar fáil ar ár suíomh Gréasáin:

Pleananna a chur i gcomparáid: Le haghaidh pleananna agus praghsanna d'fhóin shoghluaiste agus bhaile, leathanbhanda agus pacáistithe. Téigh chuig comreg.ie/compare

Léarscáil Clúdaigh Mhóibíligh: Seiceáil clúdach soghluaiste lasmuigh in aon áit in Éirinn. Téigh chuig comreg.ie/coveragemap

Seiceálaí Leathanbhanda: Faigh amach infhaighteacht líonra leathanbhanda d'aon seoladh nó Éirchód. Téigh chuig comreg.ie/broadbandchecker

Is féidir leat eolas agus comhairle neamhchlaonta a fháil ar comreg.ie



An bhfuil cúnamh uait?

Do chearta nuair a bhíonn gearán á dhéanamh agat

Ní mór do sholáthraithe teileafóin agus leathanbhanda cloí le rialacha láimhseála gearán. Tá na rialacha seo ceaptha chun an próiseas chun gearán a dhéanamh a dhéanamh níos éasca agus láimhseáil an ghearáin a dhéanamh níos trédhearcaí do thomhaltóirí.

Ní mór do sholáthraithe a mhíniú go soiléir ina gcód cleachtais conas gearán a dhéanamh, a gcuid ama freagartha agus conas a choinníonn siad ar an eolas thú agus do ghearán á láimhseáil.





Is féidir le Cúram do Thomhaltóirí cuidiú leat

Gearáin maidir le seirbhísí gutháin agus leathanbhanda

Is féidir lenár bhFoireann um Chúram Tomhaltóirí comhairle agus eolas a thabhairt duit faoi do sheirbhís teileafóin agus leathanbhanda.

Má tá gearán agat, is féidir linn athbhreithniú a dhéanamh air agus teagmháil a dhéanamh leis an soláthraí ar do shon má:

1. Lean tú próiseas gearán do sholáthraí, agus
2. Nár réitíodh do ghearán réitithe tar éis freagra a fháil ó do sholáthraí, nó mura bhfuil freagra tugtha ag do sholáthraí ar do ghearán.

Gearáin maidir le seirbhísí poist

Má bhíonn fadhbanna agat le do sholáthraí seirbhíse poist, is féidir le Cúram Tomhaltóirí comhairle a chur ar fáil duit freisin maidir leis an gcaoi gearán a dhéanamh.

Gearáin faoi rochtain

Caithfidh soláthraithe a gcuid seirbhísí a dhéanamh inrochtana do dhaoine de gach aois agus cumas. Más faoi inrochtaineacht seirbhíse atá do ghearán, is féidir leat teagmháil a dhéanamh go díreach le Seirbhís do Thomhaltóirí.

Déan teagmháil le Cúram do Thomhaltóirí chun comhairle agus tacaíocht a fháil

Luan go hAoine: 8am to 8pm, Saturday: 9am to 1pm



Guthán: (01) 804 9668



R-phost: consumerline@comreg.ie



Téacs: COMREG nó ASKCOMREG chuig 51500 chun go gcuirfear glaoch nó téacs ar ais ort (gnáthrátaí SMS i bhfeidhm)



Tríd an bPost: An Fhoireann um Chúram do Thomhaltóirí, ComReg, One Dockland Central, Sráid an Chumainn, D01 E4X0



Comhrá gréasáin agus foirm ar líne: comreg.ie



An tOifigeach Rochtana

Guthán: (01) 804 9639

R-phost: access@comreg.ie

Tríd an bPost An tOifigeach Rochtana, ComReg, One Dockland Central, Sráid an Chumainn, D01 E4X0

ITRS (Seirbhís Athsheachadta Téacs na hÉireann)

Cuidíonn Seirbhís Athsheachadóra Téacs na hÉireann (ITRS) le daoine atá bodhar, faoi allaíre nó a bhfuil deacrachtaí labhartha acu, glaonna a chur agus a fháil go neamhspleách.

Oibríonn ITRS trí:

- téacs a aistriú go guth, agus guth a aistriú go téacs.

Is féidir an tseirbhís a úsáid ar na gléasanna seo a leanas:

- gutháin mhóibíleacha,
- taibléid, agus
- Ríomhairí.

Tá an tseirbhís ITRS á hoibriú ag Eir agus tá sí ar fáil do chustaiméirí Three, Eir, Sky, Tesco Mobile, Virgin Media agus Vodafone. Tuilleadh eolais ar itrs.ie.

Eolas Príobháideachais

Minítear inár bhFógra Príobháideachais na sonraí pearsanta a bhailíonn agus a úsáideann muid faoi dhaoine aonair, a ndéanann muid leis, agus an chúis a ndéanann muid é. Tá ár bhFógra Príobháideachais ar fáil ag comreg.ie/privacy.

Séanadh dlíthiúil:

Cé gur ghlac ComReg gach cúram réasúnta agus an cháipéis seo á hullmhú, níl sé freagrach as aon rud a dhéanfaidh tusa bunaithe ar an eolas atá inti. Ní ghlacann ComReg le haon dliteanas ina leith seo. Is tusa amháin atá freagrach as gach a ndéanann tú maidir le do chuid cumarsáide leictreonaí, seirbhísí príomhráta agus seirbhísí poist.

