

Gearáin faoi fhón póca,
fhón baile,
leathanbhanda,
sheirbhisí ardráta agus
sheirbhisí poist.



Commission for
Communications Regulation

An Coimisiún um
Rialáil Cumarsáide

www.comreg.ie

Cé sinn agus cad a dhéanaimid...

Is é ComReg an Coimisiún um Rialáil Cumarsáide agus táimid freagrach as rialáil na hearnála cumarsáide leictreonaí agus poist.

Cuireann ár bhfoireann Chúram Custaiméara eolas ar fáil ionas gur féidir leat déileáil le do sholáthróir seirbhíse cumarsáide (fón póca, fón baile, leathanbhanda, seirbhísí cumarsáide leictreonaí) agus poist.

Má tá gearán curtha isteach agat le do sholáthróir seirbhíse, agus má tá a nósanna imeachta gearáin leanta agat, agus níl réiteach faighte agat, tá seans go mbeidh sinn in ann athbhreithniú a dhéanamh ar do cheist. Déanfar í a fhorfhéadú ar do shon le do sholáthróir seirbhíse, nuair is cuí.

Ní féidir linn gníomhú ar do ghearán go dtí go bhfuil sé ardaithe agat le do sholáthróir seirbhíse agus tá críoch tagtha lena bpróiseas gearáin féin. Ní féidir linn, toisc go luíonn an príomhdhualgas chun an gearán a réiteach le do sholáthróir seirbhíse, is eadraibh a bhfuil an caidreamh díreach.

Cad atá sa treoirleabhar seo?

Léiríonn an treoirleabhar seo na cearta atá agat agus tú ag déanamh gearáin faoi sheirbhísí cumarsáide, seirbhísí ArdRáta nó seirbhísí poist san áireamh. Mura bhfuil tú cinnte maidir le conas gearán a dhéanamh le do sholáthróir seirbhíse, cuideoidh an treoirleabhar seo leat structúr a chur ar do ghearán.

Sa treoirleabhar seo:

- Mínítear conas ar cheart do do sholáthróir seirbhíse plé le do ghearán;
- Léirítear na póintí ar cheart chur san áireamh agus tú ag déanamh gearáin;
- Léirítear na céimeanna ar cheart duit glacadh leo mura bhfuil tú sásta leis an tslí atá do sholáthróir seirbhíse ag plé le do ghearán;
- Mínítear ról ComReg agus conas ar féidir linn cabhrú leat;
- Cuirtear sonraí teagmhála na soláthróirí seirbhíse poist ar fáil.

Conas ar cheart do do sholáthróir seirbhíse plé le do ghearán?

Caitheann gach soláthróir sheirbhíse cumarsáide agus poist a gcóid cleachtais féin a bheith acu chun plé le láimhseáil gearán. Tá cur síos sa chód seo ar gach eolas atá uait más maith leat gearán a dhéanamh ar nós:

- Conas teagmháil a dhéanamh le do soláthróir seirbhíse maidir le do ghearán;
- An mó ama a thógfaidh sé chun do ghearán a fhreagairt;
- Na nósanna imeachta atá i bhfeidhm chun do ghearán a réiteach, scála ama, más gá é a chur go ComReg, san áireamh;
- Nuair is cuí, an méid atá ag dul duit ó thaobh aisíocaíochtaí, íocaíochtaí cúitimh agus íocaíochtaí chun aon chailliúint a bhí agat a chlúdach;

Is féidir teacht ar chóip de chód cleachtais do sholáthróra seirbhíse ar a suíomh idirlín nó trí ghlaoch a chur ar a línte cabhracha. Tá cód gearáin An Post ar fáil in oifigí poist chomh maith.

Caithfidh gach soláthróir seirbhíse cloí le cód cleachtais ComReg do sheirbhísí ardráta agus nós imeachta gearáin a chur ar fáil dá gcustaiméirí. Tá an cód cleachtais seo ar fáil ar ár suíomh **www.comreg.ie**, nó is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn chun cóip den cháipéis a fháil uainn.



Nuair a dhéanann tú gearán le do sholáthróir seirbhíse...



- Léirigh go bhfuil tú ag iarraidh gearáin a ardú;
- Bí soiléir faoin bhfadhb agus tabhair sonraí;
- Tabhair deis don soláthróir seirbhíse an fhadhb a réiteach;
- Coinnigh taifead den am agus dáta ar a ndearna tú an gearán;
- Iarr othu uimhir tagartha an ghearáin a thabhairt duit;
- Coinnigh nóta d'aon ghealltanais a rinne do sholáthróir seirbhíse

Má cheapann tú nar chaitheadh le do ghearán i gceart.....

Más rud é nach bhfuil tú sásta leis an gcaoi ar chaith do sholáthróir seirbhíse le do ghearán nó le toradh do ghearáin:

- Iarr ar do sholáthróir seirbhíse do ghearán a fhorfhéadú. De ghnáth, ciallaíonn sé seo go gcuirtear do ghearán ar aghaidh chuig foireann tacaíochta dara líne do sholáthróra seirbhíse. Beidh ceann foirne, maoirseoir nó bainisteoir ar féidir tacú le gearáin tomhaltóra níos casta i gceist anseo nó do ghearáin poist, Tacadóir Tomhaltóra a bhéas ann.
- Má mhothaíonn tú nar caitheadh i gceart le do ghearán i ndiaidh duit nós imeachta gearáin do sholáthróra seirbhíse a chríochnú, seans go mbeidh sinn in ann cuidiú leat.





Conas ar féidir linn cuidiú?

Cuirfimid ar an eolas thú maidir le dualgais do sholáthróra seirbhíse. Má tá gearán curtha isteach agat, agus má leanann tú nósanna imeachta gearáin do sholáthróir seirbhíse, is féidir linn athbhreithniú a dhéanamh ar an gceist. Nuair is cuí, déanfaimid do cheist a fhormhéadú ar do shon le do sholáthróir seirbhíse. Tabharfaimid tuairim dáiríre duit maidir le toradh deiridh do ghearáin.

Má chuirfimid do ghearán chuig do sholáthróir seirbhíse do sheirbhísí cumarsáide, is futhu féin atá sé teagmháil díreach a dhéanamh leat chun an cheist a réiteach. Coinneoidimid súil ar do ghearán agus leanfar suas le do sholáthróir seirbhíse mura dhéanann siad teagmháil leat. Nuair a dhearbhaíonn do sholáthróir seirbhíse go bhfuil do ghearán réitithe, cuirfidh siad sonraí a bhfreagra deiridh chugainn. Cinnteoidimid ansin gur tugadh aird ar na ceisteanna ar fad a d'ordaigh tú.

Do sheirbhísí poist, d'fhéadfaimis a bheith in ann díospóidí maidir le gearáin poist a réiteach. Is féidir linn cuidiú má tá an nós imeachta de réir chód cleachtais do sholáthróra poist leanta agat amháin. Beidh ort foirm iarratais a líonadh isteach chun cuidiú linn measúnú a dhéanamh ar do ghearán poist, is féidir ceann a iarraidh uainn nó í a íoslódáil ón ár suíomh www.comreg.ie.



Sula dtagann tú chugainn le gearán.....

- An ndeachaigh tú chuig do sholáthróir seirbhíse le do ghearán? Mura ndeachaigh, déan teagmháil leo le do thoil, mínigh an cheist, agus abair leo go bhfuil tú ag iarraidh **gearáin oifigiúil a chur isteach**.
- An bhfuil tú ag déanamh do ghearán in am? Caithfidh gur tharla an fhadhb a bhfuil tú ag gearán faoi:
 - Do cheisteanna cumarsáide, laistigh den 9 mhí imithe roimhe; agus
 - Do cheisteanna poist, gur tharla an fhadhb a bhfuil tú ag gearán chuig do sholáthróir poist faoi:
 - Laistigh de mhí amháin ó fuarthas earra poist
 - Laistigh de 3 mhí ó seoladh earra poist in Éirinn; agus
 - Laistigh de 6 mhí ón dáta a seoladh earra poist idirnáisiúnta
 - Do cheisteanna sheirbhísí ardráta, laistigh de 3 mhí ón nglaoch a dhéanamh nó dul i ngleic leis an tseirbhís
- An tusa an duine atá thíos leis de bharr na faidhbe? De ghnáth, ba cheart go mbeidh tusa an duine a d'fhulaing de bharr na faidhbe seirbhíse (bíodh sin an sealbhóir cuntais do ghearán cumarsáide nó ghearán sheirbhíse ardráta; nó an seoltóir nó an faighteoir poist do ghearán poist). I roinnt cásanna, áfach, oibreoimid le triú phairtí.



Eolas atá uainn maidir le do ghearán...

- Do shonraí teagmhála, uimhir fón póca san áireamh, agus seoladh poist iomláine do ghearáin poist;
- Ainm do sholáthróir seirbhíse chomh maith le hinm agus uimhir cuntais (má bhaineann);
- Uimhir na seirbhíse ardráta agus ainm na seirbhíse, más seirbhísí ardráta iad ábhar do ghearáin;
- Sonraí an ghearáin, uimhir tagartha an ghearáin san áireamh ó do sholáthróir seirbhíse, má tá sé ar fáil;
- Sonraí aon teagmháil a bhí agat le do sholáthróir seirbhíse roimhe;
- Ráiteas soiléir faoi céard ar mhaith leat a bhaint amach ó do sholáthróir seirbhíse trí do ghearán a ardú linn

Nuair a thugann tú eolas dúinn, ba cheart go gcuirfidh tú ar an eolas sinn má tá sonraí faoi leith nach bhfuil tú ag iarraidh go roinnfidh le do sholáthróir seirbhíse.

Sonraí Teagmhála an tSoláthóra Poist:

An Post

Seirbhís do Chustaiméirí, Ard-Oifig an Phoist, Sráid Uí Chonaill, Saorphost, Baile Átha Cliath I, D01 F5P2

Teil: CallSave 1850 57 58 59 nó + 353 1 705 7600

Rphost: customer.services@anpost.ie

Ar Líne: www.anpost.ie/enquiry

Tacadóir Tomhaltóra, Ard-Oifig an Phoist, Sráid Uí Chonaill, Saorphost, Baile Átha Cliath I, D01 F5P2

Teil: +353 1 705 7000 (iarr ar an Tacadóir Tomhaltóra)

Rphost: customeradvocate@anpost.ie

Tá sonraí na soláthróirí sheirbhíse poist údaraithe ar fáil ar ár suíomh www.comreg.ie.

Sonraí Teagmhála Soláthróirí Seirbhíse Ardráta

Tá sonraí na soláthróirí seirbhíse ardráta ar fad ar fáil ar ár suíomh <https://www.comreg.ie/premium-rate/> áit ar féidir ainm nó uimhir ArdRáta a chinntiú ar ár n-ais um Chinntiú Seirbhíse (atá ar fáil ar <http://servicechecker.comreg.ie/> chomh maith)

Conas ar féidir liom teagmháil a dhéanamh le Foireann Chúram Custaiméara ComReg?

Teil: **(01) 804 9668** (9.00m go 5.30in, Luan go hAoine)

Rphost: consumerline@comreg.ie nó businessconsumers@comreg.ie

Téacs agus glaofar thar n-ais ort – seol téacs leis an bhfocal **COMREG** go **51500** (baineann gnáthrátaí SMS) agus cuirfear glaoch thar n-ais ort.

Téacs agus seolfar téacs thar n-ais chugat – Seol téacs leis an bhfocal **ASKCOMREG** go **51500** (baineann gnáthrátaí SMS) agus seolfar téacs thar n-ais chugat.

Post: Consumer Line, ComReg, 1 Lárcheantar na nDugaí, Sráid na nGildeanna, BÁC 1 D01 E4X0

Comhrá Greasáin agus foirm ar line: www.comreg.ie

Saoráid Teanga Chomharthaíochta na hÉireann ar fáil ar iarratas. Tá leagan Bhéarla den treoirleabhar seo ar fáil ar ár suíomh nó is féidir cóip a iarraidh uainn.

Séanadh Dlí: Cuireadh an cháipeis seo le chéile ó fhoinis éagsúla. Cé gur glacadh gach cúram agus í á hullmhú, ní ghlacann ComReg le freagracht ar bith maidir le cailteanas ná le dochar a thitfidh ar éinne de bharr úsáid an eolais seo.

Aibreán 2017