ComReg.ie

An Coimisiún um
Rialáil Cumarsáide
Commission for
Communications Regulation

Eolas faoi sholáthróirí móibíleacha agus leathanbhanda a athrú

Eolas agus comhairle maidir le do chuid seirbhísí móibíleacha, leathanbhanda agus gutháin bhaile a athrú

Cé hé ComReg?

Is é ComReg an t-ainm gearr a thugtar ar an gCoimisiún um Rialáil Cumarsáide.

- Foras neamhspleách poiblí muid a bhfuil cumhachtaí reachtúla againn
- Cosnaíonn muid tomhaltóirí, agus cuireann muid comhairle agus eolas neamchlaonta agus macánta ar fáil

Déanann ComReg rialú ar:

- An earnáil chumarsáide, lena n-áirítear teileafón, leathanbhanda agus;
- Seirbhísí postais amhail An Post.

Tuilleadh eolais ó comreg.ie

Athraigh do sholáthróir soghluaiste

I gcás custaiméirí bille-íocaíochta, agus tú ag smaoineamh ar do sholáthraí guthán póca a athrú, ar dtús ba chóir duit a fháil amach an bhfuil tú fós i gconradh.

Céard a dhéanfaidh mé má táim fós i gconradh?

Má tá tú fós i gconradh téarma íosta le do sholáthraí seirbhíse i gcomhair eolas a bhaineann leis na nithe seo a leanas:

» Fad do chonartha

» Aon táillí as deireadh luath a chur leis an gconradh

» An mbíonn táille i gceist chun an guthán póca a dhíghlasáil

Mar shampla, bíonn conarthaí a mhaireann idir 12 agus 24 mí ag formhór na gcustaiméirí bille-íocaíochta. Má tá tú fós i gconradh, tá tuilleadh eolais maidir le conarthaíar comreg.ie

Céard a tharlóidh má tá plean réamhíocaíochta nó plean sim-amháin agam?

Má tá plean móibíleach réamhíoctha nó sim-amháin agat, tá saoirse agam chun soláthróirí a athrú agus an uimhir chéanna a choinneáil, má tá an guthán díghlasáilte, gan aon táillí a tharraingt ort féin.

An féidir liom mo chonradh a chur ar ceal láithreach?

Má chláraíonn tú do chonradh agus má athraíonn tú d'intinn, b'fhéidir go mbeadh sé de cheart agat é a chur ar ceal le linn na tréimhse suaimhnithe. Bíonn difríocht sna rialacha a bhaineann leis an tréimhse shuaimhnithe ag brath ar an gcaoi ar chláraigh tú don chonradh. Ba cheart duit téarmaí do chonartha a sheiceáil le haghaidh tuilleadh eolais.

Céard a dhéanfaidh mé má tá mo chonradh reatha ag teacht chun críche?

Caithfidh do sholáthraí seirbhíse tú a chur ar an eolas go bhfuil do chonradh ag teacht chun críche agus go bhféadfaidh tú do phlean reatha a chur ar ceal. Ba cheart do do sholáthraí an **Chomhairle Taraife is Fearr** a sheoladh chugat freisin ag cur béim ar an taraif, ar an bpraghasphlean nó ar an gcuachadh is fearr, ó do sholáthraí seirbhíse reatha a oireann do do chuid riachtanas. Ní mór í seo a chur ar fáil roimh dheireadh do chonartha, agus ní mór an **Fhaisnéis Taraife is Fearr** a sholáthar uair sa bhliain ar a laghad.

Leanfaidh go leor conarthaí ar aghaidh ag feidhmiú ar bhonn mí ar mhí nuair a bheidh an téarma íosta istigh ach nach mbeidh siad curtha ar ceal. Má aontaíonn tú conradh nua le do sholáthróir ag deireadh do chonartha téarma íosta, d'fhéadfadh téarma íosta conartha nua a bheith mar thoradh air.

Cén chaoi le soláthróir guthán póca a athrú?

Nuair a bheidh do chonradh reatha seiceáilte agat agus aon sonraí tábhachtacha tugtha faoi deara agat, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh le soláthróir nua a dhéanfaidh maoirseacht ar an gcuid is mó den obair.

Nuair a dhéanann tú teagmháil leis an oibreoir móibíleach nua bí cinnte go soláthróidh tú aon fhaisnéis ábhartha mar:

- Eolas faoi do chonradh reatha
- Eolas faoi do phlean nó faoi do chuachadh reatha
- Eolas ar do Chomhairle Taraife Is Fearr nó tuiscint mhaith ar an bplean is fearr a oireann do chuid riachtanas
- Sonraí bainc nó íocaíochta
- Seoladh nó Éirchód

Caithfidh do sholáthraí nua agus do sheansoláthróir oibriú de mheon macánta agus próiseas aistrithe a chomhordú a sholáthraíonn leanúnachas seirbhíse.

An féidir liom m'uimhir a choinneáil?

Cinnte, is féidir leat d'uimhir reatha a aistriú chuig soláthróir seirbhíse nua. Ní mór duit a bheith cinnte, áfach, é seo a dhéanamh soiléir le linn an phróisis aistrithe mar ní dhéanfar é seo go huathoibríoch. Níl aon chostas ag baint le d'uimhir a choinneáil.

Maidir le do sheanuimhir (nó inaistritheacht uimhreacha) a choinneáil, ní mór don dá oibreoir guthán póca é seo a chomhordú freisin. Más rud é go gcaillfidh tú seirbhís mar gheall ar aon saincheisteanna sa phróiseas seo, **níor cheart go mairfeadh sé seo níos mó ná lá oibre amháin.**

Má bhíonn fadhbanna ann, ba cheart do do sheanoibreoir leanúint ar aghaidh ag cur seirbhíse ar fáil fad is a oibríonn an t-oibreoir nua chun an fhadhb a réiteach.

Cé chomh fada a thógfaidh an t-athrú?

Comhaontófar dáta an aistrithe agus an aistrithe uimhreach idir tú féin agus d'oibreoir nua. Ba chóir go mbeadh an t-aistriú laistigh den tréimhse is giorra agus is féidir agus go dtarlódh sé ar dháta ar aontaigh tú leis.

Ciallaíonn sé seo nár cheart an próiseas a bheith fadálach gan ghá, agus gur cheart go bhfaighfeá cumarsáid shoiléir ar dháta comhaontaithe aistrithe. Nuair a chuirtear tús le do sheirbhís nua cuirtear do sheanchonradh ar ceal go hoifigiúil agus níl do sheanseirbhís gníomhach a thuilleadh. Ciallaíonn sé seo nár cheart go mbeadh aon chomhthráth idir an dá chonradh, agus dá bhrí sin, níor cheart go gcuirfí bille dúbailte ort ar feadh aon tréimhse.

An mbeidh costas ar an athrú?

Ní bheidh. Tá an próiseas aistrithe féin saor in aisce. Tá sé tábhachtach, áfach, do chonradh a léamh go cúramach le fáil amach an bhfuil aon rud ann a luann táillí nó muirir as deireadh luath a chur le conradh. Má tá, léireofar é seo sa bhille deiridh ó do sheansoláthróir.

An féidir liom mo chreidmheas a fháil ar ais?

Is féidir. Tá tú i dteideal aisíocaíochta má tá aon chreidmheas agat nár úsáid tú le haghaidh seirbhísí réamhíoctha. Ní mór duit é seo a iarraidh go sonrach ach bíodh a fhios agat go bhféadfadh táille riaracháin a bheith i gceist leis an aisíocaíocht seo má luaitear i do chonradh é. Caithfidh an táille seo a bheith comhréireach leis an gcostas a cuireadh ar an soláthróir agus an t-aisíoc á thairiscint.

Má tá seirbhís bhille-íocaíochta agat agus go bhfuil creidmheas ar do chuntas, tá tú i dteideal é seo a fháil ar ais freisin. D'fhéadfadh táille riaracháin a bheith i gceist le haisíocaíocht an chreidmheasa seo.

An féidir liom an guthán céanna a úsáid?

Má tá guthán san áireamh i do chonradh, seans go mbeidh an guthán glasáilte leis an líonra móibíleach sin. Go hiondúil, nuair a bheidh an téarma conartha íosta thart, beidh tú in ann do ghuthán a dhíghlasáil saor in aisce nuair a iarrann tú cód díghlasála gutháin. Tá sé seo amhlaidh toisc gur íoc tú as costas an ghutháin le linn théarma íosta an chonartha.

Bíodh a fhios agat go bhféadfadh sé cúpla lá a ghlacadh chun an cód seo a fháil. Mar sin, is fearr é a iarraidh roimh do dháta aistrithe.

Mura bhfuil do théarma íosta istigh agus más mian leat do sheirbhís a athrú nó deireadh a chur le do sheirbhís, b'fhéidir go n-iarrfar ort luach iarmharach do ghutháin a íoc ar ais. Ní mór cén chaoi a ríomhtar é seo a leagan amach i do chonradh. Is féidir leat dul i dteagmháil le do sholáthróir seirbhíse chun tuilleadh eolais a fháil faoi seo.

Cuachadh a athrú

Dóibh siúd atá ag iarraidh a líne leathanbhanda agus guthán baile a athrú nó atá ag iarraidh pacáiste cuachta a aistriú chuig soláthróir nua, tá tuilleadh eolais faoin ábhar seo againn ar ár leathanach aistrithe leathanbhanda.

Tuilleadh Eolais

Seiceáil an clúdach móibíleach i do cheantar roimh an athrú, mar is féidir le clúdach a bheith éagsúil ag brath ar an áit sa tír ina bhfuil tú.

Caith súil ar Léarscáil Chlúdaigh Mhóibíligh ComReg
comreg.ie/coveragemap

Téigh chuig comreg.ie/compare le comparáid a dhéanamh idir costas na bpraghasphleananna gutháin, leathanbhanda agus teilifíse.

Leathanbhanda & guthán baile a athrú

Agus tú ag smaoineamh ar athrú leathanbhanda nó soláthróir guthán baile, is é an chéad rud ba chóir duit a dhéanamh ná a fháil amach an bhfuil tú fós i gconradh.

Céard a dhéanfaidh mé má táim fós i gconradh?

Má tá tú fós i gconradh téarma íosta le do sholáthraí seirbhíse, ba cheart duit do chonradh a sheiceáil i gcomhair eolas a bhaineann leis na nithe seo a leanas:

» Fad do chonartha

» Aon táillí as deireadh luath a chur leis an gconradh

Féadfaidh tú labhairt le do sholáthróir seirbhíse le fáil amach an bhfuil aon roghanna ar fáil duit seachas táille luathfhoirceanta a íoc. Mar shampla, má tá tú ag bogadh tí agus fós i gconradh do do sheirbhís leathanbhanda, b'fhéidir go mbeifeá in ann an tseirbhís a aistriú chuig do sheoladh nua agus leanúint ar aghaidh á húsáid go dtí deireadh an chonartha.

Maireann formhór na gconarthaí do leathanbhanda agus gutháin phóca idir 12-24 mí.

An féidir liom mo chonradh a chur ar ceal láithreach?

Nuair a chláraíonn tú do chonradh agus má athraíonn tú d'intinn, b'fhéidir go mbeadh sé de cheart agat é a chur ar ceal le linn na tréimhse suaimhnithe. Bíonn difríocht sna rialacha a bhaineann leis an tréimhse shuaimhnithe ag brath ar an gcaoi ar chláraigh tú don chonradh. Ba cheart duit téarmaí do chonartha a sheiceáil le haghaidh tuilleadh eolais.

Céard a dhéanfaidh mé má tá mo chonradh reatha ag teacht chun críche?

Caithfidh do sholáthraí seirbhíse tú a chur ar an eolas go bhfuil do chonradh ag teacht chun críche agus go bhféadfaidh tú do phlean reatha a chur ar ceal. Ba cheart do do sholáthraí an **Chomhairle Taraife is Fearr** a sheoladh chugat freisin ag cur béim ar an taraif, ar an bpraghasphlean nó ar an gcuachadh is fearr a oireann do do chuid riachtanas. Ní mór an **Fhaisnéis Taraife is Fearr** a sholáthar uair sa bhliain ar a laghad chomh maith.

Leanfaidh go leor conarthaí ar aghaidh ag feidhmiú mí ar mhí nuair a bheidh an téarma íosta istigh ach nach gcuirtear ar ceal iad. Má aontaíonn tú conradh nua le do sholáthróir ag deireadh do chonartha téarma íosta, d'fhéadfadh téarma íosta conartha nua a bheith mar thoradh air.

Cén chaoi le soláthróir leathanbhanda a athrú

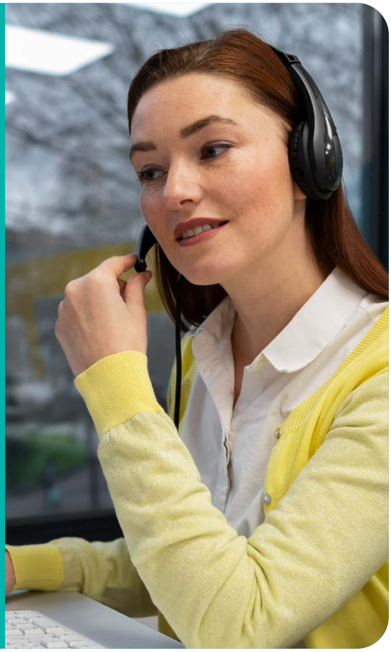
Nuair a bheidh do chonradh reatha seiceáilte agat agus aon sonraí tábhachtacha tugtha faoi deara agat, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh le soláthróir nua a dhéanfaidh maoirseacht ar an gcuid is mó den phróiseas aistrithe.

Tar éis duit soláthróir nua a roghnú, bí cinnte go soláthróidh tú aon eolas ábhartha faoi do chonradh reatha chomh maith le d'UAN (Uimhir Chuntais Uilíoch). Beidh sé seo le feiceáil ar aon cheann de do bhillí leathanbhanda nó gutháin baile le déanaí.

Eatarthu, caithfidh do sholáthróir nua agus do seansoláthróir próiseas athraithe a shocrú a thógann an t-am is lú agus is féidir (ní mór duit dáta a chomhaontú chun an t-athrú a dhéanamh) agus tú a choinneáil ar an eolas roimh an bpróiseas agus lena linn. Ciallaíonn sé seo nach mór aon mhoill nó fadhb a d'fhéadfadh teacht chun cinn a chur in iúl duit ar bhealach soiléir agus tráthúil.

Roinnt píosaí tábhachtacha eolais atá le bheith agat sula gcuireann tú glaoch ar sholáthróir idirlín nua:

- Eolas faoi do chonradh reatha
- Eolas faoi do phlean nó faoi do chuachadh reatha idirlín
- Eolas ar do 'Chomhairle Taraife Is Fearr' nó tuiscint mhaith ar an bplean is fearr a oireann do chuid riachtanas
- Sonraí bainc nó íocaíochta
- UAN
- Seoladh nó Éirchód



Céard a dhéanfaidh mé le mo sheanródaire?

Iarrfaidh go leor soláthróirí leathanbhanda ort an trealamh a thabhairt ar ais ag deireadh do chonartha. Ní mór sonraí maidir le ródairí agus trealamh eile a thabhairt ar ais a shocrú go díreach leis an soláthróir atá i gceist. D'fhéadfaí táille bhreise a ghearradh ort mura ndéanann tú é seo.

Má choinníonn tú do shean-ródaire, caithfidh an táille a ghearrtar aois agus úsáid an ródaire a chur san áireamh. Ní féidir luach dímheasa an trealaimh (ar cheart é a bheith luaite sa chonradh) ná an táille sheirbhíse atá fágtha a ghearradh ort go dtí go dtiocfaidh deireadh leis an gconradh. Sa chás seo, ba chóir go ngearrfaí cibé acu is lú den dá fhigiúr seo ort.

Cé chomh fada a thógfaidh an t-athrú?

Ba chóir go mbeadh an t-aistriú laistigh den tréimhse is giorra agus is féidir agus go dtarlódh sé ar dháta ar aontaigh tú leis. Ciallaíonn sé seo nár cheart an próiseas a bheith fadálach gan ghá, agus gur cheart go bhfaighfeá cumarsáid shoiléir ar dháta aistrithe is féidir a bheith comhaontaithe.

Ba cheart go gcuirfeadh an próiseas aistrithe leanúnachas seirbhíse ar fáil duit, rud a chiallódh nár cheart duit a bheith gan nasc idirlín ná guthán baile agus ba chóir go ndéanfaí aon obair suiteála roimh an dáta comhaontaithe don athrú.

Níor cheart duit a bheith gan seirbhís ar feadh níos mó ná lá oibre amháin. Má tharlaíonn go bhfuil moill ann, ní mór thú a chur ar an eolas.

Cuirtear do sheanchonradh ar ceal go hoifigiúil nuair a thosaíonn do sheirbhís nua. Ciallaíonn sé seo nár cheart go mbeadh aon chomhthráth idir an dá chonradh, agus dá bhrí sin, níor cheart go gcuirfí bille dúbailte ort ar feadh aon tréimhse.

An mbeidh costas ar an athrú?

Ní bheidh. Tá an próiseas aistrithe saor in aisce. Mar a luadh, áfach, tá sé tábhachtach do chonradh a léamh go cúramach le fáil amach an bhfuil aon rud ann a luann táillí nó muirir as deireadh luath a chur le conradh. Má tá, léireofar é seo sa bhille deiridh ó do sheansoláthróir.

An mbeidh aon obair suiteála de dhíth orm?

De réir mar a thagann uasghrádú ar theicneolaíocht an leathanbhanda le himeacht ama, is amhlaidh a tharlaíonn leis an teicneolaíocht laistigh dár dteach. Ciallaíonn sé seo má tá tú ag aistriú chuig plean leathanbhanda nua ina bhfuil teicneolaíocht uasghrádaithe (cosúil le cáblaí snáthoptaice) nó pacáiste cuachta nua, d'fhéadfadh go mbeadh obair suiteála de dhíth ort roimh do dháta aistrithe.

Ní mór aon obair suiteála a shocrú le do sholáthróir nua leathanbhanda chomh maith le dátaí agus amanna.

Soláthróirí guthán baile a athrú

Agus tú ag aistriú soláthróirí gutháin baile, tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara cén teicneolaíocht atá in úsáid agat faoi láthair. Dóibh siúd atá ag aistriú ó líne PSTN (Líonra Guthán Seirbhíse Poiblí) go nasc VoIP (Prótacal Idirlín Guthaithe), beidh ort dul i gcomhairle le do sholáthróir nua maidir le cur isteach féideartha ar ghléasanna nasctha amhail slándáil baile agus aláraim theileachúraim.

An féidir liom m'uimhir ghutháin bhaile a choinneáil?

Cinnte, is féidir leat d'uimhir ghutháin reatha bhaile a aistriú. Ní mór duit a bheith cinnte, áfach, é seo a dhéanamh soiléir le linn an phróisis aistrithe mar ní dhéanfar é seo go huathoibríoch. Níl aon chostas ag baint le d'uimhir a choinneáil.

Maidir le do sheanuimhir (nó inaistritheacht uimhreacha) a choinneáil, ní mór don dá oibreoir é seo a chomhordú eatarthu freisin. Más rud é go gcaillfidh tú seirbhís mar gheall ar aon saincheisteanna sa phróiseas seo, níor cheart go mairfeadh sé seo níos mó ná lá oibre amháin.

Má bhíonn fadhbanna ann, ba cheart do do sheanoibreoir leanúint ar aghaidh ag cur seirbhíse ar fáil fad is a oibríonn siad chun an fhadhb a réiteach.

Pacáistí cuaiche a athrú

Cuireann go leor soláthróirí margaí pacáiste ar fáil ar an nguthán (móibíleach agus líne thalún), ar leathanbhanda, agus ar an teilifís. Is féidir pleananna a aistriú ó sholáthróir amháin go soláthróir eile nó seirbhís amháin a athrú ó mhargadh pacáiste – mar shampla, b'fhéidir go bhfaighidh tú guthán póca, líne thalún agus leathanbhanda ó sholáthróir amháin ach gur mhaith leat do phlean guthán póca a athrú chuig oibreoir móibíleach nua.

Déan teagmháil linn chun comhairle agus tacaíocht a fháil

An Fhoireann um Chúram Tomhaltóirí

Fón:	(01) 804 9688 Luan go hAoine: 8r.n. go 8i.n. Satharn: 9r.n. go 1i.n.
Rphost:	consumerline@comreg.ie nó businessconsumers@comreg.ie
Téacs:	COMREG nó ASKCOMREG chuig 51500 chun glaoch nó téacs a fháil (gnáthrátaí SMS i bhfeidhm)
By Post:	An Fhoireann um Chúram Tomhaltóirí, ComReg, One Dockland Central, Sráid an Chumainn, D01 E4X0

Comhrá gréasáin agus foirm ar líne: comreg.ie

Oifigeach Rochtana

Fón:	(01) 804 9639
Ríomhphost:	access@comreg.ie
Sa phost:	Mar atá thuas, d'aird an Oifigigh Rochtana

ITRS (Seirbhís Athsheachadta Téacs na hÉireann)

Cinntíonn ITRS gur féidir le daoine atá bodhar, faoi allaíre nó a bhfuil deacrachtaí labhartha acu glaonna a chur agus a fháil go neamhspleách. Déanann an tseirbhís téacs a aistriú mar ghuth agus guth a aistriú mar théacs. Déantar na glaonna seo a sheachadadh trí ghníomhaire de chuid ITRS a dhéanann an téacs a athsheachadadh.

Tá an tseirbhís ar fáil trí ghutháin mhóibíleacha, trí thaibléid agus le ríomhairí. Is é Eir a fheidhmíonn seirbhís ITRS agus tá sé ar fáil do chustaiméirí Three, Eir, Sky, Tesco Mobile, Virgin Media agus Vodafone.

Tuilleadh eolais ó itrs.ie.

Sonraí príobháideachais: Mínítear 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. Breathnaigh ar ár bhfógra príobháideachais 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 seirbhísí cumarsáide, príomhráta agus poist.

Foras dlíthiúil neamhspleách is ea an Coimsiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg) a dhéanann rialáil ar an earnáil cumarsáide leictreonaí (teileachumarsáid, cumarsáid raidió, tarchur craoltóireachta agus seirbhísí príomhráta) agus ar an earnáil seirbhísí poist in Éirinn.

FSC www.fsc.org 100% Paper from well-managed forests FSC® C106401