

ComReg.ie



An Coimisiún um
Rialáil Cumarsáide
Commission for
Communications Regulation

Eolas agus comhairle

Le haghaidh seirbhísí teileafóin,
leathanbhanda agus poist.



Cé hiad ComReg?

Seasann ComReg don Choimisiún um Rialáil Cumarsáide.

Is comhlacht poiblí neamhspleách muid le cumhachtaí faoin dlí.

Cosnaímid tomhaltóirí agus cuirimid comhairle agus faisnéis neamhchlaonta (cothrom) ar fáil.

Ag ComReg rialáimid:

- an earnáil cumarsáide leictreonaí lena n-áirítear fón, leathanbhanda agus raidió, agus
- seirbhísí poist cosúil le An Post.



Conas is féidir linn cabhrú leat le do sholáthraithe seirbhíse

Déanaimid iarracht a chinntiú go gcaitheann do sholáthraí seirbhíse leat go cothrom ar na bealaí seo a leanas:

- Tú a chur ar an eolas faoi do chearta tomhaltóirí ionas gur féidir leat cinntí eolasacha a dhéanamh faoi sholáthraí a roghnú nó a mhalartú.
- Deimhin a dhéanamh de go bhfuil rochtain inacmhainne agat ar sheirbhísí bunúsacha amhail fón baile agus seirbhísí poist.
- Deimhin a dhéanamh de go bhfuil bearta i bhfeidhm do thomhaltóirí leochaileacha agus do thomhaltóirí faoi mhíchumas.
- Deimhin a dhéanamh de go gcuireann soláthraithe seirbhíse próiseas láimhseála gearán ar fáil atá éasca le húsáid.
- Cuidiú chun teacht ar réiteach inghlactha mura féidir leat féin agus do sholáthraí seirbhíse do ghearán a réiteach go díreach.
- Faireachán a dhéanamh ar chleachtais soláthraithe seirbhíse agus ar an gcaoi a gcomhlíonann siad dlíthe cosanta tomhaltóirí, agus gníomh forfheidhmithe a dhéanamh, más gá.



Ceisteanna nó gearáin is féidir linn cabhrú leat

Pléimid le réimse leathan saincheisteanna lena n-áirítear:

Billeáil: Ar gearradh ró-mhuirear ort as seirbhís, nó ar ghearr dhá sholáthraí seirbhíse táille ort as an tseirbhís chéanna? Nó, ar cuireadh bille ort le haghaidh seirbhís nach n-aithníonn tú?

Conarthaí: An bhfuil fógra faighte agat go bhfuil do bhille ag méadú? Ar tugadh an praghas mícheart ar do chonradh nuair a shínigh tú suas?

Saincheisteanna Seirbhíse: An raibh caillteanas seirbhíse nó clúdach móibíleach agat?

Malartú: An raibh moill ort malartú go soláthraí nua? Ar chaill tú d'uimhir theileafóin agus tá deacrachtaí agat í a fháil ar ais?

Seirbhísí Ardráta (PRS): An bhfuil uimhir (mar shampla, 57XXX) ar do bhille nach n-aithníonn tú? Nó an bhfuil deacracht agat díliostáil ó sheirbhís a leanann de bheith ag gearradh táille ort?

Is éard is PRS ann ná earraí agus seirbhísí is féidir leat a cheannach le do ghuthán, agus taispeántar íocaíocht do PRS ar do bhille teileafóin más bille a íocann tú nó má bhaintear de do chreidmheas má tá socrú íoc-mar-a-úsáidtear agat. Rialaíonn ComReg seirbhísí teileafóin íoctha a chosnaíonn níos mó ná 25 cent in aghaidh an ghlaio nó teachtaireacht téacs.

Seirbhísí poist: An bhfuil litir nó beartán tábhachtach ar iarraidh agus nach féidir í/é a aimsiú

Ár n-uirlisí chun cabhrú leat

Cuirimid réimse bealaí ar fáil chun cabhrú tacú leat.

Ár bhFoireann Cúraim Tomhaltóirí

Cuirimid comhairle agus faisnéis ar fáil duit. Má tá gearán agat, déanfaimid athbhreithniú air agus déanfaimid teagmháil le do sholáthraí seirbhíse ar do shon chomh fada agus:

- 1) rinne tú gearán foirmiúil le do sholáthraí seirbhíse cheana féin; agus
- 2) nár réitíodh do ghearán tar éis 10 lá oibre nó níos mó.



Ár suíomh gréasáin

Soláthraímid faisnéis neamhchlaonta ar ár suíomh **ComReg.ie** agus uirlisí úsáideacha:

- **Uirlis chomparáide:** Chun cabhrú leat comparáid a dhéanamh idir na costais a bhaineann le fón póca, fón baile, leathanbhanda agus tairiscintí teilifíse. Tabhair cuairt ar [comreg.ie/compare](https://www.comreg.ie/compare)
- **Léarscáil Cumhdaigh Móibileach:** Chun clúdach fón póca soláthraithe seirbhíse a sheiceáil in áiteanna éagsúla ar fud na tíre. Tabhair cuairt ar [comreg.ie/coveragemap](https://www.comreg.ie/coveragemap)
- **Seiceálaí na Seirbhíse Prémhráta (PRS):** Chun ainm agus uimhir PRS (mar shampla, 57XXX) a sheiceáil atá sé i gceist agat úsáid nó ar gearradh táille orthu. Tabhair cuairt ar [comreg.ie/servicechecker](https://www.comreg.ie/servicechecker)

Déan teagmháil linn le haghaidh comhairle agus tacaíochta

Foireann Cúraim Tomhaltóirí

- Fón:** (01) 804 9668
Luan go hAoine: 8r.n go 8i.n
Dé Sathairn: 9r.n go dtí 1i.n
- Ríomhphost:** consumerline@comreg.ie nó
businessconsumers@comreg.ie
- Téacs:** COMREG nó ASKCOMREG go 51500 chun glao nó téacs a fháil ar ais (tá rátaí caighdeánacha SMS i bhfeidhm)
- Tríd an bpost:** Foireann Cúraim Tomhaltóirí, ComReg,
1 Lárcheantar na nDugaí, Sráid na nGildeanna,
BÁC 1, D01 E4X0.
- Comhrá gréasáin agus foirm ar líne:** comreg.ie

Oifigeach Rochtana

- Fón:** (01) 804 9639
- Ríomhphost:** access@comreg.ie
- Tríd an bpost:** Mar atá thuas dírithe ar an Oifigeach Rochtana

ITRS (Seirbhís Athsheachadta Téacs na hÉireann)

Cinntíonn ITRS gur féidir leo siúd atá bodhar, a bhfuil deacrachtaí éisteachta acu agus, nó a bhfuil lagú cainte orthu, glaonna a dhéanamh agus a fháil go neamhspleách. Cuireann an tseirbhís aistriúchán téacs go guth agus guth go téacs ar fáil. Déantar na glaonna seo a athsheachadadh trí ghníomhaire ITRS a dhéanann athsheachadadh ar an téacs. Tá an tseirbhís inrochtana ó fhóin phóca, táibléad agus ríomhairí pearsanta. Tá an tseirbhís ITRS á feidhmiú ag Eir ag freastal ar chustaiméirí Three, Eir, Sky, Tesco Mobile, Virgin Media agus Vodafone. Tabhair cuairt ar itrs.ie chun tuilleadh eolais a fháil.

Faisnéis faoi príobháideachas: Mínítear inár bhFógra Príobháideachais cén fhaisnéis phearsanta a bhailimid agus a úsáidimid faoi dhaoine aonair, cad a dhéanaimid leis agus cén fáth. Féach ar ár bhFógra Príobháideachais anseo comreg.ie/privacy

Séanadh dlíthiúil: Cé go bhfuil gach cúram réasúnach glactha ag ComReg chun an doiciméad seo a ullmhú, níl sé freagrach as aon ní a dhéanann tú bunaithe ar an bhfaisnéis atá ann. Ní chuireann ComReg aon dliteanas ort maidir leis seo. Is tusa amháin atá freagrach go hiomlán as gach rud a dhéanann tú maidir le do chumarsáid, d'ardráta agus do sheirbhísí poist.

Is comhlacht reachtúil neamhspleách é an Coimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg) a rialaíonn an earnáil cumarsáide leictreonaí (seirbhísí teileachumarsáide, cumarsáide raidió, tarchuir craoltóireachta agus ardráta) agus earnáil na seirbhísí poist in Éirinn.

