



Cairt Chustaiméirí

Cad í an Chairt seo?

Is éard atá sa Chairt Chustaiméirí seo ná cur síos ar na caighdeáin lenar féidir lear gcustaiméirí bheith ag súil ón Bord um Thionóntachtaí Cónaithe (BTC).

Ár gCustaiméirí

Tá raon leathar custaiméir ag an BTC ar a n-áirítear:

- Daoine ón ngnáth-phobal;
- Údaráis áitiúla, ranna agus oifigí stáit; agus
- Grúpaí deonacha agus ionadaíocha a ndéanann a gcuid gnó idirghníomhú leis an BTC.

Ár dtiomantas duitse

Rud tábhachtach dúinne is ea freastal a dhéanamh ar do riachtanais agus tá sé ar intinn againn é sin a dhéanamh mar seo a leanas:

- An tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar duit agus faisnéis chabhrach a thabhairt.
- Déileáil leat ar bhealach ceart, cothrom, neamhchlaonta agus go cúirtéiseach.
- Féachaint lena chinntiú go seastar le do chearta go ndéileálfaí ar bhealach comhionann leat, faoi mar atá leagtha síos sa reachtaíocht ar chomhionannas, nuair atá ár seirbhísí á soláthar.
- Féachaint le freastal a dhéanamh ar aon riachtanas speisialta a d'fhéadfadh a bheith agat.

Chun cuidiú linne an tseirbhís chustaiméara is fearr ar féidir a chur ar fáil bheadh sé ina chabhair dá ndéanfadh ár gcustaiméirí na rudaí seo a leanas:

- Uimhreacha tagartha (e.g. cláruimhir tionóntachta nó uimhir thagartha aighnis), más ann di a thabhairt in aon chomhfhreagras nó cumarsáid leis an BTC;
- Do cheist a sheoladh go dtí an rannóg/seoladh r-phost cuí;
- An BTC a choinneáil ar an eolas faoi aon athrú seoladh;
- Uimhir theileafóin nó seoladh r-phoist, más ann dóibh, a thabhairt i ngach píosa comhfhreagrais;
- Cinntigh go seoltar gach comhfhreagras isteach in am tráth chun cloí le spriocdhátaí sonraithe;
- Freagra a thabhairt go gasta ar aon cheist a thógtar, ar a n-áirítear aon fhaisnéis bhreise a iarrtar chun tacú le hiarratais;
- Caitheamh lenár bhfoireann agus le custaiméirí eile le cuirtéis agus le meas.

Teagmháil Teileafóin

Bíonn ár línte teileafóin oscailte ó 8.30 r.n. go dtí 5.00 i.n. ó Luan go hAoineMá chuireann tú glaoch teileafóin orainn:

- Déileálfaidh ár bhfoireann le fiosruithe teileafóin go tapa, go béasach agus faoi rún.
- Tabharfaimid ár n-ainm agus ainm na rannóige sin ar ghlaigh tú uirthi.
- Tá sé d'aidhm againn do cheisteanna a fhreagairt láithreach bonn. Murar féidir linn é sin a dhéanamh, geallaimid go nglacfaimid do shonraí agus go n-inseoimid duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le cloisteáil uainn arís.

Tuigimid gur féidir deacrachtaí áirithe a bheith ag daoine ón bpobal agus go mbíonn strus orthu ach má éiríonn daoine a ghlaonn orainn maslach, ionsaitheach nó drochídeach lenár bhfoireann le linn glao teileafóin b'fhéidir go ndéarfaidh an fhoireann leis an té a ghlaigh go gcuirfear deireadh leis an nglao má leantar den mhí-iompar.

Teagmháil le Litir, Facs nó Ríomhphost

Má scríobhann tú chugainn:

- Admhófar teachtaireachtaí ríomhphoist go huathoibríoch, tá sé d'aidhm againn freagra a thabhairt ar **d'fhiosrú ríomhphoist** i dteanga shimplí shoiléir laistigh de 15 lá oibre ón am a fhaightear é.
- Tá sé d'aidhm againn freagra a thabhairt ar **d'fhiosrú i scríbhinn** i dteanga shimplí shoiléir laistigh de 15 lá oibre ón am a fhaightear é.
- Cinnteoidimid go mbeidh ainm agus uimhir theileafóin teagmhála ar gach comhfhreagras a dhéanfaimid.

Mura mbeimid in ann déileáil le d'fhiosrúchán taobh istigh den bhfráma ama seo scríobhfaimid chugat ag míniú an scéil agus inseoidimid duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán.

Admhálacha a Thabhairt ar Iarratais ar Chlárú

Iarratais Leictreonacha

- Gheobhaidh tú fógra uathoibríoch láithreach ag admháil go bhfuarthas íocaíocht ar fheidmiú leictreonach.
- Laistigh de 24 uair an chloig gheobhaidh tú r-phost ag dearbhú go bhfuil an tionóntacht cláraithe.

Iarratais de Láimh/Páipéir

- Má bhíonn an t-iarratas líonta ina iomláine seolfar litir dheimhnithe chugat taobh istigh de 7 lá oibre ón uair a fhaightear an t-iarratas.
- Mura mbíonn an t-iarratas líonta ina iomláine déanfaimid iarracht ar dhul i dteagmhail leat taobh istigh de 48 uair an chloig ón am a fhaightear e.

Cuairt a Thabhairt ar ár nOifig

Má dhéanann tú coinne chun bualadh isteach agus casadh linn:

- Déanfaimid iarracht gan tú a choinneáil ag feitheamh nuair nach gá sin;
- Cuirfimid seomraí príobháideacha cruinnithe ar fáil do chruinnithe is d'éisteachtaí;
- Déanfaimid deimhin de go gcomhlíonann ár n-oifigí na caighdeáin sláinte is sábháilteacha ceirde; agus
- Féachfaimid chuige go mbíonn ár seomraí cruinnithe inrochtaine ag daoine faoi mhíchumas.

Nótálar: Is trí réamhshocrú amháin a chuirtear seomraí BTC chun aighnis a éisteacht ar fáil do pháirtithe atá ag freastal ar éisteacht.

Seirbhísí i dteangacha eile

Ós rud é go mbíonn an BTC ag freastal ar réimse leathan cliant ilchultúrtha, soláthróidh sé seirbhís aistriúcháin ag éisteachtaí ach fógra 10 lá a fháil.

Seirbhísí as Gaeilge

Tá sé d'aidhm againn an méid seo a leanas a chinntiú:

- Beidh custaiméirí ar mhian leo a gcuid gnóthaí a dhéanamh trí mheán na Gaeilge in ann é sin a dhéanamh.
- Beidh leaganacha Gaeilge agus Béarla ar fáil de dhoiciméid mar an Tuarascáil Bhliantúil, an Plean Corparáideach agus an Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí.
- Beidh bileoga faisnéise ar fáil as Gaeilge agus as Béarla.

Seirbhísí do dhaoine atá faoi Mhíchumas

Déanfaimid deimhin de

- Go n-aithneofar is go bhfreastalófar go hiomlán ar riachtanais na ndaoine atá faoi mhíchumas
- Go mbeidh ár n-oifigí inrochtaine ag daoine faoi mhíchumas, agus
- Gur féidir leis an Oifigeach Inrochtaine déileáil le haon cheist a bheidh ag custaiméirí faoi cheisteanna míchumais nó inrochtaine fhisiciúil.
- Is féidir teagmháil leis an Oifigeach Inrochtaine ar an teileafón nó le r-phost nó trí scríobh – sonraí teagmhála thíos:

An tOifigeach Inrochtaine
An Bord um Thionóntachtaí Cónaithe
Bosca PO 12323
Baile Átha Cliath 2.

0818 303037 / 01 7028100
accessofficer@rtb.ie

Aiseolas

Fáiltímid roimh do thuairimí, do chuid moltaí agus roimh a bhfuil le rá agat faoi na seirbhísí a chuirimid ar fáil.

Tá an Bord tiomanta do sheirbhísí a sholáthar faoi réir an dá phrionsabal déag a bhaineann le Seirbhís d'Ardchaighdeán do Chustaiméirí is do Chliaint na Seirbhíse Poiblí.

Má bhí tú sásta leis an tseirbhís a cuireadh ar fáil cuir sin in iúl dúinn, le do thoil. Tig leat teagmháil linn ag an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí ag customer.service@rtb.ie nó trí scríobh chuig: An tOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí, An Bord um Thionóntachtaí Cónaithe, Bosca Oifig Phoist 47, Cloich na Coillte, Contae Chorcaí.

Conas Gearán a Dhéanamh

Ba chóir gearáin a bhaineann le cáilíocht na seirbhíse a sholáthair an BTC a sheoladh i scríbhinn (mar theachtaireacht ríomhphoist, facs nó litir) chuig an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí. (Tá na sonraí teagmhála le fáil thuas). Ní bhaineann an nós imeachta seo le gearáin faoi Bhreithniú an BTC ná faoi Chinntí Binse ná faoi ghníomhaíochtaí ina bhfuil bealaí reachtúla ceaptha le déileáil le gearáin nó le hachomhairc

- Féadtar gearáin maidir le seirbhís i nGaeilge a atreorú chuig an gCoimisinéir Teanga
- Féadtar gearáin maidir le Cosaint Sonraí a atreorú chuig an gCoimisinéir Cosanta Sonraí
- Féach thíos maidir leis an tSeirbhís Réitigh Dhíospóide

Ba cheart gearáin a dhéanamh a luaithe agus is féidir i ndiaidh na n-eachtraí a bhfuil gearán le déanamh fúthu. Ba cheart don chustaiméir an fhaisnéis seo a leanas a sholáthar le cabhrú linn féachaint ar an gcás nó é a iniúchadh go héifeachtach:

ainm agus seoladh

sonraí an ghearáin

ainm na rannóige agus ainm an bhaill foirne (nó ainmneacha na mball foirne), más féidir, lena raibh an gearánaí ag déileáil

uimhir theagmhála lae, má tá an té sin sásta go ndéanfaimis teagmháil teileafóin leis nó léi

Iarrtar ar chustaiméirí a mhéad faisnéise agus is féidir a sholáthar chun dlús a chur faoi iniúchadh a ngearáin. Seolfar an gearán ar aghaidh chuig an ball foirne iomchuí lena iniúchadh go cúramach. Ní bheidh baint dhíreach ag an duine seo leis an mbeart bunaidh faoina ndearnadh an gearán. Tríd is tríd, tabharfaimid aghaidh ar ghearáin agus iniúchfaimid iad laistigh de thréimhse réasúnta. Tá sé d'aidhm againn do ghearán a admháil laistigh de 7 lá oibre ón uair a fhaighimid é agus déileáil leis laistigh de 14 lá oibre ón uair a fhaighimid é. Más gá tuilleadh iniúchta a dhéanamh faoi do ghearán inseoimid duit faoi agus coinneoimid ar an eolas thú faoin dul chun cinn.

Tar éis duit leas a bhaint as ár nós imeachta gearán, a leagtar amach thuas, mura bhfuil tú sásta, féadfaidh tú an gearán a atreorú chuig Oifig an Ombudsman a fhad agus a bhaineann an gearán le Cuid 7 den Acht um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha (Clárú Tionóntachtaí). Féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman trí scríobh chuig an Oifig ag 18 Sráid Líosáin Íochtarach, Baile Átha Cliath 2; trí ghlaó ar Íosghlaó 1890 20 30 30 nó 01 6395600; nó trí ríomhphost a sheoladh chuig: ombudsman@ombudsman.gov.ie Tá foirm gearán ar líne ar fáil óna láithreán gréasáin: www.ombudsman.ie.

Seirbhís Réitithe Díospóide

Próiseas gar-bhreithiúnach is ea Seirbhís Réitithe Díospóide an BTC agus is iad breithneoirí agus idirghabhálaithe neamhspleácha a chinneann torthaí na gcásanna. Má bhíonn páirtí i gcás míshásta leis an toradh a bhí ar éisteacht réitithe díospóide, féadfaidh an páirtí sin táille a íoc agus achomharc a dhéanamh chuig Binse 3 ball de chuid an BTC. Ós rud é gur próiseas gar-bhreithiúnach é ní féidir le lucht bainistíochta agus foireann an BTC freagra a thabhairt ar ghearáin faoi conas a réachtáladh éisteachtaí réitithe díospóide nó faoi na torthaí a bhí orthu.

Má chreideann tú nár tugadh faoi d'éisteacht leis an RTB ar bhealach cóir nó go raibh earráid dhlínsiúil ann, féadfaidh tú faoiseamh a lorg ón Ard-Chúirt trí athbhreithniú Breithiúnach. Ní achomharc ar chinneadh an RTB athbhreithniú breithiúnach ach is athbhreithniú é ar an mbealach ina ndearnadh cinneadh agus/nó athbhreithniú ar mhíniú reachtúil. Tá deonú an réitigh seo faoi lánghratha na hArd-Chúirte.

Nuashonraithe Samhain 2017