



An Coimisiún um
Chosaint Sonraí
Data Protection
Commission

Bainistiú Iompair agus Teagmhálacha Míreasúnta

Réamhrá

Is léiriú é Chairt Seirbhísí Custaiméirí an Choimisiúin um Chosaint Sonraí (DPC) ar a bhfuil an DPC agus a chustaiméirí ag dúil leis agus féachtar lena chinntiú inti go gcomhlíonann ár n-eagras na prionsabail is airde sa tseirbhís phoiblí ghairmiúil. Leagtar amach sa Chairt teidlíochtaí daoine aonair agus iad ag plé le foireann an DPC. Lena chois sin, leagtar amach go mbímidne ag dúil go dtabharfaidh daoine atá ag plé leis an DPC na fíricí uile agus go gcomhoibreoidh siad go hiomlán chun a chur ar ár gcumas plé go héifeachtach lena gcúiseanna imní faoi chosaint sonraí.

Tugann an DPC a luach don aiseolas ar ár seirbhísí a fhaighimid trínár [seirbhís r-phoist custaiméirí](#) agus muid tiomanta do phlé le gach gearán go cothrom, neamhchlaonta. Bíonn roinnt bheag daoine ann, áfach, a théann i mbun gearáin ar dhóigh ina nglactar an iomarca ama agus acmhainní ó thaobh mhinicíocht agus nádúr a dteagmhála, rud a fhágann é deacair againn plé lena ngearán agus a théann i bhfeidhm ar ár gcumas dul i gceann na mbunfheidhmeanna againn.

Cad é an t-iompar ba chóir a bheith agam agus mé ag plé leis an DPC?

Caitear go cothrom agus go measúil le gach custaiméir a bhíonn i dteagmháil leis an DPC. Is é an taithí againn gur ar bhonn réasúnta a phléann bunús na ndaoine a dhéanann teagmháil lenár n-oifig. Tuigimid gur ábhar struis é a bheith imníoch faoi do shonraí pearsanta agus, ó am go chéile, go dtagann sé sin chun cinn sa dóigh a bpléitear leis an oifig seo.

Féachfaidh ár bhfoireann le cabhrú leat ach ní féidir iompar a fhulaingt atá drochídeach, maslach, bagrach nó, mar gheall ar mhinicíocht teagmhála, a ghlacann an iomarca ama agus acmhainní a d'fheadfaí a chaitheamh ag plé le ceisteanna agus údair imní eile ag an bpobal.

Is mar gheall ar ábhar na ceiste nó na cúise imní a shocraítear an leibhéal acmhainní a fheidhmítear ina leith seachas éilimh nó iompar an ghearánaigh. Ní chiallaíonn iompar míréasúnta ag gearánach nach ann do cheist nó cúis imní bhailí faoi chosaint sonraí.

Cén cineál iompair nach bhfuil inghlactha ónár gcustaiméirí?

Níl na cineálacha seo a leanas iompair inghlactha:

Dianseasmhacht mhíréasúnta – níl gníomhartha custaiméirí dianseasmhacha inghlactha

nuair a thógann siad an iomarca ama agus acmhainní. D'fhéadfadh sé nach nglacfaidh roinnt custaiméirí leis nach bhféadann an DPC cuidiú leo níos faide ná an leibhéal seirbhíse a tugadh cheana féin. Is féidir go n-áirítear leis seo, gan a bheith teoranta dó, diúltú dianseasmhach glacadh le cinneadh a rinneadh ar ghearán nó leanúint de ghearán gan eolas nua a chur i láthair. Is féidir gníomh custaiméara a mheas mar dhianseasmhach go míréasúnta má feidhmíodh gach meicníocht athbhreithnithe ach go leanann an custaiméir de chur i gcoinne chinneadh an DPC maidir leis an ngearán nó an díospóid.

Éilimh mhíréasúnta – is féidir go n-áirítear leis seo fiosrúchán a éileamh nach bhfuil mar chuid de théarmaí tagartha an DPC, ag éileamh freagairtí laistigh d'achar ama míréasúnta, ag síorchur r-phoist, glaonna agus litreacha, ag rá leis an DPC conas dul i mbun fiosrúcháin, nó réiteach a iarraidh atá míréadúil nó díréireach.

Easpa chomhoibrithe mhíréasúnta – ní mór do chustaiméirí a gceist nó a gcúis imní a chur i láthair ar bhealach eagraithe. Is féidir go n-áirítear le heaspa chomhoibrithe mhíréasúnta: gan an/na cheist/ceisteanna a shainaithint go soiléir, ag cur barraíocht eolais i láthair agus ag dúil le freagra mear, an gearánach bunús a g(h)earáin a athrú agus tús curtha cheana leis an teagmháil leis an DPC nó a bheith míthreorach maidir le fíricí na cúise imní.

Argóintí míréasúnta – ní ceadmhach do chustaiméirí argóintí míréasúnta a dhéanamh. Áirítear le samplaí, gan a bheith teoranta dóibh, áibhéil a dhéanamh faoi chúiseanna, argóintí neamhábhartha míréasúnta a chur i láthair, ag éileamh go nglactar leagan an ghearánaigh d'imeachtaí mar fhíric ach nach bhfuil aon fhianaise taobh thiar de, diúltú smaoineamh ar leaganacha eile d'imeachtaí nó a bheith spreagtha ag díoltas nó faltanas i gcoinne duine eile nó eagras eile.

Iompar míréasúnta – is féidir go n-áirítear leis seo, gan a bheith teoranta dó, bagairtí foréigin, drochíde a thabhairt d'fhoireann DPC, iompraíocht dhrochbhéasach nó throdach.

Is ag líon beag dár gcustaiméirí a bhíonn iompar míréasúnta; bíonn formhór ár gcustaiméirí béasach, oscailte agus meas acu ar ár bhfoireann.

Cad é a tharlaíonn má bhíonn iompar míréasúnta nó do-ghlactha ag custaiméir?

Más dóigh linn go bhfuil d'iompar míréasúnta, déarfaimid leat cad chuige agus iarrfaimid ort é a athrú. Dá mbeadh sé úsáideach, smaoineoimid ar ár seirbhís a athrú ar dhóigh a chuideodh leat iompar míréasúnta a sheachaint amach anseo.

Má leantar den iompar míréasúnta, déanfaimid beart chun srianta a chur le do theagmháil lenár n-oifig. De ghnáth, ní dhéanfar an cinneadh sin ach i ndiaidh ball sinsearach foirne an cás a athbhreithniú. Beidh na srianta mar is cuí agus ar aon dul le nádúr an iompair. Is iad na roghanna ar dóichí muid a chur san áireamh:

- a iarraidh ort gan ach teagmháil de litir a dhéanamh linn
- a iarraidh ort gan teagmháil a dhéanamh ach le ball foirne ainmnithe
- a iarraidh ort gan glao teileafóin a dhéanamh ach ar laethanta agus amanna áirithe
- a iarraidh ort comhaontú a dhéanamh faoi d'iompar amach anseo
- mar rogha dheiridh, deireadh a chur le gach teagmháil leat más cosúil nach stadfar den iompar seo (ball foirne sinsearach a dhéanfaidh an cinneadh seo).

I ngach cás, scríobhfaimid lena rá leat cad chuige a bhfuil d'iompar míréasúnta, dar linn, agus cé na bearta a dhéanfaimid dá réir. Má tá an t-iompar chomh dona sin gur bagairt é ar shábháilteacht agus folláine ár bhfoirne agus eile, smaoinimid ar roghanna eile.

D'fhéadfadh sé go gcuimseofaí leo sin, an cás a thuairisciú leis an nGarda Síochána nó caingean dlí a thionscnamh. I gcásanna den chineál seo, seans nach bhfaighidh tú rabhadh roimh ré.

Beag beann ar d'iompar, caithfidh ár bhfoireann go measúil leat agus beidh dearcadh neamhchlaonta againn ar do ghearán.