Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

MIONPHLÉ AR NA SÉ RIAIL

TREOIR ÓN OMBUDSMAN MAIDIR LE RIARACHÁN MAITH

Arna fhoilsiú ag Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2

Teileafón: 01 639 5600
Íosghlao: 1890 223 030
Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Suíomh Gréasáin: www.ombudsman.ie
Twitter: @officeombudsman

RÉAMHRÁ

"Is é cuspóir na treorach seo cabhrú le soláthraithe seirbhísí seirbhís den chéad scoth a chur ar fáil dá gcuid custaiméirí. Baintear leas sa treoir as an taithí atá ag an Oifig seo ar ghearáin in aghaidh na seirbhíse poiblí a scrúdú agus tarraingítear aird inti ar na príomhghnéithe de dhea-riarachán."

Leagtar sé bhunriail amach sa treoir seo:

1. Rudaí a dhéanamh mar is ceart
2. Bheith dírithe ar an gcustaiméir
3. Bheith cuntasach oscailte
4. Gníomhú go comhréireach cothrom
5. Déileáil le hearráidí ar bhealach éifeachtach
6. Féachaint le feabhas leanúnach a bhaint amach

Déantar an méid seo a leanas sa treoir ag an am céanna:

- creat soiléir a mholadh, rud ar chóir do sholáthraithe seirbhísí oibriú laistigh de;
- cur síos a dhéanamh ar na caighdeáin a measfar seirbhísí dá réir;
- soiléiriú a thabhairt ar na forais ar a measfaidh an tOmbudsman feidhmíocht soláthraithe seirbhísí.

Ba chóir an treoir seo a léamh i gcomhar le **Sásamh: Rudaí a Chur ina gCeart**, rud atá ar fáil ar líne ag www.ombudsman.ie agus ó Oifig an Ombudsman.

Peter Tyndall
An tOmbudsman

ACHOIMRE AR NA SÉ RIAIL

Ní hionann na rialacha seo agus seicliosta atá le cur i bhfeidhm gan smaoineamh. Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí a mbreithiúnas féin a úsáid agus na rialacha á gcur i bhfeidhm acu chun torthaí atá comhréireach, cothrom agus réasúnta a bhaint amach i ngach cúinse. Glacfaidh an tOmbudsman cur chuige den chineál céanna agus cinneadh á dhéanamh aige ar cé acu a bhí nó nach raibh drochriarachán nó teip seirbhíse ann as ar tháinig difear díobhálach.

RIAIL 1
RUDAÍ A DHÉANAMH MAR IS CEART

Is féidir é sin a bhaint amach ar na bealaí seo a leanas:

(i) Gníomhú de réir an dlí agus le haird chuí ar na cearta atá ag daoine lena mbaineann
(ii) Gníomhú de réir bheartas agus threoir an tsoláthraí seirbhísí
(iii) Aird chuí a thabhairt ar an dea-chleachtas bunaithe
(iv) Seirbhísí éifeachtacha a chur ar fáil, agus foireann atá inniúil agus oilte go cuí á húsáid
(v) Cinntí réasúnta a dhéanamh, bunaithe ar na tosca ábhartha uile
(vi) Moill mhíchuí a sheachaint

RIAIL 2
BHEITH DÍRITHE AR AN GCUSTAIMÉIR

Is féidir é sin a bhaint amach ar na bealaí seo a leanas:

(i) A chinntiú gur féidir le daoine seirbhísí a rochtain go héasca, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas nó daoine a bhfuil riachtanais speisialta acu
(ii) Eolas a thabhairt do chustaiméirí faoinar féidir leo a bheith ag súil leis ón soláthraí seirbhísí agus faoina bhfuil an soláthraí seirbhísí ag súil leis óna chuid chustaiméirí
(iii) Gealltanais a chomhlíonadh, lena n-áirítear aon chaighdeáin seirbhíse atá foilsithe
(iv) Déileáil le daoine ar bhealach cabhrach, íogair agus pras, agus aird á tabhairt ar a gcúinsí aonair
(v) Freagairt do riachtanais chustaiméirí ar bhealach solúbtha, lena n-áirítear freagairt a chomhordú le soláthraithe seirbhísí eile nuair is cuí

RIAIL 3
BHEITH CUNTASACH OSCAILTE

Is féidir é sin a bhaint amach ar na bealaí seo a leanas:

(i) Bheith oscailte soiléir maidir le beartais agus le nósanna imeachta, agus a chinntiú gur cruinn, iomlán agus soiléir atá an fhaisnéis agus aon chomhairle a chuirtear ar fáil
(ii) Na critéir a úsáidtear chun cinntí a dhéanamh a leagan amach agus cúiseanna le cinntí a mhíniú
(iii) Faisnéis a láimhseáil i gceart agus go cuí
(iv) Taifid chearta chuí a choimeád
(v) Freagracht a ghlacadh as do ghníomhartha féin

RIAIL 4
GNÍOMHÚ GO COMHRÉIREACH COTHROM

Is féidir é sin a bhaint amach ar na bealaí seo a leanas:

(i) Caitheamh le daoine ar bhealach neamhchlaon, le meas agus le cúirtéis
(ii) Idirdhealú éagothrom agus claontacht a sheachaint, agus a chinntiú nach mbíonn aon choinbhleacht leasa ann
(iii) Déileáil le daoine agus le fadhbanna ar bhealach comhsheasmhach neamhchlaon
(iv) A chinntiú gur comhréireach, cothrom agus cuí a bhíonn cinntí agus gníomhartha
(v) A chinntiú go gcuirtear rialacha i bhfeidhm ar bhealach cothrom

RIAIL 5
DÉILEÁIL LE HEARRÁIDÍ AR BHEALACH ÉIFEACHTACH

Is féidir é sin a bhaint amach ar na bealaí seo a leanas:

(i) Botúin a admháil agus leithscéal a ghabháil nuair is cuí
(ii) Botúin a cheartú go héifeachtach tapa
(iii) Faisnéis shoiléir thráthúil a chur ar fáil faoi conas agus faoi cén uair is féidir le duine achomharc nó gearán a dhéanamh
(iv) Nós imeachta éifeachtach maidir le gearáin a oibriú, lena n-áirítear leigheas cothrom cuí a thairiscint nuair a sheastar le gearán

RIAIL 6
FÉACHAINT LE FEABHAS LEANÚNACH A BHAINT AMACH

Is féidir é sin a bhaint amach ar na bealaí seo a leanas:

(i) Beartais agus nósanna imeachta a athbhreithniú go rialta chun a chinntiú go mbíonn siad éifeachtach
(ii) Aiseolas a lorg agus é a úsáid chun seirbhísí agus feidhmíocht a fheabhsú
(iii) A chinntiú go bhfoghlaimíonn an soláthraí seirbhísí ceachtanna ó ghearáin agus go mbaineann sé leas astu chun seirbhísí agus feidhmíocht a fheabhsú
(iv) Fadhbanna sistéamacha a shainaithint agus iad a cheartú

MIONPHLÉ AR NA SÉ RIAIL

RIAIL 1
RUDAÍ A DHÉANAMH MAR IS CEART

(i) Gníomhú de réir an dlí agus le haird chuí ar na cearta atá ag daoine lena mbaineann

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- cloí leis an dlí agus aird a thabhairt ar na cearta atá ag daoine lena mbaineann
- gníomhú de réir a gcumhachtaí reachtúla, a ndualgas reachtúil agus aon rialacha eile lena rialaítear an tseirbhís a chuireann siad ar fáil
- a mbeartas agus a dtreoir nós imeachta féin a leanúint, cibé acu is beartas agus treoir atá foilsithe nó beartas agus treoir inmheánach iad
- gan a gcumhachtaí a úsáid ach amháin chun an tsainchuspóra dár tugadh iad
- a gcumhachtaí a chur i bhfeidhm ar bhealach neamhchlaon
- gan aird a thabhairt ar thosca nach bhfuil ábhartha maidir le cás ar leith

(ii) Gníomhú de réir bheartas agus threoir an tsoláthraí seirbhísí

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- gníomhú de réir na gcód cleachtais ábhartha agus an dea-chleachtais bhunaithe
- a chinntiú gur ábhartha soiléir atá na critéir chinnteoireachta agus gur féidir iad a chur i bhfeidhm ar bhealach neamhchlaon ionas nach ndéantar cinntí ar bhonn neamh-chomhsheasmhach, ad hoc ná suibiachtúil

(iii) Aird chuí a thabhairt ar an dea-chleachtas bunaithe

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- aird chuí a thabhairt ar chaighdeáin cháilíochta aitheanta, ar an dea-chleachtas bunaithe agus ar a dtreoir féin
- an chúis/na cúiseanna leis an gcinneadh a thaifeadadh nuair a chinneann siad imeacht ó na caighdeáin sin

(iv) Seirbhísí éifeachtacha a chur ar fáil, agus foireann atá inniúil agus oilte go cuí á húsáid

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- seirbhísí éifeachtacha a chur ar fáil le foireann atá inniúil agus oilte go cuí agus a thuigeann agus a chomhlíonann na ceanglais dhlíthiúla a bhaineann lena réimse gníomhaíochta
- pleanáil chúramach a dhéanamh nuair a bhíonn beartais agus nósanna imeachta nua á dtabhairt isteach
- a gcuid acmhainní a phleanáil agus a chur in ord tosaíochta chun a ndualgais reachtúla, a gcaighdeáin seirbhíse fhoilsithe, nó an dá cheann acu, a chomhlíonadh

(v) Cinntí réasúnta a dhéanamh, bunaithe ar na tosca ábhartha uile

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- take account of all relevant considerations, ignore irrelevant ones and balance the evidence appropriately when making decisions
- ensure that discretionary powers are exercised in a reasonable manner
- operate fairly and reasonably when assessing risk

(vi) Moill mhíchuí a sheachaint

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí moill mhíchuí a sheachaint - go háirithe i gcásanna ina bhféadfadh deacrachtaí praiticiúla teacht chun cinn don duine aonair lena mbaineann mar thoradh ar an moill nó i gcásanna ina bhféadfadh éiginnteacht teacht as an moill.

RIAIL 2
BHEITH DÍRITHE AR AN GCUSTAIMÉIR

(i) A chinntiú gur féidir le daoine seirbhísí a rochtain go héasca, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas nó daoine a bhfuil riachtanais speisialta acu

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- seirbhísí agus faisnéis atá sorochtana a chur ar fáil dá gcuid custaiméirí
- beartais agus nósanna imeachta atá soiléir a bheith i bhfeidhm acu
- faisnéis atá cruinn, intuigthe agus iomlán a chur ar fáil faoina gcuid seirbhísí
- cumarsáid éifeachtach a dhéanamh, agus leas á bhaint as teanga is féidir le daoine a thuiscint agus atá oiriúnach dóibh agus dá gcúinsí

(ii) Eolas a thabhairt do chustaiméirí faoinar féidir leo a bheith ag súil leis ón soláthraí seirbhísí agus faoina bhfuil an soláthraí seirbhísí ag súil leis óna chuid chustaiméirí

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- eolas a thabhairt do chustaiméirí faoina gcuid teidlíochtaí
- a chinntiú go dtuigeann cliaint na rudaí ar féidir agus nach féidir leo a bheith ag súil leo ón eagraíocht
- a chinntiú go dtuigeann custaiméirí a gcuid freagrachtaí féin

(iii) Gealltanais a chomhlíonadh, lena n-áirítear aon chaighdeáin seirbhíse atá foilsithe

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- na gealltanais a thugann siad a chomhlíonadh
- gealltanas a chomhlíonadh nó a mhíniú cén fáth nach féidir leo gealltanas ar leith a chomhlíonadh
- a gcaighdeáin seirbhíse fhoilsithe a chomhlíonadh, nó fógra a thabhairt do chustaiméirí nuair nach féidir leo déanamh amhlaidh

(iv) Déileáil le daoine ar bhealach cabhrach, íogair agus pras, agus aird á tabhairt ar a gcúinsí aonair

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- bheith cabhrach, déileáil le daoine go pras, laistigh de thréimhsí ama réasúnta agus laistigh d'aon teorainneacha ama foilsithe (faoin Acht Ombudsman, 1980, arna leasú, cuirtear oibleagáid ar sholáthraithe seirbhísí cúnamh agus treoir réasúnta a thabhairt do dhaoine agus faisnéis a chur ar fáil do dhaoine faoi aon chearta achomhairc nó athbhreithnithe atá acu)
- moill mhíchuí a sheachaint
- insint do dhaoine sa chás go dtógfaidh rud níos faide ná mar a luadh ar dtús
- caitheamh le daoine le híogaireacht, agus aird á tabhairt ar a riachtanais aonair
- freagairt go solúbtha do chúinsí an cháis trí aird a thabhairt ar aois an duine, ar a chumas rialacha a bhíonn casta go minic a thuiscint, ar aon mhíchumas atá acu, ar a gcuid mothúchán, ar a bpríobháideacht agus ar a n-áisiúlacht

(v) Freagairt do riachtanais chustaiméirí ar bhealach solúbtha, lena n-áirítear freagairt a chomhordú le soláthraithe seirbhísí eile nuair is cuí

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- déileáil le custaiméirí ar bhealach comhordaithe le soláthraithe seirbhísí eile, nuair is cuí, chun a chinntiú go bhfreastalaítear ar a gcuid riachtanas
- custaiméirí a threorú chuig foinsí cúnaimh eile mura bhfuil siad in ann cuidiú a thabhairt dóibh

RIAIL 3
BHEITH CUNTASACH OSCAILTE

(i) Bheith oscailte soiléir maidir le beartais agus le nósanna imeachta, agus a chinntiú gur cruinn, iomlán agus soiléir atá an fhaisnéis agus aon chomhairle a chuirtear ar fáil

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- faisnéis a láimhseáil a oscailte agus a fhollasaí a cheadaítear leis an dlí
- faisnéis agus comhairle, más cuí, a thabhairt do dhaoine. Ba chóir an fhaisnéis agus an chomhairle sin a bheith ábhartha, cruinn, iomlán, soiléir agus tráthúil
- nósanna imeachta agus foirmeacha a shimpliú

(ii) Na critéir a úsáidtear chun cinntí a dhéanamh a leagan amach agus cúiseanna le cinntí a mhíniú

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí bheith ionraic oscailte nuair a bhíonn cuntas á thabhairt acu ar a gcuid cinntí agus gníomhartha

(iii) Faisnéis a láimhseáil i gceart agus go cuí

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- faisnéis a láimhseáil agus a phróiseáil mar is ceart agus go cuí de réir an dlí
- príobháideacht faisnéise pearsanta agus faisnéise faoi rún a urramú de réir mar a cheanglaítear leis an dlí (Féach forálacha an Achta um Chosaint Sonraí, mar shampla)

(iv) Taifid chearta chuí a choimeád

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- taifid inúsáidte iontaofa a chruthú agus a choimeád mar fhianaise ar a gcuid gníomhaíochtaí
- taifid a bhainistiú de réir caighdeáin aitheanta chun a chinntiú gur féidir iad a aisghabháil
- taifid a choimeád fad atá dualgas reachtúil agus / nó riachtanas gnó ann

(v) Freagracht a ghlacadh as gníomhartha

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí freagracht a ghlacadh as gníomhartha riaracháin agus gnó a gcuid foirne.

RIAIL 4
GNÍOMHÚ GO COMHRÉIREACH COTHROM

(i) Caitheamh le daoine ar bhealach neamhchlaon, le meas agus le cúirtéis

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:
- déileáil le daoine go cothrom agus le meas
- bheith ullamh le héisteacht lena gcuid custaiméirí
- gan a bheith cosantach nuair a théann rudaí amú
- ilchineálacht a gcuid custaiméirí a thuiscint agus a urramú
- comhrochtain ar sheirbhísí agus ar chóireáil a chinntiú beag beann ar chúlra agus ar chúinsí

(ii) Idirdhealú éagothrom agus claontacht a sheachaint, agus a chinntiú nach mbeidh aon choinbhleacht leasa ann

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:
- a chinntiú go mbíonn gníomhartha agus cinntí saor ó aon chlaontacht phearsanta agus ó aon leasanna pearsanta a d'fhéadfadh dochar a dhéanamh do na gníomhartha agus do na cinntí sin
- aon choinbhleacht leasa atá acu a dhearbhú
- gan gníomhú ar bhealach a dhéanann idirdhealú neamhdhleathach idir daoine aonair nó leasanna ar leith ná ar bhealach a thaobhaíonn go dochosantach le daoine aonair nó le leasanna ar leith

(iii) Déileáil le daoine agus le fadhbanna ar bhealach comhsheasmhach neamhchlaon

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:
- caitheamh le daoine go comhsheasmhach cothrom, ionas go ndéileáiltear ar an mbealach céanna le daoine sna cúinsí céanna
- údar a thabhairt le haon difríocht sa dóigh ar caitheadh le duine de réir chúinsí aonair an cháis

(iv) A chinntiú gur comhréireach, cothrom agus cuí a bhíonn cinntí agus gníomhartha

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:
- a chinntiú go bhfuil bearta a dhéantar comhréireach leis na cuspóirí atá á saothrú, go bhfuil siad cuí sna cúinsí agus go bhfuil siad cothrom do na daoine lena mbaineann
- gan dul i muinín pionós atá as comhréir lena bhfuil riachtanach chun comhlíonadh na rialacha a chinntiú

(v) A chinntiú go gcuirtear rialacha i bhfeidhm ar bhealach cothrom

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:
- a ghlacadh leis, beag beann ar an tábhacht a bhaineann leo chun cothroime a chinntiú, nár chóir rialacha ná rialacháin a chur i bhfeidhm go docht, go dolúbtha ná ar bhealach a chruthaíonn éagothroime
- dul i ngleic le haon éagothroime sa chás go mbeadh toradh éagothrom ann do dhuine aonair dá gcuirfí (a) an dlí, (b) na rialacháin, nó (c) na nósanna imeachta i bhfeidhm go docht

RIAIL 5
DÉILEÁIL LE HEARRÁIDÍ AR BHEALACH ÉIFEACHTACH

(i) Botúin a admháil agus leithscéal a ghabháil nuair is cuí

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí botúin a admháil nuair a tharlaíonn siad, leithscéal a ghabháil astu, a mhíniú cad a chuaigh amú agus rudaí a chur ina gceart go héifeachtach tapa.

(ii) Botúin a cheartú go héifeachtach tapa

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- aon chinntí a fhaightear a bheith mícheart a cheartú
- aon bheartais agus aon nósanna imeachta a fhaightear a bheith neamhéifeachtach, dochurtha i bhfeidhm nó éagothrom a athbhreithniú agus a leasú
- fógra cuí a thabhairt sula n-athrófar rialacha.

(iii) Faisnéis shoiléir thráthúil a chur ar fáil faoi conas agus faoi cén uair is féidir le duine achomharc nó gearán a dhéanamh

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- faisnéis shoiléir thráthúil a chur ar fáil faoi mhodhanna inar féidir le daoine achomharc nó gearán a dhéanamh (Faoin Acht Ombudsman, cuirtear dualgas ar sholáthraithe seirbhísí faisnéis a chur ar fáil do dhaoine faoi aon chearta achomhairc nó athbhreithnithe atá acu)
- faisnéis a chur ar fáil faoi na bealaí cuí eagraíochta nó neamhspleácha atá ann chun gearáin a réiteach
- smaoineamh faoi fhaisnéis a chur ar fáil don chustaiméir faoi fhoinsí a d'fhéadfadh cabhrú leo, go háirithe i gcás daoine a mheasann go bhfuil cuma scanrúil ar an bpróiseas gearán

(iv) Nós imeachta éifeachtach maidir le gearáin a oibriú, lena n-áirítear leigheas cothrom cuí a thairiscint nuair a sheastar le gearán

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- nósanna imeachta éifeachtacha maidir le gearáin a fheidhmiú, nósanna imeachta lena n-imscrúdaítear gearáin go hiomlán, go neodrach agus go tapa agus lena gcomhlíontar prionsabail an nóis imeachta chothroim agus an cheartais nádúrtha
- raon cuí leigheasanna a chur ar fáil don ghearánach agus do dhaoine eile a ndéantar difear dóibh nuair a sheastar le gearán. D'fhéadfadh na nithe seo a leanas bheith i gceist le leigheas:
  1. míniú agus leithscéal,
  2. gníomh leighis ag an soláthraí seirbhísí,
  3. cúiteamh airgeadais a íoc leis an ngearánach, nó
  4. meascán díobh sin.

Ba chóir an leigheas a thairgtear a bheith ceaptha ar bhealach a chuirfeadh an scéal ar ais mar a bhí sula ndeachaigh rud amú. Sa chás nach féidir é sin a dhéanamh, mar a tharlaíonn uaireanta, ba chóir an leigheas a thairgtear a bheith ceaptha ar bhealach a léiríonn go cothrom an dochar a rinneadh don ghearánach.

RIAIL 6
FÉACHAINT LE FEABHAS LEANÚNACH A BHAINT AMACH

(i) Beartais agus nósanna imeachta a athbhreithniú go rialta chun a chinntiú go mbíonn siad éifeachtach

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí a mbeartais agus a nósanna imeachta a athbhreithniú go rialta chun a chinntiú go mbíonn siad éifeachtach.

(ii) Aiseolas a lorg agus é a úsáid chun seirbhísí agus feidhmíocht a fheabhsú

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí gach cineál aiseolais, idir mholadh agus ghearáin, a lorg go gníomhach agus glacadh go maith leo.

(iii) A chinntiú go bhfoghlaimíonn an soláthraí seirbhísí ceachtanna ó ghearáin agus go mbaineann sé leas astu chun seirbhísí agus feidhmíocht a fheabhsú

Ba chóir do sholáthraithe seirbhísí aiseolas a úsáid chun feabhas a chur ar a bhfeidhmíocht agus ar an dóigh a soláthraíonn siad seirbhísí. Ba cheart dóibh ceachtanna a foghlaimíodh ó ghearáin a ghabháil agus a athbhreithniú ionas go gcuirfidh na ceachtanna sin le seirbhísí a fhorbairt. Ba cheart do sholáthraithe seirbhísí an gníomh leantach agus an treoir a theastaíonn a chur ar fáil don fhoireann nuair is cuí freisin.

(iv) Fadhbanna sistéamacha a shainaithint agus iad a cheartú

Ba chóir fadhbanna sistéamacha a cheartú de réir mar a shainaithnítear iad. Ba chóir fógra faoi na fadhbanna sin a thabhairt do sholáthraithe seirbhísí eile a chuireann seirbhísí den chineál céanna ar fáil agus a bhainfeadh tairbhe as ceartú den sórt sin freisin.