
Gwell Gwybodaeth am Gyflymder Band Eang: Codau Ymarfer Gwirfoddol

Crynodeb o'r datganiad ar newid i'r Codau Ymarfer Gwirfoddol Preswyl a Busnes ar Wybodaeth Well am Gyflymderau Band Eang

DATGANIAD

Publication Date: 1 Mawrth 2018

Gair am y ddogfen hon

Mae band eang yn wasanaeth hanfodol i bobl a busnesau, sy'n dibynnu fwyfwy ar y rhyngwrwyd am amrywiaeth eang o weithgareddau.

Mae cyflymder cysylltiad band eang o ran llwytho data i lawr yn ffactor pwysig wrth i gwsmeriaid brynu gwasanaeth band eang. Felly, mae cwsmeriaid angen gwybodaeth realistig, yn y man gwerthu a hefyd yn eu contract, am y cyflymderau band eang y gallant eu disgwyl.

Mae gan Ofcom eisoes godau ymarfer ar gyflymderau band eang ar gyfer cwsmeriaid preswyl a busnes, sy'n ei gwneud yn ofynnol i'r rhai a'i llofnododd i ddarparu amcangyfrifon i gwsmeriaid ynghylch y cyflymderau y maent yn debygol o'u derbyn yn y man gwerthu. Yn ogystal, maent yn rhoi'r hawl i gwsmeriaid adael eu contractau, heb gosb, os bydd eu cyflymderau'n gostwng o dan lefel sylfaenol.

Mae'r ddogfen hon yn rhoi crynodeb o'n penderfyniadau ar y newidiadau i'r codau ymarfer i wella'r wybodaeth a ddarperir i gwsmeriaid a chryfhau hawliau cwsmeriaid i adael.

1. Crynodeb

- 1.1 Mae gwasanaethau band eang yn dod yn bwysicach i bobl a busnesau, llawer ohonynt yn dibynnu ar y rhyngwrwyd am eu gweithgareddau beunyddiol gan gynnwys cyfathrebu, adloniant a masnach.
- 1.2 Mae cyflymder band eang yn cael effaith sylweddol ar ansawdd y gwasanaeth mae defnyddwyr y rhyngwrwyd yn ei gael ac ar yr ystod o weithgareddau y gallant eu cyflawni. O'r herwydd, mae cyflymder yn ystyriaeth allweddol yn aml pan fo cwsmeriaid yn dewis eu gwasanaeth band eang ac mae'n bwysig i gwsmeriaid wybod pa gyflymder y maent yn debygol o'i dderbyn. Bydd hyn yn eu galluogi i wneud penderfyniad mwy gwybodus am ba wasanaeth a fydd fwyaf addas iddynt.
- 1.3 Mae dau amcan gan y Cod Ymarfer Gwirfoddol Preswyl a Busnes ar Well Gwybodaeth am Gyflymderau Band Eang ("y codau"). Yn gyntaf, sicrhau bod gan gwsmeriaid wybodaeth glir i'w helpu i gymharu cynigion band eang, yn arbennig drwy ddeall y cyflymder y maent yn debygol o'i dderbyn. Yn ail, sicrhau bod gan gwsmeriaid amddiffyniad os yw'r gwir gyflymder y maent yn ei gael yn is na'r cyflymder isaf a warrantwyd.
- 1.4 Mae holl ddarparwyr mwyaf y DU wedi ymrwymo i'r codau presennol,¹ sy'n nodi nifer o ymrwymadau i helpu cwsmeriaid i wneud dewisiadau'n hyderus. Dan y cod cyfredol, rhoddir amcangyfrif o ystod cyflymder yn y man gwerthu i gwsmeriaid sy'n prynu band eang copr a rhoddir hefyd isafswm cyflymder yn eu contract. Mae gan ddefnyddwyr yr hawl i adael heb gosb os bydd eu cyflymder yn gostwng yn rheolaidd dan y lefel sylfaenol.
- 1.5 Fodd bynnag, mae'r codau presennol yn cynnwys nifer o gyfyngiadau, gan gynnwys nad ydynt yn berthnasol yn gyfartal i bob technoleg ac nad ydynt yn casglu effaith tagfeydd amseroedd brig ar y cyflymder y bydd cwsmeriaid yn eu profi.
- 1.6 O'r herwydd, rydym wedi ymgynghori ar welliannau arfaethedig i'r codau ym mis Hydref 2017. Rydym wedi ystyried yr ymatebion i'n hymgyngoriad ac wedi penderfynu ar y gwelliannau y byddwn yn eu rhoi ar waith.

Gwelliannau i'r codau

- 1.7 Yn dilyn ein hasesiad o ymatebion ymgynghoriadau, y rhan fwyaf ohonynt yn cefnogi'r gwelliannau a gynigiwyd yn ein dogfen ymgynghori, rydym wedi penderfynu rhoi'r prif newidiadau canlynol ar waith:
 - **Rhagamcanion mwy realistig am gyflymderau yn y man gwerthu.** Dylai rhagamcanion am gyflymderau sy'n cael eu rhoi i gwsmeriaid yn y man gwerthu adlewyrchu'r cyflymderau maent yn debygol o'u cael yn y cyfnodau brig. Bydd y


¹ Y rhai sydd wedi llofnodi'r cod Preswyl ar hyn o bryd yw BT, EE, KCOM, Sky, TalkTalk, Virgin Media, Vodafone a Zen. Y rhai sydd wedi llofnodi'r cod Busnes ar hyn o bryd yw BT, Daisy, KCOM, TalkTalk, Virgin Media, XLN a Zen.

cyflymder hwn yn ystyried cyflymderau sy'n gostwng yn ystod adegau prysuraf ar y rhwydweithiau, ac yn debycach i'r cyflymder y bydd y cwsmer yn ei gael ar yr adeg o'r dydd y bydd fwyaf tebygol o ddefnyddio ei wasanaeth band eang. Bydd cyfnodau brig yn cael eu mesur fel rhwng 8 a 10pm ar gyfer gwasanaethau preswyl a rhwng 12 a 2pm ar gyfer gwasanaethau busnes.

- **Darparu isafswm cyflymder wedi'i warantu bob amser a'r hawl i adael yn gysylltiedig â'r cyflymder hwn yn y man gwerthu.** Bydd hyn yn sicrhau bod cwsmeriaid yn ymwybodol o'u hawl i adael eu contract os bydd cyflymderau'n disgyn o dan lefel sylfaenol;
- **Cryfhau hawliau cwsmeriaid ac ymestyn yr hawl i adael cynhyrchion wedi'u bwndelu.** Bydd yr hawl i adael nawr yn berthnasol i gynhyrchion wedi'u bwndelu, fel gwasanaethau llinell dir neu deledu drwy dalu, sy'n cael eu prynu yr un adeg â'r gwasanaeth band eang. Bydd terfyn 30 diwrnod calendr newydd yn berthnasol i'r amser fydd gan ddarparwyr i wella cyflymderau cyn y mae'n rhaid iddynt gynnig yr hawl i adael yn gliriach i gwsmeriaid, a bydd yn rhaid i ddarparwyr ddangos gwybodaeth am yr hawl i adael yn yr wybodaeth ar ôl gwerthu, a'i chysylltu'n fwy clir â'r isafswm cyflymder sydd wedi'i warantu er mwyn i gwsmeriaid ddeall beth sy'n sbarduno'r broses hon.
- **Sicrhau bod pob cwsmer yn cael budd o'r codau, ni waeth pa dechnoleg band eang sydd ganddynt.** Dim ond i wasanaethau band eang a ddarperir dros rai rhwydweithiau fel copr a ffeibr rhannol y mae'r codau presennol yn berthnasol iddynt yn llawn. Drwy symud at ddull sy'n mesur cyflymderau cwsmeriaid yn ystod cyfnodau brig, mae'n bosibl i'r codau fod yn berthnasol yn llawn ar gyfer yr holl dechnolegau mynediad. Dan y codau newydd, bydd yn rhaid i ddarparwyr cebl a ffibr i'r adeilad (FTTP) ddarparu gwybodaeth fanwl am gyflymder i gwsmeriaid yn y man gwerthu, gan gynnwys rhagamcan sydd ar gael fel arfer a'r isafswm cyflymder llwytho i lawr wedi'i warantu, sy'n sbarduno'r hawl i adael.

Ffigur 1: Llun o'r pedwar newid allweddol i'r codau


1 Darparu **rhagamcanion mwy realistig am gyflymderau** yn y man gwerthu, sy'n adlewyrchu amserau brig.




Eich rhagamcan cyflymder ar amseroedd brig ar gyfer cod post **XX1 YY2**:
19.6 i 22.2Mbit yr eiliad


2 Darparu **isafswm cyflymder wedi'i warantu** bob amser yn y man gwerthu.

Oeddech chi'n gwybod, os bydd eich cyflymder yn gostwng dan **X Mbit yr eiliad** am gyfnod hir gallai fod hawl gennych i adael eich contract.






3 **Cryfhau hawl cwsmeriaid i adael contract** os bydd cyflymderau'n gostwng islaw'r lefel sylfaenol a warantwyd.

 Cyfyngu ar yr amser i'r darparwr wella cyflymder cyn cynnig yr hawl i adael.

 Ar gyfer cwsmeriaid preswyl bydd yr hawl i adael yn berthnasol i wasanaethau ffôn a theledu a brynwyd ar yr un adeg â band eang.

4 **Sicrhau bod pob cwsmer yn cael budd o'r codau**, ni waeth pa dechnoleg band eang sydd ganddynt.

Copr		✓	Yn berthnasol
Ffibr rhannol neu llawn		✓	Yn berthnasol
Cebi		✓	Yn berthnasol

1.8 Fe wnaethom hefyd ymgynghori ynghylch y cyfnod amser ar gyfer gweithredu a dod i'r casgliad y byddai 12 mis yn amserlen resymol a chymesur. Mae hyn yn cydbwysu'r angen i ddefnyddwyr weld gwelliannau yn gyflym gyda'r amser gofynnol i ddarparwyr gyflwyno'r newidiadau i'r system a'r prosesau, a helpu i sicrhau y bydd yr holl brif ddarparwyr yn barod i roi'r codau newydd ar waith ar yr un adeg.

Y camau nesaf

- 1.9 Bydd y codau newydd yn dod i rym ar 1 Mawrth 2019, sy'n darparu cyfnod gweithredu o 12 mis. Bydd y codau presennol yn parhau mewn grym tan y dyddiad hwnnw, pan na fyddant yn berthnasol i unrhyw ddarparwr erbyn hynny.
- 1.10 Ar ôl eu rhoi ar waith, byddwn yn monitro bod y llofnodwyr yn cydymffurfio â'r codau ac rydym yn bwriadu cyhoeddi asesiad cydymffurfio yn 2020: flwyddyn ar ôl rhoi'r codau ar waith.

Y rhai y disgwylir iddynt lofnodi

1.11 Mae'r canlynol sydd eisoes wedi llofnodi wedi mynegi bwriad mewn egwyddor i lofnodi'r codau newydd pan fyddant yn dod i rym:

- Virgin Media
- BT
- Sky
- EE
- TalkTalk
- KCOM (Ardal Hull)
- XLN
- Plusnet
- Daisy