

Ofcom

sicrhau bod cyfathrebiadau'n
gweithio i bawb

Defnyddwyr yn newid darparwr

Gwneud y broses o newid
darparwr gwasanaethau
symudol yn gyflymach ac yn
haws

Ymgynghoriad

Dyddiad cyhoeddi:

19 Mai 2017

Dyddiad cau ar gyfer
ymatebion:

30 Mehefin 2017

Adran 1

Crynodeb

Gwneud y broses o newid darparwr gwasanaethau symudol yn gyflymach ac yn haws

- 1.1 Rydym eisiau sicrhau bod defnyddwyr yn gallu gwneud dewisiadau ac yn gallu manteisio ar gystadleuaeth yn y marchnadoedd cyfathrebiadau drwy allu newid darparwr yn hawdd a heb wynebu anawsterau diangen. Rydym yn flaenorol wedi cynnig gwneud y broses o newid darparwr gwasanaethau symudol yn haws ac, ar ôl ystyried yr ymatebion rydym wedi'u cael, rydym wedi diwygio'r cynigion hyn. Rydym hefyd wedi gofyn i ddefnyddwyr am eu profiadau yn newid gwasanaethau symudol, a pha mor debygol ydy hi y byddant yn defnyddio proses newid newydd. Oherwydd hyn, rydym wedi diweddarau ein diwygiadau arfaethedig i'r prosesau presennol.
- 1.2 Yn yr ymgynghoriad hwn, rydym yn cynnig proses newid a fyddai'n cael gwared â'r angen i ddefnyddwyr siarad â'u hen ddarparwr. Byddai'n galluogi defnyddwyr i ofyn am y cod unigryw sydd ei angen arnynt i newid darparwr gwasanaeth symudol, pa un a ydynt yn cadw'u rhif symudol neu beidio, trwy neges destun neu ar-lein, yn hytrach na gorfod ffonio'u darparwr.¹ Rydym hefyd yn cynnig gofyniad i sicrhau mai dim ond darparwr newydd y cwsmer a/neu'r darparwr sy'n ennill y cwsmer y bydd angen i ddefnyddwyr ei ffonio er mwyn trosglwyddo eu rhif presennol neu i ganslo eu hen wasanaeth. Rydym yn galw'r broses newydd hon y broses Newid Awtomatig ("Auto-Switch").
- 1.3 Rydym hefyd yn cynnig na ddylai cwmnïau symudol allu codi tâl ar ddefnyddwyr i dalu am gyfnod rhybudd unwaith mae'r defnyddiwr wedi newid darparwr symudol. Bydd hyn yn golygu na fydd defnyddwyr yn gorfod talu am wasanaeth nad ydynt yn ei dderbyn bellach ar ôl y dyddiad newid, ac yn ei gwneud yn haws newid heb boeni am gyfnodau rhybudd.
- 1.4 Rydym yn cynnig y bydd y broses newid symlach hon ar gael i bob cwsmer gwasanaeth symudol:
 - pa un a ydynt am drosglwyddo (cludo) eu rhif ffôn symudol presennol i'r darparwr newydd neu ddim;
 - pa un a ydynt yn ceisio trosglwyddo un rhif, neu sawl rhif (neu newid un cyfrif neu sawl cyfrif mewn achosion lle nad ydynt am drosglwyddo'u rhif);² a
 - pa un a ydynt yn gwsmeriaid preswyl neu fusnes.
- 1.5 Ynghyd â'r cynigion hyn, bydd darparwyr gwasanaethau symudol yn gorfod rhoi gwybodaeth glir i ddefnyddwyr, er enghraifft ar eu gwefannau, am sut mae'r broses newid darparwr a throsglwyddo rhif yn gweithio.

¹ Ar hyn o bryd, byddai defnyddiwr sydd am drosglwyddo ei rif yn gofyn am God Awdurdodi Cludo (PAC) gan eu darparwr presennol i newid eu gwasanaeth symudol. Mae'r rhan fwyaf o ddarparwyr yn mynnu bod defnyddwyr yn ffonio ac yn siarad ag asiant i ofyn am hwn.

² Hyd at 24 rhif.

- 1.6 Credwn y bydd ein cynigion o fudd mawr i ddefnyddwyr drwy fynd i'r afael â'r anawsterau diangen a wynebant wrth newid darparwr. Byddent hefyd yn mynd i'r afael ag un o'r ffynonellau niwed mwyaf sylweddol i ddefnyddwyr - talu ddwywaith - a allai, yn ôl ein hamcangyfrif ni, arbed oddeutu £10 miliwn y flwyddyn i ddefnyddwyr sy'n newid.
- 1.7 Mae'r Llywodraeth wedi dangos ei hymrwymiad i wella'r broses newid ac adlewyrchir hyn yn y Ddeddf Economi Ddigidol. Mae'n cynigion ni yn cyfrannu at yr ymrwymiad hwn.

Credwn fod newid gwasanaethau symudol yn anodd heb fod angen

- 1.8 Canfu ein hymchwil fod chwarter y defnyddwyr hynny sy'n newid darparwr symudol - sy'n cyfateb i oddeutu 1.7 miliwn - wedi cael trafferthion mawr â'r broses. Roedd yr anawsterau hyn hefyd wedi effeithio ar 37% o ddefnyddwyr a oedd wedi ystyried newid ond heb wneud hynny. Rydym yn cydnabod bod mwyafrif y defnyddwyr sydd wedi newid darparwr symudol wedi cael y broses yn un hawdd. Ond, rydym yn bryderus bod lleiafrif sylweddol o ddefnyddwyr sydd naill ai'n cael y broses yn anodd neu'n penderfynu peidio â newid oherwydd yr anawsterau.
- 1.9 Rydym wedi pennu tri pheth sy'n peri pryder i ddefnyddwyr:
- Yn gyntaf, roedd rhai a oedd am newid yn teimlo bod y broses newid bresennol yn cymryd gormod o amser. Cafodd rhai anawsterau diangen wrth ofyn am y Cod Unigryw (PAC) neu wrth geisio canslo eu hen wasanaeth, er enghraifft, delio ag ymdrechion eu darparwr i'w perswadio i aros.
 - Yn ail, roedd llawer a oedd wedi newid wedi gorfod talu ffioedd cyfnod rhybudd am wythnosau ar ôl i'w hen wasanaeth ddod i ben.
 - Yn drydydd, roedd defnyddwyr yn colli gwasanaeth am gyfnod byr pan oeddynt yn newid.

Ymgynghoriadau blaenorol ar ddiwygiadau i'r prosesau newid darparwr symudol

- 1.10 Gwnaethom ymgynghori'n flaenorol ar yr achos dros ddiwygio'r broses newid, yn fwyaf diweddar ym mis Mawrth a mis Gorffennaf 2016.
- 1.11 Aethom ati i ymgynghori ar ddau opsiwn i fynd i'r afael â'r amser a'r anawsterau diangen a brofwyd gan ddefnyddwyr pan oeddynt yn ystyried newid darparwr. Roedd yr opsiwn cyntaf yn cynnig parhau â'r broses PAC bresennol ond gan gyflwyno sawl gwelliant allweddol i'w gwneud yn haws ac yn gyflymach i ddefnyddwyr (Awto-PAC).³ Yr ail opsiwn oedd proses dan arweiniad y darparwr newydd/sy'n ennill y cwsmer (h.y. Dan Arweiniad y Darparwr sy'n Ennill y Cwsmer (GPL)). Yn unol â'n dadansoddiad cychwynol, yr ail opsiwn oedd yn cael ei ffafrio o drwch blewyn. Teimlem fod GPL yn symlach i ddefnyddwyr gan na fyddai'n rhaid iddynt gael y Cod Unigryw (PAC) a'i roi i'w darparwr newydd.

³ Mae ein cynnig ar gyfer Newid Awtomatig (Auto-Switch) yn adeiladu ar yr opsiwn Auto-PAC yr ydym wedi ymgynghori arno'n flaenorol.

- 1.12 Yn ogystal â'r diwygiadau hyn, aethom ati i ymgynghori ar y ffordd o fynd i'r afael â thaliadau dwbl neu dalu ddwywaith. Y dull a ffafriwyd gennym oedd gwahardd darparwyr rhag codi tâl am gyfnod rhybudd ar ôl dyddiad newid y defnyddiwr.
- 1.13 Roeddem hefyd yn cynnig mynd i'r afael â phroblem colli gwasanaeth drwy gyflwyno prosesau newydd i reoli'r broses newid a throsglwyddo rhif, er mwyn sicrhau bod darparwyr gwasanaethau symudol yn defnyddio dull cwbl gydgyssylltiedig, o ddechrau'r broses i'w diwedd, ar gyfer rheoli'r broses newid.

Ein dadansoddiad diweddaraf

- 1.14 Ers ein hymgyngoriadau blaenorol, rydym wedi cynnal rhagor o ymchwil manwl i brofiadau defnyddwyr yn newid darparwr gwasanaeth symudol, gan gynnwys barn am rinweddau ein diwygiadau arfaethedig, a faint fyddai'n debygol o'u defnyddio. Yn dilyn hyn, rydym wedi diwygio ein barn am fanteision tebygol ein diwygiadau arfaethedig. Rydym hefyd wedi diweddarau'n hamcangyfrif o gostau rhoi'r diwygiadau ar waith i ddarparwyr gwasanaethau symudol.
- 1.15 Mae ein dadansoddiad newydd yn awgrymu bod defnyddwyr yn rhoi cryn werth ar y gostyngiad tebygol mewn amser ac anawsterau a gynigir gan yr opsiynau Newid Awtomatig a GPL. Yn benodol, mae'r ddau opsiwn yn golygu na fydd yn rhaid i ddefnyddwyr siarad â'u darparwr blaenorol - y ffactor allweddol y tu ôl i'r amser a dreulir a'r anawsterau a brofir gan ddefnyddwyr dan y broses bresennol.
- 1.16 Ond, mae ein hamcangyfrif o gostau rhoi'r diwygiadau hyn i'r prosesau ar waith wedi codi, ac yn sylweddol yn achos GPL. Erbyn hyn, credwn fod Newid Awtomatig (Auto-Switch) yn ateb mwy cymesur ar gyfer mynd i'r afael â'r problemau rydym wedi'u nodi. Byddai'n cyflawni ein hamcanion polisi, ond am gost is na GPL. Rydym yn amcangyfrif y gallai osgoi'r angen i ddefnyddwyr gysylltu â'u darparwr cyfredol dros y ffôn sicrhau buddion o rhwng £16 i £43m dros 10 mlynedd drwy osgoi'r amser a dreulir yn ddiangen a'r anawsterau diangen wrth newid. Mae'r rhain yn arbedion ystyrlon i ddefnyddwyr drwy broses newid haws a chyflymach a dylai hefyd annog rhagor o ddefnyddwyr i newid a chael bargaen well.
- 1.17 Rydym hefyd yn amcangyfrif y bydd gwahardd codi ffi am gyfnodau rhybudd y tu hwnt i'r dyddiad newid yn gallu arbed oddeutu £10 miliwn y flwyddyn (neu £87 miliwn dros 10 mlynedd o ran y gwerth net ar hyn o bryd), pa un a ydynt yn newid ac yn trosglwyddo'u rhif, neu dim ond yn newid darparwr.
- 1.18 O ran colli gwasanaeth, mae'r diwydiant wedi gwneud ymrwymadau i ddatblygu a gweithredu mesurau i fynd i'r afael â hyn yn wirfoddol. Nid ydym bellach yn teimlo ei bod yn gymesur mynnu bod diwygio'n digwydd yn y cyswllt hwn, ond byddwn yn monitro effeithiolrwydd yr ymrwymadau hyn ac yn edrych ar y mater yn y dyfodol os teimlwn nad ydynt yn cyflawni'n hamcanion.

Pecyn effeithiol a chymesur o ddiwygiadau ar gyfer newid darparwr symudol

- 1.19 Amcan ein polisi rheoleiddio yw sicrhau nad yw prosesau newid yn creu rhwystrau neu anawsterau diangen i ddefnyddwyr wrth newid darparwr gwasanaeth symudol. Dylai ein cynigion arwain at broses newid sy'n gyflym, yn syml ac yn hwylus i'w defnyddio.

- 1.20 Ar sail ein tystiolaeth a'n dadansoddiad diweddaraf, rydym yn cynnig pecyn o ddiwygiadau i'r prosesau ar gyfer newid darparwr gwasanaeth symudol sy'n effeithiol, yn gymesur ac a fydd yn darparu newid go iawn.

Y Pecyn Diwygiadau

1. **Cyflwyno Newid Awtomatig (Auto-Switch):** bydd defnyddwyr yn gallu gwneud cais am PAC neu god canslo drwy neges destun neu drwy eu cyfrif ar-lein a'i dderbyn yn awtomatig. Wrth wneud hyn, ni fydd angen i ddefnyddwyr siarad â'u hen ddarparwr. Hefyd dim ond unwaith y bydd angen iddynt gysylltu â'r darparwr newydd i wneud y newid.
2. **Gwahardd codi ffi am gyfnod rhybudd ar ôl y dyddiad newid:** ni fydd yn rhaid i ddefnyddwyr bellach orfod talu am eu hen wasanaeth a'u gwasanaeth newydd yr un pryd.
3. **Darparu tryloywder i ddefnyddwyr:** bydd yn rhaid i ddarparwyr gwasanaethau symudol roi gwybodaeth glir i ddefnyddwyr, er enghraifft ar eu gwefannau, am y broses newid a throsglwyddo rhif, i sicrhau bod gan ddefnyddwyr well gwybodaeth.

Camau nesaf

- 1.21 Rydym yn gofyn barn pob parti â diddordeb am ein cynigion yn yr ymgynghoriad hwn gan gynnwys yr Amod Cyffredinol newydd arfaethedig a newidiadau i'r Amod Cyffredinol presennol sy'n delio â throsglwyddo rhifau, erbyn 30 Mehefin 2017.
- 1.22 Disgwyliwn gyhoeddi datganiad polisi yn ystod tymor yr hydref 2017.