

Ofcom

Sicrhau bod cyfathrebiadau'n **gweithio i bawb**

Making communications work **for everyone**

Penderfyniad Ofcom am newid llinell dir, band eang a/neu deledu trwy dalu rhwng gwahanol blatfformau

Datganiad

Dyddiad Cyhoeddi: 14 Gorffennaf 2017

Adran 1

Crynodeb

- 1.1 Fel y nodwyd yng Nghynllun Blynyddol Ofcom ar gyfer 2017/18, ein nod yw hybu cystadleuaeth a sicrhau bod marchnadoedd yn gweithio'n effeithiol ar gyfer ein defnyddwyr.¹ Rydym am sicrhau bod defnyddwyr wedi'u grymuso i gael y bargeinion gorau sydd ar gael i ddiwallu eu hanghenion ym maes cyfathrebu, boed hynny drwy newid darparwr, neu drwy gytuno ar fargen newydd gyda'u darparwr presennol.
- 1.2 Mae hwn yn cwmpasu rhaglen waith eang, gan gynnwys prosiectau i helpu i sicrhau bod defnyddwyr yn gallu newid darparwr heb unrhyw drafferthion diangen. Rydym eisoes wedi symleiddio a gwella'r broses ar gyfer dros filiwn o ddefnyddwyr oedd am newid eu llinell dir a'u gwasanaethau band eang o fewn rhwydweithiau Openreach a KCOM. Hefyd, yn gynharach eleni, aethom ati i ymgynghori ymhellach ar gynigion i wella prosesau newid rhwng gwasanaethau symudol.
- 1.3 Y llynedd, roeddem wedi ymgynghori ar gynigion i wneud y broses yn haws i ddefnyddwyr o ran newid un neu fwy o'u gwasanaethau llinell dir, band eang a/neu deledu drwy dalu rhwng llwyfannau lloeren Sky, cebl Virgin, Openreach a KCOM ("newid ar draws llwyfannau").
- 1.4 Yn benodol, roeddem yn cynnig newid y broses a fyddai'n golygu mai dim ond y darparwr yr oedd am newid iddo y byddai angen i'r defnyddiwr gysylltu ag o. Byddai'r darparwr newydd wedyn yn cydlynu'r newid gyda hen ddarparwr y defnyddiwr. Roeddem yn cynnig y byddai hyn yn lleddfu ar y prif anawsterau a'r rhwystrau roedd rhai defnyddwyr yn eu hwynebu, gan gynnwys colli gwasanaeth(au), talu dau ddarparwr ar yr un pryd, ac anawsterau wrth geisio cysylltu â'u darparwr presennol/canslo eu hen wasanaeth(au).
- 1.5 Cawsom nifer o ymatebion i'n cynigion, a oedd yn gymysg eu barn. Roedd y mwyafrif o ddarparwyr yn dweud y byddai ein cynigion yn costio llawer mwy nag yr oeddem wedi'i amcangyfrif yn y lle cyntaf. Rydym wedi ystyried yr ymatebion hyn, ac wedi casglu rhagor o wybodaeth a chynnal mwy o waith dadansoddi er mwyn deall y gwahaniaeth rhwng ein hamcangyfrifon gwreiddiol ni a'r ffigurau y mae rhai darparwyr wedi'u rhoi inni ar gyfer y gost.
- 1.6 Yng ngoleuni hyn, rydym nawr o'r farn y byddai'r cynigion arfaethedig gryn dipyn yn fwy costus a chymhleth nag yr oeddem wedi'i ragweld yn wreiddiol. Dyma'r prif resymau am hyn:
 - Byddai'r cynigion yn effeithio ar fwy o systemau a phrosesau mewnol darparwyr nag yr oeddem wedi lwfio ar eu cyfer yn y lle cyntaf. Mae hyn, er enghraifft, yn adlewyrchu'r angen am fwy o gyswllt rhwng systemau, a bod gan ddarparwyr lawer o hen systemau a sianeli gwerthu;
 - yn ogystal byddai'r newidiadau y byddai angen eu gwneud i'r systemau a'r prosesau yn anos i'w rhoi ar waith nag yr oeddem wedi tybio yn wreiddiol. Byddai hefyd angen cyflogi arbenigwyr technegol / ymgynghorwyr TG am fwy o ddyddiau i ddatblygu'r rhain.

¹ Mae Cynllun Blynyddol Ofcom ar gyfer 2017/18 ar gael [yma](#).

- 1.7 Ar ben hyn, rydym nawr yn credu na fyddai ein defnyddwyr yn cael gymaint o fudd o'r newid ag yr oeddem wedi'i dybio yn wreiddiol. Ers cyhoeddi ein dogfen ymgynghori, rydym wedi casglu rhagor o wybodaeth, ac wedi canfod na fyddai defnyddwyr yn arbed cymaint o amser ag yr oeddem yn ei dybio drwy beidio â gorfod canslo eu hen wasanaeth. Rydym hefyd wedi ystyried y gorgyffwrdd posib rhwng hyn a chynigion eraill, mwy diweddar, gan Ofcom. Gyda'i gilydd, mae'r dystiolaeth fwy diweddar hon yn awgrymu y byddai cost y cynigion arfaethedig yn debygol o fod gryn dipyn yn fwy na'r buddion meintioledig i ddefnyddwyr sy'n newid darparwr.
- 1.8 Rydym wedi ystyried y buddion ehangach i ddefnyddwyr pe bai diwygio'r broses yn annog defnyddwyr eraill, a'r rheiny sy'n ystyried newid yn enwedig, i newid darparwr neu i gytuno ar fargen well gyda'u darparwr presennol, ac y byddai hyn, yn ei dro, yn cryfhau'r gystadleuaeth rhwng darparwyr. Yn ein barn ni, mae'r buddion ehangach hyn yn debygol o fod yn arwyddocaol. Ond, o ystyried y dystiolaeth yn llawn, nid ydym yn argyhoeddedig yn y cyswllt hwn bod y buddion, o anghenraid, yn fwy na'r gost y byddai'r gymdeithas i gyd yn gorfod ei dwyn yn y pen draw. Mae'r asesiad diwygiedig hwn o'r costau a'r buddion yn cyfrannu at ein casgliadau cyffredinol ynghylch diwygio'r broses ar gyfer newid ar draws llwyfannau.
- 1.9 Rydym hefyd wedi ystyried buddion cyffredinol ein defnyddwyr ar raddfa ehangach. Dim ond dau ddefnyddiwr ym mhob pump sy'n newid un neu fwy o'u gwasanaethau llinell dir, band eang neu deledu drwy dalu a fyddai'n cael budd o'r newidiadau arfaethedig; mae'r gyfran helaethaf o newid o'r fath yn digwydd o fewn y plattform Openreach yn gyfan gwbl ac felly nid yw'n ymwneud â newid ar draws llwyfannau.² Ar ben hynny, nodwn y gallai ymyriadau eraill mwy diweddar y mae Ofcom wedi'u cynnig gyfrannu at lai o golli gwasanaeth ymysg defnyddwyr sy'n newid ar draws llwyfannau.³
- 1.10 Rydym hefyd yn sylweddoli mai dim ond un rhan o daith brynu'r defnyddiwr yw'r broses newid ffurfiol. Os yw defnyddwyr am gael y bargeinion a'r cynnyrch cyfathrebu gorau o ran diwallu eu hanghenion, mae angen iddynt hefyd ddeall pryd i ymgysylltu â'r farchnad a gwerthuso'r dewisiadau sydd ar gael.
- 1.11 Ar hyn o bryd, rydym yn credu y gallai fod yn fwy cost-effeithiol i hyrwyddo buddiannau defnyddwyr drwy ganolbwyntio mwy ar wella ymgysylltiad defnyddwyr ag elfennau y tu allan i'r broses newid ffurfiol. Felly, rydym yn cyhoeddi Cais am Fewnbwn ochr yn ochr â'r ddogfen hon, i lywio prosiect newydd sy'n ymwneud â hybu ymgysylltiad defnyddwyr. Bydd hwn yn edrych ar agweddau eraill ar daith brynu'r defnyddiwr, y tu allan i'r broses newid, lle gallai bod rhwystrau sy'n llesteirio neu sy'n atal defnyddwyr rhag ymgysylltu â marchnadoedd cyfathrebu a manteisio ar y dewisiadau sydd ar gael.
- 1.12 Wedi ystyried y materion perthnasol a'r dystiolaeth yn llawn, rydym wedi dod i'r casgliad na fyddai'n gymesur i orfodi newidiadau i'r broses ar gyfer newid ar draws llwyfannau ar hyn o bryd ac na allwn gyfiawnhau gwneud hyn. Serch hynny, nid yw'r penderfyniad hwn yn ein hatal rhag cymryd camau yn y dyfodol, a byddwn yn dal i adolygu'r maes hwn.

² Mae'r broses sydd ar waith ar hyn o bryd ar gyfer newid o fewn llwyfan Openreach eisoes yn cael ei arwain gan y darparwr ac yn golygu bod y defnyddiwr ar ei ennill, gan mai'r unig beth y mae angen i'r cwsmer ei wneud yw cysylltu â'r darparwr newydd a bydd yntau'n cydlynu'r newid ar ei ran.

³ Sef ein cynigion ynghylch iawndal awtomatig a gwella targed gosod cyfarpar/gwasanaeth Openreach a thargedau eraill. Gallai'r rhain helpu defnyddwyr sy'n newid i ddarparwyr Openreach.

