

Ansawdd Gwasanaeth ar gyfer WLR, MPF a GEA: Datganiad Drafft

Datganiad ar atebion ar gyfer ansawdd gwasanaeth
Wedi'i adolygu [✂] ar gyfer ei gyhoeddi

Dyddiad Cyhoeddi: 23 Chwefror 2018

Gair am y ddogfen hon

Mae'r ddogfen hon yn nodi ein penderfyniadau ar gyfer rheoleiddio ansawdd gwasanaethau cyfanwerthu Openreach sy'n cael eu defnyddio gan ddarparwyr telegyfathrebiadau i ddarparu gwasanaethau ffôn a band eang adwerthol i gwsmeriaid a busnesau. Mae'r mwyafrif o ddarparwyr gwasanaethau ffôn a band eang adwerthol yn y DU (ar wahân i Ardal Hull) yn dibynnu ar allu cael mynediad i rwydwaith Openreach ar gyfer darparu'r gwasanaethau hyn.

Mae'r penderfyniadau sy'n cael eu nodi gennym yma yn rhan o ddau adolygiad ffurfiol, sef yr adolygiad o'r Mynediad Lleol Cyfanwerthol a'r adolygiad o'r Farchnad Band Cul. Mae'r ddau adolygiad marchnad hyn yn nodi nifer o benderfyniadau ar gyfer rheoleiddio marchnadoedd cyfanwerthol sy'n defnyddio cysylltiadau sefydlog i ddarparu gwasanaethau ffôn a band eang.

Diben y rheoliadau rydym yn eu nodi yn y ddogfen hon yw cryfhau ac adeiladu ar y mesurau ansawdd gwasanaeth y gwnaethom eu cyflwyno yn 2014, a byddant yn dod i rym o 1 Ebrill 2018 ymlaen.

Cynnwys

Adran

1. Crynodeb gweithredol

3-9

1. Crynodeb gweithredol

- 1.1 Mae band eang yn dod yn fwyfwy pwysig i gartrefi a busnesau. Mae pob un ohonom yn fwy dibynnol nag erioed ar y rhyngwrwyd ar gyfer trafodion bob dydd, addysg, gwaith ac adloniant.
- 1.2 Mae'r ddarpariaeth a'r nifer sy'n defnyddio gwasanaethau cyflymder uchel wedi cynyddu gyda chyflymderau cysylltiad cyfartalog wedi mwy na dyblu dros dair blynedd o 17.8Mbit/s i 36.2Mbit/s. Mae defnydd data preswyl wedi cynyddu 36% bob blwyddyn i 132Gb sy'n deillio'n rhannol o dwf gwasanaethau drwy fand eang (OTT) megis Netflix ac Amazon Prime¹, ac mae 66% o ddefnyddwyr preswyl yn credu y byddai eu cartrefi yn ei chael hi'n anodd gweithredu heb fand eang.² Mae cwmnïau bach a chanolig, yn ogystal â swyddfeydd cangen llai o sefydliadau mwy, yn mabwysiadu gwasanaethau yn y cwmwl fwy a mwy, lle mae llawer o'u gwasanaethau hanfodol (e.e. Microsoft Office 365 a Skype for Business) yn cael eu cynnal gan drydydd partïon ar gyfrifiaduron mewn canolfannau data. Felly mae'r cysylltiadau band eang y mae cwmnïau'n eu defnyddio i gael mynediad at y gwasanaethau hyn yn hollbwysig.
- 1.3 Mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr y DU yn cael eu band eang a ffôn cartref gan gwmnïau sy'n defnyddio rhwydwaith mynediad BT sy'n cael ei weithredu gan Openreach i ddarparu gwasanaethau band eang. Yn ein Hadolygiad o Gyfathrebiadau Digidol, fe wnaethom nodi ein bod eisiau lleihau'r ddibyniaeth ar Openreach drwy annog defnyddio rhwydweithiau ffibr llawn sy'n cystadlu. Rydym yn credu mai cystadleuaeth rhwydwaith yw'r ffordd orau o ddarparu'r ansawdd gwasanaeth y mae ei angen ar ddefnyddwyr. Rydym yn disgwyl i rwydweithiau ffibr llawn sy'n cystadlu ddarparu gwasanaethau o ansawdd llawer gwell o ran cyflymder a dibynadwyedd ac y bydd hyn yn arwain at welliannau ym mherfformiad gwasanaeth Openreach ei hun.
- 1.4 Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y bydd defnyddio rhwydweithiau ffibr llawn newydd yn cymryd amser ac wrth iddynt gael eu sefydlu mae angen rheoleiddio ansawdd y gwasanaeth sy'n cael ei gynig drwy rwydwaith Openreach yn barhaus er mwyn cefnogi'r gystadleuaeth bresennol ar sail mynediad i rwydwaith mynediad presennol Openreach.
- 1.5 Rydym yn rhoi mesurau ar waith felly a fydd yn gwella dibynadwyedd y rhwydwaith Openreach, ac yn rhoi mwy o sicrwydd i ddarparwyr telegyfathrebiadau y bydd perfformiad Openreach yn diwallu eu hanghenion.

¹ Ofcom, 2017. Adroddiad ar y Farchnad Gyfathrebu - y Deyrnas Unedig, Adran 4. Data hyd at Mehefin 2016 https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0015/105009/adroddiad-farchnad-gyfathrebu.pdf

² Ymchwil Jigsaw, 2017. lawndal awtomatig: Profiad y defnyddiwr o oedi cyn darparu, colli gwasanaeth a methu apwyntiadau: Cyflwyno'r canfyddiadau meintiol, Sleid 16 https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

- 1.6 Byddwn yn codi'r safonau y gwnaethom eu rhoi ar waith ar gyfer Openreach yn y lle cyntaf yn 2014, a fydd yn ei gwneud yn ofynnol gosod mwy o wasanaethau'n brydlon a thrwsio gwasanaethau pan fydd defnyddwyr yn disgwyl hynny. Rydym hefyd wedi cyflwyno safon arall i sicrhau bod y rhan fwyaf o'r gwaith trwsio yn cael ei gwblhau cyn pen cyfnod rhesymol. Ar ben hynny, bydd y safonau hyn bellach yn berthnasol i fand eang sy'n cael ei ddarparu drwy ffibr i gabinet y stryd (FTTC) Openreach hefyd er mwyn adlewyrchu'r datblygiadau yn y farchnad lle rydym wedi gweld defnyddwyr yn mabwysiadu'r gwasanaethau band eang cyflym iawn sy'n cael eu cynnig gan y farchnad fwy a mwy. Mae gwasanaethau FTTC Openreach ei hun bellach ar gael i dros 27m o adeiladau a rhagwelir y bydd nifer y cwsmeriaid sydd â chysylltiadau cyflym iawn yn fwy na'r nifer sydd â chysylltiadau band eang safonol yn ystod cyfnod yr adolygiad hwn.³

Y prif benderfyniadau

Mae'r mesurau a nodir yn yr adolygiad hwn o ran gwasanaethau llais a band eang yn ei gwneud yn ofynnol erbyn 2020/21 i Openreach sicrhau'r canlynol:

- trwsio 88% o namau cyn pen un neu ddau ddiwrnod gwaith o gael gwybod am y mater, o'i gymharu â 80% heddiw;
- trwsio 97% o namau cyn pen pum niwrnod gwaith ar ôl y dyddiad a addawyd;
- darparu apwyntiad ar gyfer 90% o'r achosion o osod llinell newydd cyn pen 10 diwrnod gwaith o gael gwybod, o'i gymharu â 80% cyn pen 12 diwrnod ar hyn o bryd;
- gosod 95% o gysylltiadau ar y dyddiad y cytunir arno rhwng Openreach a'r darparwr telegyfathrebiadau, i fyny o 90% heddiw;
- Lleihau'r swm mae'n ei godi am ei wasanaethau i gyfrif am welliannau i ddibynadwyedd ei rwydwaith.

- 1.7 Mae'r gofynion hyn yn cyd-fynd â'n camau i sicrhau bod defnyddwyr band eang a llinell dir yn cael iawndal awtomatig pan na fydd eu hanghenion yn cael eu diwallu.⁴ Rydym hefyd yn darparu gwybodaeth fanwl sy'n galluogi cwsmeriaid ffôn a band eang gymharu sut mae gwahanol ddarparwyr yn perfformio, sy'n helpu i roi gwybodaeth i bobl sy'n chwilio am y fargen orau o ran gwasanaeth newydd.⁵ Dylai'r camau rydym yn eu cymryd arwain at gystadleuaeth gryfach a gwasanaethau gwell i ddefnyddwyr, a chynrychioli rhan bwysig o'n strategaeth i wella ansawdd gwasanaeth i ddefnyddwyr.⁶

³ Openreach, Superfast Fibre, cyrchwyd ar 07/02/2018 [https://www.homeandbusiness.openreach.co.uk/fibre-broadband/superfast-](https://www.homeandbusiness.openreach.co.uk/fibre-broadband/superfast-broadband?utm_campaign=portalreferral&utm_medium=splashpage&utm_source=superfast+broadband+link)

https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0021/107670/lawndal-Awtomatig.pdf.

⁵ Ofcom, 2017. Cymharu Ansawdd Gwasanaethau – Perfformiad darparwyr band eang, llinell dir a symudol yn 2016 – datganiad. https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0012/100605/comparing-service-quality-report.pdf.

⁶ Ofcom, 2016. Gwneud i gyfathrebu weithio i bawb – Casgliadau cychwynnol yr Adolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol. https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0016/50416/dcr-statement.pdf

- 1.8 Mae darparu gwasanaethau cyfathrebu yn gymhleth, ac yn gofyn canolbwyntio ar ansawdd ac ymrwymiad i welliant parhaus drwy gydol y diwydiant. Yn ogystal â'r mesurau sydd wedi'u nodi yn yr adolygiad hwn, rydym yn disgwyl i bawb sy'n rhan o'r diwydiant barhau i gydweithio i wella eu prosesau er budd defnyddwyr y DU.

Ein penderfyniadau

Cefndir

- 1.9 Mae'r adolygiad hwn yn ystyried gwasanaethau llais a band eang, gan gynnwys FTTC, a gynigir gan Openreach yn y farchnad Llinellau Cyfnewid Analog Sefydlog Cyfanwerthol (WFAEL) a'r farchnad Mynediad Lleol Cyfanwerthol (WLA).
- 1.10 Mae ein Hadolygiad o'r Farchnad Band Cul (NMR; ar gyfer WFAEL) a'n Hadolygiad o'r Farchnad WLA wedi canfod bod gan BT Bŵer Sylweddol yn y Farchnad (SMP) yn ei farchnadoedd perthnasol.⁷⁸ Mae hyn yn golygu bod cymhellion BT i ddarparu gwasanaethau ansawdd uchel, gwerth am arian yn wannach na phetai ganddo gystadleuaeth gyfanwerthol effeithiol. Yn y ddau adolygiad, fe wnaethom benderfynu bod yn rhaid i Ofcom bennu safonau ansawdd gwasanaeth.
- 1.11 Rydym wedi penderfynu gosod safonau ansawdd rhwymol ar BT o ran gosod a thrwsio gwasanaethau llais a band eang (p'un ai a ydynt yn cael eu darparu drwy ei rwydwaith copr neu ei rwydwaith FTTC) ledled y DU, ac eithrio Ardal Hull.

Trwsio gwasanaethau diffygiol

- 1.12 Caiff y cyfrifoldeb am ansawdd gwasanaethau cyfathrebu ar rwydwaith Openreach ei rannu rhwng sawl parti. Er mai Openreach sy'n gyfrifol am y rhan fwyaf o'r rhwydwaith, nid yw'n gwerthu gwasanaethau i ddefnyddwyr yn y pen draw. Darparwyr telegyfathrebiadau fel Sky, TalkTalk ac adran adwerthu BT ei hun sy'n prynu gwasanaethau cyfanwerthol gan Openreach ac yn rhoi'r rhain mewn pecynnau er mwyn gwerthu gwasanaethau i ddefnyddwyr. Mae perfformiad gwasanaethau band eang, er enghraifft, yn dibynnu ar nifer o ffactorau, gan gynnwys: gwifrau cartref y cwsmer; llwybrydd y cwsmer; rhwydwaith Openreach; dewis y darparwr telegyfathrebiadau o gytundeb lefel gwasanaeth (SLA)⁹; ac offer, systemau a phrosesau gweithredol y darparwr telathrebu ei hun. Er mwyn gwella profiad cwsmeriaid, rhaid i ddarparwyr Openreach a thelegyfathrebiadau weithio gyda'i gilydd i bennu lle a pham mae problemau'n codi, a'u datrys yn brydlon.

⁷ Ofcom, 2017. *Adolygiad o'r Farchnad Band Cul: Datganiad*.

https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0019/108352/adolygiad-farchnad-band-cul.pdf.

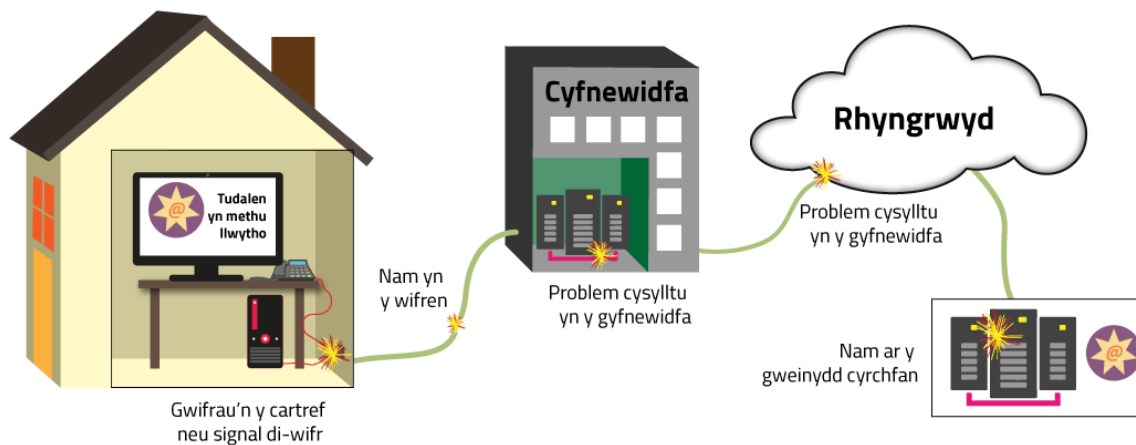
⁸ Ofcom, 2018. *Mynediad Lleol Cyfanwerthol – Datganiad*.

⁹ Mae Cytundeb Lefel Gwasanaeth (SLA) yn ymrwymiad contractiol sy'n cael ei ddarparu gan Openreach i ddarparwyr telegyfathrebiadau ynghylch safonau gwasanaeth.

Ffigur 1.1

Pam nad yw'r wefan yma'n gweithio?

Namau posibl



Openreach yn datrys namau'r wifren ond rhai problemau'n y gyfnewidfa.

Darparwyr eraill yn trwsio'r llwybrydd wifi a rhai problemau'n y gyfnewidfa ac yn eu rhwydwaith eu hunain.

- 1.13 Mae perfformiad Openreach yn hanfodol i'r broses hon. Yn ystod cyfnod yr adolygiad hwn, rydym wedi pennu'r hyn rydym ni'n ei ddeall yw terfynau gweithredol presennol gallu Openreach i drwsio namau cyn pen diwrnod neu ddau. Rydym wedi penderfynu pennu safonau ar gyfer trwsio namau sy'n nes at y terfyn hwn. Mae hyn yn golygu erbyn 2020/21 y bydd yn rhaid i Openreach drwsio namau cyn pen un neu ddau ddiwrnod gwaith 88% o'r amser, o'i gymharu ag 80% ar hyn o bryd.
- 1.14 Rydym hefyd yn poeni am y cwsmeriaid hynny nad ydynt wedi'u cynnwys dan y safon hon. Rydym wedi penderfynu gosod safon ychwanegol i Openreach sy'n golygu y dylai namau 97% o gwsmeriaid gael eu trwsio cyn pen pum diwrnod gwaith arall.
- 1.15 Bydd y safonau newydd hyn yn ei gwneud yn ofynnol i Openreach newid y ffordd mae'n gweithredu dros gyfnod o amser, felly rydym wedi nodi safonau ar gyfer pob blwyddyn rhwng nawr a'r safon derfynol yn 2020/21.

Tabl 1.2 Safonau ar gyfer perfformiad trwsio namau Openreach o fewn SLA ar gyfer WLR, MPF a GEA-FTTC (ac eithrio addasiadau ar gyfer *force majeure*¹⁰)

	Safon gyfredol	Blwyddyn gyntaf (2018/19)	Ail flwyddyn (2019/20)	Trydydd blwyddyn (2020/21)
Cwblhau gwaith trwsio o fewn amserlen y Cytundeb Lefel Gwasanaeth	80%	83%	86%	88%
Cwblhau gwaith trwsio o fewn amserlenni'r Cytundeb Lefel Gwasanaeth + 5 diwrnod gwaith	Amh	95%	96%	97%

Gosod gwasanaethau newydd

- 1.16 Fel arfer, caiff gwasanaethau ffôn a band eang newydd eu gosod mewn deg i 12 diwrnod, os nad oes angen i Openreach ymweld â'r cwsmer.¹¹
- 1.17 Fodd bynnag, mae'n rhaid trefnu apwyntiad rhwng technegydd Openreach a'r cwsmer ar gyfer tua thraean o wasanaethau newydd sy'n cael eu harchebu gan Openreach. Mae'r ceisiadau hyn am wasanaeth fel arfer yn cymryd rhwng 12 ac 16 diwrnod gwaith i'w cwblhau. Weithiau bydd y cwsmer yn gofyn am fwy o amser cyn gosod, er enghraifft, wrth symud tŷ neu newid contract. Fodd bynnag, gall sicrhau bod peirianwyr Openreach ar gael fod yn ffactor cyfyngol hefyd. Ar hyn o bryd rydym yn gofyn i Openreach gynnig apwyntiad i gwsmeriaid darparwyr telegyfathrebiadau cyn pen 12 diwrnod gwaith 80% o'r amser. Rydym wedi penderfynu tynhau'r safon hon i gynnig apwyntiadau cyn pen deg diwrnod gwaith 90% o'r amser erbyn 2020/21.
- 1.18 Yn ogystal â chyflawni'n brydlon, mae cwsmeriaid eisiau sicrhau y bydd gwasanaethau'n cael eu gosod yn ôl yr hyn a addawyd. Pan fydd Openreach yn colli dyddiad gosod, gall hyn arwain at gostau ac achosi rhwystredigaeth ymysg cwsmeriaid a darparwyr telegyfathrebiadau. Rydym wedi penderfynu tynhau'r safon ar gyfer gwaith gosod sy'n bodloni'r dyddiad gosod a addawyd o 90% i 95% yn 2020/21.
- 1.19 Ar hyn o bryd mae Openreach yn cynnig apwyntiadau cyn pen 12 diwrnod mewn 90% o achosion, ac yn cwblhau tua 92% o'r gwaith gosod ar amser. Gan fod gwelliannau hanfodol yn cael eu gwneud, rydym eisiau sicrhau nad yw perfformiad y gwaith gosod yn dirywio. Felly rydym wedi pennu safonau gosod er mwyn cynnal

¹⁰ Lwfans penodedig o 3% ar gyfer safonau trwsio er mwyn ystyried digwyddiadau tebyg i stormydd difrifol a llifogydd sydd y tu hwnt i reolaeth resymol Openreach.

¹¹ Mae hyn yn cynnwys effaith cyfnod newid meddwl gorfodol o ddeg diwrnod i gwsmeriaid sy'n newid darparwr telegyfathrebiadau.

y lefel perfformiad presennol am y ddwy flynedd gyntaf, gyda chynnydd yn y drydedd flwyddyn.

Tabl 1.3 Safonau ar gyfer perfformiad gosod Openreach ar gyfer WLR, MPF a GEA-FTTC (ac eithrio addasiadau ar gyfer *force majeure*¹²)

	Lefel bresennol	Blwyddyn gyntaf (2018/19)	Ail flwyddyn (2019/20)	Trydydd blwyddyn (2020/21)
Gwaith gosod sydd i'w gwblhau erbyn y dyddiad yr ymrwymwyd iddo	90%	92%	92%	95%
Nifer y dyddiau gwaith sy'n cael ei gynnig ar gyfer apwyntiadau gwaith gosod	12	12	12	10
Pa mor aml y dylid cynnig dyddiad wedi'i reoleiddio ar gyfer gwneud gwaith gosod	80%	90%	90%	90%

Gwella Dibynadwyedd Rhwydwaith

- 1.20 Mae dibynadwyedd rhwydwaith Openreach yn hanfodol i lawer o gwsmeriaid llinell dir a band eang. Mae pob nam sy'n digwydd yn arwain at rywfaint o niwed i ddefnyddwyr, a gellir lleihau hyn drwy leihau cyfradd namau'r rhwydwaith. Fel rhan o'r adolygiad hwn, rydym wedi dadansoddi data namau a chynlluniau Openreach ar gyfer buddsoddi mewn atal namau.
- 1.21 Mae allbwn y dadansoddiad hwn yn rhagolwg o gyfraddau namau rhwydwaith. Mae hyn yn cynnwys ein barn am ddibynadwyedd gwell wrth i wasanaethau FTTC ddatblygu, yn ogystal â chynlluniau Openreach i wella dibynadwyedd y rhwydwaith yn fwy cyffredinol.
- 1.22 Caiff ein rhagolwg ei ddefnyddio yn Rheolaeth Prisio Adolygiad o'r Farchnad WLA 2018 (gweler Cyfrol 2), sydd wedi'i gyhoeddi ochr yn ochr â'r adolygiad hwn, ac sy'n lleihau'r costau rhentu i ddarparwyr telegyfathrebiadau dros amser sy'n cael ei briodoli i drwsio namau, gan fod llai o namau yn digwydd a bod llai o gostau trwsio. Rydym yn credu bod hyn yn cryfhau'r cymhelliad ariannol i Openreach leihau lefel y namau, ac yn nodi ein disgwyliadau o ran cydbwysedd rhwng prisiau, ansawdd a dibynadwyedd yn glir.

¹² Lwfans penodedig o 1% ar gyfer safonau gosod er mwyn ystyried digwyddiadau sydd y tu hwnt i reolaeth resymol Openreach.

Monitro cydymffurfiaeth a pherfformiad Openreach

- 1.23 Mae rhai cwsmeriaid yn wynebu oedi estynedig gyda gwaith gosod neu drwsio ac, yn yr achosion hynny, gall y rhesymau dros yr oedi fod yn gymhleth. Rheswm cyffredin dros yr oedi wrth osod yw pan fydd gwasanaethau'n cael eu darparu mewn adeiladau newydd neu pan fydd yn rhaid cynnal gwaith sifil er mwyn darparu llinell sy'n gweithio. Rydym eisiau sicrhau bod Openreach yn canolbwyntio ar yr achosion anodd hyn, ac rydym eisiau gwella ein dealltwriaeth ni o'r rhesymau dros yr oedi hir hyn. Felly, bydd yn rhaid i Openreach ddarparu adroddiad rheolaidd i ni ar y gwaith trwsio sy'n cymryd dros 30 o ddiwrnodau a'r gwaith gosod sy'n cymryd dros 120 o ddiwrnodau.
- 1.24 Ar ben hynny, rydym wedi cadw at ein gofynion, gyda mân newidiadau, sef bod yn rhaid i Openreach ddarparu data perfformiad ar ffurf Dangosyddion Perfformiad Allweddol gorfodol, y mae'n rhaid iddo gyhoeddi is-set ohonynt ar ei wefan.

Costau ein proses reoleiddio

- 1.25 Rydym wedi asesu costau'r safonau llymach hyn gan ddefnyddio ein model ein hunain o weithrediadau Openreach, yn ogystal â'r model y mae Openreach wedi'i ddatblygu. Bydd y cynnydd cysylltiedig o ran costau yn cael ei wrthbwysu gan y gostyngiad mewn costau yn sgil y gwelliannau rydym yn eu disgwyl o ran dibynadwyedd y rhwydwaith.
- 1.26 Yn gyffredinol, rydym yn disgwyl y bydd effaith ein hymyriadau drwy'r adolygiad hwn yn arwain at gostau is i ddarparwyr telegyfathrebiadau.

Tabl 1.4 Effaith ein penderfyniadau o ran cost (blynyddol 2020/21 fesul llinell)

	Cynnydd i'r gost yn sgil safonau rheoleiddio	Arbed costau yn sgil gwell dibynadwyedd
MPF SML1	£2.01	£2.59
GEA 40/10 SML2	£0.69	£0.53

Y camau nesaf

- 1.27 O dan Erthygl 7 o'r Gyfarwyddeb Fframwaith mae'n rhaid i Ofcom roi gwybod i'r Comisiwn Ewropeaidd, BEREC ac awdurdodau rheoleiddio cenedlaethol eraill o'n cynigion terfynol ar gyfer ein dadansoddiad o'r farchnad a'n hatebion ar ôl cwblhau proses ymgynghori ddomestig. Mae cyfnod o fis i'r sefydliadau hyn ddarparu eu sylwadau i Ofcom. Yn amodol ar unrhyw sylwadau a gawn, rydyn ni'n bwriadu cyhoeddi ein datganiad terfynol erbyn diwedd mis Mawrth 2018.