
Codau Ymarfer ar Gyflymderau Band Eang

Crynodeb o'r ymgynghoriad ar gynigion i ddiwygio'r
Codau Ymarfer Gwirfoddol ar Gyflymderau Band Eang i
gwsmeriaid Busnes a Phreswyl

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 yn ffactor pwysig pan fydd defnyddwyr yn prynu 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 lofnodwyr ddarparu rhagamcan o'r cyflymderau y maent yn debygol o'u cael 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.

Rydym yn cynnig cryfhau'r codau presennol i wella'r rhagamcanion a ddarperir am gyflymderau yn y man gwerthu, ar ôl prynu ac mewn contractau cwsmeriaid ac i wella hawl cwsmeriaid i adael contract. Byddai'r newidiadau hyn hefyd yn sicrhau bod y codau'n berthnasol i'r holl dechnolegau a ddefnyddir i ddarparu band eang.

Mae'r ddogfen hon yn crynhoi'r prif newidiadau sy'n cael eu cynnig gennym i'r codau presennol. Rydym yn gwahodd pawb sydd â diddordeb i roi sylwadau ar y cynigion.

1. Crynodeb

Mae cyflymderau band eang yn ffactor pwysig wrth i gwsmeriaid wneud dewisiadau

- 1.1 Mae gwasanaethau band eang yn dod yn bwysicach i bobl a busnesau, llawer ohonynt yn dibynnu ar y rhyngwrwd 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 rhyngwrwd yn ei gael ac ar yr ystod o weithgareddau y gallant eu cyflawni. Felly, mae cyflymder yn aml yn ystyriaeth bwysig pan fydd cwsmeriaid yn dewis eu gwasanaeth band eang; a'r duedd yw bod prisiau uwch i'w talu am wasanaethau a hysbysebion ar gyflymderau uwch.
- 1.3 Ond, bydd y cyflymder gwirioneddol a fydd ar gael i gwsmeriaid unigol yn amrywio, yn dibynnu ar ffactorau fel pa mor bell y maent oddi wrth y gyfnewidfa ffôn leol neu'r cabinet stryd (hyd y llinell), faint o bobl sy'n rhannu'r un rhwydwaith, a nodweddion yn eu hadeiladau neu eu cartrefi eu hunain, er enghraifft y gwaith weirio mewnol neu wi-fi. Mae'r ffactorau hyn yn golygu y gall y cyflymder y bydd cwsmer yn ei dderbyn yn is na'r cyflymderau a nodwyd mewn hysbysebion.
- 1.4 Felly, wrth ddewis gwasanaeth, mae'n bwysig bod cwsmeriaid yn gwybod pa gyflymder y maent yn debygol o'i gael. Bydd hyn yn eu galluogi i wneud penderfyniad mwy gwybodus am ba wasanaeth a fydd fwyaf addas iddynt.

Mae Codau ar Gyflymderau Band Eang yn helpu i rymuso cwsmeriaid

- 1.5 Mae gan Ofcom ddau amcan yn hyn o beth. 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. Ac yn ail, bod gan gwsmeriaid amddiffyniad os yw'r cyflymder y maent yn ei gael yn is na'r cyflymder isaf a warrantwyd.
- 1.6 Mae Ofcom wedi cyflwyno dau fesur allweddol i helpu i gyflawni'r amcanion hyn: Codau Ymarfer Cyflymderau Band Eang Busnes a Phreswyl. Mae darparwyr mwyaf y Deyrnas Unedig wedi ymrwymo i'r codau hyn, sy'n pennu nifer o ymrwymadau i helpu cwsmeriaid i wneud dewisiadau'n hyderus. Yn benodol, maent yn nodi y dylai rhagamcanion cyflymder sy'n adlewyrchu effaith hyd llinell y cwsmer gael eu darparu yn y man gwerthu, ac yn nodi sut y dylai'r rhain gael eu cyfrifo. Yn ogystal, mae'r codau'n rhoi'r hawl i gwsmeriaid adael eu contractau, heb gosb, os bydd eu cyflymderau'n gostwng o dan lefel sylfaenol wedi'i gwarantu.

- 1.7 Yn ogystal â chyflwyno'r codau, rydym wedi cyfrannu at waith yr Awdurdod Safonau Hysbysebu (ASA) a'r Pwyllgorau Arferion Hysbysebu (CAP), sydd ar hyn o bryd yn adolygu canllawiau hysbysebu ar gyfer cyflymderau band eang. Rydym hefyd wedi cyhoeddi gwybodaeth amrywiol i helpu cwsmeriaid sydd â phroblemau'n ymwneud â chyflymder band eang.

Ein hadolygiad o'r codau presennol

- 1.8 Rydym wedi cynnal adolygiad o'r ddau god ar gyflymderau band eang i asesu sut mae'r llofnodwyr (*signatories*) yn cydymffurfio â'u hymrwymiaidau presennol. Rydym hefyd wedi archwilio, gyda'r diwydiant, sut gallem wella'r ymrwymiaidau hynny er budd cwsmeriaid.
- 1.9 Yn ogystal, rydym wedi ystyried sut y dylid diwygio'r codau i fod yn gyson â Rheoliad newydd yr Undeb Ewropeaidd ar Fynediad Agored i'r Rhynggrwyd,¹ sy'n ei gwneud yn ofynnol i rywfaint o wybodaeth am gyflymderau gael ei chynnwys yng nghontractau cwsmeriaid ar gyfer gwasanaethau band eang. Yn benodol, rydym yn cynnig y dylai contractau gynnwys gwybodaeth sy'n gyson â gofyniad y rheoliad. Rydym hefyd wedi ystyried sut i gysoni'r wybodaeth am gyflymderau y mae cwsmeriaid yn ei derbyn yn y man gwerthu â'r wybodaeth yn eu contractau (fel sy'n ofynnol gan y Rheoliad). Pwrpas hyn yw sicrhau bod y wybodaeth a roddir i gwsmeriaid yn gyson, a lleihau unrhyw ddriswch.
- 1.10 At ei gilydd, gwelsom fod y cydymffurfio â'r codau'n foddhaol. Yn benodol, roedd ein hymchwil siopwr dirgel ar y cod preswyl yn dangos bod y llofnodwyr, gan amlaf, yn darparu rhagamcan cyflymder fel rhan o'r broses werthu, ac yn gwneud hynny yn y ffordd gywir. Roedd yr ymchwil hefyd yn dangos cynnydd parhaus yn y lefelau cydymffurfio o'i gymharu ag ymchwil blaenorol. Ond, roedd ein hadolygiad yn dangos bod lle i wella mewn sawl maes, yn arbennig mewn perthynas â mynd ati'n rhagweithiol i ddarparu rhagamcan cyflymder yn y man gwerthu, a'r wybodaeth gyd-destunol a ddylai fynd gydag ef. Bellach, mae holl lofnodwyr y codau wedi nodi camau penodol y byddant yn eu cymryd i wella'u cydymffurfiaid yn y meysydd hyn.
- 1.11 Yng ngoleuni hyn, a'r cynnydd rydym wedi'i wneud gyda'r llofnodwyr yn pennu sut i wella'r codau, rydym wedi penderfynu parhau â'r dull gwirfoddol presennol, ac mae'r rheini sydd wedi llofnodi i hyn yn cynnwys y darparwyr band eang mwyaf yn y farchnad. Ond, byddwn yn parhau i adolygu'r mater hwn. Byddwn yn gwneud rhagor o fonitro, er enghraifft drwy'r drefn siopwr dirgel, ac yn darparu adroddiadau rheolaidd ar gydymffurfio. Petaem yn gweld maes o law nad yw'r codau'n darparu buddion yn ôl y disgwyl, byddem yn ailystyried ein dull gweithredu.

¹ Rheoliad (EU) 2015/2120 Senedd a Chyngor Ewrop dyddiedig 25 Tachwedd 2015 sy'n pennu mesurau'n ymwneud â mynediad agored i'r rhynggrwyd ac yn diwygio Cyfarwyddeb 2002/22/EC ar wasanaeth cyffredinol a hawliau defnyddwyr parthed gwasanaethau a rhwydweithiau cyfathrebu electronig a Rheoliad (EU) Rhif 231/2012 ar drawsrwydweithio ar rwydweithiau cyfathrebu symudol cyhoeddus o fewn yr Undeb, OJ L310/1, 26.11.2015.

Ein prif gynigion ar gyfer gwella'r codau

1.12 Yn dilyn ein hadolygiad, rydym wedi nodi sut y gellir gwella'r ymrwymadau yn y codau ac felly'r wybodaeth a roddir i gwsmeriaid y llofnodwyr a'u hawl i adael contract. Dyma'r prif gynigion:

- **Darparu rhagamcanion mwy realistig am gyflynderau yn y man gwerthu.** Rydym yn cynnig y dylai'r rhagamcanion adlewyrchu'r gostyngiad mewn cyflynderau sy'n digwydd yn ystod yr adegau prysuraf ar y rhwydweithiau. Byddai hyn yn rhoi gwell syniad i'r cwsmeriaid o'r cyflymder y byddant yn ei dderbyn pan maent yn fwyaf tebygol o fod yn defnyddio'u gwasanaeth band eang.
- **Darparu isafswm cyflymder wedi'i warantu bob amser yn y man gwerthu.** Bydd hyn yn galluogi cwsmeriaid i gymharu rhagamcanion darparwyr am y cyflynderau isaf wrth siopa am y fargen orau.
- **Cryfhau hawl cwsmeriaid i adael contract os bydd cyflynderau'n gostwng islaw'r lefel sylfaenol.** Bydd ein cynigion yn cyflwyno terfyn ar faint o amser fydd gan ddarparwyr i wella cyflynderau cyn y bydd yn rhaid iddynt gynnig yr hawl i adael. Rydym hefyd yn nodi y dylai hawl cwsmeriaid preswyl i adael contract gael ei gynnig ar gyfer gwasanaethau ffôn dros yr un llinell â'r gwasanaeth band eang, yn ogystal â gwasanaethau teledu trwy dalu a brynir yr un pryd â'r gwasanaeth band eang.
- **Sicrhau bod pob cwsmer yn cael budd o'r codau, ni waeth pa dechnoleg band eang sydd ganddynt.** Ar hyn o bryd, dim ond i wasanaethau band eang a ddarperir dros rai rhwydweithiau fel copr a ffeibr rhannol y mae'r codau'n berthnasol yn llawn. A'r rheswm am hyn yw mai dim ond adlewyrchu'r gostyngiad mewn cyflymder a achosir gan hyd y llinell y mae angen i'r rhagamcanion cyflymder ei wneud ar hyn o bryd. Byddai'r codau diwygiedig yn mynnu hefyd bod yn rhaid i'r rhagamcanion cyflymder adlewyrchu'r tagfeydd ar yr amseroedd prysuraf, rhywbeth sy'n effeithio ar bob rhwydwaith. Felly, am y tro cyntaf, rydym yn sicrhau bod cwsmeriaid yr holl lofnodwyr yn cael budd o'r codau, ni waeth am y dechnoleg band eang y maent yn ei defnyddio, gan gynnwys y rheini ar rwydweithiau cebl.

Y camau nesaf

- 1.13 Rydym yn gofyn am farn yr holl bartïon sydd â diddordeb ar ein cynigion yn yr ymgynghoriad hwn erbyn 5pm ar 10 Tachwedd 2017.
- 1.14 Yn dilyn y cyfnod ymgynghori hwn, mae Ofcom yn bwriadu cael ymrwymadau gan y llofnodwyr i weithredu'r codau newydd a chyhoeddi datganiad yn gynnar yn 2018. Bydd y datganiad hwn yn cadarnhau erbyn pryd y bydd yn rhaid i'r llofnodwyr fod wedi rhoi'r codau newydd ar waith yn llawn.
- 1.15 Byddwn hefyd yn cyhoeddi canllaw i ddefnyddwyr i helpu i godi ymwybyddiaeth am y manteision ychwanegol y bydd y codau newydd yn eu darparu.

