
Gwneud i farchnadoedd cyfathrebiadau weithio'n dda i gwsmeriaid

Fframwaith ar gyfer asesu tegwch o ran band eang,
ffonau symudol, ffonau sefydlog a theledu drwy dalu



**Tegwch i
gwsmeriaid**

PAPUR TRAFOD:

Dyddiad Cyhoeddi: 17 Mehefin 2019

Dyddiad Cau ar gyfer derbyn Ymatebion: 12 Awst 2019

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg

1

1. Trosolwg

Mae Ofcom yn credu'n gryf y dylai cwsmeriaid gael bargaen deg ar gyfer eu gwasanaethau cyfathrebu. Rydyn ni eisiau i ddarparwyr cyfathrebiadau wneud mwy i roi tegwch wrth galon eu busnesau er mwyn cyflawni hyn. Rydyn ni'n credu bod hyn yn bwysig i sicrhau bod cwsmeriaid yn parhau i ymddiried y bydd y marchnadoedd cyfathrebu yn cyflawni ar eu cyfer. I helpu darparwyr, rydym wedi datblygu'r papur trafod hwn i egluro sut mae Ofcom yn debygol o asesu materion tegwch a'r mathau o bryderon a allai achosi ymyrraeth.

Mae'r papur hwn yn rhan o'r ystod eang o waith y mae Ofcom yn ei wneud dan ei raglen Tegwch i Gwsmeriaid. Mae hyn yn cynnwys ein hymrwymadau Tegwch i Gwsmeriaid a gyhoeddwyd yn ddiweddar, a luniwyd i godi safonau o ran sut y mae cwmnïau'n trin eu cwsmeriaid a rheolau newydd i sicrhau bod pobl yn cael yr wybodaeth iawn ar yr amser iawn i ddod o hyd i'r fargen orau iddynt.¹

Beth rydyn ni'n ei gynnig – yn gryno

Rydym wedi nodi'r mathau o gwestiynau a'r ffactorau y byddem yn eu hystyried wrth asesu a yw cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg. Sail ein dyletswyddau yw sicrhau canlyniadau teg i gwsmeriaid ac rydym yn gweithredu pan fydd angen i amddiffyn pobl rhag arferion niweidiol. Mae'r papur hwn yn nodi ein dull gweithredu arfaethedig i ganfod a yw pobl yn cael eu trin yn deg neu a oes angen i ni fynd i'r afael ag arferion annheg. Rydym wedi nodi pump o gwestiynau allweddol i'r diben hwn, gan gynnwys (i) Sut mae darparwyr yn trin cwsmeriaid gydol taith y cwsmer?; (ii) Pwy sy'n cael ei niweidio?; (iii) Beth yw maint y niwed?; (iv) Pa mor bwysig yw'r gwasanaeth?; a (v) A yw'r gwasanaeth yn dibynnu ar fuddsoddiad newydd a allai olygu risg?

Rydym ni'n cydnabod bod y mathau hyn o asesiadau yn gallu bod yn gymhleth ac yn gwahodd sylwadau ar ein dull arfaethedig. Rydym yn ystyried y papur trafod hwn fel rhan o ddatl ehangach ynghylch sicrhau canlyniadau teg ar gyfer cwsmeriaid. Nid yw bob amser yn fater syml asesu a yw arferion penodol yn deg neu'n annheg, yn enwedig mewn sefyllfa lle mae rhai pobl yn elwa ac eraill ar eu colled. Mae hyn yn gallu ei gwneud yn anodd penderfynu beth yw'r ffordd orau o ddarparu canlyniadau tecach, ac a ddylid gwneud hynny. Lluniwyd y papur hwn i greu cyd-ddealltwriaeth o sut y mae Ofcom yn debygol o weithredu o ran ystyried a yw rhai arferion penodol yn deg ar gyfer cwsmeriaid yng nghyswllt marchnadoedd band eang, ffonau symudol, ffonau sefydlog a theledu drwy dalu.

- 1.1 Pwrpas Ofcom yw sicrhau bod cyfathrebiadau'n gweithio i bawb. I gyflawni hyn, dylai pobl gael eu trin yn deg a chael bargaen deg ar gyfer eu gwasanaethau cyfathrebu. Sail ein dyletswyddau dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 a deddfwriaeth Ewropeaidd berthnasol yw'r syniad o sicrhau canlyniadau teg ar gyfer cwsmeriaid. Mae gennym bwerau i

¹ Gellir gweld ymrwymadau Ofcom o ran Tegwch i Gwsmeriaid yma: <https://www.ofcom.org.uk/cymru/about-ofcom/latest/media/media-releases/2019/broadband-and-phone-firms-put-fairness-first> a gellir gweld rhagor o fanylion ynghylch y rheolau newydd ar gyfer rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid yma: <https://www.ofcom.org.uk/cymru/about-ofcom/latest/media/media-releases/2019/firms-must-tell-customers-about-best-deals>

reoleiddio os nad yw cystadleuaeth yn gweithio er budd cwsmeriaid, ac yn fwy cyffredinol, i amddiffyn cwsmeriaid rhag niwed.

- 1.2 Mae tegwch wrth galon y ffordd yr ydym yn defnyddio'n pwerau. Rydym wedi'u defnyddio i wella canlyniadau i gwsmeriaid ac mae gennym hanes hir o amddiffyn cwsmeriaid rhag arferion niweidiol neu annheg.² Mae ein Cynllun Blynyddol 2019-20 yn nodi maint ein huchelgais i hyrwyddo'n gadarnhaol ganlyniadau teg i gwsmeriaid yn y dyfodol, a daw ar adeg bwysig wrth i fwy a mwy o wasanaethau cyfathrebu chwarae rôl hanfodol yn ein bywydau bob dydd.³
- 1.3 Yn y papur hwn, rydyn ni'n nodi'r gwahanol fathau o faterion sy'n fwy tebygol o achosi pryder i ni. Mae'r prif ffocws ar y berthynas rhwng darparwyr a chwsmeriaid - neu grwpiau gwahanol o gwsmeriaid - yn hytrach na thegwch rhwng gwahanol ddarparwyr.⁴ Fel y nodir uchod, rydyn ni'n egluro'r cwestiynau y gallem eu gofyn pan fyddwn yn derbyn cwynion, neu lle y bydd y monitro a wnawn ar y farchnad yn codi pryderon ynghylch tegwch canlyniadau i cwsmeriaid. Rydym hefyd yn ystyried y mathau o atebion y gallem edrych arnynt, lle rydym yn canfod achos dros ymyrraeth reoleiddiol.

² Er enghraifft, yn ystod y blynyddoedd diwethaf rydym wedi ymyrryd i sicrhau bod pobl yn cael iawndal awtomatig pan fo rhywbeth o'i le gyda'u gwasanaethau llinell sefydlog, i roi cap ar brisiau ar gyfer gwasanaethau ymholiadau am rifau ffôn ac i sicrhau bod cwsmeriaid sydd ond yn cymryd gwasanaeth ffôn llinell dir yn cael eu gwarchod rhag prisiau uchel.

³ Cynllun Blynyddol Ofcom: Ein Rhaglen Waith ar gyfer 2019/20, Ofcom, Mawrth 2019,

https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0024/141981/cynllun-blynyddol-ofcom-ar-gyfer-2019-20.pdf

⁴ Rydym wedi sefydlu dull o ymdrin â thegwch rhwng darparwyr ac nid yw cynnwys y papur trafod hwn yn effeithio dim ar y dull gweithredu hwnnw.