
Gwella gwybodaeth band eang i gwsmeriaid

Cynnig i ddarparu arweiniad newydd i wella gwybodaeth i gwsmeriaid

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad cyhoeddi: 8 Mawrth 2023

Dyddiad cau ar gyfer ymatebion: 3 Mai 2023

1. Trosolwg

Mae'r ffordd y caiff gwasanaethau band eang sefydlog eu darparu'n newid, gyda'r darpariaeth rhwydweithiau ffeibr llawn newydd yn cynyddu ar draws y DU ac yn cydfodoli ochr yn ochr â rhwydweithiau hŷn. Yn y cyd-destun hwnnw, mae'n arbennig o bwysig i gwsmeriaid band eang gael gwybodaeth ddigonol, defnyddiol ac amserol er mwyn dewis y gwasanaeth band eang cywir ar eu cyfer, a manteisio ar rwydweithiau ffeibr llawn newydd wrth i'r rhain gael eu cyflwyno.

Fodd bynnag, gall cwsmeriaid weld bod y farchnad band eang yn gymhleth ac yn anodd ei deall. Mae hyn yn debygol o fod, yn rhannol, o ganlyniad i'r iaith, a all fod yn ddryslyd ac anghyson, a ddefnyddir i ddisgrifio gwasanaethau band eang. Yn benodol, defnyddir y term 'ffeibr' yn anghyson i gyfeirio at rwydweithiau newydd a hŷn.

Un o'n blaenoriaethau ar gyfer y flwyddyn i ddod yw parhau i weithio i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg, eu grymuso i wneud y dewisiadau sy'n iawn iddynt, ac i gael eu gwarchod. Er mwyn deall y ffordd orau o helpu cwsmeriaid i ymdrin â'r farchnad band eang, rydym wedi ymgymryd ag ymchwil gyda defnyddwyr. Nododd yr ymchwil, wrth ddewis gwasanaeth band eang, y byddai rhai pobl yn ei gweld hi'n ddefnyddiol i gael gwybodaeth am y dechnoleg sylfaenol a ddefnyddir i ddarparu eu gwasanaethau. Mae'r ymgynghoriad hwn yn nodi ein cynigion i helpu cwsmeriaid band eang i wneud dewisiadau mwy gwybodus am eu gwasanaeth band eang.

Yr hyn rydym yn ymgynghori arno - yn gryno:

Rydym yn ymgynghori ar arweiniad o dan Amod Cyffredinol C2.3 ac Amod Cyffredinol C1 sy'n nodi y dylai darparwyr:

- Gynnwys disgrifiad byr o dechnoleg sylfaenol y rhwydwaith sy'n darparu'r gwasanaeth band eang, ar eu gwefannau ac mewn gwybodaeth gontract, gan ddefnyddio un neu ddau o dermau fel 'ffeibr', 'cebl', 'ffeibr llawn', 'copr' neu 'ffeibr-rhannol'.
- Defnyddio'r termau hynny'n gyson i ddisgrifio'r gwasanaeth.
- Defnyddio'r termau 'ffeibr' a 'ffeibr llawn' dim ond wrth gyfeirio at rwydweithiau ffeibr i'r safle.
- Darparu esboniad o'r termau un neu ddau air a ddefnyddir i ddisgrifio'r gwasanaeth, mewn ffordd y gall cwsmeriaid ei deall yn rhwydd.

Y camau nesaf

Rydym yn gwahodd ymatebion i'r cwestiynau a godir yn yr ymgynghoriad hwn, sydd wedi'u rhestru yn Atodiad 7, erbyn 5pm ar 3 Mai 2023. Ceir manylion sut i ymateb i'r ymgynghoriad hwn yn Atodiad 4. Rydym yn bwriadu cyhoeddi ein datganiad am wella gwybodaeth band eang i gwsmeriaid yn ddiweddarach yn y flwyddyn.