
Adolygiad o'r farchnad ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig

Datganiad

Gair am y ddogfen hon

Mae'r ddogfen hon yn cyflwyno ein casgliadau ar gyfer y farchnad ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig yn dilyn ein Hymgyngoriad ym mis Chwefror.

Roedd gennym bryderon am ddefnyddwyr sy'n prynu gwasanaethau mewn cytundeb ar wahân ac nid fel rhan o fwndel gyda gwasanaethau eraill fel band eang neu deledu-drwy-dalu. Yn arbennig, roedden ni'n pryderu am gwsmeriaid nad ydynt yn prynu band eang sefydlog gan fod y farchnad yn eu trin yn annheg. Fe wnaethon ni sylwi bod defnyddwyr yn wynebu prisiau oedd yn codi ar gyfer rhentu'r llinell, er bod y costau cyfanwerthol yn disgyn.

Yn ein hymgyngoriad ym mis Chwefror, fe wnaethon ni gynnig gostyniadau prisiau wedi'u rheoli a'r gofyniad bod BT yn gweithio gyda ni i annog eu cwsmeriaid i ystyried pa fargeinion gwell oedd ar gael.

Rydym ni yn nawr wedi derbyn cynnig wrth BT sy'n cydfynd gydag ein cynigion rheoleiddio ar gyfer defnyddwyr llais yn unig. Yma rydym yn cyflwyno sut aethom ati i ystyried cynnig BT.

Cynnwys

Adran

Crynodeb gweithredol

1

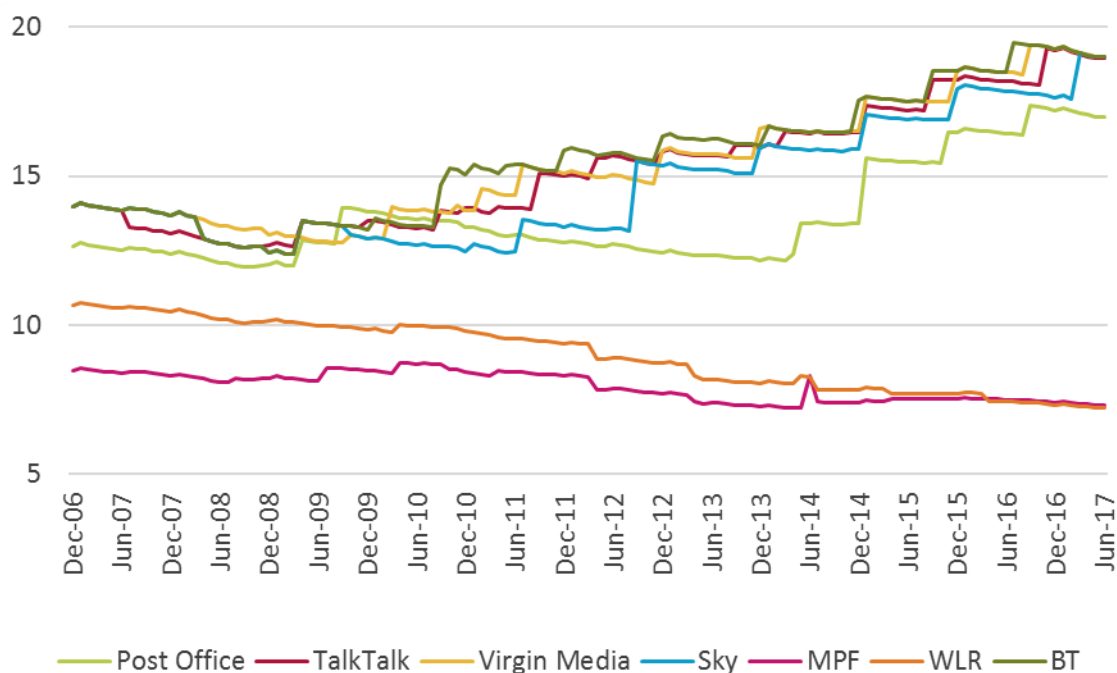
Crynodeb gweithredol

Cyd-destun strategol

- 1.1 Dros y degawd diwethaf, mae'r dirwedd ar gyfer telegyfathrebiadau llinell sefydlog yn y Deyrnas Unedig wedi cael ei gweddnewid. Mae cystadleuaeth wedi arwain at wasanaethau newydd, mwy o ddewis ac wedi sicrhau manteision i ddefnyddwyr.
- 1.2 Er bod dal angen parhau i wthio'r diwydiant i ddiwallu'r galw cynyddol am fwy o ddibynadwyedd ac ansawdd uwch, ar y cyfan mae cwsmeriaid sy'n prynu gwasanaethau mewn bwndel yn cael mwy am eu harian nag erioed o'r blaen. Ond, nid yw cwsmeriaid nad ydynt yn cymryd gwasanaethau wedi'u bwndelu wedi elwa o gystadleuaeth yn yr un ffordd. Yn benodol, mae cwsmeriaid sy'n prynu gwasanaethau llais yn unig – pobl oedrannus yn aml sydd wedi aros gyda'r un darparwr am nifer o flynyddoedd – yn cael gwerth gwael am arian. Nid oes cymaint o gyflenwyr yn cynnig gwasanaethau i'r defnyddwyr hyn ac nid ydynt yn elwa o gystadleuaeth dda o ran prisiau a chynigion hyrwyddo. Nid ydy eu ffyddlondeb i'w darparwr yn cael ei wobrwyo ond mae'n arwain at brisiau uwch byth.
- 1.3 Fel sy'n cael ei ddangos yn Ffigur 1 isod, mae prisiau rhent llinell wedi codi'n sylweddol ers 2009. Rhwng mis Rhagfyr 2009 a mis Mehefin 2017, mae prisiau rhent llinell wedi codi rhwng 23% a 47% mewn termau real. Ar yr un pryd, roedd cost gyfanwerthol darparu gwasanaethau llinell dir wedi disgyn tua 27% mewn termau real.¹
- 1.4 Mae'r gostyngiad hwn mewn costau cyfanwerthol wedi arwain at brisiau mwy cystadleuol yn y farchnad bwndelu ond mae cwsmeriaid llais-yn-unig wedi wynebu cynnydd mewn prisiau heb dderbyn unrhyw fanteision cyfatebol sylweddol.

¹ Mae'r costau cyfanwerthol yn cael eu cynrychioli gan y llinellau rhent llinell cyfanwerthol a MPF yn Ffigur 1. Mae'r ddau gynnyrch cyfanwerthol hyn yn cael eu defnyddio gan ddarparwyr i gynnig gwasanaethau rhentu llinell adwerthol i ddefnyddwyr. Roedd y pris rhent llinell cyfanwerthol wedi disgyn 27%.

Ffigur 1: Symudiadau ym mhrisiau rhent llinell adwerthol a chyfanwerthol (£/mis ar brisiau mis Mehefin 2017)



Ein hymgyngoriad ym mis Chwefror

- 1.5 Ar 28 Chwefror 2017, roedden ni wedi nodi ein cynigion i fynd i'r afael â'r pryderon roedden ni wedi'u nodi yn y farchnad gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig (Ymgynghoriad mis Chwefror). Dyma oedd y cam cyntaf mewn proses adolygu i benderfynu a ydy cystadleuaeth yn gweithio'n dda i ddefnyddwyr yn y farchnad adwerthu ai peidio.
- 1.6 Roedden ni wedi nodi dau gategori o ddefnyddwyr sy'n prynu gwasanaethau ffôn yn unig: llais-yn-unig (y rheini sydd ond yn prynu gwasanaeth ffôn a dim band eang) a phrynwyr dau wasanaeth (y rheini sy'n prynu gwasanaeth ffôn a gwasanaeth band eang, ond dim mewn bwndel). Ar y sail nad oedd darparwyr ffôn yn gallu gwahaniaethu rhwng y cwsmeriaid hyn roedden ni'n meddwl ei bod hi'n briodol eu cynnwys i gyd mewn un farchnad. Dros dro daethom i'r casgliad fod gan BT bŵer sylweddol yn y farchnad o ran darparu gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n prynu gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig.
- 1.7 Er mwyn mynd i'r afael â'r pryderon roedden ni wedi'u nodi, roedden ni'n cynnig rheoleiddio gwasanaethau ffôn yn unig BT drwy reolaeth pris adwerthu, gyda gostyngiad pris cychwynnol mewn rhent llinell misol rhwng £5 a £7, a chap basged ar brisiau rhent llinell a galwadau er mwyn cyfyngu ar godi prisiau yn y dyfodol i ddim mwy na chyfradd chwyddiant.
- 1.8 Roedden ni hefyd wedi cynnig ei gwneud yn ofynnol i BT weithio gyda ni i dreialu gwybodaeth i ddefnyddwyr a fydd yn annog ei gwsmeriaid llinell dir yn unig i chwilio am

fargeinion sy'n rhoi mwy o werth iddynt, ac, os yw'n briodol, ei gwneud yn ofynnol wedyn i BT ddarparu'r wybodaeth er mwyn hyrwyddo cystadleuaeth.

Asesu marchnadoedd a mesurau i fynd i'r afael â'r niwed i ddefnyddwyr

- 1.9 Rydyn ni wedi ystyried yr ymatebion i Ymgynghoriad mis Chwefror yn ofalus ac ymchwil pellach i'r farchnad a gyhoeddwyd gennym ym mis Gorffennaf 2017.²
- 1.10 Ers Ymgynghoriad mis Chwefror, rydyn ni wedi cael gwybod bod darparwyr gwasanaethau ffôn yn unig ar rwydwaith Openreach mewn gwirionedd yn gallu gwybod pa rai o'u cwsmeriaid sydd yn rhai llais-yn-unig a pha rai sy'n prynu dau wasanaeth.³ Felly, er nad ydy darparwyr hyd yma wedi gosod prisiau gwahanol (na thelerau ac amodau eraill) rhwng y ddau grŵp hyn o gwsmeriaid, byddai modd iddyn nhw wneud hynny os byddent yn dymuno. Yn unol â hynny, nid ydym mwyach o'r farn y dylid ystyried cwsmeriaid llais-yn-unig a chwsmeriaid sy'n prynu dau wasanaeth fel rhan o'r un farchnad.
- 1.11 Er ein bod yn poeni am y canlyniadau cyfredol ar gyfer y naill grŵp o gwsmeriaid a'r llall, mae ein pryderon yn fwy dwys ar gyfer cwsmeriaid llais-yn-unig. Nid yw cwsmeriaid llinell dir yn unig yn ymgysylltu â'r farchnad: Nid yw 77% o gwsmeriaid llinell dir yn unig wedi newid darparwr erioed nac wedi ystyried gwneud hynny.⁴ Maent yn tueddu i fod yn hŷn ac yn llai tebygol o chwilio am fargen well. Mae dros 40% o gwsmeriaid llinell dir yn unig yn 75 oed o leiaf ac mae 40% yn byw mewn cartrefi yn y grŵp economaidd-gymdeithasol DE (i gymharu, mae 55% o gwsmeriaid dau wasanaeth yn 75 oed a hŷn, ac mae 20% mewn cartrefi yn y grŵp economaidd-gymdeithasol DE).⁵ Ar ben hynny mae nawr llai o wasanaethau llinell dir yn unig ar gael ar gyfer y defnyddwyr hyn.
- 1.12 Hyd yn oed os bydd mesurau i hyrwyddo ymgysylltiad a chystadleuaeth ar gyfer cwsmeriaid llais yn unig yn llwyddo, mae'n debyg y bydd hi'n cymryd amser i weld eu dylanwad (ac mae heriau iddyn nhw o ran llwyddo, sy'n golygu ei bod yn rhaid i gwsmeriaid llais-yn-unig ymwneud yn fwy gweithredol a bod hyn yn ysgogi twf yn y gystadleuaeth bresennol gyfyngedig). Mae gan BT safle dominyddol ar hyn o bryd yn y farchnad ar gyfer cwsmeriaid llais-yn-unig ac mae'r diffyg cystadleuaeth yn golygu ei fod yn gallu gosod prisiau sy'n uwch na'r lefel gystadleuol.
- 1.13 Rydyn ni'n felly o'r farn bod gostwng y pris yn sylweddol yn bwysig er mwyn lliniaru'r niwed sy'n cael ei ddioddef gan gwsmeriaid llais-yn-unig. Rydyn ni hefyd o blaid darparu gwybodaeth i ddefnyddwyr oherwydd manteision posibl hybu eu hymgysylltiad yn y farchnad a mwy o gystadleuaeth.

² Ar gael yn: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0016/105307/Enriching-understanding-of-Standalone-Voice-Customers.pdf

³ Mae BT wedi dweud wrthym ei fod yn gallu gofyn am wybodaeth gan Openreach yn fisol i gadarnhau pa rai o'u llinellau sy'n rhai llais-yn-unig.

⁴ Traciwr Technoleg Ofcom H1 2017: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0015/101292/technology-tracker-data-tables-h1-2017.pdf

⁵ Traciwr Technoleg Ofcom H1 2017: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0015/101292/technology-tracker-data-tables-h1-2017.pdf

- 1.14 Fel cwsmeriaid llais-yn-unig, mae cwsmeriaid sy'n prynu dau wasanaeth ar wahân wedi dioddef cynnydd mewn ffioedd rhent llinell dros y blynyddoedd diwethaf heb fanteision sylweddol i wneud iawn am hynny. Serch hynny, mae'r rheini sy'n prynu dau wasanaeth fel rheol yn iau ac yn fwy llythrennog yn dechnegol, ac, oherwydd hynny, mae ganddyn nhw fynediad i'r rhyngwrwyd sy'n golygu ei bod hi'n haws iddyn nhw gael gafael ar gynigion eraill. Yn wahanol i gwsmeriaid llais-yn-unig, mae ystod eang o ddewisiadau ar gael i'r rheini sy'n prynu dau wasanaeth, fel bwndeli dau wasanaeth (ffôn a band eang), sy'n eu galluogi i chwilio am well gwerth am arian gan ddarparwyr os ydyn nhw'n ymgysylltu mwy.
- 1.15 Er mwyn mynd i'r afael â'r niwed sy'n wynebu'r rheini sy'n prynu dau wasanaeth, rydym wedi penderfynu ei bod hi'n fwy priodol caniatáu amser i'r rheini sy'n prynu dau wasanaeth ymgysylltu'n fwy gweithredol ac o bosibl newid i fwndeli dau wasanaeth pan fydd hynny'n opsiwn gwell iddyn nhw, na'u cynnwys mewn rheolaeth prisiau ar y cam hwn. Mae'n bosibl i'r rheini sy'n prynu dau wasanaeth elwa o gael gwybod, mewn nifer o achosion, nad ydyn nhw'n cael gwerth da am arian a bod modd iddyn nhw ddod o hyd i fargen well.

Cynnig gwirfoddol BT

1.16 Ar 25 Hydref 2017 roedd BT wedi cyflwyno cynnig gwirfoddol a oedd yn ceisio mynd i'r afael â rhai o'r pryderon a nodwyd yn Ymgynghoriad mis Chwefror. Mae cynnig BT yn golygu'r ymrwymïadau canlynol am gyfnod o dair blynedd mewn perthynas â'i gwsmeriaid llais-yn-unig:

- a) Gostwng pris rhent llinell £7 y mis (gan gynnwys TAW) o fis Ebrill 2018 ymlaen;
 - b) Codi prisiau galwadau a rhent llinellau ddim mwy na chwyddiant (CPI) bob blwyddyn;
 - c) Darparu gwybodaeth riportio er mwyn caniatáu i Ofcom fonitro ei gydymffurfïad â'r ymrwymïad gwirfoddol; ac
 - d) Ymrwymïad i wella'r wybodaeth sydd ar gael i sicrhau bod cwsmeriaid llais-yn-unig yn ymwybodol o'r arbedion posibl sydd ar gael iddyn nhw yn y farchnad hon.
- 1.17 Roedd BT hefyd yn cynnig ysgogi ymgysylltiad ymhellach gan gwsmeriaid sy'n prynu dau wasanaeth drwy gyhoeddi datganiad blynyddol yn rhoi manylion cyfanswm gwariant y cwsmeriaid hyn a ddylai eu helpu i ystyried pa ddewisiadau amgen sydd ar gael ar gyfer llais-yn-unig ac ar y cyd â'u gwasanaeth band eang.
- 1.18 Bydd tua 1 miliwn o gwsmeriaid BT yn gymwys i gael y gostyngiad pris. Bydd tua 800,000⁶ yn derbyn y gostyngiad pris yn awtomatig ar 1 Ebrill 2018.⁷

⁶ Gallai oddeutu 200,000 o gwsmeriaid yn ychwanegol sydd ar becyn 'Home Phone Saver' BT dderbyn y gostyngiad hefyd. Gall y rhai hynny nad ydynt yn cael band eang (h.y. sydd heb brynu gwasanaethau ar wahân), ddewis aros ar eu pecyn presennol neu symud i'r cynnyrch safonol sy'n cael gostyngiad, yn dibynnu ar y fargen orau.

⁷ Mae'r tariff 'Home Phone Saver' yn creu bwndel rhentu llinell, galwadau a nodweddion ychwanegol mewn pecyn ac yn cynnig disgownt o hyd at £30 o gymharu â phrynu'r nodweddion hyn ar wahân am brisiau safonol.

- 1.19 Mae'r ymrwymïadau hyn gan BT ar ben darpariaeth barhaus y gwasanaeth BT Basic, y tariff cymdeithasol ar gyfer y rheini sy'n cael cymorth budd-daliadau⁸.

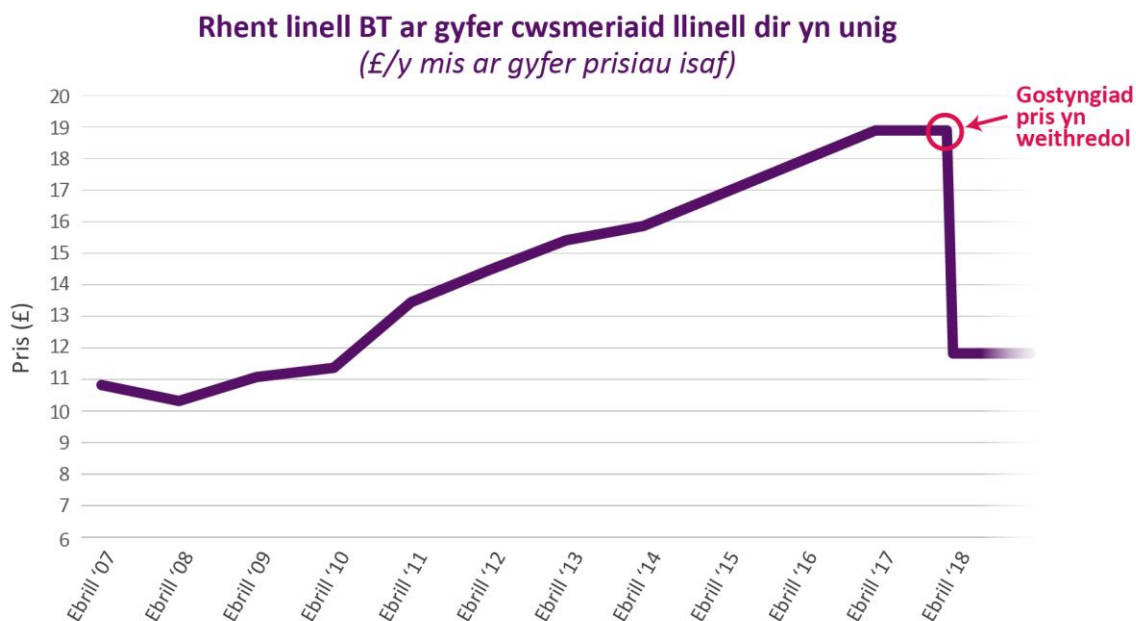
Derbyn cynnig gwirfoddol BT

- 1.20 Rydyn ni'n credu bod cynnig gwirfoddol BT yn mynd i'r afael â'n pryderon ynghylch y prisiau sy'n cael ei gynnig i gwsmeriaid llais-yn-unig. Mae'n dod â phrisiau rhent llinell yn ôl i lefelau a welwyd ddiwethaf yn 2009 fel mae ffigwr 2 isod yn dangos. Mae'n gwyrddroi patrwm y blynyddoedd diweddar ar gyfer prisiau uwch byth ac mae'n mynd ymhellach i sicrhau bod prisiau'n cael eu cyfyngu gan CPI dros y tair blynedd nesaf.
- 1.21 Mae BT hefyd wedi cytuno i wella sut mae'n cyfathrebu â'i gwsmeriaid llais yn unig er mwyn darparu gwybodaeth am arbedion posibl a'r broses newid.
- 1.22 Ar gyfer cwsmeriaid sy'n prynu dau wasanaeth ar wahân, mae ffocws cynnig BT nawr yn gyfan gwbl ar hybu ymgysylltiad drwy ddatganiad blynyddol. Rydyn ni'n credu y gallai hyn, a diffyg gostyngiad mewn pris, eu hannog i ymgysylltu'n fwy gweithredol gyda'r bargeinion sydd ar gael yn y farchnad ar gyfer bwndeli dau wasanaeth a bwndeli eraill. Ar ben hynny, byddwn yn edrych ar wahanol fathau o gymhellion neu offer i ddefnyddwyr yn fwy cyffredinol yn ein prosiect ymgysylltu â defnyddwyr. Roedden ni wedi lansio'r prosiect hwn ym mis Gorffennaf 2017, drwy gais am fewnbwn.⁹
- 1.23 Rydyn ni felly'n ystyried bod cynnig gwirfoddol BT yn ddigon i fynd i'r afael â'n pryderon mewn perthynas â'r adolygiad hwn. Felly, rydyn ni wedi penderfynu yn erbyn rheoleiddio ffurfiol ar hyn o bryd.

⁸ Fydd dim newid i bris tariff cymdeithasol BT - BT Basic. Bydd hyn yn dal yn ofyniad ar BT i ddarparu manteision penodol i gartrefi incwm isel i rwydwaith BT ar bris is o lawer mewn perthynas â rhent llinell safonol. Mae ar gael i'r rheini sydd ar Gymhorthdal Incwm, Lwfans Ceisio Gwaith ar sail Incwm, Credyd Pensiwn, Lwfans Cyflogaeth a Chynhaliaeth a'r rheini sy'n ennill sero ar Gredyd Cynhwysol.

⁹ Ar gael yn: <https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-2/helping-consumers-engage-communications-markets>

Ffigur 2: Prisiau rhent llinell BT ar gyfer cwsmeriaid llinell dir yn unig: 2007-2018



Ffynhonnell: Diweddariadau Band eang y DU Ofcom/Pure Pricing UK

Y camau nesaf

- 1.24 Byddwn yn monitro'n agos sut mae BT yn rhoi ei gynnig gwirfoddol ar waith i gapio prisiau ar gyfer cwsmeriaid llais-yn-unig. Os na fydd BT yn cyflawni ei ymrwymadau byddwn yn ystyried gorfodi atebion rheoleiddio.
- 1.25 Byddwn yn gweithio gyda BT ar fesurau i wella ymgysylltiad â chwsmeriaid yn y farchnad ar gyfer cwsmeriaid llais-yn-unig a byddwn yn monitro'r cynnydd.
- 1.26 Byddwn hefyd yn monitro effaith gyffredinol cynnig gwirfoddol BT ar ddefnyddwyr. Os bydd ein gwaith monitro'n dangos bod niwed i ddefnyddwyr yn dal heb gael sylw, byddwn yn ystyried camu i mewn i'r farchnad.