

---

# Gwerthusiad terfyn rhaglen o effaith cyflwyno'r diwygiadau Newid Awtomatig

---

## Trosolwg

Rydyn ni'n credu y dylai cwsmeriaid gael bargaen deg ar gyfer eu gwasanaethau cyfathrebu symudol. Rydyn ni eisiau i bobl allu siopa'n hyderus, gwneud dewisiadau doeth a newid darparwr symudol yn rhwydd. Felly, ym mis Rhagfyr 2017<sup>1</sup>, fe wnaethom gyhoeddi pecyn o ddiwygiadau. Cyfeirir atynt gyda'i gilydd fel y Diwygiadau Newid Awtomatig ("y Diwygiadau"). Amcan y diwygiadau hyn oedd lleihau'r anawsterau a'r costau sy'n wynebu'r defnyddwyr wrth newid darparwyr symudol, a allai niweidio defnyddwyr drwy eu hatal rhag newid i fargeinion gwell. Drwy olygu ei bod yn haws newid, roeddem wedi ceisio annog defnyddwyr i ymgysylltu â'r gwahanol opsiynau sydd ar gael iddynt yn y farchnad, er mwyn dod o hyd i fargeinion gwell gyda'u darparwyr symudol presennol neu ddarparwyr symudol eraill.

Roedd tair prif elfen i'r Diwygiadau, a ddaeth i rym ym mis Gorffennaf 2019. Yn gyntaf, fe wnaethom gyflwyno ffordd symlach o newid drwy alluogi cwsmeriaid i ofyn am god unigryw drwy neges destun neu drwy eu cyfrif ar-lein, a'i dderbyn yn awtomatig ("Newid Awtomatig"). Gallai'r cwsmer roi'r cod hwn i'w ddarparwr newydd er mwyn hwyluso'r broses o newid a throsglwyddo ei rif heb orfod siarad â'r darparwr rydych chi'n ei adael. Yn ail, fe wnaethom sicrhau nad oes rhaid i gwsmeriaid dalu am eu hen wasanaeth ar ôl newid drwy wahardd cyfnodau rhybudd ar ôl newid cyflenwr. Yn olaf, roeddem yn mynnu bod darparwyr symudol yn darparu gwybodaeth well i'w cwsmeriaid am y goblygiadau ariannol sy'n gysylltiedig â newid darparwr.

Mae'r asesiad yn yr adroddiad hwn yn canolbwyntio ar weithredu ac effaith y diwygiadau hyn ar y canlyniadau a wynebwr gan gwsmeriaid symudol. Rydyn ni wedi adolygu pa mor dda y cafodd y diwygiadau hyn eu rhoi ar waith gan ddarparwyr symudol ac, ochr yn ochr â hyn, sut mae defnyddwyr wedi mabwysiadu'r prosesau newid newydd. Gan ddefnyddio technegau econometrig, rydyn ni wedi asesu effaith y diwygiadau hyn ar newid ymysg cwsmeriaid ac ymddygiad ail-gontractio. Rydyn ni hefyd wedi ystyried a gafodd y diwygiadau hyn unrhyw effaith ehangach ar y farchnad symudol.

---

<sup>1</sup> Ofcom, 2017. [Consumer Switching: Decision on reforming the switching of mobile communication services](#) (Datganiad 2017)

### Crynodeb o'r canfyddiadau

- Cafodd y broses o roi'r Diwygiadau ar waith ei rheoli'n llwyddiannus gan y diwydiant, ac roedd y broses Newid Awtomatig ar waith erbyn y terfyn amser cychwynnol.
- Cafodd y diwydiant ganiatâd i reoli'r broses weithredu'n annibynnol, gydag Ofcom yn ymgymryd â rôl fonitro yn effeithiol.
- Mae nifer y defnyddwyr sy'n manteisio ar y llwybrau newid newydd wedi bod yn uchel, sy'n golygu bod nifer fawr o ddefnyddwyr wedi elwa o broses newid haws a gostyngiad mewn talu dwbl y tu hwnt i'r dyddiad newid.
- Mae newid ac ail-gontractio wedi cynyddu yn dilyn y Diwygiadau. Mae'r dystiolaeth a adolygwyd gennym yn awgrymu y gallai'r Diwygiadau fod wedi cyfrannu at y cynnydd hwn.
- Rydyn ni hefyd wedi ystyried a gafodd y Diwygiadau effaith ar brisio, ond nid ydym wedi gallu sefydlu unrhyw gysylltiad.

### Casgliad

Yn gyffredinol, mae ein dadansoddiad yn dangos bod y Diwygiadau wedi llwyddo i gyflawni ein nod o wella'r broses o newid i ddefnyddwyr. Cafodd y Diwygiadau eu rhoi ar waith yn brydlon, ac roedd mwy o gwsmeriaid wedi manteisio arnynt nag yr oeddem wedi'i ddisgwyl yn Natganiad 2017. O ganlyniad i hyn, roedd y Diwygiadau'n arwain at fwy o fanteision uniongyrchol i ddefnyddwyr nag yr oeddem wedi'u hamcangyfrif o'r blaen. Ar ben hynny, rydyn ni wedi dod o hyd i dystiolaeth o ymgysylltu cynyddol ymysg defnyddwyr, sy'n awgrymu bod cwsmeriaid yn gallu gwneud dewisiadau'n well yn dilyn y diwygiadau hyn.