

Helpu defnyddwyr i gael bargaen well mewn marchnadoedd cyfathrebiadau: ffonau llaw symudol

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad Cyhoeddi: 26 Medi 2018

Dyddiad Olaf ar gyfer derbyn Ymatebion: 7 Tachwedd 2018

Gair am y ddogfen hon

Mae gennym raglen waith i sicrhau bod defnyddwyr yn cael gwybod am y dewis eang sydd ar gael yn y farchnad telegyfathrebiadau a'u bod yn gallu manteisio ar y dewis hwnnw. Dylai defnyddwyr gael eu grymuso i fod yn hyderus wrth chwilio am wasanaeth a chael y fargen orau ar gyfer eu hanghenion nhw.

Yn y sector symudol, rydym wedi gweld bod llawer o gwsmeriaid ar gontractau ffôn llaw symudol ac amser-ar-yr-awyr wedi'u bwndelu yn dal i dalu'r un pris ar ddiwedd cyfnod sylfaenol eu contract. Mewn sawl achos, mae hyn yn golygu bod cwsmeriaid yn dal i dalu am y ffôn ei hun, er eu bod, mae'n debyg, wedi talu amdano.

Mae Ofcom wedi bod yn asesu maint y broblem hon ac yn awr yn gofyn barn am nifer o atebion posibl i sicrhau bod gwasanaethau amser-ar-yr-awyr symudol a'r ffonau eu hunain yn cael eu gwerthu i gwsmeriaid mewn ffordd deg.

Gwahoddir pobl i anfon ymatebion erbyn dydd Mercher 7 Tachwedd 2018.

Cynnwys

Adran

1. Crynodeb

1

1. Crynodeb

- 1.1 Mae Ofcom wedi sefydlu rhaglen waith i sicrhau bod marchnadoedd yn gweithio'n effeithiol i ddefnyddwyr, er mwyn iddynt elwa o gystadleuaeth gref yn y farchnad telegyfathrebiadau.
- 1.2 Rydym yn bryderus nad yw'r farchnad yn gweithio'n dda i bawb, ac er bod bargeinion da yn cael eu cynnig, mae'r dystiolaeth sydd gennym yn dangos yn rhy aml o'r hanner nad yw defnyddwyr yn manteisio ar y rhain.
- 1.3 I fynd i'r afael â'r mater yma, gwnaethom lansio rhaglen waith i sicrhau bod defnyddwyr yn cael gwybodaeth ac yn gallu manteisio ar yr amrywiaeth eang o ddewisiadau sydd ar gael yn y farchnad telegyfathrebiadau, boed hynny drwy newid i ddarparwyr newydd (ac rydym hefyd wedi cyflwyno mesurau sy'n ei gwneud yn haws i bobl newid darparwr) neu drwy gael bargaen well gan eu darparwr presennol. Mae gennym hefyd raglen orfodi i roi sylw i arferion a allai rwystro defnyddwyr rhag newid.
- 1.4 Ar hyn o bryd, rydym yn ymgynghori ar gynlluniau i fynnu bod darparwyr yn rhoi gwybod i'w cwsmeriaid pan maent yn nesáu at ddiwedd eu contract neu os ydynt eisoes y tu allan i'w contract.
- 1.5 Yn y sector symudol, rydym wedi gweld o'r blaen os ydy cwsmeriaid symudol ar gontractau wedi'u bwndelu ar gyfer y ffôn ac amser-ar-yr-awyr yn dal i dalu'r un pris ar ôl i gyfnod sylfaenol eu contract ddod i ben. Mewn llawer o achosion, mae hyn yn cynnwys costau'r ffôn, y maen nhw eisoes wedi talu amdano.
- 1.6 Mae prynu'r ffôn ei hun â chontract talu'n fisol yn ffordd boblogaidd i gwsmeriaid gael ffôn newydd gyda'u gwasanaeth. Mae oddeutu dwy ran o dair o gwsmeriaid 'talu'n fisol' ar un o'r tariffau hyn, sef dros 20 miliwn o gwsmeriaid.¹
- 1.7 Gallai cwsmeriaid sy'n parhau i dalu am y ffôn y tu hwnt i'r cyfnod contract safonol, newid i fargen SIM-yn unig. Mae ein hadroddiad tueddiadau Prasio 2018 yn amcangyfrif bod tua 1.5 miliwn o bobl yn talu mwy na sydd angen; a gyda'i gilydd gallai defnyddwyr y DU fod yn talu gormod o ryw £330m y flwyddyn.² Rydym yn poeni nad yw llawer o gwsmeriaid yn ymwybodol o hyn.
- 1.8 Nid ydym yn credu bod hyn yn dderbyniol. Dylai cwsmeriaid allu nodi'n glir pa nwyddau a gwasanaethau sy'n cael eu cynnig iddynt, ac am faint, er mwyn gallu pwyso a mesur beth sy'n cael ei gynnig a gwneud penderfyniad gwybodus am beth i'w brynu. Pan fydd cwsmer ffôn symudol yn llofnodi contract wedi'i fwndelu ar gyfer y ffôn ei hun a'r amser-ar-yr-awyr, nid yw darparwyr yn dryloyw o ran faint o'r pris maent yn ei dalu sydd am y ffôn ei

¹ Ofcom, Tueddiadau o ran prisiau gwasanaethau cyfathrebu yn y Deyrnas Unedig, 17 Mai 2018: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0030/113898/pricing-report-2018.pdf.

² Ofcom, Tueddiadau o ran prisiau gwasanaethau cyfathrebu yn y Deyrnas Unedig, 17 Mai 2018: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0030/113898/pricing-report-2018.pdf.

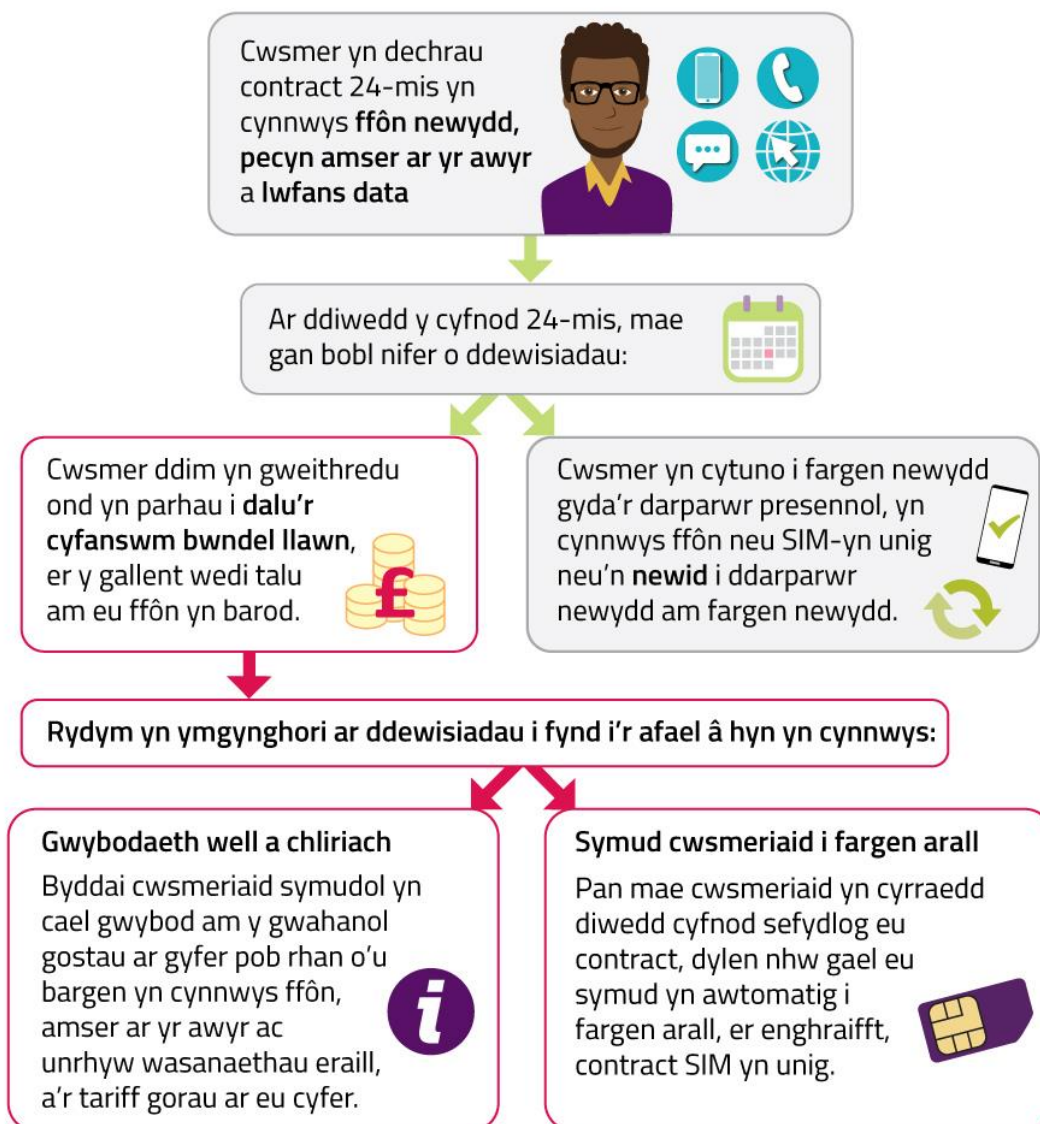
hun a faint sydd am yr amser ar yr awyr. O ganlyniad, nid yw cwsmeriaid yn gwybod faint maent yn ei dalu am y ddau beth ar wahân.

1.9 Rydym wedi gofyn i ddarparwyr roi sylw i'r mater hwn yn ddi-oed ac o'u gwirfodd, heb yr angen i reoleiddio ac ymgynghori'n ffurfiol ar y mater. Rydym yn siomedig nad yw hyn wedi arwain at ymrwymiau cadarn neu ddigonol. Felly, yn awr, rydym yn ystyried yr angen am reoleiddio.

1.10 Rydym wedi nodi atebion posibl i roi sylw i'n pryderon. Mae'r rhain yn cynnwys:

- **sicrhau mwy o dryloywder** y tu hwnt i hysbysiau diwedd contract; a
- chyflwyno **tariffau rhagosodedig** (*default tariffs*) **tecach** a fyddai'n berthnasol ar ddiwedd cyfnod y contract sylfaenol.

Bargaen symudol wedi'i bwndelu arferol yn cynnwys ffôn



- 1.11 Rydyn ni eisiau sicrhau bod darparwyr yn parhau i gynnig amrywiaeth eang o fargeinion cystadleuol i gwsmeriaid. Rydyn ni hefyd wedi ystyried y dewis o ofyn am gontractau unigol ar gyfer ffonau ac amser ar yr awyr, lle mae'r taliadau ffôn yn dod i ben ar ddiwedd cyfnod penodol. Byddai rhwystro gallu darparwyr i fwndelu gwasanaethau fodd bynnag yn gallu arwain at leihad mewn arloesedd a llai o gystadleuaeth yn narpariaeth gwasanaethau symudol. Hefyd yn y pendraw, gallai hyn arwain at ganlyniadau gwaeth i ddefnyddwyr. Rydyn ni'n credu bod yna ddatrysiadau sy'n llai ymwthiol i gyflawni ein hamcanion.
- 1.12 Rydym yn gwahodd partïon â diddordeb i gyflwyno safbwyntiau a sylwadau erbyn dydd Mercher 7 Tachwedd. Byddwn yn ystyried yr ymatebion a'r dystiolaeth cyn cyhoeddi cynigion manwl i fwrw ymlaen â nhw yn y flwyddyn newydd.
- 1.13 Mae ein gwaith yn parhau i adolygu'r rhwystrau a'r arferion sy'n ei gwneud yn fwy anodd i ddefnyddwyr ddeall y dewisiadau sydd ar gael, a dod o hyd i fargeinion gwell. Rydym wedi ymestyn hyn i gynnwys effaith y prisiau gwahanol sy'n cael eu talu gan ddefnyddwyr pan maent o fewn contract a'r tu allan i gontract, y cyfeirir ato weithiau fel 'y gosb am fod yn ffyddlon'. Yn benodol, rydym yn disgwyl canolbwyntio ar y canlyniadau i gwsmeriaid bregus.