

## Helpu defnyddwyr i gael bargeinion gwell

Ymgynghoriad ar hysbysiadau diwedd contract a'r tariff gorau, a chwmpas arfaethedig adolygiad o arferion prisio mewn band eang sefydlog

---

[FERSIWN GYFRINACHOL]

### **YMGYNGHORIAD:**

Dyddiad Cyhoeddi: 14 Rhagfyr 2018

Dyddiad Olaf ar gyfer derbyn Ymatebion: 1 Chwefror 2019

# 1. Trosolwg

Mae Ofcom yn mynd i'r afael ag arferion niweidiol sy'n ei gwneud yn anodd i ddefnyddwyr gael y bargeinion gorau. Er bod bargeinion da ar gael i lawer o bobl, rydym yn poeni bod rhai cwsmeriaid o bosib yn talu gormod am wasanaethau cyfathrebiadau. Mae hyn oherwydd bod cwmnïau yn codi ffioedd gwahanol yn seiliedig ar a oes ganddynt gontract neu beidio, neu ers faint maen nhw wedi bod gyda'u darparwr.

Rydym yn lansio adolygiad **er mwyn archwilio graddfa unrhyw niwed sy'n deillio o arferion prisio yn y farchnad band eang sefydlog**, ar bwy yr effeithir, a phenderfynu a oes unrhyw gamau ychwanegol y dylem ni eu cymryd i ddiogelu cwsmeriaid band eang. Bydd yr adolygiad yn canolbwyntio'n arbennig ar bobl fregus, sy'n cynnwys pobl hŷn, pobl ar incymau is, neu bobl sydd â salwch corfforol neu feddyliol.

Mae'n ychwanegu at ein [hymgyngoriad ar arferion prisio yn y sector symudol](#), sy'n archwilio'r angen i reoleiddio er mwyn atal cwsmeriaid rhag gordalu os ydyn nhw ar gontract sy'n bwndelu ffôn symudol ac amser ar yr awyr.

Rydym hefyd yn cynllunio ein cynigion terfynol i osod dyletswyddau newydd ar ddarparwyr cyfathrebiadau i roi gwybodaeth glir ac amserol i'w cwsmeriaid am y gwasanaethau y maen nhw'n eu prynu trwy **hysbysiadau diwedd contract, fydd hefyd yn rhoi gwybod i gwsmeriaid am y tariffau gorau sydd ar gael**. Bydd rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid ar yr amser cywir yn eu helpu i benderfynu a oes angen iddyn nhw chwilio am fargen well neu gytuno ar gontract newydd. Bydd cwsmeriaid yn cael y wybodaeth hon bob blwyddyn unwaith y byddan nhw allan o'u contract.

## Beth rydym ni'n ei gynllunio – yn gryno

**Rydym yn lansio adolygiad o wahaniaethu prisiau yn y farchnad band eang sefydlog, gan ganolbwyntio'n arbennig ar gwsmeriaid bregus.** Bydd yr adolygiad yn sefydlu natur a graddfa gwahaniaethu prisiau yn ôl statws contract, graddfa unrhyw niwed sy'n deillio o'r arferion prisio hyn, a phwy mae hyn yn effeithio arnynt. Bydd yn penderfynu a ddylem ni gymryd mesurau ychwanegol i ddiogelu defnyddwyr bregus yn benodol.

**Rhaid i gwmnïau band eang, ffonau symudol, ffonau sefydlog a theledu drwy dalu anfon hysbysiadau diwedd contract at eu cwsmeriaid preswyl a busnes.**<sup>1</sup> Byddai cwsmeriaid preswyl yn derbyn hysbysiad ar wahân rhwng 10 a 40 diwrnod cyn diwedd eu cyfnod ymrwymiad sefydlog. Byddai'r hysbysiad yn cynnwys dyddiad gorffen y cyfnod ymrwymiad sefydlog, y gwasanaeth a ddarperir ar hyn o bryd a'r pris, unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth a'r pris ar ddiwedd y cyfnod ymrwymiad sefydlog, a gwybodaeth am y cyfnod rhybudd sydd ei angen cyn terfynu'r contract. Byddai cwsmeriaid busnes yn derbyn hysbysiad tebyg.

**Hefyd, byddai pob cwsmer yn derbyn gwybodaeth am y tariffau gorau sydd gan ddarparwyr ar ddiwedd eu cyfnod ymrwymiad sefydlog.** Byddai'n darparu gwybodaeth am y tariffau gorau y mae eu darparwr yn eu cynnig ar hyn o bryd, a dylai gynnwys o leiaf un cytundeb SIM yn unig ar gyfer cwsmeriaid ar gontractau ffôn ac amser ar yr awyr wedi'u bwndelu. Byddai hyn yn cynnwys gwybodaeth am unrhyw ostyngiadau sydd ar gael i gwsmeriaid newydd. Mae hyn er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid yn ymwybodol o'r bargeinion hyn ac yn gallu gweld a ydyn nhw ar eu colled ac angen chwilio am fargen well.

**Byddai pob cwsmer sy'n aros allan o gontract yn cael gwybodaeth am eu contract a thariffiau gorau eu darparwr o leiaf unwaith y flwyddyn.** Byddai'n golygu bod y cwsmeriaid hynny yn ymwybodol o'r tariffau gorau ar gyfer y gwasanaethau y maen nhw'n eu prynu ac yn gallu gweld os ydyn nhw'n cael y fargen orau.

**Byddai gan ddarparwyr chwe mis o ddyddiad ein penderfyniad terfynol i roi'r newidiadau ar waith.** Bydd cwmnïau angen amser i newid eu systemau, fel eu bod nhw'n barod i anfon miliynau o hysbysiadau i'w cwsmeriaid trwy neges destun, e-bost neu lythyr.

**Byddwn yn asesu effaith yr hysbysiadau.** Byddwn yn monitro pa mor effeithiol yw'r hysbysiadau. Er enghraifft, gyda darparwyr byddwn yn archwilio'r posibilrwydd o gynnal treialon rheoli ar hap i asesu'r graddau y mae'r hysbysiadau'n arwain at gwsmeriaid yn ymateb.

---

<sup>1</sup> At ddibenion y ddogfen hon, rydym ni'n defnyddio'r term 'diwedd contract' gan mai dyna sut mae defnyddwyr yn tueddu i ddisgrifio diwedd eu cyfnod ymrwymiad sefydlog, cyfnod sylfaenol eu contract neu'r 'cyfnod sylfaenol'. Pan rydym ni'n cyfeirio at 'ddiwedd contract', bod 'mewn contract' neu 'orffen contract', rydyn ni'n golygu cyfnod ymrwymiad sefydlog contract y cwsmeriaid. Yn ein dogfen ymgynghori flaenorol, roeddem yn defnyddio'r term 'cyfnod contract sylfaenol' ar gyfer hyn, ond rydym yn defnyddio 'cyfnod ymrwymiad sefydlog' yn y ddogfen hon gan ei fod yn cyfateb yn agosach i eiriad y darpariaethau perthnasol yng Nghod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd, yr ydym yn bwriadu ei roi ar waith ar hyn o bryd (gweler isod).

## Cyflwyniad

- 1.1 Mae amryw o'r cynigion ar gyfer gwasanaethau ffôn sefydlog, band eang, symudol a theledu drwy dalu sydd ar y farchnad heddiw yn cael eu cynnig ar gontractau â chyfnod ymrwymiad sefydlog o 12, 18 neu 24 mis. Dydy cwsmeriaid ddim yn gallu gadael tan ddiwedd y cyfnod hwn, oni bai eu bod yn talu ffi am derfynu'r contract yn gynnar. Ar ddiwedd cyfnod ymrwymiad sefydlog y contract, does dim rhaid i gwsmeriaid aros ar y cynnig presennol, a bydd gwahanol opsiynau ar gael iddyn nhw. Er bod arferion yn amrywio ar draws y sector, os na fydd y defnyddiwr yn gwneud dim byd bryd hynny, mae'n debygol y bydd ei gontract yn parhau i redeg o fis i fis (cyfeirir ato fel estyniad awtomatig hefyd). Gall y pris godi neu gall elfennau o'r fargen wreiddiol y gwnaethant ymrwymo iddi newid.
- 1.2 Rydym am i bobl allu manteisio ar y dewis eang sydd ar gael a theimlo'n hyderus wrth chwilio am y fargen orau, er mwyn iddyn nhw allu cael y cynigion gorau ar gyfer eu hanghenion pan fydd eu cyfnod ymrwymiad sefydlog wedi dod i ben. Gallai hyn olygu cadw eu cynnig presennol, dewis cynnig arall gyda'u darparwr presennol, neu newid i gyflenwr newydd.
- 1.3 Er bod bargeinion da ar gael a allai fod o fudd i ddefnyddwyr, rydym yn poeni nad yw'r farchnad yn gweithio'n dda i bawb. Yn benodol, mae cwsmeriaid sy'n chwilio am fargen yn dueddol o elwa o gystadleuaeth a'r dewisiadau sydd ar gael iddynt, ond mae pobl sydd ddim yn chwilio am fargen yn dueddol o dalu mwy.

## Adolygiad o wahaniaethu prisiau yn y farchnad band eang sefydlog

- 1.4 Mae darparwyr band eang sefydlog yn dewis codi ffioedd gwahanol ar gwsmeriaid am wasanaeth cyfatebol neu debyg iawn yn seiliedig ar a ydynt yn eu cyfnod ymrwymiad sefydlog neu beidio. Rydym yn poeni bod yr arfer prisio hwn yn arwain at rai cwsmeriaid yn talu mwy na sydd ei angen am eu gwasanaeth band eang. Er ein bod yn credu bod ein cynigion ar gyfer hysbysiadau diwedd contract a hysbysiadau tariff gorau blynyddol yn gwneud gwahaniaeth sylweddol tuag at helpu mynd i'r afael â rhai o'n pryderon. Rydym hefyd yn ystyried beth arall sydd angen ei wneud, gan gynnwys targedu ein hymyrraeth os oes angen, yn arbennig i amddiffyn defnyddwyr sy'n fwy bregus.
- 1.5 Bydd ein hadolygiad o wahaniaethu prisiau yn y farchnad band eang sefydlog yn sefydlu graddfa unrhyw niwed a achosir a phwy y mae hyn yn effeithio arnynt. Bydd yn cynnwys:
  - archwiliad manwl o'r gwahaniaeth mewn prisiau drwy statws cytundebau ynghyd â nodweddion y defnyddwyr sy'n talu prisiau uwch. Byddwn yn edrych ar y rhesymau pam nad yw rhai defnyddwyr yn chwilio am fargen ac yn talu mwy na phobl eraill; ac
  - arferion prisio'r darparwyr, beth sy'n gwneud i gwmnïau brisio'n wahanol, ac a yw hyn yn arwain at ganlyniadau gwael i gwsmeriaid penodol.
- 1.6 Bydd ein hadolygiad yn ystyried a ddylem ni gymryd unrhyw gamau ychwanegol, y tu hwnt i'r gofynion gwybodaeth newydd arfaethedig sydd yn ddogfen hon, er mwyn sicrhau bod defnyddwyr bregus yn cael eu diogelu.

## Ymgynghoriad Mis Gorffennaf 2018

- 1.7 Ym mis Gorffennaf 2018, er mwyn helpu defnyddwyr i gael bargeinion gwell gwnaethom gynnig addasu'r Amodau Hawliau Cyffredinol (yr Amodau Cyffredinol) a gosod amodau cyffredinol newydd a fyddai'n gofyn i ddarparwyr anfon hysbysiad diwedd contract a hysbysiad allan o gontract untro i'w cwsmeriaid preswyl a busnesau bach (Ymgynghoriad Mis Gorffennaf 2018).<sup>2</sup> Dibenion y cynigion oedd sicrhau bod defnyddwyr yn cael gwybod yn brydlon am unrhyw newidiadau ym mhreis eu gwasanaeth, fel eu bod yn gallu ystyried ymateb.
- 1.8 Ers hynny, cafodd y Cod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd (yr EECC) ei gymeradwyo'n ffurfiol gan Senedd Ewrop ar 14 Tachwedd a gan Gyngor Ewrop ar 4 Rhagfyr 2018. Mae'r EECC yn cynnwys darpariaethau sy'n gorgyffwrdd â'r cynigion a amlinellwyd yn Ymgynghoriad Mis Gorffennaf 2018.
- 1.9 Rydym nawr yn ymgynghori ar y mesurau rydym yn eu cynnig fel bod ein safbwynt yn Ymgynghoriad Mis Gorffennaf 2018 yn cyd-fynd â'r trefniadau diogelu defnyddwyr o dan yr EECC. Yn amodol ar gynigion terfynol yr ymgynghoriad hwn, bydd defnyddwyr a busnesau yn manteisio o fesurau diogelu cryfach sy'n mynd y tu hwnt i'r mesurau a nodwyd ym mis Gorffennaf 2018, gan gynnwys gofyniad i ddarparwyr adael i gwsmeriaid wybod am eu tariffau gorau.

## Y camau nesaf

- 1.10 Rydym yn gwahodd ymatebion i'r ymgynghoriad hwn erbyn 1 Chwefror 2019. Yn amodol ar ein hystyriaeth o unrhyw ymatebion, byddwn yn cyhoeddi datganiad ar hysbysadau diwedd contract a gwybodaeth am y tariff gorau blynyddol cyn gynted ag sy'n bosibl. Rydym yn cynnig cyfnod o chwe mis i ddarparwyr roi'r mesurau ar waith, ar ôl cyhoeddi ein datganiad terfynol.
- 1.11 Rydym yn bwriadu cyhoeddi canfyddiadau ein hadolygiad o wahaniaethau prisiau yn y farchnad band eang sefydlog yn ystod Haf 2019. Bydd yn amlinellu ein barn ar raddfa niwed i ddefnyddwyr ac unrhyw atebion rydym yn eu hystyried yn briodol. Ein bwriad yw cyhoeddi datganiad terfynol yn gynnar yn 2020.

---

<sup>2</sup> Yn Ymgynghoriad Gorffennaf 2018 roeddem yn diffinio busnes bach fel busnes sydd â dim mwy na 10 yn gweithio yno. Ofcom: Ymgynghoriad ar hysbysadau diwedd contract ac allan o gontract: <https://www.ofcom.org.uk/cymru/consultations-and-statements/category-2/end-of-contract-notifications>