
Hysbysiadau diwedd contract

Gwerthusiad wedi'r ffaith o effaith cyflwyno hysbysiadau diwedd contract (ECN) ar ail-gontractio a phrisiau gwasanaethau band eang

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg

1

1. Trosolwg

Rydym yn credu y dylai'r holl gwsmeriaid gael bargaen deg ar gyfer eu gwasanaethau cyfathrebu. Rydym am i bobl allu siopa o gwmpas yn hyderus, gwneud dewisiadau gwybodus a newid darparwr yn hawdd. I'r perwyl hwn, cyflwynwyd gofyniad newydd ar ddarparwyr cyfathrebu ("CP") i anfon hysbysiadau diwedd contract (ECN) at eu cwsmeriaid band eang, symudol, ffôn cartref a theledu-drwy-dalu pan fydd eu hisafswm cyfnod contract yn dod i ben.^{1, 2, 3} Nod y polisi hwn oedd annog cwsmeriaid i ymgysylltu â'r farchnad ac ystyried y gwahanol opsiynau sydd ar gael iddynt ar ddiwedd eu hisafswm cyfnod contract, er mwyn arbed arian neu ddod o hyd i fargeinion gwell, gyda'u darparwyr cyfathrebu presennol neu ddarparwyr cyfathrebu eraill. Gwnaethom y penderfyniad hwn ym mis Mai 2019 a daeth y rheolau newydd i rym ym mis Chwefror 2020 fel rhan o nifer o bolisiau a gyflwynwyd i gynyddu ymgysylltiad â chwsmeriaid.

Fel rhan o'n penderfyniad yn 2019, bu i ni ymrwymo i fonitro a gwerthuso'r broses o weithredu ECN er mwyn sicrhau eu bod yn cyflawni'r deilliannau a ddymunir i ddefnyddwyr. Yn benodol, roeddem yn bwriadu monitro effaith ein polisi ar ymwybyddiaeth, ymgysylltiad, boddhad, cyflymder a hyder defnyddwyr wrth ddod o hyd i'w ffordd o gwmpas y farchnad. Roeddem eisoes wedi dadansoddi sut mae ymddygiad cwsmeriaid wedi newid ers i'r polisi ECN gael ei weithredu. Ym mis Tachwedd 2021, bu i ni gyhoeddi adolygiad o effeithiau ECN ac ymrwymadau prisiau gan ddarparwyr band eang a symudol a awgrymodd, yn gyffredinol, fod ymgysylltu â chwsmeriaid wedi cynyddu ers cyflwyno'r polisi ECN.⁴ Ar y pryd, bu i ni ddweud hefyd y byddem yn cynnal gwerthusiad wedi'r ffaith o ECN band eang gan ddefnyddio technegau econometrig i ddarparu mewnwelediad pellach i'w heffeithiolrwydd. Mae'r adroddiad hwn yn cofnodi'r dadansoddiad hwnnw gan adeiladu ar y canfyddiadau yn ein hadolygiad a gyhoeddwyd ym mis Tachwedd 2021.

Mae'r asesiad yn yr adroddiad hwn yn canolbwyntio ar effeithiau ECN ar ganlyniadau sefydlog i gwsmeriaid band eang. Rydym yn defnyddio technegau econometrig i asesu effeithiau uniongyrchol ECN ar gwsmeriaid sy'n ail-gontractio ar yr un pryd â rheoli ar gyfer ffactorau eraill.⁵ Er nad yw'n

¹ Ofcom, *Helping consumers get better deals - Statement on end-of-contract notifications and annual best tariff information*, Mai 2019, adran 6, https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0018/148140/statement-helping-consumers-get-better-deals.pdf.

² Bu i ni fynnu hefyd bod darparwyr gwasanaethau cyfathrebu'n anfon hysbysiadau tariff gorau blynyddol (ABTN) at gwsmeriaid sydd allan o'u contract i'w hysbysu am fanteision ail-gontractio a newid darparwr. Mae ECN ac ABTN yn berthnasol i gwsmeriaid preswyl a busnes, ond yn yr adroddiad hwn, nid ydym ond yn ystyried cwsmeriaid preswyl (a all gynnwys cwmnïau bach sy'n defnyddio gwasanaeth a anelir at gwsmeriaid preswyl at ddibenion busnes) ac ECN, gan mai dim ond tua diwedd cyfnod gweithredu ABTN, sef mis Chwefror 2021, y dechreuodd y rhan fwyaf o'r CP anfon ABTN. Ofcom, *Helping customers get better deals - A review of the impact of end-of-contract notifications and pricing commitments by broadband and mobile providers*, Tachwedd 2021, https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0025/228742/helping-customers-get-better-deals-2021.pdf.

³ Lle y byddwn yn cyfeirio at 'isafswm cyfnod contract' neu 'ddiwedd contract', mae hyn yn cyfeirio at gyfnod ymrwymiad gofynnol cwsmeriaid.

⁴ Ofcom, *Helping customers get better deals - A review of the impact of end-of-contract notifications and pricing commitments by broadband and mobile providers*, Tachwedd 2021, https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0025/228742/helping-customers-get-better-deals-2021.pdf.

⁵ Mae cwsmeriaid sy'n ail-gontractio yn cyfeirio at gwsmeriaid band eang sefydlog sy'n adnewyddu gyda'u darparwyr cyfathrebu presennol hyd at 40 diwrnod cyn a 30 diwrnod ar ôl diwedd isafswm cyfnod contract y cwsmer. Rydym yn cydnabod y gall cwsmeriaid ail-gontractio neu newid darparwr unrhyw bryd, ond os ydynt yn gwneud hynny cyfnod

ffocws y gofyniad ECN, rydym hefyd yn astudio effaith ECN ar y prisiau y mae cwsmeriaid sy'n ail-gontractio yn eu talu am eu gwasanaethau band eang.

Ein hasesiad

Bu i ni ddefnyddio data a ddarparwyd i ni gan CP i fesur effaith ein hymyriad polisi ECN ar:

- gyfradd ail-gontractio cwsmeriaid ar ddiwedd eu hisafswm cyfnod contract; ac ar
- y prisiau y mae cwsmeriaid band eang yn eu talu ar ôl ail-gontractio wrth ymateb i ECN.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- Rydym yn nodi bod ail-gontractio wedi cynyddu o ganlyniad i ECN, sy'n gweddu i'n Hadolygiad o ECN yn 2021, er y bu i effaith ECN amrywio fesul darparwr cyfathrebu.
- Bu'r cynnydd mwyaf mewn ail-gontractio ymysg cwsmeriaid Plusnet, sef 13 pwynt canrannol, gyda'r cynnydd lleiaf ar draws yr holl ddarparwyr ymysg cwsmeriaid TalkTalk, sef 3 phwynt canrannol.
- O ran yr effaith ar brisiau, gwelsom dystiolaeth fod cwsmeriaid sy'n ail-gontractio gyda rhai darparwyr cyfathrebu yn talu prisiau is, gydag eraill yn talu prisiau uwch.

Casgliad

Yn gyffredinol, mae ein dadansoddiad diweddaraf yn darparu tystiolaeth bellach bod ECN wedi cynyddu ail-gontractio ymysg cwsmeriaid band eang ar ôl i'r ECN ddod i rym ym mis Chwefror 2020, a gallwn briodoli rhywfaint o'r cynnydd mewn ail-gontractio yn y farchnad band eang yn uniongyrchol i'r polisi ECN, yn hytrach na ffactorau allanol.