

---

## **Gwneud i farchnadoedd cyfathrebiadau weithio'n dda i gwsmeriaid**

Fframwaith ar gyfer asesu tegwch o ran band  
eang, symudol, ffonau sefydlog a theledu drwy  
dalu

---



### **DATGANIAD POLISI**

Dyddiad cyhoeddi: 23 Ionawr 2020

# Cynnwys

---

## Adran

1. Trosolwg

1

# 1. Trosolwg

Mae sicrhau tegwch i gwsmeriaid yn flaenoriaeth barhaus i Ofcom ac mae gennym raglen waith i annog darparwyr i roi tegwch wrth galon eu busnesau. Rydym eisiau i bobl gael eu trin yn deg a chael bargaen dda gan eu darparwr. Mae ein fframwaith tegwch yn egluro sut rydym yn debygol o asesu pryderon tegwch pan fyddant yn codi a'r mathau o broblemau a allai sbarduno gweithredu gennym ni.

## Yr hyn rydyn ni wedi'i benderfynu

**Mae ein fframwaith tegwch yn nodi'r mathau o gwestiynau a'r ffactorau y byddem yn debygol o'u hystyried wrth asesu a yw cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg.** Sail ein dyletswyddau yw sicrhau canlyniadau teg i gwsmeriaid ac rydym yn gweithredu pan fydd angen i amddiffyn pobl rhag arferion niweidiol. Rydym yn nodi ein dull gweithredu tebygol i asesu a yw arferion darparwyr a'r canlyniadau maent yn eu creu yn annheg, ac a ddylen ni ymyrryd i ddiogelu cwsmeriaid.

**Mae ein fframwaith tegwch yn ymestyn i bob agwedd ar brofiad y cwsmer, gan gynnwys prisiau.** Nid yw bob amser yn glir ar unwaith os yw arferion prisio darparwr yn deg neu'n annheg. Gall hyn ddigwydd gyda gwahaniaethu ar sail pris, lle mae gwahanol gwsmeriaid yn talu prisiau gwahanol am yr un gwasanaeth. Efallai y byddwn yn croesawu'r arfer hwn lle mae'n ymwneud â chymhwysio disgowntiau i'r prisiau a delir gan grwpiau penodol o gwsmeriaid, fel y rheini ar incwm isel; neu lle mae'n hyrwyddo newid, gan annog cystadleuaeth iach. Ond efallai y byddwn yn poeni mwy am nad yw prisiau gwahanol yn cael eu defnyddio'n dryloyw, lle mae rhagfarnau ymddygiad yn cael eu defnyddio neu lle mae gwahaniaethu ar sail pris yn effeithio'n andwyol ar gwsmeriaid bregus. Rydym yn credu bod manteision mewn cael fframwaith penodol ar gyfer asesu'r pryderon hyn. Fodd bynnag, nid prisiau yw'r unig agwedd ar brofiad y cwsmer lle cyfyd materion tegwch a lle byddai canllawiau ar ein dull gweithredu tebygol yn fuddiol.

**Mae'r fframwaith yn rhoi arf i ni asesu pryderon tegwch yn gyffredinol.** Rydym yn disgwyl defnyddio ein fframwaith tegwch i asesu arferion unigol ac a ellid ystyried eu bod yn annheg, fesul achos. Wrth benderfynu a ydym am gymryd camau ffurfiol yn erbyn arferion yr ydym yn eu hystyried yn annheg i gwsmeriaid, byddwn yn parhau i ddefnyddio ein hegwyddorion rheoleiddio presennol ac yn gweithredu yn unol â'n dyletswyddau statudol.

- 1.1 Ym mis Mehefin 2019, fe wnaethom lunio fframwaith tegwch drafft a cheisio barn ar ein dull gweithredu arfaethedig. Wrth gwblhau'r fframwaith, rydym wedi ystyried y materion a godwyd gan randdeiliaid yn ofalus mewn ymateb i'n papur trafod.
- 1.2 Gwnaethom hefyd ystyried y dull y mae rheoleiddwyr eraill yn ei fabwysiadu er mwyn rhoi sylw i bryderon ynghylch tegwch yn eu sectorau. Credwn ei fod yn werthfawr, lle bo hynny'n briodol, i gael cysondeb wrth asesu tegwch, tra'n cydnabod yr angen am rywfaint o hyblygrwydd i ddarparu ar gyfer gwahaniaethau rhwng sectorau. Yn y sectorau rydym yn eu rheoleiddio, mae'n bwysig rhoi ystyriaeth i newid technolegol sylweddol a'r sgôp ar gyfer cystadleuaeth rhwng rhwydweithiau, a allai olygu buddsoddiad sylweddol weithiau. Mae annog buddsoddi o'r fath yn bwysig oherwydd y manteision y gall eu cyflawni i

gwsmeriaid, a allai gynnwys ansawdd gwasanaeth gwell a phrisiau is, yn ogystal â mynediad at wasanaethau arloesol. Rydym yn cydnabod hyn yn benodol yn ein fframwaith.

- 1.3 Mae'r ddogfen hon yn crynhoi'r sylwadau a wnaethpwyd ar ein fframwaith tegwch drafft, yn rhoi ein hymateb i'r sylwadau hynny ac yn cyflwyno fframwaith terfynol. Mae'r mathau o gwestiynau yr ydym yn debygol o'u hystyried wrth gymhwyso ein fframwaith wedi'u nodi yn Ffigur1. Rydym hefyd yn nodi'r mathau o ffactorau a allai, os ydynt yn bresennol, ein gwneud yn fwy tebygol o ymyrryd.

**Ffigur 1: Cwestiynau i asesu pryderon ynghylch tegwch**

! Rydym yn debygol o fod yn fwy pryderus pan:	
<b>Sut mae darparwyr yn trin cwsmeriaid drwy gydol y daith?</b>	<p>Nad yw gwybodaeth yn glir, yn hawdd ei deall ac yn amserol;</p> <p>Mae rhagfarnau ymddygiad a/neu rwystrau eraill i ymgysylltu yn cael eu defnyddio mewn ffyrdd sy'n effeithio'n andwyol ar gwsmeriaid;</p> <p>Nid yw cwsmeriaid yn cael eu cefnogi i wneud penderfyniadau gwybodus;</p> <p>Nid yw problemau'n cael eu datrys yn brydlon;</p> <p>Mae'n anodd cael mynediad at brosesau cwynion a gwasanaethau datrys anghydfod annibynnol.</p>
<b>Pwy sy'n cael ei niweidio, os oes rhywun?</b>	<p>Mae cwsmeriaid bregus yn cael eu niweidio;</p> <p>Nid oes gan yr arfer ddim manteision gwrthbwysu, megis ehangu'r farchnad drwy gynigion pris isel.</p>
<b>Beth yw maint y niwed, os o gwbl?</b>	<p>Mae'r niwed i bob cwsmer yr effeithir arno yn sylweddol;</p> <p>Mae hyn yn effeithio ar lawer o gwsmeriaid;</p> <p>Mae'r practis wedi parhau ac mae disgwyl iddo barhau am amser hir.</p>
<b>Pa mor bwysig yw'r gwasanaeth?</b>	<p>Mae'r gwasanaeth yn cael ei ystyried gan gwsmeriaid yn hynod o bwysig neu'n hanfodol, yn hytrach na bod yn 'neis i'w gael'.</p>
<b>A yw'r gwasanaeth yn dibynnu ar fuddsoddiad newydd peryglus?</b>	<p>Mae'r gwasanaeth yn wasanaeth etifeddol gyda galw a chostau rhagweladwy (h.y. risg gyfyngedig) a/neu ychydig o angen am fuddsoddiad newydd.</p>

Ffynhonnell: Ofcom

- 1.4 Yn dilyn cyhoeddi'r ddogfen hon, byddwn yn defnyddio'r fframwaith fel arf i'n helpu i asesu pryderon tegwch a godir drwy gwynion neu drwy ein monitro yn y farchnad. Byddwn yn ei ddefnyddio i'n helpu i benderfynu a oes angen ymyrryd ac, os felly, ar ba ffurf.
- 1.5 Ochr yn ochr â defnyddio ein fframwaith tegwch, byddwn yn monitro ac yn adrodd ar allu cwsmeriaid i gael bargaen deg ar gyfer eu gwasanaethau cyfathrebu yn dilyn ein gwaith ar hysbysiadau diwedd contract (ECN), ffonau symudol a phrisiau band eang. Byddwn hefyd yn parhau i sicrhau bod cwmnïau'n trin eu cwsmeriaid yn deg drwy fonitro'r cynnydd mae darparwyr wedi'i wneud yn erbyn ein hymrwymadau tegwch i gwsmeriaid<sup>1</sup> a thrwy ein gwaith polisi yn fwy cyffredinol.

---

<sup>1</sup> Ofcom, 3 Mehefin 2019 [Cwmnïau mwyaf Prydain ar gyfer band eang a ffonau yn rhoi tegwch yn gyntaf](#)