

lawndal Awtomatig

Diogelu defnyddwyr rhag problemau'n ymwneud ag
ansawdd gwasanaeth

DATGANIAD:

Dyddiad Cyhoeddi: 10 Tachwedd 2017

Cynnwys

Adran

1. Crynodeb gweithredol

2-4

Crynodeb


Defnyddwyr i gael taliadau iawndal awtomatig pan fydd pethau'n mynd o chwith

- 1.1 Mae gwasanaethau cyfathrebu'n rhan hanfodol o fywydau pobl. Mae ein hymchwil yn dangos bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn fodlon â'r gwasanaethau maen nhw'n eu derbyn. Ond mae nifer sylweddol ohonynt yn dal i gael problemau. Er enghraifft, mae dros bum miliwn o ddefnyddwyr yn colli'u gwasanaeth llinell dir neu fand eang bob blwyddyn; mae bron i 250,000 o apwyntiadau gan beirianwyr yn cael eu methu ac mae oedi'n digwydd mewn dros filiwn o achosion lle mae pobl yn disgwyl i linell dir neu fand eang gael ei osod.
- 1.2 Mae defnyddwyr yn dioddef oherwydd ansawdd gwasanaeth gwael. Ond, ar hyn o bryd, dydyn nhw ddim yn cael iawndal digonol. Mewn marchnad sy'n gweithio'n dda, mae defnyddwyr yn cael eu trin yn deg ac mae gan ddarparwyr manwerthu gymhellion i ddarparu gwasanaethau o ansawdd da, gan gynnwys iawndal os bydd pethau'n mynd o chwith. Ond, ar hyn o bryd, dim ond mewn rhyw 15% o achosion lle mae problemau y mae cwsmeriaid llinell dir a band eang yn cael iawndal. A hyd yn oed i'r rheini sydd yn ei gael, mae'r lefelau'n fach ar gyfartaledd. Er enghraifft, rydyn ni'n amcangyfrif bod pobl yn cael £3.69 y diwrnod am golli gwasanaeth a £2.39 pan fydd oedi gyda gosod gwasanaeth.
- 1.3 Mae ein hamcanion yn cynnwys gwneud yn siŵr fod y farchnad yn gweithredu fel y dylai. Fel y nodwyd gennym i ddechrau yn ein Hadolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol, mae pwysigrwydd gwasanaethau cyfathrebu yn golygu bod angen diogelu defnyddwyr yn well. Mae ein hadolygiad pellach wedi sefydlu angen clir am gynllun iawndal awtomatig pan na fydd defnyddwyr yn derbyn gwasanaeth o'r ansawdd y mae'n rhesymol iddynt ei ddisgwyl. Mae'r Senedd wedi gwneud ein pwerau yn y maes hwn yn gliriach yn Neddf yr Economi Ddigidol 2017, gan gefnogi iawndal awtomatig yn y sector cyfathrebiadau i'w wneud yn gyson â chynlluniau iawndal yn y sectorau cyfleustodau.
- 1.4 Fe wnaethon ni ymgynghori'n ffurfiol ym mis Mawrth 2017 ar gynigion i gyflwyno cynllun iawndal awtomatig. Rydyn ni'n awr wedi dod i'r casgliad y dylai cwsmeriaid llinell dir a band eang gael eu diogelu drwy gynllun o'r fath. Mae yna achos i Ofcom ymyrryd i'w gyflwyno, o gofio bod defnyddwyr yn dioddef yn sgil methiannau yn ansawdd y gwasanaethau nad ydynt yn derbyn iawn digonol amdanynt. Oherwydd nodweddion y farchnad, mae'n debyg bod angen mwy na chystadleuaeth yn unig i ddiogelu defnyddwyr.

Cynllun y diwydiant

- 1.5 Roedd ein hymgyngoriad ym mis Mawrth yn cynnwys cynnig a gafodd ei gyflwyno gan BT, Sky a Virgin Media i gyflwyno iawndal awtomatig. Er i ni groesawu'r cynllun gwirfoddol hwn, doedden ni ddim yn teimlo ei fod yn ddigonol digolledu defnyddwyr ac ansawdd y gwasanaeth yn ddiffygiol.

- 1.6 Bu i'r diwydiant wella'i gynigion mewn ymateb i'n hymgyngoriad. Yn sgil rhagor o drafodaeth, mae BT, Virgin Media, Sky, TalkTalk a Zen Internet erbyn hyn wedi cyflwyno cynllun newydd ar gyfer y diwydiant.
- 1.7 Rydyn ni wedi asesu cynllun y diwydiant yn erbyn ein casgliadau ar nodweddion gofynnol cynllun iawndal awtomatig teg ac effeithiol, ein hegwyddorion rheoleiddio a'n hamcanion polisi. Mae cynllun y diwydiant yn bodloni'n hamcanion a gofynion cynllun iawndal awtomatig teg ac effeithiol. Yn benodol:
- bydd defnyddwyr yn derbyn iawndal awtomatig am y digwyddiadau ansawdd gwasanaeth rydyn ni wedi'u nodi - colli gwasanaeth (£8 y diwrnod), oedi cyn gosod gwasanaeth (£5 y diwrnod) a methu apwyntiadau (£25 y digwyddiad); a
 - bydd y taliadau iawndal hyn yn creu cymhellion i annog darparwyr i wella ansawdd y gwasanaethau maent yn eu darparu.
- 1.8 Felly, mae cynllun y diwydiant yn ateb yr angen i Ofcom gymryd camau rheoleiddio ffurfiol. Gellir hefyd ei roi ar waith yn gynt. O'r herwydd, rydyn ni wedi penderfynu peidio gorfodi rheoleiddio ar hyn o bryd ond i dderbyn cynllun y diwydiant.
- 1.9 O ddechrau 2019, bydd naw o bod deg cwsmer llinell dir a band eang yn dod o dan y cynllun ac yn elwa o hyd at £126m yn fwy y flwyddyn mewn taliadau iawndal awtomatig, o'i gymharu â'r £16m maent yn ei dderbyn heddiw. Dros amser, gall hyn gynyddu eto os bydd mwy o ddarparwyr yn ymuno.

Problem	Byddai gan gwsmer llinell dir neu fand eang hawl i gael iawndal os...	Faint o iawndal
Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth	Mae'r gwasanaeth wedi stopio gweithio a heb ei drwsio'n iawn ar ôl dau ddiwrnod gwaith llawn.	 £8 am bob diwrnod calendr dydy'r gwasanaeth heb ei drwsio.
Methu apwyntiadau	Dydy peiriannydd ddim yn dod i apwyntiad sydd wedi cael ei drefnu, neu mae'n cael ei ganslo gyda llai na 24 awr o rybudd.	 £25 fesul apwyntiad sy'n cael ei fethu.
Oedi cyn dechrau gwasanaeth newydd	Mae'r darparwr yn addo dechrau gwasanaeth ar ddyddiad penodol ond yn methu gwneud hynny.	 £5 am bob diwrnod calendr o oedi, gan gynnwys y dyddiad dechrau a fethwyd.

Monitro iawndal awtomatig

- 1.10 Mae ein penderfyniad ar iawndal awtomatig heddiw yn dibynnu ar roi cynllun y diwydiant ar waith ar amser a'i weithredu'n effeithiol. 15 mis ydy'r cyfnod ar gyfer rhoi'r cynllun ar waith o ddyddiad y datganiad hwn.
- 1.11 Gan ein bod wedi pennu angen i ddiogelu defnyddwyr yn well yn y maes hwn ac wedi sefydlu sail i ni sicrhau hynny, byddwn yn monitro'r gwaith o ddatblygu cynllun y diwydiant, a'i roi ar waith. Byddwn hefyd yn ei adolygu ar ôl 12 mis.

- 1.12 Os gwelwn nad yw cynllun y diwydiant yn diwallu'n hamcanion, ac yn benodol os nad yw'n darparu cynllun iawndal awtomatig teg ac effeithiol, byddwn yn ystyried camau rheoleiddio ffurfiol.

Bydd busnesau bach a chanolig yn elwa o gael gwybodaeth well am lefelau ansawdd gwasanaeth

- 1.13 Yn y ddogfen hon, rydyn ni hefyd yn nodi ein penderfyniad i gyflwyno amod cyffredinol newydd. Mae hwn yn gosod gofynion gwybodaeth a thryloywder ar ddarparwyr mewn perthynas â gwasanaethau maen nhw'n eu cynnig i gwsmeriaid busnesau bach a chanolig (BBCh). Wrth ddewis gwasanaethau (ac yn ddiweddarach os byddant yn dioddef ansawdd gwasanaeth gwael), mae busnesau bach a chanolig angen gwybodaeth benodol, sy'n glir a hygyrch, am y safon y gallan nhw ei ddisgwyl gan wasanaeth.
- 1.14 Mae busnesau bach a chanolig eisoes yn gallu cael gafael ar wasanaethau llinell dir a band eang arbenigol, gan gynnwys cynnyrch a contractau sy'n cynnig gwarantau am iawndal a lefelau gwasanaeth. Fe allan nhw hefyd negodi trefniadau teilwredig. Mae rhai darparwyr yn gwahaniaethu neu'n marchnata'u cynigion ar sail y nodweddion hynny. Ond, mae'r wybodaeth mae BBCh yn ei chael yn gallu amrywio'n sylweddol ac mae nifer fawr ohonynt heb fod yn ymwybodol o lefelau gwasanaeth na iawndal sydd wedi'u pennu yn eu contractau.
- 1.15 Rydyn ni felly wedi penderfynu diogelu buddiannau BBCh drwy fynnu bod darparwyr yn rhoi gwybodaeth iddyn nhw am y lefelau gwasanaeth maent yn eu cynnig a'r iawndal maent yn ei dalu pan nad yw'r lefelau hynny'n cael eu cyrraedd. Bydd yr amod cyffredinol newydd yn dod i rym ymhen chwe mis. Byddwn yn monitro effaith y mesurau hyn. Os gwelwn nad ydynt wedi bod yn llwyddiannus, efallai y byddwn yn ailedrych ar yr angen am gynllun iawndal awtomatig i ddiogelu BBCh.