
Ansawdd Gwasanaeth ar gyfer WLR, MPF a GEA

Ymgynghoriad pellach ar atebion arfaethedig ar gyfer ansawdd gwasanaeth

Wedi'i adolygu [X] ar gyfer ei gyhoeddi

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad Cyhoeddi: 14 Medi 2017

Dyddiad Olaf ar gyfer Derbyn Ymatebion: 26 Hydref 2017

Gair am y ddogfen hon

Mae'r ddogfen hon yn dilyn ein hymgyngoriad ar Ansawdd Gwasanaeth ar gyfer WLR, MPF a GEA a gyhoeddwyd ym mis Mawrth 2017 fel rhan o'n hadolygiadau o'r farchnad Band Cul a Mynediad Lleol Cyfanwerthol ('Ymgynghoriad Ansawdd Gwasanaeth Mawrth 2017').

Mae'n nodi rhai newidiadau i'n cynigion ar gyfer rheoleiddio ansawdd gwasanaethau Openreach sy'n cael eu defnyddio gan gwmnïau telegyfathrebu i ddarparu gwasanaethau ffôn a band eang i ddefnyddwyr a busnesau. Mae'r mwyafrif o ddarparwyr gwasanaethau ffôn a band eang adwerthol yn y DU (ar wahân i Ardal Hull) yn dibynnu ar allu cael mynediad i rwydwaith Openreach i ddarparu'r gwasanaethau hyn.

Rydym yn cynnig y newidiadau hyn ar ôl ystyried a dadansoddi rhagor o dystiolaeth am allu gweithredol Openreach a faint o adnoddau sy'n debygol o fod yn angenrheidiol i sicrhau safonau gwasanaeth uwch, yn ogystal â'n rhagamcan o ba mor ddibynadwy yw mynediad i'r rhwydwaith.

Gyda'n hymatebion i'n Hymgyngoriad Ansawdd Gwasanaeth ym mis Mawrth 2017, byddwn yn ystyried pob ymateb i'r ymgynghoriad pellach hwn cyn dod i benderfyniad terfynol ynghylch pa reoliadau ansawdd gwasanaeth a ddylai fod yn berthnasol i wasanaethau ffôn a band eang cyfanwerthol Openreach. Rydym yn rhagweld y bydd unrhyw gynigion newydd ddod i rym o 1 Ebrill 2018 ymlaen.

Cynnwys

Adran

1. Crynodeb gweithredol

1-5

1. Crynodeb gweithredol

Y cyd-destun strategol ac adolygiadau o'r farchnad

1.1 Ym mis Mawrth 2017, fel rhan o'n hadolygiadau o'r Farchnad Band Cul a Mynediad Lleol Cyfanwerthol (WLA), roeddem wedi cynnig gosod rhwymedigaethau ansawdd gwasanaeth rhwymol mwy caeth ar Openreach a fyddai'n ei gwneud yn ofynnol i'r cwmni drwsio mwy o ddiffygion ar y rhwydwaith, a gosod mwy o gysylltiadau newydd, yn brydlon.¹ Daeth hyn yn sgil ein Hadolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol, a oedd wedi amlygu'r angen i wneud gwelliannau fel mater o frys i sicrhau bod pob cwmni ffôn a band eang yn darparu gwasanaeth o'r ansawdd yr oedd cwsmeriaid yn ei ddisgwyl, ac a oedd yn nodi ein strategaeth ar gyfer cyflawni newid sylweddol yng nghyswllt ansawdd gwasanaeth.²

Atebion ar gyfer ansawdd gwasanaeth a gynigiwyd ym mis Mawrth

1.2 Roeddem yn cynnig bod Openreach yn cael ei wneud yn atebol i safonau ansawdd rhwymol ar gyfer cywiro diffygion a gwasanaethau gosod yng nghyswllt yr holl brif wasanaethau band eang a ffôn sy'n cael eu defnyddio mewn cartrefi a busnesau, gan gynnwys band eang Ffibr i'r Cabinet (FTTC) cyflym iawn. Y prif gynigion oedd y byddai Openreach, erbyn 2021, yn gwneud y canlynol:

- Cyflawni 93% o'r gwaith cywiro diffygion o fewn un neu ddau ddiwrnod gwaith, yn dibynnu ar lefel y gwasanaeth y mae'r darparwr gwasanaethau telegyfathrebu yn ei dewis. Mae hyn yn fwy na'r gofyniad presennol sef 80%.
- Dylai bod cysylltiadau yn cael eu gosod ar y dyddiad a gytunwyd rhwng Openreach a'r darparwr gwasanaethau telegyfathrebu mewn 95% o achosion sy'n fwy na'r gofyniad ar hyn o bryd, sef 90%.
- Mewn achosion lle mae angen ymweliad gan beiriannydd i osod y cysylltiad:
 - Mae'n rhaid i Openreach gynnig apwyntiad ar gyfer gwaith gosod o fewn deng niwrnod gwaith ar ôl iddo gael gwybod am y diffyg (12 diwrnod ar hyn o bryd); ac
 - Mae'n rhaid i Openreach gynnig apwyntiad o fewn deng niwrnod gwaith 90% o'r amser yn hytrach nag 80% o'r amser fel y mae ar hyn o bryd.

¹ Ofcom, 2017. *Ansawdd Gwasanaeth WLR, MPF a GEA: Ymgynghoriad ynghylch atebion arfaethedig ar gyfer ansawdd gwasanaeth*. <https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-1/quality-of-service>.

² Ofcom, 2016. *Casgliadau cychwynnol yr Adolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol*. <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/policy/digital-comms-review/conclusions-strategic-review-digital-Communications>. Roeddem wedi nodi ein cynlluniau strategol ar gyfer cyflawni newid sylweddol yng nghyswllt ansawdd gwasanaeth, gan gynnwys: cyflwyno gwybodaeth dryloyw am ansawdd gwasanaeth; iawndal awtomatig i gwsmeriaid pan mae pethau'n mynd o chwith a gofynion mwy llym o ran perfformiad yng nghyswllt gwaith gosod a thrwsio cysylltiadau rhwydwaith y mae Openreach yn ei wneud ar ran darparwyr gwasanaethau telegyfathrebu.

Newidiadau i'r cynigion a wnaethom ym mis Mawrth, yn seiliedig ar dystiolaeth newydd

- 1.3 Cawsom sylwadau gan ein rhanddeiliaid ar sawl agwedd wahanol ar y cynigion a wnaethom ym mis Mawrth. Yn benodol, cawsom dystiolaeth newydd gan Openreach yng nghyswllt y materion canlynol:
- a) Lefel y perfformiad o ran cywiro diffygion sy'n ymarferol ei disgwyl yn weithredol;
 - b) Yr adnoddau ychwanegol sy'n gysylltiedig â chyflawni ein safonau arfaethedig; a
 - c) Chynlluniau Openreach o ran gwaith cynnal a chadw ataliol ar gyfer y rhwydwaith mynediad copr.
- 1.4 Yng ngoleuni ein hasesiad o'r dystiolaeth hyd yma, rydym yn ymgynghori ymhellach ar y materion canlynol yn benodol:
- a) Cynnig diwygiedig o ran safon ansawdd rhwymol ar gyfer cywiro diffygion 'yn brydlon';
 - b) Amcangyfrif diwygiedig o effaith ein cynigion ar adnoddau; a
 - c) Rhagamcan diwygiedig o gyfraddau diffygion er mwyn ystyried cynlluniau buddsoddi Openreach sydd â'r nod o leihau diffygion ar y rhwydwaith copr.

Safonau ansawdd rhwymol diwygiedig ar gyfer cywiro diffygion

- 1.5 Un o'r pethau pwysicaf i'w ystyried wrth bennu safonau rhwymol ar gyfer perfformiad cywiro diffygion Openreach yw ein bod yn deall beth yw terfynau tebygol gallu gweithredol Openreach. Yn ymarferol, mae rhai mathau o waith trwsio yn gallu cymryd mwy o amser na'r disgwyl am sawl rheswm gwahanol ac efallai nad yw'n ymarferol i Openreach gwblhau gwaith trwsio yn brydlon mewn rhai achosion.
- 1.6 Wrth fynd ati i bennu safon cywiro diffygion ym mis Mawrth, roeddem wedi gofyn am wybodaeth gan Openreach ynghylch beth oedd ei derfynau gweithredol yng nghyswllt ei allu i gyflawni gwasanaethau trwsio yn unol â'r cytundebau lefel gwasanaeth sydd ganddo â'i gwsmeriaid (h.y. yn brydlon). Yn y wybodaeth a gawsom gan Openreach, cawsom fras amcan o'r terfynau hyn, ac roeddem wedi seilio ein cynigion ar ein dadansoddiad o'r bras amcan hwn. Yn ddiweddarach, cawsom dystiolaeth newydd gan Openreach sy'n ymwneud yn fwy uniongyrchol â'i allu i drwsio gwasanaethau yn brydlon. Rydym wedi dadansoddi a phrofi'r dystiolaeth hon ac rydym yn credu bod y dystiolaeth yn rhoi darlun gwell inni o derfynau perfformiad gweithredol Openreach.
- 1.7 O ganlyniad, rydym yn credu nad yw'r cynnig a wnaethom ym mis Mawrth ar gyfer cywiro diffygion yn debygol o fod yn bosibl ei gyflawni yn y cyfnod sy'n berthnasol i'r adolygiadau o'r farchnad WLA a Band Cul. Felly, rydym wedi newid ein cynigion fel y nodir yn Nhabl 1.1 isod.

Tabl 1.1: Cynigion diwygiedig ar gyfer perfformiad cywiro diffygion Openreach o fewn safonau Cytundebau Lefel Gwasanaeth (heb gynnwys addasiadau ar gyfer *force majeure*³)

	Lefel bresennol	Blwyddyn Gyntaf (2018/19)	Ail Flwyddyn (2019/20)	Trydedd Flwyddyn (2020/21)
Cwblhau gwaith trwsio o fewn amserlen y Cytundeb Lefel Gwasanaeth	80%	83%	86%	88%

Ffynhonnell: Ofcom.

Newidiadau i'n barn arfaethedig ynghylch yr adnoddau ychwanegol a fydd eu hangen i gwrdd â safonau uwch

- 1.8 Wrth lunio ein cynigion ym mis Mawrth, roeddem yn sylweddoli y byddai angen mwy o adnoddau peirianeg, mae'n debyg, i wella ansawdd gwasanaeth. Felly, roeddem wedi gofyn i Openreach ddarparu amcangyfrifon o adnoddau i ni eu hystyried. Gan nad oedd Openreach wedi darparu'r wybodaeth hon mewn pryd, aethom ymlaen â'n model ein hunain o'r goblygiadau ar gyfer adnoddau a chostau. Yna roeddem wedi gofyn i'r ymgynghorwyr, Analysys Mason, ein helpu i fireinio ein model. Roeddem wedi cyflwyno ein canlyniadau yn ein hymgyngoriad ym mis Mawrth.
- 1.9 Ers cyhoeddi ein hymgyngoriad, mae Openreach wedi darparu ei fodel ar gyfer amcangyfrif adnoddau i ni. Mae Openreach wedi dweud bod yr adnoddau ychwanegol a fyddai eu hangen er mwyn bodloni ein safonau arfaethedig yn sylweddol uwch na'r amcangyfrif roeddem ni wedi ymgynghori arno.
- 1.10 I weld a ydi'r model y mae Openreach wedi'i roi i ni ar gyfer adnoddau ychwanegol yn gadarn, rydym wedi gofyn i Analysys Mason gynnal archwiliad o gadernid y model ac unrhyw ragdybiaethau posibl ynddo. Rydym wedi cyhoeddi adroddiad Analysys Mason gyda'r ymgynghoriad hwn. Ar lefel uchel, mae Analysys Mason o'r farn bod model Openreach wedi'i lunio'n dda, a'i fod yn ymdrin â rhai o gyfyngiadau ein model ni. Ond, mae'r model yn dibynnu ar fewnbynau nad yw Analysys Mason wedi gallu eu dilysu, nid yw'n caniatáu ar gyfer rhannu adnoddau rhwng unedau gweithredol Openreach pan mae'r galw am ddarpariaethau a thrwsio yn gallu bod yn eithriadol o uchel mewn rhai ardaloedd. Ar ben hynny, mae archwiliad Analysys Mason wedi dod i'r casgliad nad yw llawer o'r cymhlethdod ychwanegol ym model Openreach yn cael effaith sylweddol ar y canlyniadau. Mae'r cymhlethdod hwnnw hefyd ar draul tryloywder ac amser prosesu, ac, mewn rhai achosion, mae'n cynhyrchu canlyniadau croes. Y cyngor a gawsom gan Analysys Mason oedd y dylem fod yn ofalus wrth ddefnyddio canlyniadau model Openreach.

³ Lwfans penodedig o 3% ar gyfer safonau trwsio er mwyn ystyried digwyddiadau tebyg i stormydd difrifol a llifogydd sydd y tu hwnt i reolaeth resymol Openreach.

- 1.11 Rydym yn sylweddoli bod modelu fel hyn yn gymhleth ac yn heriol. Wedi ystyried model Openreach sydd, yn ein barn ni, yn fwy cynrychioliadol o rai agweddau ar y wir sefyllfa weithredol na model Ofcom, ac ar sail ymatebion a gawsom i'r ymgynghoriad, rydym yn bwriadu seilio ein barn ynghylch yr adnoddau sydd eu hangen i fodloni ein safonau arfaethedig ar ystod o ffynonellau. Felly, rydym hefyd wedi adolygu'r model roeddem wedi'i ddefnyddio ar gyfer ein hymgyngoriad ym mis Mawrth i gynhyrchu amcangyfrifon ychwanegol.
- 1.12 Rydym wedi addasu'r model y gwnaethom ei ddefnyddio ar gyfer ein hymgyngoriad ym mis Mawrth 2017. Rydym wedi ei ddefnyddio i amcangyfrif ystod ar gyfer yr adnoddau ychwanegol y bydd angen i Openreach eu cael. Drwy redeg model Openreach, rydym wedi cael canlyniad sydd o fewn ein hystod, ac o ganlyniad rydym yn hyderus i'w ddefnyddio fel ein hachos sylfaen. Mae'r ystod a'r achos sylfaen wedi'u nodi yn Nhabl 1.2 isod.

Tabl 1.2: Cynnydd diwygiedig mewn adnoddau y bydd ei angen i gyflawni ein safonau ansawdd gwasanaeth arfaethedig erbyn 2020/21

	Cynnig Mawrth 2017	Cynnig presennol	Cynnydd mewn Adnoddau
		Achos sylfaen	Ystod
Cynnydd mewn adnoddau o gymharu â 2015/16	8%	11%	9-14%
Gwaith trwsio a gwblhawyd o fewn amserlen y Cytundeb Lefel Gwasanaeth	93% o'r gwaith trwsio wedi'i gwblhau'n brydlon	88% o'r gwaith trwsio wedi'i gwblhau'n brydlon	

Ffynhonnell: Ofcom.

Rhagamcan o'r gyfradd diffygion

- 1.13 Roedd ein cynigion ym mis Mawrth yn cynnwys asesiad o gyfraddau diffygion ar rwydwaith Openreach dros yr ychydig flynyddoedd nesaf. Rydym wedi edrych ar y patrwm diffygion dros y pum mlynedd diwethaf, gan ddefnyddio data a gawsom gan Openreach, ac yna wedi ychwanegu ato amcangyfrif o effaith buddsoddiad Openreach mewn cynnal a chadw'r rhwydwaith mewn ffordd ragweithiol.
- 1.14 Mae tystiolaeth bellach a gawsom gan Openreach yn dangos ein bod wedi rhoi amcan rhy uchel yn ein cynigion gwreiddiol o'r gostyngiad tebygol mewn cyfraddau diffygion dros yr ychydig flynyddoedd nesaf, yn bennaf oherwydd bod effaith buddsoddiad Openreach mewn gwaith cynnal a chadw ataliol yn debygol o fod cryn dipyn yn llai nag yr oeddem wedi'i dybio. Rydym wedi diweddarau ein dadansoddiad i ystyried y dystiolaeth newydd a gawsom gan Openreach ynghylch ei gynlluniau go iawn, sydd hefyd yn adlewyrchu ei brofiad gweithredol dros y flwyddyn a aeth heibio. Mae hyn yn golygu ein bod nawr yn rhagweld gostyngiad llai mewn cyfraddau diffygion dros y cyfnod sy'n berthnasol i'r adolygiad o'r farchnad.

Canlyniad newydd o'n modelau rheoli ffioedd

1.15 Mae'r newidiadau rydym wedi'u gwneud i'n cynigion ar gyfer ansawdd gwasanaeth ym mis Mawrth yn effeithio ar ein cynigion yng nghyswllt ffioedd rheoledig.⁴ Nodir yr effaith hon yn Nhabl 1.3 isod.

Tabl 1.3: Canlyniadau modelau rheoli ffioedd yng nghyswllt cynigion ar gyfer Ansawdd Gwasanaeth - Effaith ar gostau uned fesul blwyddyn yn 2020/21

	Lleihau diffygion	Safonau uwch	Cyfanswm
Rhent MPF SML 1	(£1.52)	+£0.76	(£0.76)
Rhent GEA 40/10 SML 2	(£1.77)	+£0.41	(£1.36)

Ffynhonnell: Ofcom.

Ymgynghori a'r camau nesaf

- 1.16 Rydym yn gwahodd rhanddeiliaid i gyflwyno sylwadau ar y cynigion hyn ac i adolygu unrhyw ymatebion blaenorol yng ngoleuni'r newidiadau hyn. Hyd yma, nid ydym wedi gwneud unrhyw benderfyniad mewn perthynas ag agweddau eraill ar y cynigion a oedd wedi'u nodi yn ein Hymgyngghoriad Ansawdd Gwasanaeth ym mis Mawrth 2017. Ar hyn o bryd rydym yn ystyried yr holl ymatebion i'r ymgynghoriad ac yn gwneud mwy o waith dadansoddi cyn penderfynu ar y camau nesaf sy'n briodol i'w cymryd.
- 1.17 Byddwn yn ystyried pob ymateb, gan gynnwys y rheini a gawsom mewn ymateb i'r Ymgynghoriad Ansawdd Gwasanaeth ym mis Mawrth 2017, cyn dod i unrhyw benderfyniadau terfynol.
- 1.18 Bydd yr ymgynghoriad pellach hwn yn para am chwe wythnos a'r dyddiad olaf ar gyfer ymateb yw 26 Hydref 2017. Mae Atodiad 1 yn rhoi rhagor o fanylion am sut i ymateb.
- 1.19 Ein nod yw cyhoeddi ein casgliadau terfynol yn gynnar yn 2018.

⁴ Ofcom, 2017. *Rheoli Ffioedd Mynediad Lleol Cyfanwerthol, Ymgynghoriad pellach*. <https://www.ofcom.org.uk/cymru/consultations-and-statements/category-2/wla-market-review-further-consultation-on-charge-control>