
Helpu defnyddwyr i gael bargeinion gwell:

Adolygiad o arferion prasio mewn band eang sefydlog



CASGLIADAU CYCHWYNNOL:

Dyddiad cyhoeddi: 25 Medi 2019

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg

1

1. Trosolwg

Mae sicrhau Tegwch i Gwsmeriaid yn bwysig iawn i Ofcom. Rydyn ni eisiau i gwsmeriaid siopa gyda hyder, gwneud dewisiadau doeth a chael borgen deg. Rydyn ni wedi bod yn pryderu bod nifer o gwsmeriaid band eang sefydlog yn talu prisiau uchel y tu allan i gontract pan allent arbed arian drwy adnewyddu eu contract neu newid i ddarparwr arall. Felly, rydyn ni wedi cynnal adolygiad manwl o arferion prisio band eang i ganfod y ffordd orau i helpu'r cwsmeriaid hyn i gael borgen deg.

Mae'r ddogfen hon yn egluro ein canfyddiadau a'n cynigion yng nghyswllt arferion prisio yn y sector band eang, ac mae'n cyflwyno ymrwymïadau newydd gan gwmnïau i helpu i fynd i'r afael â rhai o'n pryderon.

Beth rydyn ni wedi'i ganfod

Rydyn ni wedi dadansoddi dros 20 miliwn o gofnodion cwsmeriaid er mwyn deall prisiau cwsmeriaid band eang yn well. Fe wnaethom ganfod bod y rhai sydd naill ai'n adnewyddu eu contract neu'n newid i ddarparwr arall yn cael bargeinion gwell na'r rhai sy'n aros y tu allan i gontract. Mae cwsmeriaid sydd allan o gontract fel rheol yn talu rhwng £9 a £10 y mis yn ychwanegol o gymharu â chwsmeriaid newydd, a rhwng £8 a £9 y mis o gymharu â chwsmeriaid sy'n adnewyddu eu contract â'u darparwr presennol.

Mae'r prisiau y mae cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn eu talu yn datgelu darlun amrywiol. Mae rhai grwpiau o gwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o fod y tu allan i gontract, ond mae eraill, gan gynnwys pobl ar incwm is, yn llai tebygol. Serch hynny, mae cyfran sylweddol (tua 43%) o gwsmeriaid agored i niwed y tu allan i gontract, ac maen nhw'n talu prisiau uwch o ganlyniad i hynny. Gall cwmnïau band eang wneud llawer mwy i ganfod a chefnogi eu cwsmeriaid agored i niwed.

Mae nifer o gwsmeriaid sydd â band eang arafach, sy'n gwbl seiliedig ar gopr, yn talu mwy na chwsmeriaid band eang cyflym iawn. Rydyn ni'n pryderu am degwch codi prisiau uchel iawn ar gwsmeriaid y tu allan i gontract sydd â band eang seiliedig ar gopr mewn ardaloedd lle nad oes dewisiadau cyflym iawn ar gael.

Ymrwymïadau newydd

O ganlyniad i'n hadolygiad, mae cwmnïau band eang mwyaf y DU wedi gwneud ymrwymïadau newydd, wedi'u targedu i warchod cwsmeriaid sy'n wynebu rhwystrau rhag cael bargeinion gwell. Yn benodol:

- Bydd BT yn rhoi cap ar y gwahaniaeth rhwng y prisiau misol y mae cwsmeriaid newydd neu gwsmeriaid sy'n adnewyddu eu contract a chwsmeriaid y tu allan i gontract yn eu talu. Bydd hyn yn berthnasol i bob cwsmer sy'n dod allan o gontract o fis Chwefror 2020 ymlaen.
- Bydd BT hefyd yn gostwng prisiau'n awtomatig un tro yn unig i gwsmeriaid agored i niwed sydd eisoes y tu allan i gontract ac sy'n talu mwy na'r pris newydd wedi'i gapio ar gyfer cwsmeriaid sydd y tu allan i gontract.
- Bydd BT yn helpu cwsmeriaid sy'n byw mewn ardaloedd lle nad oes band eang cyflym iawn ar gael, ac nad ydynt yn dewis uwchraddio gwasanaeth, drwy ddarparu gostyngiad pris, fel nad ydynt yn talu mwy na chwsmeriaid newydd band eang cyflym iawn lefel mynediad. Mae hyn yn mynd i'r afael â'r diffyg dewis sydd gan gwsmeriaid mewn ardaloedd lle nad yw band eang cyflym iawn ar gael, a bydd yn cael ei gyflwyno o ganol 2020 ymlaen.

- Mae Sky wedi newid ei brisiau er mwyn lleihau'r gwahaniaeth mewn pris ar gyfartaledd, fel nad oes mwy na £5 y mis o wahaniaeth rhwng prisiau cwsmeriaid mewn contract a'r tu allan i gontract, pan fydd cwsmeriaid yn ymrwymo i gontract neu'n ailymrwymo i gontract.
- Bydd TalkTalk yn cynnal adolygiadau blynyddol i sicrhau bod ei gwsmeriaid sy'n agored i niwed ac sydd y tu allan i gontract yn cael eu rhoi ar y tariff gorau. Bydd yn ceisio cyfathrebu â chwsmeriaid agored i niwed perthnasol gan roi'r dewis iddyn nhw newid i dariff newydd. Os nad fydd TalkTalk yn gallu cysylltu ag unrhyw gwsmer, neu os na fydd cwsmer wedi ymateb dros gyfnod o dri mis, bydd yn cael ei symud yn awtomatig i'r pris tariff newydd.
- Bydd Virgin Media yn adolygu prisiau bob blwyddyn ar gyfer cwsmeriaid sydd naill ai dros 65 oed, sydd ag anabledd neu sy'n agored i niwed fel arall, er mwyn sicrhau eu bod yn cael y fargen orau ar gyfer eu hanghenion. Bydd yr adolygiad cyntaf yn dod i rym o fis Chwefror 2020.
- Bydd BT, Sky a TalkTalk yn caniatáu i gwsmeriaid newydd gael prisiau cwsmeriaid newydd pan fyddant yn anfon hysbysiadau diwedd contract a'r tariff gorau.
- Mae BT, EE, Plusnet a TalkTalk yn cymryd camau i warchod cwsmeriaid y tu allan i gontract rhag prisiau'n cynyddu'n uwch na chwyddiant.

Beth rydyn ni'n ei wneud nesaf

Rydyn ni'n edrych yn fanwl ar yr achos dros gael tariff newydd, arbennig i warchod cwsmeriaid band eang sydd ar incwm isel. Byddai tariff o'r fath yn mynnu bod cwmnïau band eang yn cynnig gwasanaeth band eang syml, ar gost isel, i gwsmeriaid ar incwm isel. Rydyn ni'n ymchwilio i fforddiadwyedd gwasanaethau band eang er mwyn cael sail ar gyfer ein hasesiad. Byddai gofyn cael deddfwriaeth er mwyn mynnu bod pob darparwr yn cynnig tariff arbennig yn flynyddol.

Hefyd, rydyn ni'n ystyried mynnu bod darparwyr yn cymryd rhan mewn treial newid cyflenwr ar y cyd er mwyn ceisio helpu cwsmeriaid nad ydyn nhw'n ymgysylltu â'r farchnad, gan gynnwys cwsmeriaid sy'n agored i niwed. Ochr yn ochr â'r ddogfen hon, rydyn ni wedi cyhoeddi cynigion arwahân ar gyfer rheol newydd sy'n ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr gymryd rhan mewn treialon a mesurau newydd i helpu cwsmeriaid i ddod o hyd i'r fargen orau iddyn nhw.

Rydyn ni'n disgwyl i gwmnïau band eang fod yn well am ganfod cwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed a darparu cefnogaeth a gwasanaethau priodol iddyn nhw. Mae Ofcom eisoes yn mynnu bod gan gwmnïau bolisiau i adnabod cwsmeriaid sy'n agored i niwed ac i sicrhau eu bod yn cael eu trin yn deg ac yn briodol. Rydyn ni wedi cyhoeddi arweiniad manwl ochr yn ochr â'r ddogfen hon ar sut gall cwmnïau gydymffurfio â'r rheolau hyn. Byddwn yn parhau i adolygu perfformiad cwmnïau yn y maes hwn a byddwn yn ystyried rheolau newydd os na fydd ein pryderon yn cael eu bodloni.

Rydyn ni eisoes wedi cyhoeddi rheolau newydd sy'n mynnu bod cwsmeriaid band eang yn cael gwybod pan fydd eu contract yn dod i ben, ac yn cael gweld y bargeinion gorau sydd ar gael – pan fydd eu contract ar fin dod i ben a bob blwyddyn ar ôl hynny. Daw'r rheolau hyn i rym ym mis Chwefror 2020, a byddant yn gwneud gwahaniaeth arwyddocaol i helpu i leddfu ein pryderon.

Byddant yn helpu cwsmeriaid i gael dewis o ran pa ddarparwr maent yn ei ddefnuddo a pha bris fyddai orau ar gyfer eu hanghenion ac yn mynd i'r afael â dryswch cwsmeriaid ynghylch statws eu contract, ac yn helpu cwsmeriaid i gael y fargen orau iddyn nhw. Rydyn ni hefyd yn parhau i weithio ar ddeall sut gallai cwsmeriaid ddefnyddio data am eu defnydd o fand eang yn y dyfodol, gan eu helpu i ddod o hyd i'r bargeinion gorau ar gyfer eu hanghenion.