
Newid darparwr yn gyflym, yn hawdd ac mewn modd dibynadwy

Cynigion ar gyfer proses newydd i newid darparwr llinell dir a band eang ac i wella gwybodaeth ar gyfer newid darparwr gwasanaethau symudol

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad cyhoeddi: 3 Chwefror 2021

Dyddiad cau ar gyfer derbyn ymatebion: 31 Mawrth 2021

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg

1

1. Trosolwg

Dylai pobl allu newid darparwr telathrebu yn hawdd er mwyn manteisio ar yr amrywiaeth o wasanaethau sydd ar gael. Mae newid haws yn galluogi pobl i siopa o gwmpas yn hyderus er mwyn dod o hyd i'r pris a'r gwasanaeth gorau ar gyfer eu hanghenion.

Gall anawsterau diangen greu rhwystrau sy'n atal cwsmeriaid rhag newid darparwyr. Mae newid effeithiol hefyd yn bwysig i gefnogi buddsoddiad cystadleuol mewn band eang cyflymach a mwy dibynadwy, a denu mwy o bobl i fanteisio arno.

Yn ddiweddar, gwnaethom gadarnhau rheolau newid newydd ar gyfer darparwyr gwasanaethau llinell dir, band eang a symudol, a fydd yn dod i rym ym mis Rhagfyr 2022. Mae'r ymgynghoriad hwn yn nodi cynigion ar y broses y bydd cwsmeriaid llinell dir a band eang preswyl yn ei defnyddio i newid o'r dyddiad hwnnw ymlaen. Mae hefyd yn cynnig rhai newidiadau cyfyngedig i'r wybodaeth y mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau symudol ei rhoi i gwsmeriaid preswyl pan fyddant eisiau newid.¹

Yr hyn rydym ni'n ei gynnig

Newid darparwr llinell dir a band eang yn haws

Rydym yn cynnig bod darparwyr yn datblygu ac yn gweithredu proses 'Newid Un Cam' newydd ar gyfer pob cwsmer preswyl sy'n newid gwasanaethau llinell dir a band eang, ni waeth pwy yw eu darparwr na'r dechnoleg neu'r rhwydwaith mae eu darparwr yn eu defnyddio. Byddai'r broses newydd hon yn disodli'r trefniadau presennol o fis Rhagfyr 2022 ymlaen.

Gan ddefnyddio Newid Un Cam, dim ond cysylltu â'u darparwr newydd y byddai angen i gwsmeriaid ei wneud, a byddai'r darparwr newydd yn trefnu ac yn rheoli'r newid ar eu rhan. Bydd hon yn broses gyfarwydd i lawer o gwsmeriaid sy'n newid o fewn rhwydwaith Openreach – fel rhwng BT, Sky a TalkTalk. Bydd yn golygu na fydd angen i gwsmeriaid sy'n newid rhwng rhwydweithiau – er enghraifft o Virgin Media i Hyperoptic neu ddarparwr sy'n darparu gwasanaethau gan ddefnyddio'r rhwydwaith CityFibre neu Openreach – reoli'r newid eu hunain mwyach a chydgysylltu â'u darparwr presennol a'r un newydd. Bydd hefyd yn berthnasol i gwsmeriaid sy'n newid rhwng darparwyr gwasanaethau band eang ffeibr llawn ar yr un rhwydwaith. Bydd pob cwsmer yn gallu defnyddio un broses sy'n hawdd, yn gyflym ac yn ddibynadwy ac sy'n sicrhau eu cydsyniad gwybodus.

Gwell gwybodaeth i bobl sy'n newid rhwng gwasanaethau symudol

¹ Gweler adran 2, paragraff 2.43-2.44 am ddisgrifiad llawn o'r gwasanaethau a'r cwsmeriaid y mae'r cynigion yn y ddogfen hon yn berthnasol iddynt.

Rydym hefyd yn cynnig gwella'r wybodaeth y mae'n rhaid i ddarparwyr ei rhoi i gwsmeriaid sy'n ystyried newid eu gwasanaeth ffôn symudol. O fis Rhagfyr 2022 ymlaen, byddai angen i'r darparwr presennol ddweud wrth gwsmeriaid am effaith y newid ar wasanaethau eraill sydd ganddynt gyda'r darparwr. Byddai hyn yn cynnwys unrhyw wasanaethau wedi'u bwndelu neu wasanaethau penodol ar gyfer cwsmeriaid anabl. Bydd hyn yn helpu cwsmeriaid i ddeall goblygiadau newid er mwyn iddynt allu penderfynu ar sail gwybodaeth p'un a ydynt am newid.

Cefndir

Gwella prosesau newid

- 1.1 Mae sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu newid darparwyr yn hawdd ac yn ddibynadwy yn flaenoriaeth hirdymor i ni yn unol â'n dyletswyddau. Rydym wedi gwneud nifer o ddiwygiadau i brosesau newid i helpu i gyflawni hyn.
- 1.2 Ym mis Hydref 2020, gwnaethom sefydlu rheolau newid newydd a fydd yn dod i rym ym mis Rhagfyr 2022. Mae'r rheolau hyn yn berthnasol i gwsmeriaid preswyl a busnes sy'n newid gwasanaethau llinell dir, band eang a symudol. Mae'r rhain yn cynnwys gofynion:
 - y bydd darparwr newydd cwsmer yn cymryd yr awenau o ran rheoli'r newid;
 - bod cwsmeriaid yn cael digon o wybodaeth cyn ac yn ystod y newid ac nad ydynt yn cael eu newid heb eu cydsyniad penodol;
 - bod y newid yn digwydd cyn gynted â phosib ac ar y dyddiad y bydd y cwsmer yn cytuno arno;
 - bod darparwyr yn lleihau neu'n osgoi colli gwasanaeth yn ystod y newid; a
 - bod cwsmeriaid yn cael iawndal os bydd pethau'n mynd o chwith.

Y trefniadau newid presennol a'r angen am newid

- 1.3 Ar hyn o bryd, mae rhai cwsmeriaid sy'n newid gwasanaethau llinell dir a band eang o fewn rhwydweithiau Openreach a KCOM yn gallu defnyddio'r broses 'Hysbysiad Trosglwyddo' sydd eisoes yn cael ei rheoleiddio.² Nid yw'r broses hon yn cynnwys cwsmeriaid sy'n newid rhwng gwasanaethau band eang ffeibr llawn na rhwng rhwydweithiau. Yn y sefyllfaoedd hyn, mae angen i gwsmeriaid gydlynw'r newid eu hunain.
- 1.4 Bydd angen i'r trefniadau presennol ar gyfer newid llinell dir a band eang newid er mwyn cydymffurfio â'n rheolau newid newydd. Mae angen proses sy'n cynnwys pob math o newid llinell dir a band eang, gan gynnwys gwasanaethau band eang ffeibr llawn neu newid rhwng rhwydweithiau. Bydd angen disodli'r broses Hysbysiad Trosglwyddo bresennol gan nad yw'n bodloni gofynion y rheolau newid newydd, yn enwedig yng nghyswllt gwybodaeth a chydysyniad.
- 1.5 Rydym yn credu bod y broses Newid Awtomatig ar gyfer ffonau symudol yn gyson â'r rhan fwyaf o'r rheolau newid newydd, gan gynnwys y gofyniad bod y darparwr newydd yn

² Caiff y broses hon ei hegluro yn adran 3.

arwain y gwaith o reoli'r newid. Fodd bynnag, credwn fod angen rhai newidiadau er mwyn rhoi effaith lawn i'r rheolau gwybodaeth a chydysniad newydd.

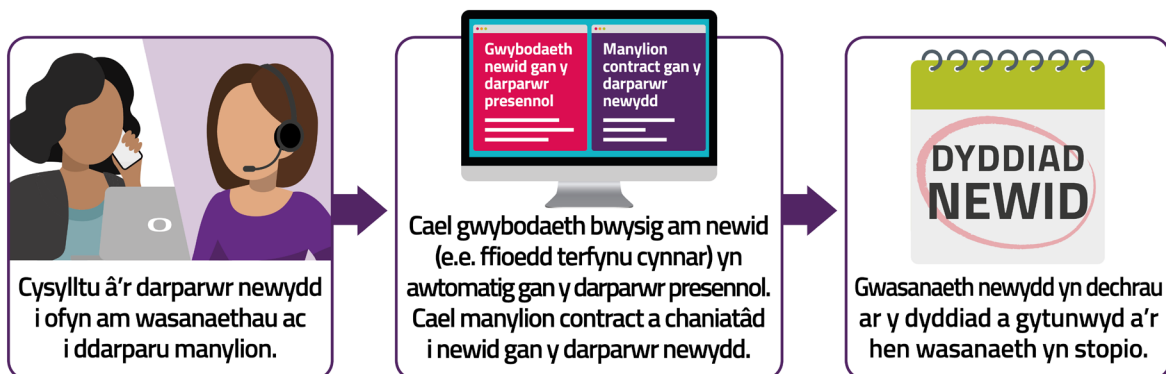
Proses newid newydd ar gyfer gwasanaethau llinell dir a band eang

Cynnig y diwydiant

- 1.6 Mae'r diwydiant, gyda chefnogaeth Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu (OTA), wedi bod yn gweithio i ddatblygu proses ar gyfer pob cwsmer preswyl sy'n newid ei wasanaethau llinell dir a band eang. Roeddem wedi gofyn i'r diwydiant ddylunio proses newydd yn unol â'r rheolau newid newydd i gydnabod y byddai angen newid ac y byddai proses newydd yn gofyn am gydwethio ar draws y diwydiant i'w rhoi ar waith.
- 1.7 Fodd bynnag, nid yw'r diwydiant wedi gallu cytuno ar un broses ac nid yw'n ymddangos bod ganddo lwybr clir tuag at allu cydymffurfio â'r rheolau newid newydd o fis Rhagfyr 2022 ymlaen. Ar hyn o bryd, mae dau brif opsiwn a gefnogir gan wahanol ddarparwyr.
- 1.8 Roeddem wedi ystyried a ddylem adael y diwydiant i gydymffurfio â'r rheolau newid newydd. Rydym yn pryderu, heb ymyrraeth bellach gan Ofcom, y byddai diffyg consensws yn y diwydiant yn golygu un ai na fyddai proses newydd yn cael ei rhoi ar waith neu na fyddai pob darparwr yn rhan o unrhyw system a gâi ei datblygu. Gallai hyn beri dryswch i gwsmeriaid a gallai arwain at anawsterau neu rwystrau newid diangen. Mae perygl hefyd o ddrwsch a chostau ychwanegol i ddarparwyr.
- 1.9 Er mwyn osgoi niwed i ddefnyddwyr, ar hyn o bryd rydym yn credu y byddai'n fwy effeithiol i ni bennu'r broses sydd i'w rhoi ar waith.
- 1.10 Dyma ddau opsiwn y diwydiant: y dull rydym ni'n ei ffafrio, Newid Un Cam (gweler Ffigur 1.1); a'r Cod Newid (gweler Ffigur 1.2)

Newid Un Cam (y dull rydym ni'n ei ffafrio)

Ffigur 1.1: Trosolwg o'r broses Newid Un Cam

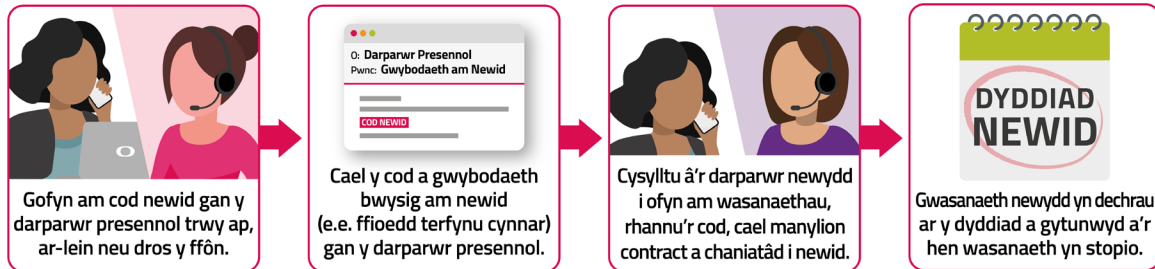


- 1.11 O dan Newid Un Cam, mae cwsmer yn cysylltu â'r darparwr newydd o'i ddewis ac yn rhoi ei fanylion. Mae'r darparwr presennol yn rhoi gwybodaeth newid i'r cwsmer yn awtomatig (er enghraifft, ffioedd terfynu'n gynnar, effaith y newid ar wasanaethau eraill). Os bydd y

cwsmer yn penderfynu ei fod am fwrw ymlaen, bydd yn cadarnhau hyn gyda'r darparwr newydd. Bydd y darparwr newydd wedyn yn rheoli'r newid.

Cod Newid

Ffigur 1.2: Trosolwg o'r broses Cod Newid



1.12 O dan y Cod Newid, mae'n rhaid i gwsmer gysylltu â'i ddarparwr presennol yn gyntaf drwy ap, ar-lein neu dros y ffôn i gael gwybodaeth am oblygiadau newid darparwr yn ogystal â chod newid darparwr. Os bydd yn penderfynu ei fod am fwrw ymlaen â'r newid ar ôl ystyried y wybodaeth newid, bydd yn cysylltu â'r darparwr newydd ac yn rhoi'r cod newid iddo. Bydd y darparwr newydd wedyn yn rheoli'r newid.

Cynnig i'w gwneud yn ofynnol rhoi Newid Un Cam ar waith

1.13 Rydym yn credu y byddai proses Newid Un Cam yn sicrhau bod cwsmeriaid preswyl yn gallu newid eu gwasanaethau llinell dir a band eang drwy ddefnyddio proses effeithiol ac effeithlon sy'n cydymffurfio â'n rheolau newid. Byddai'n caniatáu i gwsmeriaid newid yn rhwydd ac ni fyddai'n creu anawsterau neu rwystrau diangen a allai atal cwsmeriaid rhag bwrw ymlaen i newid.

1.14 Gallai leihau'r amser newid i un diwrnod a lleihau'r risg o golli gwasanaeth yn ystod newid. Byddai hefyd yn sicrhau bod cwsmeriaid yn cael y wybodaeth gywir cyn cydsynio i newid, ac yn cynnwys mesurau i'w hamddiffyn rhag cael eu newid heb eu caniatâd.

1.15 Rydym yn credu y byddai'n haws defnyddio Newid Un Cam na'r Cod Newid, oherwydd byddai'n gwneud y canlynol:

- mae'n symlach i'w ddeall a'i ddilyn na'r Cod Newid. Byddai'n broses 'un cam' ar gyfer newid llinell dir a band eang lle nad yw cwsmeriaid ond yn gorfod cysylltu â'r darparwr newydd a dilyn y cyfarwyddiadau a roddir ganddo. Mae angen dau gam ar y Cod Newid, ar y llaw arall. Byddai Newid Un Cam hefyd yn gyfarwydd i gwsmeriaid sy'n defnyddio'r broses Hysbysiad Trosglwyddo bresennol ac yn osgoi gwneud y broses newid yn anoddach i'r cwsmeriaid hyn.
- mae'n rhoi mwy o reolaeth i gwsmeriaid dros faint a math y cyswllt â'u darparwr presennol na'r Cod Newid. Byddai hyn yn osgoi'r anawsterau a'r rhwystrau posibl o ran cyswllt â'r darparwr presennol gan gynnwys anawsterau wrth gysylltu â'r darparwr presennol (gan gynnwys amseroedd aros hir am alwad), gweithgarwch cadw digroeso, yn ogystal â'r drafferth o gysylltu â mwy nag un darparwr. Yn wahanol i'r Cod Newid,

byddai hefyd yn osgoi cyflwyno anawsterau a rhwystrau posibl i gwsmeriaid nad ydynt yn codi yn y broses Hysbysiad Trosglwyddo bresennol.

- mae'n debygol o olygu llai o ymdrech i'r rhan fwyaf o gwsmeriaid. Yn y rhan fwyaf o amgylchiadau, byddai llai o adegau pan fyddai gofyn i'r cwsmer ymgysylltu'n weithredol er mwyn newid. Yn benodol, wrth newid llinell dir a band eang dros y ffôn, dim ond un alwad ffôn y byddai angen i gwsmeriaid ei gwneud yn hytrach na dwy.

- 1.16 Nid ydym yn credu y byddai'r Cod Newid, fel y'i cynigiwyd, mor effeithiol â Newid Un Cam. Byddai'r Cod Newid yn ei gwneud yn ofynnol i gwsmeriaid gysylltu â'u darparwr presennol er mwyn newid ac efallai y byddent yn wynebu anawsterau diangen wrth wneud hynny. Yn wahanol i Newid Awtomatig wrth newid darparwr symudol, ni fyddai cwsmeriaid sy'n defnyddio Cod Newid yn gallu anfon neges destun at eu darparwr i gael cod. Nid oes gan y Cod Newid system debyg sy'n hawdd ei defnyddio ac sy'n cyfyngu ar ryngweithio cwsmeriaid â'u darparwr presennol. Yn hytrach, byddai'n rhaid i bob cwsmer gael cod ar-lein neu drwy ffonio eu darparwr presennol.
- 1.17 Rydym hefyd yn credu y gallai rhai cwsmeriaid ei chael hi'n anoddach newid o dan y Cod Newid nag yw hi o dan y trefniadau newid presennol. Rydym yn poeni y gallai hyn gyfyngu ar ddewis y cwsmer a golygu bod cwsmeriaid yn colli allan ar brisiau is, gwasanaethau sy'n diwallu eu hanghenion yn well, neu'r ddau. Gallai hefyd lesteirio, yn hytrach na hyrwyddo, cystadleuaeth rhwng darparwyr gan danseilio'r manteision a ddaw yn sgil hyn o ran dewis, prisiau is, gwell gwasanaeth ac arloesedd.
- 1.18 O ystyried ein barn ni fel y'i nodir uchod, rydym yn cynnig ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr ddatblygu a gweithredu'r broses Newid Un Cam. Rydym yn cynnig y dylai cwsmeriaid allu dechrau defnyddio'r broses hon ym mis Rhagfyr 2022, pan fydd y rheolau newid newydd yn dod i rym. Ar yr un pryd, ni fyddai cwsmeriaid yn defnyddio'r broses Hysbysiad Trosglwyddo mwyach.

Gwell gwybodaeth yn y broses Newid Awtomatig ar gyfer gwasanaethau symudol

- 1.19 Rydym yn cynnig y dylai fod gofyn i ddarparwyr symudol, o fis Rhagfyr 2022 ymlaen, ddarparu gwybodaeth i gwsmeriaid preswyl ynghylch effaith newid ar unrhyw wasanaethau eraill sydd ganddynt gyda'r darparwr presennol. Er enghraifft, gwasanaethau wedi'u bwndelu neu wasanaethau cymorth ychwanegol.
- 1.20 Rydym yn credu y byddai'r newidiadau hyn yn sicrhau bod cwsmeriaid preswyl sy'n defnyddio'r broses Newid Awtomatig yn cael gwybodaeth lawn yn unol â gofynion gwybodaeth a chydysniad y rheolau newid newydd, yn sicrhau cysondeb i gwsmeriaid gwasanaethau sefydlog a symudol, ac yn darparu mesurau amddiffyn i gwsmeriaid sy'n defnyddio gwasanaethau cymorth ychwanegol.

Y camau nesaf

- 1.21 Rydym yn gwahodd ymatebion i'r ymgynghoriad hwn erbyn **31 Mawrth 2021**.

- 1.22 Yn amodol ar ystyried y safbwyntiau a'r dystiolaeth a gyflwynir yn yr ymatebion, ein nod yw cyhoeddi penderfyniad polisi ar y broses newid llinell dir a band eang o'n dewis, a'r gofynion gwybodaeth yn y broses Newid Awtomatig, yn Ch2 2021. Bydd y datganiad yn cynnwys ymgynghoriad ar unrhyw newidiadau i'n rheolau sy'n ofynnol i weithredu ein penderfyniadau. Yna, byddem yn ceisio cyhoeddi datganiad ar y newidiadau i'r rheolau yn Ch3 2021.