

1. Crynodeb gweithredol

- 1.1 Caiff gwasanaethau ymholiadau (DQ) ffôn eu darparu ar rifau 118. Fe'u defnyddir gan ddefnyddwyr sy'n chwilio am rifau ffôn ar gyfer unigolion, busnesau a gwasanaethau cyhoeddus.
- 1.2 Mae'r prisiau ar gyfer galwadau i wasanaethau DQ wedi codi'n sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf. Ym mis Mai 2017, cychwynnodd Ofcom ei Adolygiad o Gost Galwadau er mwyn archwilio cost gynyddol ffonio gwasanaethau DQ.
- 1.3 Er bod nifer y galwadau DQ yn gostwng, canfu ein hadolygiad fod defnyddwyr yn defnyddio gwasanaethau DQ pan nad oes ganddynt lawer o ddewisiadau eraill a phan fo'n bwysig iddynt ddod o hyd i'r rhif. Bydd defnyddwyr hefyd yn ffonio'r rhif maen nhw'n gallu ei gofio, yn hytrach na chwilio am y fargen orau. Wrth i'r ffoedd gynyddu, canfuom fod llai o hysbysebu ar gyfer gwasanaethau DQ a'u prisiau cysylltiedig. Mae hyn wedi arwain at dryloywder prisiau gwael a defnyddwyr yn talu mwy o lawer na'r hyn roeddent wedi'i ddisgwyl.
- 1.4 Felly, mae Ofcom yn cynnig gweithredu i ddiogelu defnyddwyr. Mae'r ymgynghoriad hwn yn nodi ein cynnig i newid y modd y caiff rhifau 118 eu rheoleiddio er mwyn cyflwyno cap ar y pris y gall darparwyr DQ ei godi ar ddefnyddwyr.

Mae'r prisiau y mae defnyddwyr yn eu talu ar gyfer gwasanaethau DQ wedi codi'n sylweddol er nad oes llawer o hysbysebu wedi bod ar gyfer gwasanaethau o'r fath

- 1.5 Yn 2013, cynhaliodd Ofcom adolygiad o ddealltwriaeth defnyddwyr o'r prisiau roeddent yn eu talu ar gyfer gwasanaethau DQ. Penderfynom newid strwythur y prisiau adwerthu a'i gwneud yn ofynnol i'r prisiau a godir gan ddarparwyr DQ gael eu cyhoeddi pan fyddent yn hysbysebu eu gwasanaethau DQ ffôn.
- 1.6 Fe wnaethom gynnig hefyd roi cap ar y pris uchaf y gallai darparwyr DQ ei godi am alwadau. Ar ôl cyflwyno ein strwythur prisio newydd arfaethedig, roeddem yn poeni i ddechrau y byddai rhai darparwyr DQ yn manteisio ar ansicrwydd posibl ymhlith defnyddwyr ynghylch y strwythur prisio arfaethedig ac y byddent yn gosod prisiau uchel iawn yn absenoldeb cap ar brisiau. Fodd bynnag, cawsom sylwadau cadarn gan y ddau ddarparwr DQ mwyaf, sef BT a The Number UK Limited (TNUK) mewn ymateb i'n cynnig i roi cap ar brisiau. Fe wnaethant amlygu nodweddion penodol y sector, sef pwysigrwydd marchnata a hyrwyddo brand i ennyn diddordeb y defnyddiwr mewn gwasanaethau DQ, a'i atgof ohonynt.¹ Ar y pryd, fawr iawn o dystiolaeth oedd o sioc biliau. Felly penderfynom beidio â gweithredu ein cynnig i roi cap ar brisiau. Daethom i'r casgliad y byddai'r gofynion

¹ Ymateb TNUK i'r ymgynghoriad Medi 2012; Ymateb BT i'r ymgynghoriad Medi 2012.

cyhoeddi prisiau yn effeithiol iawn o ran codi ymwybyddiaeth defnyddwyr o'r prisiau DQ ac y byddai llai o risg y byddai'r prisiau'n codi.

- 1.7 Fodd bynnag, ers i ni gyhoeddi'r penderfyniadau hyn yn 2013, mae'r prisiau DQ wedi codi'n sylweddol. Mae pris y gwasanaeth DQ mwyaf poblogaidd, 118 118, wedi codi fwy na phedair gwaith mewn termau real. Mae galwad un funud i 118 118 nawr yn costio £8.98.² Mae darparwyr eraill yn codi cymaint â £15.98 yr alwad.³ Yn 2013, roedd BT a TNUK yn dadlau y byddai cap ar brisiau yn atal cwmnïau rhag buddsoddi ac arloesi mewn gwasanaethau DQ⁴ ond nid ydym wedi gweld unrhyw dystiolaeth o ddatblygiad gwasanaethau nac arloesedd perthnasol ers hynny, er gwaethaf y prisiau uchel y mae defnyddwyr yn eu talu.
- 1.8 Mae gwasanaethau DQ rhatach ar gael. Gall cwsmeriaid Virgin wneud 10 galwad am ddim i wasanaethau DQ Virgin, mae O2 yn codi £1.25 am alwad un funud i'w wasanaeth DQ a gwelwyd BT yn gostwng ei brisiau dros 50% yn ddiweddar, felly mae nawr yn codi £2.32 am alwad un funud. Fodd bynnag, mewn arolwg defnyddwyr a gynhaliwyd y llynedd, canfuwyd bod galwyr yn tueddu i beidio â chwilio am y fargen orau - mae'r mwyafrif naill ai'n ffonio'r unig rif maen nhw'n ei wybod neu'r rhif cyntaf sy'n dod i'w meddwl. Dim ond 3% ddywedodd eu bod yn dewis gwasanaeth DQ am mai hwnnw oedd y rhataf.
- 1.9 O ran y rheini sy'n awyddus i ddefnyddio gwasanaethau DQ, nid yw ymwybyddiaeth defnyddwyr o brisiau wedi gwella fel y rhagwelwyd gan ddarparwyr DQ yn 2013. Nid yw'r gofyniad i gyhoeddi prisiau wedi bod yn effeithiol gan mai fawr iawn o hysbysebu sydd ar gyfer gwasanaethau DQ - gwelwyd BT a TNUK fel ei gilydd, sy'n cyfrif am y rhan fwyaf o'r galwadau DQ, yn rhoi'r gorau i farchnata eu gwasanaethau DQ yn helaeth yn 2015. Er bod TNUK yn hysbysebu ei wasanaeth rhifau ffôn ar-lein (118118.com) a'i wasanaeth arian (118118 Money) sy'n helpu i hyrwyddo ymwybyddiaeth brand, nid yw'r rhwymedigaeth reoleiddio i gynnwys ei brisiau ar gyfer ei wasanaeth DQ rhifau ffôn yn berthnasol gan nad yw'r gwasanaeth ffôn yn cael ei farchnata.
- 1.10 Mae faint o ddefnydd a wneir o wasanaethau DQ wedi gostwng yn sydyn, gyda nifer y galwyr yn gostwng tua 40% y flwyddyn rhwng 2013 a 2017. Canfuwyd bod tua 2% o oedolion yn y DU yn dal i ddefnyddio gwasanaethau DQ yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gan godi i 4% ar gyfer y rhai dros 65 oed. Canfu ein hymchwil fod amgylchiadau lle mae defnyddwyr yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau DQ, sef pan nad oes ganddynt fynediad i'r rhyngwyd neu lle bo'r dulliau eraill o ddod o hyd i'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt wedi'u cyfyngu. Dywedodd 82% o ddefnyddwyr ei bod yn bwysig iddynt gael y rhif ffôn roeddent yn chwilio amdano ar yr adeg roeddent yn gofyn amdano. Roedd y rhifau y gofynnwyd amdanynt amlaf ar gyfer gwasanaethau iechyd a'r llywodraeth ac yna yn rhifau

² Mae'r holl brisiau a ddyfynnwyd yn daliadau am wasanaethau yn cynnwys TAW, ac nid ydynt yn cynnwys taliadau mynediad. I ddefnyddwyr, mae cyfanswm costau galwad i rif 118 yn cynnwys tâl mynediad y darparwr cyfathrebiadau perthnasol yn ogystal â thaliadau gwasanaeth y darparwr gwasanaeth DQ perthnasol. Mae'r tâl mynediad bron bob amser yn gyfran lai o gyfanswm cost galwad DQ na'r tâl gwasanaeth. Mae Ofcom yn parhau i fonitro lefel y taliadau mynediad.

³ Rydyn ni'n ymwybodol o 8 rhif DQ yn codi £15.98 yr alwad yn ogystal â 7.99 y funud (ar ôl y 60 eiliad gyntaf). Y pris ar gyfer 90 eiliad yw £19.98.

⁴ Ofcom, *Simplifying Non-Geographic Numbers*, Policy Position, Ebrill 2013, A22.79 – A22.81.

preswyl. Felly, er mai nifer fach o ddefnyddwyr sy'n defnyddio'r gwasanaeth ymholiadau rhifau ffôn, mae'n wasanaeth pwysig i ddefnyddwyr.

Mae dealltwriaeth defnyddwyr o'r prisiau DQ presennol yn wael iawn

- 1.11 Canfu ein harolwg fod dealltwriaeth defnyddwyr o'r prisiau DQ presennol yn wael iawn. Ar gyfartaledd, mae defnyddwyr y gwasanaeth a'r rheini nad ydynt yn ei ddefnyddio yn tanamcangyfrif yn sylweddol beth yw cost galwad sy'n para fymryn yn llai na munud. Ar gyfartaledd, mae defnyddwyr DQ yn amcangyfrif bod galwad o linell dir yn costio £1.95 a bod galwad o ffôn symudol yn costio £2.36. Mae amcangyfrifon y rheini nad ydynt wedi ffonio gwasanaeth DQ yn y 12 mis diwethaf yn is byth, ar gyfartaledd - £1.18 o linell dir a £1.55 o ffôn symudol.

Mae llawer o ddefnyddwyr DQ yn cael sioc biliau

- 1.12 O gofio'r prisiau presennol, tryloywder prisiau gwael a'r ffaith bod defnyddwyr yn tueddu i beidio â chwilio am y fargen orau, mae'n bosibl bod defnyddwyr sy'n ffonio gwasanaethau DQ yn talu prisiau uchel heb wybod hyn, hyd nes bydd eu bil ffôn yn cyrraedd. Mae hyn yn amlwg o'r sioc biliau sy'n gyffredin iawn ymhlith pobl sy'n gwneud galwadau DQ. Dangosodd ein harolwg defnyddwyr fod ychydig o dan 40% o ddefnyddwyr DQ wedi cael biliau annisgwyl o uchel mewn perthynas ag o leiaf un alwad DQ yn ystod y 12 mis blaenorol. Mae hyn yn cyfateb i tua 450,000 o oedolion yn y DU yn talu tua £2.4 miliwn, yn ôl ein hamcangyfrif ni, yn fwy na'r hyn roeddent wedi'i ddisgwyl.
- 1.13 Gallai'r noweddion hyn hefyd rwystro rhai defnyddwyr rhag cael gafael ar wasanaeth DQ fforddiadwy tra gallai eraill wynebu problemau fforddiadwyedd, fel methu â thalu eu bil ffôn, o ganlyniad i daliadau DQ. Yn ogystal, rydyn ni'n poeni bod y gallu i godi prisiau uchel ar gyfer gwasanaeth DQ wedi cynyddu'r cymhellion i gamddefnyddio.

Ein cynnig ar gyfer y cap ar brisiau

- 1.14 O gofio'r niwed i ddefnyddwyr a ganfuwyd gennym, credwn fod angen i Ofcom ymyrryd drwy roi cap ar y pris y gall darparwyr DQ ei godi ar gyfer eu gwasanaethau. Gan ystyried disgwyliadau'r defnyddiwr o brisiau DQ a'r prisiau adeg ein hadolygiad yn 2013 (lle nad oedd llawer o dystiolaeth o sioc biliau), credwn mai'r cap priodol yw tua £3 ar gyfer galwad 90 eiliad (hyd galwad DQ ar gyfartaledd).
- 1.15 Fel y nodwyd, gostyngodd BT (yr ail ddarparwr DQ mwyaf) ei daliadau ar 1 Mehefin 2018 fel bod cost galwad i'w wasanaeth DQ 118 500 nawr yn cyfateb i £3.10 am alwad 90 eiliad. Rydyn ni'n croesawu'r cam hwn ar ran BT, gan ei fod er budd defnyddwyr. Er mwyn bod yn bragmatig gyda'r bwriad o sicrhau, cyhyd ag y bo'n bosibl, bod y cap ar brisiau yn cael ei roi

ar waith yn gyflym er mwyn lleihau'r posibilrwydd o niwed pellach i ddefnyddwyr, rydyn ni'n cynnig cap ar lefel y pwynt pris presennol y mae BT wedi'i bennu.⁵

- 1.16 Rydyn ni felly'n ymgynghori ar gyflwyno'r cap prisiau canlynol ar daliadau ar gyfer gwasanaethau DQ: **£3.10 y 90 eiliad yr alwad DQ (yn cynnwys TAW)**.⁶⁷
- 1.17 O ystyried y niwed a achosir i ddefnyddwyr, a'r farchnad sy'n dirywio'n gyflym, credwn fod angen i ni weithredu'n ddi-oed. Fodd bynnag, rydyn ni'n cydnabod y bydd angen i'r diwydiant wneud rhai newidiadau i systemau bilio mewn ymateb i gap o'r fath. Felly, rydyn ni'n cynnig cyfnod gweithredu o 4 mis ar ôl i'n datganiad terfynol gael ei gyhoeddi.

Y camau nesaf

- 1.18 Rydyn ni'n gofyn am sylwadau ar ein canfyddiadau o'r niwed i ddefnyddwyr a'n cynnig i roi cap ar brisiau er mwyn mynd i'r afael â hyn. Y dyddiad cau ar gyfer eich ymatebion yw **22 Awst 2018**.
- 1.19 Ein nod yw cyhoeddi ein casgliadau erbyn diwedd 2018.

⁵ Mae'n ofynnol i ddarparwyr bennu prisiau ar un o 100 pwynt prisiau. Bydd y diwydiant yn cytuno ar yr union bwyntiau prisiau. Mae cap wedi'i bennu ar y lefel hon yn golygu bod pwynt prisiau presennol ar gael ar unwaith i ddarparwyr eraill, ar lefel y cap ar brisiau, ar gyfer darparwyr sydd am godi cyfradd yr alwad a chyfradd y funud.

⁶ Ni fydd y cap ar y tâl gwasanaeth yn cynnwys TAW.

⁷ Dyma brisiau presennol (yn [Ch4 2017]) galwad 90 eiliad: £11.23 ar gyfer 118 118 (TNUK) a Maureen (118 212); Telecom2 (118 004) yw £19.98 ac O2 (118 402) yw £1.88.