
Gwella'r iawndal i gwsmeriaid llinell dir a band eang

Adolygu'r cynllun iawndal awtomatig

1. Trosolwg

Mae mynediad i wasanaethau cyfathrebu dibynadwy o ansawdd uchel yn hanfodol yng nghymdeithas gysylltiedig yr oes sydd ohoni, yn enwedig wrth i bobl addasu eu ffordd o fyw, gweithio a chyfathrebu yn sgil Covid-19. Ond gall pethau fynd o chwith, a allai effeithio ar allu pobl i fynd ar-lein ac i wneud galwadau. Mae sicrhau bod problemau'n cael eu datrys yn brydlon a bod cwsmeriaid yn cael iawndal teg lle bo hynny'n briodol yn rhan hanfodol o'n gwaith Tegwch i Gwsmeriaid.

Dros y blynyddoedd diwethaf mae Ofcom wedi bod yn gweithredu strategaeth i hybu gwelliannau yn ansawdd gwasanaethau drwy wneud y canlynol: (i) cyhoeddi data ar berfformiad o ran ansawdd gwasanaethau; (ii) cyflwyno safonau sylfaenol llymach o ran ansawdd gwasanaethau i Openreach; a (iii) cyflwyno iawndal awtomatig i gwsmeriaid pan fydd pethau'n mynd o chwith. Mae hyn wedi arwain at welliannau sylweddol yn ansawdd gwasanaethau band eang a llinell dir.

Ym mis Ebrill 2019, lansiodd Ofcom gynllun iawndal awtomatig cyntaf erioed y diwydiant telegyfathrebiadau ar gyfer cwsmeriaid band eang a llinell dir. O dan y cynllun iawndal awtomatig (y cynllun), mae cwsmeriaid yn cael iawndal gan eu darparwr, heb orfod gofyn amdano, ar gyfer oedi cyn trwsio neu ddarparu, a methu apwyntiadau. Mae'r cynllun yn wirfoddol ond mae darparwyr band eang a llinell dir mwyaf y DU wedi cofrestru ar ei gyfer.

Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys ein hadolygiad o flwyddyn gyntaf y cynllun.

Prif ganfyddiadau

Cafodd y cynllun ei lansio'n llwyddiannus ym mis Ebrill 2019 a bellach mae'n cynnwys tua 80% o gwsmeriaid band eang a llinell dir.¹ Mae BT, Sky, TalkTalk, Virgin Media a Zen Internet i gyd wedi dechrau talu iawndal awtomatig ar gyfer problemau gwasanaeth a ddigwyddodd ar ôl 1 Ebrill 2019. Mae Hyperoptic ac Utility Warehouse wedi ymuno â'r cynllun hefyd. Fodd bynnag mae rhai darparwyr mawr, fel Vodafone, EE a Plusnet, heb gyflawni eu hymrwymiaidau cyhoeddus blaenorol i ymuno. Er ein bod yn credu bod y cynllun yn cynnwys nifer dda o gwsmeriaid band eang a llinell dir, byddem yn croesawu gweld y cynllun yn cael ei ddarparu gan bawb, ac yn annog pob darparwr i gofrestru ar gyfer y cynllun cyn gynted ag y bo modd. Rydym yn credu bod sicrhau y caiff cwsmeriaid iawndal priodol ar gyfer problemau gwasanaeth yn rhan hanfodol o'r egwyddor o ddarparwyr yn trin eu cwsmeriaid yn deg.

Mae'r cynllun wedi cynyddu swm yr iawndal sy'n cael ei dalu i gwsmeriaid llinell dir a band eang pan fydd pethau'n mynd o chwith. Roedd y pum llofnodwr a ymunodd â'r cynllun pan gafodd ei lansio wedi talu dros £20.7m mewn iawndal awtomatig rhwng mis Gorffennaf a mis Rhagfyr 2019. Er mai dim ond is-set o ddarparwyr mae hyn yn ei gynnwys, mae'r taliadau iawndal yn sylweddol uwch na'r £8m roeddem wedi amcangyfrif yr oedd cwsmeriaid yn ei gael gan yr holl ddarparwyr dros gyfnod cyfatebol o chwe mis cyn lansio'r cynllun.

Ar y cyfan, mae'r cynllun yn gweithredu fel y bwriadwyd ac mae'r llofnodwyr wedi cymryd camau i fynd i'r afael â'r problemau sydd wedi codi. Er enghraifft, roedd un llofnodwr wedi darparu hyfforddiant ychwanegol i'w asiantiaid canolfan alwadau ac wedi gwella ei archwiliadau sicrhau ansawdd, ar ôl i Ofcom dynnu sylw at gwynion cwsmeriaid am ansawdd yr wybodaeth a oedd yn cael ei darparu. Hefyd mae Openreach wedi diweddarau ei brosesau ac wedi gwneud taliadau iawndal ychwanegol, ar ôl i lofnodwr godi pryderon nad oedd yn cael ei hysbysu'n gywir ym mhob achos pan oedd cwsmeriaid yn gymwys i gael iawndal awtomatig.

Rydym yn cynyddu swm yr iawndal sy'n cael ei dalu o dan y cynllun i wneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn parhau i gael iawndal priodol. Mae'r llofnodwyr wedi ymrwmo i gynnydd blynyddol yn unol â'r Mynegai Prisiau Defnyddwyr o fis Ebrill 2021 ymlaen. Bydd y lefelau newydd yn seiliedig ar y Mynegai Prisiau Defnyddwyr ar 31 Hydref y flwyddyn flaenorol.

Byddwn yn parhau i fonitro effeithiolrwydd y cynllun, gan gynnwys casglu data ar swm yr iawndal awtomatig sy'n cael ei dalu. Hefyd byddwn yn parhau i sicrhau bod y llofnodwyr yn glynu wrth ofynion y cynllun.

¹ 79% o gwsmeriaid llinell dir preswyl ac 84% o gwsmeriaid band eang preswyl. Data preswyl Ofcom/ gweithredwyr Ch4 2019.