
Codau Ymarfer Gwirfoddol ar Gyflymder Band Eang Gwell

Adroddiad ar Godau Preswyl a Busnes 2018

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg

3

1. Trosolwg

Mae'r adroddiad hwn yn nodi ein canfyddiadau ar sut mae'r Codau Ymarfer Preswyl a Busnes Gwirfoddol ar Wybodaeth am Gyflymder Band Eang Gwell ('y Codau') yn gweithio.

Cyflwynodd Ofcom y Codau¹ i sicrhau bod darparwyr band eang mynediad sefydlog yn rhoi gwybodaeth gywir i gwsmeriaid preswyl a busnes am y cyflymder y gallant ddisgwyl ei dderbyn o'u gwasanaethau band eang. Ym mis Mawrth 2018, gwnaethom newidiadau i'r Codau i wella'r wybodaeth a ddarperir i gwsmeriaid pan fyddant yn prynu gwasanaethau band eang ac yn cryfhau hawl cwsmeriaid i adael pan na chyflawnir cyflymderau, a roddwyd ar waith ar o 1 Mawrth 2019.²

Mae'r Codau presennol yn golygu bod siopwyr band eang:

- yn derbyn isafswm cyflymder lawrlwytho gwarantedig cyn ymrwymo i contract newydd;
- yn cael gwybod beth i'w ddisgwyl yn ystod oriau brig pan fydd mwy o bobl ar-lein a mwy o bwysau ar rwydweithiau; ac
- â'r hawl i adael eu contract heb gosb os aiff eu cyflymder yn is na'r lefel warantedig ac nad yw hyn yn cael ei drwsio o fewn 30 niwrnod.

Ein canfyddiadau

Yn gyffredinol, yn seiliedig ar yr ystod eang o ddata a ddarperir, gwelwn fod y llofnodwyr yn bodloni'r gofynion a nodir yn y Codau. Mae'r Codau gwirfoddol hyn felly'n darparu amddiffyniad i gwsmeriaid band eang yn unol â'n bwriad.

Dyma grynodedeb o'n canfyddiadau:

- **Ar hyn o bryd, mae gan y rhan fwyaf o gwsmeriaid band eang contractau band eang gydag un o lofnodwyr y Codau ac felly mae ganddynt fynediad i'r mesurau diogelu a ddarperir gan y Codau.** At hynny, mae Sky wedi cadarnhau y bydd yn ail-ymuno â'r Cod Preswyl yn ddiweddarach eleni, gan ehangu nifer y cwsmeriaid a fydd yn dod o dan y Codau. Rydym hefyd yn cynnal trafodaethau gyda darparwyr band eang ychwanegol sydd am ymuno â'r Codau.
- **Mae cwsmeriaid yn cael gwybodaeth glir a realistig am gyflymder band eang ar y pwynt gwerthu.** Mae cwsmeriaid sydd wedi prynu gwasanaethau gan lofnodwr yn derbyn gwybodaeth am eu cyflymder disgwylidig ac isafswm cyflymder gwarantedig yn gynnar yn y broses werthu, sydd wedyn yn cael ei gadarnhau'n ysgrifenedig o fewn saith diwrnod i'r gwerthiant.
- **Mae'r rhan fwyaf o broblemau o ran cyflymder yn cael eu datrys o fewn 30 diwrnod, gyda dim ond nifer fach o gwsmeriaid yn defnyddio eu hawl i adael contractau.** Caiff 95% o'r problemau a godir o dan warant isafswm cyflymder y Codau, ac sy'n ymwneud â chyflymder llinellau mynediad, eu datrys o fewn 30 diwrnod. O'r 5% arall, cynigiwyd ffyrdd i'r rhan fwyaf o gwsmeriaid ddatrys eu problemau, gydag 20% o'r gweddill yn dewis arfer eu hawl i adael neu ddewis datrysiad arall.
- **Mae prosesau ar waith sy'n sicrhau cydymffurfiaeth barhaus llofnodwyr â'r Codau.** Roedd y dystiolaeth a ddarparwyd gan lofnodwyr yn cynnwys gwirio polisïau, deunyddiau hyfforddi, adroddiadau hyfforddi, gwiriadau sicrhau ansawdd, adrodd ar ganlyniadau, ac archwiliadau.

¹ Cyflwynodd Ofcom y Cod Preswyl am y tro cyntaf yn 2008 a'r Cod Busnes yn 2016.

² Hwn oedd y 4ydd fersiwn o'r Cod Preswyl ers ei roi ar waith yn wreiddiol yn 2008.

Rydym hefyd wedi nodi meysydd lle gellir gwneud gwelliannau:

- **Cywirdeb.** Ar hyn o bryd, dim ond ar gyfer cwsmeriaid llofnodwyr sy'n defnyddio cynhyrchion ffeibr i'r cabinet Openreach (FTTC) y mae arsylwadau o gyflymder llinell ar gael, ond nid ar gyfer cwsmeriaid sy'n defnyddio cynhyrchion cebl Virgin Media a'r rhai sy'n defnyddio cynhyrchion ffeibr i'r safle. Yn awr, rydym yn disgwyl i lofnodwyr ddatblygu dull o ddarparu arsylwadau cyflymder ar draws pob technoleg cyn gynted â phosib yn hytrach na dibynnu ar amcangyfrifon. Bydd hyn yn gynyddol bwysig wrth i rwydweithiau ffeibr llawn gael eu cyflwyno'n ehangach a bod nifer cynyddol o gwsmeriaid yn dibynnu arnynt.
- **Amseroldeb.** Mae rhai gweithredwyr band eang yn gofyn i gwsmeriaid beidio â rhoi gwybod am broblemau cyflymder gyda chynhyrchion FTTC sydd newydd eu cysylltu am rhwng 3 a 14 diwrnod. Mae hyn er mwyn i'r dechnoleg addasu i gyflymder y llinell, i roi'r perfformiad sefydlog gorau ar linell benodol. Rydym o'r farn bod 14 diwrnod yn rhy hir, ac yn argymhell y dylai unrhyw gyfnod i ganiatáu i gyflymder y llinell sefydlogi fod mor fyr â phosib.
- **Tryloywder.** Rydym wedi nodi nifer o feysydd lle gall rhai llofnodwyr wella'r broses o gywain a chofnodi data er mwyn helpu i ddangos eu bod yn cydymffurfio â'r Codau at ddibenion mewnol ac ar gyfer adolygiadau Ofcom yn y dyfodol.

Y camau nesaf

Er mwyn sicrhau bod y Codau a'r mesurau diogelu y maent yn eu darparu'n berthnasol ac yn effeithiol o hyd, byddwn yn parhau i'w hadolygu a byddwn yn:

- gweithio gyda llofnodwyr i weithredu'r gwelliannau a nodir yn yr adroddiad hwn;
- parhau i fonitro cydymffurfiaeth a datrys problemau wrth iddynt godi er mwyn sicrhau effeithiolrwydd parhaus y Codau, er budd cwsmeriaid band eang a llofnodwyr; ac
- yn ehangu nifer y darparwyr band eang sy'n llofnodwyr, gan gynnwys cefnogi'r gwaith o groesawu darpar lofnodwyr newydd i'r Codau.