

---

## Helpu defnyddwyr i ymgysylltu â'r marchnadoedd cyfathrebiadau

Ymgynghoriad ar hysbysiadau diwedd contract a  
gorffen contract

---

### **YMGYNGHORIAD:**

Dyddiad Cyhoeddi: 31 Gorffennaf 2018

Dyddiad Olaf ar gyfer derbyn Ymatebion: 9 Hydref 2018

# Gair am y ddogfen hon

---

Yn yr ymgynghoriad hwn, rydyn ni wedi cyflwyno cynigion i osod rheolau newydd a fydd yn mynnu bod darparwyr cyfathrebiadau yn anfon hysbysiad at eu cwsmeriaid pan fyddan nhw'n agosáu at ddiwedd cyfnod sylfaenol eu contract. Rydyn ni hefyd yn cynnig rheol newydd a fydd yn mynnu bod darparwyr yn anfon hysbysiad un-tro at eu cwsmeriaid sydd wedi gorffen cyfnod sylfaenol eu contract yn barod, pan nad oedd y cwsmeriaid hyn wedi cael gwybod am hynny ar y pryd. Bydd yr hysbysadau hyn yn cael eu hanfon at gwsmeriaid preswyl a busnesau bach (deg unigolyn neu lai).

Ym mis Ebrill 2018, fe wnaethom gyhoeddi y byddai ein gwaith ymgysylltu â defnyddwyr yn canolbwyntio ar hysbysadau diwedd contract. Mae'r ddogfen hon yn nodi ein canfyddiadau, ac yn gwahodd rhanddeiliaid i gyflwyno safbwyntiau ar ein cynigion.

# Cynnwys

---

## Adran

1. Crynodeb

**Error! Bookmark not defined.**

# 1. Crynodeb

- 1.1 Rydyn ni eisiau i bobl allu manteisio ar y dewis eang o wasanaethau cyfrathrebu sydd ar gael a theimlo'n hyderus wrth chwilio am y fargen orau, er mwyn iddyn nhw allu cael y cynigion gorau ar gyfer eu hanghenion. Gallai hyn olygu cadw eu cynnig presennol, dewis cynnig arall gyda'u darparwr presennol, neu newid i gyflenwr newydd.
- 1.2 Mae amryw o'r cynigion ar gyfer gwasanaethau llinell dir, band eang, symudol a theledu drwy dalu sydd ar gael ar y farchnad heddiw yn cael eu cynnig ar gcontractau â chyfnod sylfaenol o 12, 18 neu 24 mis. Dydy cwsmeriaid ddim yn gallu gadael tan ddiwedd y cyfnod hwn, oni bai eu bod yn talu ffi am derfynu'r contract yn gynnar. Ar ddiwedd cyfnod sylfaenol y contract, does dim rhaid i gwsmeriaid aros ar y cynnig presennol, a bydd gwahanol opsiynau ar gael iddyn nhw. Er bod arferion yn amrywio ar draws y sector, os na fydd y defnyddiwr yn gwneud dim byd bryd hynny, mae'n debygol y bydd ei contract yn parhau i redeg o fis i fis. Mae'n bosib y bydd y pris yn uwch, neu y bydd elfennau o'r fargen wreiddiol y gwnaeth ymrwymo iddi yn newid.
- 1.3 Dydy'r rhan fwyaf o ddarparwyr ddim yn rhoi gwybod i'w cwsmeriaid pan fydd cyfnod sylfaenol eu contract yn dod i ben. Dydy'r rhan fwyaf o ddarparwyr ddim chwaith yn egluro beth mae hyn yn ei olygu i bris a gwasanaeth y cwsmer, na'r opsiynau sydd ar gael iddo. Yn hytrach na hynny, mae llawer yn awgrymu bod y cwsmeriaid yn uwchraddio eu gwasanaethau, gan hepgor gwybodaeth bwysig.
- 1.4 Yn ein barn ni, mae angen i ddarparwyr wneud mwy i drin eu cwsmeriaid yn deg, drwy anfon gwybodaeth bwysig atyn nhw am eu gwasanaethau ar adeg briodol. Bydd yr wybodaeth hon yn helpu defnyddwyr i wneud penderfyniadau gwybodus am eu cynnig presennol, i wneud dewisiadau, ac i gael eu gwarchod rhag newidiadau annisgwyl neu na fydden nhw'n dymuno eu gweld – fel cynnydd mewn pris ar ôl i gyfnod sylfaenol eu contract ddod i ben.

## Mae defnyddwyr yn talu mwy nag sydd angen

- 1.5 Rydyn ni wedi gweld nad oes gan rai pobl wybodaeth angenrheidiol sy'n hanfodol i'w gallu i wneud penderfyniadau gwybodus am eu gwasanaethau. Yn benodol:
  - **Dydy llawer o bobl ddim yn gwybod beth yw statws eu contract.** Dydy hyd at 26% o bobl sy'n defnyddio gwasanaethau llinell dir, band eang a theledu drwy dalu (yn unigol neu fel bwndel) ddim yn gwybod beth yw statws eu contract.<sup>1</sup> Mae hynny hefyd yn wir am 15% o gwsmeriaid ffôn symudol.
  - **Mae rhai pobl yn ansicr am ffioedd yn y dyfodol.** Dydy tua chwarter y bobl sydd ddim yn gwybod pryd mae eu contract yn dod i ben, ddim chwaith yn gwybod beth fydd yn digwydd i'r pris maen nhw'n ei dalu pan fydd y contract yn dod i ben; a
  - **Dydy pobl ddim yn deall eu hopsiynau yn aml iawn.** Dydy rhai defnyddwyr ddim yn deall beth mae dod i ddiwedd cyfnod sylfaenol eu contract yn ei olygu. Dydyn nhw

---

<sup>1</sup> Doedd y gwaith ymchwil ddim yn edrych ar wasanaethau llinell dir unigol, band eang unigol na pheycyn pedwar gwasanaeth ('quad play').

ddim yn ymwybodol chwaith o'r opsiynau, yr arbedion neu'r buddion sydd ar gael iddyn nhw. Dydy tua un o bob deg ddim yn gwybod y gallent newid i gynllun gwell gyda'u darparwr presennol ar ôl i'w contract ddod i ben. Dydy chwarter y cwsmeriaid sydd â contract sy'n talu am y ffôn symudol ei hun ddim yn gwybod ei bod yn bosib newid i gynllun SIM yn unig. A dydy hyd at chwarter y cwsmeriaid sydd wedi gorffen y contract ddim yn meddwl y bydden nhw'n gallu gwneud unrhyw arbedion.

- 1.6 Rydyn ni wedi gweld bod dros 20 miliwn o ddefnyddwyr wedi gorffen cyfnod sylfaenol eu contract, a bod dros 10 miliwn ar gynigion lle mae'r pris yn cynyddu'n awtomatig ar ddiwedd y cyfnod hwn. Yn sgil hynny, mae llawer o ddefnyddwyr yn talu mwy oherwydd prisiau uwch, neu oherwydd eu bod yn colli'r cyfle i gael cynigion a allai wella eu pecyn neu arbed arian iddyn nhw.
- 1.7 Er enghraifft, mae cwsmeriaid sy'n cael eu gwasanaethau llinell dir a band eang mewn un taliad pecyn, yn talu tua 20% yn fwy ar gyfartaledd, pan fyddan nhw wedi gorffen y contract. Mae hyn yn adlewyrchu'r ffaith bod darparwyr yn tueddu i gynnig disgowntiau hyrwyddo i gwsmeriaid newydd, neu ddisgowntiau 'dal gafael' neu 'ffyddlondeb' i gwsmeriaid presennol sy'n ceisio bargeinio am well pris neu'n bygwth gadael.
- 1.8 Hefyd, mae rhai defnyddwyr gwasanaethau symudol yn dal i dalu'r un pris ar ôl gorffen cyfnod sylfaenol eu contract, ac fe allai hynny fod yn uwch o lawer i rai defnyddwyr na phetaent yn symud i gynllun SIM yn unig.

## **Rydyn ni'n ymgynghori ar reolau newydd ar gyfer hysbysiadau diwedd contract a gorffen contract<sup>2</sup>**

- 1.9 Rydyn ni'n cynnig cyflwyno gofynion fel y ganlyn:
  - Dylai darparwyr anfon hysbysiadau diwedd contract at eu cwsmeriaid cyn diwedd cyfnod sylfaenol eu contract, er mwyn iddyn nhw gael digon o amser i weithredu'n effeithiol ar y wybodaeth hon.
  - Hefyd, rydyn ni eisiau i ddarparwyr anfon hysbysiad at eu cwsmeriaid sydd wedi gorffen cyfnod sylfaenol eu contract yn barod. Byddai hysbysiad un-tro yn sicrhau bod y cwsmeriaid hyn yn cael gwybod yn briodol eu bod wedi gorffen y contract, ac am y goblygiadau perthnasol wrth aros ar eu cynnig presennol.

---

<sup>2</sup> At ddibenion yr ymgynghoriad hwn, rydyn ni'n defnyddio'r term 'diwedd contract' gan mai dyna sut mae defnyddwyr yn tueddu i ddisgrifio diwedd cyfnod sylfaenol eu contract neu'r 'cyfnod sylfaenol'. Pan rydyn ni'n cyfeirio at 'ddiwedd contract' neu 'orffen contract', rydyn ni'n golygu cyfnod sylfaenol contract y cwsmeriaid.

## Beth rydyn ni'n ei gynnig – yn gryno

- Bydd yn rhaid i ddarparwyr anfon:
  - **hysbysiad diwedd contract** at eu cwsmeriaid, 40-70 diwrnod cyn diwedd cyfnod sylfaenol eu contract sy'n galluogi cwsmeriaid i gael digon o amser i weithredu ac yn rhoi peth hyblgyrwydd i ddarparwyr ynglŷn â phryd i anfon hysbysiad;
  - **hysbysiad gorffen contract** un-tro at gwsmeriaid sydd wedi gorffen y contract yn barod, ac a oedd heb gael gwybod bod eu contract yn dod i ben.
- Dylai'r hysbysiaidau gael eu hanfon at bob cwsmer preswyl a busnes bach (deg unigolyn neu lai) sy'n defnyddio gwasanaethau llinell dir, band eang, teledu drwy dalu a symudol (yn unigol neu fel rhan o fwndel), gan ddefnyddio'r dull cyfathrebu mae'r cwsmer yn ei ffafrio (e.e. neges destun, ebost neu drwy'r post).
- Dylai'r hysbysiaidau gynnwys gwybodaeth benodol, gan gynnwys:
  - y dyddiad y bydd cyfnod sylfaenol contract y cwsmer yn dod i ben, neu'r dyddiad y daeth y contract i ben;
  - y gwasanaethau sy'n cael eu darparu i'r cwsmer ar hyn o bryd, a'r pris mae'n ei dalu;
  - y newidiadau i'r gwasanaeth a'r pris ar ddiwedd cyfnod sylfaenol y contract, pan fydd yn berthnasol;
  - dweud bod opsiynau ar gael i'r cwsmer (fel cynigion SIM yn unig ar gyfer ffonau symudol<sup>3</sup>), ac y byddai'n gallu gwneud arbedion o bosib.

1.10 Bydd ein cynigion ni yn fuddiol i ddefnyddwyr drwy eu gwarchod rhag newidiadau annisgwyl ac na fydden nhw'n dymuno eu gweld – fel prisiau uwch – a sicrhau eu bod yn cael yr wybodaeth iawn ar yr amser iawn, sy'n eu galluogi i wneud penderfyniadau gwybodus ac i wneud dewisiadau. Rydyn ni'n disgwyl y bydd y cynigion yn arwain at fuddion sylweddol i ddefnyddwyr, yn enwedig y rheini sy'n gallu osgoi prisiau uwch, arbed arian neu newid i gael pecyn gwasanaeth gwell. Bydd ein cynlluniau o fudd i ddefnyddwyr drwy gynyddu'r gystadleuaeth yn y farchnad, a sicrhau nad oes angen i ddefnyddwyr ddefnyddio cymaint o amser ac ymdrech yn monitro'r sefyllfa ac yn chwilio am wybodaeth.

1.11 Rydyn ni'n disgwyl na fydd yn costio llawer i'r diwydiant roi ein hysbysiaidau arfaethedig ar waith, gan eu bod ond yn golygu cysylltu â phob cwsmer unwaith. Felly, ein hasesiad yw bod y costau hyn yn gymesur wrth ystyried y buddion tebygol a'n hamcanion i sicrhau tegwch i ddefnyddwyr.

## Y camau nesaf

1.12 Rydyn ni'n gwahodd sylwadau ar ein cynigion erbyn 9 Hydref 2018. Byddwn yn asesu'r dystiolaeth sydd ar gael ac yn ystyried yr ymatebion i'r ymgynghoriad cyn penderfynu sut byddwn yn symud ymlaen.

---

<sup>3</sup> Contract rhwng darparwr rhwydwaith symudol a chwsmer, lle mae'r cwsmer yn talu am y gwasanaeth rhwydwaith misol yn unig, ac nid am y ffôn ei hun.

- 1.13 Rydyn ni'n cynnig y dylai defnyddwyr ddechrau cael hysbysiau diwedd contract chwe mis ar ôl dyddiad ein datganiad terfynol, ac y dylen nhw gael yr hysbysiad un-tro ynghylch gorffen contract o fewn naw mis.

2.