
Gwneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg

Yr wybodaeth ddiweddaraf ar waith Ofcom i sicrhau
tegwch i gwsmeriaid

Tegwch i gwsmeriaid – yr wybodaeth ddiweddaraf

Mae Ofcom eisiau i gwsmeriaid gael bargaen deg ar gyfer eu gwasanaethau. Mae cystadleuaeth ac arloesi wedi arwain at brisiau is, gwasanaethau gwell, mwy o ddarpariaeth a gwell dibynadwyedd. Ond, mae dewis yn gallu bod yn ddryslyd weithiau, ac nid yw darparwyr bob amser yn ei gwneud hi'n hawdd i gwsmeriaid gael y fargen sydd orau iddynt. Felly rydym yn gweithio ar ran cwsmeriaid i wneud yn siŵr bod cwmnïau'n eu trin yn deg.

Mae sicrhau tegwch i gwsmeriaid yn flaenoriaeth i ni – yn enwedig i gwsmeriaid sydd mewn sefyllfaoedd agored i niwed, boed hynny oherwydd incwm, oedran, anabled neu amgylchiadau eraill. Ym mis Medi 2018, cyflwynodd Cyngor Ar Bopeth [gŵyn mawr](#) i'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (CMA) ynglŷn â phrisiau uwch i ddefnyddwyr sydd ddim yn cadw golwg ar eu costau o ran ffonau symudol, band eang, yswiriant cartref, morgesi a chynilo. Rydym wedi ystyried [ymateb ac argymhellion y CMA](#) yn ein camau gweithredu sydd wedi'u targedu i fynd i'r afael â'r arferion niweidiol rydym yn eu canfod.

Mae marchnadoedd telegyfathrebu'r DU ymhlith y rhai mwyaf cystadleuol yn y byd. Mae hyn wedi arwain at ddewis sylweddol a gwerth am arian i'r rhan fwyaf o gwsmeriaid. Mae ein hymchwil yn dangos bod prisiau ffonau symudol y DU yn is nag ydynt yn Ffrainc, yr Almaen, yr Eidal, Sbaen a'r UDA. Hefyd, ar y cyfan mae cwsmeriaid yn cael mwy allan o'u band eang am bris is. Mae cyfartaledd defnydd data misol wedi cynyddu'n sydyn dros y blynyddoedd diwethaf, tra bo'r gwariant ar fand eang yn y cartref wedi aros yr un fath ar y cyfan. Byddwn yn parhau i hybu cystadleuaeth i helpu i sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu manteisio ar wasanaethau cyflymach a gwell.

Ond, nid yw pawb yn elwa ar y gystadleuaeth hon. Rydym yn bryderus ynghylch rhai pobl – yn enwedig y rhai sydd mewn amgylchiadau agored i niwed – sy'n talu mwy na'r angen, am nad oes ganddynt yr hyder i chwilio'r farchnad.

Byddwn yn parhau â'n gwaith i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg, yn talu prisiau teg ac yn gallu manteisio'n rhwydd ar y bargeinion sydd ar gael. Ymysg pethau eraill, byddwn yn: ei gwneud hi'n haws i newid; monitro ac yn adrodd yn ôl am y prisiau y mae cwsmeriaid yn eu talu; sicrhau bod darparwyr yn ymwybodol o ba gwsmeriaid sy'n agored i niwed ac yn eu cefnogi; defnyddio data i ddeall anghenion cwsmeriaid sy'n agored i niwed a'u helpu nhw i gael bargeinion gwell; a thafllu goleuni ar berfformiad cwmnïau.

Sicrhau prisiau teg

Ar ôl delio â biliau ffôn annheg yn 2018 – a arweiniodd at ostyngiadau mewn prisiau ar gyfer [cwsmeriaid llinell dir yn unig](#), [y rhai sy'n ffonio 118](#) a [defnyddwyr 070](#) – fe wnaethom droi ein sylw yn 2019 at brisiau tariffiau cwsmeriaid sydd wedi aros gyda'r un darparwr ffôn symudol a band eang ers tro.

Codi prisiau clir a theg ar ddefnyddwyr ffonau symudol. Rydym wedi bod yn [adolygu'r prisiau a dalodd cwsmeriaid ffonau symudol](#) sy'n bwndelu eu ffôn a'u hamser sgwrsio gyda'i gilydd mewn un

contract. Ar ôl dadansoddi miliynau o dariffau, fe wnaethom ddarganfod y byddai tua 1.4 miliwn o gwsmeriaid yn arbed £11 y mis ar gyfartaledd drwy newid i fargen ratach SIM-yn-unig. Ond, fe wnaethom hefyd ddarganfod y byddai dros chwarter y cwsmeriaid sydd allan o gontract wedi'i fwndelu yn talu mwy pe bydden nhw'n newid i fargen SIM-yn-unig tebyg. Felly, mae'n bwysig peidio â rhoi cwsmeriaid presennol mewn sefyllfa waeth drwy gyflwyno rheoliadau pris cyffredinol, a sicrhau bod unrhyw gamau gweithredu'n cael eu targedu.

Fe wnaethom herio'r diwydiant i weithredu a chawsom ymrwymadau gan y cwmnïau mawr ffonau symudol – ac eithrio Three – y byddant yn gostwng eu prisiau ar gyfer cwsmeriaid sydd y tu hwnt i'w cyfnod contract cychwynnol. Bydd cwsmeriaid sydd 'allan o gontract' gyda Virgin Mobile neu Tesco Mobile, a chwsmeriaid uniongyrchol O2, yn gweld eu biliau'n gostwng i bris y cynnig 30 diwrnod cyfatebol, neu'r cynnig amser sgwrsio gorau sydd ar gael. Bydd cwsmeriaid sydd allan o gontract gyda Vodafone yn cael gostyngiad o £5, a bydd cwsmeriaid EE yn cael 10% o ostyngiad, ac mae'r ddau ostyngiad yma yn berthnasol i bob bil misol cwsmeriaid sydd â chontract bwndel ar ôl bod allan o gontract am fwy na 3 mis. Bydd cwsmeriaid sydd allan o gontract gydag unrhyw un o'r darparwyr sy'n cymryd rhan yn dechrau gweld y gostyngiadau hyn ar eu biliau o fis nesaf ymlaen.

Rydym yn gweithio gydag O2 i geisio cael gostyngiad tebyg ar gyfer ei gwsmeriaid sydd allan o gontract sy'n prynu contractau wedi'u bwndelu drwy ei bartneriaid anuniongyrchol (fel Carphone Warehouse). Mae trafodaethau rhwng O2 a Carphone Warehouse yn mynd rhagddynt a byddwn yn parhau i bwysio arnynt am ateb sydyn i'r cwsmeriaid hyn. Er nad oes gennym y pŵer cyfreithiol i orfodi cwmnïau i symud cwsmeriaid i dariffau sylfaenol, fel cytundeb 'SIM-yn-unig' cyfatebol pan fydd cyfnod cychwynnol contract rhywun wedi dod i ben, bydd yr ymrwymadau hyn gan y diwydiant yn helpu i ostwng biliau cwsmeriaid.

Byddwn hefyd yn rhoi gwybodaeth ychwanegol i bobl i'w helpu i wneud y dewis iawn wrth brynu contractau ffôn symudol. Yn ddiweddar fe wnaethom gynnig rheolau newydd a fyddai'n mynnu bod cwsmeriaid yn cael gwybod, cyn iddynt ymrwymo i gontract ffôn symudol wedi'i fwndelu, beth fyddai pris prynu'r ffôn a'r amser sgwrsio ar wahân, lle bo hynny'n bosib.¹

Mae mwy o gwsmeriaid ffonau symudol hefyd yn troi at gontractau 'sydd wedi'u hollti' – gyda chontractau ar wahân ar gyfer y ffôn a'r amser sgwrsio – sy'n ffordd arall o brynu ffôn drud mewn rhandaliadau. Er bod y rhain yn cynnig mwy o hyblygrwydd a thryloywder o ran prisiau, mae'n bosib bod rhai contractau sydd wedi'u hollti yn clymu cwsmeriaid i gontractau hir iawn gyda darparwr – hyd at 36 mis mewn rhai achosion. Rydym yn poeni y gall hyn ei gwneud hi'n anoddach i gwsmeriaid newid, os oes rhaid iddynt orffen talu am eu ffôn yn gyntaf, ac rydym yn ystyried a oes angen rhagor o fesurau i fynd i'r afael â hyn.

Prisiau teg i gwsmeriaid band eang sydd allan o gontract. Rydym hefyd yn [adolygu arferion prisio band eang](#), er mwyn deall pam mae rhai cwsmeriaid yn talu mwy nag eraill – yn enwedig y rheini a allai fod mewn sefyllfaoedd agored i niwed. Fe wnaethom edrych ar y prisiau y mae mwy na 20 miliwn o gwsmeriaid yn eu talu, ac fe wnaethom ddarganfod bod un o bob pump o gwsmeriaid band

¹Byddai ein rheolau newydd arfaethedig yn golygu y byddai'n rhaid i ddarparwyr sy'n gwerthu contractau wedi'u bwndelu ac sydd hefyd yn gwerthu'r ffonau ac/neu'r amser sgwrsio ar wahân yn gorfod dweud wrth gwsmeriaid beth fyddai pris prynu'r elfennau hynny ar wahân gan y darparwr hwnnw.

eang (tua 4.5 miliwn o bobl) yn eu contract cyntaf â'u darparwr. Roedd dwy ran o bump arall (tua 8.3 miliwn o bobl) wedi adnewyddu eu contract, ac roedd traean o'r rheini yn talu llai na'r pris cyfartalog ar gyfer cwsmeriaid newydd, sy'n golygu bod gan y rhan fwyaf o gwsmeriaid band eang gontract gyda'u darparwr. Ond, roedd tua 8.8 miliwn o bobl allan o gontract. Mae llawer o'r cwsmeriaid hyn yn talu prisiau uchel ar ôl i'w cynnig cychwynnol ddod i ben, ac fe allent arbed swm sylweddol o arian drwy negodi borgen newydd gyda'u darparwr presennol neu drwy newid i ddarparwr newydd. Er enghraifft, mae cwsmeriaid sy'n llofnodi contract gyda darparwr newydd fel arfer yn talu tua £9 i £10 yn llai bob mis o gymharu â chwsmeriaid sydd allan o gontract â'r un darparwr. Mae'r rhai sy'n adnewyddu eu contract gyda'u darparwr presennol yn talu £8 i £9 yn llai bob mis na phe baent allan o gontract.

Mae cynigion cychwynnol yn galluogi darparwyr mewn marchnadoedd cystadleuol i ddenu cwsmeriaid newydd. Fel y mae ein dadansoddiad yn ei ddangos, mae llawer o bobl yn elwa ar y cynigion hyn, yn enwedig y rheini sy'n cymharu prisiau. Ond, rydym yn bryderus ynghylch rhai pobl, yn enwedig y rhai sydd mewn amgylchiadau agored i niwed, a allai fod yn talu mwy na'r angen - oherwydd nad oes ganddynt yr hyder i chwilio'r farchnad na siarad â'u darparwr.

Rydym wedi sicrhau sawl ymrwymiad gan gwmnïau band eang mwyaf y DU i leihau prisiau ar gyfer pobl sydd allan o gontract ac i ddiogelu cwsmeriaid sy'n agored i niwed. Er enghraifft, mae rhai darparwyr wedi ymrwmo i gynnal adolygiadau prisiau blynyddol ar gyfer eu cwsmeriaid sydd wedi'u nodi fel rhai agored i niwed, er mwyn sicrhau eu bod yn cael y fargen orau ar gyfer eu hanghenion. Mae eraill wedi ymrwmo i leihau'r gwahaniaeth rhwng y prisiau misol y mae cwsmeriaid newydd neu gwsmeriaid sy'n adnewyddu eu contract yn ei dalu o gymharu â chwsmeriaid sydd allan o gontract. Rydym hefyd yn edrych yn fanwl ar yr achos dros gael tariff cymdeithasol newydd i warchod aelwyddydd incwm isel.

Rydym yn croesawu'r ffaith bod darparwyr yn cymryd camau i helpu defnyddwyr i gael borgen decach. Byddwn yn darparu diweddariad ar yr ymrwymadau hyn, yn ogystal ag unrhyw ymrwymadau eraill a wnaed gan ddarparwyr, yn y gwanwyn. Yn y tymor hir, byddwn yn monitro canlyniadau cwsmeriaid band eang adwerthu yn ofalus, wrth i'r mesurau hyn ddod i rym. Er mwyn mesur eu llwyddiant, byddwn yn monitro ac yn adrodd ar amrywiaeth o fetrigau, gan gynnwys y gyfran o gwsmeriaid sy'n newydd, y rhai sydd wedi adnewyddu eu contract a'r rhai sydd tu allan i gontract yn ogystal â'r gyfran o gwsmeriaid ym mhob un o'r categorïau hynny sy'n agored i niwed. Nid yw'r gyfraith ar hyn o bryd yn ein galluogi ni i roi cap cyffredinol ar brisiau. Ond, os ydym yn credu y gallai darparwyr wneud mwy, ac y dylent wneud mwy, byddwn yn ceisio sicrhau eu bod yn gwneud hynny.

Ei gwneud hi'n haws i chwilio am y fargen orau

Rhoi gwybod i gwsmeriaid pan fydd eu borgen gychwynnol yn dod i ben, a rhoi gwybod iddynt am y fargen orau. Dan [reolau newydd Ofcom](#) sy'n dod i rym fis nesaf, bydd yn rhaid i gwsmeriaid band eang, ffôn a theledu gael gwybod pan fydd eu contract yn dod i ben, a chael gwybod am y bargeinion gorau sydd ar gael. Bydd rhaid i gwsmeriaid sydd allan o gontract gael nodyn i'w hatgoffa bob blwyddyn sydd hefyd yn tynnu eu sylw at y bargeinion gorau. Bydd hyn yn helpu pobl i fanteisio ar y dewis eang o gynigion sydd ar gael. Gan fod cyfnod contract cychwynnol dros 20 miliwn o gwsmeriaid wedi dod i ben, rydym yn credu y gallai hyn gael effaith gadarnhaol sylweddol.

Proses newid symlach. Mae llawer o bobl yn digalonni wrth feddwl am y drafferth o newid darparwr. Er enghraifft, mae bron i hanner y cwsmeriaid ffonau symudol sy'n ceisio datgloi eu dyfais yn teimlo ei bod hi'n anodd gwneud hynny. Felly rydym wedi cynnig y dylid [gwahardd cwmnïau ffonau symudol rhag gwerthu ffonau sydd wedi'u cloi](#). Mae hyn yn dilyn diwygiadau mawr, [a gyflwynwyd ym mis Gorffennaf](#), sy'n golygu bod cwsmeriaid ffonau symudol nawr yn gallu newid gweithredwr dim ond drwy anfon neges destun yn rhad ac am ddim. Rhwng mis Medi 2018 a mis Medi 2019, cynyddodd cyfraddau newid darparwr ffonau symudol ymhlith cwsmeriaid sy'n talu'n fisol o 9% i 12%.

Rydym wedi'i gwneud yn haws i filiynau o gwsmeriaid band eang ar rwydwaith copr Openreach newid mewn [proses syml](#), lle mae eu darparwr newydd yn rheoli'r newid. Fis Rhagfyr, fe wnaethom gynnig rheolau newydd i'w gwneud yn haws i gwsmeriaid band eang newid rhwng rhwydweithiau gwahanol yn ogystal â rhwng gwasanaethau band eang ffeibr llawn ar yr un rhwydwaith. Fe wnaethom hefyd gynnig gwahardd ffioedd cyfnod rhybudd y tu hwnt i'r dyddiad newid ar gyfer cwsmeriaid preswyl sy'n newid eu gwasanaethau llinell dir a band eang sefydlog. Mae rheolau'n bodoli'n barod ar gyfer cwsmeriaid gwasanaethau ffonau symudol.

Yn ogystal, fe wnaethom gynnig y dylai cwsmeriaid gael gwybodaeth gliriach am eu contract cyn iddynt gofrestru, fel y gallant ddeall cynigion yn well cyn ymrwymo iddynt. Fe wnaethom hefyd gynnig cryfhau hawl cwsmeriaid i adael os bydd unrhyw newidiadau i'w contract nad oeddent wedi cael gwybod amdanynt cyn hynny, ac nad ydynt yn elwa ohonynt.

Gwybodaeth glir i siopwyr band eang. Y llynedd, fe wnaethom gyflwyno [mesurau gwarchod newydd ar gyfer siopwyr band eang](#) – sy'n golygu eu bod nhw'n cael gwybod pa gyflymdra y gallant ddisgwyl ei gael cyn iddynt ymrwymo i gontract.

Gwybodaeth a chynghor annibynnol. Rydym yn darparu adnoddau manwl gywir i helpu pobl i chwilio am y fargen orau gyda hyder, ac i ddod o hyd i'r fargen orau ar gyfer eu hanghenion. Y llynedd, fe wnaethom lansio ymgyrch a gwefan bwysig – [Gwella eich Gwasanaeth](#) – i helpu pobl i gael band eang cyflymach ac arbed arian. Ers ei lansio, rydym wedi gweld un rhan o bump o gynnydd yn y bobl sy'n cofrestru ar gyfer band eang cyflym iawn, gyda mwy na 50% o gartrefi bellach wedi tanysgrifio i becynnau cyflym iawn (o 45% i 54%). Yn dilyn hyn, cynhaliwyd [ymgyrch](#) i dynnu sylw at fuddion newid darparwr gwasanaethau ffôn symudol neu fand eang, a chynnig cynghor ar sut i wneud hynny. Rydym hefyd yn taflu goleuni ar ba brif ddarparwyr telegyfathrebu a theledu drwy dalu sydd [orau neu waethaf ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid](#), ac rydym wedi gweithio gyda Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU i ddatblygu cardiau sgorio perfformiad traws-sector.

Rhoi tegwch yn gyntaf

Gwarchod cwsmeriaid agored i niwed. Fe wnaethom [gryfhau ein rheolau](#) i sicrhau bod cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn cael eu trin yn decach. Mae'n rhaid i gwmnïau bellach gael polisïau a gweithdrefnau clir ac effeithiol ar gyfer trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed mewn ffordd deg a phriodol, a chynnig cymorth ychwanegol iddynt os oes angen. Ers hynny, rydym wedi bod yn craffu ar bolisïau ac arferion cwmnïau i sicrhau eu bod yn diwallu anghenion cwsmeriaid agored i niwed. Gan mai nifer cymharol fychan o gwsmeriaid a gofnodwyd gan ddarparwyr eu bod yn rhai sydd o bosibl yn agored i niwed, rydym yn credu y gall cwmnïau wneud llawer mwy o gynnydd o ran

adnabod y cwsmeriaid hynny. Y llynedd fe wnaethom ymgynghori ar [ganllaw](#) newydd ar gyfer cwmnïau ynghylch sut gallant wella'r ffordd y maent yn trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed.

Rhoi tegwch wrth galon busnes pob darparwr. Dylai cwmnïau sicrhau ei bod mor hawdd â phosibl i gwsmeriaid wneud busnes â nhw. Mae cwsmeriaid yn disgwyl cael eu trin yn deg, a dylent fod yn hyderus bod hyn yn rhan ganolog o ddiwylliant eu darparwr. Nid yw hynny wedi bod yn digwydd bob tro ymysg cwmnïau band eang, ffôn a theledu drwy dalu. Felly y llynedd, fe wnaethom sicrhau [ymrwymadau tegwch newydd](#) gan bob un o ddarparwyr mwyaf y DU ar gyfer band eang, ffôn a theledu drwy dalu. I helpu darparwyr i wella eu harferion, fe wnaethom hefyd nodi sut rydym yn cynnig [asesu materion tegwch](#) a'r mathau o bryderon a fyddai'n ysgogi ymyrraeth. Eleni, byddwn yn llunio fersiwn terfynol o'n fframwaith ar gyfer asesu tegwch. Byddwn hefyd yn cyhoeddi adroddiad cynnydd ar yr ymrwymadau tegwch, gan adolygu a ydy cwmnïau'n cyflawni'r hyn maent wedi'i addo.

Cael arian yn ôl, heb orfod ymladd amdano. Pan fydd pethau'n mynd o'i le, dylai cwsmeriaid gael eu digolledu'n ddigonol, heb orfod ymladd amdano. Felly, y llynedd fe lansiodd cynllun iawndal gwirfoddol newydd i sicrhau bod cwsmeriaid band eang a llinell dir yn cael eu [harian yn ôl](#) gan ddarparwyr sydd wedi cofrestru ar gyfer y cynllun os ydynt yn wynebu oedi wrth osod neu drwsio eu cysylltiadau neu os yw apwyntiadau'n cael eu methu. Bydd hyn hefyd yn rhoi cymhelliad cryf i gwmnïau wneud pethau'n iawn yn y lle cyntaf.

Taflu goleuni ar berfformiad cwmnïau

Dewis y darparwr gorau i chi. Mewn marchnadoedd cystadleuol fel gwasanaethau ffôn symudol, band eang a theledu, mae'n hollbwysig bod gan gwsmeriaid y wybodaeth sydd ei hangen arnynt i ddewis y darparwr gorau ar gyfer eu hanghenion. Felly, fe wnaethom gyhoeddi ein hastudiaeth gynhwysfawr o sut mae darparwyr ar draws marchnadoedd gwahanol yn perfformio o ran bodlonrwydd cwsmeriaid, cwynion a gwerth am arian. Mae'r data hwn hefyd wedi'i gynnwys yng nghardiau sgorio perfformiad Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU (UKRN), sy'n caniatáu cymharu darparwyr ar draws gwahanol sectorau sy'n cael eu rheoleiddio.

Datgelu gwahanol arferion prisio. Fel rhan o'n hadolygiadau o brisiau band eang a ffonau symudol – yr adolygiad mwyaf cynhwysfawr o brisiau adwerthu yn y marchnadoedd hyn yn y DU – fe wnaethom gyhoeddi data am ddarparwyr penodol. Ar gyfer band eang, fe wnaethom gyhoeddi data ar y gwahanol brisiau mae cwsmeriaid yn eu talu, gan ddibynnu a ydynt yn adnewyddu contract, eu bod allan o gontract neu'n gwsmeriaid newydd. Ar gyfer gwasanaethau ffôn symudol, fe wnaethom gyhoeddi data ar faint allai cwsmeriaid allan o gontract arbed drwy newid i fargen SIM-yn-unig. Mae hyn wedi arwain at sicrhau prisiau tecach o lawer i gwsmeriaid, a byddwn yn parhau i fonitro prisiau darparwyr yn ofalus. Byddwn yn parhau i gyhoeddi data ar brisiau band eang darparwyr penodol yn gyson.²

² Rydym yn cadw rhestr o brisiau bargeinion band eang sy'n cael eu cynnig gan rai o ddarparwyr band eang y DU ar ein gwefan [Y Gorau o'ch Gwesanaeth](#).

Y camau nesaf

Byddwn yn parhau â'n gwaith i sicrhau tegwch i gwsmeriaid. Eleni, bydd diweddariadau a phenderfyniadau yn cael eu cyhoeddi yn ymwneud â'r prosiectau a nodir uchod, gan gynnwys ein hadolygiadau o brisiau band eang a chontractau ffôn symudol. Byddwn yn datblygu rheolau newydd sy'n ei gwneud hi'n haws newid, fel gwaharddiad ar gwmnïau ffonau symudol rhag gwerthu ffonau 'wedi'u cloi' a rheolau newydd i'w gwneud yn haws newid rhwng rhwydweithiau band eang. Rydym hefyd yn parhau i edrych yn fanwl ar yr achos dros gael tariff cymdeithasol newydd i warchod cwsmeriaid band eang sydd ar incwm isel. Erbyn mis Mawrth, bydd y rhan fwyaf o ymrwymadau pris a wneir gan y prif gwmnïau band eang a ffonau symudol wedi dod i rym. Hefyd, bydd cwmnïau telegyfathrebiadau a theledu drwy dalu yn gorfod rhoi gwybod i gwsmeriaid pan fydd eu cytundeb yn dod i ben a dweud wrthynt beth yw eu bargeinion gorau. Credwn y gallai'r mesurau hyn gael effaith gadarnhaol sylweddol ar gwsmeriaid. Byddwn yn eu monitro'n ofalus i weld a ydynt yn cael y canlyniadau a geisir. Byddwn hefyd yn parhau i fonitro ac adrodd i ba raddau y mae cwsmeriaid yn cael borgen deg, ac yn darparu ein cyngor a'n gwybodaeth annibynnol ein hunain i helpu cwsmeriaid i lywio drwy'r farchnad, fel cardiau sgorio perfformiad.

Defnyddio data i rymuso cwsmeriaid. Yn dilyn Adolygiad Data Clyfar y Llywodraeth, byddwn yn cyflwyno cynigion ar gyfer cynllun Cyfathrebu Agored. Byddai hyn yn galluogi cwsmeriaid preswyl a busnesau bach i gael gafael ar ddata gan eu darparwr telegyfathrebu, er enghraifft sut maent yn defnyddio eu gwasanaethau a faint maent yn ei dalu. Yna, gall cwsmeriaid rannu eu data â thrydydd partïon achrededig, fel gwefannau cymharu prisiau er mwyn ei gwneud yn haws i gymharu cynnyrch a dod o hyd i fargen well. Rydym hefyd am sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg wrth i dechnoleg ddatblygu. Byddwn yn edrych ar yr arfer o 'brasio personol' mewn marchnadoedd cyfathrebiadau, gan gynnwys sut mae darparwyr yn defnyddio data ac algorithmau.

Gwneud yn siŵr bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg. Yn 2020, byddwn yn cyhoeddi ein canllaw terfynol i ddarparwyr ynghylch sut i drin cwsmeriaid sy'n agored i niwed mewn ffordd deg. Bydd hyn yn cynnwys awgrymu mesurau y gall cwmnïau eu defnyddio i sicrhau eu bod yn trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, a helpu i wella'r ffordd y byddant yn canfod cwsmeriaid a allai fod mewn sefyllfaoedd agored i niwed. Byddwn hefyd yn cynnal gwaith ymchwil newydd ar y defnydd y mae cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ei wneud o wasanaethau telegyfathrebu, ac rydym yn bwriadu treialu cysylltu tystiolaeth o arolygon i'r prisiau y mae cwsmeriaid yn eu talu. Bydd y dystiolaeth hon yn gwella ein dealltwriaeth o ganlyniadau i gwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau agored i niwed.

Byddwn yn parhau i fonitro canlyniadau i gwsmeriaid ac adrodd arnynt. Os nad yw cwmnïau'n trin cwsmeriaid yn deg, byddwn yn camu i mewn ac yn gweithredu. Bydd ein hadroddiadau rheolaidd ar brofiadau cwsmeriaid – gan gynnwys y prisiau y maent yn eu talu – yn parhau i dynnu sylw at arferion annheg.