

1. Trosolwg

Crynodeb

Ym mis Medi 2022 gwnaethom gyhoeddi ein dull o ymdrin â marchnadoedd digidol yn y sector cyfathrebu, lle gwnaethom gyhoeddi rhaglen waith i archwilio sut mae marchnadoedd digidol yn gweithio i ddefnyddwyr a busnesau'r DU.¹

Fel rheoleiddiwr cyfathrebiadau cydgyfeiriol y DU, rydym o'r farn ei bod yn bwysig edrych ar lefel uchel ar gystadleuaeth a materion defnyddwyr yn y sector gwasanaethau cyfathrebu ar-lein personol (OCS) ac effaith hyn ar farchnadoedd galw a negeseua traddodiadol.

Nod y gwaith hwn yw cynyddu ein gwybodaeth a'n dealltwriaeth o'r gwasanaethau hyn, a darparu syniadaeth yn seiliedig ar dystiolaeth, trwy lens ein dyletswyddau cystadleuaeth a diogelu defnyddwyr presennol mewn marchnadoedd telathrebu. Nodwn felly fod y gwaith hwn yn benodol o ran ei ffocws ac nid yw'n benodol yn edrych ar faterion sy'n cael sylw o dan y drefn diogelwch ar-lein.²

Mae OCS yn cynnwys apiau a gwefannau annibynnol sy'n darparu gwasanaethau negeseua a galw preifat fel eu prif swyddogaethau, fel WhatsApp, iMessage a Snapchat. Mae swyddogaethau negeseua a galw hefyd wedi'u hymgorffori fwyfwy mewn llwyfannau ar-lein gyda chynnig ehangach, gan gynnwys llwyfannau cyfryngau cymdeithasol fel Instagram ac X, ac apiau hapchwarae a chwilio am gariad. Yn ymarferol, wrth i rai gwasanaethau ehangu o ran eu cwmpas dros amser (er enghraifft, lle mae apiau OCS yn ychwanegu nodweddion cymdeithasol neu alluoedd talu), gall y gwahaniaeth rhwng OCS, cyfryngau cymdeithasol a mathau eraill o wasanaethau ddod yn aneglur.

O fewn yr ystod eang hon o OCS, rydym yn canolbwyntio'n bennaf ar wasanaethau a ddefnyddir ar gyfer cyfathrebiadau preifat a chyffredinol, sy'n cael eu defnyddio'n helaeth, ac felly maent yn fwy 'tebyg i delathrebu' eu natur.

Canfuom fod OCS yn fwyfwy pwysig i ddiwallu anghenion cyfathrebu pawb. Mae OCS mewn llawer o achosion yn cael eu gwerthfawrogi'n fwy gan ddefnyddwyr a dinasyddion na gwasanaethau telathrebu traddodiadol, fel negeseuon testun neu alwadau ffôn. Mae tua dwy ran o dair o ddefnyddwyr 16-44 oed yn nodi y byddai'n well ganddynt fynd heb alwadau ffôn symudol am 24 awr na mynd heb eu hoff apiau negeseua.

Mae'n ymddangos bod y poblogrwydd hwn yn cael ei yrru gan y ffaith bod OCS yn darparu buddion clir i ddefnyddwyr, gan gynnwys ei fod yn rhad ac am ddim i ddefnyddwyr, yn hawdd ei gyrchu a'i lawrlwytho, ac mae'n cynnig ystod eang o swyddogaethau gwell, o ddangosyddion teipio i'r gallu i rannu lluniau a fideo yn hawdd. Cadarnhaodd ein hymchwil fod gan ddefnyddwyr farn gadarnhaol am wahanol agweddau ar y gwasanaethau hyn.

¹ Ofcom, [Marchnadoedd Digidol yn y sector cyfathrebu](#), Medi 2022

² Cyn bo hir, bydd Ofcom yn ymgymryd â phwerau newydd i reoleiddio OCS o dan y drefn diogelwch ar-lein ac felly nid yw niwed ar-lein o fewn cwmpas y ddogfen hon.

Rydym wedi ystyried maint a natur cystadleuaeth mewn OCS personol, gan edrych ar ganlyniadau'r broses gystadleuol i ddefnyddwyr ar hyn o bryd, ac a allai fod rhai risgiau posibl i fuddion i ddefnyddwyr yn y dyfodol.³

Mae ein canfyddiadau'n dangos bod natur OCS - sydd wedi'u sefydlu i ganiatáu i ddefnyddwyr anfon negeseuon at bobl eraill sydd ar yr un gwasanaeth yn unig - yn creu effeithiau rhwydwaith, a all roi mantais i lwyfannau mwy, gan weithredu fel rhwystr i lwyfannau mwy newydd neu lwyfannau llai a allai ei chael yn anodd denu defnyddwyr rhag cael mynediad ac ehangu. Fodd bynnag, mae'r effeithiau hyn yn cael eu lliniaru i ryw raddau gan dueddiadau defnyddwyr i ddefnyddio nifer o OCS ar yr un pryd, gan ddefnyddio gwahanol apiau ar gyfer gwahanol nodweddion, cynulleidfaoedd neu natur cyfathrebu, a all gefnogi rhywfaint o gystadleuaeth.

Canfuom fod gan WhatsApp, ac OCS Meta yn ei gyfanrwydd, sefyllfa gystadleuol gref, ac mae sylfeini defnyddwyr mawr y gwasanaethau hyn yn golygu y gall yr effeithiau rhwydwaith leddfu pwysau cystadleuol i ryw raddau. Fodd bynnag, sylwn ar ganlyniadau cadarnhaol ar y cyfan i ddefnyddwyr ar hyn o bryd, heb fawr o dystiolaeth o niwed sylweddol yn sgil materion cystadleuaeth. Ond nodwn hefyd fod nodweddion a strategaethau moneteiddio OCS yn esblygu, a allai effeithio ar gystadleuaeth a chanlyniadau yn y dyfodol.

Rydym hefyd wedi cynnal asesiad lefel uchel o faterion diogelu defnyddwyr posibl, yn bennaf trwy lens ein dyletswyddau diogelu defnyddwyr presennol mewn telathrebu. Nid ydym wedi dod o hyd i dystiolaeth o broblemau sylweddol ar hyn o bryd, er ei bod yn bosibl, o ystyried natur chwimwth OCS, y bydd materion yn dod i'r amlwg yn y dyfodol er enghraifft, ar safonau a disgwyliadau gwasanaethau cwsmeriaid. Mae'r prif feysydd risg yr ydym wedi'u nodi yn ymwneud â chamddefnyddio apiau negeseua gan sgamwyr a thwyllwyr, a rhannu cynnwys anghyfreithlon neu niweidiol, a fydd yn dod o dan y drefn diogelwch ar-lein sydd ar ddod ac felly ni thrafodir y rhain yn fanwl yn y ddogfen hon. Hefyd, ni wnaethom ystyried unrhyw niwed arall i ddefnyddwyr a allai godi yn sgil cynnwys y gwasanaethau hyn, am y bydd y rheiny hefyd yn dod o dan y drefn diogelwch ar-lein.

Y camau nesaf

O ystyried ein canfyddiadau hyd yn hyn, a chan gydnabod y gall OCS esblygu'n gyflym, byddwn yn parhau i fonitro datblygiadau yn y sector, rhag ofn y bydd pryderon newydd yn codi yn y dyfodol wrth i nodweddion, defnydd a modelau busnes OCS esblygu. Byddwn hefyd yn monitro esblygiad rheoleiddio yn yr Undeb Ewropeaidd wrth i ofynion rhyngweithreded ar rai OCS mawr gael eu gweithredu y flwyddyn nesaf. Fel rhan o'r gwaith hwn, byddwn hefyd yn parhau i gysylltu â'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (CMA) wrth iddo baratoi i weithredu'r drefn marchnadoedd digidol newydd arfaethedig.

³ Mae ein dadansoddiad cystadleuaeth yn y papur hwn yn edrych ar OCS personol ar wahân i nodweddion eraill yr eco-systemau y maent yn gweithredu ynddynt. Er enghraifft, nid ydym yn archwilio materion cystadleuaeth sy'n ymwneud â rhyngweithiadau OCS ag ecosystemau symudol yn ehangach (ecosystemau Apple neu Android) ac nid ydym yn asesu rhyngweithiadau OCS â'r marchnadoedd cyfryngau cymdeithasol a hysbysebu ar-lein.