
Helpu defnyddwyr i gael bargeinion gwell mewn marchnadoedd cyfathrebiadau: ffonau symudol

Gorffennaf 2019

DATGANIAD AC YMGYNGHORIAD:

Dyddiad cyhoeddi: 19 Gorffennaf 2019

Dyddiad cau ar gyfer ymatebion: 16 Medi 2019

Trosolwg

Mae Ofcom eisiau i gwsmeriaid allu siopa gyda hyder, er mwyn iddyn nhw allu gwneud dewisiadau doeth a chael bargaen deg. Rydyn ni wedi bod yn poeni bod llawer o gwsmeriaid ffonau symudol, sy'n talu am y ffôn ei hun ac am amser ar yr awyr gyda'i gilydd mewn contract wedi'i fwndelu, yn dal i dalu'r un pris ar ôl i gyfnod sylfaenol eu contract ddod i ben pan fyddent yn gallu arbed arian drwy gael cynllun SIM yn unig. Mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein dadansoddiad, ein penderfyniadau a'n cynigion i helpu i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg.

Ein canfyddiadau

Rydyn ni wedi edrych yn fanwl iawn ar y farchnad ffonau symudol. Rydyn ni wedi dadansoddi miliynau o dariffau i greu darlun cywir o'r prisiau sy'n cael eu talu. Rydyn ni wedi canolbwyntio ar gwsmeriaid ffonau symudol sydd â chynlluniau sy'n cynnwys talu am y ffôn ei hun, ac sydd 'y tu allan i gontract' (h.y. mae cyfnod sylfaenol eu contract wedi dod i ben). Dyma'r tro cyntaf i'r mater hwn gael ei ystyried yn fanwl fel hyn.

Mae'r rhan fwyaf o gwsmeriaid sydd â'r contractau hyn sydd 'wedi'u bwndelu', ac sydd y tu allan i gontract, yn gordalu. Ond, maen nhw'n gordalu llai nag a amcangyfrifwyd yn flaenorol. O ran y cwsmeriaid sydd â chontractau sydd wedi'u bwndelu, mae dwy filiwn ohonyn nhw y tu allan i gontract. O blith y rheini, byddai tua 1.4 miliwn yn arbed arian petaent yn symud i gynllun SIM yn unig rhatach. Mae ein dadansoddiad manwl yn dangos bod y cwsmeriaid hyn, gyda'i gilydd, yn gordalu tua £182m y flwyddyn – mae hyn yn llai na'n hamcangyfrif gwreiddiol o £330m.

Mae mwy a mwy o gwsmeriaid yn dewis cynlluniau eraill. Mae mwy o gwsmeriaid yn symud i opsiynau fel cynlluniau SIM yn unig neu gontractau 'wedi'u hollti', sy'n golygu contractau ar wahân ar gyfer y ffôn ei hun a'r amser ar yr awyr. Felly, bydd y ffigur o £182m yn parhau i ostwng. Serch hynny, rydyn ni'n disgwyl y bydd contractau wedi'u bwndelu yn dal ar gael, gan fod llawer o gwsmeriaid yn gweld gwerth iddynt fel ffordd fforddiadwy o brynu'r ffôn ei hun. Ac rydyn ni'n dal i boeni bod gormod o gwsmeriaid ddim yn cael bargaen deg.

Mae rhai cwsmeriaid sydd y tu allan i gontract yn cael gwell bargeinion. Byddai dros chwarter (tua 600k) o'r cwsmeriaid â chontract wedi'i fwndelu, ac sydd y tu allan i gontract, yn talu mwy petaent yn newid i gynllun SIM yn unig cyfatebol. Byddai'r cwsmeriaid hyn yn talu £39 miliwn ychwanegol y flwyddyn petaent yn cael eu gorfodi i newid eu cynllun. Rydyn ni hefyd wedi gweld bod gwahaniaethau sylweddol rhwng darparwyr.

Ymrwymïadau newydd

O ganlyniad i adolygiad Ofcom, mae cwmnïau ffonau symudol wedi ymrwymo i leihau biliau cwsmeriaid sydd y tu allan i gontract. Yn benodol:

- Bydd **Virgin Mobile** yn symud ei gwsmeriaid sydd y tu allan i gontract i'r cynllun SIM yn unig 30 diwrnod cyfatebol;
- Bydd **EE, Tesco a Vodafone** yn lleihau'r pris misol y mae cwsmeriaid sydd y tu allan i gontract yn ei dalu. Bydd lefel y disgownt yn amrywio rhwng pob darparwr, ac rydyn yn disgwyl iddo ystyried lefel yr arbedion fyddai ar gael i bob un o'u cwsmeriaid petaent yn symud i gynllun SIM yn unig tebyg.
- Bydd **O2 (ar gyfer ei gwsmeriaid uniongyrchol)** yn lleihau'r pris misol i'w gwsmeriaid sydd y tu allan i gontract drwy gynnig y cynllun 30 diwrnod cyfatebol ar gyfer amser ar yr awyr yn unig. Dydy O2 ddim wedi ymrwmo i gynnig disgownt i'w gwsmeriaid sy'n dod drwy sianeli anuniongyrchol, fel Carphone Warehouse – dyna yw'r mwyafrif helaeth o'i gwsmeriaid. Ond mae wedi ymrwmo i drafod â'r sianeli anuniongyrchol hyn.

Bydd y disgowntiau hyn yn dod i rym ym mis Chwefror 2020. Gyda'i gilydd, byddan nhw'n helpu i fynd i'r afael â rhan sylweddol o'r niwed a achosir i bron i 80% o gwsmeriaid y tu allan i gontract sy'n gordalu.

Fodd bynnag, mae **Three** wedi penderfynu *peidio* â rhoi unrhyw ddisgownt i'w gwsmeriaid y mae hyn yn effeithio arnynt. Rydyn ni'n siomedig y bydd y cwsmeriaid hyn, o'r herwydd, yn dal i ordalu ac na fyddan nhw'n cael eu hamddiffyn mewn ffyrdd tebyg os byddan nhw'n penderfynu aros ar eu cynllun presennol.

Ein penderfyniad a'r camau nesaf

Mae deddfau Ewropeaidd newydd yn darparu pecyn o reolau i amddiffyn cwsmeriaid, ond dydyn nhw ddim yn rhoi'r pwerau i ni fynnu bod darparwyr yn symud cwsmeriaid i dariffau tecach sydd wedi'u rhagosod: Ar ôl i ni ymgynghori y llynedd ynghylch ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr symud cwsmeriaid i dariffau wedi'u rhagosod, cafodd fframwaith newydd gan yr UE am delegyfathrebiadau ei basio ym mis Rhagfyr 2018. Mae'n amlinellu pecyn o reolau i amddiffyn pobl ac sy'n rhoi pwerau newydd i ni – mynnu bod pobl yn cael gwybodaeth ar ddechrau ac ar ddiwedd eu contractau er mwyn sicrhau eu bod yn ymgysylltu â'r farchnad ac yn gwneud dewisiadau doeth, a'u helpu i newid darparwr – ond dydyn nhw ddim yn cynnwys pwerau i osod tariffau wedi'u rhagosod.

Rydyn ni'n canolbwyntio ar amddiffyn cwsmeriaid mor gyflym ac mor effeithiol ag sy'n bosib o fewn cyfyngiadau ein pwerau. Rhaid i fframwaith newydd yr UE gael ei roi ar waith erbyn mis Rhagfyr 2020. Pan fydd modd, rydyn ni'n ceisio ei roi ar waith yn gynnar, er mwyn amddiffyn cwsmeriaid mor gyflym ac mor effeithiol ag y gallwn ni.

Bydd ymrwymadau cwmnïau ffonau symudol yn amddiffyn defnyddwyr. Yn sgil y cyfyngiadau ar ein pwerau, rydyn ni wedi canolbwyntio ar sicrhau ymrwymadau gan y cwmnïau ffonau symudol i fynd i'r afael â'r niwed rydyn ni wedi'i nodi. Bydd y rhain yn helpu amddiffyn llawer o gwsmeriaid yn gyflym, heb gael gwared ar y cymhellion i bobl chwilio a dod o hyd i'r fargen orau. Byddan nhw'n mynd law yn llaw â'r camau uniongyrchol rydyn ni'n eu cymryd o fewn ein pwerau.

Bydd y rheolau newydd y gwnaethon ni eu cwblhau'n derfynol ym mis Mai hefyd yn helpu i fynd i'r afael â chost dryswch ymysg cwsmeriaid ffonau symudol. Dydy pob cwsmer ddim yn cael ei drin yn deg. Mae ein dadansoddiad yn dangos nad yw costau contractau wedi'u bwndelu yn cael eu gwneud yn glir. Felly, rydyn ni wedi gosod rheolau newydd yn barod er mwyn helpu pobl. Roeddem wedi cyhoeddi'n ddiweddar ei bod yn rhaid i gwsmeriaid ffonau symudol gael gwybod pan fydd eu contract ar fin dod i ben, a chael gwybod am y bargeinion gorau sydd ar gael, gan gynnwys cynlluniau SIM yn unig. Byddwn ni'n dod â'r gofynion hyn i rym naw mis yn gynnar, o fis Chwefror nesaf ymlaen.

Byddwn hefyd yn rhoi help ychwanegol i bobl er mwyn iddyn nhw wneud y dewisiadau iawn. Mae Fframwaith yr UE yn mynnu hefyd bod cwsmeriaid yn cael gwybod – cyn iddyn nhw ymrwymo i gontract wedi'i fwndelu ar gyfer ffôn symudol – faint fyddai'n ei gostio iddyn nhw brynu'r ffôn ei hun a'r amser ar yr awyr ar wahân, pan fydd hynny'n bosib. Byddwn yn egluro cyn bo hir sut rydyn ni'n bwriadu cyflwyno hyn i gwsmeriaid y Deyrnas Unedig, fel rhan o ymgynghoriad ehangach ar roi fframwaith yr UE ar waith.

Rydyn ni'n cynnig rheol ychwanegol yn awr i fynd i'r afael â'r sefyllfa lle mae rhai cwsmeriaid yn gorfod aros ar gontractau hir sydd wedi'u hollti. Mae rhai contractau wedi'u hollti wedi cael eu cysylltu â'i gilydd mewn ffordd a allai, yn ein barn ni, rwystro cwsmeriaid rhag newid eu cynllun. Er enghraifft, efallai fod gan gwsmeriaid gontract ar yr awyr sy'n para am 12 mis, ond ei fod wedi'i gysylltu â chontract hirach hyd at 36 mis i dalu am y ffôn ei hun. Gan fod y contractau hyn yn dod yn fwy poblogaidd, rydyn ni eisiau gwneud yn siŵr eu bod yn sicrhau'r budd gorau i gwsmeriaid. Byddai ein rheol newydd ni'n cyflwyno cyfyngiad o 24 mis ar gontractau wedi'u hollti sydd wedi'u cysylltu â'i gilydd. Rydyn ni'n ymgynghori ar y rheol yma yn y ddogfen hon, ac yn bwriadu dod â'r rheol i rym cyn gynted ag y gallwn cyn mis Rhagfyr 2020 hefyd.