

Defnyddwyr yn newid rhwng darparwyr

Penderfyniad ar ddiwygio newid rhwng gwasanaethau cyfathrebiadau symudol

DATGANIAD

Dyddiad Cyhoeddi: 18 Rhagfyr 2017

Cynnwys

Adran

1. Crynodeb Gweithredol

3-5

Crynodeb

Gall newid rhwng darparwyr fod yn anodd heb fod angen

- 1.1 Rydym eisiau sicrhau nad yw defnyddwyr yn profi trafferthion diangen wrth newid rhwng darparwyr symudol. Dylai defnyddwyr allu gwneud dewisiadau a manteisio ar gystadleuaeth yn y marchnadoedd cyfathrebiadau drwy allu newid darparwr yn hawdd. Gall trafferthion diangen achosi i ddefnyddwyr ddiodesd niwed, gan wneud newid yn anodd neu ei atal yn llwyr mewn rhai achosion.
- 1.2 Aethom ni ati i holi defnyddwyr am eu profiadau o newid rhwng gwasanaethau symudol. Canfu ein hymchwil fod chwarter y defnyddwyr hynny sy'n newid darparwr symudol - sy'n cyfateb i oddeutu 1.7 miliwn - wedi cael trafferthion mawr â'r broses.¹ Roedd yr anawsterau hyn hefyd wedi effeithio ar 37% o ddefnyddwyr a oedd wedi ystyried newid ond heb wneud hynny.² Rydym yn cydnabod bod llawer o ddefnyddwyr sydd wedi newid darparwr symudol wedi cael y broses yn un hawdd. Ond, rydym yn bryderus bod lleiafrif sylweddol o ddefnyddwyr sydd naill ai'n cael y broses yn anodd neu'n penderfynu peidio â newid oherwydd yr anawsterau.
- 1.3 Rydym wedi pennu tri pheth sy'n peri pryder i ddefnyddwyr:
- cafodd rhai drafferthion wrth gysylltu â'u darparwr presennol i drosglwyddo'u rhif neu ganslo'u hen wasanaeth, gan gynnwys ceisiadau di-alw-amdanynt gan eu darparwr i geisio'u perswadio i aros;
 - Canfu llawer o'r rhai a oedd am newid darparwr symudol eu bod yn gorfod gwneud taliadau cyfnod rhybudd am wythnosau ar ôl i'w hen wasanaeth ddod i ben, a oedd yn golygu oddeutu £10 miliwn y flwyddyn mewn taliadau dwbl di-alw-amdanynt; ac
 - roedd defnyddwyr yn colli gwasanaeth am gyfnod byr pan oeddynt yn newid.

Bydd ein diwygiadau ni yn gwneud newid rhwng darparwyr symudol yn gyflymach ac yn haws

- 1.4 Rydym wedi ymgynghori'n flaenorol ar gynigion i fynd i'r afael â'r pryderon hyn a'i gwneud yn haws i newid darparwr symudol.³ Ar sail ein dadansoddiad ni ac ymatebion i'n hymgynghoriadau, rydym wedi cytuno ar y pecyn canlynol o ddiwygiadau:

¹ BDRC 2015 ymchwil ymysg defnyddwyr, oedolion 16+ a oedd wedi newid yn y 18 mis cyn yr ymchwil.

² BDRC 2015, oedolion 16+ a oedd wedi ystyried newid yn y 12 mis cyn yr ymchwil.

³ Cynhaliwyd ymgynghoriad gennym ar ddiwygio trefniadau newid darparwyr symudol ym Mawrth 2016, Gorffennaf 2016 a Mai 2017. Gellir canfod yr ymgynghoriadau hyn yma:

Mawrth 2016 <https://www.ofcom.org.uk/cymru/consultations-and-statements/category-1/consumer-switching-mobile>

Gorffennaf 2016 <https://www.ofcom.org.uk/cymru/consultations-and-statements/category-2/mobile-switching-jul16>

Mai 2017 <https://www.ofcom.org.uk/cymru/consultations-and-statements/category-2/consumer-switching-proposals-to-reform-switching-of-mobile-communications-services>

Y Pecyn Diwygiadau

1. **Cyflwyno ffordd newydd a symlach o newid sef Newid Awtomatig ('Auto-Switch'):** bydd defnyddwyr yn gallu gwneud cais a derbyn cod unigryw yn awtomatig drwy neges destun neu drwy eu cyfrif ar-lein, y gallant ei roi i'w darparwr newydd i newid a throsglwyddo'u rhif (os ydynt yn dymuno gwneud hynny). Bydd hyn yn golygu na fydd angen i ddefnyddwyr gysylltu â'u hen ddarparwr.
2. **Cael gwared â thaliadau cyfnod rhybudd ar ôl y dyddiad newid:** ni fydd yn rhaid i ddefnyddwyr bellach orfod talu am eu hen wasanaeth a'u gwasanaeth newydd yr un pryd.
3. **Darparu gwybodaeth glir i ddefnyddwyr:** bydd darparwyr gwasanaethau symudol yn gorfod rhoi gwybodaeth glir i ddefnyddwyr, er enghraifft ar eu gwefannau, am sut mae'r broses newid darparwr a throsglwyddo rhif yn gweithio.

- 1.5 Mae ein diwygiad Newid Awtomatig (Auto-Switch) yn galluogi defnyddwyr i reoli'r cysylltiad a gânt gyda'u darparwr presennol pan fyddant yn bwriadu symud i ffwrdd oddi wrtho, gan gynnwys osgoi cael sgwrs ar y ffôn os nad ydynt eisiau un. Hefyd, dim ond un waith y bydd angen i ddefnyddwyr gysylltu â'u darparwr newydd – i drosglwyddo'u rhif presennol neu ganslo'u hen wasanaeth. Ar ôl gwneud hyn mae trosglwyddo'r rhif neu'r canslo'n digwydd yn awtomatig, a bydd y gwasanaeth newydd yn dechrau.
- 1.6 Bydd gwahardd gweithredwyr gwasanaethau symudol rhag codi tâl ar ddefnyddwyr am gyfnodau rhybudd pan fyddant wedi newid darparwr yn sicrhau na fydd angen i bobl dalu am wasanaeth nad ydynt bellach yn ei dderbyn ar ôl y dyddiad pan fyddant yn newid. Bydd hefyd yn ei gwneud yn haws newid heb boeni am gyfnodau rhybudd.
- 1.7 Bydd ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr symudol roi gwybodaeth glir i ddefnyddwyr yn sicrhau bod pobl yn cael gwell gwybodaeth am y broses o newid darparwr a byddant yn llai tebygol o gael eu hatal rhag newid oherwydd ansicrwydd ynghylch sut i wneud hynny.
- 1.8 Bydd y broses symlach hon o newid darparwr ar gael i holl ddefnyddwyr gwasanaethau symudol, ni waeth os ydynt:
 - yn dymuno cadw'u rhif ffôn symudol presennol wrth symud at eu darparwr newydd ai peidio (gelwir hyn yn "drosglwyddo" rhif);
 - yn dymuno trosglwyddo un rhif, neu sawl rhif (neu newid un cyfrif neu sawl cyfrif mewn achosion lle nad ydynt am drosglwyddo'u rhif); ac
 - yn gwsmeriaid preswyl neu fusnes.
- 1.9 O ran colli gwasanaeth, mae'r diwydiant yn rhoi cynlluniau newydd ar waith i fynd i'r afael â hyn yn wirfoddol. Rydym yn fodlon bod y cynlluniau hyn yn ddigonol i fynd i'r afael â'n pryderon, ac nid ydym felly yn ystyried y byddai'n briodol sefydlu trefniadau rheoleiddio. Byddwn yn monitro'u heffeithlonrwydd ac yn edrych eto ar y mater yn y dyfodol os bydd angen.

Diwygiadau effeithiol a chymesur

- 1.10 Credwn y bydd y diwygiadau hyn o fudd mawr i ddefnyddwyr drwy fynd i'r afael â'r anawsterau a'r rhwystrau diangen a wynebant wrth newid darparwr. Rydym hefyd yn disgwyl i newid gyflawni manteision pwysig eraill ar gyfer defnyddwyr yn fwy cyffredinol, wrth i fwy o ddefnyddwyr ymgysylltu â'r farchnad a fydd yn ei dro yn annog mwy o gystadleuaeth rhwng darparwyr.
- 1.11 Yr ydym wedi ystyried y buddion a ddisgwylir o'r diwygiadau hyn a'u heffaith debygol. Yn ein barn ni, mae'r pecyn o ddiwygiadau yn ddull cymesur o gyflawni ein hamcan o gael gwared â thrafferthion diangen wrth newid darparwr symudol a sicrhau proses newid sy'n gyflym, yn syml ac yn gyfleus ei defnyddio.
- 1.12 Mae'r Llywodraeth wedi dangos yn glir ei hymrwymiad i wella'r broses newid ac adlewyrchir hyn yn y Ddeddf Economi Ddigidol. Mae'n diwygiadau ni yn cefnogi'r ymrwymiad hwn.
- 1.13 Mae'n ofynnol gennym i'r diwygiadau hyn fod yn eu lle o fewn cyfnod gweithredu rhesymol, ac erbyn 1 Gorffennaf 2019 fan bellaf.