
Adolygiad o anghenion defnyddwyr gwasanaethau post

Asesu a yw gofynion sylfaenol y gwasanaeth post cyffredinol yn adlewyrchu anghenion rhesymol defnyddwyr gwasanaethau post yn y Deyrnas Unedig

1. Trosolwg

Mae Ofcom wedi cynnal adolygiad cynhwysfawr o anghenion defnyddwyr gwasanaethau post ar draws y DU, i weld a yw'r gofynion a roddir ar y Post Brenhinol yn adlewyrchu'r hyn sydd ei angen ar bobl a busnesau heddiw. Rydym wedi edrych yn fanwl ar ba mor fodlon yw pobl a busnesau bach â'r gwasanaeth post presennol, a pha opsiynau eraill fyddai'n diwallu eu hanghenion. Mae'r ddogfen hon yn egluro ein canfyddiadau.

Mae miliynau o bobl a busnesau ar draws y DU yn dibynnu ar y gwasanaeth post cyffredinol. Fel rheoleiddiwr y gwasanaethau post, ein nod ni yw sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau post yn cael budd o wasanaeth cyffredinol sy'n bodloni eu hanghenion. Wrth wneud hynny, rydym hefyd yn ystyried a yw'r gwasanaeth yn gynaliadwy ac yn effeithlon.

Mae gofynion sylfaenol y gwasanaeth cyffredinol wedi'u nodi mewn deddfwriaeth. Mae'r rhain yn cynnwys gofynion ar y Post Brenhinol i ddanfôn llythyrau chwe diwrnod yr wythnos a pharseli bum diwrnod yr wythnos, i bob cyfeiriad yn y DU am bris fforddiadwy ac unfurf yn ddaearyddol. Dim ond y Llywodraeth a'r Senedd Brydeinig all newid y gofynion hyn.

Y tro diwethaf i ni adolygu anghenion defnyddwyr gwasanaethau post oedd yn 2012/13. Ers hynny, gwelwyd datblygiadau sylweddol yn y farchnad bost. Mae nifer y llythyrau wedi gostwng mwy na 25%, gyda 53% o ddefnyddwyr preswyl bellach yn anfon un llythyr neu lai y mis. Ar yr un pryd, mae nifer y parseli wedi cynyddu ar gyfradd flynyddol o tua 10 y cant yn sgil y cynnydd mewn siopa ar-lein. Mae pandemig Covid-19 wedi dwysáu'r tueddiadau hyn.

Fe wnaethom gynnal ein prif waith ymchwil ar ddiwedd 2019. Yn dilyn hynny, fe wnaethom waith ymchwil pellach yn ystod haf 2020, i asesu i ba raddau y gallai safbwyntiau defnyddwyr fod wedi newid o ganlyniad i'r pandemig.

Canfyddiadau ein prif waith ymchwil

Mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi rhai o ofynion sylfaenol y gwasanaeth post cyffredinol

Canfu ein gwaith ymchwil fod cefnogaeth gref i rai o ofynion sylfaenol y gwasanaeth post cyffredinol presennol ymysg defnyddwyr preswyl a busnesau bach a chanolig (pobl neu fusnesau bach sy'n anfon neu'n derbyn llythyrau neu barseli):

- Mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi symlrwydd gwasanaeth cyffredinol sydd â'r un prisiau a lefelau gwasanaeth ar draws y DU.
- Roedd 67% o ddefnyddwyr preswyl a 69% o fusnesau bach a chanolig yn cytuno y dylai darparwr y gwasanaeth cyffredinol godi'r un pris ar bawb, ni waeth i ble mae'r llythyr neu'r parcel yn cael ei anfon yn y DU.
- Fforddiadwyedd yw'r nodwedd bwysicaf i ddefnyddwyr preswyl.
- Roedd gwasanaeth danfon llythyrau a pharseli i'r drws yn bwysig iawn (gyda'r mwyafrif helaeth yn gwrthwynebu opsiynau eraill, fel danfon i loceri diogel mewn lleoliadau canolog).

Barn pobl am newid y gofynion sylfaenol

Roedd ein gwaith ymchwil yn edrych ar farn ac agweddau defnyddwyr ynghylch amrywiaeth o newidiadau damcaniaethol i ofynion sylfaenol y gwasanaeth post cyffredinol.

Dyma ein prif ganfyddiadau mewn perthynas â nifer y diwrnodau danfon mewn wythnos:

- Mae lefelau gwasanaeth presennol y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol, gan gynnwys y gofyniad i ddanfon llythyrau chwe diwrnod yr wythnos (dydd Llun i ddydd Sadwrn), yn diwallu anghenion 98% o ddefnyddwyr preswyl a 97% o fusnesau bach a chanolig yn y DU.
- Byddai lleihau'r gwasanaeth llythyrau i bum diwrnod yr wythnos (dydd Llun i ddydd Gwener), ond gadael holl elfennau eraill y gwasanaeth fel y maen nhw ar hyn o bryd, yn dal i ddiwallu anghenion 97% o ddefnyddwyr preswyl a busnesau bach a chanolig.
- Ychydig iawn o amrywiad a welsom ym marn defnyddwyr ynghylch danfon llythyrau ar bum diwrnod ar draws y DU, gan gynnwys pedair gwlad y DU neu ba mor anghysbell yw lleoliadau defnyddwyr. Ychydig iawn o amrywiadau a welwyd yn ôl nodweddion eraill hefyd, fel oedran, anabled neu a oedd gan ddefnyddwyr fynediad i'r rhyngwyd.
- Fodd bynnag, byddai lleihau amllder y gwasanaeth danfon llythyrau i dri diwrnod yr wythnos yn cael llawer mwy o effaith ar ddefnyddwyr, ac yn diwallu anghenion tua 62-78% o fusnesau bach a chanolig a 79-85% o ddefnyddwyr preswyl.
- Mae'r dystiolaeth yn awgrymu y byddai lleihau amllder y gofyniad i ddanfon llythyrau i bum diwrnod yr wythnos, yn adlewyrchu anghenion rhesymol defnyddwyr. Byddai hefyd o bosibl yn galluogi'r Post Brenhinol i arbed tua £125-225m y flwyddyn o gostau net yn nhermau 2022/23, gan dybio bod y Post Brenhinol yn gallu gwireddu'r arbedion hyn drwy addasu ei fodel cyflawni gweithredol.
- Er y gallai'r arbediad hwn gyfrannu'n sylweddol at gynaliadwyedd y gwasanaeth post cyffredinol yn y tymor hwy, ni fyddai'n ddigon ar ei ben ei hun. Mae cynnal y gwasanaeth cyffredinol yn dibynnu ar allu'r Post Brenhinol i weithredu ei gynlluniau trawsnewid yn llwyddiannus, ac i weithredu rhwydwaith parseli mwy effeithlon yn y dyfodol.

- O ran parseli, canfu ein gwaith ymchwil fod 98% o anghenion defnyddwyr preswyl yn cael eu diwallu gan y gwasanaeth chwe diwrnod presennol (dydd Llun i ddydd Sadwrn), ac ni welsom unrhyw newid yn y ganran hon ar gyfer gwasanaeth pum diwrnod.

Barn pobl am newid nodweddion eraill y gwasanaeth cyffredinol

Y tu hwnt i'r gofynion sylfaenol, mae nodweddion eraill y gwasanaeth post cyffredinol wedi'u nodi mewn deddfwriaeth ac mewn amodau rheoleiddio a bennir gan Ofcom. Er bod yr adolygiad hwn yn canolbwyntio ar y gofynion sylfaenol, roedd ein gwaith ymchwil hefyd yn gofyn am farn defnyddwyr am y nodweddion eraill hyn, gan gynnwys eu barn am newidiadau damcaniaethol iddynt:

- Ni fyddai disodli Dosbarth Cyntaf â gwasanaeth un dosbarth sy'n danfon ymhen dau ddiwrnod (a fyddai'n arafach na phost Dosbarth Cyntaf ond yn gyflymach nag Ail Ddosbarth ar hyn o bryd) yn cael effaith fawr ar ba mor dderbyniol yw'r gwasanaeth i ddefnyddwyr. Ond, ni fyddai llawer o gyfle i arbed costau, a byddai perygl o leihau'r refeniw.
- Gwelsom mai sicrwydd a dibynadwyedd wrth leihau ansawdd lefelau gwasanaeth (canran y post sydd angen cyrraedd pryd y dylai gyrraedd, fel 93% o bost Dosbarth Cyntaf yn cyrraedd y diwrnod canlynol), oedd yn bwysig i ddefnyddwyr. Teimlai cyfranogwyr fod arnynt angen gwybod pryd y byddai eitem yn cyrraedd, a chael sicrwydd y byddai eitem yn cyrraedd mewn cyflwr da. Gwelsom hefyd nad oedd llawer o gyfle i arbed costau wrth leihau ansawdd lefelau gwasanaeth.

Y camau nesaf

Mae'r adolygiad hwn yn cynnwys ein hasesiad ynghylch a yw gofynion sylfaenol y gwasanaeth post cyffredinol yn adlewyrchu anghenion rhesymol defnyddwyr gwasanaethau post. Llywodraeth y DU fyddai'n penderfynu a oes angen gwneud unrhyw newidiadau i'r gofynion sylfaenol, ac yn cyflwyno unrhyw gynigion gerbron y Senedd.

Fel y nodir yn ein Cynllun Gwaith¹, rydym yn cynnal adolygiad o'r fframwaith rheoleiddio ar gyfer gwasanaethau post yn y dyfodol. Bydd yr adolygiad yn ystyried materion sy'n effeithio ar y sector post ehangach, wrth i ddibyniaeth pobl ar barseli barhau i gynyddu. Mae'r adolygiad ar wahân i'r asesiad hwn o anghenion defnyddwyr.

Byddwn yn ymgysylltu â rhanddeiliaid ar amrywiaeth o faterion, gan gynnwys rheoleiddio mynediad ar gyfer llythyrau, materion defnyddwyr yn y marchnadoedd parseli a llythyrau, a sut gall rheoleiddio gefnogi marchnad parseli fodern sy'n gweithio'n dda ac sy'n cynnig manteision i ddefnyddwyr. Rydym yn bwriadu cyhoeddi cais am fewnbwn ar y materion hyn yn ystod Chwarter 4 2020/21.

¹ Ofcom, 2020. Cynllun Gwaith Ofcom 2020/21, diweddariad mis Medi.

https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/203723/pow-2020-21-sept-update-welsh.pdf