
Tueddiadau o ran prisiau gwasanaethau cyfathrebu yn y Deyrnas Unedig

Dogfen Ymchwil

Dyddiad Cyhoeddi: 17 Mai 2018

Gair am y ddogfen hon

Mae'r adroddiad yma'n edrych ar batrymau prisio ar gyfer gwasanaethau ffôn, band eang a theledu preswyl yn y DU. Mae'n edrych ar brisiau'r gwasanaethau unigol ac wedi'u bwndelu sydd ar gael ar hyn o bryd, a'r hyn mae defnyddwyr yn ei dalu am y gwasanaethau yma.

Mae hefyd yn edrych ar sut mae defnyddwyr yn ymgysylltu â'r farchnad, gan gynnwys eu dealltwriaeth o lefelau defnydd, hyd contract a phrisiau hyrwyddo. Mae'n dangos sut mae'r prisiau sy'n cael eu talu gan ddefnyddwyr sydd wedi ymgysylltu (y rheini sy'n chwilio am y fargen orau ac sy'n gwybod am statws eu contract), sydd mewn cyfnod contract sylfaenol ar hyn o bryd, yn wahanol i'r prisiau sy'n cael eu talu gan ddefnyddwyr sydd y tu allan i gyfnod contract sylfaenol.

Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys canlyniadau ein hymchwil i ymgysylltiad defnyddwyr, a oedd yn edrych ar y rhesymau pam nad ydy defnyddwyr efallai'n ymgysylltu â'r farchnad.

Crynodeb gweithredol

Mae'r rhan fwyaf o gwsmeriaid cyfathrebiadau'n elwa o ddewis a gwerth am arian

Y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn cael gwerth o'u gwasanaethau ffôn a band eang. Mae defnydd data dros gysylltiadau penodol wedi cynyddu 44%, a defnydd dros gysylltiadau symudol wedi cynyddu 46%, yn y flwyddyn yn arwain at fis Mehefin 2017. Ond er bod band eang cyflym iawn a gwasanaethau symudol 3G a 4G yn cael eu defnyddio'n fwy helaeth, mae gwariant misol cartrefi wedi gostwng ar gyfartaledd yn ystod y degawd diwethaf.

Gallai llawer o bobl uwchraddio'u band eang heb wynebu cost ychwanegol. Mae'r bwlch wedi lleihau rhwng prisiau band eang cyflym iawn a band eang safonol. (Cysylltiad sy'n gallu darparu cyflymderau dros 30 Mbit yr eiliad yw band eang cyflym iawn.) Mae rhai darparwyr yn cynnig 25% oddi ar bris gwasanaethau wedi'u bwndelu dros gyfnod y contract sylfaenol.

Mae cynnyrch newydd sy'n rhoi mwy o hyblygrwydd a dewis i ddefnyddwyr wedi dod i'r amlwg. Gall gwylwyr teledu sy'n talu am sianeli wyllo rhaglenni mewn mwy o ffyrdd nag erioed. Mae'r rhain yn cynnwys gwasanaethau ffrydio fideo fel Amazon Prime a Netflix, yn ogystal â bwndeli teledu drwy dalu mwy personol. Gall defnyddwyr symudol ddewis tariffau 'dim sgôr', lle dydy'r data a ddefnyddir i gael mynediad at apiau penodol (fel Facebook, WhatsApp neu Spotify) ddim yn cyfrif tuag at eu defnydd misol.

Mae prisiau wedi gostwng i lawer o gwsmeriaid â llinell dir yn unig. O 1 Ebrill 2018 ymlaen, fe wnaeth BT dynnu £7 oddi ar bris rhentu llinell misol (o £18.99 i £11.99) i gwsmeriaid sydd â llinell dir yn unig, heb fand eang, ar ôl i'n hadolygiad ddod i'r casgliad nad oeddent yn cael gwerth da am arian.

Ond nid yw pawb yn elwa o'r dewisiadau sydd ar gael

Mae defnyddwyr sy'n chwilio am y fargen orau yn elwa o'r gystadleuaeth a'r dewisiadau sydd ar gael iddynt. Fodd bynnag, mae'r rheini nad ydynt yn cadw golwg ar y farchnad yn talu prisiau uwch ar y cyfan. Mae prisiau rhai gwasanaethau wedi codi hefyd. Mae'n bosibl y gallai'r tueddiadau canlynol olygu bod rhai defnyddwyr yn talu mwy hefyd.

Gall mwy o ddewis fod yn fwy cymhleth i rai cwsmeriaid. Er y gall rhagor o ddewis a chynnyrch personol fod o fudd i ddefnyddwyr, gallant beri dryswch hefyd. Gall cymhlethdod achosi i ddefnyddwyr ddatgysylltu o'r farchnad, a gallant fod yn talu prisiau uwch am eu bod yn aros â'u darparwr presennol. Mae'r rhan fwyaf o bobl yn dewis gwasanaethau wedi'u bwndelu oherwydd eu bod yn hwylus ac yn rhoi gwerth da am arian. Ond mae'r nifer helaeth o ddisgowntiau hyrwyddo, pecynnau galwadau, cyflymderau band eang a chontractau o wahanol hyd sydd ar gael yn ei gwneud yn anoddach i ddefnyddwyr gymharu bwndeli.

Gall cwsmeriaid sydd wedi mynd heibio i gyfnod eu contract sylfaenol fod yn talu mwy. Ceir disgownt hyrwyddo fel rhan o bron pob contract newydd ar gyfer bwndeli sy'n cynnwys gwasanaeth band eang sefydlog. Tua 20% yw hwn ar gyfartaledd. Mae data'n dangos bod tua phedwar o bob deg

defnyddiwr sydd â bwndel wedi mynd heibio i gyfnod y contract sylfaenol â'u darparwr presennol rhwng mis Gorffennaf a mis Medi 2017. Mae'r defnyddwyr hyn yn debygol o fod yn talu mwy nag y byddant pe baent yn chwilio am gontract newydd ar y farchnad neu'n negodi pris â'u darparwr presennol.

Mae'r prisiau ar gyfer band eang sylfaenol wedi cynyddu – yn enwedig ar gyfer cwsmeriaid BT y tu allan i'w cyfnod contract sylfaenol. Mae data a gasglwyd gan Ofcom yn dangos bod bron i hanner (46%) y cwsmeriaid sy'n prynu gwasanaeth band eang safonol a 32% o'r bobl sy'n prynu gwasanaeth band eang cyflym iawn wedi mynd heibio i gyfnod eu contract sylfaenol. Fel rheol bydd y cwsmeriaid hyn yn talu pris heb ddisgownt.

Gallai cwsmeriaid yr holl ddarparwyr mawr sy'n talu pris heb ddisgownt am fand eang safonol gael contract band eang cyflym iawn newydd a chyfwerth am yr un pris neu lai. £42.99 yw pris heb ddisgownt gwasanaeth band eang (ADSL) safonol BT ym mis Mai 2018. Mae gwasanaethau cyflym iawn (ffibr i'r cabinet) BT yn dechrau o £24.99 y mis am gontract 18 mis, neu £35.99 am wasanaeth digyfngiad.

Mae tua 1.5 miliwn o gwsmeriaid symudol y mae eu contract yn cynnwys ffôn, yn dal i dalu'r un pris ar ôl diwedd eu cyfnod contract sylfaenol. Mae cael ffôn fel rhan o wasanaeth talu'n fisol yn boblogaidd, gan ei fod yn galluogi defnyddwyr i dalu am ffôn drud mewn rhandaliadau. Ond mae'r rhan fwyaf o'r tariffau sy'n darparu ffôn yn parhau i godi'r un ffi fisol ar ôl i gyfnod y contract sylfaenol ddod i ben. Mae'n bosibl bod oddeutu 1.5 miliwn o bobl¹ yn gwario mwy na sydd raid drwy barhau i dalu ffi fisol sy'n cynnwys cost ffôn symudol ar ôl i'w cyfnod contract sylfaenol ddod i ben. Mae angen i bobl fod yn ymwybodol o statws eu contract symudol, a'r opsiynau sydd ar gael iddynt pan fydd y cyfnod y contract sylfaenol yn dod i ben.

Hyd yn oed os bydd defnyddwyr yn gadael eu contract ar ddiwedd cyfnod y contract sylfaenol, byddant fel arfer yn talu mwy am y ddyfais na phe baent wedi'i phrynu ar wahân a defnyddio contract SIM yn unig. Aethom ati i edrych ar dariffau rhai o'r prif ddarparwyr ar gyfer iPhone 8, a chanfod y gallai defnyddwyr fod yn talu dros £200 yn fwy am y ffôn drwy gontract symudol. Mae hynny gyfwerth â chyfradd llog sy'n uwch na chyfraddau llawer o gardiau credyd.

Mae pris galwadau heb fod mewn bwndeli yn codi. Mae pris galwadau nad ydynt yn rhan o lwfans cynhwysol wedi parhau i gynyddu. Er enghraifft, byddai galwad ffôn awr o linell dir i rif daearyddol y DU yn ystod y dydd yn costio 36% yn fwy nag y byddai wedi costio yn 2012 ar gyfartaledd. Mae galwadau ffôn symudol heb fod mewn bwndel yn hyd yn oed drutach, gan gostio dros 40c y funud am alwadau i linellau tir a ffonau symudol ar gyfartaledd. Gan nad yw gwybodaeth am y prisiau hyn fel arfer yn amlwg mewn gwybodaeth ynghylch tariffau, efallai na fydd defnyddwyr yn ystyried hyn wrth ymrwymo i gontract. Mae'n bwysig bod pobl yn deall eu patrymau defnydd er mwyn dewis gwasanaeth sy'n addas i'w hanghenion.

Gall defnyddwyr elwa o brisiau llai drwy chwilio am y fargen orau. Y ffordd orau i ddefnyddwyr gymryd mantais o'r ystod eang o wasanaethau sydd ar gael yw ymgysylltu â'r farchnad. Gall hyn olygu: bod yn ymwybodol o'u hanghenion o ran defnydd a phrynu pecyn addas; monitro'r farchnad i

¹ Gan ystyried cyfwng gwall yr ymchwil hwn (+/-2%), rydym yn amcangyfrif bod hyn yn effeithio ar ychydig dros 1 miliwn i ychydig dros 2 filiwn o ddefnyddwyr.

chwilio am y cynigion diweddaraf; cadw llygad ar y dyddiadau y daw cynigion i ben; ac adolygu biliau'n rheolaidd i sicrhau bod y costau'r un fath â'r disgwyl. Gall cwsmeriaid fynd ati i chwilio ar ddiwedd cyfnod sylfaenol eu contract (neu ychydig cyn hynny), neu gallant negodi â'u darparwr presennol i gael gwell bargaen.

Gwaith Ofcom i gynyddu'r gwerth i gwsmeriaid

Mae Ofcom yn cymryd camau i helpu i sicrhau bod pob cwsmer cyfathrebu yn elwa o ddewis a gwerth yn y farchnad.

Gwneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn cael gwybodaeth. Yn gyntaf, mae angen i bobl gael yr wybodaeth iawn i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth ynglŷn â'u gwasanaethau ffôn a band eang. Mae gwefannau cymharu prisiau'n gallu eu helpu i ddod o hyd i'r tariffiau gorau iddyn nhw. Mae Ofcom yn achredu safleoedd cymharu sy'n darparu gwybodaeth hygyrch, gywir a diweddar i ddefnyddwyr.

Rydyn ni hefyd yn cyhoeddi mapiau a gwybodaeth ynglŷn ag argaeledd band eang a darpariaeth symudol, yn ogystal ag adroddiadau rheolaidd sy'n cymharu ansawdd gwasanaethau gwahanol ddarparwyr.

Datblygu rheolau newydd i ddiogelu cwsmeriaid. Ym mis Gorffennaf 2017, aethom ati i geisio deall yn well pam mae rhai cwsmeriaid yn wynebu anawsterau wrth ymgysylltu â marchnadoedd cyfathrebiadau, ac i'n helpu ni i ganfod atebion a fydd yn helpu defnyddwyr i ymgysylltu, a rhoi'r rheini ar waith.

Fe wnaethom gyhoeddi [diweddariad](#) ar ein gwaith yn y maes hwn yn ddiweddar. I ddechrau, rydym yn canolbwyntio ar hysbysiadau diwedd contract – lle byddai darparwyr yn mynd ati'n rhagweithiol i roi gwybod i gwsmeriaid pan fyddan nhw'n agosáu at ddiwedd cyfnod sylfaenol eu contract, neu pan fyddan nhw wedi cyrraedd y diwedd. Rydym ni'n disgwyl cyhoeddi cynigion ym mis Gorffennaf 2018, wedi'u cefnogi gan ddadansoddiad ac ymchwil manwl.

Rydym hefyd yn edrych ar broblem cwsmeriaid ffonau symudol sy'n parhau i dalu'r un pris ar ôl i gyfnod sylfaenol eu contract ddod i ben, lle mae'r pris hwn yn adlewyrchu cost eu ffôn symudol. Rydym ni'n ystyried y camau nesaf priodol ac yn ymgysylltu â'r diwydiant.

Wedyn byddwn yn ystyried a yw rhai cwsmeriaid:

- yn cael trafferth deall eu hanghenion a'u gofynion eu hunain o ran defnydd; neu
- yn cael trafferth deall y cynigion a'r pecynnau amrywiol a chymhleth sydd ar gael.

Ochr yn ochr â'r gwaith yma, byddwn yn dal ati i fonitro'r farchnad i ddod o hyd i unrhyw batrymau prisio neu ddulliau gweithredu a allai niweidio cwsmeriaid.