
Triniaeth deg i gwsmeriaid gwasanaethau symudol a band eang, a'i gwneud yn haws iddyn nhw newid darparwr

Cynigion i gyflwyno'r Cod Cyfathrebiadau Electronig
Ewropeaidd Newydd

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad cyhoeddi: 17 Rhagfyr 2019

Dyddiad olaf ar gyfer derbyn ymatebion: 3 Mawrth 2020

1. Trosolwg

Mae tegwch i gwsmeriaid yn flaenoriaeth i Ofcom, ac mae gennym gynllun gwaith sylweddol i helpu i gyflawni hyn. Rydym ni eisiau i bobl siopa gyda hyder, gwneud dewisiadau doeth, gallu newid darparwr yn hawdd, a chael bargaen deg.

Fel rhan o'r gwaith hwn, rydym yn cynnig pecyn newydd o fesurau i ddiogelu cwsmeriaid band eang, gwasanaethau symudol, teledu drwy dalu a ffonau llinell dir, ac i helpu i sicrhau eu bod yn cael bargaen deg.

Mae ein cynigion yn ymateb i newidiadau i'r fframwaith rheoleiddio Ewropeaidd. Bu'r Llywodraeth yn ymgynghori yn gynharach eleni ynghylch sut i adlewyrchu'r newidiadau hyn yng nghyfraith y Deyrnas Unedig.

Yr hyn rydym ni'n ei gynnig

Gwneud y broses o newid darparwr band eang yn haws ac yn fwy dibynadwy. Mae angen i gwsmeriaid allu newid darparwr yn hawdd er mwyn manteisio ar y bargeinion sydd ar gael. Mae sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu newid darparwr yn hawdd yn flaenoriaeth ers tro i Ofcom, ac rydym eisoes wedi cymryd nifer o gamau i helpu i gyflawni hyn. Rydym yn bwriadu mynnu bod darparwr band eang newydd y cwsmer yn arwain y broses o newid, a'i fod yn cynnig profiad hwylus i gwsmeriaid wrth iddyn nhw newid darparwr – p'un ai a ydynt yn newid i rwydwaith sefydlog gwahanol (er enghraifft, newid o Virgin Media i ddarparwr sy'n defnyddio rhwydwaith Openreach) neu'n newid i ddarparwr gwasanaethau band eang ffeibr-llawn arall ar yr un rhwydwaith sefydlog. Nid oes unrhyw brosesau rheoledig ar waith ar hyn o bryd ar gyfer y mathau hyn o brosesau newid. Ni ddylai cwsmeriaid gollu mwy nag un diwrnod gwaith o wasanaeth wrth newid darparwr, a dylai darparwr ddigolledu cwsmeriaid os bydd pethau'n mynd o'i le. Rydym hefyd yn cynnig gwahardd ffioedd cyfnod rhybudd y tu hwnt i'r dyddiad newid ar gyfer cwsmeriaid preswyl sy'n newid eu gwasanaethau sefydlog. Mae rheolau'n bodoli'n barod ar gyfer cwsmeriaid gwasanaethau symudol.

Gwahardd darparwr gwasanaethau symudol rhag gwerthu dyfeisiau sydd "wedi'u cloi". Mae rhai darparwr yn gwerthu dyfeisiau wedi'u cloi er mwyn sicrhau na ellir eu defnyddio ar rwydwaith arall. Os yw cwsmeriaid eisiau parhau i ddefnyddio'r un ddyfais ar ôl newid, mae'r arfer hwn yn drafferth ychwanegol ac yn gallu gwneud i bobl beidio â newid o gwbl. Rydym yn cynnig gwahardd yr arfer o werthu dyfeisiau symudol sydd wedi'u cloi er mwyn cael gwared ar y rhwystr hwn i gwsmeriaid.

Gwybodaeth well o ran contractau a hawliau cryfach i adael. Dylai cwsmeriaid gael yr wybodaeth sydd ei hangen arnynt yn ysgrifenedig, cyn iddynt lofnodi contract – mae hyn yn cynnwys crynodeb o brif delerau'r contract. Rydym hefyd yn cynnig rhoi'r hawl i gwsmeriaid adael eu contract os bydd unrhyw newidiadau i'w contract nad oeddent wedi cael gwybod amdanynt cyn hynny, ac os nad ydynt o fudd i gwsmeriaid yn unig. Byddai'r hawl hon i adael hefyd yn berthnasol i wasanaethau eraill neu i offer a brynwyd fel rhan o fwndel gyda gwasanaeth cyfathrebu.

Sicrhau bod cwsmeriaid ag anabledau yn cael mynediad cyfatebol at wasanaethau cyfathrebu, a dewis cyfatebol o wasanaethau cyfathrebu. Mae sicrhau bod pob defnyddiwr yn gallu cael gafael yn rhwydd ar y gwasanaethau cyfathrebu y mae eu hangen arnynt wrth wraidd yr hyn mae Ofcom yn ei wneud. Rydym yn cynnig bod pob darparwr gwasanaethau ffôn a band eang yn galluogi defnyddwyr

laith Arwyddion Prydain (BSL) i gysylltu â'r gwasanaethau brys gan ddefnyddio gwasanaethau cyfnewid fideo. Bydd ein cynnig ni yn helpu defnyddwyr laith Arwyddion Prydain i gyfathrebu'n rhwydd â'r gwasanaethau brys. Rydym hefyd yn cynnig y dylai'r holl ddeunyddiau cyfathrebu ysgrifenedig a anfonir at bob cwsmer, sydd angen fformatau eraill oherwydd eu hanableddau, gael eu darparu mewn fformat hygrych (megis print bras) ar gais. Gallai fod yn unrhyw wybodaeth am wasanaeth y darparwr, fel cynnydd mewn prisiau neu golli taliadau.

- 1.1 Mae'r ddogfen hon yn dilyn ymgynghoriad Llywodraeth y Deyrnas Unedig ym mis Gorffennaf 2019, a oedd yn nodi'r newidiadau y mae'n cynnig eu gwneud i'r gyfraith i gyflwyno'r Cod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd (EECC). Mae'r EECC yn Gyfarwyddeb newydd gan yr Undeb Ewropeaidd, ac mae'n diweddarau'r fframwaith rheoleiddio ar gyfer gwasanaethau cyfathrebu. Mae'n rhaid i'r Deyrnas Unedig roi'r Gyfarwyddeb ar waith erbyn mis Rhagfyr 2020.
- 1.2 Rydym wedi nodi yma rai o'r prif newidiadau rydym yn cynnig eu gwneud i'n rheolau.¹ Ochr yn ochr â'r ddogfen hon, rydym yn cyhoeddi ymgynghoriad ar y newidiadau arfaethedig i'n cynllun achredu ar gyfer gwefannau cymharu prisiau, gan gynnwys newidiadau i'r broses o gyflwyno rheolau EECC ynghylch adnoddau cymharu annibynnol.
- 1.3 Mae rhywfaint o ansicrwydd o hyd ynghylch perthynas y Deyrnas Unedig â'r Undeb Ewropeaidd yn y dyfodol. Nid oes gan Ofcom farn ar Brexit. Ond, mae angen i ni ymgynghori nawr ar ein cynigion i gyflwyno'r mesurau diogelu newydd yn yr EECC. Bydd hyn yn ein galluogi i newid ein rheolau cyn y dyddiad cau ar gyfer trosi Cyfarwyddeb EECC, sef 21 Rhagfyr 2020. Bydd hyn yn dal i roi digon o amser i ddarparwyr yn y Deyrnas Unedig gyflwyno'r newidiadau hynny, os bydd y gofyniad i drosi'r Cyfarwyddebau yn dal yn berthnasol i'r Deyrnas Unedig bryd hynny. Fodd bynnag, os na fydd y Deyrnas Unedig o dan rwymedigaeth mwyach i drosi Cyfarwyddebau'r Undeb Ewropeaidd cyn hynny, mae'n bosib y byddem yn dal i fynd ar ôl agweddau ar yr ymgynghoriad hwn.

Rheolau newydd i wneud y broses o newid darparwr band eang yn haws ac yn fwy dibynadwy

- 1.4 Rydym yn credu bod y prosesau rheoledig presennol ar gyfer newid o fewn rhwydweithiau copr sefydlog KCOM ac Openreach, a'r broses "neges i newid" ar gyfer cwsmeriaid gwasanaethau symudol,² yn cyd-fynd yn barod â'r EECC a'n rheolau newydd arfaethedig ni. Felly, nid ydym yn cynnig newidiadau sylweddol i'r prosesau hyn ar hyn o bryd.
- 1.5 Ar hyn o bryd, nid oes unrhyw brosesau rheoledig ar waith i gwsmeriaid sy'n newid rhwng darparwyr ar rwydweithiau sefydlog gwahanol, na darparwyr gwasanaethau ffeibr llawn. Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu (OTA) wedi bod yn cydlynu gweithgor diwydiant i ddatblygu manylebau manwl ar gyfer y broses o newid gwasanaethau sefydlog i

¹ Rydym wedi cyflwyno un agwedd ar yr EECC yn barod, sy'n mynnu bod darparwyr yn anfon hysbysiadau diwedd contract a chynghor ar y tariffau gorau at gwsmeriaid preswyl a busnesau o fis Chwefror 2020 ymlaen. Roeddem hefyd wedi ymgynghori ar wahân ym mis Gorffennaf 2019 ynghylch cynnig i cyflwyno'r cyfyngiad 24 mis ar gyfnodau ymrwymo ar gyfer bwndeli gwasanaethau symudol ac offer terfynell. Byddwn yn dod i gasgliad ar y cynnig hwn fel rhan o'n datganiad cyffredinol i gyflwyno'r EECC.

² Rydym yn cyfeirio at hyn yn rhywle arall yn yr ymgynghoriad fel y broses 'Newid Awtomatig' (Auto-Switch).

gwsmeriaid preswyl yn unol â'r gofynion newydd. Byddwn yn ystyried a oes angen i ni wneud unrhyw newidiadau i'r broses reoledig bresennol mewn rhwydweithiau copr sefydlog yn sgil gwaith Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu gyda'r diwydiant, a'r ymatebion i'r ymgynghoriad hwn.

Rheol newydd yn gwahardd darparwyr gwasanaethau symudol rhag gwerthu dyfeisiau sydd "wedi'u cloi"

- 1.6 Ar hyn o bryd, mae BT Mobile/EE, Tesco Mobile a Vodafone yn gwerthu dyfeisiau sydd wedi cael eu cloi ac na ellir eu defnyddio ar rwydweithiau eraill nes eu bod yn cael eu datgloi. Fodd bynnag, mae darparwyr eraill – gan gynnwys O2, Sky, Three a Virgin Mobile – yn dewis gwerthu dyfeisiau heb eu cloi i'w cwsmeriaid.
- 1.7 Er bod llawer o bobl yn llwyddo i ddatgloi eu dyfais heb drafferth, mae ein hymchwil wedi canfod bod ychydig o dan hanner yn cael rhyw fath o anhawster. Byddai rhai o'r anawsterau maent yn eu hwynebu yn gallu cynnwys oedi hir cyn cael y cod angenrheidiol i ddatgloi eu dyfais; efallai y byddant yn cael cod sydd ddim yn gweithio; neu fe allent golli gwasanaeth os na fyddent yn sylweddoli bod eu dyfais wedi'i chloi cyn iddynt geisio newid.
- 1.8 Mae'r anawsterau posib hyn yn gallu gwneud i gwsmeriaid beidio â newid na chwilio am fargen well. Mae ein tystiolaeth yn awgrymu mai ychydig dros draean o'r cwsmeriaid a oedd wedi ystyried newid, ond a benderfynodd beidio, ddywedodd fod y ffaith bod y ddyfais wedi'i chloi yn un o'r ffactorau a oedd wedi gwneud iddynt beidio newid.
- 1.9 Byddai ein rheol arfaethedig newydd i wahardd darparwyr rhag gwerthu dyfeisiau wedi'u cloi i gwsmeriaid preswyl, yn sicrhau bod yr holl ddarparwyr yn gwerthu dyfeisiau heb eu cloi o fewn 12 mis i'r datganiad am ein penderfyniad.

Gwybodaeth well o ran contractau a hawliau cryfach i adael

- 1.10 Rydym yn cynnig bod pobl yn cael gwybodaeth fanwl am y contractau a gynigir iddynt, yn ysgrifenedig, cyn iddynt ymrwmo. Ar yr un pryd, byddai cwsmeriaid yn cael crynodeb byr, ysgrifenedig o brif delerau'r contract i'w helpu i gymharu cynigion ac i wneud dewis doeth.
- 1.11 Rydym hefyd yn cynnig cryfhau hawl cwsmeriaid i adael eu contract os bydd unrhyw newidiadau yn ystod y contract nad ydynt wedi cael gwybod amdanynt. Ar hyn o bryd, dim ond os bydd newid yn y contract yn rhoi cwsmeriaid o dan gryn dipyn o anfantais y byddan nhw'n cael gadael y contract. Dan ein cynigion ni, byddai unrhyw newid yn rhoi'r hawl i gwsmeriaid adael y contract, oni bai ei fod o fudd i'r cwsmer yn unig. Er enghraifft, os bydd darparwr yn cynyddu *unrhyw* rai o'i brisiau yn ystod y contract, ac nad oedd y cwsmer wedi cytuno ar y cynnydd hwnnw mewn pris yn nhelerau'r contract, byddai gan y cwsmer yr hawl yn awtomatig i adael ei gontract heb gosb.
- 1.12 Rydym yn cynnig arweiniad sy'n diogelu cwsmeriaid pan fyddan nhw'n prynu bwndel o wasanaethau a/neu offer sydd â gwahanol gyfnodau ymrwmo sylfaenol. Rydym yn poeni bod rhai o'r bwndeli hyn yn gallu 'clymu' cwsmer i'w ddarparwr, drwy ei gwneud yn anoddach i'r cwsmer newid darparwr.

Rheolau newydd i helpu cwsmeriaid ag anableddau i gael mynediad cyfatebol at wasanaethau cyfathrebu

- 1.13 Mae gallu cyfathrebu â'r gwasanaethau brys pan fyddwch chi'n rhan o argyfwng, neu'n dyst i argyfwng, yn angen hollbwysig i bawb. Er bod rhywfaint o reolau'n bodoli'n barod sy'n helpu pobl anabl i gysylltu â'r gwasanaethau brys – gan gynnwys darparu gwasanaeth cyfnewid testun ac SMS argyfwng – rydym yn poeni nad yw'r opsiynau eraill hyn yn ddigon i sicrhau mynediad cyfatebol i bobl fyddar sy'n defnyddio laith Arwyddion Prydain, oherwydd mae'n gallu bod yn anodd i ddefnyddwyr laith Arwyddion Prydain siarad ac ysgrifennu yn Saesneg. Felly, rydym yn cynnig y dylai pobl fyddar sy'n defnyddio laith Arwyddion Prydain gael mynediad at wasanaeth cyfnewid fideo am ddim er mwyn cysylltu â'r gwasanaethau brys. Bydd hynny'n fuddiol i bobl fyddar sy'n defnyddio laith Arwyddion Prydain ac i'r gwasanaethau brys, gan y byddai galwadau yn gyflymach ac yn fwy cywir.
- 1.14 Hefyd, rydym yn cynnig newidiadau i'r rheolau presennol sy'n mynnu bod darparwyr yn anfon deunyddiau cyfathrebu allweddol am faterion cyfathrebu mewn fformatau hygyrch (fel braille neu brint bras) at gwsmeriaid dall neu sydd â nam ar eu golwg, a hynny am ddim. Rydym ni'n credu ei bod hi'n bwysig bod *unrhyw* gwsmer sydd angen eu deunyddiau cyfathrebu mewn fformat hygyrch, oherwydd eu hanabledd, yn gallu cael yr holl wybodaeth ynghylch eu gwasanaeth cyfathrebu yn y ffordd yma. Mae methu darllen y deunyddiau cyfathrebu hyn heb gymorth yn gallu arwain at golli annibyniaeth a phreifatrwydd.

Y camau nesaf

- 1.15 Rydym yn gwahodd ymatebion i'r ymgynghoriad hwn erbyn **3 Mawrth 2020**. Rydym yn bwriadu cyhoeddi datganiad am y penderfyniad yn ystod chwarter cyntaf 2020/21. Mae'n bosib y byddwn hefyd yn cyhoeddi ymgynghoriad pellach yn ystod chwarter cyntaf 2020-21, ynghylch manyleb fanylach ar gyfer cwsmeriaid preswyl sy'n newid eu gwasanaethau sefydlog.