



Adroddiad ar brisiau - Crynodeb gweithredol

Dyddiad cyhoeddi:

Dogfen Ymchwil

15 Mawrth 2017

Crynodeb Gweithredol

Mae ein hasesiad o'r tueddiadau mewn prisiau preswyl yn dangos bod cystadleuaeth yn darparu dewis a gwerth – ond nad yw pob defnyddiwr yn elwa o'r dewis sydd ar gael.

Gwnaeth gwariant cyfartalog cartrefi ar wasanaethau sefydlog, symudol a theledu drwy dalu gynyddu ychydig mewn termau real yn 2015 ar ôl blynyddoedd o ostyngiad. Ond, mae cynnydd bychan yn y gwariant yn cyd-fynd â chynnydd mawr yn y defnydd o wasanaethau cyfathrebu a chyflymder rhwydweithiau data yn dilyn lansio gwasanaethau band eang sefydlog cyflym iawn a'r defnydd o rwydweithiau symudol 4G.¹ Mae cost gwasanaethau sy'n cael eu prynu fel rhan o fwndel wedi aros yn gymharol sefydlog ers 2011, tra mae pris gwasanaethau symudol wedi gostwng yn sylweddol.

Ond mae gennym bryderon y gall rhai tueddiadau olygu bod rhai defnyddwyr yn talu prisiau uwch ac er bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn gallu cael gwerth drwy chwilio am y fargen orau, nid yw pob defnyddiwr yn elwa o gystadleuaeth mewn perthynas â phrisiau. Yn benodol, gall cymhlethdod y farchnad ei wneud yn anodd i deall beth sydd ar gael, tra bo'r 'gosb' am beidio â chyfranogi yn effeithiol yn cynyddu wrth i ddarparwyr cyfathrebiadau ganolbwyntio ar dargedu cynigion at ddefnyddwyr sydd yn ymgysylltu â'r farchnad. Gallai tueddiadau prisio canlynol i gyd achosi anfantais i ddefnyddwyr.

- 1) Mae pris gwasanaethau llais sefydlog wedi cynyddu, rhent llinell yn arbennig;
- 2) Mae prisiau rhai galwadau y tu allan i fwndel yn cynyddu, sy'n golygu ei bod yn bwysig bod defnyddwyr yn deall eu defnydd ac yn dewis gwasanaethau sy'n addas i'w hanghenion hwy;
- 3) Efallai y bydd defnyddwyr yn talu mwy am ffonau symudol os ydynt yn cael eu prynu gyda gwasanaeth symudol ôl-dalu (contract), ac mae rhai pobl yn parhau i dalu eu tâl misol llawn ar ddiwedd eu contract yn hytrach na newid i wasanaeth SIM-yn-unig rhatach;
- 4) Mae tariffau'n mynd yn fwyfwy cymhleth, sydd o bosibl yn ei gwneud yn fwy anodd i ddefnyddwyr bennu a chymharu cost gyffredinol cymryd gwasanaethau, gan eu hatal rhag ymgysylltu'n effeithiol â'r farchnad; a
- 5) Gall y cynnydd mewn disgowntio hyrwyddol olygu bod defnyddwyr nad ydynt yn ymgysylltu â'r farchnad yn talu mwy na'r rheini sy'n ymgysylltu ac yn chwilio am y bargeinion gorau. Gall y defnydd soffistigedig o'r broses disgowntio pris ddwysáu materion sy'n ymwneud â chymhlethdod pris.

Mae'r tueddiadau hyn yn achosi pryder mawr gan eu bod yn fwy tebygol o effeithio ar ddefnyddwyr hŷn neu ddefnyddwyr o segmentau incwm is. Efallai fod defnyddwyr hŷn yn cael trafferth llywio drwy'r farchnad ac yn llai tebygol o ymgysylltu â rhai marchnadoedd, sy'n golygu eu bod yn llai tebygol o elwa ar y broses disgowntio pris. Efallai fod y rheini sydd â

¹ Cynyddodd y defnydd o ddata band eang sefydlog ar gyfartaledd o 8GB y cysylltiad yn 2008 i 97GB yn 2015 (a 132GB yn 2016). Cynyddodd y defnydd o ddata symudol ar gyfartaledd o 0.1GB y cysylltiad yn 2011 i 0.9GB yn 2015 (a 1.3GB yn 2016). Daw'r data ar gyfer 2008 o IHS a'r data ar gyfer 2015 a 2016 o *Adroddiadau Cysylltu'r Gwledydd Ofcom*.

<https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/infrastructure-research/infrastructure>

llai o incwm gwario yn ei chael yn anodd talu'n uniongyrchol am ffonau symudol.² Rydym yn ystyried bob un o'r tueddiadau hyn isod:

(1) Mae pris gwasanaethau llais sefydlog wedi cynyddu wrth i ffocws cystadleuaeth symud tuag at gwasanaethau wedi'u bwndelu.

Mae prisiau rhent llinell sefydlog wedi cynyddu mewn blynyddoedd diweddar, er gwaetha'r gostyngiad yn y costau cyfanwerthol sylfaenol, wrth i ddarparwyr ddefnyddio rhent llinell i wneud iawn yn rhannol am y gostyngiad yn y refeniw y maent yn ei gael o'r defnydd o wasanaethau. Er bod y cynnydd hwn wedi effeithio ar holl ddefnyddwyr llinell dir, mae'r rheini sy'n prynu gwasanaeth llinell dir yn unig wedi wynebu cynnydd anghymesur o uchel gan nad ydynt yn elwa o ddisgowntiau sydd ar gael wrth brynu gwasanaethau wedi'u bwndelu. Mae cwsmeriaid llinell dir yn unig yn gyfrifol am 12% o gyfanswm y cwsmeriaid llinell dir ac maent yn fwy tebygol o fod yn hŷn, mewn segment incwm is ac, o bosib, yn fwy tebygol o wynebu cynnydd mewn prisiau.

Mae gan Ofcom ddyletswydd i sicrhau bod cystadleuaeth yn effeithiol ym maes gwasanaethau llais. Yn ein hymgyngoriad ar yr *Adolygiad o'r Farchnad ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig* (a gyhoeddwyd ar 28 Chwefror 2017),³ rydym yn nodi bod defnyddwyr yn dioddef niwed sy'n deillio o brisiau uwch ac yn cynnig nifer o atebion i fynd i'r afael â'r mater. Mae'r rhain yn cynnwys gostyngiad rhwng £5 a £7 y mis yn y pris a godir gan BT ar gwsmeriaid llais yn unig ar gyfer rhent llinell a basged o alwadau, a ffyrdd o hyrwyddo cystadleuaeth drwy wella ymgysylltiad cwsmeriaid llinell dir yn unig.

Cyfarwyddeb Gwasanaeth Cyffredinol y CE sy'n gosod cwmipas rhwymedigaethau'r Gwasanaeth Cyffredinol sy'n sicrhau bod gwasanaethau fforddiadwy ar gael. Mae Ofcom yn gweithredu Gorchymyn y Gwasanaeth Cyffredinol drwy amodau penodol ar BT a KCOM (y ddau sy'n darparu'r gwasanaeth cyffredinol). Mae'r rhwymedigaethau'n golygu bod gwasanaethau ffôn sylfaenol yn cael eu cynnig am bris fforddiadwy i bob defnyddiwr, gan gynnwys y rheini ar incwm isel ac ag anghenion cymdeithasol arbennig. Cafodd y tariff *BT Basic* ei wella'n sylweddol ym mis Rhagfyr 2016: nid yw'r rhent llinell wedi newid o £5.10 y mis ac mae cap o £10 ar brisiau galwadau i rifau ffôn symudol a llinellau tir y DU. Gallai newid i *BT Basic* alluogi llawer o gartrefi ar incwm isel sy'n cael budd-daliadau penodedig⁴ i leihau eu biliau. Mae Ofcom yn gweithio gyda BT, yr Adran Gwaith a Phensiynau a mudiadau defnyddwyr i godi ymwybyddiaeth am y tariffau hyn a chael mwy i fanteisio arnynt.

(2) Gall y cynnydd ym mhrisiau galwadau y tu allan i fwndel arwain at brisiau cysylltiedig-â-defnydd uchel.

Mae prisiau ar gyfer defnydd y tu allan i lwfansau galwadau cynhwysol wedi bod yn cynyddu, ac yn aml nid yw'r rhain yn cael llawer o sylw mewn gwybodaeth am dariffau, sy'n golygu nad yw defnyddwyr efallai yn eu hystyried wrth wneud eu penderfyniadau prynu. Mae

² Mae adroddiad Mynediad a Chynhwysiant Ofcom yn archwilio gwasanaethau cyfathrebu a phwy sy'n berchen arnynt ymysg tri segment o ddefnyddwyr ar sail dadansoddiad o incwm cartrefi a maint cartrefi. Dyma'r segmentau hynny: y rheini yn y sefyllfa fwyaf bregus yn ariannol, y rheini a all fod mewn sefyllfa fregus yn ariannol, a'r rheini yn y sefyllfa lleiaf bregus yn ariannol.

³ Adolygiad Ofcom o'r farchnad ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0030/98508/access-inclusion-report-2016.pdf
⁴ https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0030/97806/Consultation-Review-of-the-market-for-standalone-landline-telephone-services.pdf

⁴ Mae BT Basic ar gael i ddefnyddwyr sydd ar un o'r budd-daliadau canlynol: Cymhorthdal incwm, Lwfans Ceisio Gwaith yn Seiliedig ar Incwm, Credyd Pensiwn (Credyd Gwarantiedig), Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (yn seiliedig ar incwm) a Chredyd Cynhwysol (ac yn ennill dim). http://btplc.com/inclusion/HelpAndSupport/DocumentsandDownloads/BTServices/BTBasic/BT_Basic.pdf

amrywiaeth eang o dariffau ar gael, llawer ohonynt yn cynnig gwerth da, ac mae'n bwysig fod defnyddwyr yn deall eu defnydd (a faint maent yn ei wario ar wasanaethau y tu allan i'w pecyn) i'w galluogi i ddewis gwasanaeth/tariff sy'n addas ar gyfer eu hanghenion hwy. Gall archwilio biliau'n rheolaidd a defnyddio safleoedd cymharu prisiau eu helpu i wneud hyn.

(3) Efallai na fydd defnyddwyr yn cael gwerth pan fyddant yn prynu ffôn symudol gyda gwasanaeth symudol ôl-dalu.

Mae gan oddeutu ddwy ran o dair o ddefnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau symudol ôl-dalu ffôn wedi'i gynnwys ym mhris eu gwasanaeth.⁵ Mae manteision i dalu cost ffôn symudol mewn rhandaliadau dros gyfnod contract. Ond, fe all hyn olygu talu mwy am y ddyfais na phetai wedi cael ei brynu ar wahân. Felly, mae'n bwysig fod defnyddwyr yn ystyried cost y gwasanaeth a'r ddyfais, a chwilio am y fargen sydd orau iddynt hwy. Efallai fod angen rhagor o dryloywder am gost y gwasanaeth, cost y ffôn a'r gyfradd llog effeithiol ar bris y ffôn er mwyn gwella penderfyniadau defnyddwyr. Bydd Ofcom yn parhau i fonitro pris ffonau a phrofi dealltwriaeth defnyddwyr drwy ymchwil yn y farchnad.

Yn ogystal, mae ymchwil Ofcom yn dangos bod 6% o gwsmeriaid symudol ôl-dalu'r DU yn dweud eu bod yn talu'u pris misol llawn ar ôl diwedd eu contract, yn hytrach na newid i wasanaeth SIM-yn-unig rhatach.⁶ Mae hyn yn awgrymu bod oddeutu miliwn o bobl efallai yn talu mwy na sydd raid drwy barhau i dalu ffi fisol sy'n cynnwys cost ffôn symudol ar ôl i'w hymrwymiad dan y contract ddod i ben. Er mwyn i ddefnyddwyr osgoi gwneud hyn, mae angen iddynt wybod beth yw statws eu contract symudol a'r opsiynau sydd ar gael iddynt pan fydd yn dod i ben. Mae angen iddynt hefyd gysylltu â'u darparwr neu ddarparwyr eraill i ddod o hyd i opsiynau rhatach.

(4) Mae tariffau'n dod yn fwyfwy cymhleth, a all ei gwneud yn fwy anodd i ddefnyddwyr ganfod pa wasanaeth sy'n cynnig y gwerth gorau iddynt

Mae cymhlethdod y ffordd y mae tariffau'n cael eu strwythuro a'u cyflwyno yn ei gwneud yn anodd i ganfod cost gyffredinol cymryd gwasanaeth. Mae defnyddwyr yn prynu gwasanaethau teledu a thelegyfathrebu mewn bwndeli sy'n cynnig hwylustod, dewis a gwerth, ond sydd hefyd yn golygu mwy o gyfuniadau a thariffau amrywiol. Gall y ffaith fod disgowntiau hyrwyddol ar gael a chynigion am gyfnodau penodol a gwasanaethau ychwanegol (fel sianeli teledu ychwanegol a bwndeli galwadau) gymhlethu'r mater a'i gwneud yn anodd cymharu pris cyffredinol gwasanaethau gwahanol.

Mae gan wefannau cymharu prisiau rôl bwysig yn helpu cwsmeriaid i lywio'r farchnad a chanfod y tariffau sy'n bodloni eu hanghenion hwy orau. Mae cynllun achredu Ofcom yn ardystio'r rheini lle mae'r wybodaeth a ddarperir i ddefnyddwyr yn hygyrch, yn gywir, yn dryloyw, yn gynhwysfawr ac yn gyfoes.⁷ Rydym hefyd yn cefnogi'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd yn ei astudiaeth o'r farchnad i wasanaethau cymharu digol. Bydd yr Awdurdod yn darparu adroddiad ar ei ganfyddiadau interim ym mis Mawrth 2017. Hefyd, cyflwynodd yr Awdurdod Safonau Hysbysebu ganllawiau newydd ar fand eang sefydlog ar 31 Hydref 2016 ac mae'n rhain wedi gwella eglurder prisiau band eang.

⁵ Mae'n cynrychioli contractau ôl-dalu gyda chysylltiadau ffôn wedi'u darparu gan y prif gwmnïau symudol yn Ch2 2016: Vodafone, EE, Three, O2, TalkTalk, BT, Virgin Media a Tesco Mobile.

⁶ Ffynhonnell: Ofcom *Switching Tracker*. Dywedodd 6% o gwsmeriaid symudol ôl-dalu yn unig, yr oedd eu contract yn cynnwys ffôn, fod eu contract wedi dod i ben ond bod eu cost fisol yn dal yn eithaf tebyg i'r gost fisol adeg dechrau'r contract.

⁷ <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/costs-and-billing/price-comparison>

(5) Gall y defnydd cynyddol soffistigedig o'r broses disgowntio pris olygu nad yw defnyddwyr nad ydynt yn ymgysylltu yn cael budd o gystadleuaeth.

Mae pwysigrwydd prisiau 'rhestr' neu safonol i ysgogi cystadleuaeth yn gostwng wrth i ddarparwyr dargedu cwsmeriaid newydd gyda disgowntiau, a chynnig disgowntiau i gwsmeriaid cyfredol am aros. Er mai yn anaml iawn y mae cwsmeriaid newydd sy'n prynu gwasanaethau wedi'u bwndelu yn talu tariffau safonol (gan fod y rhan fwyaf o gynlluniau'n cynnig hyrwyddiadau sy'n lleihau'r gost fisol), nid yw cwsmeriaid nad ydynt yn ymgysylltu yn manteisio ar ddisgowntiau ac maent fel arfer yn talu prisiau uwch. Mae hyd a lled yr hyrwyddiadau hefyd wedi cynyddu wrth i ddarparwyr gynnig disgowntiau mawr i wneud iawn yn rhannol am y cynnydd yn y tariffau safonol. Mae data ar wariant a gesglir oddi wrth ddarparwyr mawr yn dangos bod cwsmeriaid gwasanaethau wedi'u bwndelu sydd o fewn eu cyfnod contract sylfaenol yn talu llawer llai na'r rheini y mae eu contract wedi dod i ben.

Mae gan Ofcom raglen eang o waith er mwyn helpu defnyddwyr i gael budd o'r dewis yn y farchnad ac i newid er mwyn cael y bargeinion sy'n diwallu eu hanghenion orau.

Mae gwneud yn siŵr bod pobl yn ymwybodol o'r dewis sydd ar gael iddynt a bod modd iddynt newid yn rhwydd i'r gwasanaethau sy'n diwallu eu hanghenion orau yn flaenoriaeth i Ofcom. Ym mis Mehefin 2015, daeth proses newydd i rym ar gyfer trosglwyddo band eang neu linell dir rhwng darparwyr sy'n defnyddio rhwydwaith telegyfathrebu Openreach – fel BT, EE, Sky a TalkTalkfel bo dim ond angen i bobl gysylltu â'u darparwr newydd, a fydd yn mynd i'r afael â'r gwaith trosglwyddo ar eu rhan. Rydyn ni wedi ymgynghori ynglŷn â chynigion i ddiwygio'r broses ar gyfer newid darparwr symudol, a'r prosesau ar gyfer newid ar draws amrywiol lwyfannau (er enghraifft, newid o rwydwaith Openreach i rwydwaith Virgin Media, neu newid rhwng gwasanaethau sy'n cynnwys teledu drwy dalu a gwasanaethau cyfathrebu.

Rydyn ni hefyd yn archwilio pa wybodaeth a chymhellion fyddai'n helpu cwsmeriaid i fod yn ymwybodol bod modd iddynt gael budd o newid tariff neu ddarparwr. Gallai cymhellion gynnwys gwybodaeth ar filiau, neu hysbysu defnyddwyr pan fyddant yn cyrraedd diwedd eu hymrwymiad i'w contract.

Mae'n hanfodol bod gan bobl y wybodaeth sydd ei hangen arnynt i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth ynglŷn â'u gwasanaethau cyfathrebu. Gall gwefannau cymharu prisiau fod yn ffordd wych i gwsmeriaid ddod o hyd i'r tariffau sy'n diwallu eu hanghenion orau, ac mae cynllun achredu Ofcom yn ardystio'r rheini lle mae'r wybodaeth a ddarperir i ddefnyddwyr yn hygyrch, yn gywir, yn dryloyw, yn gynhwysfawr ac yn gyfredol.⁸ Mae Ofcom hefyd yn cyhoeddi mapiau a gwybodaeth ynglŷn ag argaeledd band eang a darpariaeth symudol.⁹ Yn ystod y mis nesaf byddwn yn cyhoeddi ein hadroddiad blynyddol cyntaf ar ansawdd gwasanaethau, a fydd yn ei gwneud yn haws i bobl gymharu gwasanaethau.

Efallai y bydd angen cymryd camau mwy penodol i dargedu defnyddwyr y mae eu hymgysylltiad yn brin hefyd, megis defnyddwyr hŷn a defnyddwyr llinell dir yn unig. Yn ein hymgynghoriad ar yr *Adolygiad o'r farchnad ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig*,¹⁰ rydym yn nodi opsiynau posibl ar gyfer gwella hymgysylltiad ymysg defnyddwyr llinell dir yn unig. Mae'r rhain yn cynnwys y posibilrwydd o gynnal treialon i brofi ymatebion cwsmeriaid i wahanol ffyrdd o gyflwyno gwybodaeth.

⁸ <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/costs-and-billing/price-comparison>

⁹ <https://checker.ofcom.org.uk/>

¹⁰ Ofcom - yr *Adolygiad o'r farchnad ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig*

https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0030/97806/Consultation-Review-of-the-market-for-standalone-landline-telephone-services.pdf

Pan fydd mesurau tryloywder yn annigonol, bydd Ofcom yn ymyrryd yn fwy uniongyrchol os oes tystiolaeth bo cymhlethdod yn arwain at niwed i'r cwsmer – fel y gwnaethom, er enghraifft, yn 2015 er mwyn sicrhau bo defnyddwyr yn gallu galw rhifau 0800 a 0808 yn rhad ac am ddim o bob ffôn, llinell sefydlog a symudol¹¹, ac yn 2007 pan wnaethom gyflwyno yr ystod rhifau 03 fel dewis amgen i rifau 08 lle codwyd tâl.¹²

Mae'r Llywodraeth hefyd wedi cyhoeddi cynlluniau ar gyfer Papur Gwyrdd ar Ddefnyddwyr a Marchnadoedd ac rydym yn gweithio gyda nhw i adnabos gwelliannau pellach yn y sector telegyfathrebu.

¹¹ <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2015/call-charges-clearer-from-wednesday>

¹² <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2007/ofcom-introduces-uk-wide-03-number>