

Crynodeb gweithredol

- 1.1 Mae gwasanaethau cyfathrebu'n dod yn bwysicach ac yn bwysicach i bobl ar gyfer gweithio, siopa, cadw mewn cysylltiad â ffrindiau a theulu a chael gafael ar wasanaethau'r llywodraeth, gwybodaeth ac adloniant. Gall pobl sydd mewn amgylchiadau bregus yn benodol ddibynnu ar rai mathau o wasanaethau cyfathrebu yn benodol, er enghraifft os nad yw'n hawdd iddynt adael eu cartrefi oherwydd anabled neu salwch.
- 1.2 Mae dewis eang o wasanaethau cyfathrebu ar gael i ddefnyddwyr. Fodd bynnag, wrth i'r dewisiadau gynyddu mae hi'n gallu bod yn anoddach i rai defnyddwyr lywio drwy'r farchnad a dod o hyd i'r gwasanaethau sy'n iawn iddyn nhw, gyda gwasanaethau yn aml yn cael eu bwndelu gyda'i gilydd mewn meintiau gwahanol ac am brisiau gwahanol. Ac efallai fod y rheini nad ydynt yn gwneud dewis gweithredol o dan anfantais: mae darparwyr cyfathrebiadau yn targedu cynigion at ddefnyddwyr sydd wedi ymgysylltu mwy, sy'n golygu bod y rheini nad ydynt yn cymharu gwasanaethau a phrisiau ac yn chwilio am brisiau gwell yn aml mewn sefyllfa waeth.
- 1.3 Rhaid i Ofcom ystyried buddiannau pobl anabl, pobl hŷn a phobl sydd ar incwm isel, yn ogystal â bregusrwydd plant ac eraill y mae eu hamgylchiadau yn golygu bod angen eu diogelu yn arbennig. Mae pobl y mae eu hamgylchiadau yn eu gwneud yn fregus ond nad ydynt o reidrwydd yn perthyn i'r grwpiau hyn sydd wedi cael eu diffinio. Mae Ofcom yn edrych ar fregusrwydd defnyddwyr mewn ffordd ehangach gan gydnabod natur ddeinamig bregusrwydd: mae digwyddiadau mewn bywyd fel profedigaeth, salwch neu ddiweithdra yn gallu lleihau gallu pobl i fforddio neu i reoli eu gwasanaethau cyfathrebu.
- 1.4 Mae Ofcom yn llunio ac yn gorfodi cyfres o reolau sy'n berthnasol i ddarparwyr cyfathrebiadau yn y DU, yr Amodau Cyffredinol. Ar hyn o bryd rydyn ni'n ymgynghori ynghylch rhai estyniadau i'r rheolau a fydd o fudd i ddefnyddwyr anabl a'r rheini sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau. Nid yw'n bosibl rhoi rheolau penodol i geisio mynd i'r afael â phob risg bosibl o fregusrwydd, felly rydyn ni hefyd yn ymgynghori ynghylch cynnig ar gyfer gofyniad cyffredinol i ddarparwyr cyfathrebiadau gael polisïau clir ac effeithiol i adnabod a delio'n briodol â defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus.
- 1.5 Yn yr adroddiad hwn, rydym yn cyflwyno amrywiaeth o ddata ynghylch faint o wasanaethau cyfathrebiadau hanfodol sydd ar gael, faint o bobl sy'n eu prynu a faint sy'n eu defnyddio a pha mor fforddiadwy ydyn nhw. Mae hyn yn ein helpu i ddeall i ba raddau mae'r sector cyfathrebiadau yn diwallu anghenion defnyddwyr y mae eu hamgylchiadau yn eu gwneud yn fregus. Byddwn yn olrhain y data hwn dros amser ac yn ei ddefnyddio i asesu effaith ein mentrau rheoleiddio a'r angen am ragor o waith.
- 1.6 Mewn sawl maes, mae'r data yn galonogol:
 - Mae'r nifer o ddefnyddwyr hŷn ac anabl a'r rheini sydd ar incwm isel sy'n prynu cynnyrch a gwasanaethau yn dal i dyfu, er bod y nifer yn dal yn is na'r ffigur ar gyfer defnyddwyr eraill. Yn benodol, mae'r bwch rhwng y rhain a defnyddwyr eraill o ran mynediad i'r rhyngwyd yn lleihau.

- Mae fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebiadau yn dal yn weddol sefydlog; er bod pris gwasanaethau llais sefydlog wedi tyfu, mae prisiau band eang wedi bod yn sefydlog ac mae prisiau symudol wedi disgyn.
 - Mae defnyddwyr ar incwm is yn fwy tebygol o ymwneud â'r farchnad a chwilio am y fargen orau na'r rheini ar incwm uwch, sy'n awgrymu bod y farchnad yn gweithio'n dda i bobl sy'n dymuno arbed arian.
 - Mae defnyddwyr nad ydynt yn y grwpiau incwm isaf ond sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol yn prynu gwasanaethau ar lefelau gweddol debyg i'r rheini sydd yn y grwpiau incwm uchaf.
 - Mae darparu gwasanaethau mynediad (isdeitlau, disgrifiadau sain ac iaith arwyddion) fel cyfran o'r oriau darlledu yn dal i dyfu.
- 1.7 Fodd bynnag, mewn rhai meysydd mae'r data yn dangos nad ydy anghenion defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus yn cael eu diwallu'n gyson gan farchnadoedd cyfathrebiadau.
- 1.8 **Mae pris gwasanaethau llais sefydlog wedi bod yn cynyddu.** Rhwng mis Rhagfyr 2009 a mis Rhagfyr 2016, roedd prisiau rhentu llinell wedi codi rhwng 25% a 49% mewn termau real, ac roedd pecynnau galwadau a phrisiau galwadau y tu allan i fwndel hefyd wedi cynyddu. Mae hyn yn cael effaith arbennig ar ddefnyddwyr hŷn, gan mai nhw sydd fwyaf tebygol o ddibynnu ar wasanaethau llais sefydlog os nad oes ganddynt ffôn symudol neu gysylltiad â'r rhyngwyd. O'r 2.9 miliwn o gartrefi sy'n prynu gwasanaeth llais sefydlog a band eang annibynnol (hy ddim mewn bwndel gyda band eang) mae tua 43% dros 75 ac mae dros draean (35%) yn byw mewn aelwydydd grŵp economaidd-gymdeithasol DE.
- 1.9 Mae gan Ofcom ddwy flaenoriaeth i fynd i'r afael â phrisiau uchel ar gyfer gwasanaethau llais sefydlog.
- Yn ein hadolygiad presennol o'r farchnad ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell sefydlog annibynnol, rydyn ni'n darparu tystiolaeth o niwed i ddefnyddwyr oherwydd prisiau'r gwasanaethau hyn ac rydyn ni'n cynnig atebion gan gynnwys gostyngiad yn y prisiau sy'n cael eu codi gan BT.^[1]
 - Fel darparwr gwasanaeth cyffredinol, mae'n rhaid i BT (KCOM yn Hull) ddarparu gwasanaeth ffôn sylfaenol fforddiadwy am bris fforddiadwy i bob defnyddiwr. Mae'n gwneud hyn drwy dariff BT Basic, a gafodd ei wella'n sylweddol ym mis Rhagfyr 2016 ac sy'n darparu rhentu llinell a nifer bach o alwadau am £5.10 y mis, gyda galwadau ychwanegol i rifau symudol a llinellau sefydlog yn y DU yn cael eu capio ar £10 y mis. Mae tua 4.4 miliwn o bobl yn y DU yn gymwys. Rydyn ni'n poeni nad oes nifer o gartrefi a fyddai'n elwa yn defnyddio'r gwasanaeth ac rydyn ni'n gweithio gyda BT, yr Adran Gwaith a Phensiynau a sefydliadau eraill i godi ymwybyddiaeth.
- 1.10 Mae patrymau mewn prisiau'n cael eu trafod yn fanwl yn asesiad Ofcom o batrymau prisio a gyhoeddir ochr yn ochr â'r ddogfen hon.

^[1] www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0030/97806/Consultation-Review-of-the-market-for-standalone-landline-telephone-services.pdf

- 1.11 **Mae defnyddwyr hŷn yn tueddu i ymwneud llai â'r farchnad** - ac mae'r "gosb" am beidio ag ymgysylltu wedi bod yn cynyddu. Mae'r rheini sydd dros 65 (ac yn fwy byth y rheini dros 75) yn llai tebygol o chwilio am y fargen orau neu newid darparwr ac felly'n llai tebygol o elwa o ddewis yn y farchnad. Un o ganlyniadau hyn ydy eu bod yn fwy tebygol o fod ar brisiau safonol neu "restr" a ddim yn elwa o'r disgowntiau sydd ar gael. Mae gan Ofcom raglen waith eang i gynyddu ymgysylltiad defnyddwyr, gan gynnwys drwy ei gwneud hi'n haws cymharu gwasanaethau a'i gwneud hi'n haws newid rhwng darparwyr. Ond, efallai y bydd angen cymryd camau penodol i dargedu defnyddwyr y mae eu hymgysylltiad yn brin, megis defnyddwyr oedrannus. Yn ein hymgynghoriad ynghylch y farchnad llais yn unig adwerthol, rydyn ni'n amlinellu dewisiadau posibl i gynyddu ymgysylltiad ymysg defnyddwyr llais annibynnol.
- 1.12 **Mae nifer cynyddol o ddefnyddwyr iau yn wynebu problemau gyda dyled.** Rydyn ni hefyd yn gweld bod defnyddwyr ar incwm canolig sydd ar hyn o bryd yn gallu fforddio cael llawer iawn o wasanaethau, ond a all ddod yn agored i niwed os bydd eu hamgylchiadau ariannol yn newid. Fel rhan o'n hadolygiad parhaus o'r rheolau sy'n berthnasol i ddarparwyr cyfathrebiadau, rydyn ni'n cynnig bod y gofynion i gael polisïau rheoli dyledion teg yn cael eu hystyngi i wasanaethau symudol a band eang. Rydyn ni hefyd yn gweithio gyda Chyngor ar Bopeth a chyrrff eraill i wella'r gefnogaeth sy'n cael ei rhoi i ddefnyddwyr sydd mewn dyled.
- 1.13 **Mae un defnyddiwr anabl o bob pump yn dal heb fynediad i'r rhyngwrwyd.** Er bod mynediad i'r rhyngwrwyd ymysg pobl anabl wedi codi o 65% yn 2014 i 79% yn 2016, mae defnyddwyr anabl yn llawer mwy tebygol na'r boblogaeth drwyddi draw o wynebu materion eithrio o ganlyniad i beidio â bod ar-lein. Rydyn ni wedi tynnu hyn at sylw'r tîm Strategaeth Ddigidol, sy'n arwain y gwaith cynhwysiant digidol ar gyfer Llywodraeth y DU.
- 1.14 **Mae defnyddwyr sydd â nam ar eu golwg neu sydd â nam ar eu clyw yn cael gwasanaeth gwael gan wasanaethau ar-alwad** lle caiff isdeitlau, disgrifiadau sain ac iaith arwyddion eu darparu yn llai aml o lawer nag ar deledu llinol. Mae'r Bil Economi Ddigidol yn cynnig bod Ofcom yn cael pwerau i fandadu gwasanaethau mynediad ar fideo ar-alwad.