

Prisiau personol ar gyfer cyfathrebu

Gwneud i ddata weithio i ddefnyddwyr



Trosolwg

Mae tegwch i gwsmeriaid yn un o'n themâu strategol. Fel rhan o'n gwaith yn y maes hwn, rydym am ddeall yn well yr arfer newydd o brisio personol.

Nid yw gwasanaethau ar-lein a dyfeisiau cysylltiedig erioed wedi bod yn bwysicach i'n bywydau bob dydd – gan ein helpu i weithio, siopa a chymdeithasu ble bynnag yr ydym. Mae hyn yn rhoi mynediad cynyddol i gwmnïau at ddata am ein hymddygiad, ein diddordebau a'n dewisiadau. Mae datblygiadau technolegol yn golygu bod modd cyfuno a dadansoddi'r data hwn mewn ffyrdd mwy soffistigedig. Gallai'r datblygiadau hyn roi'r gallu i ddarparwyr cyfathrebiadau i osod prisiau gwahanol ar gyfer gwahanol gwsmeriaid, ar sail nodweddion unigol a rhagfynegiad o faint mae rhywun yn barod i'w dalu. Gelwir hyn yn 'brisio personol'.

Mae i ba raddau y mae cwsmeriaid yn cael prisiau personol yn amrywio ar draws gwahanol sectorau'r economi. Mae'r papur hwn yn edrych ar sut gallai prisiau personol esblygu yn y sector cyfathrebiadau a'r goblygiadau posibl i gwsmeriaid.

Yn y papur trafod hwn

- Rydym yn egluro sut mae data ac algorithmau yn rhoi'r gallu i gwmnïau i bersonoli prisiau mewn ffyrdd mwy soffistigedig. Gall prisiau mwy personol arwain at fanteision a risgiau i ddefnyddwyr.
- Rydym yn disgrifio ffyrdd y gallai darparwyr yn y sector cyfathrebiadau ddefnyddio data i bersonoli eu rhyngweithio â chwsmeriaid a sut y gallai hyn ddatblygu yn y dyfodol.
- Rydym yn rhannu canlyniadau ein hymchwil ansoddol ein hunain i argraffiadau defnyddwyr o brisiau personol am wasanaethau cyfathrebu. Er bod rhai cyfranogwyr yn cydnabod y manteision posibl, roedd y trafodaethau'n canolbwyntio'n bennaf ar eu pryderon. Teimlai'r cyfranogwyr fod prasio personol yn 'annheg', gyda diffyg tryloywder ynghylch sut y byddai'r pris yn cael ei gyfrifo ac ansicrwydd ynghylch a oeddent yn cael bargaen dda.
- Rydym yn edrych ar amrywiaeth o ystyriaethau y gallai prisiau personol eu creu o ran tegwch i gwsmeriaid. Rydym yn rhagweld y bydd rhoi'r gallu i bobl i gymharu prisiau'n effeithiol a rhywfaint o dryloywder yn y broses yn arbennig o bwysig. Gallai mwy o bersonoleiddio hefyd arwain at oblygiadau o ran canlyniadau prasio a sicrhau ymddiriedaeth yn y farchnad drwyddi draw.

Rydym yn cyhoeddi'r papur trafod hwn nawr gan fod prasio personol yn arfer sy'n dod i'r amlwg ac rydym am aros ar flaen y gad o ran sut mae'r sector yn datblygu. Byddwn yn monitro'n ofalus sut mae arferion prasio'n datblygu wrth i dechnoleg esblygu ac yn olrhain dosbarthiad canlyniadau prasio am wasanaethau cyfathrebu dros amser.

Rydym yn gwahodd barn gan amrywiaeth eang o bobl a sefydliadau i'n helpu i ddeall yn well beth yw goblygiadau prasio personol i'r sector rydym yn ei reoleiddio. Byddwn hefyd yn gwahodd academyddion, rheoleiddwyr, arbenigwyr gwybodaeth a rhanddeiliaid eraill i seminar i barhau â'r drafodaeth ar brisiau personol yn yr hydref.

Rydym ni'n annog pawb sydd â barn a gwybodaeth i'w chynnig yn y maes hwn i gysylltu â ni: gallwch wneud hynny ar personalised.pricing@ofcom.org.uk.