

Cyflwyniad

Rydym yn dibynnu'n fwy nag erioed o'r blaen ar wasanaethau cyfathrebiadau. Rydym yn defnyddio'r gwasanaethau hyn i weithio, i siopa, i fancio, ar gyfer adloniant ac i gadw mewn cysylltiad. Mae gwasanaethau llinell dir a band eang yn rhan mor fawr o'n bywydau beunyddiol erbyn hyn fel y mae problemau go iawn yn cael eu hachosi pan fydd rhywbeth yn mynd o chwith.

Er bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn dweud wrthym eu bod yn fodlon â'u gwasanaeth llinell dir a band eang, mae lleiafrif sylweddol yn dioddef gwasanaeth o ansawdd gwael, fel disgwyl gormod am i gyfarpar gael ei osod neu ei drwsio.

Dydy'r rhan fwyaf o'r cwsmeriaid hyn ddim yn cael iawndal gan eu darparwyr ac mae'n debyg bod y rhai sy'n cael iawndal wedi gorfod cwyno.

Yn Adolygiad y llynedd o Gyfathrebiadau Digidol, gwnaethom nodi ein gweledigaeth i gyflwyno newid sylweddol i ansawdd gwasanaethau, gan gynnwys cyflwyno iawndal awtomatig i ddefnyddwyr pan fydd pethau'n mynd o chwith.

Rydym yn awr yn cynnig y dylai iawndal awtomatig gael ei dalu ar gyfer rhai problemau penodol yn ymwneud ag ansawdd gwasanaethau. Y rhain yw:

- Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth:- pan mae'n cymryd gormod o amser i drwsio gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang;
- Oedi cyn darparu: pan fydd darparwr yn addo dechrau gwasanaeth ar ddiwrnod penodol ond ddim yn gwneud hynny;
- Methu apwyntiadau: pan mae peiriannydd i fod i ddod draw ond ddim yn troi i fyny.

Byddai ein cynigion yn sicrhau bod defnyddwyr yn cael iawndal heb orfod hawlio a bydd hyn hefyd yn annog darparwyr i wella ansawdd y gwasanaethau maen nhw'n eu darparu.

Y sefyllfa bresennol

Fel yr esboniwyd uchod, er bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn fodlon â'u gwasanaethau telegyfathrebu, mae lleiafrif sylweddol yn wynebu problemau. Weithiau mae'r problemau hyn yn gallu para am wythnosau neu hyd yn oed fisoedd.

Yn ôl ein hymchwil:

- mae dros 5 miliwn o ddefnyddwyr bob blwyddyn yn colli eu gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang;
- mae bron i 250,000 o apwyntiadau peirianwyr yn cael eu methu bob blwyddyn;
- mae dros 1 miliwn o achosion bob blwyddyn o oedi cyn gosod cyfarpar llinell dir a/neu fand eang.

Canfuom mai lleiafrif yn unig o ddefnyddwyr sy'n dioddef problemau sy'n cael iawndal gan eu darparwr. Hyd yn oed pan maent yn cael iawndal, mae'r swm yn aml yn annigonol i wneud iawn am y niwed maent yn ei ddioddef.

Mae'r dystiolaeth hefyd yn awgrymu nad ydy defnyddwyr yn gwybod pryd y gallant hawlio iawndal, ac yn cael y broses o wneud hynny yn annelwig ac anodd ac yn cymryd amser.

Ein cynigion

Er mwyn rhoi amddiffyniad digonol i ddefnyddwyr rhag problemau ag ansawdd gwasanaethau, gwnaethom ystyried tri opsiwn gwahanol ar gyfer iawndal.

Opsiwn 1 – Gadael pethau fel y maent.

Opsiwn 2 – Mwy o dryloywder am y trefniadau iawndal presennol. Byddai'n rhaid i ddarparwyr ei gwneud yn glir i gwsmeriaid pryd y bydd ganddynt hawl i iawndal, a sut y gallent hawlio.

Opsiwn 3 – Cyflwyno iawndal awtomatig.

Nid ydym o'r farn y byddai'r ddau opsiwn cyntaf yn rhoi amddiffyniad digonol i gwsmeriaid llinell dir a band eang preswyl nac yn annog darparwyr i wella ansawdd eu gwasanaethau.

Felly, rydym yn cynnig y dylid cyflwyno iawndal awtomatig ar gyfer y defnyddwyr hyn pan fyddant yn wynebu'r problemau canlynol.

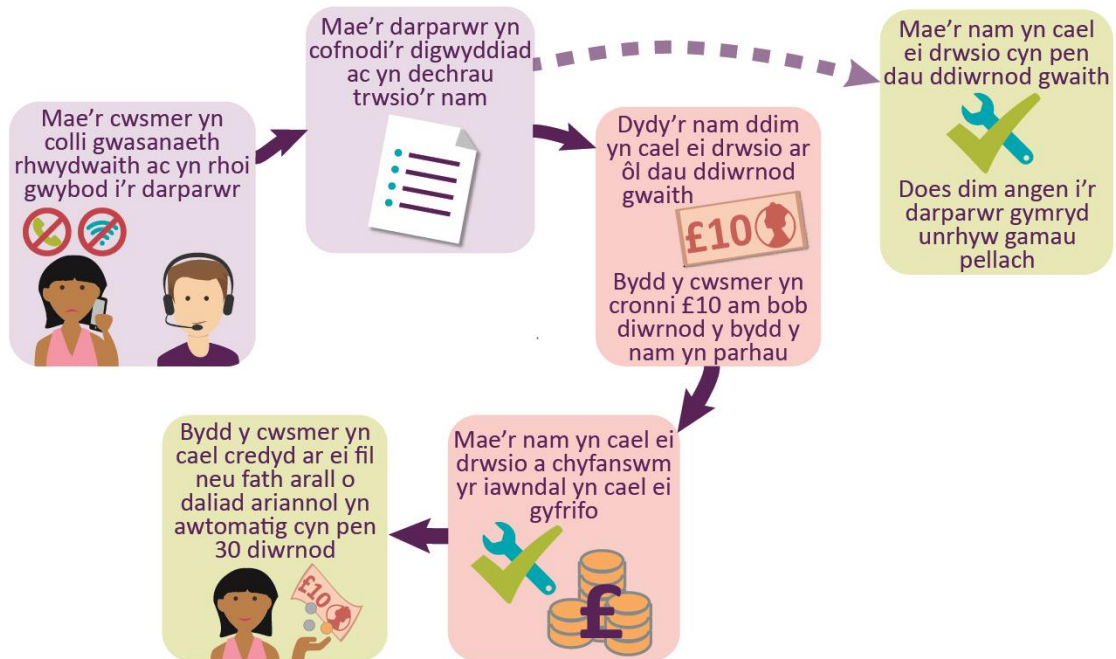
Problem	Pryd fydd iawndal ar gael	Lefel yr iawndal
Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth	Colli gwasanaeth nad yw'n cael ei drwsio'n llawn ar ôl dau ddiwrnod gwaith llawn	£10 am bob diwrnod calendr, ar ôl dau ddiwrnod gwaith, na chaiff y gwasanaeth perthnasol ei drwsio
Methu apwyntiadau	Mae apwyntiad yn cael ei fethu, neu ei ganslo gyda llai na 24 awr o rybudd	£30 am bob apwyntiad sy'n cael ei fethu
Oedi cyn darparu	Oedi cyn dechrau gwasanaeth ar ôl y dyddiad roedd y darparwr wedi ymrwymo iddo	£6 am bob diwrnod calendr o oedi ar ôl y dyddiad dechrau a gafodd ei addo

Rydym wedi seilio ein rheolau arfaethedig ar lefel y gwasanaeth mae'n rhesymol i ddefnyddwyr ddisgwyl ei gael, a symiau'r iawndal ar faint y credwn y bydd defnyddwyr yn ei ddioddef pan fyddant yn wynebu'r problemau hyn.

Rydym yn disgrifio isod sut y byddai iawndal awtomatig yn gweithio:

Oedi cyn trwsio

Nam ar y rhwydwaith nad yw'n cael ei drwsio'n llawn ar ôl dau ddiwrnod gwaith llawn

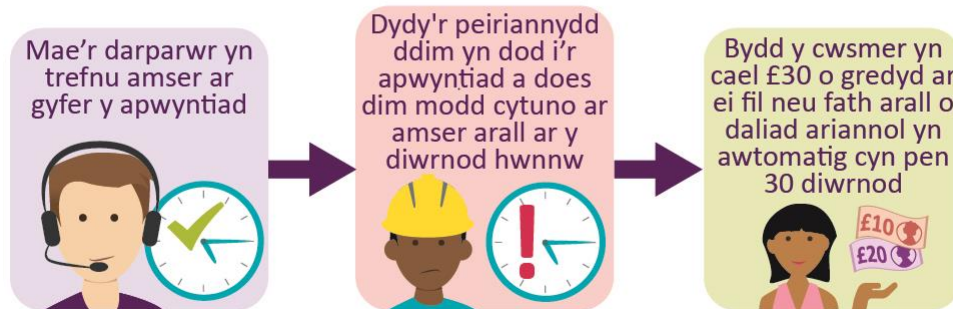


Os bydd cwsmer yn colli ei wasanaeth llinell dir/band eang, byddai angen iddo roi gwybod i'w ddarparwr am y broblem. Byddai'r darparwr wedyn yn cofnodi'r broblem ac yn dechrau'r broses o adfer y gwasanaeth.

Pe na fyddai'r nam yn cael ei drwsio cyn pen dau ddiwrnod gwaith llawn, byddai'r defnyddiwr yn cael £10 ac yna £10 am bob diwrnod ychwanegol y byddai'n nam yn parhau. Unwaith y byddai'r nam wedi'i drwsio, byddai cyfanswm yr iawndal sy'n ddyledus yn cael ei dalu'n awtomatig i'r defnyddiwr fel credyd ar ei fil (neu ddull talu arall y cytunwyd arno) cyn pen 30 diwrnod.

Methu apwyntiadau

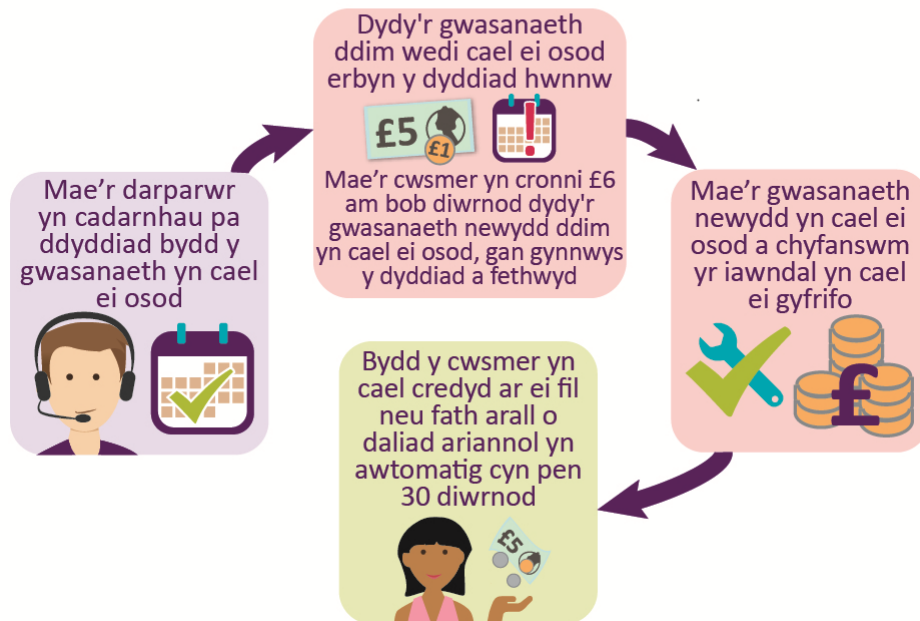
Mae apwyntiad yn cael ei fethu, neu ei ganslo gyda llai na 24 o rybudd



Petai angen i beiriannydd ymweld ag eiddo i drwsio/osod gwasanaeth, byddai'r defnyddiwr yn cytuno ar amser addas gyda'i ddarparwr. Pe na fyddai'r peiriannydd yn mynychu'r apwyntiad ar yr amser y cytunwyd arno, byddai'r defnyddiwr yn derbyn £30 o iawndal yn awtomatig gan ei ddarparwr.

Oedi cyn darparu

Oedi cyn darparu gwasanaeth ar ôl y dyddiad roedd y darparwr wedi ymrwymo iddo



Byddai'r defnyddiwr yn cytuno ar ddyddiad apwyntiad ar gyfer gosod/darparu gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang newydd. Pe na fyddai'r gwasanaeth yn cael ei osod ar y dyddiad y cytunwyd arno, byddai'r defnyddiwr yn cronni £6 am bob diwrnod na chafodd y gwasanaeth ei osod. Unwaith y byddai'r gwasanaeth wedi'i osod, byddai cyfanswm yr iawndal sy'n ddyledus yn cael ei dalu'n awtomatig i'r defnyddiwr fel credyd ar ei fil (neu dull talu arall y cytunwyd arno) cyn pen 30 diwrnod.

Effeithiau ar ddefnyddwyr a darparwyr

Credwn y byddai defnyddwyr yn elwa o'n cynigion oherwydd byddent yn dioddef llai o broblemau â'u gwasanaeth ac yn cael iawndal yn awtomatig pan fyddant yn cael problemau. Darparwyr fydd yn ysgwyddo'r costau hyn, ond efallai hefyd y byddant yn eu trosglwyddo i ddefnyddwyr yn eu biliau. Yn gyffredinol, credwn y byddai'r costau i ddarparwyr yn gymesur o'i gymharu â'r buddion y byddai defnyddwyr yn eu derbyn.

Casgliad

Felly, rydym yn cynnig cyflwyno newid i'r rheolau er mwyn ei gwneud yn ofynnol i bob darparwr llinell dir a band eang roi iawndal awtomatig i'w cwsmeriaid. Rydym wedi dod i gasgliad dros dro bod hyn yn fesur cymesur a fyddai'n cyflawni ein hamcanion o ddiogelu defnyddwyr. Byddent yn derbyn iawndal heb orfod hawlio. Byddai hyn hefyd yn annog darparwyr i wella ansawdd y gwasanaethau maent yn eu darparu.

Rydym yn deall y byddai darparwyr angen amser i roi ein cynigion ar waith gan na fydd gan bob un ohonynt y dechnoleg i gyflwyno iawndal awtomatig i'w cwsmeriaid. Felly, rydym hefyd yn cynnig bod darparwyr yn cael 12 mis o ddyddiad ein datganiad terfynol cyn y bydd y broses iawndal awtomatig yn dod i rym.

Mae tri darparwr gwasanaeth llinell dir a band eang mwyaf y Deyrnas Unedig - BT, Sky a Virgin Media - wedi cynnig cyflwyno iawndal awtomatig drwy god ymarfer gwirfoddol gan y diwydiant. Byddai hyn yn osgoi'r angen am reoleiddio ffurfiol a byddai darparwyr llinell dir a band eang eraill hefyd yn gallu mabwysiadu'r cod hwn.

Er ein bod yn teimlo bod datblygu'r cod gwirfoddol yn gam cadarnhaol, ni chredwn ei fod yn mynd yn ddigon pell i ddiogelu defnyddwyr. Byddem yn croesawu rhagor o welliannau iddo.

Busnesau

Rydym hefyd wedi ystyried a ddylai iawndal awtomatig fod yn berthnasol i fusnesau bach a chanolig. Ond, nid yw mor glir a oes angen hynny. Er enghraifft, gall BBaCh negodi telerau pwrpasol ac mae cynnyrch busnes safonol ar gael eisoes sy'n rhoi gwarantau am wasanaeth a iawndal. Ond nid yw pob busnes yn negodi ac yn manteisio ar y cynnyrch hyn a gall fod yn anodd dod o hyd iddynt neu eu cymharu. Felly, rydym yn cynnig newid yn y rheolau i wneud yn siŵr fod busnesau yn cael gwybodaeth well am yr iawndal y dylent ei ddisgwyl os byddant yn wynebu problemau. Bydd hyn yn eu helpu i ddewis y cynnyrch gorau ar gyfer eu hanghenion.

Symudol

Gwnaethom hefyd ystyried a ddylai iawndal awtomatig fod yn berthnasol i gwsmeriaid symudol sy'n colli gwasanaeth am 24 awr a mwy. Ond, credwn fod maint y broblem hon yn gymharol fach ac mae darparwyr gwasanaeth symudol fel petaent yn fwy bodlon rhoi iawndal i'w cwsmeriaid pan fydd problemau'n codi na darparwyr llinell dir a band eang.

Felly, nid ydym yn cynnig cyflwyno iawndal awtomatig i gwsmeriaid symudol ar hyn o bryd. Ond, byddwn yn gwneud rhagor o waith i fonitro lefel y gwasanaeth a gollir gan ddefnyddwyr gwasanaethau symudol.

Y camau nesaf

Rydym yn croesawu sylwadau ar ein cynigion a byddwn yn ystyried y rhain cyn cyhoeddi datganiad terfynol a chyflwyno unrhyw newidiadau. A fyddech cystal â'u hanfon atom erbyn 5 Mehefin 2017 i automatic.compensation@ofcom.org.uk