

## 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.

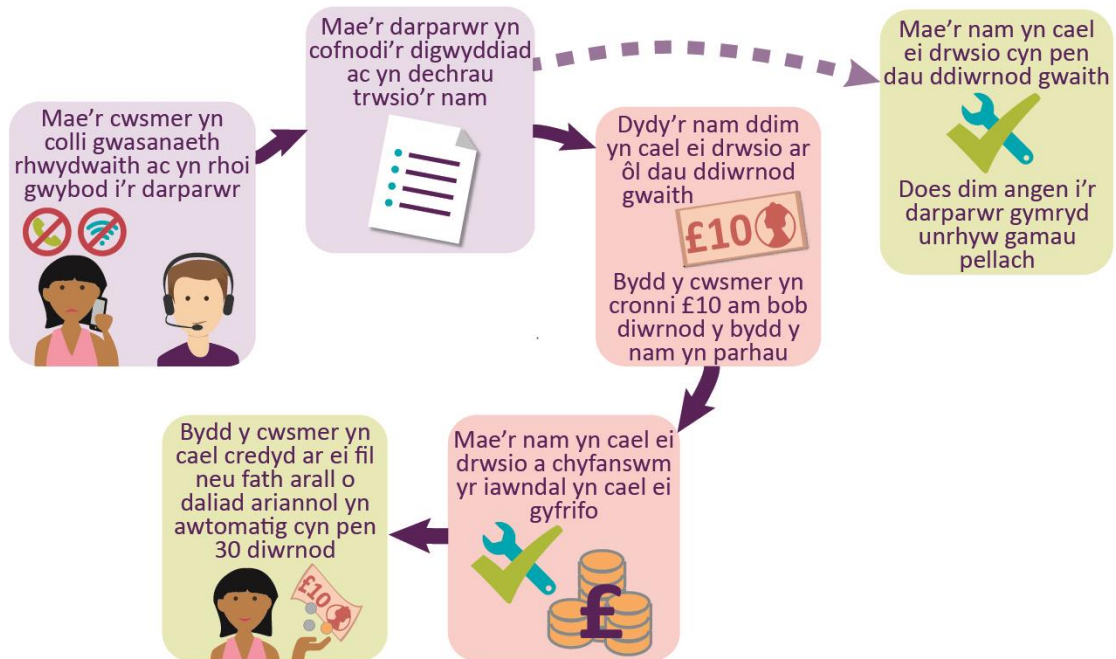
<b>Problem</b>	<b>Pryd fydd iawndal ar gael</b>	<b>Lefel yr iawndal</b>
<b>Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth</b>	Colli gwasanaeth nad yw'n cael ei drwsio'n llawn ar ôl dau ddiwrnod gwaith llawn	£10 am bob diwrnod calendr, ar ôl dau ddiwrnod gwaith, na chaiff y gwasanaeth perthnasol ei drwsio
<b>Methu apwyntiadau</b>	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
<b>Oedi cyn darparu</b>	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

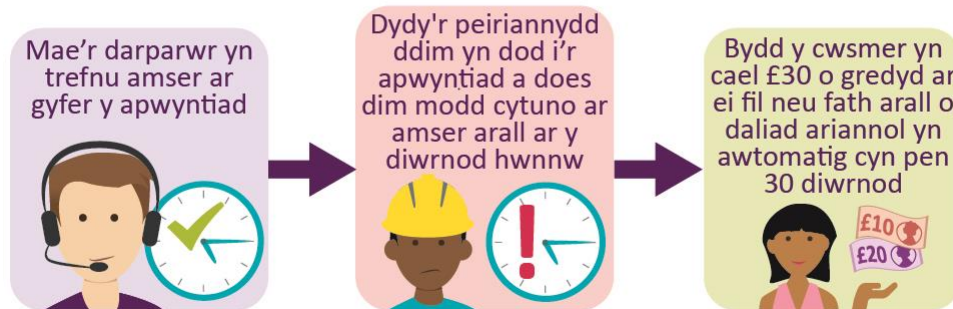


Os bydd cwsmer yn colli ei wasanaeth llinell dir/band eang, byddai angen iddo roi gwybod i'w ddarparwr am y broblem. Byddai'r darparwr wedyn yn cofnodi'r broblem ac yn dechrau'r broses o adfer y gwasanaeth.

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

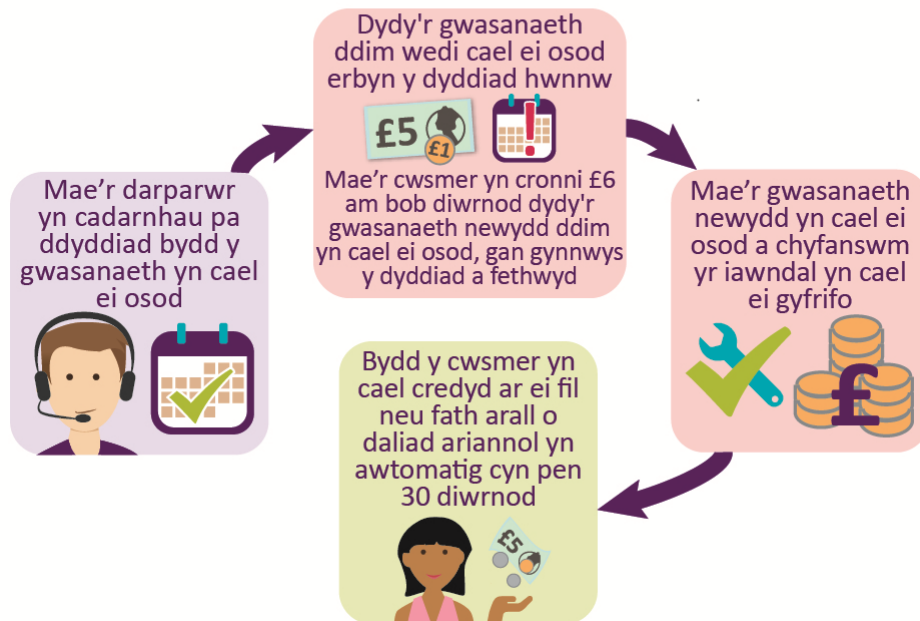
Mae apwyntiad yn cael ei fethu, neu ei ganslo gyda llai na 24 o rybudd



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 ymrwmo 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](mailto:automatic.compensation@ofcom.org.uk)