
Adolygiad o Ymholiadau Rhifau Ffôn (118)

Datganiad

DATGANIAD:

Dyddiad Cyhoeddi: 28 Tachwedd 2018

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg

1

1. Trosolwg

Mae prisiau gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn wedi codi'n sylweddol ac nid ydy'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn gwybod faint maen nhw'n gallu ei gostio. Mae hyn yn arwain at sioc biliau oherwydd bod defnyddwyr yn talu mwy nag y maen nhw'n ei ddisgwyl ar gyfer y galwadau hyn. Mae rhai defnyddwyr hefyd yn cael trafferth talu eu biliau. Er mwyn diogelu defnyddwyr, mae Ofcom wedi penderfynu gosod cap prisiau ar faint gall darparwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn ei godi. Bydd hyn gostwng pris rhai o'r gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn mwyaf adnabyddus yn sylweddol er mwyn i'r prisiau fod yn nes at yr hyn mae defnyddwyr yn disgwyl ei dalu ac yn fwy fforddiadwy.

Yr hyn rydyn ni wedi'i benderfynu – yn gryno

Mae prisiau rhai gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn yn uchel ac wedi codi'n sylweddol dros y blynnyddoedd diwethaf. Y gwasanaeth ymholiadau rhifau ffôn mwyaf adnabyddus ydy 118 118 ac mae'r prisiau bedair gwaith yn fwy ar gyfer galwad munud o hyd ers Ch4 2012. Mae hi nawr yn costio £8.98 am unrhyw alwad hyd at funud o hyd, a £13.47 am alwad dau funud o hyd. Mae rhai darparwyr eraill yn codi mwy na £20 am alwad dau funud o hyd.

Dydy defnyddwyr ddim yn gwybod faint mae'r galwadau'n ei gostio ac yn dweud nad oes ganddyn nhw ddewis arall. Canfu Ofcom bod 65% o ddefnyddwyr yn dweud nad oeddent yn gwybod beth oedd cost ffonio gwasanaeth ymholiadau rhifau ffôn y tro diwethaf iddyn nhw eu ffonio a dywed 40% o ddefnyddwyr yn dweud eu bod yn talu mwy na'r disgwyl. Mae prisiau uchel yn golygu bod rhai defnyddwyr yn cael trafferth i dalu eu biliau.

Mae'r cyfuniad o brisiau uchel a thryloywder gwael ynghylch prisiau yn golygu y codir mwy ar ddefnyddwyr nag y maen nhw'n disgwyl ei dalu. Mae ein hymchwil yn dangos bod bron i 40% o ddefnyddwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn (sy'n gyfystyr â 450,000 o unigolion) yn dweud eu bod wedi talu mwy na'r disgwyl. Mae prisiau uchel yn golygu bod rhai defnyddwyr yn ei chael hi'n anodd talu eu biliau.

Rydym wedi penderfynu gosod cap prisiau ar faint caiff darparwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn ei godi sef £3.65 (yn cynnwys TAW) fesul 90 eiliad. Bydd gosod cap ar y lefel hon yn dod â phrisiau yn nes at beth mae defnyddwyr yn disgwyl ei dalu. Bydd yn diogelu defnyddwyr drwy leihau sioc biliau ac yn gwella fforddiadwyedd gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn.

Mae'r trosolwg hwn yn grynodedd lefel uwch sydd wedi ei symleiddio yn unig. Mae ein penderfyniadau a'n rhesymau drostynt yn cael eu hegluro yn y ddogfen lawn.

Cyflwyniad

- 1.1 Caiff gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn eu darparu ar rifau 118. Fe'u defnyddir gan ddefnyddwyr sy'n chwilio am rifau ffôn ar gyfer unigolion, busnesau a gwasanaethau cyhoeddus.

- 1.2 Mae darparu gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn yn sector bach sy'n lleihau'n gyflym. Rhwng 2014 a 2017, roedd nifer y galwadau wedi gostwng ychydig o dan 40% ar gyfartaledd, o un flwyddyn i'r llall, ac mae'r darparwyr wedi rhagweld y bydd y gostyngiad hwn yn parhau. Rydym wedi canfod mai dim ond cyfran fach o ddefnyddwyr sy'n defnyddio'r gwasanaethau ac maen nhw'n tueddu i'w defnyddio'n anaml iawn.
- 1.3 Er gwaethaf y gostyngiad yn nifer y galwadau, rydym wedi canfod bod nifer o'r 1.1 miliwn o ddefnyddwyr sydd yn defnyddio gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn, eu bod yn cynnig ffordd bwysig o gael gafael ar y rhif sydd ei angen arnyn nhw. Yn aml nid oes gan y ddefnyddwyr hyn ddewis arall oherwydd nid oes ganddyn nhw fynediad i'r rhyngwrwyd na ffordd arall o gael gafael ar yr wybodaeth ar yr adeg pan mae angen yr wybodaeth honno arnyn nhw. Fel enghraifft, roeddem wedi canfod bod y rheini sydd dros 65 oed bedair gwaith yn fwy tebygol na'r rheini sydd rhwng 16 a 35 o ddefnyddio gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn ac yn llawer llai tebygol na defnyddwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn yn gyffredinol i fod â mynediad i'r rhyngwrwyd pan fyddan nhw'n ffonio.
- 1.4 Mae'r defnyddwyr hyn yn aml yn talu prisiau uchel iawn am eu galwadau. Mae'r prisiau sy'n cael eu codi gan ddarparwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn wedi codi'n sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf. Er enghraifft, mae cost galwad 90 eiliad (hyd cyfartalog galwad i wasanaeth ymholiadau rhifau ffôn) ar gyfer y gwasanaeth ymholiadau rhifau ffôn mwyaf poblogaidd – 118 118 – wedi cynyddu o £3.63 yn Ch4 2012¹ i £11.23 heddiw. Mae rhai gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn, fel y rhai hynny a ddarperir gan Telecom2 a Numbers Direct yn costio bron i £20 am alwad 90 eiliad.
- 1.5 At ei gilydd nid ydy defnyddwyr yn gwybod faint mae galwadau i wasanaethau ymholiadau rhifau ffôn yn gallu ei gostio. Pur anaml caiff gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn eu hysbysebu ac nid ydy dealltwriaeth defnyddwyr o'r ffioedd wedi datblygu mor gyflym â'r cynnydd mewn prisiau ar gyfer rhai gwasanaethau. Mae defnyddwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn yn amcangyfrif bod galwadau i wasanaethau ymholiadau rhifau ffôn yn costio tua £2 am y funud gyntaf ar gyfartaledd. Mae'r amcangyfrif o'r prisiau cyfartalog ymysg y rheini nad ydyn nhw wedi defnyddio'r gwasanaeth am o leiaf 12 mis hyd yn oed yn is.
- 1.6 Mae prisiau uchel, tryloywder gwael o ran prisiau ac ymwybyddiaeth isel o brisiau ymysg defnyddwyr wedi golygu bod llawer iawn o ddefnyddwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn wedi cael sioc biliau oherwydd eu bod wedi talu mwy na'r disgwyl am y galwadau hyn. Rydym wedi amcangyfrif dros gyfnod o 12 mis bod 450,000 o oedolion wedi cael sioc biliau mewn perthynas â galwad i wasanaeth ymholiadau rhifau ffôn a dros y cyfnod hwnnw bod defnyddwyr gwasanaethau o'r fath wedi talu £2.4 miliwn yn fwy nag oedden nhw wedi'i ddisgwyl ar gyfer y galwadau hyn.

¹ Y pris yma ydy'r pris wedi'i addasu yn ôl tâl mynediad a chwyddiant ar gyfer galwad 90 eiliad o linell dir BT i TNUK yn Ch4 2012 (o £3.56 am 90 eiliad). Mae'r pris nominal wedi cael ei addasu ar gyfer chwyddiant drwy ddefnyddio'r mynegai CPI a Ch3 2018 fel cyfnod cyfeirio, ac mae amcangyfrif o'r dirprwy dâl mynediad wedi'i addasu yn ôl chwyddiant hefyd wedi cael ei dynnu (edrychwch ar droednodyn [53]).

- 1.7 Ar gyfer defnyddwyr ar incwm isel, mae un alwad i wasanaeth ymholiadau rhifau ffôn sy'n para 90 eiliad yn gallu costio mwy na'u gwariant wythnosol cyfartalog ar wasanaethau cyfathrebu (gan gynnwys post a'r rhyngwyd yn ogystal â gwasanaethau ffôn). Er enghraifft, mae'r swm a godir am alwad 90 eiliad gan ddarparwyr dau wasanaeth ymholiadau rhifau ffôn adnabyddus – TNUK (118 118) a Maureen – (118 212)- yn gyfystyr â 9% o incwm gwario wythnosol defnyddwyr sy'n cael incwm yn y 10% isaf.
- 1.8 Fydd rhai defnyddwyr ddim yn defnyddio gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn oherwydd eu bod yn poeni am fforddiadwyedd – mae un o bob 10 o'r rheini sydd ddim yn defnyddio'r gwasanaethau yn dweud nad ydyn nhw'n eu defnyddio oherwydd eu bod yn rhy ddrud neu'n anfforddiadwy. O'r rheini sydd yn defnyddio gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn, roedd 8% wedi wynebu problemau fforddiadwyedd o ganlyniad i hynny, gan naill ai leihau gwariant ar eitemau eraill, benthyg arian gan ffrindiau neu deulu i dalu eu bil, gohirio talu neu fethu â thalu eu bil yn llwyr.
- 1.9 Yng ngoleuni'r canfyddiadau hyn, roeddem wedi ymgynghori ym mis Mehefin eleni ar ein cynnig i osod cap ar y pris caiff darparwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn ei godi am eu gwasanaethau. Fe wnaethom egluro y byddem yn gwneud hynny drwy arfer ein pwerau o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 (y Ddeddf) i osod gofynion sy'n gosod prisiau uchaf mewn perthynas â defnyddio rhifau er mwyn diogelu defnyddwyr.
- 1.10 Roeddem wedi cynnig gosod y cap drwy edrych ar ddisgwyliadau defnyddwyr o ran faint mae galwadau i wasanaethau ymholiadau rhifau ffôn yn ei gostio nawr a'r prisiau roedd defnyddwyr yn ei dalu ddechrau 2013. Dyma pryd roedden ni wedi adolygu'r sector gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn ddiwethaf ac roeddem wedi penderfynu nad oedd digon o resymau dros gyflwyno cap pris ar yr adeg honno. Mae prisiau wedi cynyddu'n sylweddol ers yr adolygiad hwnnw.
- 1.11 Cawsom ymatebion i'n hymgynghoriad ym mis Mehefin gan unigolion a rhanddeiliaid, gan gynnwys darparwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn a grwpiau defnyddwyr. Roedd y rhan fwyaf o ymatebwyr yn cefnogi gosod cap ar brisiau ac yn cytuno bod defnyddwyr yn cael eu niweidio. Awgrymodd rhai ymatebwyr nad oedd ein cynigion yn mynd yn ddigon pell i leihau prisiau. Er enghraifft, awgrymodd Age UK y gallai'r prisiau fod yn dal yn rhy uchel o dan y cap roeddem yn ei gynnig i rai defnyddwyr ar incwm isel.
- 1.12 Roedd rhanddeiliaid eraill, gan gynnwys The Number UK Limited (TNUK) a Telecom2 – darparwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn sy'n cynnig rhai o'r gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn drutaf – yn anghytuno â'n hasesiad ac yn gwrthwynebu'r cynnig i roi cap ar brisiau. Roedden nhw'n awgrymu y dylid ystyried dewisiadau eraill gan gynnwys cyhoeddiadau'n cyfeirio'r rheini sy'n ffonio at linellau cymorth prisiau.
- 1.13 Yng ngoleuni'r dystiolaeth nad ydy defnyddwyr yn siopa o gwmpas a'u bod yn tueddu i ffonio'r rhif maen nhw'n gallu ei gofio, nid ydym yn meddwl y bydd rhagor o fesurau tryloywder prisiau yn effeithiol i wella ymwybyddiaeth defnyddwyr ynghylch pa mor ddrud ydy'r rhan fwyaf o'r gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn a ddefnyddir amlaf neu eu harwain i chwilio am wasanaethau rhatach. Er enghraifft, mae ein hymchwil yn dweud wrthym fod cael gfael ar rif yn gyflym yn bwysig i'r rheini sy'n ffonio gwasanaethau

ymholiadau rhifau ffôn, felly mae cysylltu â llinell gymorth ar wahân i yn gyntaf yn annhebygol o fod yn ateb effeithiol.

- 1.14 Cyflwynodd nifer o ymatebwyr sylwadau ar lefel ein cap arfaethedig, gyda rhai yn awgrymu y dylai fod yn is ac eraill yn awgrymu y dylai fod yn uwch. Rydym yn fodlon bod asesu lefel y cap drwy gyfeirio at ddisgwyliadau pris defnyddwyr yn briodol, er mwyn iddo fod yn effeithiol o ran lliniaru'r risg o sioc biliau. Yng ngoleuni'r sylwadau a gawsom, rydym wedi cael rhagor o wybodaeth am brisiau ar gyfer gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn ddiwedd 2012 a dechrau 2013, a oedd hefyd wedi ein harwain i wneud addasiad bach i lefel y cap.
- 1.15 Roedd ymatebwyr hefyd wedi sôn am effaith y cap ar ddarparwyr gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn ac ar gystadleuaeth. Rydym wedi archwilio'r materion hyn ac wedi dod i'r casgliad ei bod hi'n debygol mai cyfyngedig, dros dro a byrhoedlog fydd unrhyw ganlyniadau negyddol. Caiff y rhain eu gwrthbwyso gan fanteision cyflwyno'r cap drwy ddiogelu pawb sy'n defnyddio gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn yn erbyn sioc biliau a drwy wneud y galwadau hyn yn fwy fforddiadwy.

Ein penderfyniad

- 1.16 Ar sail ein dadansoddiad ac, yng ngoleuni'r ymatebion i'n hymgyngoriadau, rydym wedi penderfynu gosod cap prisiau ar ffioedd ar gyfer gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn sy'n cael eu darparu ar rifau 118 sef £3.65 fesul 90 eiliad (gan gynnwys TAW). Er mwyn caniatáu i ddarparwyr addasu eu prisiau a'u systemau bilio mewn perthynas â'r cap, daw'r cap i rym ar 1 Ebrill 2019.