
Treialu atebion i ddefnyddwyr

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad Cyhoeddi: 25 Medi 2019

Dyddiad Cau ar gyfer derbyn Ymatebion: 20 Tachwedd 2019

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg

1

1. Trosolwg

Mae helpu cwsmeriaid i gael bargaen deg am eu gwasanaethau cyfathrebu yn flaenoriaeth i Ofcom, ac mae gennym ni raglen barhaus sy'n benodol ar gyfer hyn. Mae ein gwaith yn ymwneud ag ystod o ymyriadau a mesurau rheoleiddio. Er mwyn ein helpu ni i asesu effeithiolrwydd tebygol mesurau newydd posib, rydyn ni'n cynnig rheol newydd a fyddai'n ein galluogi ni i fynnu bod darparwyr yn cymryd rhan mewn treialon ar gyfer atebion i gael cwsmeriaid i ymgysylltu. Byddai'r rheol hon, ochr yn ochr â'n gwaith ymchwil a'n gwaith arall yn casglu tystiolaeth, yn adnodd ychwanegol i helpu cwsmeriaid i gael y bargeinion gorau.

Beth rydyn ni'n ei gynnig – yn gwyno

Rheol newydd sy'n mynnu bod cwmnïau band eang, ffonau symudol, ffonau cartref a theledu drwy dalu yn treialu mesurau newydd i helpu cwsmeriaid i ddod o hyd i'r fargen orau iddyn nhw, pan fydd Ofcom yn eu cyfarwyddo. Byddai treial yn profi mesurau mewn sefyllfaoedd 'go iawn' gan ddefnyddio sampl o gwsmeriaid er mwyn gwerthuso eu hymateb go iawn.

Byddem yn defnyddio meini prawf i'n galluogi ni i ddewis pa gwmnïau ddylai gymryd rhan mewn treial penodol. Byddai'r rhain yn cynnwys ffactorau fel sylfaen cwsmeriaid cwmni; gallu (ee maint, adnoddau a systemau'r cwmni); a lefel y baich ar gwmni penodol. Pan fo'n briodol, byddem hefyd yn ystyried ffactorau eraill sy'n berthnasol i amgylchiadau penodol pob treial.

Yna, byddem yn ymgynghori ar wahân ar unrhyw gyfarwyddyd sy'n mynnu bod rhaid cymryd rhan mewn treial penodol. Ni fyddai ein rheol arfaethedig, ar ei phen ei hun, yn mynnu bod cwmnïau yn cymryd unrhyw gamau ar unwaith. Pe byddem yn dymuno defnyddio'r rheol newydd hon yn y dyfodol, byddem yn asesu pa mor briodol fyddai cynnal treial penodol - gan gynnwys adolygu'r costau disgwylidig i ddarparwyr - a byddem yn cyhoeddi ymgynghoriad yn gofyn am safbwyntiau cyn gwneud unrhyw benderfyniad i ddefnyddio'r rheol.

Dim ond crynodeb syml ar lefel uchel yw'r trosolwg hwn. Mae'r cynigion rydyn ni'n ymgynghori yn eu cylch a'n rhesymeg ni wedi'u nodi yn y ddogfen lawn.

Cefndir

- 1.1 Mae sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg yn flaenoriaeth i Ofcom, ac mae ein rhaglen barhaus, Tegwch i Gwsmeriaid, yn helpu i gyflawni hyn. Rydyn ni eisiau i gwsmeriaid ymgysylltu â'r farchnad, a phan fyddan nhw'n gwneud hynny, cael yr wybodaeth sydd ei hangen arnyn nhw er mwyn siopa gyda hyder, gwneud dewisiadau doeth a chael bargaen deg. Mae ein gwaith yn y maes hwn wedi cynnwys amryw o ymyriadau a mesurau rheoleiddio, ac rydyn ni'n parhau i ystyried ble bydd angen rhagor o fesurau o bosib.
- 1.2 Mae'r gwaith parhaus hwn wedi cynnwys gofynion newydd ar ddarparwyr i anfon hysbysiadau diwedd contract a chynghor ynghylch y tariff gorau i'w cwsmeriaid bob blwyddyn o fis Chwefror 2020 ymlaen; gweithio gyda BT i ostwng prisiau ar gyfer cwsmeriaid ffonau cartref; a'n pecyn diweddar o fesurau i helpu defnyddwyr i gael

bargeinion gwell ar gyfer eu contractau ffonau symudol. Rydyn ni wedi nodi manteision posib profi a threialu mesurau sy'n ymwneud â helpu pobl i ddod o hyd i'r fargen orau iddyn nhw. Er enghraifft, rydyn ni wedi gweithio gyda BT ar sail wirfoddol ar dreialu gwahanol ffyrdd o gyfathrebu â'u cwsmeriaid llinell dir yn unig (dim band eang) i'w hannog i ymgysylltu â'r farchnad a'u helpu i benderfynu a ydyn nhw'n cael y fargen orau.

- 1.3 Mae arferion rheoleiddio modern yn pwysleisio gwerth treialu atebion mewn achosion priodol. Mae corff o dystiolaeth sy'n awgrymu y gall treialu mesurau posib fod yn ffordd bwysig o brofi pa mor effeithiol ydyn nhw, cyn penderfynu eu cyflwyno'n ehangach. Yn ogystal â chasglu tystiolaeth arall, gall ein helpu ni i ddysgu a yw atebion arfaethedig yn debygol o weithio'n dda yn ymarferol yn ogystal â rhoi gwybodaeth am eu dyluniad gorau. Gellir defnyddio treialon i fonitro ac asesu a yw atebion presennol yn cael eu rhoi ar waith yn llwyddiannus.
- 1.4 Mae ein gwaith parhaus ar degwch wedi arwain at dystiolaeth fod rhai cwsmeriaid yn ei chael hi'n anodd ymgysylltu'n effeithiol â marchnadoedd cyfathrebu, ac nad ydyn nhw'n manteisio ar y bargeinion gorau sydd ar gael. Yn aml, mae mesurau newydd i helpu cwsmeriaid i ganfod y fargen iawn iddyn nhw yn golygu ceisio dylanwadu'n gadarnhaol ar y ffordd y mae cwsmeriaid yn ymddwyn. Gall y mesurau hyn gael effeithiau ansicr, a allai effeithio ar ddefnyddwyr mewn gwahanol ffyrdd. Efallai bod cwsmeriaid yn fwy tebygol o elwa o fesurau penodol, os yw'r mesurau hynny wedi cael eu treialu i ddechrau i sicrhau eu bod mor effeithiol â phosib.
- 1.5 Felly, rydyn ni'n gobeithio rhoi fframwaith ar waith a fydd yn caniatáu i ni dreialu atebion yn effeithiol mewn achosion priodol.

Ein cynigion

- 1.6 Rydyn ni'n cynnig rhoi rheol newydd ar waith i warchod buddiannau cwsmeriaid. Byddai gofyn i bob darparwr band eang, ffon symudol, ffôn cartref a theledu drwy dalu gymryd rhan mewn treialon, yn unol â chyfarwyddiadau Ofcom, yng nghyswllt mesurau sy'n ceisio mynd i'r afael â materion o ran sut mae cwsmeriaid yn ymgysylltu â'r gwasanaethau cyfathrebu maen nhw'n eu prynu.
- 1.7 Nid ydym yn cynnig cynnal treialon yn yr holl amgylchiadau. Byddai angen i ni ystyried a fyddai'n briodol treialu ateb penodol fesul achos, gan ystyried pa mor effeithiol a defnyddiol fyddai'r treial yn debygol o fod, pa mor briodol yw ar gyfer y mater dan sylw, yn ogystal â chostau tebygol pob treial.
- 1.8 Pe byddem yn penderfynu y dylem gynnal treial mewn achos penodol, byddem yn ystyried pa ddarparwr (ddarparwyr) ddylai gymryd rhan. Er mwyn ein helpu ni i ganfod yr ymgeisydd (ymgeiswyr) mwyaf priodol, rydyn ni'n cynnig dilyn y **meini prawf dethol** canlynol:
 - a) sylfaen cwsmeriaid y darparwr (darparwyr) a pha mor berthnasol yw o ran yr atebion sy'n cael eu hystyried;
 - b) y gallu y byddem yn ei ddisgwyl yn rhesymol i ddarparwr (ddarparwyr) ei gael;

- c) baich y treial ar ddarparwr penodol; ac
 - d) unrhyw ffactorau eraill sy'n berthnasol i amgylchiadau penodol pob treial, pan fo hynny'n briodol.
- 1.9 Dyma enghreifftiau o beth gallem ni ei ystyried fel rhan o'r meini prawf hyn: a yw'r sylfaen cwsmeriaid yn cynnwys nifer digonol o'r mathau/grwpiau o gwsmeriaid yr hoffem brofi eu camau; costau rhedeg y treial arfaethedig; a maint, adnoddau, systemau a phrosesau'r darparwyr.
- 1.10 Ni fyddai'r cynigion yn y ddogfen hon, ar eu pen eu hunain, yn mynnu bod darparwyr yn cymryd unrhyw gamau ar unwaith, felly ni fyddai'n arwain at gostau i'r diwydiant. Byddem yn ymgynghori ar unrhyw gyfarwyddyd i gynnal treial penodol yn y dyfodol.

Y camau nesaf

- 1.11 Rydyn ni'n gwahodd ymatebion i'r ymgynghoriad hwn erbyn 20 Tachwedd 2019. Byddwn yn cyhoeddi datganiad ar ddechrau 2020, ar ôl i ni ystyried unrhyw ymatebion.
- 1.12 Rydyn ni'n cynnig y dylai'r gofynion newydd hyn ddod i rym ar unwaith ar ôl dyddiad ein datganiad terfynol.
- 1.13 Heddiw, rydyn ni'n cyhoeddi casgliadau cychwynnol ein hadolygiad o arferion prisio mewn band eang hefyd. Fel rhan o hyn, rydyn ni'n edrych ar y posibilrwydd o dreialu newid cyflenwr ar y cyd i helpu'r cwsmeriaid nad ydynt yn ymgysylltu llawer â'r farchnad, ac a allai elwa o gefnogaeth wedi'i thargedu, i gael borgen well. Gallai ein rheol newydd arfaethedig hwyluso treial o'r fath. Rydyn ni'n disgwyl cwblhau ein hadolygiad ym mis Mawrth 2020.