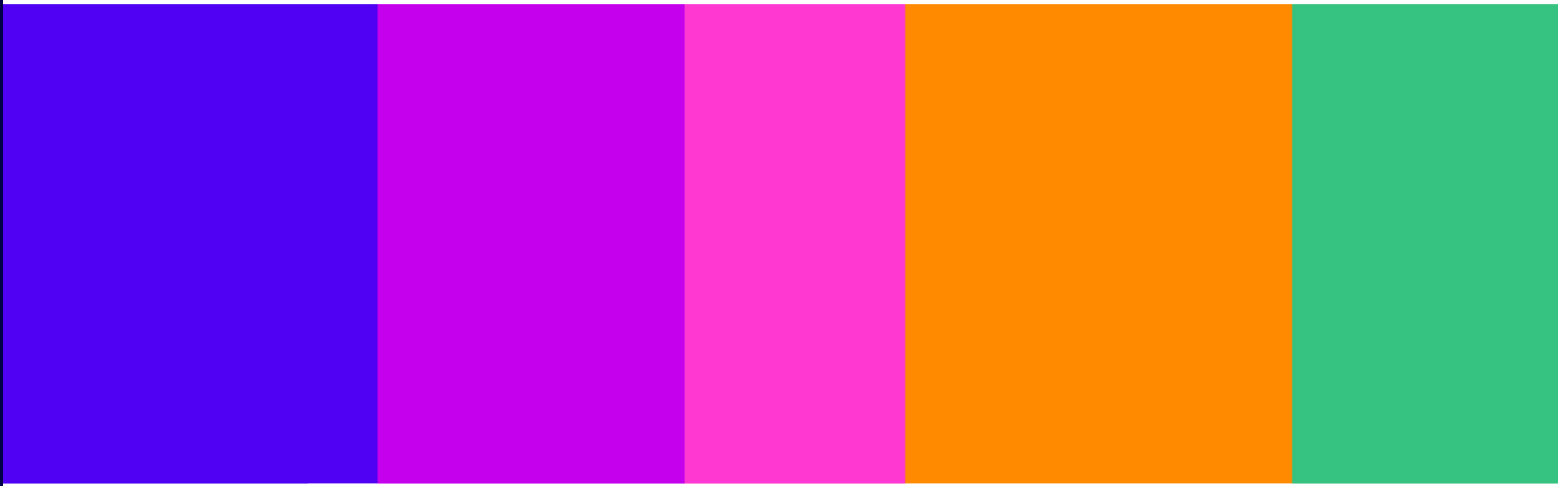


Crwydro symudol: Cryfhau amddiffyniadau i gwsmeriaid

Rheolau a chanllawiau newydd



Adran Gynnwys

1. Trosolwg	3
-------------------	---

1. Trosolwg

- 1.1 Mae'r datganiad hwn yn nodi ein penderfyniad i fynnu rheoleiddio er mwyn helpu sicrhau y gall cwsmeriaid wneud dewisiadau gwybodus a defnyddio eu dyfais yn hyderus wrth grwydro, rheoli eu gwariant ar grwydro a chael eu hamddiffyn rhag niwed sy'n gysylltiedig â chrwydro a chrwydro anfwriadol (pan fydd dyfais cwsmer yn cysylltu â rhwydwaith mewn gwlad wahanol er nad yw'r cwsmer yn gorfforol yn y wlad honno).
- 1.2 Un o flaenoriaethau Ofcom ar gyfer 2023-24 yw parhau i weithio i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg a'u grymuso i wneud y dewisiadau sy'n iawn iddynt.
- 1.3 Ar ddiwedd mis Mehefin 2022, daeth nifer o amddiffyniadau statudol a ddyluniwyd yn benodol i amddiffyn cwsmeriaid wrth grwydro, gan gynnwys trwy gynyddu tryloywder prisiau, i ben. Yn dilyn hynny, fe wnaethom adolygu profiadau cwsmeriaid o grwydro (yn yr UE ac yn ehangach) i ddeall a yw cwsmeriaid wedi'u hamddiffyn yn ddigonol rhag niwed posibl heb reoleiddio.
- 1.4 Nododd ein hadolygiad, er mwyn gwneud penderfyniadau gwybodus am eu defnydd o grwydro, fod angen i gwsmeriaid wybod pryd y maent yn crwydro a derbyn gwybodaeth amserol, glir a chywir am daliadau crwydro a sut y gallant gyfyngu ar eu gwariant. Dangosodd ein hadolygiad hefyd fod cwsmeriaid yn parhau i brofi crwydro anfwriadol pan fyddant dramor neu'n dal yn y DU. Mae hon yn broblem arbennig i gwsmeriaid yng Ngogledd Iwerddon.
- 1.5 Ym mis Gorffennaf 2023, fe wnaethom ymgynghori ar reolau newydd i'w gwneud yn ofynnol i ddarparwyr: 1) hysbysu cwsmeriaid pan fyddant yn dechrau crwydro a darparu gwybodaeth wedi'i phersonoli am daliadau crwydro ac am derfynau biliau symudol, a ble i ddod o hyd i ragor o wybodaeth am grwydro, a 2) mabwysiadu mesurau i alluogi cwsmeriaid i leihau a/neu gyfyngu ar wariant crwydro anfwriadol yn y DU a darparu gwybodaeth i gwsmeriaid ar sut i osgoi crwydro anfwriadol.
- 1.6 A ninnau wedi ystyried yr ymatebion i'r ymgynghoriad, mae'r rhan fwyaf o'n rhwymedïau'n aros yr un fath ond rydym wedi gwneud rhai newidiadau. Rydym wedi dileu'r gofyniad i ddarparwyr gynnwys gwybodaeth wedi'i phersonoli am derfynau biliau symudol mewn rhybuddion crwydro gan fod y costau gweithredu'n sylweddol uwch na'r hyn a ddisgwyliwyd. Rydym hefyd wedi addasu ein hymagwedd mewn perthynas â'r wybodaeth am daliadau crwydro, gan ganiatáu rhywfaint o hyblygrwydd i ddarparwyr o ran sut y maent yn darparu'r wybodaeth tra'n parhau i gyflawni ein hamcan polisi o sicrhau y gall cwsmeriaid wneud penderfyniadau gwybodus wrth grwydro.
- 1.7 Rydym yn cydnabod bod llawer o ddarparwyr eisoes yn cymryd sawl cam i amddiffyn cwsmeriaid rhag biliau crwydro annisgwyl, gan gynnwys rhag crwydro anfwriadol, ac rydym wedi ystyried amrywiaeth o opsiynau gan gynnwys yr opsiwn o beidio â rheoleiddio. Fodd bynnag, ein barn ni yw bod rheoleiddio wedi'i dargedu, sy'n nodi disgwyliadau Ofcom yn glir tra'n darparu rhywfaint o hyblygrwydd i ddarparwyr (lle bo'n berthnasol), yn briodol ac yn gymesur i ddiogelu buddiannau cwsmeriaid.

Ein penderfyniad – yn gryno

Mynnu bod darparwyr yn anfon rhybuddion crwydro fel y gall cwsmeriaid wneud penderfyniadau gwybodus a chael eu hamddiffyn rhag biliau annisgwyl

Rhaid i ddarparwyr hysbysu cwsmeriaid pan fyddant yn dechrau crwydro (yn yr UE ac mewn cyrchfannau yng ngweddill y byd). Rhaid i'r hysbysiad(au) ddarparu gwybodaeth glir, ddealladwy a chywir er mwyn i gwsmer wneud penderfyniadau gwybodus wrth grwydro a:

- galluogi cwsmeriaid i ddeall unrhyw daliadau sy'n berthnasol i ddefnyddio gwasanaethau crwydro, unrhyw derfynau defnydd teg a'r cyfnod amser sy'n berthnasol i unrhyw daliadau sydd â therfyn amser. Mae'r rheolau newydd yn rhoi rhywfaint o hyblygrwydd i ddarparwyr o ran sut y maent yn cyfathrebu'r wybodaeth i'w cwsmeriaid;
- hysbysu cwsmeriaid y gallant bennu neu addasu terfyn bil symudol a'u cyfeirio at wybodaeth am sut i osod neu ddiwygio terfyn o'r fath; a
- chyfeirio cwsmeriaid at wybodaeth glir, ddealladwy a chywir ychwanegol am ddim ynghylch crwydro.

Er bod mesurau diogelu rheoleiddiol eisoes ar waith i sicrhau bod cwsmeriaid yn derbyn gwybodaeth am brisiau a'r opsiwn i osod terfyn bil symudol ar yr adeg y maent yn contractio am wasanaethau symudol, bwriad y rhybudd crwydro yw sicrhau bod cwsmeriaid yn cael gwybodaeth amserol, glir a chywir ar y pwynt crwydro. Dylai sicrhau y gallant wneud penderfyniad gwybodus am y defnydd o wasanaethau crwydro a'u bod yn ymwybodol o'u hawl i bennu neu addasu terfyn bil symudol, gan helpu amddiffyn cwsmeriaid rhag niwed fel biliau crwydro annisgwyl.

Rhaid i ddarparwyr amddiffyn cwsmeriaid rhag effaith crwydro anfwriadol

Dylai'r gofynion ar rybuddion crwydro sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu hysbysu o'r ffaith eu bod yn crwydro, gan gynnwys pan fo hyn yn anfwriadol. Fodd bynnag, o ystyried y posibilrwydd o niwed ac i helpu amddiffyn cwsmeriaid rhag effeithiau crwydro anfwriadol, rydym wedi penderfynu dod â'r rheolau crwydro anfwriadol y gwnaethom ymgynghori arnynt i rym. Bydd y rhain yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr:

- roi mesurau ar waith i alluogi cwsmeriaid i leihau a/neu gyfyngu ar wariant sy'n ymwneud â chrwydro anfwriadol yn y DU (e.e. trin defnydd lwerddon fel defnydd y DU).
- darparu gwybodaeth glir, dealladwy a chywir i gwsmeriaid am y mesurau uchod a hefyd sut i osgoi crwydro anfwriadol yn y DU a'r tu allan iddi, yn enwedig mewn ardaloedd ar ffiniau.

Mae'r dull hwn yn ystyried arferion presennol darparwyr megis trin rhai fathau o grwydro fel defnydd yn y DU, sy'n amddiffyn cwsmeriaid rhag effaith crwydro anfwriadol tra yn y DU. Bydd hyn o fudd penodol i gwsmeriaid yng Ngogledd Iwerddon a all brofi crwydro anfwriadol yn rheolaidd.

Canllawiau yn nodi disgwyliadau ac enghreifftiau o arfer da

Rydym yn cyhoeddi canllawiau i gyd-fynd â'r rheolau crwydro newydd er mwyn darparu gwell eglurder i ddarparwyr ynghylch yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl a sut yr ydym yn debygol o fynd ati i ymchwilio i gydymffurfiaeth yn ogystal â hyrwyddo arfer da. Mae hyn yn cynnwys enghreifftiau o rybuddion crwydro a champau y mae darparwyr eisoes yn eu cymryd i helpu cwsmeriaid yng Ngogledd Iwerddon i amddiffyn eu hunain rhag crwydro anfwriadol (e.e. trin defnydd lwerddon fel defnydd y DU).

Daw'r rheolau a chanllawiau newydd i rym o 1 Hydref 2024.

- 1.8 Crynodeb lefel uchel wedi'i symleiddio sydd yn adran trosolwg y ddogfen hon. Mae'r penderfyniadau rydym wedi eu gwneud a'n rhesymeg wedi'u nodi yn y ddogfen lawn.