
Crwydro symudol: Cryfhau mesurau i ddiogelu cwsmeriaid

Cynigion ar gyfer rheolau a chanllawiau newydd

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad cyhoeddi: 20 Gorffennaf 2023

Dyddiad cau ar gyfer ymatebion: 28 Medi 2023

1. Trosolwg

- 1.1 Mae cwsmeriaid gwybodus sy'n hyderus ac yn gallu ymgysylltu â'r farchnad i gael y gwasanaethau iawn ar gyfer eu hanghenion yn hanfodol i farchnad sy'n gweithredu'n dda. Un o'n blaenoriaethau ar gyfer y flwyddyn i ddod yw parhau i weithio i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg a'u grymuso i wneud dewisiadau sy'n iawn iddyn nhw.
- 1.2 Ddiwedd mis Mehefin 2022, roedd nifer o fesurau diogelu statudol wedi eu dylunio'n benodol i ddiogelu cwsmeriaid wrth grwydro, gan gynnwys drwy gynyddu tryloywder prisiau, wedi diflannu. Ers hynny, rydym wedi bod yn adolygu profiadau cwsmeriaid o grwydro (yn yr Undeb Ewropeaidd ac yn ehangach) er mwyn deall a yw cwsmeriaid yn cael eu diogelu'n ddigonol rhag niwed posibl wrth grwydro.
- 1.3 Mae ein tystiolaeth yn dangos, er mwyn gwneud penderfyniadau gwybodus am eu defnydd o grwydro, bod angen i gwsmeriaid wybod pryd maen nhw'n crwydro a chael gwybodaeth amserol, glir a chywir am ffioedd crwydro a sut maen nhw'n gallu cyfyngu ar eu gwariant. Mae ein tystiolaeth hefyd yn dangos bod cwsmeriaid yn parhau i brofi crwydro anfwriadol (pan fydd dyfais cwsmer yn cysylltu â rhwydwaith mewn gwlad wahanol er nad yw'r cwsmer yn gorfforol yn y wlad honno) pan fyddant dramor neu'n dal yn y Deyrnas Unedig. Mae hyn yn broblem benodol i gwsmeriaid yng Ngogledd Iwerddon.

Beth rydym yn ei gynnig – yn gryno

Ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr anfon rhybuddion crwydro cwsmeriaid er mwyn iddynt allu gwneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth a chael eu diogelu rhag biliau annisgwyl

Rydym yn ymgynghori ar reolau newydd sy'n mynnu bod darparwyr yn rhoi gwybod i gwsmeriaid pan fyddant yn dechrau crwydro (yn yr Undeb Ewropeaidd ac yng ngweddill y byd) a bod yr hysbysiad hwnnw'n cynnwys gwybodaeth glir, ddealladwy a chywir:

- gwybodaeth bersonol am ffioedd crwydro (gan gynnwys pennu unrhyw gyfyngiadau data defnydd teg a'r cyfnod amser sy'n berthnasol i unrhyw ffioedd dyddiol);
- gwybodaeth bersonol am gyfyngiadau biliau symudol (os oes gan y cwsmer un ac ar beth mae wedi ei osod) a rhoi gwybod i gwsmeriaid sut mae rhoi un ar waith neu ei newid; a
- ble i ddod o hyd i wybodaeth ychwanegol glir, ddealladwy a chywir am ddim ar grwydro.

Er bod mesurau diogelu rheoleiddiol eisoes ar waith i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael gwybodaeth am brisiau a'r opsiwn i osod terfyn ar filiau symudol ar yr adeg maent yn gwneud contract ar gyfer gwasanaethau symudol, bwriad y rhybudd crwydro yw sicrhau bod cwsmeriaid yn cael gwybodaeth amserol, glir a chywir ar y pwynt crwydro. Dylai sicrhau eu bod yn gallu gwneud penderfyniad ar sail gwybodaeth ynghylch defnyddio gwasanaethau crwydro a therfynau biliau symudol, gan helpu i ddiogelu cwsmeriaid rhag niwed fel biliau crwydro annisgwyl.

Mae ein cynigion yn ystyried arferion presennol darparwyr i roi rhybuddion i gwsmeriaid adeg crwydro a chanfyddiadau ymchwil cwsmeriaid ar yr wybodaeth y mae ei hangen o fewn rheswm ar gwsmeriaid i wneud penderfyniadau gwybodus am grwydro. Nod ein cynigion yw nodi'n glir beth yw disgwyliadau Ofcom o ran tryloywder prisiau ac, mewn rhai manau, mynd ymhellach nag arferion presennol rhai darparwyr. Er enghraifft, rydyn ni'n cynnig bod hysbysiadau darparwyr yn cynnwys gwybodaeth am sut gall cwsmeriaid osod terfyn ar filiau symudol, unrhyw gyfyngiad data defnydd teg sy'n berthnasol yn eu hachos nhw, a'r cyfnod amser sy'n berthnasol i unrhyw ffioedd sy'n cael eu bilio ar sail amser.

Ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr ddiogelu cwsmeriaid rhag effaith crwydro anfwriadol

Dylai ein cynigion ar rybuddion crwydro sicrhau bod cwsmeriaid yn cael gwybod eu bod yn crwydro, gan gynnwys pan fydd hyn yn anfwriadol. Fodd bynnag, o ystyried y potensial ar gyfer niwed ac i helpu i ddiogelu cwsmeriaid rhag effeithiau crwydro anfwriadol, rydym hefyd yn cynnig ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr wneud y canlynol:

- rhoi mesurau ar waith i alluogi cwsmeriaid i leihau a/neu gyfyngu ar wariant sy'n gysylltiedig â chwydro anfwriadol tra byddant yn y Deyrnas Unedig (e.e. drwy ddefnyddio tariff arbennig).
- darparu gwybodaeth glir, ddealladwy a chywir i gwsmeriaid am y mesurau uchod a hefyd sut i osgoi crwydro anfwriadol y tu mewn a'r tu allan i'r Deyrnas Unedig, yn enwedig mewn rhanbarthau ar y ffin.

Mae'r dull hwn yn ystyried arferion presennol darparwyr, fel tariffau arbennig neu drin defnydd crwydro penodol, fel defnydd yn y Deyrnas Unedig, sy'n diogelu cwsmeriaid rhag effaith crwydro anfwriadol yn y Deyrnas Unedig. Bydd hyn o fudd arbennig i gwsmeriaid yng Ngogledd Iwerddon sy'n gallu profi crwydro anfwriadol yn rheolaidd.

Canllawiau sy'n nodi disgwyliadau ac enghreifftiau o arferion da

Rydym hefyd yn ymgynghori ar ganllawiau drafft ar ein rheolau crwydro arfaethedig i roi mwy o eglurder i ddarparwyr ynghylch sut gallant gydymffurfio yn ogystal â hyrwyddo arferion da. Mae hyn yn cynnwys enghreifftiau o rybuddion crwydro a chymau y mae darparwyr eisoes yn eu cymryd i helpu cwsmeriaid yng Ngogledd Iwerddon i ddiogelu eu hunain rhag crwydro anfwriadol (e.e. trin defnydd o Iwerddon fel defnydd o'r Deyrnas Unedig).

- 1.4 Rydym yn cydnabod bod darparwyr eisoes yn cymryd nifer o gamau i ddiogelu cwsmeriaid rhag biliau crwydro annisgwyl, gan gynnwys rhag crwydro anfwriadol, ac rydym – fel rhan o'r ymgynghoriad hwn – wedi ystyried amrywiaeth o opsiynau gan gynnwys yr opsiwn o beidio â rheoleiddio. Ein safbwynt dros dro yw bod rheoleiddio wedi ei dargedu, sy'n nodi disgwyliadau Ofcom yn glir, gan ddarparu rhywfaint o hyblygrwydd i ddarparwyr (lle bo hynny'n berthnasol), yn briodol ac yn gymesur i ddiogelu buddiannau cwsmeriaid.

Y camau nesaf

Mae manylion ein rheolau arfaethedig wedi eu nodi yn Atodiad 6 ac maent yn cael eu hegluro yn Adran 4. Mae ein canllawiau drafft wedi eu nodi yn Atodiad 7. Rydyn ni'n gwahodd ymatebion i'r ymgynghoriad hwn erbyn 5pm 28 Medi 2023. Rydym yn bwriadu cyhoeddi ein penderfyniad terfynol ddechrau 2024.