

**Ofcom**

Sicrhau bod cyfathrebiadau'n **gweithio i bawb**

Making communications work **for everyone**

# Helpu defnyddwyr i ymgysylltu â'r marchnadoedd cyfathrebiadau

Cais am Fewnbwn

Dyddiad cyhoeddi:

14 Gorffennaf 2017

Dyddiad Olaf ar gyfer derbyn

15 Medi 2017

Ymatebion:

# Gair am y ddogfen hon

Mae'r marchnadoedd cyfathrebiadau yn cynnig amrywiaeth eang a chynyddol o gynnyrch a gwasanaethau. Rydym eisïau annog defnyddwyr i fanteisio i'r eithaf ar y dewis sydd ar gael, siopa o gwmpas yn hyderus, ac yn y pen draw sicrhau'r bargeinion gorau ar gyfer eu hanghenion - p'un ai a yw hynny'n golygu trafod gyda'u darparwr presennol neu symud i gael bargaen newydd yn rhywle arall.

Mae Ofcom yn awyddus i glywed safbwyntiau'r partïon sydd â diddordeb ynghylch sut y gallwn annog defnyddwyr ymhellach a'u helpu i ymgysylltu'n well â'r marchnadoedd cyfathrebiadau. Rydym eisïau deall pam nad yw rhai defnyddwyr yn siopa o gwmpas am fargeinion gwell, a beth y gallwn ni, neu'r diwydiant, ei wneud i fynd i'r afael â hyn.

Gwahoddir ymatebion erbyn dydd Gwener 15fed Medi 2017.

# Crynodeb gweithredol

- 1.1 Mae'r marchnadoedd cyfathrebiadau yn cynnig amrywiaeth eang a chynyddol o gynnyrch a gwasanaethau. Rydym eisiau annog defnyddwyr i fanteisio i'r eithaf ar y dewis sydd ar gael, siopa o gwmpas yn hyderus, ac yn y pen draw sicrhau'r bargeinion gorau ar gyfer eu hanghenion - p'un ai a yw hynny'n golygu cytuno ar fargen newydd gyda'u darparwr presennol neu symud i gael bargaen newydd gan ddarparwr arall.
- 1.2 Mae llawer o ddefnyddwyr yn elwa ar y dewis sydd ar gael drwy ymgysylltu â'r farchnad fel hyn, ond nid yw nifer sylweddol yn gwneud hynny. Efallai nad ydynt yn hyderus neu nad ydynt yn gallu dod o hyd i'r bargeinion gorau ar gyfer eu hanghenion, neu eu bod yn cael eu rhwystro rhag manteisio ar y bargeinion hyn. Fel y nodwyd yn ein hadroddiad Patrymau Prasio Gwasanaethau Cyfathrebu<sup>1</sup> yn ddiweddar, mae defnyddwyr sy'n ymgysylltu llai yn wynebu prisiau uwch, gan fod darparwyr yn targedu eu cynigion gorau at ddefnyddwyr mwy gweithredol neu wedi ymgysylltu mwy.
- 1.3 Mae'r Cais am Fewnbwn hwn yn dechrau rhaglen waith i sicrhau'r canlynol:
  - ein helpu i ddeall yn well sut a pham efallai bod rhai defnyddwyr yn wynebu anawsterau wrth ymgysylltu â'r marchnadoedd cyfathrebiadau;
  - ein helpu ni i ganfod, datblygu a gweithredu atebion sy'n galluogi defnyddwyr i ymgysylltu.
- 1.4 Rydym wedi canfod, yn fras, dri rheswm posibl pam nad yw rhai defnyddwyr yn ymgysylltu ar hyn o bryd, yn ogystal â rhai atebion posibl.
- 1.5 I ddechrau, nid yw defnyddwyr bob amser yn gwybod **pryd y dylent fod yn adolygu eu bargaen bresennol** a siopa o gwmpas am un newydd. Er enghraifft, mae nifer o ddefnyddwyr yn gadael i'w contractau 'gario ymlaen' ar ôl i isafswm y tymor cytundebol ddod i ben, pan allai llawer o bobl yr adeg honno newid i gael bargaen well gan gyflenwr arall neu aildrafod eu contract gyda'u darparwr presennol. Un ateb posibl rydym yn ei ystyried yw hysbysiad diwedd contract - lle bydd darparwyr yn rhoi gwybod i gwsmeriaid yn rhagweithiol pan fyddant yn agosáu at ddiwedd eu contract neu wedi cyrraedd y diwedd.
- 1.6 Yn ail, efallai bod rhai defnyddwyr yn cael trafferth deall beth yw eu hanghenion a'u gofynion o ran defnydd neu'n cael trafferth deall neu lywio drwy ystod a chymhlethdod y prisiau a'r wybodaeth arall ar gyfer yr amrywiaeth o wasanaethau sydd ar gael. O ganlyniad, efallai nad ydynt yn hyderus i **ganfod bargaen neu becyn sy'n addas i'w hanghenion**. Efallai y byddant yn talu am fwy na'r hyn sydd ei angen arnynt, neu efallai y byddant yn talu gormod os nad ydynt yn sylweddoli faint maent yn ei ddefnyddio ac, er enghraifft, yn mynd dros eu lwfans llais neu ddata misol. Rydym yn ystyried p'un ai a fyddai darparu data i ddefnyddwyr ar gyfer y gwasanaethau maent yn eu prynu a'u defnydd personol ar hyn o bryd, ar ffurf safonol, yn eu helpu i asesu'r cynigion sydd ar gael yn haws. Rydym hefyd yn ystyried p'un ai a allwn ddarparu gwybodaeth prasio mae modd ei chymharu'n hawdd i ddefnyddwyr.

---

<sup>1</sup> Ofcom, Patrymau prasio gwasanaethau cyfathrebu yn y DU, Mawrth 2017, tt. 36-42: [https://www.ofcom.org.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0028/98605/Pricing-report-2017.pdf](https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0028/98605/Pricing-report-2017.pdf)

- 1.7 Yn drydydd, efallai bod rhai agweddau ar delerau ac amodau contractau defnyddwyr, neu arferion penodol yn y diwydiant, a allai **rwystro defnyddwyr rhag gadael eu gwasanaeth presennol er mwyn symud i fargen well**. Yn benodol, rydym wedi ystyried materion ynghylch dyddiadau diwedd contract gwahanol ar gyfer gwasanaethau gyda'r un darparwr a'r arfer o gloi ffonau symudol i ddarparwr ffonau symudol penodol. Mae'r atebion posibl rydym wedi eu canfod yn cynnwys darparu gwybodaeth gliriach i ddefnyddwyr wrth ymrwymo neu ddiwygio contract, yn ogystal â sicrhau bod holl elfennau bwndel yn ddarostyngedig i'r un dyddiad diwedd contract.
- 1.8 Rydym yn bwriadu cynnal rhagor o ymchwil ymysg defnyddwyr er mwyn gwella ein dealltwriaeth o'r rhwystrau hyn a rhwystrau posibl eraill i ymgysylltu. Bydd yr ymchwil hwn yn ein helpu ni hefyd i ganfod a datblygu unrhyw atebion posibl. Ar ben hynny, rydym yn credu ei bod yn bwysig treialu a phrofi atebion posibl gyda defnyddwyr er mwyn sicrhau eu bod yn effeithiol o ran sicrhau canlyniadau gwell i ddefnyddwyr.
- 1.9 Rydym yn gwahodd safbwyntiau a sylwadau gan yr holl bartïon sydd â diddordeb yn y materion sydd wedi'u nodi yn y Cais am Fewnbwn hwn erbyn dydd Gwener 15 Medi. Ar ôl ystyried yr ymatebion, a chynnal rhagor o ymchwil ymysg defnyddwyr, ein nod yw cyhoeddi dogfen arall sy'n nodi sut mae ein gwaith wedi symud ymlaen yng ngwanwyn 2018.

## Cyfrinachedd

- A1.1 Mae Ceisiadau am Fewnbwn yn fwy effeithiol os ydym yn cyhoeddi'r ymatebion cyn i'r cyfnod ymateb ddod i ben. Yn benodol, gall hyn fod o gymorth i bobl a sefydliadau sy'n brin eu hadnoddau neu heb fod yn gyfarwydd iawn â'r materion dan sylw i ymateb yn fwy gwybodus. Felly, er mwyn bod yn dryloyw a sicrhau ymarfer rheoleiddio da, ac oherwydd ein bod ni'n credu ei bod hi'n bwysig bod pawb sydd â diddordeb mewn mater yn gallu gweld safbwyntiau ymatebwyr eraill, fel rheol byddwn yn cyhoeddi pob ymateb ar ein gwefan, [www.ofcom.org.uk](http://www.ofcom.org.uk), cyn gynted ag y byddant yn dod i law.
- A1.2 Os ydych chi'n meddwl y dylid cadw eich ymateb yn gyfrinachol, a fydddech chi cystal â nodi i ba ran(nau) mae hyn yn berthnasol, ac egluro pam. Anfonwch unrhyw adrannau cyfrinachol fel atodiad ar wahân. Os ydych am i'ch enw, eich cyfeiriad, manylion cyswllt eraill, neu deitl eich swydd aros yn gyfrinachol, rhowch y manylion hynny ar y ddalen gyflwyno'n unig, fel na fydd rhaid inni olygu'ch ymateb.
- A1.3 Os bydd rhywun yn gofyn i ni gadw ymateb cyfan neu ran ohono yn gyfrinachol, byddwn yn trin y cais hwn o ddifrif ac yn ceisio ei barchu. Ond weithiau bydd angen i ni gyhoeddi pob ymateb, gan gynnwys y rheini sydd wedi'u marcio'n rhai cyfrinachol, er mwyn bodloni rhwymedigaethau cyfreithiol.
- A1.4 Sylwch hefyd y cymerir bod yr hawlfraint a phob eiddo deallusol arall sydd mewn ymatebion wedi'u rhoi o dan drwydded i Ofcom i'w defnyddio. Mae hawliau eiddo deallusol Ofcom yn cael eu hegluro ymhellach yn <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/website/terms-of-use>

## Y camau nesaf

- A1.5 Mae Ofcom yn bwriadu cyhoeddi dogfen arall sy'n nodi sut mae ein gwaith wedi symud ymlaen yng ngwanwyn 2018.

- A1.6 Gallwch chi gofrestru i gael diweddariadau post i roi gwybod i chi am gyhoeddiadau newydd Ofcom; i gael rhagor o fanylion edrychwch ar <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/email-updates/>

## Prosesau ymgynghori Ofcom

- A1.7 Mae Ofcom yn ceisio sicrhau ei bod mor hawdd â phosibl ymateb i ymgynghoriad. I gael rhagor o wybodaeth, edrychwch ar ein hegwyddorion ymgynghori yn Atodiad 2.
- A1.8 Os oes gennych unrhyw sylwadau neu awgrymiadau ynghylch y modd rydyn ni'n rheoli ein hymgynghoriadau, anfonwch neges drwy'r e-bost atom yn [consult@ofcom.org.uk](mailto:consult@ofcom.org.uk). Rydym yn arbennig o falch o gael syniadau ynghylch sut y gallai Ofcom fod yn fwy effeithiol wrth ofyn am farn grwpiau neu unigolion, fel busnesau bach a defnyddwyr preswyl, sy'n llai tebygol o roi eu barn drwy ymgynghoriad ffurfiol.

Os hoffech drafod y materion hyn neu brosesau ymgynghori Ofcom yn gyffredinol, cysylltwch â Steve Gettings, hyrwyddwr ymgynghori Ofcom:

Steve Gettings  
Ofcom  
Riverside House  
2a Southwark Bridge Road  
Llundain SE1 9HA

E-bost: [corporationsecretary@ofcom.org.uk](mailto:corporationsecretary@ofcom.org.uk)