
Newid darparwr yn gyflym, yn hawdd ac mewn modd dibynadwy

Datganiad ac ymgynghoriad ar broses newydd i newid darparwr llinell dir a band eang, a gwell gwybodaeth am newid gwasanaethau symudol

FERSIWN NAD YW'N GYFRINACHOL

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad Cyhoeddi: 28 Medi 2021

Dyddiad Cau ar gyfer derbyn Ymatebion: 9 Tachwedd 2021

Trosolwg

Dylai pobl allu newid darparwr telathrebu yn hawdd er mwyn manteisio ar yr amrywiaeth o wasanaethau sydd ar gael. Mae newid haws yn galluogi pobl i siopa o gwmpas yn hyderus er mwyn dod o hyd i'r pris a'r gwasanaeth gorau ar gyfer eu hanghenion. Gall anawsterau yn ystod y broses newid atal pobl rhag newid darparwr. Mae newid effeithiol hefyd yn bwysig i gefnogi buddsoddiad cystadleuol mewn band eang cyflymach a mwy dibynadwy, a galluogi mwy o bobl i fanteisio arno.

Ym mis Chwefror 2021 bu i ni ymgynghori ar gynigion ar gyfer proses newydd i gwsmeriaid preswyl newid eu gwasanaethau llinell dir a band eang. Hefyd gwnaethom gynnig rhai newidiadau cyfyngedig i'r wybodaeth y mae'n rhaid i ddarparwyr symudol ei rhoi i gwsmeriaid preswyl pan fyddant am newid.

Yr hyn rydym wedi'i benderfynu

Newid darparwr llinell dir a band eang yn haws

Rhaid i ddarparwyr ddatblygu a gweithredu proses 'Newid Un Cam' i'r holl gwsmeriaid preswyl sy'n newid gwasanaethau llinell dir a band eang. Bydd y broses newydd hon yn disodli'r trefniadau presennol o fis Ebrill 2023 ymlaen.

Gan ddefnyddio Newid Un Cam, bydd pob cwsmer yn gallu defnyddio un broses i newid darparwr, ni waeth pwy yw ei ddarparwr neu ba dechnoleg neu rwydwaith y mae ei ddarparwr yn ei ddefnyddio. Er enghraifft, gallai cwsmeriaid ddefnyddio Newid Un Cam i newid eu gwasanaethau o Virgin Media i Hyperoptic, neu i ddarparwr arall sy'n darparu gwasanaethau gan ddefnyddio rhwydwaith Openreach neu CityFibre. Byddant hefyd yn gallu newid rhwng darparwyr gwasanaethau band eang ffeibr llawn ar yr un rhwydwaith.

Bydd Newid Un Cam yn golygu mai dim ond cysylltu â'u darparwr newydd y byddai angen i gwsmeriaid ei wneud, a bydd y darparwr newydd yn trefnu ac yn rheoli'r newid ar eu rhan. Bydd yn sicrhau bod yr holl gwsmeriaid yn gallu defnyddio proses hawdd, gyflym a dibynadwy, a'u bod wedi rhoi eu cydsyniad ar sail gwybodaeth.

Cael gwared ar y broses Hysbysiad Trosglwyddo

Rydym wedi penderfynu cael gwared ar y rheolau sy'n gysylltiedig â'r broses Hysbysiad Trosglwyddo bresennol. Mae rhai cwsmeriaid sy'n newid gwasanaethau llinell dir a band eang yn defnyddio'r broses hon i symud i ddarparwr ar rwydweithiau Openreach a KCOM. Bydd cwsmeriaid preswyl a fyddai'n defnyddio Hysbysiad Trosglwyddo ar hyn o bryd yn defnyddio Newid Un Cam pan gaiff ei lansio.

Gwell gwybodaeth i bobl sy'n newid darparwr symudol

Rydym hefyd yn gwella'r wybodaeth y mae'n rhaid i ddarparwyr ei rhoi i gwsmeriaid sy'n ystyried newid eu gwasanaeth ffôn symudol. Bydd angen i ddarparwr presennol cwsmeriaid ddweud wrthynt am effaith y newid ar wasanaethau eraill sydd ganddynt gyda'r darparwr hwnnw. Bydd hyn yn cynnwys unrhyw wasanaethau wedi'u bwndelu a gwasanaethau penodol ar gyfer cwsmeriaid anabl. Bydd hyn yn helpu cwsmeriaid i ddeall goblygiadau newid er mwyn iddynt allu penderfynu ar sail gwybodaeth a ydynt am newid ai peidio.

Ei gwneud hi'n haws i gwsmeriaid preswyl newid

Mae sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu newid darparwyr yn hawdd ac yn ddibynadwy yn flaenoriaeth hirdymor i Ofcom yn unol â'n dyletswyddau. Rydym wedi gwneud nifer o ddiwygiadau i brosesau newid i helpu i gyflawni hyn.

Ym mis Hydref 2020 gwnaethom roi rheolau newydd ar waith ar gyfer newid. Mae'r rheolau hyn yn berthnasol i gwsmeriaid preswyl a busnes sy'n newid gwasanaethau llinell dir, band eang a symudol. Mae'r rhain yn cynnwys gofynion:

- y bydd darparwr newydd cwsmer yn cymryd yr awenau o ran rheoli'r newid;
- bod cwsmeriaid yn cael digon o wybodaeth cyn ac yn ystod y newid, ac nad ydynt yn cael eu newid heb eu cydsyniad penodol;
- bod y newid yn digwydd cyn gynted â phosibl ac ar y dyddiad y bydd y cwsmer yn cytuno arno;
- bod darparwyr yn lleihau neu'n osgoi colli gwasanaeth yn ystod y newid; a
- bod cwsmeriaid yn cael iawndal os bydd pethau'n mynd o chwith.

Proses newid newydd ar gyfer gwasanaethau llinell dir a band eang

Y trefniadau presennol a'r angen i newid

Ar hyn o bryd mae rhai cwsmeriaid sy'n newid gwasanaethau llinell dir a band eang o fewn rhwydweithiau Openreach a KCOM yn gallu defnyddio'r broses 'Hysbysiad Trosglwyddo' bresennol, sy'n cael ei rheoleiddio. Fodd bynnag, nid yw'r broses hon yn darparu ar gyfer cwsmeriaid sy'n newid rhwng gwasanaethau band eang ffeibr llawn na rhwng rhwydweithiau. Rhaid i gwsmeriaid sy'n defnyddio rhwydweithiau eraill, er enghraifft Virgin Media, reoli'r broses newid eu hunain a chyd-drefnu'r gwaith o ganslo'r contract presennol a chychwyn y contract newydd â'r darparwr newydd.

Mae angen i'r trefniadau presennol ar gyfer newid llinell dir a band eang newid er mwyn cydymffurfio â'n rheolau newid newydd. Nid yw'r broses Hysbysiad Trosglwyddo bresennol yn bodloni gofynion y rheolau newid newydd, yn enwedig yng nghyswllt gwybodaeth a chydsyniad.

Ymgynghoriad mis Chwefror: dau ddewis ar gyfer diwygio

Mae'r diwydiant, gyda chymorth Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu (OTA), wedi bod yn gweithio i ddylunio proses ar gyfer pob cwsmer preswyl sy'n newid ei wasanaethau llinell dir a band eang. Fodd bynnag, ni lwyddodd y diwydiant i gytuno ar un broses ac yn hytrach, cynigiodd ddau ateb gwahanol a oedd yn cael eu cefnogi gan wahanol ddarparwyr: Cod Newid a Newid Un Cam.

Felly, ym mis Chwefror 2021, gwnaethom ymgynghori ar ein hasesiad o ddau ateb y diwydiant.

Penderfynu mynnu ar y defnydd o'r broses Newid Un Cam

Rydym wedi penderfynu y dylai'r diwydiant ddatblygu a gweithredu'r broses Newid Un Cam ar gyfer pob cwsmer sy'n newid gwasanaethau llinell dir a band eang, ni waeth pwy yw ei ddarparwr neu ba dechnoleg neu rwydwaith y mae ei ddarparwr yn ei ddefnyddio. Mae'r broses wedi'i disgrifio isod.

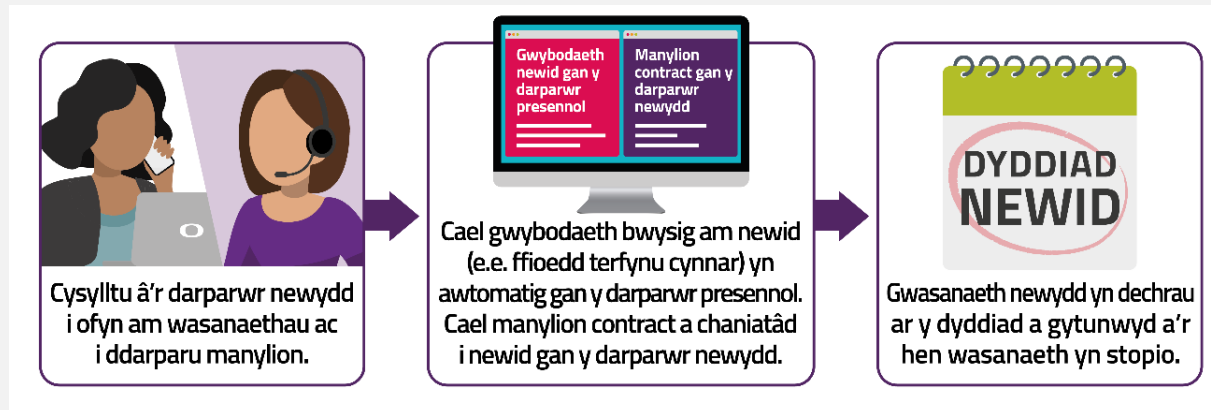
Rydym wedi penderfynu y dylai'r broses newydd fod ar gael i gwsmeriaid ei defnyddio o fis Ebrill 2023 ymlaen. Ar yr un pryd, bydd y rheolau sy'n gysylltiedig â'r broses Hysbysiad Trosglwyddo bresennol yn cael eu dileu, oherwydd ni fydd angen amdanynt mwyach.

Rydym wedi dewis Newid Un Cam dros yr opsiwn arall, Cod Newid, oherwydd ein bod yn credu y bydd yn haws i gwsmeriaid ei ddefnyddio, yn symlach ei ddeall a'i ddilyn, yn rhoi mwy o reolaeth i gwsmeriaid dros y cyswllt â'u darparwyr presennol, ac yn golygu llai o ymdrech ar ran cwsmeriaid.

Rydym yn pryderu, heb ymyriad pellach gan Ofcom, y byddai diffyg consensws yn y diwydiant yn golygu na fyddai proses newid newydd yn cael ei rhoi ar waith, neu na fyddai pob darparwr yn rhan o unrhyw system sy'n cael ei datblygu. I osgoi niwed i ddefnyddwyr, rydym yn credu ei bod yn fwy effeithiol i ni bennu'r broses sydd i'w rhoi ar waith.

Credwn fod y diwygiad hwn yn ffordd gymesur ac effeithiol o sicrhau bod cwsmeriaid preswyl yn gallu newid eu gwasanaethau llinell dir a band eang gan ddefnyddio proses effeithiol ac effeithlon sy'n cydymffurfio â'n rheolau newid newydd, ac nad yw'n creu anawsterau neu rwystrau diangen.

Trosolwg o'r broses Newid Un Cam



O dan Newid Un Cam, mae cwsmer yn cysylltu â'r darparwr newydd o'i ddewis ac yn rhoi ei fanylion. Mae'r darparwr presennol yn rhoi gwybodaeth newid i'r cwsmer yn awtomatig (er enghraifft, ffioedd terfynu'n gynnar, effaith y newid ar wasanaethau eraill). Os bydd y cwsmer yn penderfynu ei fod am fwrw ymlaen, bydd yn cadarnhau hyn gyda'r darparwr newydd. Bydd y darparwr newydd wedyn yn rheoli'r newid.

Gwell gwybodaeth yn y broses Newid Awtomatig ar gyfer darparwyr symudol

Rydym hefyd yn newid y gofynion gwybodaeth sy'n berthnasol i ddarparwyr symudol. Rydym wedi penderfynu y bydd hefyd angen i'r darparwr presennol roi gwybod i gwsmeriaid sy'n bwriadu newid am effaith y newid hwn ar unrhyw wasanaethau eraill sydd ganddynt gyda'r darparwr hwnnw, ar ben y wybodaeth y mae angen iddynt ei ddarparu eisoes. Bydd hyn yn cynnwys unrhyw wasanaethau wedi'u bwndelu a gwasanaethau penodol ar gyfer cwsmeriaid anabl.

Bydd y newidiadau hyn yn sicrhau bod cwsmeriaid preswyl sy'n defnyddio'r broses Newid Awtomatig yn cael gwybodaeth lawn yn unol â gofynion gwybodaeth a chydysyniad y rheolau newid newydd, yn sicrhau cysondeb i gwsmeriaid gwasanaethau sefydlog a symudol, ac yn diogelu cwsmeriaid sy'n defnyddio gwasanaethau cymorth ychwanegol.

Daw'r newidiadau i rym ym mis Ebrill 2023.

Ymgynghoriad ar y newidiadau i'r Amodau Cyffredinol

Rydym yn ymgynghori ar ddiwygiadau arfaethedig i'r Amodau Cyffredinol er mwyn gweithredu ein penderfyniadau ynghylch newid gwasanaethau sefydlog a symudol o 3 Ebrill 2023 ymlaen.

O'r dyddiad hwnnw, bydd cwsmeriaid yn gallu defnyddio'r broses Newid Un Cam i newid eu gwasanaethau llinell dir a band eang, ac yn gallu elwa ar well gwybodaeth wrth newid gwasanaethau symudol.

Y camau nesaf

Gofynnwn am ymatebion i'n hymgyngoriad ar y newidiadau i'r Amodau Cyffredinol erbyn 9 Tachwedd 2021. Yn amodol ar ystyried y safbwyntiau a'r dystiolaeth a gyflwynir mewn ymatebion, ein nod yw cyhoeddi datganiad yn cadarnhau'r newidiadau i'r Amodau Cyffredinol yn gynnar yn 2022.

Mae angen i'r diwydiant ddechrau gweithio ar unwaith i gwrdd â'n dyddiad gweithredu. Fel cam cyntaf mae angen iddo sefydlu trefniadau llywodraethu er mwyn gallu dechrau gwneud penderfyniadau. Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu (OTA) eisoes yn datblygu cynllun gweithredu ar ein cais a byddwn yn parhau i weithio'n agos gyda'r Swyddfa, a gyda gweddill y diwydiant, i sbarduno'r gwaith. Mae croeso i'r diwydiant ystyried dewisiadau eraill ar gyfer rheoli'r broses weithredu a fyddai'n ei alluogi i sicrhau bod y broses newid newydd yn dod i rym ar amser.