Helpu cwsmeriaid i gael bargeinion gwell

Adolygiad o effaith hysbysiadau diwedd contract ac ymrwymiadau prisio gan ddarparwyr band eang a symudol

Dyddiad Cyhoeddi: 30 Tachwedd 2021

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg 3

Trosolwg

Rydym am i gwsmeriaid allu manteisio ar y dewis eang o wasanaethau sydd ar gael a siopa o gwmpas yn hyderus, fel y gallant gael y bargeinion gorau ar gyfer eu hanghenion. Er mwyn helpu i gyflawni hyn, gwnaethom gyflwyno rheolau newydd a ddaeth i rym yn 2020, a'i wnaeth yn ofynnol i ddarparwyr anfon gwybodaeth bwysig at eu cwsmeriaid – pan fydd eu contractau'n dod i ben ac yn rheolaidd ar ôl hynny. Gwnaethom hefyd sicrhau ymrwymiadau gan ddarparwyr mawr i ddiogelu cwsmeriaid rhag mathau penodol o arferion prisio. Mae'r adroddiad hwn yn archwilio effaith y mesurau hyn hyd yma.

Ein canfyddiadau

Ymddengys fod hysbysiadau diwedd contract (ECN) wedi cael effaith gadarnhaol ar ymgysylltu â chwsmeriaid. Yn benodol:

- **Bu cynnydd cadarnhaol mewn ymgysylltu ymhlith cwsmeriaid band eang.** Yn 2020, roedd 35% o gwsmeriaid band eang allan o gontract, o'i gymharu â 40% yn 2019. Mae hyn yn golygu gostyngiad o dros filiwn yn nifer y cwsmeriaid sydd allan o gontract. Gostyngodd prisiau cyfartalog a dalwyd gan gwsmeriaid band eang hefyd dros yr un cyfnod.
- Gwellodd ymgysylltu ymhlith cwsmeriaid band eang sy'n agosáu at ddyddiad gorffen eu contract, yn ogystal â'r rhai sydd eisoes allan o gontract, ac roedd mwy o ymgysylltiad gan gwsmeriaid agored i niwed hefyd yn 2020.
- **Mae ymgysylltu ymhlith cwsmeriaid symudol wedi bod yn weddol sefydlog dros y blynyddoedd diwethaf, ond ceir rhywfaint o dystiolaeth bod ymgysylltu bellach yn cynyddu.** Gostyngodd cyfran y cwsmeriaid symudol a oedd y tu allan i gontract ychydig o 27% yn 2019 i 25% yn 2020.
- Roedd pobl y daeth eu contractau symudol i ben yn 2020 yn fwy tebygol o ymgysylltu o gymharu â phobl yn yr un sefyllfa yn 2019**.** Ni wnaethom weld canlyniadau gwahanol ar gyfer cwsmeriaid sy'n agored i niwed.

Rydym hefyd wedi diweddaru ein dadansoddiad o'r prisiau a delir gan gwsmeriaid band eang y tu allan i gontract, ac i ba raddau y mae cwsmeriaid symudol y tu allan i gontract wedi'i fwndelu yn gordalu o'i gymharu â chwsmeriaid ar gytundebau SIM-yn-unig tebyg. Dyma ein canfyddiadau:

- **Bu gostyngiad sylweddol yn effaith prisiau uwch y tu allan i gontract** (gwahaniaethau mewn prisiau) ar gwsmeriaid band eang agored i niwed, a chyfanswm y gordaliad gan gwsmeriaid symudol y tu allan i gontract wedi'i fwndelu, ers i'n hymrwymiadau prisio ddod i rym.
- Mae cwsmeriaid band eang sydd y tu allan i gontract yn talu tua £5.10 yn fwy y mis na phris cyfartalog eu darparwr am eu gwasanaeth. Mae hyn yn gynnydd bach o £4.70 y mis yn 2019 sydd yn rhannol yn adlewyrchu prisiau is ar gyfer cwsmeriaid newydd yn hytrach na chynnydd yn y prisiau a delir gan gwsmeriaid y tu allan i gontract.
- **Gostyngodd y gwahaniaeth mewn prisiau a dalwyd gan gwsmeriaid band eang agored i niwed yn sylweddol rhwng 2019 a 2020, o £4.40 i £2.30,** sy'n dangos bod yr ymrwymiadau a sicrhawyd gennym i ddiogelu cwsmeriaid band eang agored i niwed rhag prisiau uwch yn cael effaith gadarnhaol.

- **Mae'r gordaliad cyfanredol blynyddol ymhlith cwsmeriaid symudol y tu allan i gontract a fwndelir wedi mwy na haneru ers i ni ymyrryd, o £182m y flwyddyn yn 2018 i £83m y flwyddyn yn 2020**.
- Mae cwsmeriaid symudol yn dewis bargeinion SIM-yn-unig yn gynyddol yn ogystal â chontractau wedi'u rhannu, lle mae'r ffôn a'r amser awyr yn cael eu prynu ar wahân. Mae mwy o ddarparwyr yn dechrau cynnig contractau wedi'u rhannu hefyd, ac weithiau'n tynnu bargeinion a fwndelir traddodiadol o'r farchnad. Mae hyn yn gweddu i'r hyn a ddywedom yn ein hadolygiad o'r mater hwn yn 2019 – y dylai problem cwsmeriaid sy'n gordalu y tu allan i gontractau ostwng dros amser – ac rydym yn disgwyl i hyn barhau.

Ein camau nesaf

- Rydym yn gweld bod y cynnydd mewn ymgysylltu â chwsmeriaid ers i ECN ddod i rym yn galonogol, yn enwedig mewn band eang. Rydym hefyd yn croesawu'r gostyngiad sylweddol yn y gwahaniaeth mewn prisiau cyfartalog a delir gan gwsmeriaid band eang agored i niwed y tu allan i gontract, a'r gostyngiad sylweddol mewn gordaliad gan gwsmeriaid symudol y tu allan i gontract ers i'r ymrwymiadau a sicrhawyd gennym ddod i rym. **Byddwn yn parhau i fonitro tueddiadau allweddol o ran prisio ac ymgysylltu â chwsmeriaid, yn enwedig wrth i ECN a hysbysiadau tariff gorau blynyddol (ABTN) fynd yn fwy sefydledig.**