Diogelu cwsmeriaid ffôn llinell dir llais yn unig

Datganiad

DATGANIAD:

Dyddiad cyhoeddi: 25 Mawrth 2021

1. Trosolwg

Mae'r pandemig coronafeirws (Covid-19) sy'n mynd rhagddo'n parhau i amlygu pwysigrwydd cynyddol gwasanaethau telathrebu. Mae hyn yn arbennig o wir yn achos nifer fach o gwsmeriaid sydd, yn awr yn fwy nag erioed, yn dibynnu ar eu ffôn llinell dir i wneud galwadau. Yn 2020, roedd 1.1m o gwsmeriaid llinell dir llais yn unig ac mae dros 75% o'r cwsmeriaid hyn yn cymryd eu gwasanaeth gan BT.

Ers mis Ebrill 2018, mae'r prisiau y mae'r cwsmeriaid hyn yn ei dalu am eu gwasanaeth llais yn unig wedi cael eu diogelu gan ymrwymiadau gwirfoddol BT. Daw'r ymrwymiadau hyn i ben ar 31 Mawrth 2021, ac rydym yn awr wedi derbyn cynnig newydd gan BT o ymrwymiadau gwirfoddol pellach i sicrhau parhad y diogeliad ar gyfer ei gwsmeriaid llais yn unig tan fis Mawrth 2026.

Beth rydym wedi penderfynu

Rydyn wedi penderfynu derbyn ymrwymiadau gwirfoddol BT, fel a ganlyn:

- **Bydd BT yn parhau i gymhwyso mesur rheoli gysylltiedig â chwyddiant (CPI+0%) ar y basged o daliadau rhent llinell a galwadau ar gyfer cynhyrchion llais yn unig**. Rydym yn credu bod parhad prisiau sy'n aros ar yr un lefel mewn termau real yn ddull cymesur, clir ac amserol o barhau i ddiogelu defnyddwyr. Mae BT hefyd wedi cytuno i derfyn blynyddol o CPI+0% ar brisiau ar gyfer ei gynnyrch Home Phone Saver a therfyn diogelu o CPI+2.5% ar gyfer ei gynnyrch rhent llinell.
- **Bydd yr ymrwymiadau hyn yn parhau am bum mlynedd**. Bydd hyn yn darparu sicrwydd i gwsmeriaid dros y pum mlynedd nesaf ac yn galluogi ni i ailasesu'r diogeliadau iawn unwaith y bydd y rhwydwaith cyfnewidfeydd ffôn cyhoeddus (PSTN) wedi'i ddiffodd, yr amserlennir iddo ddigwydd erbyn mis Rhagfyr 2025.
- **Bydd yr ymrwymiad yn berthnasol i'r holl gynhyrchion llais yn unig a gwasanaethau a gymerir gan ei gwsmeriaid manwerthu, ni waeth pa dechnoleg a ddefnyddir i gyflwyno'r gwasanaeth.** Bydd hyn yn sicrhau y diogelir cwsmeriaid, ni waeth pa dechnoleg a ddefnyddir i gyflwyno'r gwasanaeth. Rydym yn credu bod hyn yn arbennig o bwysig wrth i gwsmeriaid gael eu symud i dechnolegau gwahanol - megis 'protocol llais dros y rhyngrwyd' (VoIP) – o ganlyniad i ddiffodd y PSTN.
- **Bydd yr ymrwymiadau hefyd yn berthnasol i unrhyw gynhyrchion neu wasanaethau newydd a gyflwynir trwy gydol y cyfnod pum mlynedd** sy'n cael eu cynnig ar sail llais yn unig.
- **Bydd BT yn darparu gwybodaeth i Ofcom ar ei gydymffurfiad â'r ymrwymiadau ar sail flynyddol.** Mae cydymffurfio'n rhan bwysig o fonitro ymrwymiadau gwirfoddol. Bydd BT yn darparu adroddiad cydymffurfio a archwilir yn allanol i ni, a bydd hefyd yn cyhoeddi adroddiad cydymffurfio blynyddol ar ei wefan.

Bydd yr ymrwymiadau newydd hyn yn dod i rym ar 31 Mawrth 2021.

Cefndir

Mae'r nifer cyffredinol o gwsmeriaid sy'n cymryd cynhyrchion llais yn unig yn parhau i ddirywio, o 1.5 miliwn o gwsmeriaid ar ddechrau 2017 i 1.1 miliwn yn 2020 – gostyngiad o fwy na 25%. Wrth i niferoedd BT ddirywio hefyd, mae ei gyfanswm cyfran o gwsmeriaid wedi cynyddu i dros 75% (o ychydig dros ddau draean yn 2017).

Ar hyn o bryd mae nifer cyfyngedig o ddarparwyr, yn ychwanegol at BT, sy'n gwasanaethu cwsmeriaid llais yn unig ac rydym yn disgwyl i'r dewis o ddarparwyr fynd yn llai byth wrth i'r daith tuag at ddiffodd y PSTN annog darparwyr i gynnig pecynnau seiliedig ar IP (sy'n fwy tebygol o gynnwys band eang). Mae lefelau newid ymysg cwsmeriaid llais yn unig yn isel ac mae'r cwsmeriaid hyn hefyd yn tueddu i fod yn hŷn, o grwpiau cymdeithasol-economaidd is, yn ddi-waith ac yn fwy bregus yn ariannol.

Yn 2017 gwnaethom adolygu'r farchnad gwasanaethau ffôn llais yn unig a chodi pryderon am y diffyg cystadleuaeth a gwerth gwael am arian ar gyfer y cwsmeriaid hyn. I ymdrin â'r pryderon hyn, gwnaethom dderbyn ymrwymiadau gwirfoddol gan BT i ddiogelu prisiau ei wasanaethau llais yn unig, gan gynnwys gostyngiad cychwynnol o £7 mewn rhent llinell fisol a therfyn ar gynnydd mewn costau rhent llinell a galwadau yn unol â'r lefel chwyddiant (CPI). Daeth y mesurau diogelu hyn i rym ym mis Ebrill 2018 am gyfnod o dair blynedd.

Rydym yn credu o hyd bod angen diogelu cwsmeriaid llais yn unig er mwyn ymdrin â'n pryderon blaenorol. Ym mis Rhagfyr 2020 bu i ni gyhoeddi cynigion i dderbyn set bellach o ymrwymiadau gwirfoddol gan BT i ddiogelu prisiau dros y pum mlynedd nesaf.

Ein penderfyniad a'r camau nesaf

Yn y ddogfen hon, rydym yn disgrifio'r ymatebion a dderbyniwyd gennym i'n cynigion ym mis Rhagfyr a'n penderfyniad i dderbyn ymrwymiadau pellach BT. Ein barn yw eu bod yn cynnig diogeliad digonol ar gyfer cwsmeriaid llais yn unig, gan adlewyrchu'r amodau marchnad presennol. Nid yw'r ffaith ein bod yn derbyn yr ymrwymiadau hyn yn ein hatal rhag adolygu'r farchnad neu ystyried ymyriad rheoleiddio'n ddiweddarach, os ystyriwn y byddai'n briodol gwneud hynny.

Disgrifir yr ymrwymiadau newydd yn yr Atodiad i'r ddogfen hon a byddant yn dod i rym ar 31 Mawrth 2021. Bydd BT yn darparu gwybodaeth i ni ar sail flynyddol i sicrhau ei gydymffurfiad â'r ymrwymiadau.