
Diogelu cwsmeriaid llinell dir llais-yn-unig

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad Cyhoeddi: 10 Rhagfyr 2020

Dyddiad Cau ar gyfer derbyn Ymatebion: 21 Ionawr 2021

Trosolwg

Mae pandemig Covid-19 wedi dangos nad yw gwasanaethau telegyfathrebiadau erioed wedi bod yn bwysicach. Er bod llawer o bobl a busnesau nawr yn dibynnu ar gyfathrebu ar-lein fel e-bost, apiau negeseua gwib a galwadau fideo, mae'r ffôn llinell sefydlog draddodiadol yn dal yn hanfodol i gwsmeriaid sy'n dewis cael gwasanaeth llinell dir. Yn 2019, roedd 1.2m o gwsmeriaid llais-yn-unig o hyd, sef tua 5% o gyfanswm y cwsmeriaid preswyl.¹ Mae'r mwyafrif llethol o gwsmeriaid llais-yn-unig yn cael eu gwasanaeth gan BT, sydd â chyfran o dros 75% o gwsmeriaid o'r fath.

Mae'r prisiau mae'r cwsmeriaid hynny'n eu talu am eu gwasanaeth llais-yn-unig wedi cael eu diogelu er 1 Ebrill 2018 drwy ymrwymadau gwirfoddol BT, a dderbyniwyd gennym yn 2017. Yn ogystal â gostyngiad cychwynnol o £7 i gost rhentu llinell, roedd BT hefyd wedi capio codiadau i brisiau galwadau a rhent llinell ar gyfradd chwyddiant (CPI) am dair blynedd. Daw'r ymrwymadau gwirfoddol hyn i ben ar 31 Mawrth 2021. Erbyn hyn, mae BT wedi gwneud cynnig arall o ymrwymadau gwirfoddol, ac rydym yn cynnig derbyn hynny, yn lle rhoi rheoliadau ffurfiol ar BT, i sicrhau bod cwsmeriaid llinell dir yn parhau i gael eu diogelu.

Yr hyn rydym ni'n ei gynnig

Dyma'r ymrwymadau y mae BT wedi'u cynnig, ac yr ydym ninnau'n cynnig eu derbyn:

Parhau â rheolaeth sy'n gysylltiedig â chwyddiant (CPI+0%) ar rent llinell a chostau galwadau ar gyfer cynnyrch llais-yn-unig. Rydyn ni'n credu bod parhau â phrisiau sy'n aros yn wastad mewn termau real yn ffordd gymesur, glir ac amserol o barhau i ddiogelu defnyddwyr. Mae BT hefyd wedi ymrwymo i derbyn CPI+0% blyneddol ar brisiau ar gyfer ei gynnyrch Arbed Arian ar Ffôn Cartref a therfyn diogelu o CPI+2.5% ar gyfer ei gynnyrch rhent llinell.

Pum mlynedd o ymrwymiad. Bydd hyn yn rhoi sicrwydd i gwsmeriaid dros y pum mlynedd nesaf ac yn ein galluogi i ailasesu'r mesurau diogelu priodol ar ôl diffodd y Rhwydwaith Ffôn Cyfnewidfa Gyhoeddus (PSTN), sydd i fod i gael ei gwblhau erbyn mis Rhagfyr 2025.

Mae'r ymrwymadau'n berthnasol i bob cynnyrch a gwasanaeth llinell dir a ddefnyddir gan gwsmeriaid, ni waeth pa dechnoleg a ddefnyddir i ddarparu'r gwasanaeth. Bydd hyn yn sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu diogelu, ni waeth pa dechnoleg a ddefnyddir i ddarparu'r gwasanaeth. Rydyn ni'n meddwl bod hyn yn arbennig o bwysig wrth i gwsmeriaid symud i dechnolegau gwahanol – fel 'protocol llais dros y rhyngwrdd' (VoIP) – o ganlyniad i ddiffodd PSTN.

Mae'r ymrwymadau hefyd yn berthnasol i unrhyw gynnyrch neu wasanaethau newydd a gyflwynir drwy gydol y cyfnod ymrwymiad 5 mlynedd sy'n cael eu cynnig ar sail llais yn unig.

BT i ddarparu gwybodaeth i Ofcom am gydymffurfio â'r ymrwymadau yn flynyddol. Mae cydymffurfio yn rhan bwysig o fonitro ymrwymadau gwirfoddol. Bydd BT yn rhoi datganiad cydymffurfio flynyddol wedi'i archwilio'n allanol i Ofcom. Bydd hefyd yn cyhoeddi datganiad cydymffurfio flynyddol ar ei wefan.

¹ Mae "llais-yn-unig" yn cyfeirio at gynnyrch llais llinell dir sy'n cynnwys gwasanaeth galwadau i gysylltiad sefydlog ac oddi yno. Mae'r rhan fwyaf o'r galwadau hyn yn cael eu darparu ar hyn o bryd drwy'r rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus analog (PSTN), ond mae'n bosibl y byddant yn cael eu darparu fwyfwy drwy dechnolegau digidol seiliedig ar y rhyngwrdd (IP).

Mae cyfanswm y cwsmeriaid sy'n prynu cynnyrch llinell dir wedi gostwng o 1.5 miliwn o gwsmeriaid ddechrau 2017 i 1.2 miliwn ddiwedd 2019 - gostyngiad o bron i 20%. Er bod niferoedd BT yn gostwng, rydym wedi gweld ei gyfran o gwsmeriaid yn cynyddu i dros 75% (o ychydig dros ddwy ran o dair yn 2017).

Wrth i gynnyrch newydd a chynnyrch amgen barhau i gael eu datblygu, rydyn ni'n gweld rhywfaint o ansicrwydd ynghylch costau cyfanwerthol darparwyr sy'n defnyddio gwasanaethau copr ar hyn o bryd. Mae'r rhain yn cael eu defnyddio ar hyn o bryd i ddarparu'r rhan fwyaf o gynnyrch llinell dir, ac rydyn ni'n bwriadu dadreoleiddio'r rhain dros y blynyddoedd nesaf. Felly, tra mae yna nifer cyfyngedig o ddarparwyr adwerthu o hyd yn ogystal â BT sy'n gwasanaethu cwsmeriaid llais-yn-unig, rydym yn disgwyl y bydd y dewis o ddarparwyr yn dod yn fwy cyfyngedig byth dros y blynyddoedd nesaf. Y rheswm am hyn yw y bydd diffodd PSTN yn gyrru darparwyr tuag at gynnig pecynnau IP, sy'n fwy tebygol o gynnwys band eang.

Mae'r lefelau newid darparwr ymysg cwsmeriaid llinell dir yn isel, yn enwedig i gwsmeriaid BT. Mae cwsmeriaid llais-yn-unig hefyd yn tueddu i fod yn hŷn, o raddau economaidd-gymdeithasol is, ddim yn gweithio, ac yn fwy agored i niwed yn ariannol.

Rydym yn dal i gredu bod diogelu prisiau ar gyfer cwsmeriaid llinell dir yn dal yn angenrheidiol er mwyn mynd i'r afael â'n pryderon blaenorol o'n hadolygiad diwethaf yn 2017, a oedd yn cynnwys diffyg cystadleuaeth yn y farchnad a gwerth gwael am arian i'r grŵp hwn o gwsmeriaid. Rydym yn croesawu'r ymrwymadau gwirfoddol pellach y mae BT wedi'u cynnig, sy'n adeiladu ar sylfeini'r mesurau diogelu blaenorol. Rydym wedi ystyried yr ymrwymadau hyn yn ofalus a'n barn dros dro yw y byddent yn cynnig amddiffyniad digonol i'r cwsmeriaid hyn, gan adlewyrchu amodau presennol y farchnad.

Ni fyddai'r ymrwymadau gwirfoddol hyn yn ein hatal rhag adolygu'r farchnad nac ystyried ymyriad rheoleiddiol yn nes ymlaen, pe baem yn ystyried ei bod yn briodol gwneud hynny. Os byddwn yn penderfynu derbyn ymrwymadau BT, ar ôl asesu'r ymatebion i'r ymgynghoriad hwn, rydym yn dal i fwriadu parhau i fonitro'r farchnad hon.

Y camau nesaf

Yn y ddogfen hon, rydym yn nodi ein dull arfaethedig o sicrhau bod cwsmeriaid llinell dir yn parhau i gael eu diogelu. Rydym yn gofyn i randdeiliaid ymateb i'r ymgynghoriad hwn erbyn 21 Ionawr 2021. Ar ôl i ni ystyried y sylwadau, rydym yn disgwyl cyhoeddi datganiad o'n penderfyniad ym mis Mawrth, cyn i'r ymrwymadau presennol ddod i ben.