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

Making communications work **for everyone**

Iawndal Awtomatig

Diogelu defnyddwyr rhag problemau ansawdd gwasanaeth

Ymgynghoriad

Dyddiad cyhoeddi:	24 Mawrth 2017
Dyddiad Cau ar gyfer Ymatebion:	5 Mehefin 2017

Gair am y ddogfen hon

Yn yr ymgynghoriad hwn rydyn ni'n nodi cynigion i gyflwyno iawndal awtomatig i ddefnyddwyr preswyl gwasanaethau llinell dir a/neu fand eang sy'n dioddef problemau ansawdd gwasanaeth mewn perthynas ag oedi cyn trwsio, oedi cyn darparu a methu apwyntiadau. Rydyn ni hefyd wedi rhoi cynigion ar gyfer busnesau bach a chanolig eu maint i sicrhau eu bod yn cael gwybodaeth well am ansawdd y gwasanaeth (gan gynnwys taliadau iawndal) y dylent eu gael gan eu darparwr llinell dir a band eang.

Yn gyntaf rydyn ni'n nodi ein bod yn bwriadu ystyried cyflwyno iawndal awtomatig yn ein Hadolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol. Yn yr adolygiad hwnnw roedden ni wedi datgan bod angen i'r sector cyfathrebiadau ddarparu gwasanaeth o ansawdd gwell o lawer, ac roedden ni wedi nodi bod iawndal awtomatig yn un o nifer o feysydd a allai helpu i gyflawni hyn.

Rydyn ni'n gwahodd i bob parti sydd â diddordeb ymateb i'r ymgynghoriad hwn erbyn **5 Mehefin 2017**.

Cynnwys

Adran		Tudalen
1	Crynodeb gweithredol	1
2	Cyflwyniad	5
3	Y cwmpas a'r fframwaith ar gyfer asesu	15
4	Yr achos dros iawndal awtomatig mewn gwasanaethau llinell dir a band eang preswyl	23
5	Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth	36
6	Oedi heb ei drefnu cyn darparu	48
7	Methu apwyntiadau	55
8	Gwneud iawndal awtomatig yn syml i ddefnyddwyr ac yn ymarferol i'w weithredu	62
9	Effeithiau dull rheoleiddio ar wasanaethau llinell dir a band eang preswyl	78
10	Casgliadau dros dro ynghylch gwasanaethau llinell dir a band eang preswyl	88
11	Busnesau bach a chanolig	99
12	Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth symudol	116
13	Pwerau cyfreithiol ac ymgynghoriad ynghylch yr offeryn cyfreithiol	121

Atodiad

Heb ganfod tabl cynnwys.

Adran 1

Crynodeb gweithredol

Byddai iawndal awtomatig yn helpu i ddiogelu buddiannau defnyddwyr

1.1 Yn yr ymgynghoriad hwn rydyn ni'n cynnig y dylai fod yn rhaid i ddarparwyr telegyfathrebiadau gyflwyno system o iawndal awtomatig ar gyfer problemau ansawdd gwasanaeth penodol. Os bydd defnyddwyr yn dioddef unrhyw rai o'r problemau hyn, byddent yn cael swm penodol o iawndal fesul diwrnod gan eu darparwr heb orfod mynd drwy broses hawlio hir ac anodd. Gallai ein cynigion arwain at hyd at 2.6m yn fwy o daliadau iawndal i ddefnyddwyr a hyd at £185m o iawndal ychwanegol bob blwyddyn.

1.2 Mae defnyddwyr yn meddwl am wasanaethau telegyfathrebiadau fel rhan sy'n dod yn gynyddol hanfodol o'u bywyd yn y cartref ac yn y gwaith. Mae'r amharu a'r anhwylustod sy'n cael ei achosi pan fydd y gwasanaethau hyn yn methu yn gallu teimlo fel colli pŵer neu golli cyflenwad dŵr.[1] Mae defnyddwyr dŵr ac ynni eisoes yn cael iawndal pan fydd gwasanaethau'n cael eu colli neu pan fydd apwyntiadau'n cael eu methu. Wrth ystyried pwysigrwydd cynyddol gwasanaethau telegyfathrebiadau a'r graddau mae defnyddwyr yn dibynnu arnynt, mae hi'n bwysig y dylent allu cael iawn yn gyflym ac yn hawdd pan fyddant yn dioddef problemau gyda'u gwasanaeth.

1.3 Roedden ni wedi cynnig iawndal awtomatig yn gyntaf yn ein Hadolygiad o Gyfathrebiadau Digidol lle roedden ni hefyd wedi amlinellu'r mesurau eraill rydyn ni'n eu cymryd i greu newid go iawn mewn ansawdd gwasanaeth, gan gynnwys cyflwyno gwybodaeth well i ddefnyddwyr a gofynion uwch ar adran mynediad rhwydwaith BT Group (Openreach).[2] Yn unol â'n safle strategol, rydyn ni nawr yn gosod ein cynigion ar gyfer iawndal awtomatig i sicrhau pan fydd y problemau gwasanaeth hyn yn gweithio bod defnyddwyr yn cael iawn ariannol heb orfod ei hawlio. Maes o law, bydd hyn yn rhoi mwy o gymhelliant i ddarparwyr wella ansawdd eu gwasanaeth i osgoi'r taliadau hyn.

Ar hyn o bryd mae defnyddwyr yn cael niwed a ddim yn cael iawn am hynny

1.4 Er bod ein hymchwil yn awgrymu bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn fodlon yn gyffredinol ar eu gwasanaethau telegyfathrebiadau, rydyn ni hefyd wedi gweld bod nifer sylweddol ohonynt yn wynebu problemau bob blwyddyn: er enghraifft, mae dros 5 miliwn o ddefnyddwyr yn colli eu gwasanaeth llinell dir neu fand eang; mae bron i 250,000 o apwyntiadau peirianwyr wedi cael eu methu ac mae dros 1 miliwn o achosion o oedi cyn gosod llinell dir a band eang.[3] Weithiau mae'r problemau hyn yn

[1] Ymchwil Jigsaw, *Quality of service in telecoms*, Chwefror 2016, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/78370/jigsaw_quality_of_service_in_telecoms.pdf; canfyddiadau dangosol ar sail safbwyntiau a sylwadau tua 160 o ddefnyddwyr yn y DU, roedd hanner ohonynt yn ddefnyddwyr preswyl ac roedd yr hanner arall yn ddefnyddwyr busnesau bach a chanolig.

[2] Ofcom, *Casgliadau cychwynnol yr Adolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol,* Chwefror 2016: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0016/50416/dcr-statement.pdf

[3] Mae cyfrifiadau Ofcom ar sail ymatebion darparwyr i gais am wybodaeth sefydlog a135 dyddiedig Awst 2016, Atodiad 2 cwestiwn 3. Edrychwch ar Atodiad 6 i gael rhagor o fanylion.

para'n hir, yn cael eu hailadrodd, a hyd yn oed yn para am wythnosau neu fisoedd lawer.

1.5 Pan fydd problemau o'r fath yn codi, mae defnyddwyr yn gallu dioddef. Er enghraifft:

- nid ydynt yn gallu cadw mewn cysylltiad â phobl na defnyddio'r rhyngrwyd;
- maen nhw'n treulio amser yn ceisio cysylltu â'u darparwr i ddatrys y broblem;
- maen nhw'n wynebu costau ychwanegol oherwydd eu bod yn gorfod defnyddio gwasanaethau eraill;
- efallai ei bod yn rhaid iddyn nhw gymryd diwrnod wedi'i wastraffu o'r gwaith i aros gartref a disgwyl am beiriannydd; ac
- efallai byddan nhw hefyd yn dioddef o straen a phryder.

1.6 Weithiau bydd defnyddwyr yn cael iawndal gan eu darparwr pan fydd problemau yn codi. Ond rydyn ni wedi gweld mai dim ond lleiafrif o ddefnyddwyr llinellau sefydlog a band eang a gafodd broblemau sy'n cael iawndal.[4] Hyd yn oed os caiff iawndal ei roi, fel rheol nid yw'r swm a roddir yn gymesur â'r niwed a brofwyd. Mae'r dystiolaeth hefyd yn awgrymu nad yw defnyddwyr yn gwybod pryd mae modd iddyn nhw hawlio iawndal, ac maen nhw'n teimlo bod y broses ar gyfer gwneud hynny'n aneglur ac yn cymryd llawer iawn o amser.

1.7 Rydyn ni felly'n poeni nad yw defnyddwyr yn cael eu trin yn deg ac nad yw'r farchnad ar hyn o bryd yn darparu lefel y gwasanaeth (gan gynnwys iawndal) mae'n rhesymol iddynt ei ddisgwyl ac y dylent ei gael.

Rydyn ni'n ymgynghori ynghylch y rheolau a fydd yn helpu i sicrhau iawn priodol pan fydd pethau'n mynd o chwith

1.8 Rydyn ni wedi nodi'r problemau ansawdd gwasanaeth hynny sydd bwysicaf i ddefnyddwyr ac sy'n cynnig eu hunain fel rhai mae modd eu mesur a'u diffinio ac felly sy'n addas ar gyfer cynllun lle bydd darparwyr yn talu'n awtomatig pan fyddant yn digwydd. Rydyn ni hefyd wedi ceisio sicrhau y byddai'n hawdd i ddefnyddwyr ddeall pryd bydd iawndal awtomatig yn cael ei dalu.

1.9 Rydyn ni'n cynnig y dylid talu iawndal awtomatig am y methiannau canlynol:

- Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth - pan na fydd gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang yn cael ei drwsio'n gyflym.
- Oedi cyn darparu - pan fydd darparwr yn addo dechrau gwasanaeth ar ddiwrnod penodol ond yn methu gwneud hynny.
- Methu apwyntiadau - pan fydd peiriannydd i fod i ddod draw ar ddiwrnod penodol ond nad yw'n cyrraedd.

1.10 Mae Ffigur 1 isod yn dangos y digwyddiadau penodol pan fyddai iawndal yn cael ei dalu, ynghyd â'r symiau:

[4] Mae tua 15% o'r achosion presennol o golli gwasanaeth, oedi cyn darparu a methu apwyntiadau yn cael iawn (edrychwch ar baragraff A6.26).

Ffigur 1: Cynigion ar gyfer iawndal awtomatig

	Pryd fydd iawndal ar gael	Lefel yr iawndal
Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth	Colli gwasanaeth nad yw'n cael ei drwsio'n llawn ar ôl dau ddiwrnod gwaith llawn	£10 am bob diwrnod calendr, ar ôl dau ddiwrnod gwaith, na chaiff y gwasanaeth perthnasol ei drwsio
Oedi cyn darparu	Oedi cyn dechrau gwasanaeth ar ôl y dyddiad roedd y darparwr wedi ymrwymo iddo	£6 am bob diwrnod calendr o oedi ar ôl y dyddiad dechrau a gafodd ei addo
Methu apwyntiadau	Mae apwyntiad yn cael ei fethu, neu ei ganslo gyda llai na 24 awr o rybudd	£30 am bob apwyntiad sy'n cael ei fethu

1.11 Rydyn ni'n cynnig y dylai iawndal awtomatig fod yn berthnasol i bob cynnyrch preswyl. Yn ymarferol bydd hyn yn golygu y bydd pob defnyddiwr preswyl a thua un rhan o dair o fusnesau bach a chanolig - sy'n prynu gwasanaethau preswyl - yn debyg o elwa.[5] Ar ben hynny, rydyn ni'n cynnig y dylai fod busnesau bach a chanolig sy'n prynu cynnyrch gael mwy o eglurder ynghylch ansawdd y gwasanaeth mae ganddynt hawl iddo o dan eu contractau ac a ydynt yn gallu hawlio iawndal pan fydd problemau'n codi. Mae'r cynnig hwn yn adlewyrchu bod busnesau bach a chanolig yn gallu negodi telerau pwrpasol a bod contractau busnes safonol eisoes ar gael ar hyn o bryd sy'n darparu iawndal am nifer o broblemau gwahanol, nad ydynt ar gael i ddefnyddwyr preswyl. Dylai ein dull gweithredu helpu i alluogi busnesau bach a chanolig i fanteisio ar y rhain a sicrhau iawndal am y problemau gwasanaeth a gânt.

1.12 Rydyn ni wedi ystyried a ddylai fod gan gwsmeriaid symudol sy'n colli gwasanaeth hefyd hawl i gael iawndal awtomatig. Er bod hwn yn faes cymhleth i'w asesu, mae gennym ni amcangyfrifon sy'n dangos mai nifer cymharol fach o ddefnyddwyr preswyl a busnes - llai na 1% - yn debyg o golli eu gwasanaeth am fwy na 24 awr. I'r gwrthwyneb, mae lefelau iawndal i ddefnyddwyr symudol ar hyn o bryd yn uwch na'r rheini ar gyfer defnyddwyr llinell dir a band eang. Er nad ydym yn credu bod iawndal awtomatig yn ymyriad priodol ar y cam hwn, rydyn ni'n bwriadu gwneud rhagor o waith i fonitro i ba raddau mae defnyddwyr yn colli gwasanaeth symudol.

1.13 Rydyn ni'n cydnabod, yn y dyfodol, ac wrth i wasanaethau a disgwyliadau defnyddwyr newid, efallai y bydd problemau ansawdd gwasanaeth ychwanegol y gallai'r cynllun hwn fod yn berthnasol iddynt. Efallai byddwn felly'n ailedrych ar gwmpas y cynllun arfaethedig yn y dyfodol.

Cod ymarfer gwirfoddol y diwydiant

1.14 Mae tri darparwr llinellau sefydlog a band eang mwyaf y DU, (BT, Sky a Virgin Media) wedi cyflwyno cynnig drafft ar y cyd i gyflwyno iawndal awtomatig am fethiannau gwasanaeth llinell sefydlog a band eang preswyl drwy god ymarfer gwirfoddol. Rydyn ni'n croesawu'r fenter hon ganddynt ac wedi'i hystyried yn ofalus yn yr ymgynghoriad hwn fel dull gweithredu amgen. Ar hyn o bryd nid ydym yn

[5] Jigsaw, *The SME experience of communications services: research report, Ionawr 2017,* tudalen 90: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/96348/Ofcom-SME-consumer-experience-research-2016-Report.pdf

meddwl bod y cynnig gan y diwydiant yn diwallu ein pryderon yn ddigonol pan fydd ansawdd gwasanaeth yn methu, ond rydyn ni'n croesawu'r cyfle i barhau â'r ddeialog hon gyda'r diwydiant ochr yn ochr â'r ymgynghoriad hwn.

Rydyn ni'n croesawu safbwyntiau rhanddeiliaid

1.15 Rydyn ni'n gofyn am sylwadau gan bob parti sydd â diddordeb yn y materion a nodir yn yr ymgynghoriad hwn erbyn **5 Mehefin 2017**. Byddwn yn asesu'r dystiolaeth sydd ar gael ac yn ystyried yr holl ymatebion a gyflwynir i'r ymgynghoriad cyn penderfynu sut byddwn yn symud ymlaen. Ochr yn ochr â'r ymgynghoriad hwn, byddwn yn parhau ein deialog gyda'r diwydiant ynghylch eu cynnig gwirfoddol.

1.16 Rydyn ni'n disgwyl cyhoeddi datganiad polisi tua diwedd 2017.

Adran 2

Cyflwyniad

Yn ein Hadolygiad o Gyfathrebiadau Digidol fe ddaethom ar draws pryderon ynghylch ansawdd gwasanaeth

2.1 Yn ein Hadolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol, ansawdd gwasanaeth mewn telegyfathrebiadau oedd y mater a godwyd amlaf gan yr ymatebwyr. Yn ein dogfen casgliadau cychwynnol, roedden ni wedi datgan bod angen newid mawr mewn ansawdd gwasanaeth.[6] Aethom ati i amlinellu rhaglen o fesurau rydyn ni'n bwriadu eu cymryd i gyflawni hyn: gosod safonau sylfaenol llymach ar gyfer y prif ddarparwr cyfanwerthol, Openreach; cyhoeddi data perfformiad ansawdd gwasanaeth ar ddarparwyr er mwyn i ddefnyddwyr allu gwneud penderfyniadau prynu ar sail gwybodaeth; ac edrych ar gyflwyno iawndal awtomatig i ddefnyddwyr a busnesau bach pan fydd pethau'n mynd o chwith.

2.2 Roedden ni wedi cynnig y dylai defnyddwyr gael iawndal awtomatig pan na fydd eu darparwr adwerthu yn cyrraedd safonau ansawdd gwasanaeth penodol. Byddai iawndal awtomatig yn sicrhau na fyddai'n rhaid i ddefnyddwyr sy'n wynebu anhwylustod problemau ansawdd gwasanaeth orfod wynebu rhagor o drafferth er mwyn cael iawndal. Byddai hefyd yn gymhelliant i ddarparwyr wella ansawdd eu gwasanaeth.

Roedd ein Cais am Fewnbwn wedi arwain at amrywiaeth o safbwyntiau

2.3 Ym mis Mehefin 2016 roedden ni wedi cyhoeddi Cais am Fewnbwn lle roedden ni'n trafod ansawdd gwasanaeth ac iawndal awtomatig yn fwy manwl, ac yn gofyn am safbwyntiau gan randdeiliaid.[7] Yn y Cais am Fewnbwn roedden ni wedi nodi ein safbwyntiau cychwynnol ynghylch pam y gallai iawndal awtomatig fod yn angenrheidiol i ddiogelu buddiannau defnyddwyr, ac ynghylch pa fuddiannau ansawdd gwasanaeth allai fod yn gymwys i gael iawndal awtomatig. Roedd y methiannau hyn yn cynnwys colli gwasanaeth sefydlog a symudol, cyflymder band eang araf, oedi wrth symud rhifau symudol, methu apwyntiadau, ac oedi cyn darparu gwasanaethau newydd.

2.4 Cawsom 34 o ymatebion i'r Cais am Fewnbwn gan amrywiaeth eang o randdeiliaid, gan gynnwys defnyddwyr unigol a chynrychiolwyr defnyddwyr yn ogystal â'r diwydiant, ac rydyn ni wedi cyhoeddi'r ymatebion nad oeddent yn rhai cyfrinachol ar ein gwefan.[8] Rydyn ni'n delio â'r pwyntiau penodol a godwyd yn yr ymatebion i'r Cais am Fewnbwn yn yr adrannau perthnasol o'r ymgynghoriad hwn, ond isod rydyn ni'n crynhoi'r pwyntiau a ddaeth i'r amlwg mewn ymatebion ynghylch egwyddor gyffredinol iawndal awtomatig.

---

[6] Ofcom, *Casgliadau cychwynnol yr adolygiad strategol o gyfathrebiadau digidol*, Chwefror 2016 tudalen 7 https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0016/50416/dcr-statement.pdf

[7] Ofcom, *Cais am Fewnbwn ynghylch Iawndal Awtomatig* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/76260/automatic-compensation-call-for-inputs.pdf

[8] https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-2/automatic-compensation

2.5 Roedd cydnabyddiaeth, er bod y mwyafrif helaeth o ddefnyddwyr yn fodlon ar eu gwasanaethau telegyfathrebiadau, nad oedd disgwyliadau defnyddwyr ynghylch ansawdd gwasanaeth bob amser yn cael eu diwallu. Roedd rhai rhanddeiliaid yn y diwydiant hefyd yn cydnabod hyn. Roedd Mobile UK (sy'n cynrychioli gweithredwyr symudol y DU) yn cytuno bod "galw ar y sector cyfathrebiadau i ddarparu ansawdd gwasanaeth gwell" [9] ac roedd y Gymdeithas Darparwyr Gwasanaethau Rhyngrwyd (ISPA) wedi dweud "rydyn ni'n nodi bod ymchwil Ofcom yn dangos bod 80% o ddefnyddwyr yn fodlon ar eu gwasanaeth, ond er hynny rydyn ni'n deall y gall safonau gwasanaeth weithiau fethu â chyrraedd y safonau a ddisgwylir". [10]

2.6 Roedd cyrff defnyddwyr, gan gynnwys y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a Which? i gyd yn hynod gefnogol o'r egwyddor o iawndal awtomatig, ac roeddent o'r farn y dylai gwerth yr iawndal adlewyrchu'r niwed i ddefnyddwyr (yn hytrach na chael ei osod pro rata yn gymharol i bris y gwasanaeth lle ceir nam). Ond amlygwyd na ddylai iawndal awtomatig olygu cynnydd mewn prisiau i ddefnyddwyr. [11]

2.7 Roedd UKCTA sy'n cynrychioli darparwyr llinellau tir a band eang ar wahân i BT yn dadlau bod "darparwyr cyfathrebiadau yn gweithredu mewn marchnad gystadleuol a bod cymhelliant iddynt gystadlu ar bob agwedd o'u gwasanaeth gan gynnwys ansawdd, gofal cwsmer, trwsio problemau wrth iddyn nhw godi a darparu iawndal priodol os bydd pethau'n mynd o chwith a bod defnyddwyr yn cael niwed o ganlyniad i hynny." Aeth UKCTA ymlaen i ddadlau y byddai "iawndal awtomatig yn ateb anghymesur oherwydd byddai'r costau gweithredu yn sylweddol ac y byddai'r prosesau cysylltiedig yn lleihau gallu darparwyr cyfathrebiadau i ddiwallu anghenion unrhyw gwsmeriaid pan fydd pethau'n mynd o chwith." [12]

2.8 Serch hynny roedd nifer o'r darparwyr sy'n defnyddio rhwydwaith Openreach wedi dadlau bod y problemau'n cael eu hachosi'n aml gan Openreach yn hytrach na nhw eu hunain. Cafodd ei ddadlau y dylem flaenoriaethu rheolau newydd ar Openreach i sicrhau ei fod yn gwella ei berfformiad. Dywedodd UKCTA: "mae problemau ansawdd gwasanaeth yn codi ar lefel gyfanwerthol (fel mae Ofcom ei hun yn cydnabod) ac nid ydy'r rheini'n cyfiawnhau gorfod rhoi ateb adwerthol. Yn lle hynny dylai Ofcom ganolbwyntio ei ymdrechion ar y lefel gyfanwerthol i sicrhau bod y problemau'n cael eu datrys yn y ffynhonnell." [13]

2.9 Yn ei ymateb dywedodd BT ei fod yn cefnogi ein nod polisi "sef rhoi cydnabyddiaeth ac iawn i ddefnyddwyr yn gyflym ac yn hawdd" ac roedd yn cytuno "ei bod yn debyg y bydd cynllun iawndal sy'n fwy awtomataidd yn gymhelliant i wella ansawdd

---

[9] Ymateb Mobile UK i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 1: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/91642/Mobile-UK.pdf

[10] Ymateb ISPA (y gymdeithas fasnach ar gyfer y diwydiant rhyngrwyd yn y DU) i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 1: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/53947/ispa.pdf

[11] Ymateb Which? i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf; Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 4: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/57556/ccp-acod.pdf

[12] Ymateb UKCTA i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/54661/ukcta.pdf. DS Nid yw cyflwyniad UKCTA i'r Cais am Fewnbwn "o reidrwydd yn cynrychioli safbwyntiau SSE yn llawn ar ffordd arfaethedig ymlaen". Cyflwynodd SSE ymateb ar wahân.

[13] Ymateb UKCTA i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 4: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/54661/ukcta.pdf.

gwasanaeth".[14] Ond roedd yn dadlau y dylem ddal yn ôl rhag rheoleiddio ffurfiol ac yn lle hynny y dylem lunio cyfres o egwyddorion ar gyfer sut dylai darparwyr weithredu eu cynlluniau iawndal awtomatig eu hunain yn wirfoddol. Roedd yn dadlau y byddai hyn yn gynt ac y byddai'n rhoi hyblygrwydd i ddarparwyr ynghylch eu cynlluniau iawndal.

2.10 Gan fwyaf roedd darparwyr symudol yn gwrthwynebu cyflwyno iawndal awtomatig ar y sail bod y farchnad, yn eu barn nhw, yn gystadleuol o ran pris ac ansawdd, a bod perygl uchel o weld canlyniadau nas fwriadwyd mewn maes sy'n gymhleth. Roedden nhw'n dadlau y byddai'n anodd cyflwyno iawndal awtomatig gan nad yw'n bosibl adnabod cwsmeriaid sy'n colli gwasanaethau pan fydd y gwasanaeth i lawr. Yn ei ymateb, dywedodd Three "nid oes mecanwaith hawdd sy'n golygu bod modd rhoi ad-daliad i ddefnyddwyr a dyma pam rydyn ni ar hyn o bryd yn ystyried materion o'r fath fesul achos, ar sail defnydd."[15] Roedd EE yn cydweld â safbwynt cyffredinol BT ac yn cefnogi'r egwyddor o ddarparu iawn i ddefnyddwyr yn gynt ac yn haws, ond roedd yn dadlau bod perygl y gallai iawndal awtomatig fod yn anghywir gan ei bod hi'n anodd gwybod pa gwsmeriaid a oedd wedi ceisio, ond wedi methu, cael mynediad i rwydwaith symudol. Roedd yn dadlau y gallai fod yn well rhoi iawndal i ddefnyddwyr ar sail adweithiol.[16]

Ein hamcanion polisi rheoleiddio

2.11 Mae defnyddwyr yn cael eu diogelu rhywfaint mewn perthynas ag ansawdd gwasanaeth. Mae'r rhain yn codi, er enghraifft, mewn cyfraith contract – mewn telerau datganedig o'u contractau gyda'u darparwyr, ac mewn unrhyw delerau ymhlyg yn y contract drwy gyfraith. Mae telerau ac amodau rhai darparwyr yn nodi'r iawndal y mae modd ei dalu i ddefnyddwyr y mae problemau ansawdd gwasanaeth yn effeithio arnynt.

2.12 Mae Amodau Hawliau Cyffredinol Ofcom hefyd yn cynnwys rheolau ar ddiogelu defnyddwyr. Mae'r rhain yn cynnwys Amodau Cyffredinol 9.2(d) a (k), sy'n dangan bod gan ddefnyddwyr hawl i gontractau gyda'u darparwyr sy'n datgan mewn ffordd glir, gynhwysfawr a hygyrch, ymysg pethau eraill:

> "(d) manylion y lefelau ansawdd gwasanaeth sylfaenol a gynigir, sef yr amser i gysylltu yn y lle cyntaf ac unrhyw baramedrau ansawdd gwasanaeth eraill fel y cyfarwyddir gan Ofcom; …..
>
> (k) unrhyw drefniadau iawndal a/neu ad-dalu perthnasol a fydd yn berthnasol os na chaiff y lefelau ansawdd gwasanaeth a nodir yn y contract eu diwallu;…."

2.13 Maent hefyd yn cynnwys Amod Cyffredinol 10 sy'n mynnu bod darparwyr yn cyhoeddi eu telerau ac amodau safonol, gan gynnwys y rheini sy'n ymwneud ag unrhyw bolisi iawndal a/neu ad-daliad, gyda manylion penodol unrhyw gynlluniau iawndal a/neu ad-daliadau sy'n cael eu cynnig.

2.14 Caiff yr amodau hyn eu gwneud gan Ofcom, gan ystyried ei ddyletswyddau i hybu buddiannau dinasyddion a defnyddwyr (fel y nodir ymhellach isod), o dan bwerau yn

---

[14] Ymateb BT Group i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf
[15] Ymateb Three i'r Cais am Fewnbwn, paragraff 30: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/54396/three.pdf
[16] Cafodd ymateb EE ei roi fel rhan o ymateb BT i'r Cais am Fewnbwn. Ymateb BT Group i'r Cais am Fewnbwn, paragraff 14: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf

Neddf Cyfathrebiadau 2003 (y "Ddeddf"). Mae'r rheini'n cynnwys y pŵer cyffredinol i wneud amodau rydyn ni'n credu sy'n briodol er mwyn diogelu buddiannau defnyddwyr gwasanaethau cyfathrebiadau electronig.

2.15 Mae'r Ddeddf yn gweithredu darpariaethau'r fframwaith rheoleiddio Ewropeaidd cyffredinol ar gyfer gwasanaethau cyfathrebiadau electronig (y "Fframwaith"). Mae'r Fframwaith yn rhoi nifer o amcanion polisi sydd i'w cyflawni gan Aelod Wladwriaethau a'u Hawdurdodau Rheoleiddio Cenedlaethol. Mae'r amcanion hynny'n cynnwys ei bod yn rhaid i'r Awdurdodau Rheoleiddio Cenedlaethol (i) hybu cystadleuaeth o ran darparu gwasanaethau cyfathrebiadau electronig drwy sicrhau bod defnyddwyr yn cael y budd mwyaf o ran dewis, pris ac ansawdd a (ii) hybu buddiannau dinasyddion yr Undeb Ewropeaidd drwy, ymysg pethau eraill, sicrhau lefel uchel o ddiogelwch i ddefnyddwyr wrth iddynt ddelio â'u cyflenwyr a drwy hybu darparu gwybodaeth glir (yn enwedig sy'n mynnu tryloywder o ran tariffau ac amodau am ddefnyddio gwasanaethau cyfathrebiadau electronig sydd ar gael yn gyhoeddus) (eto mae rhagor o fanylion isod).

2.16 Mae'r darpariaethau cyfreithiol hynny'n adlewyrchu pwysigrwydd arbennig gwasanaethau telegyfathrebiadau i ddefnyddwyr. Mae'r pwysigrwydd hwnnw hefyd yn cael ei adlewyrchu yn y defnydd a wnaiff defnyddwyr o'r gwasanaethau hynny a'r ffordd maent yn dibynnu arnynt.

2.17 Mae gwasanaethau telegyfathrebiadau yn dod yn fwy hanfodol i ddefnyddwyr. Mae ein hymchwil wedi canfod, er enghraifft, fod naw oedolyn o bob deg yn dweud eu bod yn mynd ar-lein bob dydd, a bod tri chwarter (75%) y rheini sy'n defnyddio'r rhyngrwyd yn dweud ei fod yn 'bwysig' i'w bywydau bob dydd.[17] Mae defnyddwyr wedi dweud wrthym eu bod yn meddwl mwy a mwy bod gwasanaethau telegyfathrebiadau yn debyg i gyfleustod.[18] Mae gwasanaethau telegyfathrebiadau hefyd yn cael eu hystyried fel rhywbeth hanfodol gan fusnesau bach a chanolig: mae o leiaf 60% o'r busnesau bach a chanolig sy'n defnyddio llinell dir a'r rhyngrwyd yn ystyried bod y gwasanaethau yn yn "gwbl hanfodol".[19]

2.18 Mae'n bosibl hefyd y bydd y ffordd mae defnyddwyr a busnesau yn dibynnu ar gysylltedd telegyfathrebiadau dros amser yn cynyddu wrth i fwy a mwy o wasanaethau gael eu darparu ar-lein.

2.19 Yn ein barn ni, mae hi'r un mor bwysig bod buddiannau defnyddwyr yn cael lefel o ddiogelwch mewn perthynas ag ansawdd gwasanaeth sy'n gymesur â phwysigrwydd y gwasanaethau a'u dibyniaeth arnynt. Mae hynny'n nod polisi rheoleiddio pwysig. Gan gofio hynny, mae hi'n briodol ein bod yn ystyried disgwyliadau defnyddwyr o wasanaethau telegyfathrebiadau, os ydy'r disgwyliadau hynny'n rhesymol, os ydynt yn cael eu diwallu, y niwed mae defnyddwyr yn ei wynebu pan na fyddant a'r iawn a gânt.

2.20 Ein man cychwyn yw bod bodlonrwydd gyda gwasanaethau sefydlog a symudol yn uchel yn gyffredinol: mae tua naw defnyddiwr telegyfathrebiadau o bob deg yn

[17] Ofcom, *Adroddiad ar y Farchnad Gyfathrebu 2016*, tudalen 5, tudalen 31: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/26273/uk_context.pdf
[18] Ymchwil Jigsaw, *Quality of service in telecoms*, Chwefror 2016, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/78370/jigsaw_quality_of_service_in_telecoms.pdf
[19] Jigsaw, *SME experience of communications services*, Ionawr 2017, tudalen 28. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/96348/Ofcom-SME-consumer-experience-research-2016-Report.pdf

‘fodlon iawn’ neu’n ‘weddol fodlon’ gyda’u gwasanaeth cyffredinol. Fodd bynnag mae rhai defnyddwyr yn wynebu problemau. Ymysg cwsmeriaid band eang, er enghraifft, y tri rheswm mwyaf cyffredin ynghylch anfodlonrwydd oedd cyflymder cysylltiad â’r rhyngrwyd (35%), amhariad i wasanaeth (34%) ac ansawdd gwasanaeth gwael (33%).[20] Er bod y rhan fwyaf o fusnesau bach a chanolig wedi dweud eu bod yn fodlon ar eu gwasanaethau telegyfathrebiadau, mae eu bodlonrwydd gyda’u band eang yn is na’u bodlonrwydd ar gyfer eu gwasanaethau llinell dir.[21]

2.21 Mae’n dybiaeth deg bod defnyddwyr yn ymrwymo i gontract ar y sail y byddant yn gyffredinol yn cael lefel resymol o wasanaeth parhaus, os nad heb namau. Mae ein hymchwil yn dangos mai’r prif ofyniad sydd gan ddefnyddwyr mewn perthynas â pherfformiad eu gwasanaethau telegyfathrebiadau ydy eu bod yn gweithio yn ôl y disgwyl ac os bydd problemau yn codi, bod arnynt eisiau iddynt gael eu trwsio mor gyflym ac mor effeithlon â phosibl.[22] Os oes gan ddefnyddwyr ddisgwyliadau rhesymol o’u gwasanaeth, ond dim ond lleiafrif ohonynt sydd ar hyn o bryd yn cael iawndal pan na chaiff y disgwyliadau hynny eu bodloni, ac mae’r symiau sy’n cael eu talu yn annigonol o ran lefel y niwed maent yn ei ddioddef, byddem yn poeni nad ydynt yn cael eu trin yn deg. Ni fyddai’r farchnad, ynghyd â lefel bresennol y rheoleiddio yn rhoi lefel o wasanaeth iddynt (gan gynnwys iawndal) y byddent yn rhesymol yn ei ddisgwyl ac y dylent ei ddisgwyl.[23] Yn yr achos hwnnw, ac ystyried pwysigrwydd penodol y gwasanaethau i ddefnyddwyr, efallai fod cyfiawnhad dros ragor o ymyriad rheoleiddiol, yn enwedig os nad yw hi’n glir bod darparwyr yn cael cymhellion a fyddai’n arwain at newid yn y cyswllt hwn.

2.22 Felly, mae gennym ddau amcan polisi rheoleiddio.

- sicrhau bod defnyddwyr yn gallu cael digon o iawndal pan na fydd eu darparwr yn sicrhau safonau ansawdd gwasanaeth yn unol â disgwyliadau rhesymol defnyddwyr, a'u bod yn derbyn hyn mewn ffordd sydd mor awtomatig â phosibl; a

- sicrhau bod gan ddarparwyr fwy o gymhelliant i wella’r ansawdd gwasanaeth maent yn ei ddarparu.

2.23 Mae’r Senedd o'r farn bod iawndal yn declyn rheoleiddiol cyfreithlon i ddiogelu buddiannau defnyddwyr. Mae wedi deddfu deddfwriaeth sy’n rhoi’r pŵer i reoleiddwyr cyfleustodau eraill fynnu bod iawndal yn cael ei dalu i ddefnyddwyr am ansawdd gwasanaeth gwael. Mae is-ddeddfwriaeth wedi bod mewn grym ers nifer o flynyddoedd yn y sectorau ynni a dŵr i gyflawni hyn.

2.24 Mae gan Ofcom bwerau diogelu defnyddwyr cyffredinol (sy’n deillio o’r Fframwaith) a fyddai’n ein galluogi i weithredu cynllun iawndal am broblemau ansawdd gwasanaeth. Fodd bynnag, mae’r Llywodraeth wedi cyflwyno deddfwriaeth yn y Bil

[20] Jigsaw, *SME experience of communications services*, Ionawr 2017, tudalen 33. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/96348/Ofcom-SME-consumer-experience-research-2016-Report.pdf

[22] Ymchwil Jigsaw, *Quality of service in telecoms*, Chwefror 2016, tudalen 17-18: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/78370/jigsaw_quality_of_service_in_telecoms.pdf

[23] Rydyn ni’n trafod disgwyliadau rhesymol defnyddwyr mewn perthynas â methiannau ansawdd gwasanaeth yn adrannau 5-7 isod.

Economi Ddigidol a fydd yn egluro pŵer Ofcom yn y maes hwn.[24] Drwy wneud hynny mae wedi dangos ei chefnogaeth ar gyfer iawndal awtomatig yn y sector cyfathrebiadau er mwyn sicrhau ei fod yn cyd-fynd â'r cynlluniau iawndal sy'n ceisio diogelu defnyddwyr mewn sectorau cyfleustodau eraill.

2.25 Ar ben hynny, mae'r dull gweithredu hwn wedi cael ei fabwysiadu gan Awdurdodau Rheoleiddio Cenedlaethol yn y maes cyfathrebiadau mewn rhai o Aelod-wladwriaethau'r UE, er bod y rhan fwyaf o gynlluniau yn seiliedig ar iawndal pro rata ar ffurf ad-daliadau gwasanaeth.[25]

Y Fframwaith cyfreithiol

2.26 Mae Ofcom yn rheoleiddio'r sector cyfathrebiadau o dan ac yn unol â'r fframwaith a sefydlwyd gan y Ddeddf a'r Fframwaith. Mae'r Fframwaith yn cynnwys nifer o Gyfarwyddebau a chyfeirir at eu darpariaethau isod.

Dyletswyddau cyffredinol Ofcom

2.27 Mae adran 3(1) o'r Ddeddf yn datgan mai prif ddyletswydd Ofcom, wrth gyflawni ei swyddogaeth ydy: (a) hybu buddiannau dinasyddion mewn perthynas â materion sy'n ymwneud â chyfathrebiadau; a (b) hybu buddiannau defnyddwyr mewn marchnadoedd perthnasol, drwy hybu cystadleuaeth lle y bo hynny'n briodol.[26]

2.28 Wrth gyflawni ei ddyletswyddau o dan adran 3(1) o'r Ddeddf, mae'n rhaid i Ofcom ystyried yr egwyddorion sy'n datgan y dylai gweithgareddau rheoleiddio fod yn dryloyw, yn atebol, yn gymesur, yn gyson ac wedi'u targedu dim ond at achosion lle mae angen cymryd camau, yn ogystal ag unrhyw egwyddorion eraill sy'n ymddangos i Ofcom fel rhai sy'n cyrnychioli'r ymarfer rheoleiddio gorau (adran 3(3) o'r Ddeddf).[27]

2.29 Yn y cyfamser, mae adran 3(4) yn datgan ei bod yn rhaid i Ofcom ystyried, wrth gyflawni ei ddyletswyddau, nifer o faterion[28] gan gynnwys pa mor ddymunol ydy hybu cystadleuaeth mewn marchnadoedd; pa mor ddymunol ydy hybu a hwyluso datblygu a defnyddio dulliau effeithiol o hunan-reoleiddio; pa mor ddymunol ydy hybu buddsoddiad ac arloesedd yn y marchnadoedd perthnasol; anghenion pobl anabl, yr henoed a'r rheini sydd ar incwm isel; barn defnyddwyr yn y marchnadoedd perthnasol ac aelodau o'r cyhoedd yn gyffredinol; ac i ba raddau y mae'n rhesymol ymarferol, yn amgylchiadau'r achos, i ddatblygu neu sicrhau'r materion a nodir yn adran 3(1).

2.30 Ar ben hynny, mae adran 3(5) o'r Ddeddf yn mynnu, wrth gyflawni ei ddyletswydd i hyrwyddo buddiannau defnyddwyr, mae'n rhaid i Ofcom ystyried, yn benodol, buddiannau'r defnyddwyr hynny mewn perthynas â dewis, pris, ansawdd gwasanaeth a gwerth am arian.

---

[24] Mae'r Fframwaith yn cynnwys nifer o Gyfarwyddebau, fel sy'n cael eu disgrifio yn yr adran hon. Mae'r Bil Economi Ddigidol fel y cyflwynwyd ac fel y'i diwygiwyd wedyn ar gael yn: http://services.parliament.uk/bills/2016-17/digitaleconomy/documents.html

[25] Edrychwch ar Atodiad 4 i gael rhagor o fanylion

[26] Mae 'defnyddiwr' yn cael ei ddiffinio yn adran 405(5) o'r Ddeddf ac mae'n cynnwys pobl sy'n gweithredu yn eu capasiti personol neu at ddibenion neu mewn cysylltiad â busnes.

[27] Mae egwyddorion rheoleiddio Ofcom ar gael yn: http://www.ofcom.org.uk/about/what-is-ofcom/statutory-duties-and-regulatory-principles/

[28] Fel y maent yn ymddangos yn berthnasol i Ofcom yn yr amgylchiadau.

Dyletswyddau er mwyn cyflawni rhwymedigaethau UE

2.31 Fel y nodir yn Adran 4 o'r Ddeddf, wrth ymarfer rhai swyddogaethau[29] mae'n rhaid i Ofcom weithredu yn unol â'r chwe gofyniad Cymuned Ewropeaidd a ddisgrifir yno. Caiff y gofynion yn Adran 4 y Ddeddf eu darllen yng ngoleuni Erthygl 8 o'r Cyfarwyddeb Fframwaith[30] sy'n nodi amcanion polisi'r Fframwaith. Mae'n dweud y bydd awdurdodau rheoleiddio cenedlaethol yn sicrhau, pan fyddant yn cyflawni'r tasgau rheoleiddio a nodir yn y Fframwaith, y byddant yn cymryd pob cam rhesymol a chymesur a anelir at gyflawni amcanion penodol[31]. Mae'r amcanion hynny'n cynnyws (i) hyrwyddo cystadleuaeth wrth ddarparu gwasanaethau cyfathrebiadau electronig[32] drwy sicrhau bod defnyddwyr yn cael y budd mwyaf o ran dewis, pris ac ansawdd ac nad oes ystumiad na chyfyngiad ar gystadleuaeth yn y sector cyfathrebiadau electronig,[33] a (ii) hyrwyddo buddiannau dinasyddion yr UE drwy sicrhau lefel uchel o ddiogelwch i ddefnyddwyr wrth iddynt ddelio â chyflenwyr a drwy hyrwyddo darparu gwybodaeth glir (yn enwedig gan fynnu tryloywder ynghylch tariffau ac amodau am ddefnyddio gwasanaethau cyfathrebiadau electronig sydd ar gael yn gyhoeddus).[34]

Pwerau a dyletswyddau mewn perthynas ag amodau cyffredinol

2.32 Ochr yn ochr â'r Gyfarwyddeb Fframwaith, mae'r Gyfarwyddeb Awdurdodi[35] yn darparu i awdurdodau rheoleiddio cenedlaethol osod amodau o awdurdodi cyffredinol ar gyfer darparwyr cyfathrebiadau. O dan Erthygl 6 a pharagraff 8 o'r Atodiad mae'r rhain yn cynnwys amodau sy'n cynnwys ".... rheolau diogelu defnyddwyr sy'n benodol i'r sector cyfathrebiadau electronig, gan gynnwys[36] amodau sy'n cydymffurfio â Chyfarwyddeb 2002/22/EC ("Cyfarwyddeb Gwasanaeth Cyffredinol")." Y brif egwyddor ydy na fydd amodau o'r fath yn gwahaniaethu, y byddant yn gymesur ac y byddant yn dryloyw.[37]

2.33 Mae'r darpariaethau hyn yn cael eu gweithredu mewn cyfraith genedlaethol gan y Ddeddf. Yn benodol, mae Adran 45 o'r Ddeddf yn datgan y caiff Ofcom osod amodau cyffredinol sy'n cynnwys darpariaethau wedi'u hawdurdodi neu eu mynnu gan un neu ragor o'r adrannau 51, 52, 57, 58 neu 64. O dan Adran 51(1)(a), mae'r amodau cyffredinol y caiff Ofcom eu gwneud yn cynnwys amodau sy'n golygu gwneud darpariaethau y mae Ofcom yn credu sy'n briodol er mwyn diogelu buddiannau defnyddwyr gwasanaethau electronig cyhoeddus. Mae adran 51(2) yn cynnwys rhestr heb fod yn gynhwysfawr o'r mathau penodol o amodau cyffredinol y caiff Ofcom eu gosod yn unol â'r diben hwn. Mae'r Bil Economi Ddigidol a gyflwynwyd yn Nhŷ'r Cyffredin ar 5 Gorffennaf 2016 yn ceisio diwygio adran 51(2) o'r Ddeddf drwy fewnosod paragraff newydd (da) i'r is-adran honno, a fyddai'n egluro pŵer Ofcom i

[29] Gan gynnwys y rheini rydyn ni'n cynnig eu hymarfer yn y ddogfen hon.
[30] Cyfarwyddeb 2002/21/EC o Senedd Ewrop a'r Cyngor (fel y'i diwygiwyd gan Gyfarwyddeb 2009/140/EC), 7 Mawrth 2002. Ar gael yn: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32002L0021
[31] Fel y nodir ym mharagraffau 2, 3 a 4 Erthygl 8.
[32] Yn ogystal â rhwydweithiau cyfathrebiadau electronig a chyfleusterau a gwasanaethau cysylltiedig.
[33] Erthygl 8(2)(a) a (b) o'r Gyfarwyddeb Fframwaith.
[34] Erthygl 8(4)(b) a (d) o'r Gyfarwyddeb Fframwaith.
[35] Cyfarwyddeb 2002/20/EC o Senedd Ewrop a'r Cyngor (fel y'i diwygiwyd gan Gyfarwyddeb 2009/140/EC), paragraff 8 Atodiad A. Ar gael yn: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002L0020&from=EN
[36] Ac felly nid yw'n gyfyngedig i.
[37] Erthygl 6(1) o'r Gyfarwyddeb Awdurdodi.

osod amodau sy'n mynnu bod darparwyr cyfathrebiadau yn talu iawndal i ddefnyddiwr os yw'n methu â diwallu safon neu rwymedigaeth benodol.[38]

2.34 Mae adran 47(2) yn llywodraethu o dan ba amgylchiadau y caiff Ofcom osod neu addasu amod cyffredinol. Mae'n datgan bod modd gwneud neu addasu amod os bydd cyfiawnhad gwrthrychol dros wneud hynny mewn perthynas â'r rhwydweithiau, gwasanaethau, cyfleusterau, offer neu gyfeiriaduron y mae'n berthnasol iddynt;[39] nid i wahaniaethu heb reswm yn erbyn pobl benodol neu yn erbyn disgrifiad penodol o bobl; sy'n gymesur i'r hyn y mae bwriad i'r amod neu'r addasiad ei gyflawni, ac yn dryloyw mewn perthynas â'r hyn y bwriedir iddo ei gyflawni.

2.35 Yn adran 13 rydyn ni'n ystyried sut mae'r cynigion a nodir yn y ddogfen hon yn cyd-fynd â'n pwerau a'n dyletswyddau.

Asesiad o'r Effaith

2.36 Mae'r dadansoddiad a gyflwynir yn y ddogfen hon yn asesiad effaith yn unol â'r diffiniad yn Adran 7 o'r Ddeddf. Mae asesiadau o'r effaith yn ffordd werthfawr o asesu'r dewisiadau gwahanol ar gyfer rheoleiddio a dangos pam y dewiswyd y dewis a ffefrir. Maent yn arfer gorau wrth lunio polisïau. Caiff hyn ei adlewyrchu yn Adran 7 o'r Ddeddf, sy'n golygu'n gyffredinol ei bod yn rhaid i Ofcom gynnal asesiadau o'r effaith pan fyddai ei gynigion yn debyg o gael effaith sylweddol ar fusnesau neu ar y cyhoedd yn gyffredinol, neu pan fydd newid mawr yng ngweithgareddau Ofcom. Fodd bynnag, fel mater o bolisi, mae Ofcom wedi ymrwymo i gynnal asesiadau o'r effaith ar gyfer y rhan fwyaf o'i benderfyniadau polisi. I gael rhagor o wybodaeth am agwedd Ofcom at asesiadau o'r effaith, edrychwch ar y canllawiau, *Arferion gorau wrth lunio polisïau: Dull Ofcom o asesu effaith,* sydd ar wefan Ofcom.[40]

2.37 Mae'n rhaid i Ofcom asesu effaith bosibl ei holl swyddogaethau, polisïau, prosiectau ac ymarferion ar gydraddoldeb unigolion y bydd y polisïau hyn yn berthnasol iddynt. Mae asesiad o'r effaith ar gydraddoldeb yn helpu Ofcom i sicrhau ei fod yn diwallu ei brif ddyletswydd o hyrwyddo buddiannau dinasyddion a defnyddwyr ni waeth beth ydy eu cefndir neu eu hunaniaeth. Mae Atodiad 12 yn rhoi ein Hasesiad o'r Effaith ar gyfer y materion a godir yn yr ymgynghoriad hwn.

Y ddogfen hon

2.38 Mewn perthynas â'r ddogfen hon rydyn ni'n cyflwyno'r achos dros ymyriad rheoleiddiol i gyflwyno iawndal awtomatig, a'n cynigion. Wrth lunio'r cynigion hyn, rydyn ni wedi defnyddio amrywiaeth o wybodaeth ochr yn ochr â'r ymatebion i'r Cais am Fewnbwn. Cawsom drafodaethau ynghylch iawndal awtomatig gydag amrywiol randdeiliaid.[41] Roeddem wedi gofyn am ragor o wybodaeth (edrychwch ar Atodiadau 6 a 8) gan y darparwyr llinellau sefydlog a band eang mwyaf[42] gan gynnwys ynghylch

[38] Y Bil Economi Ddigidol, fel y cafodd ei gyflwyno 5 Gorffennaf 2016: https://www.publications.parliament.uk/pa/bills/cbill/2016-2017/0045/17045.pdf
[39] Mae adran 47(3) o'r Ddeddf yn datgan nad yw hyn yn berthnasol i osod Amod Cyffredinol. Fodd bynnag mae Ofcom yn debyg o ystyried hyn fel rhan o'i asesiad ynghylch a ydy unrhyw Amod Cyffredinol yn gymesur ai peidio.
[40] http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/better-policy-making/Better_Policy_Making.pdf
[41] Defnyddwyr BT, Cyngor ar Bopeth, y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu, EE, Ofgem, Gwasanaeth yr Ombwdsmon, Sky, SSE, Telefonica UK, Three, Vodafone, Which
[42] 15 Awst 2016: BT, EE, KCOM, Plusnet, Swyddfa'r Post, TalkTalk, Virgin Media 18 Awst 2016: Sky

amlder problemau ansawdd gwasanaeth, eu taliadau a'u polisïau iawndal, ac ynghylch lefelau'r apwyntiadau a gafodd eu methu[43] ('Awst 2016 cais am wybodaeth sefydlog a135' a 'Rhagfyr 2016 cais am wybodaeth sefydlog a135'). Roeddem hefyd wedi gofyn am wybodaeth gan ddarparwyr llinellau sefydlog a symudol gan ganolbwyntio ar ddefnyddwyr busnes[44]('Medi 2016 cais am wybodaeth sefydlog busnesau bach a chanolig a135' a 'Ionawr 2017 cais am wybodaeth sefydlog busnesau bach a chanolig a135') a gan ddarparwyr symudol[45] ('Awst 2016 cais am wybodaeth symudol a135' a 'Rhagfyr 2016 cais am wybodaeth symudol a135'). Ar ben hynny roeddem wedi comisiynu a chyhoeddi ymchwil defnyddwyr a oedd yn edrych ar eu profiadau a'u disgwyliadau ynghylch materion ansawdd gwasanaeth ac iawndal.[46]

2.39 Mae'r ddogfen wedi'i gosod fel a ganlyn:

- Mae Adran 3 yn disgrifio'r dull gweithredu rydyn ni wedi'i ddefnyddio i asesu a yw hi'n debyg y bydd angen ymyriad i ddiogelu buddiannau defnyddwyr.
- Mae Adran 4 yn asesu'r achos dros iawndal awtomatig am wasanaethau llinell dir a band eang preswyl.
- Mae Adran 5 yn rhoi ein cynigion ar gyfer iawndal awtomatig pan fydd defnyddwyr yn dioddef oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth.
- Mae Adran 6 yn rhoi ein cynigion ar gyfer iawndal awtomatig pan fydd defnyddwyr yn dioddef oedi cyn darparu.
- Mae Adran 7 yn rhoi ein cynigion ar gyfer iawndal awtomatig pan fydd defnyddwyr yn dioddef methu apwyntiad.
- Mae Adran 8 yn rhoi ein cynnig i wneud y cynllun iawndal awtomatig yn syml i ddefnyddwyr ac yn ymarferol i'w weithredu.
- Mae Adran 9 yn asesu effaith ein cynigion ar wasanaethau llinell dir a band eang preswyl.
- Mae Adran 10 yn rhoi'r casgliadau dros dro ynghylch gwasanaethau llinell dir a band eang preswyl.
- Mae Adran 11 yn rhoi ein cynigion ar gyfer busnesau bach a chanolig.
- Mae Adran 12 yn asesu a oes angen iawndal awtomatig i ddiogelu defnyddwyr symudol.

[43] 13 Rhagfyr: BT, EE, KCOM, Plusnet, Swyddfa'r Post, Sky, TalkTalk, Virgin Media; Ionawr 2017: BT, Daisy, KCOM, O2, Plusnet, Rainbow, Spitfire, TalkTalk, Three, Utility Warehouse, Verastar, Virgin Media, Vodafone, XLN, Zen; 18 Ionawr 2017: EE
[44] 13 Medi 2016: Daisy, Rainbow, Unicom, Utility Warehouse, XLN
[45] 15 Awst 2016: O2, EE, Tesco, Three, Virgin Media, Vodafone. 16 Rhagfyr 2016: EE, O2, Three, Vodafone
[46] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, edrychwch ar Atodiad 10. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

- Mae Adran 13 yn datgan sut rydyn ni wedi defnyddio ein pwerau cyfreithiol ac yn disgrifio'r offeryn cyfreithiol rydyn ni'n bwriadu ei ddefnyddio.

2.40 Rydyn ni hefyd yn cynnwys yr Atodiadau canlynol gyda'r ddogfen hon:

- Atodiad 1: Ymateb i'r ymgynghoriad hwn
- Atodiad 2: Egwyddorion ymgynghori Ofcom
- Atodiad 3: Cwestiynau'r ymgynghoriad
- Atodiad 4: Amcangyfrifon o'r niwed a achosir oherwydd problemau ansawdd gwasanaeth
- Atodiad 5: Methiannau'r farchnad ac ansawdd gwasanaeth mewn perthynas â gwasanaethau llinell dir a band eang preswyl
- Atodiad 6: Amcangyfrifon o'r digwyddiadau ansawdd gwasanaeth
- Atodiad 7: Trosglwyddo costau
- Atodiad 8: Y cwmpas i wella ansawdd gwasanaeth
- Atodiad 9: Amcangyfrifon o golli gwasanaeth symudol
- Atodiad 10: Ymchwil Jigsaw: Iawndal Awtomatig
- Atodiad 11: Cartesian: Iawndal Awtomatig
- Atodiad 12: Asesu'r Effaith ar Gydraddoldeb
- Atodiad 13: Cynnig y diwydiant
- Atodiad 14: Hysbysiad o'r amod cyffredinol newydd arfaethedig a'r addasiadau i'r Amodau Cyffredinol o dan adran 48A(3) o'r Ddeddf
- Atodiad 15: Geirfa

Adran 3

Y cwmpas a’r fframwaith ar gyfer asesu

Cyflwyniad

3.1 Yn yr adran hon rydyn ni’n nodi sut rydyn ni wedi penderfynu ar gwmpas ein gwaith ar ôl y Cais am Fewnbwn. Mae hefyd yn nodi a sut rydyn ni wedi asesu a oes angen ymyriad mewn perthynas â'r meysydd penodol a nodwyd ar gyfer rhagor o waith er mwyn diogelu buddiannau defnyddwyr.

Cwmpas ein hasesiad

Cais am Fewnbwn

3.2 Yn ein Cais am Fewnbwn roedden ni wedi rhoi rhai safbwyntiau cychwynnol ynghylch pa faterion ansawdd gwasanaeth oedd yn debyg o achosi pryder penodol i ddefnyddwyr. Fe wnaethom nodi bod amrywiaeth o ffactorau gwahanol y dylid eu hystyried wrth benderfynu pa faterion ansawdd gwasanaeth dylid eu cynnwys yng nghwmpas ein gwaith.

3.3 Fe wnaethom ddweud y byddem yn blaenoriaethu'r materion ansawdd gwasanaeth hynny sydd bwysicaf i ddefnyddwyr a bod yr amser mae darparwr yn ei gymryd i ddatrys y broblem yn debyg o fod yn bwysig i ddefnyddwyr. Fe wnaethom hefyd ddweud y dylai’r mater ansawdd gwasanaeth gynnig ei hun i gael ei fesur neu ei ddiffinio’n wrthrychol, ac na ddylai gael ei achosi gan y defnyddiwr. Ni fyddai enghreifftiau o ansawdd gwasanaeth gwael yn feysydd ffocws os oedd ffyrdd eraill a fyddai’n mynd i’r afael â niwed yn well, er enghraifft lle gall datrys problem gwasanaeth ofyn am fuddsoddiad tymor hir mewn rhwydwaith. Yn yr achos hwnnw, fe wnaethom ddweud efallai ei bod hi’n well i ddefnyddwyr gael gwasanaeth gwahanol.[47]

3.4 Ar sail data am gwynion ac ymchwil ymysg defnyddwyr, fe wnaethom nodi nifer o faterion ansawdd gwasanaeth llinell dir a band eang sefydlog, gan gynnwys problemau cyn darparu, methu apwyntiadau, symud rhifau a chyflymder band eang. Mewn perthynas ag ansawdd gwasanaeth symudol fe wnaethom nodi darpariaeth, gostyngiad yn y signal a cholli gwasanaeth fel problemau sy’n bwysig i ddefnyddwyr.

3.5 Yn yr ymatebion a gawsom i’r Cais am Fewnbwn roedd cefnogaeth gyffredinol gan y diwydiant, grwpiau defnyddwyr ac unigolion ein bod wedi nodi’r materion iawn yng nghyswllt gwasanaethau llinell dir a band eang.

3.6 Roedd nifer o randdeiliaid, gan gynnwys Cyngor ar Bopeth, y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu, [✂] a Vodafone yn cytuno bod oedi cyn dechrau gwasanaeth llinell dir a band eang newydd a methu apwyntiadau peirianwyr yn addas ar gyfer iawndal awtomatig.[48]

---

[47] Ofcom, *Cais am Fewnbwn Iawndal Awtomatig,* Mehefin 2016, paragraffau 2.9 a 2.10: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/76260/automatic-compensation-call-for-inputs.pdf

[48] Ymateb Cyngor ar Bopeth i’r Cais am Fewnbwn, tudalennau 2 - 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0019/98020/CitizensAdvice.pdf; Ymateb y Panel

3.7 Dywedodd nifer sylweddol o'r ymatebwyr bod colli gwasanaeth yn broblem sy'n briodol ar gyfer iawndal awtomatig,[49] a dywedodd BT, Vodafone a'r undeb llafur Prospect y dylid talu iawndal pan fydd oedi cyn trwsio problemau.[50] Tynnodd un ymatebydd sylw at eu hymchwil defnyddwyr eu hunain a ganfu mai'r hyn a oedd yn achosi'r mwyaf o anfodlonrwydd ymysg defnyddwyr oedd namau band eang sydd yn aml "yn ymyriadau bob hyn a hyn".[51]

3.8 Roedd y rhan fwyaf o'r ymatebwyr a oedd wedi sôn am fand eang araf yn cytuno â'n hasesiad nad oedd y mater hwn yn un a oedd yn addas ar gyfer iawndal awtomatig. Fodd bynnag, roedd Which? wedi nodi bod "gostyngiad mewn gwasanaethau sefydlog (band eang a ffôn)" yn briodol i'w ystyried ar gyfer iawndal awtomatig gan ei fod yn effeithio ar nifer mawr o ddefnyddwyr.[52]

3.9 Wrth ystyried oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth symudol, roedd EE yn cefnogi trefn iawndal a oedd yn fwy awtomataidd ond roedd yn dadlau dros ddull gweithredu ar sail egwyddorion lle mae gan ddarparwyr hyblygrwydd i ddewis pryd a faint o iawndal i'w ddyfarnu.[53] Roedd Three a Vodafone yn dadlau nad yw iawndal awtomatig yn fecanwaith addas i ddarparu iawn am gyfnodau segur mastiau symudol a bod y system bresennol yn gweithio'n dda (hy pan fydd asiantau gwasanaeth i gwsmeriaid yn cael disgresiwn i wneud taliadau iawndal neu ewyllys da i gwsmeriaid pan fyddant yn credu bod hynny'n briodol).[54] O blith y grwpiau defnyddwyr, roedd Which? a Gwasanaethau'r Ombwdsmon yn cefnogi iawndal awtomatig mewn egwyddor, ond yn tynnu sylw at anawsterau ymarferol canfod pa ddefnyddwyr yr oedd hyn wedi effeithio arnynt.[55]

Defnyddwyr Cyfathrebu i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/57556/ccp-acod.pdf; [✂]

[49] Ymateb Pwyllgor Cynghori Gogledd Iwerddon i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/55032/acni.pdf; Ymateb BT Group i'r Cais am Fewnbwn, paragraff 35: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf; Ymateb Nine Group i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/63616/nine_group.pdf; Ymateb Which? i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf; Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/57556/ccp-acod.pdf Ymateb y Ganolfan ar gyfer Datrys Anghyfodau yn Effeithiol (CEDR) i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/55704/cedr.pdf; Ymateb Gwasanaethau'r Ombwdsmon i'r Cais am Fewnbwn: tudalen 8: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98019/Ombudsman-Services.pdf

[50] Ymateb BT Group i'r Cais am Fewnbwn, paragraff 10: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf; Ymateb Vodafone i'r Cais am Fewnbwn: paragraff 1.4: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0029/58682/vodafone.pdf; Ymateb Prospect i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 6: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/59187/prospect.pdf

[51] [✂]

[52] Ymateb Which? i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf

[53] Ymateb BT Group i'r Cais am Fewnbwn, paragraff 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf

[54] Ymateb Three i'r Cais am Fewnbwn, paragraff 32: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/54396/three.pdf; Ymateb Vodafone i'r Cais am Fewnbwn: tudalen 6: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0029/58682/vodafone.pdf

[55] Ymateb Which? i'r Cais am Fewnbwn: tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf; Ymateb Gwasanaethau'r

3.10 Roedd y rhan fwyaf o'r ymatebwyr a soniodd am broblemau symud rhifau yn cytuno na ddylid cynnwys y rhain yn ein hasesiad gan fod rheolau eisoes mewn lle. Fodd bynnag, dywedodd Magrathea Telecom y gallai fod yn rhesymol cynnig iawndal awtomatig pan fydd oedi cyn symud rhifau[56] Roedd Vodafone hefyd yn cefnogi gwneud iawndal awtomatig yn orfodol ar gyfer oedi cyn darparu Codau Awdurdodi Cludo[57] a cheisiadau cludo rhifau.[58]

3.11 Ychwanegodd cyrff defnyddwyr, gan gynnwys Which?, yn ogystal â'r problemau roedden ni wedi'u hamlygu, dylai materion ansawdd gwasanaeth eraill fel gwallau mewn biliau ac oedi wrth newid darparwyr a delio â chwynion, neu dorri rheolau data personol hefyd fod yn destun i iawndal awtomatig.[59]

Asesiad ar yr hyd a'r lled

3.12 Wrth ystyried yr ymatebion i'r Cais am Fewnbwn a'n meini prawf, rydyn ni wedi asesu'r achos dros ymyrryd mewn perthynas â gwasanaethau llinell dir a band eang pan fydd gwasanaeth yn cael ei golli'n llwyr,[60] pan fydd oedi cyn darparu gwasanaethau[61] neu pan fydd apwyntiadau'n cael eu methu. Ein barn ni yw bod y mathau hyn o broblemau ansawdd gwasanaeth yn cynnig eu hunain i iawndal awtomatig oherwydd bod modd eu diffinio'n wrthrychol a'u mesur yn ddibynadwy hy mae hi'n clir nad yw'r gwasanaeth y dylid ei ddarparu wedi cael ei ddarparu.

3.13 Yng nghyswllt colli gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang, rydyn ni wedi ystyried ymhellach a ydy defnyddwyr yn dioddef newid, ac felly y dylent gael iawndal, cyn gynted ag y caiff y gwasanaeth ei golli, neu a ddylid rhoi iawndal dim ond pan na chaiff y colli gwasanaeth ei drwsio cyn pen cyfnod rhesymol. Rydyn ni wedi ystyried disgwyliadau defnyddwyr o ran oedi cyn trwsio, a ydy defnyddwyr yn disgwyl i rwydwaith fod yn rhydd rhag problemau, ac a yw hi'n realistig disgwyl na chollir gwasanaeth byth. Er ein bod yn ystyried dros amser, ac wrth i dechnoleg ddatblygu, ei bod hi'n debyg y bydd rhwydweithiau yn gwella, ac y dylai darparwyr gael cymhellion i wella ansawdd rhwydwaith yn raddol, rydyn ni hefyd o'r farn am y tro bod yr amser i fynd i'r afael ag oedi cyn trwsio colli gwasanaeth yn hytrach nag unrhyw ddigwyddiad o golli gwasanaeth yn debyg o fod yn fwy priodol. Yn adran 5 rydyn ni'n nodi sut rydyn ni'n ystyried beth fyddai'n amserlen resymol ar gyfer trwsio colli gwasanaeth.

Ombwdsmon i'r Cais am Fewnbwn: tudalen 8:
https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98019/Ombudsman-Services.pdf

[56] Ymateb Magrathea i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2:
https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/62647/magrathea.pdf

[57] Cod awdurdodi cludo

[58] Ymateb Vodafone i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 8:
https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0029/58682/vodafone.pdf

[59] Ymateb Which? i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3:
https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf;Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3:
http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod---ofcom-automatic-compensation-july-2016.pdf

[60] Mae oedi cyn trwsio namau sy'n achosi problemau ansawdd gwasanaeth ac eithrio'r rheini lle collir gwasanaeth, yn gallu cael effaith fawr ar y rheini sy'n gweld yr effaith yn uniongyrchol ond nid ydym yn credu eu bod yn addas ar gyfer iawndal awtomatig. Mae hyn oherwydd nad yw'r mater efallai'n cynnig ei hun fel un mae modd ei ddiffinio'n wrthrychol ee efallai y bydd dryswch yn hawl defnyddiwr i gael iawndal os na chaiff y gwasanaeth ei golli'n llwyr neu os yw'n anodd adnabod y broblem.

[61] Rydyn ni'n ystyried bod oedi wrth newid yn disgyn o fewn ein hasesiad o oedi cyn darparu.

3.14 Gan ddilyn yr un dull gweithredu, rydyn ni hefyd wedi ystyried colli gwasanaeth yn llwyr i ddefnyddwyr symudol ac unwaith eto roedden ni'n o'r farn bod canolbwyntio ar oedi cyn trwsio yn briodol.

3.15 Mae'r materion rydyn ni wedi penderfynu peidio â'u hystyried ymhellach yn yr ymgynghoriad hwn yn cynnwys: cyflymder band eang sefydlog, bilio, oedi wrth ddelio â chwynion, symud rhifau, torri rheolau data personol a darpariaeth symudol a gostyngiad mewn gwasanaeth.

3.16 O ran cyflymderau band eang sefydlog, rydyn ni'n glynu wrth ein hasesiad cychwynnol ei bod yn annhebyg y bydd iawndal awtomatig yn ateb priodol er mwyn helpu i wella cyflymder llinell mynediad defnyddiwr neu'r cyflymder go iawn.[62] Nid ydym felly'n cynnig asesu'r achos dros ymyriad o ran gostyngiad mewn gwasanaeth sy'n ymwneud â chyflymder band eang ar y pwynt hwn. Fodd bynnag, rydyn ni wedi ystyried pa ymyriad allai helpu i annog darparwyr i roi gwybodaeth gywir i ddefnyddwyr ynghylch y cyflymder mae eu llinell yn gallu ei ddarparu adeg gwerthu.[63] Mae gennym waith arall yn mynd rhagddo i adolygu'r cod ymarfer gwirfoddol ar gyflymder band eang, sy'n ystyried sut mae gwella gwybodaeth am gyflymder band eang adeg gwerthu a llwybr defnyddwyr i gael iawn pan na chaiff disgwyliadau o ran cyflymder eu diwallu. Nid ydym felly o'r farn ei bod hi'n briodol ystyried gwybodaeth am gyflymder band eang yng nghwmpas yr ymgynghoriad hwn wrth i'r gwaith ar y cod fynd rhagddo. Fodd bynnag, efallai byddwn yn ailedrych ar hyn yn y dyfodol.

3.17 Rydyn ni'n cydnabod bod gwallau mewn biliau yn bwysig i ddefnyddwyr gan eu bod yn gwneud i nifer o bobl gysylltu â'n Tîm Cyswllt Defnyddwyr ac â'r darparwyr.[64] Fodd bynnag, mae'n debyg y bydd gwallau mewn biliau yn berthnasol i ystod eang o faterion nad oes modd eu mesur na'u diffinio'n wrthrychol, ac na fyddai modd rhoi iawn addas ar eu cyfer drwy ddilyn rheol iawndal sefydlog. Ar ben hynny, mae rheolau eisoes ar waith sy'n mynnu bod biliau defnyddwyr yn gywir a bod gofynion yn cael eu cymeradwyo ar gyfer systemau biliau rhai darparwyr.[65]

3.18 Yn yr un modd nid yw hi'n glir y byddai oedi wrth ddelio â chwynion yn faes y gellid ei fesur a'i ddiffinio'n wrthrychol ac efallai y byddai'n fwy addas ei asesu ar sail fesul achos yn hytrach na'i fod yn cael sylw drwy reol benodol ac iawndal. Unwaith eto mae rheolau eisoes ar gael ynghylch cwynion sy'n mynnu bod darparwyr yn cael gweithdrefn deg ac effeithiol ar gyfer delio â chwynion, a'i bod yn cydymffurfio â

---

[62] Bydd gwella cyflymder llinell mynediad yn aml yn gofyn am uwchraddio'r rhwydwaith yn y tymor hir ac felly efallai y bydd mathau eraill o iawn awtomatig yn fwy defnyddiol i ddefnyddwyr, fel hawl awtomatig i adael gwasanaeth. Gyda chyflymder go iawn yn arafach na'r disgwyl, efallai na fydd hi mor glir bod modd adnabod yr hyn sy'n achosi problemau o'r fath a'u bod o dan reolaeth y darparwr ac nid y defnyddiwr neu o ganlyniad i ffactorau eraill ee y math o lwybrydd di-wifr a'i leoliad yn eiddo'r cwsmer neu ddyfais y defnyddiwr neu'r rhaglen sy'n cael ei defnyddio i gael gafael ar gynnwys.

[63] Roedden ni wedi nodi yn y Cais am Fewnbwn a allai'r wybodaeth i ddefnyddwyr a ddarperir gyfateb i gyflymder llinell mynediad y defnyddiwr yn ymarferol ddiwallu ein hystyriaethau ynghylch addasrwydd (o ran gallu ei adnabod, ei fesur a'i ddatrys)', Paragraff 3.11: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/76260/automatic-compensation-call-for-inputs.pdf.

[64] Ofcom, Cwynion am Delegyfathrebiadau a Theledu Drwy Dalu Ch3 (Gorffennaf i Medi) 2016, Paragraff 1.7, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0018/96021/Telecoms-and-Pay-TV-Complaints-Q3-2016.pdf, Saville Rossiter-Base, *Quality of Customer Service Report*, Ffigur 4: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0018/83025/quality_of_customer_service_report_2015.pdf.

[65] Amod Cyffredinol 11, https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/telecoms-competition-regulation/general-authorisation-regime

safonau sylfaenol a ragnodir, gan gynnwys eu bod yn hwyluso mynediad priodol at Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.[66]

3.19 Mae yna reol hefyd ar gyfer symud rhifau, sy'n rhoi'r gofyniad i ddarparwyr symud rhifau cyn pen un diwrnod gwaith a'i fod yn mynnu bod darparwyr yn rhoi iawndal i ddefnyddwyr os oes oedi.[67]

3.20 Mewn perthynas â phob un o'r rheolau cyfredol hyn, os oes gennym ni reswm dros amau nad yw darparwyr yn cydymffurfio, rydyn ni'n gallu cymryd camau gorfodi fel sy'n briodol, a gallwn fynnu bod y darparwr yn rhoi iawn (fel ad-daliadau ac iawndal priodol).[68]

3.21 O ran torri rheolau data personol, mae deddfwriaeth diogelu data yn nodi'r gofynion i ddarparwyr gynnal diogelwch gwybodaeth. Os bydd unigolyn yn dioddef niwed oherwydd bod cwmni (gan gynnwys darparwr cyfathrebiadau) yn torri'r gyfraith, mae gan ddefnyddiwr hawl i hawlio iawndal (er bod hynny drwy'r llysoedd).[69]

3.22 Rydyn ni wedi ystyried problemau gyda darpariaeth symudol a gostyngiad mewn gwasanaeth ac rydyn ni wedi peidio â chynnwys y rhain yn ein gwaith.

- **Darpariaeth:** Mae gwella darpariaeth symudol yn un o'n blaenoriaethau. Fodd bynnag, mae gwneud hynny'n galw am fuddsoddiadau tymor hir gan weithredwyr. Felly, nid ydym o'r farn mai darparu iawndal tymor byr ydy'r math gorau o ymyriad rheoleiddiol. Rydyn ni hefyd yn edrych ar ddewisiadau eraill ar gyfer ymestyn darpariaeth symudol, er enghraifft drwy roi rhwymedigaethau darpariaeth newydd ar weithredwyr sy'n ennill trwyddedau sbectrwm. Rydyn ni hefyd yn rhyddhau gwybodaeth am ddarpariaeth symudol yn ein ap i ddefnyddwyr, sy'n helpu defnyddwyr i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth ynghylch y darparwr symudol gorau iddyn nhw.[70]

- **Gostyngiad mewn gwasanaeth**: Gall defnyddwyr weld gostyngiad yn eu gwasanaeth am nifer o resymau, fel capasiti a darpariaeth rhwydwaith, problemau gyda'r ffôn ei hun a'r ffaith bod nifer o ddefnyddwyr symudol eraill yn yr ardal. Bydd y materion hyn yn amrywiol, a gall fod angen buddsoddiadau tymor hir yn y rhwydwaith i'w datrys ac mae'n annhebyg y bydd modd mesur a diffinio'r materion hyn yn wrthrychol.

3.23 Yn yr ymgynghoriad hwn, rydyn ni felly wedi asesu'n fanylach ansawdd canlynol problemau gwasanaeth:

- Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau llinell dir a band eang;

---

[66] Rydyn ni'n nodi bod Amod Cyffredinol 14 eisoes yn mynnu bod darparwyr yn sicrhau bod cwynion yn cael eu datrys yn deg ac yn amserol a bod ganddynt amserlenni clir a phroses ddyrchafu glir a rhesymol er mwyn delio â chwynion.
[67] Amod Cyffredinol 18, https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/telecoms-competition-regulation/general-authorisation-regime
[68] Cafodd Vodafone ddirwy o £4.6 miliwn am fethu cwsmeriaid, 26 Hydref 2016, https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/features-and-news/vodafone-fined-4.6-million; Cafodd EE ddirwy o £2.7m am godi gormod ar gwsmeriaid, 18 Ionawr 2017, https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2017/ee-fined-2.7m-for-overcharging-customers
[69] https://ico.org.uk/for-the-public/compensation/
[70] Mae ap gwirio band eang a symudol Ofcom ar gael yma: https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/advice/ofcom-checker

- Oedi cyn darparu gwasanaethau llinell dir a band eang;
- Methu apwyntiadau ar gyfer gwasanaethau llinell dir a band eang; ac
- Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau symudol.

3.24 Yn adran 11 rydyn ni hefyd wedi asesu a oes cyfiawnhad dros ymyriad mewn perthynas â'r materion uchod i ddiogelu busnesau bach a chanolig.

3.25 Rydyn ni'n cydnabod, wrth symud ymlaen, ac wrth i wasanaethau a disgwyliadau defnyddwyr newid, efallai y bydd problemau ansawdd gwasanaeth ychwanegol y gallai'r cynllun hwn fod yn berthnasol iddynt. Byddwn felly'n dal i adolygu hyn ac efallai byddwn yn ailedrych ar gwmpas y cynllun yn y dyfodol.

Asesu'r achos dros ymyrryd

3.26 Wrth ystyried yr achos dros iawndal awtomatig ar gyfer defnyddwyr llinell dir a band eang preswyl sefydlog (adran 4), defnyddwyr llinell dir a band eang busnesau bach a chanolig (adran 11) a defnyddwyr symudol (adran 12), rydyn ni'n defnyddio'r un fframwaith asesu. Rydyn ni'n disgrifio'r fframwaith asesu hwn yng ngweddill yr adran hon.

3.27 Fel sy'n cael ei ddisgrifio yn yr adran flaenorol, dyma ein hamcanion polisi:

- sicrhau bod defnyddwyr yn gallu cael digon o iawndal pan na fydd eu darparwr yn sicrhau safonau ansawdd gwasanaeth yn unol â disgwyliadau rhesymol defnyddwyr, a'u bod yn derbyn hyn mewn ffordd sydd mor awtomatig â phosibl; a,
- sicrhau bod gan ddarparwyr fwy o gymhelliant i wella'r ansawdd gwasanaeth maent yn ei ddarparu.

3.28 Byddai ymyriadau rheoleiddiol i sicrhau'r amcanion hyn ond yn briodol os: (a) nad ydynt yn cael eu sicrhau ar hyn o bryd (b) ydynt yn annhebyg o gael eu sicrhau yn y dyfodol heb ragor o ymyriadau. Rhaid i ffurf yr ymyriad hefyd fod yn angenrheidiol i'w sicrhau. Felly, wrth ystyried a ddylem ni reoleiddio i sicrhau'r amcanion hynny, rydyn ni'n ystyried y tri chwestiwn canlynol:

- Beth ydy profiad y defnyddwyr ar hyn o bryd o ran ansawdd gwasanaeth ac iawn?
- A oes nodweddion yn y farchnad sy'n arwain at ganlyniadau llai ffafriol i ddefnyddwyr?
- Pa ymyriad, os o gwbl, fyddai'n briodol ac yn gymesur i'w cyflawni?[71]

Profiad defnyddwyr o ansawdd gwasanaeth ac iawn

3.29 Ein cam cyntaf ydy asesu disgwyliadau a phrofiadau defnyddwyr o ansawdd gwasanaeth, ac i ba raddau mae defnyddwyr yn cael iawn am y niwed maent yn ei ddioddef o ganlyniad i unrhyw fethiannau mewn ansawdd gwasanaeth.

[71] Byddai angen gallu cyfiawnhau unrhyw ymyriad rheoleiddiol yng ngoleuni'r fframwaith statudol perthnasol. Rydyn ni'n amlinellu'r fframwaith cyfreithiol perthnasol yn adran 2.

3.30 Rydyn ni'n ystyried hyd a lled problemau ansawdd gwasanaeth yn y farchnad ar hyn o bryd ac yn ystyried maint y niwed sy'n debyg o ddigwydd o ganlyniad i'r problemau hyn.

3.31 Rydyn ni wedyn yn ystyried i ba raddau y mae defnyddwyr yn cael iawn digonol ar hyn o bryd am y niwed a geir. Caiff hyn ei lywio drwy ystyried faint o ddefnyddwyr sy'n cael iawndal ar hyn o bryd am broblemau ansawdd gwasanaeth, a symiau'r iawndal a dderbynnir. Rydyn ni hefyd yn ystyried i ba raddau y mae gan ddefnyddwyr fynediad syml a hawdd at drefniadau iawndal ar hyn o bryd.

Nodweddion yn y farchnad sy'n arwain at ganlyniadau llai ffafriol i ddefnyddwyr

3.32 Pan rydyn ni'n ystyried dros dro nad yw defnyddwyr yn cael iawn digonol am y niwed a geir, rydyn ni'n mynd ymlaen i ystyried a oes nodweddion yn y farchnad sy'n golygu nad yw darparwyr yn darparu lefelau ansawdd gwasanaeth yn unol â disgwyliadau defnyddwyr ac felly efallai nad yw buddiannau defnyddwyr yn cael eu diogelu'n ddigonol.

3.33 Drwy wneud hyn rydyn ni'n ystyried a fyddai darparwyr, heb ymyriad, yn cael digon o gymhelliant i ddarparu ansawdd gwasanaeth i ddefnyddwyr sy'n nes at ddisgwyliadau rhesymol defnyddwyr.

3.34 Petai marchnadoedd telegyfathrebiadau yn gweithredu'n effeithiol, byddai defnyddwyr yn gallu dewis yn effeithiol rhwng ystod eang o gynigion gan ddarparwyr a dod o hyd i'r gwasanaeth sy'n fwyaf priodol iddyn nhw. Mae'n debyg y byddai gwasanaethau gydag ansawdd gwasanaeth gwell (dibynadwyedd rhwydwaith, lefelau gofal cwsmeriaid ac ati) ac ymrwymiadau i wneud iawn yn ddrutach oherwydd byddent yn golygu costau uwch i'r darparwyr. Petai defnyddwyr yn gweithredu'n rhesymegol ac yn meddu ar yr wybodaeth lawn ynghylch tebygolrwydd (a difrifoldeb) methiannau mewn darparu gwasanaeth, yna byddent yn dewis gwasanaeth drutach o ansawdd uwch petaent yn ei werthfawrogi. Yn groes i hynny, byddai defnyddwyr sy'n rhoi llai o werth ar ansawdd yn prynu cynnyrch sy'n cynnig ansawdd is a hynny am brisiau rhatach. Er mwyn gwneud hyn, byddai angen i ddefnyddwyr allu:

- cael gafael ar wybodaeth am y cynigion gwahanol sydd ar gael ar y farchnad;
- asesu cynigion mewn ffordd resymol a synhwyrol; a
- gweithredu ar yr wybodaeth hon drwy brynu'r gwasanaeth sy'n cynnig y gwerth gorau iddyn nhw.[72]

3.35 Petai hyn yn wir, byddem yn disgwyl i ddarparwyr ymateb i ofynion y defnyddwyr a darparu lefelau ansawdd gwasanaeth priodol ynghyd ag ymrwymiadau i wneud iawn. Os na fyddai darparwyr yn ymateb yn y fath fodd, byddent mewn perygl o golli cwsmeriaid i'w cystadleuwyr. Mewn sefyllfa o'r fath, gyda defnyddwyr rhesymegol sy'n meddu ar yr wybodaeth lawn am yr holl ddewisiadau, a chwmnïau cystadleuol

[72] Mae hyn yn dilyn y fframwaith sydd wedi'i amlinellu yn Swyddfa Masnachu Teg, *What does Behavioural Economics mean for Competition Policy?,* Mawrth 2010 p.10-13: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http:/www.oft.gov.uk/shared_oft/economic_research/oft1224.pdf

sy'n ceisio cynyddu elw, byddai'r farchnad yn darparu lefelau ansawdd gwasanaeth effeithlon.[73]

3.36 Yn eu hymatebion i'r Cais am Fewnbwn, cyflwynodd rhai o'r ymatebwyr y ddadl fod marchnad gystadleuol ar ei phen ei hun yn ddigon i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr yn cael eu diogelu o ran ansawdd gwasanaeth, ac felly nad oes angen ymyriad.[74]

3.37 Fodd bynnag, efallai fod ffactorau sy'n tanseilio gweithrediad effeithiol y farchnad. Er enghraifft, efallai fod problemau o ran gwybodaeth sy'n llesteirio gallu defnyddwyr i gael gafael ar wybodaeth am y cynigion sydd ar gael neu efallai fod rhagfarnau ymddygiad sy'n rhwystro defnyddwyr rhag gallu gweithredu mewn ffordd sy'n caniatáu iddynt ddewis y gwasanaeth mwyaf priodol iddyn nhw.[75] Mae ffactorau o'r fath yn gallu effeithio'n benodol ar ddefnyddwyr nad ydynt yn ymwneud cymaint â'r marchnadoedd cyfathrebiadau, fel defnyddwyr hŷn. Mae ein hymchwil yn dangos bod pobl dros 65 yn llai tebygol na defnyddwyr ifanc i "chwilio am y fargen orau, trafod â darparwyr presennol neu newid darparwr, ac felly maent yn llai tebygol o elwa o ddewis".[76]

3.38 Wrth ystyried yr achos dros ymyriad rheoleiddiol gydag ansawdd gwasanaeth rydyn ni felly wedi ystyried i ba raddau y mae nodweddion yn y farchnad sy'n tanseilio darpariaeth effeithlon o ansawdd gwasanaeth neu iawn i ddefnyddwyr pan na fydd ansawdd gwasanaeth yn cyrraedd y nod.

Dewisiadau ar gyfer ymyriadau os oes angen i ddiogelu defnyddwyr

3.39 Pan ddown i'r casgliad dros dro bod angen ymyriad i ddiogelu buddiannau defnyddwyr, rydyn ni'n ystyried pa fath o ymyriad sy'n debyg o fod yr un mwyaf priodol a chymesur. Wrth benderfynu ar hyn, rydyn ni'n ystyried amodau penodol y farchnad sy'n berthnasol i'w defnyddwyr dan sylw.

3.40 Rydyn ni'n gwerthuso tri dewis gwahanol:

- Dim ymyriad;
- Mwy o dryloywder ynghylch trefniadau iawndal presennol; a
- Cyflwyno iawndal awtomatig.

Cwestiwn 1: Ydych chi'n cytuno â'n fframwaith asesu?

[73] Ni fyddai hyn o reidrwydd yn arwain at ddim methiannau rhwydwaith na dim problemau ansawdd gwasanaeth.
[74] Ymateb UKCTA i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2:
https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/54661/ukcta.pdf
Ymateb Mobile UK i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 4:
https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/91642/Mobile-UK.pdf [✂]
[75] Rhagfarnau mewn ymddygiad sy'n golygu bod defnyddwyr yn gweithredu mewn ffordd sy'n arwain at ganlyniadau heb fod y rhai gorau.
[76] Ofcom, *Mynediad a Chynhwysiant yn 2016*, Mawrth 2017, tudalen 9.
https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/98508/access-inclusion-report-2016.pdf

Adran 4

Yr achos dros iawndal awtomatig mewn gwasanaethau llinell dir a band eang preswyl

Cyflwyniad

4.1 Mae'r adran hon yn ystyried a ydy ymyriad yn briodol ac yn gymesur i gyflawni ein hamcanion polisi ar gyfer defnyddwyr llinell dir a band eang preswyl. Rydyn ni'n rhoi asesiad ar wahân ar gyfer defnyddwyr llinell dir a band eang busnesau bach a chanolig yn adran 11 ac ar gyfer defnyddwyr symudol yn adran 12.

Mae defnyddwyr yn cael niwed ac nid ydynt yn cael iawn digonol am hynny

4.2 Roedden ni wedi gofyn i'r darparwyr llinell dir a band eang mwyaf am wybodaeth ynghylch methiannau ansawdd gwasanaeth a oedd yn cynnwys colli gwasanaeth,[77] darparu[78] a methu apwyntiadau.[79] Mae'r wybodaeth hon wedi'i rhoi yn fanwl yn adrannau 5, 6 a 7 (edrychwch ar Atodiad 6 i gael rhagor o fanylion am yr wybodaeth roedden ni wedi gofyn amdani). Yn gryno, mae'n ymddangos bod lleiafrif sylweddol o ddefnyddwyr llinell dir a band eang yn dioddef problemau ansawdd gwasanaeth bob blwyddyn (edrychwch ar Ffigur 2), er bod y rheini yr effeithir arnynt, ar unrhyw un adeg, ond yn cynrychioli cyfran fach o gyfanswm y defnyddwyr (dros 25m).[80]

Ffigur 2: Amcan o broblemau ansawdd gwasanaeth (ffigurau blynyddol ac wedi'u talgrynnu ar gyfer y cyfnod Ch3 2014 – Ch2 2016)[81]

	Digwyddiadau y flwyddyn
Colli gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang[82]	5.7m
Oedi cyn darparu llinell dir a/neu fand eang	1.3m
Methu apwyntiadau	0.2m

Ffynhonnell: Dadansoddiad Ofcom o ddata o Awst 2016 cais am wybodaeth sefydlog a135 a Rhagfyr 2016 cais am wybodaeth sefydlog a135 Edrychwch ar Atodiad 6 i gael rhagor o fanylion ynghylch yr amcangyfrifon hyn.

[77] Pan na fydd y defnyddiwr yn gallu ffonio allan na derbyn galwadau; neu ddim yn gallu cael gafael ar y rhyngrwyd ac mae angen trwsio'r broblem sy'n achosi colli'r gwasanaeth.
[78] Gan gynnwys pob gorchymyn darparu, mudo, trosglwyddo a chymryd llinellau sy'n gweithio drosodd.
[79] Mae adran 5 yn sôn yn fanwl am nifer y digwyddiadau colli gwasanaeth rydyn ni'n ystyried lle bu oedi cyn trwsio. (Cais am wybodaeth sefydlog a135 dyddiedig Awst 2016)
[80] Roedd 33.2m o linellau sefydlog a 24.7m o gysylltiadau band eang sefydlog yn 2016; edrychwch ar Ofcom, *Adroddiad ar y Farchnad Gyfathrebu 2016*, p.139: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/26648/uk_telecoms.pdf
[81] Gall digwyddiadau gynnwys sefyllfaoedd lle mae defnyddwyr unigol yn dioddef oherwydd yr un broblem fwy nag unwaith.
[82] Hynny yw unrhyw golli gwasanaeth mae angen ei drwsio.

Pan fydd problemau'n digwydd mae defnyddwyr yn debyg o ddioddef newid

4.3 Wrth ystyried pa mor hanfodol ydy gwasanaethau cyfathrebiadau erbyn hyn, mae defnyddwyr sy'n cael ansawdd gwasanaeth gwael yn debyg o wynebu niwed. Caiff y safbwynt hwn ei gefnogi gan ein hymchwil ymysg defnyddwyr. Er enghraifft, pan wnaethon ni ofyn i defnyddwyr a oedd wedi colli eu gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang gwelsom fod 42% yn dweud iddo gael effaith negyddol ar eu gweithgareddau bob dydd, a dywedodd 30% o'r rheini a oedd wedi colli gwasanaeth ei fod wedi achosi pryder a straen (dywedodd 66% o ddefnyddwyr band eang yn gyffredinol wrthym y byddai'n anodd i'w cartref weithredu hebddo a dywedodd 23% arall y gallent ond weithredu hebddo am gyfnod cyfyngedig).[83] Rydyn ni'n trafod y niwed penodol sy'n arwain o achosion o oedi wrth drwsio colli gwasanaeth, oedi cyn darparu a methu apwyntiadau yn fanylach yn adrannau 5, 6 a 7 isod ac mae Atodiad 4 yn nodi ein dull gweithredu ar gyfer eu mesur. Dyma'r categorïau niwed gwahanol rydyn ni'n eu nodi:

- **Ddim yn gallu defnyddio gwasanaeth cyfathrebu.** Pan fydd defnyddwyr yn ymrwymo i gontract gyda'u darparwr am wasanaethau llinell dir a/neu fand eang yn gyffredinol maen nhw'n disgwyl cael y gwasanaethau hynny drwy gydol oes eu contract ac mae ganddyn nhw hawl i hynny. Os ydynt yn colli gwasanaeth (neu os oes oedi cyn darparu ac nad oes gwasanaeth cyfathrebu arall ar gael iddynt) maen nhw'n dioddef niwed oherwydd nad ydynt yn gallu defnyddio gwasanaeth yn y ffordd roedden nhw wedi disgwyl. Mewn gwirionedd maen nhw'n prynu gwasanaeth nad ydyn nhw'n ei dderbyn. Bydd oedi cyn darparu neu drwsio'r gwasanaeth yn ymestyn y niwed hwn.

- **Gwastraffu amser neu amharu arno.** Yn aml rhaid i beiriannydd ymweld â defnyddwyr er mwyn gosod neu drwsio gwasanaeth. Mae hyn yn golygu ei bod yn rhaid i ddefnyddiwr fod gartref i roi mynediad i'r peiriannydd. Os caiff yr apwyntiad hwn ei fethu neu ei aildrefnu ar fyr rybudd, yna mae'n debyg y bydd y defnyddiwr wedi gwastraffu amser (neu bydd wedi amharu ar eu hamser hamdden) yn disgwyl yn ystod y ffenestr apwyntiad hon.

- **Amharu ar amserlen weithgarwch defnyddiwr.** Pan fydd amhariad ar wasanaethau cyfathrebu defnyddwyr efallai y bydd angen iddynt aildrefnu eu gweithgareddau mewn ffordd sy'n amharu ar weithgareddau dyddiol pwysig. Er enghraifft, efallai fod rhai defnyddwyr yn gweithio o gartref ac os ydynt yn colli gwasanaeth ni fyddant yn gallu gwneud hyn ar yr adeg y maent yn dewis ei wneud.

- **Yr amser a'r ymdrech a dreulir yn trwsio'r methiant.** Pan fydd defnyddwyr yn wynebu methiannau ansawdd gwasanaeth fel rheol maent yn treulio amser ac ymdrech yn datrys y sefyllfa. Gall yr ymdrechion hyn i ddatrys y broblem gynnwys dwy weithred wahanol: yn gyntaf, ceisio trwsio'r broblem eu hunain (ee ailosod a phrofi dyfeisiau)l ac, yn ail, rhoi gwybod i'w darparwr am y broblem a gwaith dilynol yn sgil ymateb y ddarparwr. Yn y naill achos a'r llall mae'r amser a'r ymdrech yma yn niwed oherwydd ni fyddai angen iddynt wneud hyn mewn amgylchiadau arferol.

- **Straen a phryder.** Mae'n debyg y bydd defnyddwyr yn flin, yn rhwystredig neu'n bryderus pan fydd y gwasanaeth cyfathrebu maent yn disgwyl ei gael ddim yn cyrraedd y safonau a ddisgwylir, yn enwedig pan fydd yn amharu'n sylweddol ar weithgareddau pwysig neu weithgareddau y mae'n rhaid eu gwneud ar adegau

[83] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, I gael rhagor o fanylion edrychwch ar Atodiad 10 tudalennau 16, 38 https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

penodol. Mae'r teimladau hyn yn gallu codi oherwydd bod y gwasanaeth wedi methu neu oherwydd eu hymgysylltiad â'u darparwr wrth geisio datrys y broblem.

4.4 Caiff niwed i ddefnyddwyr ei drafod yn fanylach yn Atodiad A lle rydyn ni'n nodi ein dull gweithredu ar gyfer amcangyfrif gwerth ariannol am y niwed a gaiff defnyddwyr.

Ar hyn o bryd nid yw defnyddwyr yn cael iawn digonol am y niwed a gânt

4.5 Petai defnyddwyr sy'n cael niwed yn cael iawndal ar hyn o bryd a oedd yn gymesur â graddfa'r niwed maent yn ei ddioddef, yna byddai'r farchnad eisoes yn darparu iawn digonol i ddefnyddwyr. Fodd bynnag mae'r dystiolaeth sydd ar gael yn awgrymu nad yw hyn yn wir i ddefnyddwyr llinell dir a band eang preswyl.

Dim ond lleiafrif o ddefnyddwyr sy'n cael niwed sy'n cael iawndal

4.6 Roedd ein hystyriaeth o'r polisïau iawndal a gyhoeddwyd gan bedwar darparwr llinell dir a band eang mwyaf y DU yn datgelu bod talu iawndal yn adweithiol fel rheol (hy mae'n rhaid i'r defnyddiwr ofyn amdano) – edrychwch ar Ffigur 3 yn nes ymlaen yn yr adran hon. Fodd bynnag, mae ein hymchwil ymysg defnyddwyr hefyd yn datgelu nad yw'r mwyafrif o ddefnyddwyr yn gofyn am iawndal os ydynt yn cael ansawdd gwasanaeth gwael (caiff hyn ei drafod ymhellach yn adrannau 5, 6 a 7) O'r herwydd, rydyn i'n poeni nad yw mwyafrif helaeth o ddefnyddwyr sy'n cael ansawdd gwasanaeth gwael ddim yn cael unrhyw iawn am y niwed maent yn ei ddioddef.

4.7 Caiff y pryder hwn ei atgyfnerthu gan ein dadansoddiad o nifer yr achosion pan wnaed taliadau iawndal. Fel sy'n cael ei drafod yn adrannau 5, 6 a 7 pan wnaethom ofyn i ddarparwyr os oeddent wedi rhoi iawndal neu daliadau ewyllys da i'w cwsmeriaid a oedd wedi wynebu problemau ansawdd gwasanaeth, gwelsom mai dim ond lleiafrif o ddefnyddwyr sy'n dioddef problemau sy'n cael iawn ar hyn o bryd.

Gall taliadau iawndal presennol fod yn is na raddfa'r niwed a geir

4.8 Hyd yn oed os ydy defnyddwyr sy'n dioddef problemau ansawdd gwasanaeth yn hawlio iawndal ac yn ei dderbyn yn y pen draw, efallai nad yw'r swm a gânt gan eu darparwr yn gymesur i raddfa'r niwed maent yn ei wynebu.

4.9 Roeddem wedi ystyried y polisïau iawndal a gyhoeddwyd gan bedwar darparwr llinell dir a band eang mwyaf y DU (edrychwch ar Ffigur 3 isod). Pan fydd defnyddwyr yn colli gwasanaeth, gwelsom fod BT a TalkTalk yn datgan y bydd iawndal yn cael ei ddarparu'n gyffredinol ar sail pro rata,[84] ac nid yw Sky na Virgin Media yn nodi faint o iawndal a fyddai ar gael. Pan roddir iawndal fel ffigur pro rata o bris y pecyn misol mae'n debyg y bydd faint o niwed a fydd wedi'i ddioddef yn fwy na faint o iawndal a roddir, wrth ystyried y categorïau o niwed a nodir uchod (rydyn ni'n rhoi ein hamcangyfrif o niwed yn Atodiad 4). Caiff y safbwynt hwn hefyd ei gefnogi gan ein hymchwil ansoddol ymysg defnyddwyr a ganfu fod rhai defnyddwyr yn disgrifio

[84] Caiff y taliadau ei gyfrifo yn ôl nifer y diwrnodau calendr y mae'r cwsmer heb wasanaeth. Er enghraifft, gyda phecyn BT Infinity sy'n costio £39.99 y mis, byddai iawndal pro rata am golli gwasanaeth yn £1.31 y dydd.

iawndal pro rata fel rhywbeth "dirmygus, yn enwedig os oeddent wedi gorfod mynd i gryn ymdrech i'w gael". [85]

4.10 Mae'n bosibl bod taliadau iawndal yn ymarferol yn uwch na'r symiau pro rata – gall darparwyr weld, yn ymarferol, bod angen iddynt gynnig mwy na'r swm pro rata i fodloni cwsmeriaid anfodlon sy'n cysylltu â nhw i gwyno. Roedden ni wedi gofyn i ddarparwyr am wybodaeth ynghylch faint o iawndal maent yn ei dalu am broblemau ansawdd gwasanaeth penodol. Rydyn ni'n nodi hyn yn fanylach yn adrannau 5, 6 a 6 ac yn Atodiad 6.

4.11 Fe welsom yn y lleiafrif o achosion pan fydd darparwyr yn talu iawndal i ddefnyddwyr sy'n dioddef problemau, mae'r swm sy'n cael ei dalu ar gyfartaledd yn uwch na'r swm pro rata. Serch hynny, fel y nodir yn adrannau 5, 6 a 7 ac yn Atodiad 4, mae swm yr iawndal/taliad ewyllys da sy'n cael ei dalu ar gyfartaledd yn dal yn gallu bod yn is na'n hamcangyfrif ni o niwed i ddefnyddwyr ar gyfer rhai problemau ansawdd gwasanaeth. Ar y sail honno, ar gyfartaledd, mae'n annhebyg y bydd iawndal yn gymesur â graddfa'r niwed.

Casgliad dros dro

4.12 Mae'r dystiolaeth a drafodir uchod yn awgrymu, am amrywiaeth o resymau, nad yw'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr sy'n dioddef niwed heddiw yn cael iawndal am hynny. Ar ben hynny, hyd yn oed os ydynt yn cael iawndal, fel rheol nid yw'n ymddangos eu bod yn cael lefelau o iawndal sy'n adlewyrchu'r niwed maent yn ei ddioddef.

Mae nodweddion yn y farchnad yn gallu arwain at ganlyniadau anffafriol i ddefnyddwyr

4.13 Yn ei hymateb i'n Cais am Fewnbwn, dywedodd rhai o'r ymatebwyr wrthym fod y farchnad adwerthu yn gystadleuol ac, o'r herwydd, bod ansawdd gwasanaeth yn cael sylw digonol gan y farchnad ei hun.[86] Roeddent yn awgrymu y byddai marchnad gystadleuol ar ei phen ei hun yn ddigon i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr yn cael eu diogelu. Fodd bynnag, fel sy'n cael ei ddisgrifio isod, heb unrhyw ymyriad, rydyn ni'n credu bod nodweddion wrth ddarparu'r gwasanaethau hyn sy'n awgrymu ei bod yn annhebyg y bydd marchnad gystadleuol ar ei phen ei hun yn diwallu disgwyliadau rhesymol defnyddwyr.

Mae marchnad gystadleuol ond yn debyg o ddiogelu buddiannau defnyddwyr o dan rai amodau

4.14 Fel sy'n cael ei drafod yn adran 3, petai marchnadoedd telegyfathrebiadau yn gweithredu'n holl effeithiol, yna byddem yn disgwyl i gystadleuaeth ddarparu lefelau gwell o ansawdd gwasanaeth, ynghyd ag iawn priodol am fethiannau mewn ansawdd, a byddai defnyddwyr sy'n cael gwybodaeth dda yn prynu'r gwasanaeth sy'n diwallu eu hanghenion nhw orau. Byddai hyn yn arwain at farchnad a fyddai'n darparu lefelau ansawdd gwasanaeth sy'n unol â gofynion defnyddwyr.

4.15 Ar gyfer defnyddwyr llinell dir a band eang preswyl, rydyn ni'n poeni efallai fod nodweddion sy'n rhwystro'r farchnad rhag gweithredu'n effeithiol mewn perthynas â

[85] Jigsaw, *Quality of service in telecoms*, tudalen 6: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/78370/jigsaw_quality_of_service_in_telecoms.pdf

[86] Er enghraifft, Ymateb UKCTA i'r Cais am Fewnbwn, paragraff 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/54661/ukcta.pdf

lefelau ansawdd gwasanaeth. Yn benodol, rydyn ni'n credu efallai fod problemau gwahanol ond rhyngweithiol yn y ffordd mae defnyddwyr yn ymwneud â'r farchnad. Gyda'i gilydd mae'r rhain yn arwain at signalau gwan gan ddefnyddwyr o ran ansawdd gwasanaeth, sy'n lleihau'r effaith ariannol ar ddarparwyr oherwydd methiannau mewn ansawdd gwasanaeth (er enghraifft drwy golli cwsmeriaid). At ei gilydd mae hyn yn tanseilio'r cymhelliant ariannol i ddarparwyr ddarparu ansawdd gwasanaeth yn unol â disgwyliadau rhesymol defnyddiwr. Rydyn ni'n crynhoi ein canlyniadau isod ac yn dangos rhai o'r nodweddion hyn yn fanylach yn Atodiad 5.

Mae'n debyg bod anghymesuredd gwybodaeth yn bodoli

4.16 Mae anghymesuredd gwybodaeth yn golygu bod gan ddefnyddwyr lai o wybodaeth na'r darparwr am y gwasanaeth maen nhw'n ei brynu adeg gwerthu neu yn ystod oes eu contract. Er enghraifft, efallai mai cyfyngedig ydy eu gallu i gael gafael ar wybodaeth am y cynigion gwahanol sydd ar gael (gan gynnwys yr ansawdd gwasanaeth sy'n cael ei gynnig).

4.17 Caiff argaeledd cyfyngedig gwybodaeth ei weld yn amlwg drwy'r cynigion cyfyngedig ar gyfer defnyddwyr preswyl sy'n canolbwyntio ar ansawdd gwasanaeth, er gwaethaf y ffaith bod ymchwil ymysg defnyddwyr yn awgrymu bod materion ansawdd gwasanaeth yn cael effaith negyddol ar ddefnyddwyr. Caiff hyn ei ddangos yn Atodiad 5 lle rydyn ni'n dangos bod ansawdd gwasanaeth a threfniadau iawndal yn cael prin dim amlygrwydd yn neunyddiau marchnata darparwyr.[87] Mae Ffigur 3 isod yn crynhoi polisïau iawndal y pedwar darparwr llinell dir a band eang mwyaf. Mae'n dangos bod polisïau iawndal yn aml yn rhan o delerau ac amodau manwl, ac nad ydynt fel rheol yn cael eu hyrwyddo fel pwynt gwerthu er mwyn ennill neu gadw cwsmeriaid.

4.18 Mae hyn yn awgrymu bod defnyddwyr yn annhebyg o fod â digon o wybodaeth am ymrwymiadau ansawdd a pholisïau iawndal, a all olygu eu bod yn gwneud penderfyniadau nad ydynt yn seiliedig ar wybodaeth: hynny yw, prynu gwasanaeth nad yw'n diwallu eu hanghenion yn llawn a/neu gael ansawdd is na'r disgwyl.

4.19 Rydyn ni'n bwriadu cyhoeddi rhagor o wybodaeth am ansawdd gwasanaeth, ac rydyn ni'n credu bod hyn yn gam pwysig i ganiatáu i ddefnyddwyr asesu darparwyr ar sail ansawdd.[88] Ni fydd rhifyn cyntaf yr adroddiad hwn yn galluogi defnyddwyr i asesu ymrwymiadau ansawdd a pholisïau iawndal darparwyr unigol, ac ystyried yn gyffredinol nad yw'r rhain yn bodoli, er dros amser gobeithir y bydd yr adroddiad yn helpu i greu rhai cymhellion i ddarparwyr wahaniaethu mwy ar y sail hon.

Gall rhagfarnau ymddygiad olygu nad yw defnyddwyr yn ystyried materion sy'n ymwneud ag ansawdd yn llawn

4.20 Mae rhagfarnau ymddygiad ymysg defnyddwyr yn gallu eu harwain i danbrisio gwerth ansawdd gwasanaeth mewn cymhariaeth â nodweddion eraill y cynnyrch fel pris.[89]

---

[87] Os nad oes llawer o wybodaeth ar gael am ansawdd gwasanaeth neu bolisïau iawndal, yna pan fydd defnyddwyr yn wynebu ansawdd gwasanaeth gwael, efallai y byddant yn dod i'r casgliad nad oes llawer i'w ennill drwy newid i ddarparwr arall (edrychwch ar Atodiad 5).

[88] Rydyn ni'n bwriadu mynnu bod dangosyddion ansawdd gwasanaeth yn cael eu cyhoeddi mewn nifer o farchnadoedd telegyfathrebiadau.

[89] Mae rhagfarnau ymddygiad yn perthyn i faes economeg ymddygiadol. Swyddfa Masnachu Teg y DU, *What does behavioural economics mean for competition policy?*, Gwanwyn 2010, tudalennau 2-20

Mae rheoleiddwyr eraill wedi cydnabod bod rhagfarnau ymddygiad yn gallu arwain defnyddwyr i wneud camgymeriadau ynghylch eu hanghenion eu hunain. Mae'r Awdurdod Ymddygiad Ariannol wedi awgrymu bod 'rhwystrau rhag dealltwriaeth a chymharu cynnyrch yn gallu golygu nad yw defnyddwyr yn gallu dewis y cynnyrch neu'r gwasanaeth sydd fwyaf addas i'w hanghenion nhw'.[90]

4.21 Rydyn ni'n poeni y gall defnyddwyr llinell dir a band eang preswyl ddangos rhagfarnau ymddygiad tebyg. Er enghraifft, fel y nodir uchod, pan roedden ni'n gofyn i ddefnyddwyr am bwysigrwydd eu gwasanaethau, dywedodd 66% ohonynt wrthyn y bydden nhw'n 'ei chael hi'n anodd' heb wasanaeth band eang sy'n gweithio.[91] Yn yr un modd, mae ein hamcangyfrifon o niwed yn awgrymu pan fydd pethau'n mynd o chwith bod yr effaith yn gallu bod yn sylweddol (gyda nifer o ddefnyddwyr yn disgwyl iawndal o ganlyniad i hynny). Fodd bynnag, wrth ddewis darparwr band eang, mae'n ymddangos bod defnyddwyr yn canolbwyntio ar ychydig o ddangosyddion fel pris (a gafodd ei grybwyll gan 62% o'r ymatebwyr) a'r cyflymder band eang sy'n cael ei hysbysebu (35% o'r ymatebwyr) a llai ar gyfer rhai eraill, fel tebygolrwydd o fethiant gwasanaeth yn y dyfodol neu gefnogaeth i gwsmeriaid. Caiff hyn ei ddangos yn Ffigur A5.5 yn Atodiad 5 sy'n dangos mai pris ydy'r ystyriaeth fwyaf cyffredin i ddefnyddwyr wrth ddewis darparwr band eang, a bod materion sy'n ymwneud ag ansawdd gwasanaeth yn gymharol is.

4.22 Mae hyn yn dangos bod ansawdd gwasanaeth yn cael llai o sylw nag y byddem yn ei ddisgwyl pan fydd defnyddiwr yn mynd i gytundeb gyda darparwr newydd wrth ystyried y niwed y gallent ei wynebu pan fydd pethau'n mynd o chwith. Mae'r gwahaniaeth hwn rhwng y rhan mae ansawdd gwasanaeth yn ei chwarae wrth i ddefnyddiwr wneud penderfyniad a'r niwed a achosir pan fydd problemau'n digwydd yn arwydd nad yw defnyddwyr llinell dir a band eang preswyl efallai bob amser yn prynu'r gwasanaethau sydd fwyaf addas i'w hanghenion.

4.23 Ar ben hynny, gall defnyddwyr ddefnyddio 'rheol y fawd' wrth benderfynu ar yr hyn maent am ei brynu, gan ragweld yn anghywir y perygl y bydd pethau'n mynd o chwith, yn camgyfrifo eu defnydd o'r gwasanaeth yn y dyfodol, neu'n rhoi gormod o bwys ar ystyriaethau y funud honno (fel disgownt tymor byr mewn prisiau) wrth benderfynu ar yr hyn maent am ei brynu.

Rhwystrau rhag newid

4.24 Ar ôl cael ansawdd gwasanaeth gwael, efallai y bydd defnyddiwr yn ystyried newid darparwr. Fodd bynnag, canfu ein hymchwil mai dim ond lleiafrif o ddefnyddwyr sy'n cael problem sy'n newid eu darparwr o ganlyniad i hynny. Petai'r lefel isel hon o ganlyniad i rwystrau sy'n atal newid (y canfyddiad ohonynt nei rai go iawn), yn hytrach na phenderfyniad ar sail gwybodaeth gan y defnyddiwr, gall rhwystrau o'r fath fod yn cyfrannu at gymhellion ansawdd gwasanaeth gwannach ar gyfer darparwyr.

4.25 Er enghraifft, os nad oes gan ddefnyddwyr wybodaeth dda am ansawdd gwasanaeth darparwyr (fel y trafodir uchod) yna efallai byddant yn penderfynu nad oes diben

---

http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http:/www.oft.gov.uk/shared_oft/economic_research/oft1224.pdf

[90] Yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol, *Economics of Effective Regulation – Occasional Paper 13*, March 2016, Atodiad 3, tudalen 45: https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occassional-paper-13.pdf

[91] Jigsaw, Automatic Compensation, Mawrth 2017. I gael rhagor o fanylion, edrychwch ar Atodiad 10 tudalen 16 https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

iddynt newid. Ar ben hynny, efallai y bydd defnyddwyr yn gweld eu bod wedi ymrwymo i gontract er eu bod yn wynebu problemau gyda'u darparwr cyfredol.

4.26 Efallai fod anawsterau gyda'r broses newid ei hun hefyd. Rydyn ni wedi gwneud rhai diwygiadau i'r prosesau ar gyfer newid gwasanaethau sy'n cael eu darparu dros rwydwaith Openreach, ac rydyn ni wedi ymgynghori ynghylch gwneud hynny ar gyfer newid gwasanaethau llinell dir, band eang a theledu drwy dalu ar draws platfformau. Fodd bynnag, i'r graddau mae rhwystrau sy'n atal newid yn aros (y canfyddiad ohonynt neu rai go iawn) maen nhw'n gallu cyfyngu ar i ba raddau mae defnyddwyr yn newid mewn ymateb i fethiannau mewn ansawdd gwasanaeth, gan leihau'r effaith ariannol ar ddarparwyr oherwydd y methiannau hynny mewn ansawdd gwasanaeth. Maent hefyd yn gallu cyfyngu ar allu defnyddwyr i brynu'r gwasanaeth sy'n cynnig y lefel fwyaf briodol o ansawdd gwasanaeth iddyn nhw, hyd yn oed pan fydd gan ddefnyddwyr ddigon o wybodaeth i wneud yr asesiad hwnnw.

Anawsterau wrth hawlio iawndal

4.27 Petai'n rhaid i ddarparwyr telegyfathrebiadau dalu iawndal i'r defnyddwyr a oedd yn dioddef ansawdd gwasanaeth gwael, bydda hynny'n rhoi mwy o gymhelliant i ddarparwyr leihau nifer y problemau a gaiff defnyddwyr. Mae'n ymddangos nad ydy hyn yn digwydd ar hyn o bryd oherwydd cyfuniad o ffactorau, gan gynnwys y ffactorau ymddygiad a'r amser a'r ymdrech sydd ei angen i wneud hawliad llwyddiannus.

4.28 Ar ben hynny, mae'n ymddangos bod diffyg mynych o ymrwymiadau cadarn ac ystyrlon i lefelau gwasanaeth ac iawn ym mholisïau'r rhan fwyaf o ddarparwyr. Rydyn ni wedi edrych yn fanwl ar bolisïau iawndal presennol darparwyr. Rhaid i ddarparwyr gyhoeddi gwybodaeth am eu telerau ac amodau safonol gan gynnwys "unrhyw bolisi iawndal a/neu ad-daliadau, gan gynnwys manylion penodol ynghylch unrhyw iawndal a/neu gynlluniau ad-daliadau a gynigir" o dan reoliadau presennol.[92] Yn Ffigur 3 rydyn ni'n rhoi dolen i'r polisïau iawndal sydd ar gael ar wefannau'r pedwar darparwr gwasanaethau llinell dir a band eang mwyaf[93] ac yn rhoi'r darn perthnasol ynghylch faint o iawndal y dylai defnyddiwr sy'n dioddef problem ansawdd gwasanaeth disgwyl ei gael fel iawn.

Ffigur 3: Polisïau iawndal y pedwar darparwr llinell dir a band eang mwyaf

Darparwr	Dogfen (a hyperddolen)	Darn ynghylch colli gwasanaeth	Darn ynghylch oedi cyn darparu	Darn ynghylch methu apwyntiadau
BT	Telerau ac amodau Gwarant gwasanaeth i gwsmeriaid	"Os byddwn yn methu â thrwsio neu gyflenwi eich gwasanaeth mewn da bryd, gallwch chi hawlio Credyd Rhent Cyfradd Dyddiol a fydd yn cael ei gyfrifo fel a ganlyn: Rhent chwarterol x 4 wedi'i rannu gan 365 = y rhent	"Pan fyddwn ni'n hwyr yn darparu neu'n trwsio gwasanaeth, gwyro eich galwadau am ddim i rif arall rydych chi'n ei ddewis nes i ni ddarparu neu drwsio'r	"Os byddwn ni'n methu cadw apwyntiad rydyn ni wedi'i drefnu gyda chi, gallwch chi hawlio taliad cyfradd sefydlog unwaith ac am byth o £10."

[92] Amod Cyffredinol 10.2(e)
[93] Gyda'i gilydd mae'r pedwar darparwr hyn yn cyfrif am dros 90% o gwsmeriaid llinell dir a band eang.

		dyddiol….Gallwch hawlio colled ariannol go iawn yn ogystal â'r Credyd Rhent Cyfradd Dyddiol. Rhaid cyflwyno pob hawliad yn ysgrifenedig."	gwasanaeth hwnnw. Fyddwn ni ond yn gwneud hyn pan fydd hynny'n bosibl yn ymarferol ac yn dechnegol."[94]	
Sky	Telerau ac amodau Cod ymarfer cwynion cwsmeriaid	"Byddwn yn gwneud ein gorau glas i ddatrys eich cwyn cyn gynted ag sy'n bosibl. Os oedd eich cwyn yn un frys, er enghraifft, rydych chi heb wasanaeth, byddwn yn ei flaenoriaethu fel sy'n briodol ac yn dyrchafu eich cwyn."	"Yn Sky byddwn yn gwneud ein gorau glas i roi'r ymateb mwyaf addas i'ch sefyllfa benodol ac yn sicrhau, pryd bynnag y bo'n bosibl, bod eich cwyn yn cael ei ddatrys i'ch boddhad."	
TalkTalk	Telerau ac amodau Sicrwydd ac iawndal	"Caiff yr ad-daliad ei gyfrifo drwy gymryd nifer y diwrnodau nad yw'r gwasanaeth(au) perthnasol ar gael (gan ddechrau ar y diwrnod gwaith cyntaf ar ôl i chi ddweud wrthym ni am y nam) wedi'i luosi gan gost dyddiol y gwasanaeth(au)."	Dim gwybodaeth benodol	
Virgin Media	Telerau ac amodau Cod ymarfer defnyddwyr	"Byddwn yn darparu iawndal ar sail achosion unigol cwsmeriaid, pan fydd cwsmeriaid wedi bod dan anfantais oherwydd gweithredoedd Virgin Media"		

Ffynhonnell: Gwefannau BT, Sky, TalkTalk, Virgin Media Dyddiad cyrchu 6 Mawrth 2017

4.29 Roedden ni hefyd wedi gofyn i ddarparwyr am eu harweiniad mewnol a'u polisïau ar ddarparu iawndal.[95] Roedden ni'n gweld bod polisïau iawndal/ewyllys da'r rhan fwyaf o ddarparwyr yn mynnu bod y defnyddwyr yn cysylltu â ni'n benodol er mwyn gofyn am iawndal. Mae'r cais hwn yn aml yn gorfod digwydd ar ôl i'r broblem gael ei thrwsio. Mewn achosion o'r fath, byddai'n rhaid i ddefnyddiwr gysylltu â'i ddarparwr o leiaf ddwywaith i gael iawndal – unwaith i dynnu eu sylw at y broblem ac eto wedyn, ar wahân, i drafod iawndal. Mae polisïau mewnol darparwyr yn amrywio ac roedd rhai yn dangos bod asiantau gwasanaeth i gwsmeriaid yn gallu cynnig iawndal hyd at

[94] Telerau ac amodau BT (1af Chwefror 2017, Cymal 14)
[95] Awst cais am wybodaeth sefydlog adran 135, Atodiad 5

lefel benodol, ac os oedd yr asiant yn meddwl y dylai'r iawndal fod yn uwch, yna byddai'n rhaid i'r achos gael ei ddyrchafu i reolwr i'w gymeradwyo.

4.30 Rydyn ni'n poeni efallai fod polisïau ac arferion iawndal cyfredol darparwyr yn cyfrannu at y nifer isel o daliadau iawndal (a hawliadau am iawndal gan ddefnyddwyr):

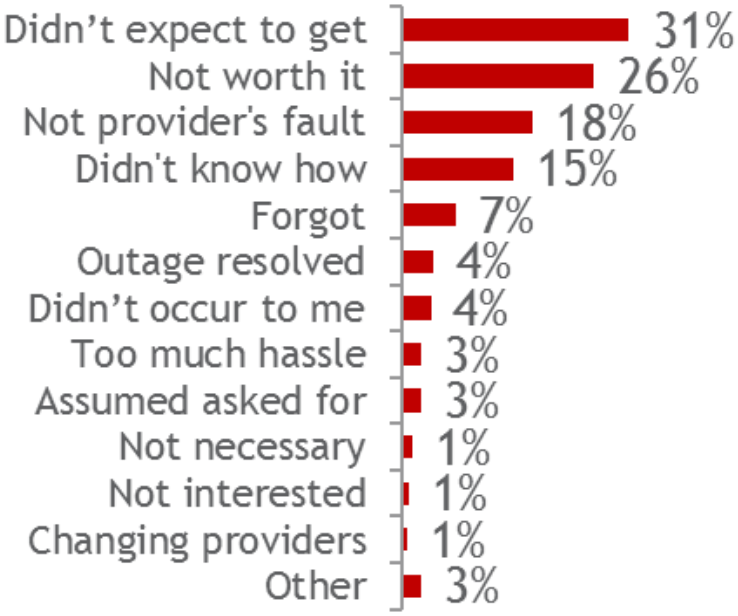
- Pan fydd yn rhaid i ddefnyddwyr wneud nifer o alwadau i gael iawndal, efallai byddant yn teimlo bod y broses o gael iawndal yn anodd ac yn cymryd llawer iawn o amser, ac felly efallai na fyddant yn gwneud neu'n cwblhau hawliad.

- Os nad ydy defnyddwyr yn gwybod llawer am faint o iawndal y byddent yn ei gael, neu'n gwybod dim, yna maent yn annhebyg o fod mewn sefyllfa i benderfynu a ydy hi'n werth iddynt wneud hynny a/neu rhaid iddynt dalu costau chwilio i gael gwybod.

- Hyd yn oed os bydd defnyddwyr yn gwybod bod iawndal yn cael ei ddarparu ar sail pro rata, efallai na fydd defnyddwyr yn credu ei bod hi'n werth iddynt ei hawlio, hyd yn oed pan fyddant wedi dioddef niwed. Rydym yn trafod hyn ymhellach isod.

4.31 Mae ein hymchwil yn dangos bod 88% o ddefnyddwyr llinell dir a band eang a oedd wedi colli gwasanaeth/dioddef oedi cyn darparu gwasanaeth heb dderbyn iawndal heb ofyn am iawndal.[96] Pan ofynnwyd i'r defnyddwyr hyn pam nad oeddent wedi gofyn am iawndal, rhoddwyd amrywiaeth o resymau, a'r un mwyaf cyffredinol oedd nad oeddent yn disgwyl i'w darparwr gytuno ac na fyddai swm yr iawndal wedi bod yn werth yr ymdrech, fel sy'n cael ei ddangos yn Ffigur 4 isod.

Ffigur 4: Rhesymau dros beidio â gofyn am iawndal ar ôl colli gwasanaeth (%)



[96] Jigsaw, Automatic Compensation, Mawrth 2017. H1c/d Wnaethoch chi ofyn am iawndal neu a gynigwyd iawnda i chi/wnaethoch chi ofyn am iawndal oherwydd eich bod wedi colli gwasanaeth? Sail: pawb nad oeddent wedi cael iawndal n=514. I gael rhagor o fanylion, edrychwch ar Atodiad 10 tudalen 48. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

Ffynhonnell: Jigsaw. H1e Pam na wnaethoch chi ofyn am iawndal? Sail: pawb nad oeddent wedi cael neu ofyn am iawndal n=454.

4.32 Mae'r ffaith bod polisïau iawndal presennol defnyddwyr fel rheol yn mynnu b od defnyddwyr yn cyflwyno hawliad am iawndal yn debyg o gyfyngu ar ganlyniadau ansawdd gwasanaeth gwael i ddarparwyr telegyfathrebiadau. Oherwydd ei bod yn ymddangos bod nifer o ddefnyddwyr yn cael eu digalonni rhag hawlio iawndal ac oherwydd nad yw'n cael ei gynnig yn rhagweithiol i'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr, mae'n debyg bod cyfanswm yr iawndal sy'n cael ei dalu gan ddefnyddwyr am ansawdd gwasanaeth gwael yn aros yn fach yn y dyfodol wrth gymharu â'r niwed a achosir. Maes o law, bydd y gosb ariannol i ddarparwyr pan fydd methiannau mewn ansawdd gwasanaeth yn gyfyngedig.

Gyda'i gilydd, gall y nodweddion hyn arwain at ddarparu ansawdd gwasanaeth nad yw'n cyd-fynd â disgwyliadau'r defnyddiwr

4.33 Ein hasesiad dros dro yw bod y materion anghymesuredd gwybodaeth, rhagfarnau ymddygiad, rhwystrau rhag newid ac anawsterau wrth hawlio iawndal yn debyg o wanhau'r signalau gan ddefnyddwyr i ddarparwyr ynghylch gwerth ansawdd gwasanaeth (gan gynnwys iawndal digonol). Gyda'i gilydd, gallai'r signalau gwannach hyn gan ddefnyddwyr ynghylch ansawdd gwasanaeth fod wedi arwain at ddarparwyr telegyfathrebiadau yn cystadlu gan fwyaf ar bris a nodweddion eraill, fel y cyflymder band eang sy'n cael ei hysbysebu (fel sy'n cael ei drafod ymhellach yn Atodiad 5). Efallai fod dibynadwyedd, ansawdd lefelau gwasanaeth ac iawndal am fethiannau mewn ansawdd gwasanaeth wedi cael eu dibrisio o ganlyniad i hynny. Rydyn ni felly'n poeni bod y nodweddion hyn wrth ddarparu gwasanaethau llinell dir a band eang yn golygu nad yw defnyddwyr yn cael eu diogelu'n ddigonol.

Mae'n debyg y bydd angen ymyriad er mwyn diogelu buddiannau defnyddwyr

4.34 Fel y nodir uchod, rydyn ni'n poeni nad yw'r farchnad yn rhoi digon o ddiogelwch i ddefnyddwyr am fethiannau mewn ansawdd gwasanaeth sy'n gymharol i ddisgwyliadau rhesymol defnyddwyr. Er bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn fodlon ar eu gwasanaeth, mae lleiafrif sylweddol yn anfodlon ac nid yw eu disgwyliadau rhesymol yn cael eu diwallu. Efallai fod nodweddion yn y farchnad, fel anghymesuredd gwybodaeth a/neu ragfarnau ymddygiad, yn cyfrannu at ansawdd gwasanaeth gwael.

4.35 Ar hyn o bryd (fel rydyn ni'n ei ddisgrifio yn fanwl yn adrannau 5, 6 a 7), mae lleiafrif o ddefnyddwyr sy'n cael problemau yn cael iawndal. Fel rheol mae'r taliadau neu'r dyfarniadau iawndal hyn ond yn cael eu gwneud ar sail ad hoc, er enghraifft, pan fydd defnyddwyr yn cwyno; pan fydd defnyddwyr yn cael iawndal mae'n ymddangos ei fod yn annigonol i wneud iawn am y niwed.

4.36 Felly, ein barn ni dros dro yw, er mwyn sicrhau bod ein hamcanion polisi yn cael eu diwallu, mae'n debyg y bydd angen ymyriad.

Dewisiadau ar gyfer ymyriad

4.37 Rydyn ni wedi ystyried tri dewis gwahanol gyda'r amcan o sicrhau diogelwch gwell i ddefnyddwyr llinell dir a band eang sefydlog preswyl mewn perthynas ag ansawdd gwasanaeth. Dyma'r tri dewis rydyn ni'n eu gwerthuso isod: (1) Dim newidiadau i'r

sefyllfa bresennol: (2) Mwy o dryloywder am iawndal; (3) Cyflwyno iawndal awtomatig.

Dewis 1: Dim newidiadau i'r sefyllfa bresennol

4.38 Yn unol â'n hegwyddorion rheoleiddio rydyn ni wedi ystyried a ydy cynnal y sefyllfa bresennol yn debyg o gyflawni ein hamcanion polisi.[97] Rydyn ni wedi nodi uchod pam rydyn ni'n credu nad yw defnyddwyr llinell dir a band eang preswyl yn cael eu diogelu'n ddigonol rhag methiannau mewn ansawdd gwasanaeth ac felly nid ydym o'r farn bod ein hamcanion polisi i fyn i'r afael â hyn yn cael eu cyflawni os caiff y sefyllfa bresennol ei chynnal.

Dewis 2: Mwy o dryloywder

4.39 Yr ail ddewis rydyn ni wedi'i ystyried ydy rhagor o ofynion i ddarparu eglurder i ddefnyddwyr preswyl ynghylch pa amgylchiadau y byddai modd iddynt hawlio iawndal. Roedd rhai ymatebion gan y diwydiant i'n Cais am Fewnbwn yn cydnabod y gellid gwneud mwy i annog ac i ganiatáu i ddefnyddwyr hawlio iawndal pan roedd problemau yn codi. Rydyn ni wedi ystyried felly a fyddai dewis i fynnu bod darparwyr yn cyhoeddi gwybodaeth gliriach am yr iawndal sydd ar gael i ddefnyddwyr llinell dir a band eang preswyl yn cyflawni ein hamcanion polisi.

4.40 Fodd bynnag, ein barn dros dro yw nad yw mwy o dryloywder ar ei ben ei hun yn debyg o sicrhau bod defnyddwyr llinell dir a band eang preswyl yn cael iawn digonol. Er y gallai mwy o dryloywder fynd i'r afael ag agweddau o anghymesuredd gwybodaeth, rydyn ni o'r farn ei fod yn annhebyg o fynd i'r afael yn llawn â'r problemau rydyn ni wedi'u nodi a thrwy hynny gyflawni ein hamcanion.

4.41 Fel y nodir uchod, mae rhai pecynnau preswyl presennol sydd ar gael sy'n rhoi ymrwymiadau cadarn ynghylch ansawdd gwasanaeth. Pan fydd polisïau ar gyfer iawndal yn aml maent yn gallu bod yn aneglur ac yn amhenodol (edrychwch ar Ffigur 3). Felly, efallai na fydd tryloywder ar gyfer y polisïau presennol hyn yn gwella dealltwriaeth defnyddwyr o safonau ansawdd gwasanaeth a threfniadau iawndal naill ai adeg gwerthu neu pan fydd pethau'n mynd o chwith. O'r herwydd, wrth gyfuno hynny â'r rhagfarnau ymddygiad a nodwyd, nid yw'n glir y byddai gwell tryloywder o'r hyn sydd ar gael ar hyn o bryd yn rhoi digon o wybodaeth i wella gallu defnyddwyr i asesu neu i weithredu mewn perthynas ag ansawdd gwasanaeth. Gallai hyn fod yn wir wrth ddewis eu darparwr, a hefyd wrth ystyried a ddylid/sut mae ceisio iawndal pan fydd problem ansawdd gwasanaeth yn codi. O ganlyniad, mae'n annhebyg y bydd tryloywder ar ei ben ei hun yn creu digon o gymhellion i ddarparwyr gynnig yr ansawdd gwasanaeth y gall defnyddwyr ei ddisgwyl yn rhesymol.

4.42 Ni fyddai mwy o dryloywder am gynlluniau iawndal presennol ychwaith yn mynd i'r afael â'r broblem o'r amser a'r ymdrech sydd ei angen i hawlio iawndal. Yn niffyg mesurau y tu hwnt i dryloywder, mae rhai defnyddwyr yn debyg o barhau i gael eu digalonni rhag hawlio iawndal am fethiannau ansawdd gwasanaeth (oherwydd, er enghraifft, y mathau o ragfarnau ymddygiad ac anawsterau wrth hawlio a amlinellir uchod), ac felly ni fyddent yn cael iawn.

4.43 Ar ben hynny, byddai darparwyr yn dal yn cael disgresiwn i benderfynu pa gwsmeriaid sy'n cael iawndal ac o dan ba amgylchiadau, yn ogystal â chaniatáu iddynt benderfynu ar y swm a roddir. Gallai darparwyr, er enghraifft, barhau i gynnig

[97] Edrychwch ar egwyddorion rheoleiddio Ofcom: https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/what-is-ofcom

iawndal dim ond ar sail pro rata, neu ddim ond darparu iawndal i ddefnyddwyr sydd fwyaf tebygol o drosi, gan adael cyfran fawr o ddefnyddwyr sy'n cael niwed heb iawndal neu heb ddigon o iawndal. Mae hyn yn debyg o olygu y byddai mesurau tryloywder yn unig yn golygu y byddai defnyddwyr fwy na thebyg yn cael lefelau annigonol o iawn am fethiannau ansawdd gwasanaeth ac na fyddai darparwyr yn cael digon o gymhelliant i wella ansawdd gwasanaeth.

4.44 Felly, am y rhesymau a nodir uchod, rydyn ni'n bwriadu ystyried na fydd mwy o dryloywder am gynlluniau iawndal/ewyllys da presennol ar ei ben ei hun yn debyg o gyflawni ein hamcanion polisi mewn perthynas â defnyddwyr llinell dir a band eang preswyl.

Dewis 3: Cyflwyno iawndal awtomatig

4.45 Y trydydd dewis rydyn ni wedi'i ystyried ydy cyflwyno cynllun iawndal awtomatig ar gyfer defnyddwyr preswyl. O dan gynllun o'r fath, byddai defnyddwyr yn cael lefel sylfaenol o iawndal ac, i'r graddau sy'n ymarferol, ni fyddai'n rhaid iddynt wneud hawliad penodol am iawndal pan fyddai problem ansawdd gwasanaeth yn digwydd. Yn lle hynny, byddai gan y darparwr systemau a phrosesau ar waith a fyddai'n nodi'n awtomatig pryd roedd yn rhaid talu iawndal a gwneud y taliad i'r defnyddiwr.

4.46 Byddai'r manteision canlynol yn perthyn i gynllun iawndal awtomatig:

- **Cael gwared â'r dryswch ynghylch hawl defnyddwyr i iawndal.** Ni fyddai defnyddwyr yn wynebu ansicrwydd ynghylch beth fyddent yn ei dderbyn a phryd.

- **Ei gwneud hi'n symlach i ddefnyddwyr hawl iawn, oherwydd byddai'r taliad mor 'awtomatig' â phosibl**. Gan na fyddai derbyn iawndal yn golygu ei bod yn rhaid gwneud hawliad, byddai'n osgoi'r sefyllfa bresennol lle mae defnyddwyr yn wynebu rhwystrau wrth hawlio iawndal, sy'n golygu na fydd nifer yn gwneud hynny.

- **Gosod iawndal ar lefel sy'n fwy tebygol o ddarparu iawn digonol am niwed.** Byddai cynllun iawndal awtomatig yn pennu lefel sylfaenol o iawndal rydyn ni'n credu a fyddai'n ystyrlon i ddefnyddwyr ac yn adlewyrchu'r niwed a wynebwyd. Fodd bynnag, dylai hefyd alluogi darparwyr i allu gwahaniaethu eu gwasanaethau ar y sail hon. Dylai darparwyr sy'n dymuno darparu ansawdd gwasanaeth gwell yn gyfnewid am brisiau gwell allu bod mewn sefyllfa i ymrwymo i safonau gwasanaeth uwch a/neu fwy o iawndal os bydd pethau'n mynd o chwith.

- **Rhoi cymhelliant i ddarparwyr wella ansawdd gwasanaeth pan fyddai'n lleihau eu taliadau iawndal.** Byddai unrhyw gynllun iawndal awtomatig yn creu cymhelliant ariannol i ddarparwyr leihau nifer y digwyddiadau ansawdd gwasanaeth y mae'n gyfrifol amdanynt.

4.47 Ein barn dros dro ydy mai'r dewis hwn ydy'r un sydd fwyaf tebygol o gyflawni ein hamcanion polisi. Yn adrannau 5 i 8 rydyn ni'n nodi'r dyluniad rydyn ni'n ei gynnig ar gyfer cynllun iawndal awtomatig a weithredir drwy reoleiddio ffurfiol ac yn gwahodd safbwyntiau gan randdeiliaid. Mae Adran 10 yn disgrifio cynnig drafft a gawsom gan BT, Sky a Virgin Media yn gynnar ym mis Mawrth 2017 i weithredu iawndal awtomatig i'w cwsmeriaid ar sail wirfoddol, ac mae'n cymharu hwn â'n dull gweithredu rheoleiddio arfaethedig.

4.48 Yn adran 10 rydyn ni'n gwerthuso manteision a chostau'r ddau ddull gweithredu hyn, yn eu tro, cyn dod i gasgliad dros dro ynghylch pa ddull gweithredu rydyn ni'n bwriadu ei gymryd wrth gyflwyno iawndal awtomatig.

Casgliad dros dro

4.49 Rydyn ni o'r farn bod cynnal y sefyllfa bresennol a rhagor o ofynion tryloywder manwl ar eu pen eu hunain yn annhebyg o sicrhau ein hamcanion polisi i sicrhau bod defnyddwyr yn gallu cael digon o iawndal ac i fod yn gymhelliant i sicrhau ansawdd gwasanaeth gwell. Rydyn ni'n cynnig mai iawndal awtomatig fyddai'r ateb mwyaf priodol ar gyfer cwsmeriaid llinell dir a band eang preswyl pan fyddant yn dioddef ansawdd gwasanaeth gwael.

Cwestiwn 2: Ydych chi'n cytuno nad yw defnyddwyr mewn marchnadoedd llinell dir a band eang yn cael digon o ddiogelwch rhag ansawdd gwasanaeth gwael a bod angen ymyriad?

Cwestiwn 3: Ydych chi'n cytuno ei bod hi'n briodol cyflwyno iawndal awtomatig ar gyfer defnyddwyr llinell dir a band eang?

Adran 5

Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth

Cyflwyniad

5.1 Yn yr adran hon rydyn ni'n cynnig cyflwyno iawndal awtomatig pan fydd oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang sefydlog. Rydyn ni'n nodi profiadau defnyddwyr ar hyn o bryd a'r rhesymau dros ein safbwynt dros dro bod angen iawndal awtomatig, cyn disgrifio manylion sut rydyn ni'n cynnig y dylai iawndal awtomatig weithio yn y maes hwn a'n rhesymau dros elfennau allweddol o'r rheol rydyn ni'n ei chynnig.[98]

Profiad y defnyddiwr

Mae lleiafrif sylweddol o ddefnyddwyr yn colli gwasanaeth ac yn wynebu cyfnodau estynedig o drwsio bob blwyddyn

5.2 Dros y ddwy flynedd ddiwethaf, roedd 24% o ddefnyddwyr wedi colli gwasanaeth eu llinell dir neu fand eang, yn ôl ein hymchwil ymysg defnyddwyr.[99] Yn y rhan fwyaf o achosion (65%), cymerodd hi ddau ddiwrnod calendr i'r gwasanaeth gael ei drwsio ar ôl i'r darparwr gael gwybod am y broblem,[100] ac roedd gwasanaeth 4% o ymatebwyr eraill wedi cael ei drwsio ar y trydydd diwrnod calendr. Fodd bynnag, roedd 23% o gartrefi a oedd wedi colli gwasanaeth wedi gorfod aros mwy na thri diwrnod calendr i'r gwasanaeth gael ei drwsio.[101] Mae ein hymchwil yn awgrymu bod defnyddwyr yn meddwl ei bod hi'n afresymol disgwyl mwy na thri diwrnod calendr iddo gael ei drwsio.[102]

5.3 Mae data diwydiant a gasglwyd gan ddarparwyr ynghylch yr amser a gymerwyd i adfer digwyddiadau colli gwasanaeth yn weddol debyg i'n hymchwil ymysg defnyddwyr.[103] O'r 5.7 miliwn o ddigwyddiadau o golli gwasanaeth llinell dir a band

---

[98] Mae'r rheol rydyn ni'n ei chynnig yn cynnwys dyddiad dechrau ar gyfer iawndal ar sail diwrnodau gwaith. Wrth ystyried pa gyfnod trwsio sy'n briodol ar ôl colli gwasanaeth, rydyn ni wedi defnyddio data sy'n seiliedig gan fwyaf ar ddiwrnodau calendr. Mae sut rydyn ni wedi trosi hyn yn ddiwrnodau gwaith yn ein cynnig yn cael ei egluro ymhellach isod

[99] Mae hyn yn cynnwys yr holl ymatebwyr a ddywedodd iddynt golli gwasanaeth, gan gynnwys y rheini pan na roddwyd gwybod i'r darparwr, sy'n cynrychioli 21% o gyfanswm yr ymatebwyr a ddywedodd iddynt golli gwasanaeth. Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleidiau 30-32, cwestiwn E9a a F2a: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

[100] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 34, cwestiwn F5: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

[101] Nid oedd gweddill yr ymatebwyr (7%) yn gallu cofio neu ddim yn gwybod pa mor hir a gymerwyd i drwsio eu gwasanaeth. Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 34, cwestiwn F5. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[102] Roedd 79% o'r ymatebwyr yr oedd hi wedi cymryd mwy na tri diwrnod i adfer eu gwasanaeth yn anfodlon ar yr amser a gymerwyd. Ymchwil Jigsaw, Mawrth 2017, sleid 36, cwestiwn F6 a F5: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[103] Dadansoddiad Ofcom o ddata gweithredwyr a gasglwyd gan Ofcom mewn ymateb i geisiadau am wybodaeth sefydlog a135 Atodiad 6.

eang sefydlog a gofnodwyd gan ddarparwyr a ddigwyddodd ar gyfartaledd ym mhob blwyddyn rhwng 2014 a 2016, cafodd tua 62% o achosion eu hadfer cyn pen dau ddiwrnod calendr; a chafodd 10% arall eu trwsio ar y trydydd diwrnod calendr (edrychwch ar Atodiad 6 i weld sut rydyn ni wedi amcangyfrif y data ynghylch nifer y digwyddiadau).[104]

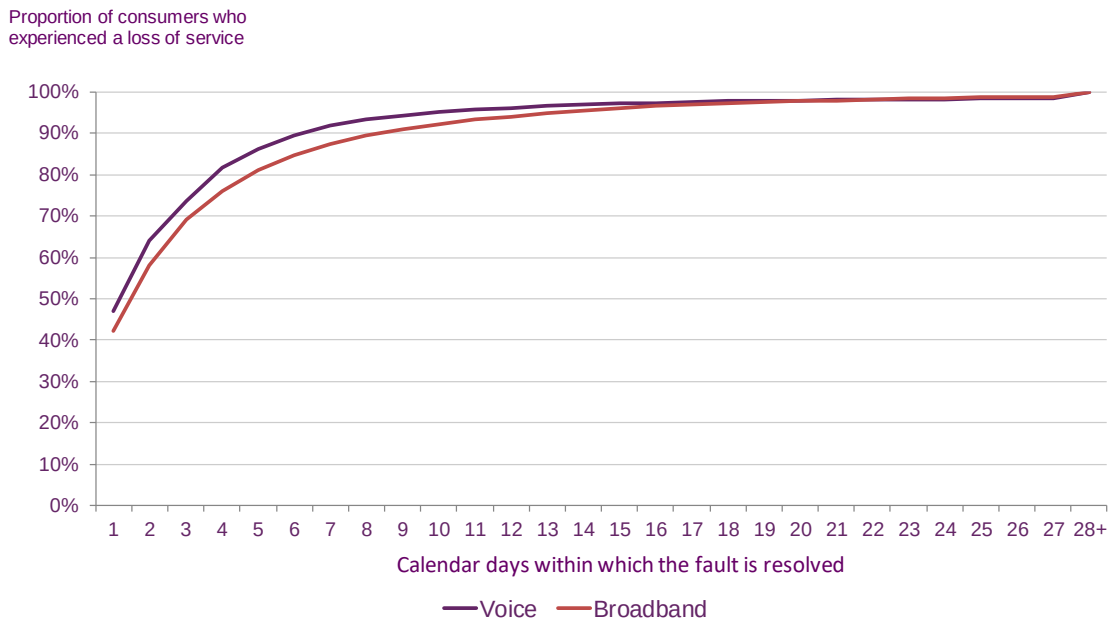
5.4 Fodd bynnag, nid oedd 1.59 miliwn o ddigwyddiadau wedi cael eu datrys ar ôl tri diwrnod calendr. Mae hyn yn golygu tua 28% o ddigwyddiadau colli gwasanaeth yn llwyr lle nad yw disgwyliadau defnyddwyr o ran cyfnodau trwsio rhesymol yn cael eu diwallu ac mae'r niwed a geir yn debyg o fod yn sylweddol (rydyn ni'n trafod hyd a lled tebygol y newid yn fanylach isod).

5.5 Ar ben hynny, mae amseroedd adfer ar gyfer digwyddiadau nad ydynt yn cael eu hadfer ar ôl tri diwrnod calendr yn cael eu gwasgaru dros gyfnod eang neu gyfnod 'hirfaith' fel sy'n cael ei ddangos yn Ffigur 5 isod. Mae'r amser trwsio cyfartalog ar gyfer pob digwyddiad colli gwasanaeth tua phedwar diwrnod calendr. Roedd tua hanner miliwn o ddigwyddiadau colli gwasanaeth yn dal i ddisgwyl cael eu trwsio ar ôl un wythnos galendr a hyd yn oed ar ôl 20 diwrnod calendr, roedd tua 77,000 o wasanaethau llinell dir a 40,000 o wasanaethau band eang sefydlog yn dal i fethu. Mae'r data hwn yn awgrymu bod nifer sylweddol o ddefnyddwyr yn wynebu cyfnodau hir heb wasanaeth ac o'r herwydd maent yn debyg o wynebu lefelau sylweddol o niwed.

5.6 Ein hasesiad dros dro ni yw ei bod hi'n rhesymol i ddefnyddwyr ystyried na fyddai'n rhaid iddynt ddisgwyl mwy na tri diwrnod calendr i drwsio gwasanaeth sydd wedi cael ei golli. Wrth ddod i'r farn hon, rydyn ni'n ystyried, fel sydd wedi'i nodi yn adran 2, y dybiaeth bod defnyddwyr yn ymrwymo i gontract ar y sail y byddant yn gyffredinol yn cael lefel resymol o wasanaeth parhaus, os nad yn ddi-nam, o'r dystiolaeth o'r pwysigrwydd maent y ei roi ar wasanaethau llinell dir a band eang a'r niwed maent yn ei ddioddef pan fyddant yn colli'r gwasanaethau hynny (mae rhagor o fanylion am hyn isod). Yn yr un modd, ac eto fel y nodir isod, bydd darparwyr fel rheol yn ceisio trwsio namau ar rwydwaith cyn pen diwedd yr ail ddiwrnod gwaith llawn.

[104] Mae ffigurau digwyddiadau colli gwasanaeth blynyddol wedi cael eu cyfrifo o ddata chwarterol sy'n cael ei gyflwyno gan ddarparwyr ar gyfer y cyfnod Ch3 2014 i Ch2 2016 mewn ymateb i gais am wybodaeth sefydlog a135, Atodiad 6.

Ffigur 5: Hyd digwyddiadau colli gwasanaeth



Ffynhonnell: Dadansoddiad Ofcom o ddata cwmnïau

Mae niwed i ddefnyddwyr yn digwydd o ganlyniad i golli gwasanaeth pan na fydd y gwaith trwsio'n cael ei gwblhau cyn pen cyfnod rhesymol

5.7 Mae colli gwasanaeth llinell dir neu fand eang yn gallu effeithio ar nifer o agweddau o waith o ddydd i ddydd cartref oherwydd bod defnyddwyr yn dibynnu ar y gwasanaethau hyn ar gyfer amrywiaeth o weithgareddau pwysig. Felly, bydd oedi cyn adfer y gwasanaeth yn ymestyn y niwed hwn (hy maent heb wasanaeth am gyfnod hwy). Yn ôl ein hymchwil ymysg defnyddwyr, dywedodd 58% o gartrefi fod colli eu gwasanaeth llinell dir neu fand eang wedi effeithio ar eu cartrefi.[105]

5.8 Mae hon yn safbwynt a adlewyrchir mewn ymateb i'r Cais am Fewnbwn gan grwpiau defnyddwyr, a oedd yn cydnabod bod defnyddwyr yn dioddef niwed pan fydd eu gwasanaeth yn cael ei golli ac y dylai fod iawndal am hyn.[106]

5.9 Mae'r cwynion sydd wedi cael eu cyflwyno i Ofcom yn dynodi'r potensial mewn rhai achosion i'r niwed fod yn sylweddol. Rhoddodd un achwynydd wybod am y digwyddiad canlynol o golli gwasanaeth:

"Mae'r defnyddiwr yn byw mewn lleoliad anghysbell ac mae'n eithaf ynysig. Ar 19/02/2016 stopiodd y gwasanaeth band eang weithio. Cysylltodd â [✂] am hyn. Cafodd ei throsglwyddo droeon ond o'r diwedd dywedwyd wrthi y byddai peiriannydd

[105] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 44, cwestiwn F15: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[106] Ymateb Pwyllgor Cynghori Gogledd Iwerddon i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: Https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/55032/acni.pdf;; Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/57556/ccp-acod.pdf; Ymateb Cyngor ar Bopeth i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 4: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0019/98020/CitizensAdvice.pdf; Ymateb Which? i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf.

yn galw draw ar 02/03/2016. Dywedodd y defnyddiwr fod ei gŵr bron yn gaeth i'r tŷ a'i fod yn dibynnu ar y gwasanaeth band eang ac mai pur anaml fyddai'n gadael yr eiddo. Mae hi'n anhapus gyda'r cyfnod y bydd [✂] yn ei gymryd i drwsio'r nam"[107]

5.10 Fel yr amlygir gan y gŵyn hon, mae effaith colli gwasanaeth yn gallu bod yn waeth i rai defnyddwyr os oes oedi cyn trwsio. Canfu ein hymchwil ymysg defnyddwyr fod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr a oedd yn colli eu gwasanaeth a'i fod wedi cael ei drwsio cyn pen dau ddiwrnod calendr yn fodlon, ond roedd y mwyafrif o'r rheini a oedd yn gorfod aros tri diwrnod calendr neu fwy cyn i'w gwasanaeth gael eu trwsio yn anfodlon.[108]

5.11 Mae amrywiaeth o ffactorau gwahanol yn debyg o gyfrannu at y niwed cyffredinol a gaiff defnyddwyr pan fydd eu gwasanaeth llinell sefydlog yn methu. Rydym yn trafod problem niwed i ddefnyddwyr oherwydd ansawdd gwasanaeth gwael yn fanwl yn Atodiad 4. Canfu ein hymchwil ymchwil ymysg defnyddwyr fod 42% o'r ymatebwyd wedi dweud i golli'r gwasanaeth gael effaith negyddol ar weithgareddau o ddydd i ddydd.[109] Efallai na fydd defnyddiwr yn gallu cysylltu â theulu, ffrindiau neu'r gwasanaethau prys os bydd eu gwasanaeth llinell dir yn methu, yn enwedig os ydynt yn dibynnu ar hyn fel eu prif ffordd o gyfathrebu. Gall cysylltiad band eang sy'n methu olygu nad oes modd cwblhau tasgau beunyddiol hanfodol, fel trafodion ar-lein (ariannol ac adwerthu), mynediad at wasanaethau (iechyd, llywodraeth, cymuned), a'r gallu i blant gwblhau a chyflwyno eu gwaith ysgol ar-lein.

5.12 Mae colli gwasanaeth hefyd yn gallu cael effaith negyddol sylweddol ar weithgareddau sy'n ymwneud â gwaith, gan rwystro defnyddiwr rhag gweithio o gartref. Mae hyn yn gallu golygu nad ydynt yn gallu cwblhau eu gwaith neu eu bod yn cael eu gorfodi i weithio ar adeg wahanol neu symud i rywle sydd â gwasanaeth llinell sefydlog sy'n gweithio. Roedd ein hymchwil yn awgrymu fod 16% o'r ymatebwyd wedi dweud bod colli gwasanaeth wedi cael effaith negyddol ar weithgareddau a oedd yn ymwneud â gwaith.[110]

5.13 Roedd tua un rhan o dair o'r ymatebwyr i'n harolwg defnyddwyr wedi dod o hyd i ffordd arall o weithio pan roedden nhw wedi colli eu gwasanaeth.[111] Efallai y bydd rhai defnyddwyr yn gallu defnyddio gwasanaeth arall fel ffôn symudol i wneud galwadau ffôn neu ddongl i gysylltu â'r rhyngrwyd. Fodd bynnag, gall defnyddwyr wynebu costau am ddefnyddio'r gwasanaethau hyn; costau na fyddent fel arall wedi gorfod eu talu petai eu gwasanaeth sefydlog heb dorri. Canfu ein hymchwil ymysg

---

[107] Cwyn a wnaed i Ofcom, Chwefror 2016.

[108] Roedd 72% o'r ymatebwyr a roddodd wybod i'w darparwr eu bod wedi colli eu gwasanaeth ac roedd eu gwasanaeth wedi cael ei drwsio cyn pen dau ddiwrnod yn fodlon ar yr amser a gymerwyd i'w drwsio. Yn groes i hynny, roedd 79% o'r ymatebwyr yr oedd hi wedi cymryd mwy na tri diwrnod i adfer eu gwasanaeth yn anfodlon ar yr amser a gymerwyd. Ymchwil Jigsaw, Mawrth 2017, sleid 36, cwestiwn F6 a F5: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[109] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 41, cwestiwn F7a: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

[110] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 41, cwestiwn F9: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[111] Roedd 35% o'r ymatebwyr wedi dod o hyd i ffordd arall o weithio pan roedden nhw wedi colli eu gwasanaeth. Ymchwil Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 39, cwestiwn F7a: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

defnyddwyr fod un ymatebwr o bob pump a oedd wedi dod o hyd i ffordd arall o weithio wedi dweud iddynt wynebu costau ariannol uniongyrchol o ganlyniad i hynny.[112] Mae'n bosibl nad yw'r dewis arall gystal â'r gwasanaeth sydd wedi methu a/neu yn ddrutach. Er enghraifft, mae defnyddio cysylltiad symudol i gysylltu â'r rhyngrwyd yn debyg o fod yn arafach na chysylltiad band eang sefydlog.

5.14 Bydd defnyddwyr yn treulio amser ac ymdrech yn ceisio datrys colli gwasanaeth. Gall hyn leihau faint o amser y byddent wedi'i dreulio fel arall ar hamdden neu waith. Canfu ein hymchwil fod defnyddwyr wedi colli 2.4 awr ychwanegol o amser gwaith neu hamdden ar gyfartaledd (canolrif) yn ceisio datrys y gwasanaeth.[113]

5.15 Gall y colli amser fod yn ychwanegol at bryder neu straen ar ddefnyddwyr pan fydd eu gwasanaeth yn methu.

5.16 Fel yr amlinellir ymhellach yn Atodiad 4, rydyn ni wedi ceisio amcangyfrif lefel ddyddiol y niwed y mae defnyddwyr ar gyfartaledd yn ei ddioddef pan na fydd eu gwasanaeth yn gweithio. Mae hyn yn dangos y niwed a achosir drwy oedi cyn trwsio, gan fod yr oedi yn ymestyn y cyfnod o fod heb wasanaeth.

5.17 Fel sy'n cael ei egluro yn Atodiad 4, rydyn ni'n amcangyfrif bod cyfartaledd y niwed i ddefnyddwyr a achosir drwy golli gwasanaeth tua £10 y dydd. Yn unol â hynny, ar gyfartaledd, byddem yn disgwyl i oedi cyn trwsio gwasanaeth sydd wedi cael ei golli arwain at tua'r swm hwnnw o niwed.

Ar hyn o bryd mae taliadau iawndal ond yn cael eu rhoi i leiafrif o'r rheini sy'n colli gwasanaeth

5.18 Mae ein hymchwil ymysg defnyddwyr yn awgrymu mai dim ond 8% o ddefnyddwyr a gollodd wasanaeth llinell sefydlog a gafodd unrhyw fath o iawndal am y golled honno.[114] Roedd data gan y diwydiant yn dangos bod tua 998,277 o gwsmeriaid ar gyfartaledd y flwyddyn yn cael rhyw fath o iawndal am golli gwasanaeth, a oedd yn cyfateb i 18% o'r holl ddigwyddiadau o golli gwasanaeth.[115]

5.19 Fel y nodir yn adran 4 uchod, mae'r nifer isel o daliadau'n adlewyrchu polisïau mewnol y rhan fwyaf o ddarparwyr mewn perthynas â darparu iawndal i ddefnyddwyr. Mae'r wybodaeth a gasglwyd gan y diwydiant yn dangos bod y rhan fwyaf o ddarparwyr fel rheol dim ond yn darparu iawndal ar ffurf ad-daliad neu daliad

---

[112] Roedd 20% o'r ymatebwyr a oedd wedi dod o hyd i ffordd arall o weithio o amgylch y broblem wedi dweud iddynt wynebu costau ariannol uniongyrchol. Ymchwil Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 39, cwestiwn F7a a chwestiwn F7c: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[113] Ymchwil Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 42, cwestiwn F8a: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[114] Ymchwil Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 47, cwestiwn F8a: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[115] Mae ffigurau digwyddiadau colli gwasanaeth blynyddol wedi cael eu cyfrifo o ddata chwarterol sy'n cael ei gyflwyno gan ddarparwyr ar gyfer y cyfnod Ch3 2014 i Ch2 2016 mewn ymateb i geisiadau sefydlog a135, Atodiad 2. Mae'r ffigur yn seiliedig ar unrhyw fath o iawndal a gafwyd. Roedd nifer y defnyddwyr a gafodd iawndal ariannol am golli gwasanaeth yn is sef 870,374, sy'n cyfateb i 15% o'r holl achosion o golli gwasanaeth. Edrychwch ar Atodiad 6 i weld sut rydyn ni wedi amcangyfrif y data ynghylch nifer yr achosion.

ewyllys da os ydy'r defnyddiwr yn gofyn yn benodol am iawndal, yn gwneud cwyn neu'n mynegi anfodlonrwydd am y gwasanaeth maent wedi'i gael.[116] Fel rheol wedyn bydd y darparwr yn defnyddio ei ddisgresiwn ynghylch a ydynt yn darparu rhyw fath o iawn.

Nid yw iawndal presennol yn rhoi digon o iawn am y niwed

5.20 Mae data gan y diwydiant yn awgrymu bod y taliad cyfartalog am golli gwasanaeth tua £13.51 fesul digwyddiad (ar sail iawndal ariannol). Fodd bynnag, mae'r taliad cyfartalog ar gyfer pob darparwr unigol yn amrywiol o £3 i bron i £20 fesul digwyddiad.[117] Cafodd 128,000 arall o ddefnyddwyr iawndal nad oedd yn ariannol.[118]

5.21 Wrth rannu'r taliad ariannol cyfartalog ar sail data'r diwydiant gyda hyd cyfartalog digwyddiad o golli gwasanaeth am bedwar diwrnod calendr, mae'n awgrymu bod darparwyr yn talu ar gyfartaledd £3.69 am bob diwrnod o golli gwasanaeth ymysg y rheini sy'n cael iawndal.[119] Mae hyn yn is o lawr na'n hamcangyfrif o'r niwed cyfartalog a achosir i ddefnyddwyr yn sgil colli gwasanaeth sydd, fel yr eglurir uchod, yn ôl ein cyfrifiadau ni, tua £10 y dydd.

Casgliad dros dro ar brofiad defnyddwyr

5.22 Fel y nodir uchod, mae yna nifer sylweddol o ddigwyddiadau o golli gwasanaeth lle na chaiff y gwasanaeth ei adfer cyn pen cyfnod y mae defnyddwyr yn ei gredu sy'n rhesymol. Mae digwyddiadau o'r fath yn debyg o arwain at niwed sylweddol.

5.23 Byddai modd diogelu defnyddwyr o'r niwed hwn petai'r rheini sy'n wynebu oedi afresymol yn cael iawndal digonol am golli gwasanaeth. Fodd bynnag, mae'r dystiolaeth a fanylir uchod yn dangos bod nifer y digwyddiadau pan caiff iawndal ei dalu allan yn isel wrth gymharu â nifer yr achosion lle ceir oedi hir annerbyniol cyn trwsio. Ar ben hynny, mae'n ymddangos nad yw swm cyfartalog yr iawndal sy'n cael ei dalu ddim yn gyfystyr â'r niwed cyfartalog a wynebir oherwydd colli'r gwasanaeth.

5.24 Ymhellach, er mwyn hawlio iawndal mae'n rhaid i ddefnyddwyr dreulio amser yn cysylltu â'u darparwr, sy'n arwain at amser ac ymdrech ychwanegol. Gall hyn fod yn sylweddol, yn enwedig os nad yw'r broses o hawlio iawndal yn un syml. Ar ben hynny, efallai y bydd yn digalonni defnyddwyr rhag hawlio iawndal o gwbl.

5.25 Rydym felly'n dod i'r casgliad dros dro nad yw defnyddwyr yn cael eu diogelu'n ddigonol o'i gymharu â'u disgwyliadau ynghylch beth sy'n amser rhesymol i drwsio gwasanaeth sydd wedi cael ei golli.

---

[116] Yn achos [✂] y polisi a nodir ganddynt yw nad ydynt yn cynnig taliadau'n rhagweithiol, ymateb [✂], dyddiedig 26ain Medi 2016 i gais am wybodaeth a.135 dyddiedig 15 Awst 2016, ymateb i Atodiad 5 cwestiwn 1b. Ac mae telerau contract BT (1af Chwefror 2017, Cymal 14) yn datgan y byddant yn cynnig ad-daliad pro rata 'pan fyddwch yn gofyn i ni'.

[117] Dadansoddiad Ofcom o ddata gweithredwyr a ddarparwyd mewn ymateb i gais a135 sefydlog Awst 2016, Atodiad 2. Mae iawndal heb fod yn ariannol yn gallu cynnwys credyd gwasanaeth, disgownt, cynnyrch am ddim neu uwchraddio a thalebau siop adwerthu. Gwybodaeth gweithredwr a ddarparwyd mewn ymateb i gais a135 sefydlog Awst 2016, Atodiad 5, cwestiwn 1k.

[118] Dadansoddiad Ofcom o ddata gweithredwyr a ddarparwyd mewn ymateb i gais a135 sefydlog Awst 2016, Atodiad 2.

[119] Caiff hyn ei gyfrifo o'n dadansoddiad o ddata gweithredwyr a gasglwyd mewn ymateb i geisiadau sefydlog a.135 Awst 2016, Atodiad 2. Faint o iawndal a gafwyd fesul cwsmer (£13.51) wedi'i rannu gan nifer cyfartalog y diwrnodau heb wasanaeth (3.66).

5.26 Roedd nifer o'r rheini a ymatebodd i'r Cais am Fewnbwn yn cefnogi'r egwyddor o iawndal awtomatig os collir gwasanaeth. Roedd hyn yn cynnwys BT, Nine Group, [✂], grwpiau defnyddwyr (Panel Defnyddwyr Cyfathrebu, Cyngor ar Bopeth, Pwyllgor Cynghori Gogledd Iwerddon, Gwasanaethau'r Ombwdsmon, Which?) a nifer o unigolion (preifat ac academaidd).[120]

Y rheol rydyn ni'n ei chynnig

Ffigur 6: Iawndal awtomatig am oedi cyn trwsio

- Dylai defnyddwyr gael iawndal gan eu darparwr pan fyddant yn colli gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang sefydlog yn gyfan gwbl ac nad yw'r gwasanaeth(au) yn cael ei drwsio'n llawn erbyn hanner nos ar yr ail ddiwrnod gwaith ar ôl i'r darparwr gael gwybod am y golled.
- Dylid wedyn gwneud taliad cychwynnol o £10 os bydd y gwasanaeth perthnasol yn dal heb ei drwsio ar y pwynt hwn ac wedyn dylid talu £10 am bob diwrnod calendr llawn arall pan na fydd y gwasanaeth hwnnw'n gweithio.
- Dylai'r iawndal gael ei dalu'n awtomatig ar ôl i'r cwsmer gofrestru gyda'r darparwr bod y gwasanaeth wedi cael ei golli.
- Dylid talu iawndal os ydy'r gwasanaeth wedi cael ei golli oherwydd nam ar y rhwydwaith (cyfnod segur heb ei gynllunio) neu gyfnod segur ar y rhwydwaith am reswm sydd wedi'i gynllunio sy'n effeithio ar unrhyw rwydwaith sy'n darparu'r gwasanaeth.

Sefyllfaoedd pan fydd y rheol arfaethedig yn berthnasol

5.27 Mae ein cynnig yn berthnasol i golli gwasanaeth yn llwyr ar gyfer llinell dir a band eang.[121] Ar gyfer llinell sefydlog bydd hyn yn cynnwys sefyllfaoedd pan na fydd defnyddwyr yn gallu ffonio allan na derbyn galwad; neu pan fydd y gwasanaeth ond yn caniatáu siarad un ffordd (hy yw dim ond un parti yn yr alwad sy'n gallu clywed y person arall neu sy'n cael ei glywed). Ar gyfer colli band eang yn llwyr, mae hyn yn cyfeirio at sefyllfaoedd lle nad yw defnyddwyr yn gallu cael gafael ar y rhyngrwyd cyhoeddus. [122]

[120] Edrychwch ar droednodyn 49. [✂]

[121] Yn y rheol hon, nid ydym yn bwriadu cynnwys sefyllfaoedd lle mae'r cwsmer yn meddwl ei fod heb wasanaeth oherwydd newid (mudo) sydd wedi methu rhwng gwasanaethau. Mae hyn yn cael sylw yn adran 6 o'r ddogfen hon lle mae iawndal ar gyfer darpariaethau sydd wedi'u hoedi sy'n gallu arwain at golli gwasanaeth yn cael ei drafod. Gallai nam sy'n arwain at golli gwasanaeth yn gallu digwydd unrhyw bryd yn ystod oes contract, gan gynnwys yn fuan ar ôl darparu gwasanaeth (nam cynnar).

[122] Rydyn ni'n ystyried bod y mathau hyn o broblemau ansawdd gwasanaeth yn cynnig eu hunain i iawndal awtomatig oherwydd bod modd eu diffinio'n wrthrychol a'u mesur yn ddibynadwy hy mae hi'n clir nad yw'r gwasanaeth y dylid ei ddarparu wedi cael ei ddarparu. Mae hyn yn amodol ar y cwsmer yn sôn am y digwyddiad o golli gwasanaeth gyda'r darparwr a helpu i benderfynu a ydy'r gwasanaeth wedi cael ei golli oherwydd nam ar y rhwydwaith neu oherwydd problem ar ochr y cwsmer o bwynt terfyn y rhwydwaith.

Y pwynt pan ddaw'r taliad yn awtomatig

5.28 Fel sy'n cael ei egluro yn adran 4, yn ddelfrydol dylai defnyddwyr gael iawndal yn awtomatig heb orfod sôn wrth eu darparwr am y digwyddiad colli gwasanaeth yn y lle cyntaf. Fodd bynnag, rydyn ni'n deall er efallai fod darparwyr yn ymwybodol o gyfnod segur rhwydwaith sy'n achosi colli gwasanaeth mewn ardal benodol, nid ydynt bob tro'n gallu nodi'n union pa linellau unigol sydd wedi colli gwasanaeth, heb iddynt gael gwybod gan y defnyddwyr dan sylw yn y lle cyntaf. [123] Mae gwneud hynny'n debyg o alw am fuddsoddiad sylweddol a fyddai'n debyg o fod yn anghymesur wrth gymharu â'r manteision a ddisgwylir.

5.29 Rydyn ni felly'n cynnig y bydd angen i'r defnyddiwr yn gyntaf gofrestru â'r darparwr cyfathrebiadau adwerthol ei fod wedi colli'r gwasanaeth er mwyn i unrhyw fath o iawndal fod yn awtomatig. Dylai'r darparwr wedyn fonitro a gaiff y golled ei thrwsio erbyn hanner nos ar yr ail ddiwrnod gwaith ac os nad bydd yn rhaid talu'r iawndal perthnasol i'r defnyddiwr yn awtomatig hynny yw ni fyddai angen dim cyswllt pellach gan y defnyddiwr i hawlio iawndal. Mae adran 8 yn cynnwys manylion ynghylch y pwynt y dylid talu iawndal, am ba mor hir a ffurf y taliad hwn.

Gwerth y taliad

5.30 Rydyn ni'n cynnig y dylai lefel yr iawndal am oedi cyn trwsio wneud iawn am y niwed mae defnyddwyr yn ei ddioddef.

5.31 Mae rhai rhanddeiliaid wedi dadlau os oes posibl cael ystod o werthoedd ar gyfer iawndal, y dylid pennu'r swm ym mhen isaf yr ystod. Fodd bynnag, rydyn ni o'r farn – er mwyn mynd i'r afael â'r niwed i ddefnyddwyr – bod angen i ni fod yn hyderus y bydd y gwerth rydyn ni'n ei ddewis yn mynd i'r afael â'r bwlch rhwng yr hyn gall defnyddwyr ei ddisgwyl yn rhesymol a'r hyn maent yn ei gael heddiw. O'r herwydd, ein barn dros dro ydy ei bod hi'n debyg bod iawndal ym mhen isaf unrhyw ystod bosibl yn debyg o fod yn annigonol oherwydd y bydd yn gadael i rywfaint o niwed a geir yn y farchnad heb gael sylw, a bydd yn rhoi signalau gwannach ar gyfer gwelliannau ansawdd gwasanaeth o ganlyniad.

5.32 Oherwydd bod defnyddwyr yn wynebu niwed bob dydd, rydyn ni'n cynnig y dylai'r iawndal fod yn gyfartal i'n hamcangyfrif o lefel ddyddiol y niwed a achosir oherwydd bod gwasanaeth sefydlog wedi cael ei golli (gan fod yr oed cyn y trwsio yn ymestyn y cyfnod heb wasanaeth). Amcangyfrifir bod hyn yn £10 y dydd (mae rhagor o fanylion ynghylch sut caiff y gwerth hwn ei bennu ar gael yn Atodiad 4). Ein safbwynt dros dro yw bod angen gosod iawndal ar y lefel hon er mwyn i ni gyflawni ein hamcan o sicrhau bod defnyddwyr yn cael iawn digonol, a'u bod yn cael eu diogelu'n ddigonol os byddant yn dioddef oedi cyn trwsio. Byddai talu iawndal ar y lefel hon hefyd yn gyson â darparu signalau effeithlon i ddarparwyr i wella ansawdd gwasanaeth mewn perthynas â thrwsio namau, gan ei fod yn adlewyrchu'r niwed cyfartalog a achosir gan y methiant.

5.33 Rydyn ni'n disgwyl y lefel y niwed ddigwydd yn barhaus ac nid oes gennym unrhyw dystiolaeth i awgrymu y bydd yn amrywio dros amser. Wrth ystyried hyn, rydyn ni'n cynnig ar ôl i'r taliad cychwynnol o £10 gael ei sbarduno, bod £10 yn cael ei dalu am bob diwrnod calendr llawn pellach o oedi.

[123] [✂]

5.34 Rydyn ni'n cynnig y bydd y cwsmer yn derbyn un tali o £10, ni waeth a ydy un neu'r ddau wasanaeth (llinell dir a band eang) wedi'u colli ar yr un pryd ac, os mai dim ond un gwasanaeth sydd wedi cael ei golli, ni waeth pa wasanaeth ydy hwnnw.[124] Mae ein hamcangyfrif o niwed yn ystyried y niwed cyfartalog sy'n cael ei ddioddef pan fydd un neu'r ddau wasanaeth sefydlog yn cael eu colli; edrychwch ar Atodiad 4 i gael rhagor o fanylion. Rydyn ni hefyd yn meddwl y byddai un taliad yn briodol, oherwydd byddai'n rhoi gwerth iawndal syml i ddefnyddwyr, y mae modd ei gyfleu'n hawdd mewn unrhyw ohebiaeth berthnasol gyda defnyddwyr.[125]

5.35 Rydyn ni'n ystyried os caiff y gwasanaeth ei adfer cyn y pwynt pan fydd iawndal yn ddyledus o dan y rheol rydyn ni'n ei chynnig, efallai y bydd hi'n dal yn rhesymol i'r defnyddiwr gysylltu â'r darparwr cyfathrebiadau adwerthol i ofyn am ad-daliad am y gwasanaeth perthnasol na chafodd ei dderbyn hyd at y pwynt y cafodd y gwasanaeth ei adfer, ond ni fyddai hyn yn rhan o'r gofyniad rheoleiddiol yn ein Hamod Cyffredinol arfaethedig.[126]

Pryd byddai'r iawndal yn cael ei dalu

5.36 Yn yr adran hon rydyn ni'n nodi sut rydyn ni wedi ystyried pa gyfnod o drwsio sy'n briodol ar ôl colli gwasanaeth.

5.37 Rydyn ni wedi dechrau gyda disgwyliadau defnyddwyr ynghylch amser trwsio priodol ac rydyn ni wedi cynnal gwaith ymchwil i ddeall hyn. Fel y nodir uchod, canfu ein hymchwil fod y mwyafrif o ddefnyddwyr wedi nodi eu bod yn anfodlon os oedd yn rhaid iddynt aros mwy na tri diwrnod calendr i'w gwasanaeth gael ei drwsio, ond roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yr oedd eu gwasanaeth wedi cael ei drwsio cyn pen dau ddiwrnod calendr yn fodlon. Mae hyn yn dangos bod defnyddwyr yn disgwyl i achos o golli gwasanaeth gael ei drwsio cyn pen dau neu dri diwrnod calendr. Fel y nodir uchod, wrth ystyried natur y gwasanaethau a'r ffordd mae defnyddwyr yn ymrwymo i gontractau ar eu cyfer, yn ogystal â'u dibyniaeth arnynt a'r niwed maent yn ei ddioddef os cânt eu colli, nid yw hyn yn ymddangos fel disgwyliad afresymol.

5.38 Er ein bod wedi cael gwybod pa mor gyflym mae defnyddwyr yn disgwyl i achos o golli gwasanaeth gael ei drwsio, rydyn ni hefyd wedi ystyried ffactorau eraill. Mae'r rhain yn cynnwys: beth sy'n ymarferol i ddarparwyr ei gyflawni; beth allai gymell gwelliannau mewn amseroedd trwsio; ac a fydd angen i ddarparwyr newid yr amseroedd targed trwsio maent yn ceisio eu cyrraedd ar hyn o bryd a'r effaith y gallai hyn ei gael ar gostau darparwyr (a phrisiau adwerthu os caiff y costau hyn eu trosglwyddo ymlaen i'r defnyddwyr).

---

[124] Mae hyn yn berthnasol pan fydd y ddau wasanaeth a gollir yn cael eu cyflenwi gan yr un darparwr. Pan fydd y cwsmer yn cael eu llinell dir a'u band eang gan ddau ddarparwr gwahanol bydd yn rhaid cael taliadau ar wahân gan bob darparwr, ond bydd hyn yn digwydd mewn lleiafrif bach o achosion. Fel roedden ni wedi'i nodi yn ein hadolygiad diweddar o'r farchnad ar gyfer gwasanaethau llinell dir annibynnol, mae nifer y defnyddwyr sy'n prynu eu llinell dir a'u band eang ar wahân yn <5%. Edrychwch ar baragraff 1.12: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/97806/Consultation-Review-of-the-market-for-standalone-landline-telephone-services.pdf

[125] Edrychwch ar Atodiad 4, paragraff A4.10.

[126] Rydyn ni'n nodi bod y rhan fwyaf o ddarparwyr cyfathrebiadau ar hyn o bryd yn rhoi ad-daliad pan fydd y gwasanaeth yn dal heb ei drwsio ar ddiwedd y diwrnod calendr cyntaf y mae'r darparwr yn cael gwybod am y golled. Mae'r taliad wedyn yn cael ei gyfrifo ar sail nifer y diwrnodau calendr y mae'r cwsmer heb wasanaeth.

5.39 O ran polisïau presennol darparwyr, er bod rhai darparwyr yn nodi amseroedd trwsio hirach 'hyd at' i'w cwsmeriaid,[127] fel rheol maent yn gweithio i drwsio nam rhwydwaith erbyn dim hwyrach na diwedd yr ail ddiwrnod gwaith llawn (heb gynnwys y diwrnod y mae'r darparwr yn cael gwybod am yr achos o golli'r gwasanaeth) neu hyd yn oed yn gynt na hynny.[128] Mae'r amseroedd targed hyn yn canolbwyntio ar 'ddiwrnodau gwaith' ond yn gyffredinol maent yn cyd-fynd â'n canfyddiadau ar ddisgwyliadau defnyddwyr o ran trwsio gwasanaeth cyn pen dau i dri diwrnod calendr. Er enghraifft, pan fydd defnyddiwr yn rhoi gwybod i'w darparwr ar ddydd Llun eu bod wedi colli eu gwasanaeth, byddem yn disgwyl i'r golled hon fod wedi cael ei thrwsio erbyn diwedd y dydd Mercher ar yr hwyraf, ar sail amseroedd targed darparwyr ar hyn o bryd.

5.40 Ar ben hynny, fel yr amlygir uchod, mae data gan y diwydiant yn dangos bod y rhan fwyaf (72%) o achosion o golli gwasanaeth yn cael eu trwsio cyn pen tri diwrnod calendr o'r darparwr yn cael gwybod bod y gwasanaeth wedi cael ei golli. Rydyn ni felly o'r farn ei bod hi'n briodol i ddarparwyr drwsio'r rhan fwyaf o achosion o golli gwasanaeth cyn pen y cyfnod hwn.

5.41 Rydyn ni wedi ystyried a ddylai iawndal am oedi cyn trwsio gael ei dalu tua pen uchaf disgwyliadau defnyddwyr ee cyn pen dau ddiwrnod calendr.[129] Rydyn ni hefyd wedi ystyried twf cysylltiadau band eang cyflym iawn (ar hyn o bryd cyn pen diwedd y diwrnod gwaith canlynol ydy'r amser trwsio ar gyfer cysylltiadau ffibr ar rwydwaith Openreach[130]) a'r patrwm tebygol am i fyny o ran disgwyliadau defnyddwyr wrth i'r ddibyniaeth ar gysylltiad yn y cartref a chysylltiad symudol dyfu (ee wrth i ragor o wasanaethau gael eu darparu ar-lein), ac wrth i ragor o fuddsoddiad mewn technolegau newydd arwain at ansawdd a gwytnwch gwell rhwydweithiau.

5.42 Fodd bynnag, rydyn ni hefyd yn ymwybodol o'r goblygiadau cost i ddiwydiant a'r effaith ganlyniadol bosibl ar brisiau adwerthu cyfartalog (gan gynnwys yr effaith bosibl ar gynigion rhatach) darparu amseroedd trwsio cyflymach hy cyn pen dau ddiwrnod calendr, ar gyfer pawb wrth gymharu â'r manteision, ac wrth ystyried disgwyliadau cyfartalog defnyddwyr ar hyn o bryd.

---

[127] Mae polisïau presennol darparwyr cyfathrebiadau ynghylch amseroedd trwsio namau yn amrywio o ddiwedd y diwrnod gwaith canlynol i gyn pen pum niwrnod gwaith o gael hysbysiad gan y cwsmer am y nam. Efallai y bydd rhai cwsmeriaid yn cael amseroedd trwsio cynt, ond mae'r rhain fel arfer yn ddrutach ac yn cael eu cynnig ar gais neu fel rhan o gontract busnes penodol.

[128] Mae KCOM yn ceisio datrys unrhyw broblemau sy'n gyfrifoldeb iddyn nhw erbyn diwedd yr ail ddiwrnod gwaith llawn. Efallai fod gan rai cwsmeriaid hawl i gael atgyweiriadau blaenoriaeth ac mae gan KCOM rai dewisiadau gwasanaeth sy'n darparu gwasanaethau trwsio gwell. Ymateb KCOM, dyddiedig 12fed Medi 2016, i gais am wybodaeth a135 dyddiedig 15fed Awst 2016, ymateb i gwestiwn Atodiad 3, cwestiwn 3a. [✂] Mae darparwyr sy'n gweithredu ar rwydwaith Openreach yn dibynnu i raddau helaeth ar yr amseroedd trwsio targed a ddaw gyda'r lefelau cynnal a chadw gwasanaeth safonol a brynir gan Openreach. https://www.openreach.co.uk/orpg/home/products/serviceproducts/serviceharmonisation/serviceharmonisation/downloads/servicemaintenancelevelsfactsheet.pdf

[129] Roedd 56% o'r ymatebwyr yr oedd hi wedi cymryd dau ddiwrnod neu ragor i adfer eu gwasanaeth yn anfodlon ar yr amser a gymerwyd. Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 36, cwestiwn F6 a F5: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[130] Mae gwasanaethau GEA-FTTP a GEA-FTTP Openreach yn defnyddio lefelau cynnal a chadw gwasanaeth 2,3 neu 4 (lefel 2 ydy'r cyfnod trwsio hiraf sef diwedd y diwrnod gwaith nesaf). Ar hyn o brid nid oes amrywiad FTTC na FTTC ar lefel cynnal a chadw gwasanaeth 1 (diwedd yr ail ddiwrnod gwaith llawn). Edrychwch ar Gontract GEA Openreach gyda Darparwyr Cyfathrebiadau paragraff 2.11: https://www.openreach.co.uk/orpg/home/products/super-fastfibreaccess/downloads/150302_gea_schedule4_issue_4_1.pdf

5.43 Rydyn ni'n credu y dylai amser trwsio sydd o leiaf yn fyrrach na'r amser cyfartalog presennol i drwsio sef pedwar diwrnod calendr fod yn gymhelliant i ddarparwyr wella'r cyfnodau trwsio cyfredol am golli gwasanaeth.

5.44 Felly ein safbwynt dros dro ni ydy os bydd hi'n cymryd mwy na dau i dri diwrnod calendr i drwsio achos o golli gwasanaeth, y dylid talu iawndal am hynny. Bydd hyn yn diwallu disgwyliadau cyfran fawr o ddefnyddwyr, byddai'n darged rhesymol/ymarfer i ddarparwyr ymgyrraedd at; byddai'n ddigon o gymhelliant i ddarparwyr wella ansawdd y tu hwnt i'r cyfartaledd maent yn ei ddarparu ar hyn o bryd.

5.45 Wrth ystyried bod diwydiant yn gweithio ar amseroedd atgyweirio ar sail bod y gwaith trwsio'n cael ei wneud 'erbyn diwedd diwrnod gwaith' (yn hytrach na diwrnod calendr), rydyn ni'n credu bod angen adlewyrchu hyn yn ymarferol yn ein dyddiad dechrau arfaethedig ar gyfer iawndal. Bydd hyn yn sicrhau ein bod yn lleihau'r costau ac effaith gyffredinol ein gofyniad ar y diwydiant.

5.46 Ar sail yr uchod, felly, ar hyn o bryd rydyn ni'n meddwl y byddai'n rhesymol mynnu bod darparwyr yn talu iawndal os na chaiff y gwasanaeth ei adfer yn llawn erbyn hanner nos ar yr ail ddiwrnod gwaith llawn ar ôl i'r darparwr gael gwybod bod y gwasanaeth wedi cael ei golli.

5.47 Byddai'r union amser trwsio yn dibynnu ar pryd y mae'r defnyddiwr yn rhoi gwybod am y broblem (ee bydd 9am yn golygu bod yr amser trwsio targed yn nes at dri diwrnod a byddai 5pm yn gwneud yr amser trwsio targed yn nes at ddau ddiwrnod). Byddai hyn yn diwallu disgwyliadau defnyddwyr bod eu gwasanaeth yn mynd i gael ei drwsio cyn pen dau i dri diwrnod calendr.[131]

5.48 Ar sail data diweddar gan y diwydiant, byddai tua 1.14 miliwn i 2.16 miliwn o achosion o golli gwasanaeth yn gymwys i gael taliadau iawndal drwy ddefnyddio ein trothwy arfaethedig sef hanner nos ar yr ail ddiwrnod gwaith llawn (heb gynnwys y diwrnod y mae'r darparwr yn cael gwybod bod y gwasanaeth wedi cael ei golli).[132] Ein hasesiad dros dro yw y byddai darparu iawndal am y digwyddiadau hyn o golli gwasanaeth yn golygu ein bod yn diwallu ein hamcan polisi sef darparu iawn priodol am niwed yn unol â disgwyliadau rhesymol defnyddwyr.

Y pwynt i ddechrau mesur yr amser a gymerir i drwsio

5.49 Yn ddelfrydol, byddai'r amser a gymerir i adfer gwasanaeth yn cael ei fesur o'r union bwynt pan gollwyd y gwasanaeth. Fel y nodir uchod, rydyn ni'n deall nad oes modd i systemau darparwyr ganfod y rhan fwyaf o fethiannau llinell unigol sy'n arwain at golli gwasanaeth llinell dir neu fand eang (heb iddynt gael gwybod am hynny yn gyntaf gan y defnyddiwr dan sylw). Byddai gallu adnabod namau ar bob llinell unigol mewn ffordd ddibynadwy a rhagweithiol yn golygu buddsoddiadau sylweddol, cost y byddai'n rhaid i'r diwydiant dalu amdano a/neu ddefnyddwyr drwy brisiau uwch. Mae hyn yn debyg o fod yn anghymesur wrth gymharu â'r manteision rydyn ni'n ceisio eu cyflawni. Felly rydyn ni'n cynnig y bydd yr amser a gymerir i adfer y gwasanaeth yn

[131] Mae defnyddio diwrnodau gwaith yn gallu golygu mewn rhai sefyllfaoedd bod y trwsio'n cael ei gwblhau ar ôl pedwar diwrnod calendr (ee rhoi gwybod ar y dydd Iau, ddim yn cael ei drwsio tan y dydd Llun). Rydyn ni'n credu ei bod yn debyg y bydd defnyddwyr yn ystyried gweithio ar benwythnos wrth ddatgan eu disgwyliadau ynghylch beth sy'n gyfnod trwsio rhesymol.
[132] Mae hyn yn seiliedig ar yr ystod rhwng achosion yn para mwy na 2 ddiwrnod calendr a'r achosion yn para mwy na 4 diwrnod calendr. Ar sail data cyfanredol mewn ymateb i gais a135 sefydlog Awst 2016, Atodiad 2.

cael ei fesur o'r adeg pan fydd y defnyddiwr yn rhoi gwybod i'r defnyddiwr bod y gwasanaeth wedi cael ei golli.

5.50 Fodd bynnag, rydyn ni'n cynnig cynnwys eithriad i'r rheol gyffredinol hon pan fydd y darparwr yn dod yn ymwybodol o ddigwyddiad ac yn gallu adnabod yn gywir y llinellau unigol sydd wedi colli gwasanaeth heb unrhyw gyswllt gan y cwsmer dan sylw (gall hyn fod pan fydd cyfnod segur wedi cael ei gynllunio nau pan fydd ei waith monitro rhwydwaith ei hun yn dod o hyd i ddigwyddiad). Yn yr achos hwn, rydyn ni'n cynnig y dylai'r cyfnod i drwsio gael ei fesur o'r adeg pan fydd y darparwr yn dod i wybod am y digwyddiad gyntaf. Rydyn ni'n deall bod yr wybodaeth hon ar gael i rai darparwyr ar hyn o bryd ac felly rydyn ni o'r farn y byddai hwn yn ddull gweithredu rhesymol.[133]

Cyfnodau segur wedi'u cynllunio a heb eu cynllunio

5.51 Wrth ystyried bod yr un lefel o niwed yn bodoli ni waeth pam mae'r gwasanaeth wedi cael ei golli, rydyn ni'n meddwl ei bod hi'n briodol mynnu bod iawndal yn cael ei dalu os ydy'r gwasanaeth wedi cael ei golli oherwydd cyfnod segur wedi'i gynllunio (mae hyn yn cynnwys methiant offer rhwydwaith) gan dybio bod y cyfnod priodol wedi mynd heibio.

5.52 Nid ydym yn cynnig cynnwys unrhyw sefyllfaoedd pan fydd gwasanaeth yn cael ei golli oherwydd problem ar ochr y cwsmer i bwynt terfyn y rhwydwaith.[134] Er enghraifft gall hyn fod oherwydd ceblau diffygiol yn y cartref ar gyfer gwasanaeth llinell dir neu fand eang neu pan fydd y cwsmer yn datgysylltu'r llinell allanol.

Rydyn ni'n credu y bydd ein gofyniad iawndal arfaethedig yn diogelu defnyddwyr

5.53 Rydyn ni'n dod i'r casgliad dros dro nad ydy defnyddwyr yn cael eu diogelu'n ddigonol am oedi cyn trwsio colli gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang sefydlog, ac y dylai'r iawn am oedi sydd y tu hwnt i gyfnod rhesymol gael ei roi yn awtomatig i bob defnyddiwr. Byddai hyn yn cyflawni ein hamcan o roi digon o iawn i ddefnyddwyr am y niwed maent yn ei ddioddef. Ar ben hynny, petai'n rhaid i ddarparwyr dal iawndal pan fydd oedi yn digwydd y tu hwnt i gyfnod rhesymol yna byddai yna gymhelliant ariannol i osgoi'r oedi hyn, drwy wella ansawdd gwasanaeth.

5.54 Rydyn ni felly'n credu bod ein cynnig i fynnu bod £10 o iawndal yn cael ei dalu'n awtomatig pan fydd oedi cyn adfer gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang ar ôl dau ddiwrnod gwaith llawn yn sicrhau lefelau priodol o ddiogelwch i ddefnyddwyr.

Cwestiwn 4: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig i ddarparu iawndal awtomatig pan fydd hi'n cymryd mwy na dau ddiwrnod gwaith llawn i adfer gwasanaeth sydd wedi cael ei golli.

[133] Rydyn ni'n ymwybodol bod rhai darparwyr yn darparu gwybodaeth am gyfnodau segur sydd wedi cael eu cynllunio a digwyddiadau pan gollir gwasanaeth yn llwyr i'w timau cysylltiadau cwsmeriaid allu cyfeirio atynt pan fydd cwsmeriaid yn ffonio.
[134] Rydyn ni'n credu ei bod hi'n briodol peidio â chynnwys y sefyllfaoedd hyn oherwydd efallai y bydd amwysedd ynghylch pwy sydd ar fai am golli'r gwasanaeth.

Adran 6

Oedi heb ei drefnu cyn darparu

6.1 Yn yr adran hon rydyn ni'n cynnig cyflwyno iawndal awtomatig pan fydd oedi annisgwyl cyn darparu. Wrth ddefnyddio'r term 'darparu' rydyn ni'n golygu dechrau gwasanaeth newydd pan fydd defnyddwyr yn newid darparwyr neu'n uwchraddio i wasanaeth gwahanol gyda'r un darparwr (fel newid o fand eang safonol i gyflym iawn), symud tŷ a/neu gosod llinell newydd. Rydyn ni'n nodi profiadau defnyddwyr ar hyn o bryd a pham rydyn ni'n cynnig bod angen iawndal awtomatig yn y maes hwn cyn disgrifio manylion ynghylch sut rydyn ni'n credu y dylai weithio.

Profiad defnyddwyr heddiw

Mae lleiafrif sylweddol o ddefnyddwyr yn wynebu oedi cyn darparu bob blwyddyn

6.2 Fel rheol bydd defnyddwyr sy'n disgwyl gwasanaeth newydd yn cael dyddiad gan eu darparwr a fydd yn nodi pryd y bydd y gwasanaeth newydd yn gweithio. Ond mae lleiafrif o ddefnyddwyr wedyn yn gweld nad yw eu gwasanaethau'n dechrau ar y dyddiad hwnnw. Mewn rhai achosion mae'r oedi yn gallu bod yn wythnosau neu hyd yn oed yn fisoedd.

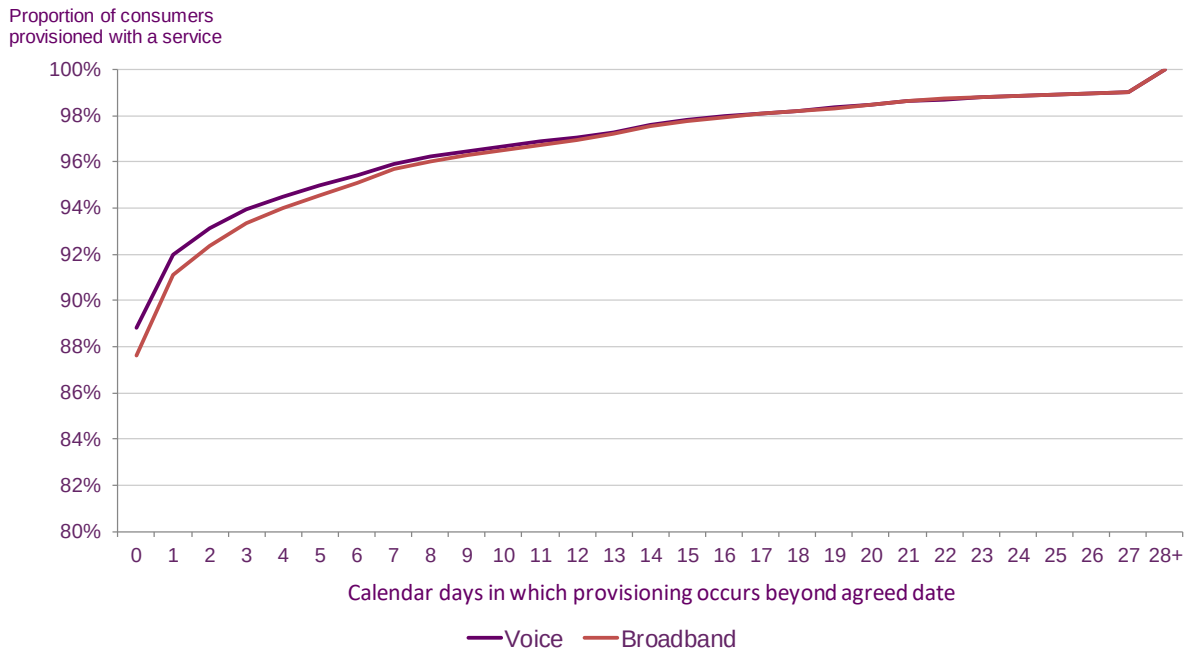
6.3 Ar sail yr wybodaeth a gawsom gan y darparwyr llinellau sefydlog mwyaf, gwelsom fod gwasanaethau llinell sefydlog newydd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr wedi cael eu hysgogi yn brydlon. Ond mae nifer o gwsmeriaid yn wynebu rhyw fath o oedi: ar gyfartaledd bob blwyddyn, mae tua 1.3m o ddarpariaethau llinell dir a/neu fand eang (12%)[135] yn wynebu oedi.[136]

6.4 Mae llawer o'r oedi hyn yn gymharol fyr. Fel sy'n cael ei ddangosir yn Ffigur 7 isod, roedd tua 95% o ddarpariaethau newydd wedi digwydd cyn pen pum niwrnod calendr o'r dyddiad gwreiddiol a drefnwyd. Ond mewn tua 3% o achosion, roedd y dyddiad dechrau 10 diwrnod calendr neu fwy yn hwyr ac mewn tua 1% o'r achosion roedd yr oed yn 28 diwrnod calendr neu fwy. Er bod cyfran y defnyddwyr sy'n wynebu oedi hir ac annisgwyl yn fach, mae'r niferoedd absoliwt yn dal yn sylweddol – bob blwyddyn mae dros 100,000 o ddarpariaethau yn wynebu oedi o 28 diwrnod calendr neu fwy.

[135] Ar gyfartaledd roedd 10.8m o ddarpariaethau llinell dir a/neu fand eang bob blwyddyn. Data o ddadansoddiad Ofcom o ymatebion darparwyr i gais am wybodaeth sefydlog a135 dyddiedig Awst 2016

[136] Mae Atodiad 6 yn cynnwys rhagor o fanylion ynghylch sut daethpwyd i'r ffigurau hyn

Ffigur 7: Cwsmeriaid sy'n cael darpariaeth cyn pen 'x' diwrnod calendr o'r dyddiad a gafodd ei addo (cyfartaledd pob darparwr)



Ffynhonnell: Dadansoddiad Ofcom o ymatebion darparwyr i gais am wybodaeth sefydlog a135 dyddiedig Awst 2016, Atodiad 2.

6.5 Mae'r union resymau dros yr oedi yn amrywio. Roedd darparwyr adwerthu sy'n prynu eu mewnbwn cyfanwerthu gan Openreach wedi dweud wrthym fod dyddiadau darparu'n aml yn cael eu methu oherwydd bod Openreach yn methu â diwallu'r dyddiad darparu a gafodd ei addo. Mae ystadegau Openreach ei hun yn dangos pan fydd angen ymweliad gan beiriannydd er mwyn gosod gwasanaeth, mae dros 1% o'r achosion hynny dros 31 diwrnod yn hwyr.[137] Ond mewn achosion eraill efallai fod problem gyda systemau neu brosesau'r darparwr adwerthu sy'n golygu bod y dyddiad sydd wedi cael ei drefnu yn cael ei fethu, neu efallai fod nam ar y llinell sy'n golygu nad oes modd darparu yn brydlon.

6.6 Mewn unrhyw achos, ein safbwynt dros dro ni yw bod oedi cyn darparu yn faes arall lle mae darparwyr yn methu â chyrraedd disgwyliadau rhesymol defnyddwyr. Mae defnyddwyr yn cytuno ar ddyddiadau ar gyfer pryd y dylai eu gwasanaethau fod yn dechrau gyda darparwr. Efallai byddant yn trefnu i ganslo gwasanaethau gan ddarparwr blaenorol ar y dyddiad hwnnw ac efallai eu bod yn gwneud cynlluniau sy'n dibynnu ar eu gallu i ddefnyddio eu gwasanaeth newydd o'r dyddiad hwnnw ymlaen, a'u bod yn cytuno i dalu amdano o'r dyddiad hwnnw ymlaen. Yn y cyd-destun hwnnw, ac wrth ystyried pwysigrwydd y gwasanaethau telegyfathrebiadau dan sylw i ddefnyddwyr a sut maen nhw'n dibynnu arnynt, mae'n ymddangos i ni fel disgwyliad rhesymol y dylai'r gwasanaeth gael ei ddarparu ar y dyddiad y cytunwyd arno gyda'r defnyddiwr.

Mae niwed yn cael ei achosi i ddefnyddwyr oherwydd oedi cyn darparu

6.7 Mae defnyddwyr sy'n wynebu oedi yn gallu bod heb wasanaeth llinell dir neu fand eang am gyfnod estynedig, neu gallant ddioddef oedi cyn newid i'r darparwr neu i'r

[137] https://www.homeandwork.openreach.co.uk/kpi-pages/KPI_overview.aspx?kpi=13c

gwasanaeth newydd maent wedi'i ddewis (efallai sydd â thariff rhatach neu wasanaeth sy'n diwallu eu gofynion yn well). Ar ben hynny, gallant wynebu llawer iawn o rwystredigaeth, pryder a straen oherwydd nid yn unig mae'r gosod yn digwydd yn hwyrach o lawer na'r dyddiad a drefnwyd yn wreiddiol, ond efallai y bydd yn rhaid iddynt gysylltu â'u darparwr droeon i drefnu dyddiad gosod newydd.

6.8 Yn ein ymateb i'n Cais am Fewnbwn, soniodd Cyngor ar Bopeth am achosion sy'n dangos y potensial am oedi cyn darparu a rhai o'r canlyniadau posibl:

"Roedd Ian wedi anfon e-bost at Cyngor ar Bopeth ar ôl chwe wythnos o ddisgwyl i'w wasanaeth band eang newydd fynd yn fyw. I ddechrau roedd ei ddarparwr band eang wedi addo wrtho y byddai'n gallu defnyddio'r gwasanaeth o 12fed Mai ymlaen. Pan na ddigwyddodd hyn cysylltodd â'r gwasanaeth i gwsmeriaid a chafodd addewid y byddai'n dechrau gweithio o'r 20fed ymlaen. Unwaith eto, ni ddigwyddodd hynny, felly ffoniodd Ian y darparwr a'r tro yma cafodd addewid y byddai'r gwasanaeth yn fyw ar 25ain Mai. Pan ffoniodd Ian ni ym mis Mehefin, nid oedd ei wasanaeth yn gweithio, ac roedd wedi cael bil o £50 am fand eang nad oedd yn gallu ei ddefnyddio."[138]

6.9 Mewn tu un rhan o dri o ddarpariaethau, mae oedi yn gallu golygu bod defnyddwyr yn colli gwasanaeth[139]; efallai eu bod wedi canslo eu hen wasanaeth gan ddisgwyl y byddai'r un newydd yn dechrau ar ddiwrnod penodol, ond wedyn maent yn gweld bod oedi cyn darparu'r gwasanaeth newydd felly nid oes ganddynt wasanaeth o gwbl. Ar gyfer y defnyddwyr hyn, mae'n debyg bod y niwed a achosir oherwydd oedi cyn darparu yn debyg i'r niwed a achosir drwy golli gwasanaeth, fel sy'n cael ei ddisgrifio yn adran 5.

6.10 Gall defnyddiwr ymateb i beidio â chael gwasanaeth drwy ddefnyddio gwasanaeth amgen yn lle. Er enghraifft, os nad ydy eu gwasanaeth band eang sefydlog yn dechrau ar amser, efallai byddant yn defnyddio band eang symudol yn lle hynny. Ond gall hyn arwain at gostau ariannol ychwanegol na fyddent wedi gorfod eu talu fel arall – er enghraifft, costau defnydd y tu allan i'r bwndel neu gostau misol mwy nag y byddai wedi bod yn angenrheidiol fel arall am eu defnydd symudol arferol.

6.11 Os oes yn rhaid i ddefnyddwyr hefyd roi gwybod i'w darparwr newydd bod y gosod wedi methu a/neu dreulio amser yn trefnu dyddiad dechrau newydd, mae'r amser a'r ymdrech hwn hefyd yn arwain at niwed i ddefnyddwyr.

6.12 Mae ein hymchwil ymysg defnyddwyr yn dangos sut mae'r mathau hyn o niwed yn amlygu eu hunain. Mewn un astudiaeth ansoddol, dywedodd defnyddwyr wrthym, mewn perthynas â gosod gwasanaethau "mae cadw'r amser yn hanfodol, gyda'r gwaith yn cael ei wneud fel y cafodd ei drefnu yn yr alwad wreiddiol". [140] Canfu'r ymchwil fod gwasanaeth o ansawdd gwael yn gallu golygu canlyniadau sylweddol i ddefnyddwyr, gyda'r enghreifftiau penodol a nodwyd yn cynnwys:

---

[138] Ymateb Cyngor ar Bopeth i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.citizensadvice.org.uk/Global/CitizensAdvice/Consumer%20publications/Automatic%20Compensation%20Response%20to%20call%20for%20inputs.pdf

[139] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.Jigsaw, *Automatic Compensation*, i gael rhagor o fanylion edrychwch ar Atodiad 10.

[140] Jigsaw, *Quality of Service in telecoms*, tudalen 26 https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/78370/jigsaw_quality_of_service_in_telecoms.pdf

- bod heb wasanaeth am gyfnod oherwydd dydy'r gosod newydd ddim wedi gweithio, yn y cyfamser, mae'r hen wasanaeth wedi cael ei ddiffodd;
- gorfod cymryd rhagor o amser o'r gwaith;
- gorfod cysylltu (ac ailgysylltu) â darparwr i aildrefnu ymweliad gan beiriannydd, oherwydd nad oedd y peiriannydd wedi cyrraedd neu ei fod wedi cyrraedd gyda'r offer neu'r cit anghywir;
- gorfod talu am ailosod pan fydd y gwaith gwreiddiol yn ddiffygiol.

6.13 Mae Atodiad 4 yn nodi sut rydyn ni wedi ceisio mesur y niwed cyfartalog oherwydd oedi cyn darparu, ac rydyn ni'n amcangyfrif bod hyn tua £6 fesul diwrnod o oedi. Mae'r cyfartaledd hwn yn adlewyrchu'r niwed a gaiff defnyddwyr sy'n colli gwasanaeth, lle mae'r niwed yn debyg o fod yn uwch na'r £6, a'r rheini sydd ond wedi cael eu hatal rhag defnyddio'r gwasanaeth newydd, lle gall y niwed fod yn llai na £6.

Ar hyn o bryd mae taliadau iawndal ond yn cael eu rhoi i leiafrif o'r rheini sy'n wynebu cyfnod o oedi

6.14 Efallai y byddai rhywfaint o'r niwed i ddefnyddwyr yn cael ei liniaru i ryw raddau petai defnyddwyr wedyn yn cael iawndal gan ddarparwyr i gydnabod yr oedi a ddioddefwyd. Mae rhai defnyddwyr eisoes yn cael iawndal ond mae hyn yn digwydd ar sail ad hoc. Fel y nodir yn adran 4, mae'r ffaith ei bod yn rhaid i ddefnyddwyr ofyn fel rheol am iawndal yn aml yn golygu mai dim ond lleiafrif o ddefnyddwyr sy'n cael niwed a fydd yn cael unrhyw iawndal. Cafodd hyn ei gadarnhau pan wnaethom ofyn i ddarparwyr am fanylion ynghylch faint o'u cwsmeriaid sy'n cael iawndal. O'r 1,277,000o ddarpariaethau llinell dir a band eang blynyddol lle bu oedi gan y darparwyr llinell sefydlog mwyaf, roedd tua 163,000 o ddefnyddwyr neu 13% wedi cael iawndal ariannol gyda 255,000 (20%) arall yn cael rhyw fath o iawndal heb werth ariannol.[141] Roeddem hefyd wedi gweld bod amrywiad enfawr rhwng darparwyr ynghylch a oedd iawndal ariannol am oedi yn cael ei dalu ai peidio; dywedodd rhai darparwyr wrthym fod dros 10% o'u cwsmeriaid wedi wynebu oedi cyn darparu ond nad oedd yr un o'r cwsmeriaid hyn wedi cael iawndal ariannol.

6.15 Fel y trafodwyd yn adran 4, roedden ni wedi gofyn i ddefnyddwyr pam na wnaethon ni ofyn am iawndal gan eu darparwr a gwelsom mewn nifer o achosion nad oedd defnyddwyr yn meddwl ei bod hi'n werth chweil hawlio iawndal, neu roedden nhw'n dweud nad oeddent yn meddwl y byddai eu darparwr yn ei gynnig. Yn adran 4 rydyn ni'n disgrifio polisïau iawndal y darparwyr llinell dir a band eang mwyaf yn fanwl, ac yn nodi nad ydynt o reidrwydd yn glir ynghylch a oes iawndal ar gael pan fydd oed cyn darparu.

Nid yw iawndal presennol yn rhoi digon o iawn am y niwed

6.16 Rydyn ni hefyd wedi edrych ar faint o iawndal mae'r lleiafrif o gwsmeriaid sy'n cael iawndal am oedi cyn darparu yn ei gael ar hyn o bryd. Ar gyfartaledd mae'r ffigur hwn yn £2.39. Mae hyn yn llai na'n hamcangyfrif o niwed oherwydd oedi cyn darparu. Unwaith eto, dylid nodi, mai ffigur cyfartalog ydy hwn a bod llawer o amrywiadau o amgylch y ffigur cyfartalog hwn. Pan wnaethom ni rannu cyfanswm yr iawndal sy'n cael ei dalu ar hyn o bryd gyda nifer y bobl a oedd wedi oedi cyn darparu, gwelsom

[141] Dadansoddiad o gais a135 sefydlog Awst 2016

fod y ffigur yn £0.30 y dydd fesul cwsmer, hy is o lawer na'n hamcangyfrif ni o niwed i ddefnyddwyr.

Casgliad dros dro ar brofiad defnyddwyr

6.17 O'r dystiolaeth sydd ar gael i ni, mae nifer o ddefnyddwyr yn dioddef niwed pan na fydd gwasanaethau newydd yn dechrau ar yr amser iawn ac nid ydynt yn cael iawndal am hyn. Er bod rhai defnyddwyr yn cael iawndal ar hyn o bryd o bosibl, lleiafrif ydynt, ac mae'n ymddangos nad yw'r swm a gânt yn gymesur i'r niwed sy'n cael ei ddioddef.

6.18 Rydyn ni felly'n dod i'r casgliad dros dro nad ydy defnyddwyr yn cael eu diogelu'n ddigonol am oed cyn darparu ac y dylid darparu iawn am oedi annisgwyl i bob defnyddiwr yn awtomatig. Byddai hyn yn cyflawni ein hamcan o roi digon o iawn i ddefnyddwyr am y niwed maent yn ei ddioddef. Ar ben hynny, petai'n rhaid i ddarparwyr dal iawndal pan fydd oedi yn digwydd yna byddai yna gymhelliant ariannol i osgoi'r oedi hyn, drwy wella ansawdd gwasanaeth.

Y rheol rydyn ni'n ei chynnig

Ffigur 8: Iawndal awtomatig am oedi cyn darparu

- Dylai defnyddwyr gael iawndal pan fydd oedi cyn dechrau gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang y tu hwnt i'r dyddiad y mae'r darparwr wedi ymrwymo iddo ar ffurf ysgrifenedig.
- Byddai iawndal o £6 yn cael ei dalu am golli'r dyddiad hwn a byddai £6 arall yn cael ei dalu am bob diwrnod calendr dilynol o oedi.
- Dylai'r iawndal fod yn awtomatig ar ôl i'r dyddiad yr ymrwymwyd iddo gael ei fethu.

Sefyllfaoedd pan fydd y rheol arfaethedig yn berthnasol

6.19 Fel y nodir uchod, rydyn ni'n credu bod niwed yn cael ei ddioddef nid yn unig pan fydd defnyddiwr heb wasanaeth ond hefyd gan ddefnyddwyr nad ydynt yn colli gwasanaeth. Dylai'r sefyllfaoedd lle rydyn ni'n cynnig y dylid talu iawndal awtomatig felly gynnwys oedi heb ei drefnu sy'n digwydd wrth:

- Newid o un darparwr adwerthu i un arall boed hynny ar yr un llwyfan cyfanwerth (Openreach neu KCOM) neu i lwyfan gwahanol (ee o Openreach i Virgin Media neu fel arall).
- Gosod llinell neu wasanaeth newydd, er enghraifft, wrth symud tŷ neu pan fydd band eang yn cael ei ysgogi am y tro cyntaf.
- Uwchraddio o un gwasanaeth i un arall gyda'r un darparwr (ee o fand eang safonol i fand eang cyflym iawn)

6.20 Nid ydym yn bwriadu cynnig cyfnod penodol ac y mae'n rhaid darparu gwasanaethau o fewn y cyfnod hwnnw. Rydyn ni'n meddwl na fyddai hynny er budd defnyddwyr, gan na fyddai'n ystyried amgylchiadau unigol defnyddwyr gwahanol sydd efallai'n

dymuno i'w gwasanaethau ddechrau ar neu ar ôl dyddiad penodol.[142] Hefyd, ar gyfer rhai defnyddwyr, er enghraifft mewn tai sydd newydd gael eu hadeiladu, efallai bydd angen gosod llinell newydd yn ffisegol cyn i'r gwasanaeth ddechrau ac mae'n annhebyg y byddai hynny'n ymarferol o fewn yr un cyfnod â phe na bai angen gwneud hynny. Ymhellach, gallai'r cyfnod i ddarparu gwasanaeth fod yn faes lle gall ddarparwyr fod yn wahanol a chystadlu â'i gilydd.

Y pwynt pan ddaw'r taliad yn awtomatig

6.21 Ar y sail bod disgwyliadau'r defnyddiwr fel sy'n cael eu disgrifio ym mharagraff 6.6 uchod a'r niwed maent yn debyg o'i ddioddef, ein barn dros dro yw ei bod hi'n rhesymol bod defnyddwyr sydd wedi ymrwymo i gontract am wasanaeth newydd yn gweld y gwasanaeth hwnnw'n dechrau erbyn y dyddiad mae eu darparwr newydd yn ymrwymo iddo. Os nad, dylent gael iawndal yn awtomatig.[143] Rydyn ni'n cynnig mai'r dyddiad pan fyddai iawndal yn ddyledus fyddai'r dyddiad y mae'r darparwr yn cadarnhau i'r defnyddiwr fel dyddiad dechrau gwasanaeth pendant mewn gohebiaeth ffurfiol.[144] Os cafodd dyddiad ysgogi a drefnwyd yn cael ei golli (am resymau ac eithrio'r rheini a achosir gan y cwsmer) yna byddai iawndal o £6 yn cael ei dalu am fethu'r dyddiad hwn a byddai £6 arall yn cael ei dalu am bob diwrnod calendr dilynol o oedi.

Gwerth y taliad

6.22 Rydyn ni'n credu y dylai iawndal adlewyrchu lefel y niwed, er mwyn cyflawni ein hamcan o sicrhau bod defnyddwyr yn cael iawn digonol a'u bod yn cael eu diogelu'n ddigonol, os bydd oedi cyn dechrau eu gwasanaeth. Fel sy'n cael ei ddisgrifio uchod, rydyn ni'n cydnabod bod y niwed a geir yn gallu dibynnu yn rhannol ar ganlyniadau'r oedi cyn darparu, ac yn enwedig a oes gwasanaeth yn cael ei golli oherwydd hyn. Felly, rydyn ni wedi ystyried a ddylai darparwyr dalu symiau gwahanol o iawndal i ddefnyddwyr sy'n wynebu gwahanol fathau o oedi, hy y rheini sy'n colli gwasanaeth yn llwyr a'r rheini nad ydynt.

6.23 Fodd bynnag, ein safbwynt dros dro yw na fyddai'n ymarferol i'w weithredu ac y byddai'n anodd i ddefnyddwyr ddeall beth roedd ganddynt hawl iddo. Ar ben hynny, byddai'n anodd i ddarparwyr wybod os oes gan ddefnyddiwr wasanaeth cyfredol ai peidio, ac felly gwerthuso hyd a lled yr iawndal.

6.24 Rydyn ni'n cynnig bod iawndal o £6 fesul diwrnod calendr o oedi yn briodol, gan adlewyrchu ein hamcangyfrif o'r niwed cyfartalog a geir oherwydd oedi cyn darparu (fel sy'n cael ei ddisgrifio yn Atodiad 4). Mae'r cyfartaledd yn adlewyrchu'r niwed a gaiff defnyddwyr sy'n colli eu gwasanaeth yn ogystal â'r rheini nad ydynt. O'r herwydd, ein hasesiad ni yw y byddai taliad ar y lefel hon yn sicrhau, gyda'i gilydd, byddai defnyddwyr sy'n dioddef niwed oherwydd oedi cyn darparu yn cael digon o iawndal ar gyfartaledd. Rydyn ni hefyd yn cynnig y bydd iawndal ar y lefel hon yn rhoi arwydd effeithlon i ddarparwyr i wella ansawdd gwasanaeth mewn perthynas â darparu gwasanaethau newydd.

[142] Pan fydd defnyddiwr yn newid darparwr, gall yr amser pan fydd y newid yn digwydd hefyd fod yn fater y byddai'n fwy priodol iddo gael sylw mewn unrhyw broses newid sy'n cael ei rheoleiddio.
[143] Y dyddiad cau fyddai hanner nos ar y diwrnod mae'r darparwr wedi ymrwymo iddo. Byddai'r darparwr yn gallu symud y dyddiad dechrau yn gynharach na'r dyddiad gwreiddiol.
[144] Cyfrwng parhaol, er enghraifft, llythyr, neges e-bost, neges destun, dogfen ar-lein ac ati.

Pryd byddai'r iawndal yn cael ei dalu

6.25 Rydyn ni'n cynnig y byddai'r iawndal yn cael ei dalu'n awtomatig pan na fydd y darparwr yn darparu'r gwasanaeth ar y dyddiad y cytunwyd arno gyda'r defnyddiwr a rhoddir gwybod iddynt yn ffurfiol gan y darparwr. Rydyn ni hefyd yn ystyried y dylai'r defnyddiwr allu symud y dyddiad hwnnw (er enghraifft, os oes angen ymweliad gan beiriannydd ac ni fyddant gartref ar y diwrnod hwnnw). Byddai hyn yn sicrhau bod dyddiadau gosod newydd yn cael eu gwthio yn ôl ddim ond ar gais y cwsmer ac nid oherwydd bod y defnyddiwr eisiau gwneud hynny. Mae'r gwahaniaeth rhwng newidiadau sy'n cael eu hachosi gan y cwsmer a newidiadau sy'n cael eu hachosi gan y darparwr hefyd yn rhan o feysydd eraill lle rydyn ni'n cynnig y dylai iawndal awtomatig fod yn berthnasol (fel methu apwyntiadau).

6.26 Os na fydd gwasanaeth yn dechrau ar y dyddiad y cytunwyd arno o ganlyniad i weithredoedd gan y defnyddiwr (ee mae angen ymweliad gan beiriannydd ond nid ydy'r defnyddiwr gartref ar yr amser a drefnwyd) yna ni fydd iawndal yn cael ei dalu.

Rydyn ni'n credu y bydd ein gofyniad iawndal arfaethedig yn diogelu defnyddwyr

6.27 Ein casgliad dros dro yw y dylai cwsmeriaid sydd i fod i gael darpariaeth newydd dderbyn y gwasanaeth hwnnw ar yr adeg a addawyd gan eu darparwr, ac os na fydd hynny'n digwydd, dylent gael iawndal yn awtomatig. Ein hasesiad ni yw y byddai ein cynnig yn sicrhau mwy o ddiogelwch i ddefnyddwyr.

Cwestiwn 5: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig i ddarparu iawndal awtomatig pan fydd oedi cyn darparu gwasanaeth llinell dir neu fand eang sefydlog?

Adran 7

Methu apwyntiadau

Cyflwyniad

7.1 Yn yr adran hon rydyn ni'n rhoi ein cynnig i gyflwyno iawndal awtomatig pan fydd darparwyr yn methu apwyntiadau a drefnwyd i drwsio neu i osod gwasanaeth llinell dir neu fand eang. Rydyn ni'n nodi profiadau defnyddwyr ar hyn o bryd a sut nad oes sylw'n cael ei roi i'r niwed sy'n wynebu defnyddwyr pan fydd apwyntiadau'n cael eu methu. Rydyn ni wedyn yn mynd ymlaen i ddisgrifio manylion prif elfennau ein rheol arfaethedig a'r rhesymwaith am hynny.

Profiad y defnyddiwr

Mae lleiafrif sylweddol o ddefnyddwyr yn wynebu apwyntiadau sy'n cael eu methu bob blwyddyn

7.2 Ychydig o dan 50% o namau llinell dir a band eang sefydlog sy'n galw am ymweliad gan beiriannydd i'w trwsio neu ar gyfer gosod gwasanaeth.[145] Mewn lleiafrif o achosion, bydd darparwyr yn trefnu apwyntiadau i beiriannydd ymweld ac wedyn ni fydd neb yn dod. Er i ni ganfod mai dim ond 3% o apwyntiadau sy'n cael eu methu, mae hyn yn golygu bron i 250,000 o apwyntiadau'r flwyddyn.[146]

7.3 Mewn rhai achosion bydd yr apwyntiadau hyn yn cael eu trefnu ac wedyn yn cael eu colli droeon. Canfu ein hymchwil ymysg defnyddwyr er enghraifft fod 29% o'r ymatebwyr a oedd wedi trefnu apwyntiad ond neb wedi cyrraedd wedi gweld hyn yn digwydd ddwywaith neu fwy yn ystod y ddwy flynedd diwethaf.[147]

7.4 Am resymau tebyg i'r rheini sy'n ymwneud ag oedi cyn darparu, ein barn dros dro yw ei bod hi'n rhesymol y bydd defnyddwyr yn disgwyl y bydd yr apwyntiadau ar y diwrnod y cytunwyd arno gyda'u darparwr.[148] Mae defnyddwyr yn trefnu y bydd ymweliad gan beiriannydd yn digwydd ar ddyddiad penodol, er mwyn ysgogi neu drwsio gwasanaethau maent yn talu amdanynt. Unwaith eto, efallai y byddant yn cymryd amser i ffwrdd o'r gwaith, neu i ffwrdd o weithgareddau eraill sy'n bwysig iddynt, er mwyn bod yn barod ar gyfer ymweliadau gan beirianwyr. Yn y cyd-destun hwnnw, ac ystyried eu bod o bosibl yn dibynnu ar eu gallu i ddefnyddio eu gwasanaethau o ddyddiad yr apwyntiad ar gyfer tasgau penodol sy'n bwysig iddyn

[145] 49%. Mae cyfrifiadau Ofcom ar sail ymatebion darparwr i gais a135 sefydlog Awst 2016, Atodiad 2 cwestiwn 3

[146] Tua 247,673. Mae cyfrifiadau Ofcom ar sail ymatebion darparwr i gais a135 sefydlog Awst 2016, Atodiad 2 cwestiwn 3, wedi'u graddio i gynrychioli'r diwydiant i gyd. Gofynnwyd i ddarparwyr beidio â chynnwys apwyntiadau a gafodd eu methu oherwydd gweithredoedd y defnyddiwr. Er bod y rhan fwyaf o ddarparwyr cyfathrebiadau yn gallu gwneud hynny, roedd rhai darparwyr cyfathrebiadau yn ei chael hi'n anodd gwahanu hyn ac felly efallai fod rhai o'r apwyntiadau a gafodd eu methu hefyd wedi cael eu cynnwys yn y ffigur hwn. Edrychwch ar Atodiad 6 i gael rhagor o fanylion.

[147] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 53, cwestiwn I2b: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf Sylwch fod hyn yn dod o sampl o ddim ond 72.

[148] Yn amodol ar rybudd ac ail-drefnu digonol.

nhw, mae'n ymddangos fel disgwyliad rhesymol y dylai'r apwyntiad ddigwydd ar y dyddiad y cytunwyd arno gyda'r defnyddiwr.

Mae niwed yn cael ei achosi i ddefnyddwyr oherwydd bod apwyntiadau'n cael eu methu

7.5 Pan fydd apwyntiadau'n cael eu methu, gall defnyddwyr wynebu niwed ac amhariad sylweddol yn ogystal ag unrhyw niwed arall sy'n gallu cael ei achosi gan gyfnod estynedig heb wasanaeth neu oedi cyn ysgogi. Cafodd y safbwynt hwn ei adlewyrchu mewn ymateb i'r Cais am Fewnbwn gan grwpiau defnyddwyr, fel Cyngor ar Bopeth, a oedd yn dadlau bod "peirianwyr nad ydynt yn dod i apwyntiadau, neu'n eu canslo ar y funud olaf, yn gallu amharu'n sylweddol ar fywydau defnyddwyr".[149]

7.6 Mae ein hymchwil wedi helpu i ddod o hyd i sawl ffordd y caiff defnyddwyr niwed pan fydd eu hapwyntiadau'n cael eu methu.[150] Yn gyntaf, canfu roedd yn rhaid i ychydig dros chwarter y defnyddwyr a oedd wedi wynebu methu apwyntiad wedi gorfod gwneud trefniadau i gymryd amser i ffwrdd o'r gwaith er mwyn gallu delio â'r ymweliad gan beiriannydd.[151] Roedd un defnyddiwr wedi disgrifio eu rhwystredigaeth â'r apwyntiad trwsio a gafodd ei fethu fel a ganlyn:

"Roedd i'n flin oherwydd...dwi wedi gwastraffu hanner diwrnod o wyliau. Roedd hynny'n wyliau blynyddol...lot o arian. Dwi'n meddwl iddyn nhw ddweud y byddwn i'n cael ad-daliad, ond chefais i ddim."[152]

7.7 Pan fydd apwyntiadau fel hyn yn cael eu methu, neu'n cael eu canslo ar y funud olaf, mae'r amser y mae'r defnyddiwr wedi'i gymryd o'r gwaith ar gyfer yr apwyntiad yn gost diangen ac mae hefyd yn gallu golygu ei bod yn rhaid i'r defnyddiwr gymryd rhagor o amser o'r gwaith i aildrefnu'r apwyntiad.

7.8 Ar ben hynny, mae'r amser sy'n cael ei dreulio yn disgwyl am beiriannydd ac yn aildrefnu'r apwyntiad yn effeithio ar fwy na dim ond y rheini sy'n methu gweithio o ganlyniad i hynny. Mae gorfod aros gartref yn gallu rhwystro defnyddwyr rhag cyflawni amrywiaeth o weithgareddau y byddent fel rheol yn eu gwneud ac mewn rhai achosion mae'n gallu golygu eu bod yn gohirio tasgau pwysig neu'n dibynnu ar bobl eraill i'w gwneud ar eu rhan. Roedd dros hanner y defnyddwyr o'r arolwg y

---

[149] Ymateb y Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/57556/ccp-acod.pdf; Ymateb Which? i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf; Ymateb Cyngor ar Bopeth i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0019/98020/CitizensAdvice.pdf

[150] Oherwydd y cyfyngiad samplo mae ein hymchwil ymysg defnyddwyr ar gyfer methu apwyntiadau yn seiliedig ar sampl o ddim ond 72 o bobl a ddywedodd y cafodd eu hapwyntiad ei fethu. Serch hynny, rydyn ni'n teimlo bod hyn yn rhoi arwydd ansoddol defnyddiol o'r math o niwed sy'n wynebu defnyddwyr.

[151] Roedd 14% wedi cymryd absenoldeb o'r gwaith gyda thâl ac roedd yn rhaid i 12% gymryd absenoldeb di-dâl. Ymchwil Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 54, cwestiwn I6: : https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf. Sylwch mai 72 ydy maint y sampl.

[152] Ymchwil Jigsaw, Chwefror 2016, Quality of service in telecoms, tudalen 33: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/78370/jigsaw_quality_of_service_in_telecoms.pdf

cafodd eu hapwyntiad ei fethu wedi cwyno ei fod wedi'u hatal rhag gwneud pethau roedd arnynt eisiau eu gwneud.[153]

7.9 Ar ben hynny, mae methu apwyntiadau yn aml yn gallu golygu ei bod defnyddwyr yn treulio amser yn cysylltu â'u darparwr i gael gwybod pam cafodd eu hapwyntiad ei golli ac aildrefnu'r apwyntiad. Dangosodd ein hymchwil ymysg defnyddwyr fod 73% o'r defnyddwyr y methwyd eu hapwyntiad wedyn wedi cysylltu â'u darparwr i aildrefnu'r apwyntiad, gydag ychydig dros hanner o'r rheini a gysylltodd â'u darparwr yn gorfod ffonio fwy nag unwaith.[154] Yn yr un modd â methiannau gwasanaeth eraill a drafodir yn yr ymgynghoriad hwn, mae'r amser a'r ymdrech i ddatrys y broblem yn ychwanegu at y niwed mae defnyddwyr yn wynebu ac, yn achos apwyntiadau sy'n cael eu methu, mae'n golygu bod mwy o amser y defnyddiwr yn cael ei wastraffu.

7.10 Roedd hyn yn amser a gafodd ei wastraffu ynghyd â'r straen posibl a achoswyd drwy aros am gyfnodau hir am beiriannydd, a'r peiriannydd ddim yn cyrraedd wedyn. Mae'r profiad yn gallu bod yn rhwystredig i ddefnyddwyr, yn enwedig os na chaiff y defnyddiwr wybod pam cafodd yr apwyntiad ei fethu, a'u bod yn pendroni pryd, neu os, bydd y peiriannydd yn cyrraedd. Dywedodd dwy ran o bump o'r defnyddwyr y methwyd eu hapwyntiad fod hyn wedi achosi pryder a straen iddynt.[155]

7.11 Rydym yn trafod niwed yn fanylach yn Atodiad 4 ac yn defnyddio amrywiaeth eang o ffactorau i ddod i amcangyfrif o'r niwed mae defnyddwyr yn ei wynebu. Ar sail ein dadansoddiad yn yr Atodiad hwnnw, rydyn ni'n asesu dros dro bod £30 yn amcangyfrif rhesymol o'r niwed a achosir drwy fethu apwyntiad.

Nid yw iawndal presennol yn rhoi digon o iawn am y niwed a achosir drwy fethu apwyntiadau

7.12 Er y byddai'n well gan ddefnyddwyr petai apwyntiadau'n cel eu cadw, gellid lliniaru'r niwed a achosir pan fyddant yn cael eu colli petai'r defnyddwyr dan sylw yn cael iawn digonol am y niwed hwnnw. Rydyn ni wedi ystyried pa mor aml mae darparwyr yn talu iawndal i ddefnyddwyr ar hyn o bryd am apwyntiadau sy'n cael eu methu, a lefel yr iawndal sy'n cael ei dalu, ond mae'r dystiolaeth yn awgrymu nad oes iawn digonol yn cael ei roi.

7.13 Mae ein dadansoddiad o ddata'r diwydiant yn awgrymu mai dim ond 14% o'r defnyddwyr mae hyn wedi effeithio arnynt a gafodd iawndal oherwydd bod eu hapwyntiad wedi cael ei fethu.[156] Yn yr un modd â phroblemau ansawdd gwasanaeth

---

[153] 57%. Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 54, cwestiwn I6. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf Sylwch mai 72 ydy maint y sampl

[154] Jigsaw, *Automatic Compensation,* Mawrth 2017, sleid 55, Cwestiwn I7, n=72; roedd 58% o ddefnyddwyr a oedd wedi cysylltu â'u darparwr oherwydd bod apwyntiad wedi cael ei fethu wedi cysylltu â'u darparwr fwy nag unwaith. Cwestiwn I9b, n=53: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[155] 41%. Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 55, cwestiwn I6. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf Sylwch mai 72 ydy maint y sampl.

[156] Mae cyfrifiadau Ofcom ar sail ymatebion darparwr i gais a135 sefydlog Awst 2016, Atodiad 2 cwestiwn 1 a 3, edrychwch ar Atodiad 6 i gael rhagor o fanylion. Roedd ein hymchwil ymysg defnyddwyr yn awgrymu mai dim ond 8% o ddefnyddwyr a gafodd iawndal oherwydd bod apwyntiad wedi cael ei fethu, serch hynny, gan mai dim ond 72 oedd maint y sampl, rydyn ni'n ystyried bod data'r diwydiant yn fwy dibynadwy. Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 57,

eraill, mae hyn yn debyg yn rhannol oherwydd nad yw defnyddwyr yn aml yn gofyn am iawndal gan eu darparwyr os caiff apwyntiadau eu methu gan nad ydynt yn gwybod o'r hyn y gallent ei hawlio, neu nid ydynt yn meddwl bod y swm dan sylw yn werth y drafferth sydd ynghlwm wrth hawlio.[157] O blith y darparwyr mwyaf, dim ond BT sy'n rhoi cyhoeddusrwydd i faint mae gan ddefnyddiwr hawl i'w dderbyn os na chedwir apwyntiad.[158]

7.14 Fe wnaethom hefyd ganfod, ymysg y rheini a oedd yn cael iawndal, bod y gwerth ariannol cyfartalog a gafodd ddefnyddwyr oherwydd bod apwyntiad wedi cael ei golli yn £24.28.[159] Mae hyn yn awgrymu ar gyfer y rheini sy'n cael iawndal bod yr iawndal hwnnw ychydig yn is na'n hamcangyfrif ni o'r niwed sy'n gysylltiedig ag apwyntiadau sydd wedi cael eu methu. Serch hynny, oherwydd mai dim ond 14% o ddefnyddwyr sy'n cael iawndal, mae'r cyfanswm sy'n cael ei dalu gan y darparwyr mwyaf, wedi'i rannu gan nifer yr apwyntiadau sydd wedi cael eu methu yn ddim ond £3.35.[160]

Casgliad dros dro ar brofiad defnyddwyr

7.15 Fel y nodir uchod, mae defnyddwyr yn cael niwed pan fydd eu hapwyntiad yn cael ei golli. Mae ein hasesiad dros dro o'r dystiolaeth rydyn ni wedi'i chasglu yn awgrymu nad yw'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn cael iawn digonol am y niwed maent yn ei ddioddef.

7.16 Rydyn ni felly'n cynnig cyflwyno gofyniad ar ddarparwyr llinell sefydlog a band eang i dalu iawndal yn awtomatig pan fydd apwyntiadau'n cael eu methu.[161] Byddai hyn yn sicrhau bod pob defnyddiwr yn cael iawn am unrhyw niwed byddant yn ei ddioddef, a'u bod yn cael eu diogelu'n ddigonol oherwydd bod eu hapwyntiad wedi cael ei fethu. Ar ben hynny, rydyn ni'n cynnig y bydd mynnu bod darparwyr yn talu iawndal pan gaiff apwyntiadau eu methu yn eu cymell i leihau pa mor aml byddant yn methu apwyntiadau, a/neu yn eu hannog i roi gwybod i ddefnyddwyr am unrhyw newidiadau nad oes modd eu hosgoi i amser eu hapwyntiad cyn gynted ag sy'n bosibl.

Y rheol rydyn ni'n ei chynnig

Ffigur 9: Iawndal awtomatig am fethu apwyntiadau

- Rydyn ni'n cynnig ar gyfer unrhyw apwyntiad trwsio neu ddarparu a fydd yn cael ei fethu ar, neu yn ystod yrr amser y cytunwyd arno gyda'r defnyddiwr,

cwestiwn I12a: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[157] Nid oedd 79% o'r rheini nad oeddent wedi cael iawndal wedi gofyn amdano; nid oedd 37% nad oeddent wedi gofyn amdano wedi gwneud hynny oherwydd nid oeddent yn disgwyl i'w darparwr cytuno ar hynny; nid oedd 28% yn meddwl bod hawlio yn werth y drafferth. Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 58, Cwestiwn I12bi, n=72; Cwestiwn I12c M18a, n=52: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

[158] Mae Gwasanaeth i Gwsmeriaid BT yn Gwarantu: "Os byddwn ni'n methu cadw apwyntiad rydyn ni wedi'i drefnu gyda chi, gallwch chi hawlio taliad cyfradd sefydlog unwaith ac am byth o £10." Gwarant Gwasanaeth i Gwsmeriaid Defnyddwyr BT, http://bt.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/9394/~/customer-service-guarantee [cyrchwyd 2 Mawrth 2017]

[159] Mae cyfrifiadau Ofcom ar sail ymatebion darparwr i gais a135 sefydlog Awst 2016, Atodiad 2 cwestiwn 1, edrychwch ar Atodiad 6 i gael rhagor o fanylion.

[160] Mae cyfrifiadau Ofcom ar sail ymatebion darparwr i gais a135 sefydlog Awst 2016, Atodiad 2 cwestiynau 1 a 3.

[161] Naill ai gan y darparwr ei hun neu gan ei gyflenwr.

bydd y darparwr adwerthu'n talu £30 o iawndal i'r defnyddiwr yn awtomatig, ac eithrio mewn achosion pan:

- Cafodd yr apwyntiad ei aildrefnu gyda dros 24 awr o rybudd;
- Cafodd yr apwyntiad ei aildrefnu gyda llai na 24 awr o rybudd ond cafodd y darparwr ganiatâd wedi'i gofnodi gan y defnyddiwr i aildrefnu'r apwyntiad ar gyfer amser gwahanol ar yr un diwrnod.

Y pwynt pan ddaw'r taliad yn awtomatig

7.17 Fel sy'n cael ei egluro yn adran 4, yn ddelfrydol dylai defnyddwyr gael iawndal yn awtomatig am ansawdd gwasanaeth gwael, heb orfod hawlio iawndal.

7.18 Er mwyn gwasanaethu eu cwsmeriaid yn y ffordd orau a rheoli apwyntiadau'n effeithiol, dylai darparwyr wybod pan na fydd eu staff neu eu contractwyr wedi bod i apwyntiad fel y cytunwyd arno gyda'r defnyddiwr. Mae'n ymddangos fod y safbwynt hon yn cael ei chefnogi gan yr ymatebion a gawsom gan randdeiliaid fel BT a ddywedodd yn yr ymateb i'r Cais am Fewnbwn ei bod modd mesur ac adnabod apwyntiadau sy'n cael eu methu yn wrthrychol.[162]

7.19 Anfonir negeseuon KCI (Keeping Customers Informed) at ddarparwyr sy'n defnyddio rhwydwaith Openreach i roi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am statws apwyntiadau.[163] Mae'r neges KCI yn rhoi gwybod i'r darparwr pan fydd apwyntiad "yn cael ei fethu gan Openreach" neu "yn cael ei fethu gan y cwsmer". Bydd peirianwyr hefyd yn cymryd lluniau â stamp amser arnynt o'u hymweliadau i brofi eu bod wedi cyrraedd yr apwyntiad ar yr adeg a bennwyd rhag ofn i unrhyw anghydfod godi. Ar ben hynny, mae darparwyr yn cael adroddiadau wythnosol ynghylch apwyntiadau sy'n cael eu methu gan Openreach. Mae'r adroddiadau'n gwahaniaethu rhwng apwyntiadau sy'n cael eu colli gan Openreach a phan roedd peiriannydd Openreach wedi bod i eiddo'r cwsmer ond nad oedd wedi gallu cael mynediad.[164]

7.20 Wrth ystyried hyn, rydyn ni'n cynnig y dylid talu iawndal yn awtomatig am apwyntiadau sy'n cael eu methu, heb i'r defnyddiwr orfod rhoi gwybod i'r darparwr bod apwyntiad wedi cael ei fethu cyn i'r iawndal gael ei dalu. Mae rhai darparwyr wedi tynnu ein sylw at y ffaith eu bod weithiau yn wynebu amheuaeth o gamgymeriadau gyda chofnodion Openreach o apwyntiadau. Fodd bynnag, ac ystyried y natur achlysurol methu apwyntiadau a'r ffaith bod gan ddarparwyr adwerthu 30 diwrnod i dalu iawndal, nid ydym yn credu ei bod yn debyg y bydd hyn yn achosi anawsterau na rhoi costau anghymesur ar ddarparwyr adwerthu.[165]

Gwerth y taliad

7.21 Rydyn ni'n cynnig y dylid pennu lefel yr iawndal ar ein hamcangyfrif o niwed sef £30 (fel yr eglurir yn fanylach yn Atodiad 4). Ein hasesiad dros dro yw bod angen gosod

[162] Ymateb BT Group i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 8: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf
[163] Byddai ein rheol arfaethedig yn berthnasol pan fydd yr apwyntiad yn cael ei drefnu gan y darparwr adwerthu ond ei gyflenwr fyddai'n mynd i'r apwyntiad.
[164] Cartesian, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, adran 3.2.2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98712/automatic-compensation-cartesian-report-cost-model.pdf
[165] Mewnbwn Cyfrinachol i adroddiad Cartesian; Ymateb cyfrinachol i gais am wybodaeth sefydlog adran 135 dyddiedig Awst 2016, Atodiad 5 cwestiwn 1b. [✂]

iawndal ar y lefel hon er mwyn i ni gyflawni ein hamcan o sicrhau bod defnyddwyr yn cael iawn digonol, a'u bod yn cael eu diogelu'n ddigonol os bydd apwyntiadau'n cael eu methu. Yn yr un modd, bydd talu iawndal ar y lefel hon yn rhoi arwydd effeithlon i ddarparwyr i wella ansawdd gwasanaeth mewn perthynas ag apwyntiadau cwsmeriaid.

O leiaf 24 awr o rybudd ar gyfer aildrefnu apwyntiadau

7.22 Rydyn ni'n cydnabod, mewn rhai achosion, y bydd angen i ddarparwyr aildrefnu apwyntiadau weithiau, ee er mwyn sicrhau bod eu peirianwyr maes yn cael eu defnyddio'n effeithlon. Serch hynny, pan fydd hyn yn digwydd, rydyn ni'n credu y dylai defnyddwyr gael digon o rybudd.

7.23 Ar un law, os mai dim ond y rhybudd lleiaf a roddir y bydd yr apwyntiad hwnnw'n cael ei fethu, mae'r niwed i ddefnyddwyr, ar y terfyn hwnnw, yr un fath â phetai dim rhybudd wedi cael ei roi. Mae hyn oherwydd ei bod yn annhebyg y bydd defnyddwyr yn gallu aildrefnu'r gweithgareddau maent wedi'u trefnu. Y mwyaf o rybudd a gaiff defnyddwyr y mwyaf tebygol ydynt y byddent efallai'n gallu osgoi rhywfaint o'r gost oherwydd bod yr apwyntiad yn cael ei fethu. Ar y llaw arall, yr hiraf ydy'r cyfnod o rybudd y mae'n rhaid i ddarparwyr ei roi, yr anoddaf a'r drutaf fydd hi iddynt aildrefnu eu hadnoddau.

7.24 Yn y sectorau nwy a thrydan, mae iawndal am fethu apwyntiadau'n cynnwys achosion pan fydd yr apwyntiad yn cael ei ganslo gyda llai nag un diwrnod gwaith o rybudd (oni bai fod y defnyddiwr yn rhoi caniatâd penodol ar gyfer yr aildrefnu),[166] ac yn y sector dŵr, mae iawndal yn cael ei dalu pan fydd yr apwyntiad yn cael ei ganslo gyda llai na 24 awr o rybudd.[167]

7.25 At ei gilydd mae hyn yn cyd-fynd â'n hymchwil a ganfu fod 57% o ddefnyddwyr yn teimlo bod 24 awr yn rhybudd rhesymol ar gyfer canslo neu newid apwyntiad gan beiriannydd.[168]

7.26 Ar sail yr uchod, rydyn ni'n credu bod 24 awr yn gyfnod priodol er mwyn aildrefnu apwyntiad.

Aildrefnu apwyntiadau ar gyfer adeg wahanol ar yr un diwrnod

7.27 Fel sy'n cael ei drafod yn adrannau 5 a 6 uchod, mae'n bwysig i ddefnyddwyr bod eu hapwyntiadau'n cael eu cadw ond ar ben hynny bod eu nam yn cael ei drwsio neu fod eu gwasanaeth yn cael ei ddarparu cyn gynted ag sy'n bosibl.

7.28 Rydyn ni'n gwybod y gall oedi nad oes modd ei osgoi ddigwydd mewn rhai amgylchiadau sy'n golygu bod peiriannydd yn hwyr i apwyntiad. Yn yr achosion hyn, gall y peiriannydd gysylltu â'r defnyddiwr i weld a oes modd iddynt gyrraedd yn hwyrach na'r amser a nodwyd, yn hytrach na methu'r apwyntiad heb rybudd a gorfod ei aildrefnu ar gyfer diwrnod arall, gan ohirio'r trwsio neu'r darparu.

---

[166] Rheoliadau Trydan a Nwy (Safonau Perfformiad) (Cyflenwyr) 2015, Rheoliad 3
[167] Rheoliadau Cyflenwad Dŵr a Charthffosiaeth (Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid) 2008, Rheoliad 6
[168] Roedd 44% yn meddwl bod 24 awr yn rhesymol, roedd 13% yn meddwl bod llai na 24 awr yn rhesymol. Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 52, cwestiwn I1. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf

7.29 Er mwyn rhoi'r hyblygrwydd i ddarparwyr allu caniatáu i hyn ddigwydd, rydyn ni'n cynnig eithriad i'r cyfnod rhybudd angenrheidiol o 24 awr. Os bydd y defnyddiwr yn rhoi ei ganiatâd penodol i'r peiriannydd gyrraedd ar yr un diwrnod fel y cytunwyd arno'n wreiddiol, ond ar amser gwahanol, yna ni fydd yn rhaid i'r darparwr dalu iawndal.

7.30 Pan fydd y defnyddiwr yn cytuno ar y newid a gynigir, byddai'n awgrymu bod niwed neu effaith negyddol aros yn hirach na'r cyfnod a fwriadwyd yn wreiddiol ar y diwrnod yn gymharol isel neu wedi'u gorbwyso gan fanteision bod y gwaith yn cael ei gwblhau ar y diwrnod hwnnw. Er enghraifft, efallai y bydd y defnyddiwr yn cytuno ar y newid os oeddent eisoes yn bwriadu bod yn y tŷ drwy'r dydd neu os oeddent wedi cymryd y diwrnod cyfan o'r gwaith.

7.31 Gall yr eithriad hwn helpu i osgoi'r casgliad nas fwriedir o ddarparwyr yn cynnig cyfnodau apwyntiad hirach er mwyn ceisio lleihau'r tebygolrwydd o orfod talu iawndal. Dywedodd un ymatebydd i'r Cais am Fewnbwn y gallai iawndal awtomatig olygu na fyddai darparwyr yn cynnig ffenestri ymweliadau peiriannydd mor fanwl, oherwydd gallai o bosibl olygu y byddent yn fwy tebygol o dalu iawndal. Fodd bynnag, rydyn ni'n credu y dylai cael yr hyblygrwydd hwn helpu darparwyr i gadw ffenestri apwyntiadau llai.[169]

Rydyn ni'n credu y bydd ein gofyniad iawndal arfaethedig yn diogelu defnyddwyr

7.32 Mae'n debyg y bydd niwed i ddefnyddwyr pan fydd darparwyr yn trefnu apwyntiadau ond wedyn yn methu â throi i fyny. Fel y trafodwyd yn gynharach, mae'r dystiolaeth yn awgrymu bod defnyddwyr sy'n wynebu'r broblem hon yn dioddef niwed oherwydd bod hyn yn amharu arnynt a bod eu hamser yn cael ei wastraffu'n ddiangen a drwy bryder a straen. Er hynny, dim ond lleiafrif o'r defnyddwyr sy'n dioddef niwed sy'n cael iawndal ar hyn o bryd, sy'n golygu nad yw'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn cael digon o iawn. Felly, rydyn ni'n cynnig mynnu bod darparwyr yn talu £30 o iawndal yn awtomatig pan fydd apwyntiad yn cael ei fethu (neu'n cael ei aildrefnu heb ddigon o rybudd). Ein hasesiad dros dro yw y byddai hyn yn sicrhau ein hamcanion polisi ac yn diogelu defnyddwyr yn well.

Cwestiwn 6: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig i ddarparu iawndal awtomatig pan fydd apwyntiadau'n cael eu methu gyda llai na 24 o rybudd ymlaen llaw?

[169] Ymateb Cyfrinachol i'r Cais am Fewnbwn [✂]

Adran 8

Gwneud iawndal awtomatig yn syml i ddefnyddwyr ac yn ymarferol i'w weithredu

8.1 Er mwyn sicrhau bod iawndal awtomatig yn hawdd i ddefnyddwyr ei ddeall a'i dderbyn a'i fod yn ymarferol i'w weithredu, rydyn ni'n cynnig nifer o nodweddion ychwanegol ar gyfer ein cynllun iawndal awtomatig arfaethedig. Rydyn ni hefyd yn rhoi'r rhesymau dros ein safbwynt dros dro ynghylch pam y dylai'r rhwymedigaeth i dalu iawndal awtomatig fod yn berthnasol i ddarparwyr adwerthol.

8.2 Mae strwythur yr adran hon fel a ganlyn:

- Tryloywder;
- Y dull talu;
- Amseru'r taliad;
- Cap ar y taliad;
- Eithriadau i iawndal awtomatig;
- Force majeure;
- Cwynion ac anghydfodau; ac
- Ein cynnig i'r rhwymedigaeth fod yn berthnasol i ddarparwyr adwerthol.

Tryloywder

8.3 Fel sy'n cael ei nodi yn adrannau 2 a 3, un mater allweddol sy'n sail i'n pryderon am wasanaethau llinell sefydlog preswyl heddiw ydy nad ydy nifer o ddefnyddwyr yn gwybod bod iawndal ar gael a/neu sut mae cael iawndal pan fydd problem yn codi.

8.4 Mae hyn er gwaethaf y ffaith bod eisoes rhai gofynion ar ddarparwyr i nodi manylion unrhyw gynllun iawndal maent yn ei weithredu. Mae un o'r Amodau Cyffredinol sy'n berthnasol i bob darparwr (amod 10.2(e)) yn mynnu eu bod yn cyhoeddi 'unrhyw bolisi iawndal a/neu ad-daliad, gan gynnwys manylion penodol unrhyw gynlluniau iawndal a/neu ad-daliad a gynigir' a sicrhau bod yr wybodaeth hon yn glir ac yn ddiweddar.

8.5 Rydyn ni'n poeni y gallai'r broblem hon o ran ymwybyddiaeth defnyddwyr barhau ac o bosibl gallai danseilio effeithiolrwydd y drefn iawndal awtomatig, er enghraifft pan allai darparwyr symud i ffwrdd oddi wrth y symiau sylfaenol sydd eu hangen. Dylai defnyddwyr fod yn ymwybodol o'u hawliau os bydd anghytuno rhwng y darparwr a'r defnyddiwr ynghylch a ddylid talu iawndal ai peidio. Ar ôl rhoi iawndal awtomatig ar waith, rydyn ni'n disgwyl y byddai darparwyr yn nodi hawliau defnyddwyr o dan y rheolau perthnasol mewn ffordd glir, gynhwysfawr a hygyrch yng nghontractau

defnyddwyr ac mewn lle amlwg ar eu gwefan (er mwyn cydymffurfio â gofynion presennol Amod Cyffredinol 9.2(k) a 10.3(b)).

8.6 Fodd bynnag, ar ben hynny, rydyn ni'n meddwl ei bod hi'n bwysig bod defnyddwyr yn ymwybodol o drefniadau iawndal yn enwedig ar yr adeg pan fydd problem ansawdd gwasanaeth yn codi. Byddai hyn yn sicrhau eu bod yn gwybod am eu hawliau pan fydd problem ansawdd gwasanaeth yn codi a'u bod yn gwybod, er enghraifft, os byddant yn anghytuno â'u darparwr ynghylch cymhwysedd am iawndal.

8.7 Mae'r pwyntiau hyn yn awgrymu bod angen mwy o dryloywder am ein cynllun iawndal awtomatig arfaethedig, sy'n mynd y tu hwnt i ofynion cyfredol yr Amodau Cyffredinol perthnasol. Yn unol â hynny, rydyn ni'n hefyd yn cynnig mynnu bod darparwyr yn rhoi gwybod i ddefnyddwyr unigol yn rhagweithiol am eu hawl i gael iawndal awtomatig ar adegau penodol mewn perthynas â darparu, apwyntiadau a rhoi gwybod am golli gwasanaeth.

8.8 Er mwyn cydymffurfio â'r gofyniad hwn, ni fyddem yn ystyried ei bod hi'n ddigonol i ddarparwyr roi gwybod i ddefnyddwyr am eu hawl i gael iawndal drwy ddarparu dolen i gontract neu wybodaeth gyffredinol arall sydd ar eu gwefan. Rydyn ni'n nodi isod y gofyniad tryloywder arfaethedig ar gyfer pob un o'n sbardunau arfaethedig a fyddai'n arwain at iawndal awtomatig.

Colli gwasanaeth

8.9 Pan fydd defnyddiwr yn colli gwasanaeth, fel rheol byddai'n cysylltu â'r darpar (er enghraifft dros y ffôn, neges e-bost, neges destun neu sgwrs dros y we) i roi gwybod am y nam. Rydyn ni'n cynnig, ar yr adeg honno, y dylai'r darparwr roi gwybod i'r defnyddiwr efallai fod ganddynt hawl i gael iawndal os na chaiff y nam ei drwsio erbyn adeg benodol (ee "erbyn hanner nos ddydd Iau") ac o fewn pa gyfnod y byddai unrhyw iawndal yn cael ei dalu.

Oedi cyn darparu

8.10 Rydyn ni'n cynnig pan fydd y darparwr yn rhoi gwybod i'r defnyddiwr am y dyddiad ysgoi sy'n cael ei addo, ei bod yn rhaid iddo hefyd roi gwybod i'r defnyddiwr, os na chaiff hyn ei wneud ar y dyddiad hwnnw, efallai y bydd gan y defnyddiwr hawl i gael iawndal ac o fewn pa gyfnod y byddai unrhyw iawndal yn cael ei dalu.

Methu apwyntiadau

8.11 Os bydd darparwr yn methu apwyntiad, ni fydd angen i'r defnyddiwr roi gwybod am y broblem er mwyn cael iawndal.[170] Rydyn ni felly'n cynnig y dylai'r defnyddwyr gael gwybod am yr hyn y gallent fod â hawl i'w gael ar yr adeg pan fyddant yn derbyn apwyntiad a gynigir gan eu darparwr. Ar yr adeg hon, dylai'r darparwr roi gwybod i'r defnyddiwr y gallent fod â hawl i gael iawndal os caiff yr apwyntiad hwn ei golli (neu os rhoddir llai na 24 awr o rybudd cyn ei aildrefnu) ac o fewn pa gyfnod y byddai unrhyw iawndal yn cael ei dalu.

[170] Fel y nodir uchod, byddai'r rheol arfaethedig yn berthnasol pan fydd yr apwyntiad yn cael ei drefnu gan y darparwr adwerthu ond ei gyflenwr cyfanwerthol fyddai'n mynd i'r apwyntiad.

Y dull talu

8.12 Yn ein Cais am Fewnbwn roedden ni wedi nodi, pan fyddai'n briodol, y dylai iawndal awtomatig fod ar ffurf taliad ariannol, er enghraifft siec, credyd ar fil neu gerdyn wedi'i ragdalu.

8.13 Dywedodd darparwyr wrthym pan fydd iawndal yn cael ei dalu i ddefnyddwyr ei fod yn gallu bod ar sawl ffurf ar hyn o bryd – ariannol a heb werth ariannol. Pan fydd yr iawndal yn ariannol, credyd ar fil ydy'r dull talu mwyaf poblogaidd. Eglurodd darparwyr bod y math hwn o iawndal yn gyflym ac yn gost-effeithiol. Y mathau mwyaf poblogaidd o iawndal heb werth ariannol ydy buddion ymarferol, fel uwchraddio, yn ogystal ag apwyntiadau am ddim gan beirianwyr.[171]

8.14 Ein safbwynt dros dro yw y dylai iawndal awtomatig gael ei gynnig fel swm ariannol oherwydd bydd hyn yn rhoi iawn ystyrlon i ddefnyddwyr, a bydd yn debyg o fod yn gymhelliant cryfach i ddarparwyr telegyfathrebiadau wella eu hansawdd gwasanaeth. Rydyn ni'n cynnig y dylid talu iawndal drwy roi credyd ar fil oni bai: (i) na fydd y defnyddiwr, am ryw reswm, yn cael unrhyw fil arall gan eid darparwr; neu (ii) mae'r defnyddiwr yn rhoi caniatâd penodol i ddefnyddio math arall o ddull talu. At ei gilydd, mae'n ymddengys rhoi credyd ar fil ydy'r ffordd mwyaf ymarferol a hwylus o dalu i'r darparwr ac i'r defnyddiwr. Yn benodol, rydyn ni'n disgwyl y bydd y dull gweithredu hwn yn cyfyngu ar gostau gweithredu ac, o safbwynt y defnyddiwr, bydd yn gyflym ac yn syml.

8.15 Fodd bynnag, nid ydym yn dymuno cau'r drws ar yr opsiwn o iawndal heb werth ariannol petai'r defnyddiwr yn ffafrio hynny. Efallai ei bod hi'n well gan rai defnyddwyr gael disgownt, neu uwchraddio neu gynigion am ddim am gyfnod. Felly, rydyn ni hefyd yn cynnig cynnwys eithriad a fydd yn caniatáu i ddarparwyr ddiwallu eu rhwymedigaeth i dalu iawndal drwy ddarparu budd heb werth ariannol i gwsmer penodol – ar yr amod bod y darparwr wedi rhoi gwybod i'r cwsmer yn gyntaf am swm yr iawndal sy'n ddyledus iddynt ac wedi'i gynnig i'r cwsmer fel taliad ariannol, a bod y defnyddiwr wedi rhoi ei ganiatâd pendant i gael y budd heb werth ariannol fel dewis arall. Bydd hyn yn sicrhau na fydd defnyddwyr yn cael budd heb werth ariannol sy'n werth llai na faint o iawndal sy'n ddyledus, oni bai fod y defnyddiwr yn rhoi mwy o werth ar hynny.

Amseriad y taliad

8.16 Er mwyn i iawndal fod yn ystyrlon ac yn berthnasol i'r niwed sydd wedi cael ei ddioddef, mae hi'n bwysig bod y darparwr yn talu'r iawndal yn gymharol gyflym. Fodd bynnag, gall y cyflymder y mae gofyn rhoi taliadau effeithio ar gostau gweithredu. Er enghraifft, wrth ystyried os byddwn yn mabwysiadu ein cynnig, byddem yn disgwyl i'r iawndal gael ei dalu drwy gredyd ar fil yn y mwyafrif helaeth o achosion, mae'n debyg y bydd y costau gweithredu yn is os ydy darparwyr yn gallu rhoi'r credyd hwn pan fyddant yn cyhoeddi'r bil nesaf, yn hytrach na cyn hynny.

8.17 Wrth ystyried hyn, rydyn ni'n cynnig y dylai'r darparwr dalu iawndal i'r cwsmer cyn pen 30 diwrnod calendr ar ôl i apwyntiad a drefnwyd gael ei fethu. Pan fydd gwasanaeth wedi cael ei golli neu os oes dyddiad darparu wedi cael ei fethu, dylai'r darparwr dalu iawndal i'r defnyddiwr cyn pen 30 diwrnod calendr o ddatrys y broblem. Byddai hyn yn rhoi cydbwysedd rhesymol rhwng rhoi cydnabyddiaeth ac

[171] Dadansoddiad Ofcom o ddata darparwyr a gasglwyd gan Ofcom mewn ymateb i geisiadau am wybodaeth sefydlog a135 Atodiad 6.

iawn amserol i'r cwsmer, gan beidio â rhoi costau gormodol ar y diwydiant wrth ystyried bod y rhan fwyaf o ddarparwyr yn tueddu i gyhoeddi biliau misol.

Cap ar y taliad

8.18 Rydyn ni wedi ystyried yn ofalus a ddylem ni gynnig cam ar y rhwymedigaeth i dalu iawndal awtomatig. Mae pwyntiau o blaid ac yn erbyn gwneud hynny ond, at ei gilydd, ar hyn o bryd nid ydym yn bwriadu dilyn y dull gweithredu hwnnw.

8.19 Wrth ddod i'r safbwynt dros dro hwnnw, rydyn ni wedi ystyried bod rhai o randdeiliaid y diwydiant wedi awgrymu y byddai angen gosod cap talu am y rhesymau canlynol:[172]

- Mae'r rhan fwyaf o namau nad ydynt yn cael eu trwsio'n cyflym, ac oedi hir cyn darparu, y tu hwnt i reolaeth y darparwr. Gallai hyn fod oherwydd bod angen gwaith sifil sy'n golygu efallai bod darparwyr yn dibynnu ar drydydd partïon (ee fforddfraint neu drwyddedau adeiladu ffyrdd) er mwyn delio â phroblemau'r cwsmer.[173]

- Mae perygl os na fydd y darparwr yn gallu trwsio'r broblem yn y tymor byd y gallai'r cwsmer fod â chymhelliant i barhau i dderbyn y taliad yn lle, er enghraifft, newid darparwr.[174]

- A hwythau yn gwsmeriaid cyfanwerthol i Openreach byddent ar eu colled os nad oedd Openreach am gytuno ar atebolrwydd heb gyfyngiad mewn perthynas â'u taliadau cyfanwerthol i ddarparwyr.[175]

8.20 Ar ben hynny, mae'n bosibl ar ôl pwynt penodol efallai na fydd defnyddwyr yn meddwl bod iawndal yn iawn priodol. Ar yr adeg honno efallai byddant yn chwilio am ddewisiadau eraill, fel gadael eu contract, er bod hyn yn debyg o ddibynnu ar yr amgylchiadau a'r dewisiadau eraill sydd ar gael.

8.21 Gallai cap talu fod yn briodol os oes modd taro cydbwysedd rhwng sicrhau ar un llaw bod niwed i ddefnyddwyr yn arwain at iawn bod darparwyr yn cael eu cymell i drwsio a darparu gwasanaeth yn amserol ac, ar y llaw arall, osgoi'r atebolrwydd a allai fod heb gyfyngiad ar ddarparwyr. Rydyn ni'n nodi bod gan y trefniadau iawndal

---

[172] Cafodd y safbwynt hwn ei gyfleu i ni mewn cyfarfod rhanddeiliaid ar [✂] 2017; yn ogystal â gan Margrathea ac ISPA yn eu hymatebion i'r Cais am Fewnbwn (Ymateb Magrathea i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/62647/magrathea.pdf ; Ymateb ISPA i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/53947/ispa.pdf)

[173] Cafodd y safbwynt hwn ei gyflwyno i ni mewn cyfarfod rhanddeiliaid ar [✂]. Roedd gan Magrathea ddadl debyg y byddai cap yn briodol er mwyn atal cwsmeriaid rhag elwa o broblem tymor hir y gellid ei datrys drwy gymryd camau mwy priodol fel gadael contract neu ymgysylltu â'r darparwr gwasanaeth i ddatrys y broblem, ymateb Magrathea i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/62647/magrathea.pdf

[174] [✂]

[175] Ar [✂] wedi awgrymu'n anffurfiol cap o 60 diwrnod gwaith mewn cyfarfod gydag Ofcom. Mae'r cap hwn yn cyd-daro â'r cyfyngiad amser sy'n berthnasol i warantau lefel gwasanaeth cyfredol Openreach, a'r iawndal mae'n rhaid i Openreach ei dalu'n rhagweithiol i'w gwsmeriaid cyfanwerthol am fethu'r Cytundeb Lefel Gwasanaeth trwsio neu ddarparu. Ar ben hynny, mae cyfyngiadau taliadau Openreach yn cael eu hadolygu ar hyn o bryd fel rhan o'r adolygiad o'r farchnad Mynediad Lleol Cyfanwerthol sydd ar fin cael ei gynnal gan gynnwys Ansawdd Gwasanaeth Openreach.

awtomatig yn y sectorau trydan a nwy gapiau mewn rhai amgylchiadau (er nad oes cap yn y sector dŵr rydyn ni'n ymwybodol ohono).

8.22 Er mai lleiafrif o ddefnyddwyr sy'n colli gwasanaeth neu'n wynebu oedi cyn darparu yn y tymor hir,[176] maen nhw'n gallu dioddef llawer iawn o niwed cronnus. Nid yw'n ymddangos i ni bod y niwed yn digwydd unwaith fesul digwyddiad. Yn hytrach, mae'n debyg y bydd y niwed yn parhau bob dydd na chaiff y gwasanaeth ei ddarparu neu ei drwsio. Os yw hynny'n iawn, ein safbwynt dros dro ni yw na ddylai defnyddwyr gael eu gadael gyda'r risg na roddir sylw i'r niwed hwn petai'n parhau ar ôl pwynt penodol.

8.23 Cyflwynodd rhai darparwyr y syniad o gap o 60 diwrnod gwaith, yn unol â Chytundebau Lefel Gwasanaeth presennol a Gwarantau Lefel Gwasanaeth Openreach.[177] [178] Rydyn ni wedi ystyried a fyddai gosod cap ar y lefel honno'n dal i olygu nad oes nifer o ddefnyddwyr yn cael eu diogelu'n ddigonol.

8.24 Nid oes gennym ddata manwl ar gyfer pryd cafodd gwaith trwsio a darparu ei gwblhau ar ôl 28 diwrnod ar gyfer darparwyr adwerthu. Fodd bynnag, ar rwydwaith Openreach yn 2015/16 roedd tua [✂]% o'r holl namau a gafodd eu trwsio wedi cymryd mwy na 60 diwrnod gwaith i'w datrys, ac roedd [✂]% o'r darpariaethau wedi wynebu oedi am gyfnod hirach na hynny.

8.25 Er bod y canrannau hynny'n ymddangos yn fach, maent yn dal i effeithio ar filoedd o linellau bob blwyddyn. Yn benodol: [✂] y flwyddyn ar gyfer trwsio wedi'i oedi (heb gynnwys ISDN) a [✂] ar gyfer darparu wedi'i oedi ar ôl 60 diwrnod gwaith. Ar y sail honno, byddai gosod cap o 60 diwrnod gwaith yn golygu na fyddai nifer sylweddol o ddefnyddwyr yn cael eu diogelu.[179]

8.26 Mae'n ymddangos i ni bod hyn yn awgrymu na fyddai unrhyw fath o gap talu ar iawndal awtomatig yn briodol. Gallai olygu bod rhai defnyddwyr yn dal i ddioddef problemau gwasanaeth tymor hir heb gael iawn ar ôl i'r cap gael ei weithredu. Fodd bynnag, rydyn ni'n awyddus i ddeall gan randdeiliaid a ydyn ni wedi ystyried yr holl ffactorau perthnasol ac a ddylem ni ddilyn dull gweithredu gwahanol (ac, os byddem yn rhoi cap talu, beth ddylai hwnnw fod).

8.27 Wrth ystyried y ddadl na ddylai darparwyr adwerthu orfod talu iawndal awtomatig ar y lefel adwerthu os nad ydynt yn cael trosglwyddo costau'n uniongyrchol gan eu darparwr cyfanwerthol, rydyn ni'n rhoi ein safbwyntiau ynghylch hyn yn nes ymlaen yn yr adran hon. Rydyn ni hefyd yn disgwyl ymgynghori ynghylch ansawdd

---

[176] Dadansoddiad Ofcom o ddata darparwyr a gasglwyd gan Ofcom mewn ymateb i geisiadau am wybodaeth sefydlog a135, Atodiad 2, cwestiwn 3.

[177] Mae Cytundeb Lefel Gwasanaeth yn rhan o gontract gwasanaeth safonol lle caiff gwasanaeth ei ddiffinio'n ffurfiol. Bydd y darparwr gwasanaeth a defnyddiwr y gwasanaeth y cytuno ar agweddau penodol o'r gwasanaeth, fel hyd a lled, ansawdd a chyfrifoldebau. Mae'r Gwarantau Lefel Gwasanaeth sy'n gysylltiedig â Chytundebau Lefel Gwasanaeth Openreach yn pennu lefel yr iawndal y byddai gan y cwsmer hawl iddo os na fyddai'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu ar yr ansawdd a bennir yn y Cytundeb Lefel Gwasanaeth ee petai'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu yn hwyr.

[178] Openreach, Contractau: https://www.openreach.co.uk/orpg/home/products/contracts/contracts.do [cyrchwyd 22 Mawrth 2017].

[179] Sylwch fod hyn yn 60 diwrnod gwaith o roi gwybod am y nam/methu CDD ar system Openreach, dim 60 diwrnod dros y Cytundeb Lefel Gwasanaeth. Er enghraifft, mae gwerth yma o 0 diwrnod gwaith yn cynrychioli'r diwrnod y caiff y ddarpariaeth ei oedi neu'r diwrnod y rhoddir gwybod am y nam. Dadansoddiad o ddata BT a gyflwynwyd mewn ymateb i'r 2il gais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 3 Mai 2016, y 3ydd cais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 19 Gorffennaf 2016, y 4ydd cais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 9 Rhagfyr 2017, a'r 5ed cais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 13 Ionawr 2017.

gwasanaeth Openreach fel rhan o'r adolygiad o'r farchnad Mynediad Lleol Cyfanwerthol cyn bo hir, a fydd yn ystyried trefniadau cyfanwerthol.

Eithriadau i iawndal awtomatig

8.28 Yn ein Cais am Fewnbwn roedden ni wedi nodi ein safbwyntiau cychwynnol ynghylch yr eithriadau i'r gofyniad i dalu iawndal gan ddweud y byddem yn "ystyried fesul achos a oes angen pennu eithriadau i unrhyw reolau yn y dyfodol ar iawndal awtomatig a beth allai'r rhain fod."[180]

- Er nad oedd nifer o randdeiliaid wedi cyflwyno sylwadau am eithriadau, o'r rheini a wnaeth hynny dywedodd y rhan fwyaf y dylem eu hystyried gan roi eu barn ynghylch beth ddylai'r rheini fod: Yn gyffredinol roedd cynlluniau dulliau amgen o ddatrys anghydfod yn cefnogi cynnwys eithriadau mewn trefn iawndal awtomatig. Dywedodd Gwasanaethau'r Ombwdsmon y dylid cael hyblygrwydd ar gyfer eithriadau ac y dylid gwneud penderfyniadau ar sail achosion unigol,[181] a dywedodd y Ganolfan ar gyfer Datrys Anghydfodau yn Effeithiol (CEDR) y byddai'n ddoeth caniatáu eithriadau pan fydd problem wedi digwydd oherwydd amgylchiadau sydd y tu hwnt i reolaeth darparwr, fel digwyddiadau nad oes modd eu rhagweld neu amodau tywydd eithriadol.[182]

- Roedd ISPA a [✂] wedi nodi y dylid ystyried ffactorau sydd y tu hwnt i reolaeth y darparwr gwasanaeth rhyngrwyd fel eithriadau, gan ystyried y technolegau gwahanol sy'n darparu band eang a threfniadau'r cwsmeriaid.[183] Roedd ymatebydd arall ([✂]) wedi sôn efallai y bydd anghydfod a ydy offer y cwsmer (neu weithredu'r offer hwnnw) wedi achosi problem ansawdd gwasanaeth. Felly, roedd yn dadlau y dylai fod pari annibynnol sy'n gallu penderfynu a ydy'r defnyddiwr yn gymwys i gael iawndal ai peidio.

- O blith y grwpiau defnyddwyr, dywedodd Which? ei bod yn rhesymol ystyried eithriadau ond dylid cael cyn lleied â phosibl o'r rhain a dylai bod modd eu cyfiawnhau'n wrthrychol;[184] dywedodd Pwyllgor Cynghori Gogledd Iwerddon fod tywydd eithriadol yn eithriad posibl i iawndal awtomatig ond cytunodd na ddylai streiciau diwydiannol fod, oherwydd bod y rhain o ganlyniad i reoli gwael a chysylltiadau diwydiannol gwael.[185] Ar ben hynny, rhybuddiodd un cyfranogwr o'r diwydiant [✂] er bod angen eithriadau y gallent ychwanegu cymhlethdod, ansicrwydd ac o bosibl dryswch.

8.29 Rydyn ni wedi ystyried ymatebion rhanddeiliaid mewn perthynas ag eithriadau ac rydyn ni'n bwriadu cytuno y dylai rhai eithriadau fod yn berthnasol.

---

[180] Ofcom, *Cais am Fewnbwn Iawndal Awtomatig, tudalen* 15: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/76260/automatic-compensation-call-for-inputs.pdf
[181] Ymateb Gwasanaethau'r Ombwdsmon i'r Cais am Fewnbwn: tudalen 9: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98019/Ombudsman-Services.pdf
[182] Ymateb CEDR i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 5: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/55704/cedr.pdf
[183] Ymateb ISPA i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 5: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/53947/ispa.pdf; Ymateb [✂] i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 6
[184] Ymateb Which? i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 4: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf
[185] Ymateb Pwyllgor Cynghori Gogledd Iwerddon i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/55032/acni.pdf

8.30 Ein safbwynt dros dro yw na ddylai'r darparwr dalu iawndal i'r cwsmer os ydy'r gwasanaeth wedi cael ei golli, os oes oedi cyn darparu neu os methwyd apwyntiad oherwydd yr hyn mae'r cwsmer wedi'i wneud neu heb ei wneud. Er enghraifft, efallai fod y gwifrau yn y cartref wedi cael eu difrodi gan y cwsmer, sy'n golygu bod y gwasanaeth wedi cael ei golli, neu efallai bod apwyntiad peiriannydd wedi cael ei fethu oherwydd nad yw'r cwsmer gartref ar yr amser a drefnwyd.

8.31 Yn unol â'r uchod, mewn rhai achosion, efallai y bydd darparwyr yn cynnig apwyntiad i ddefnyddwyr i drwsio gwasanaeth, ac wedyn mae'r defnyddiwr yn gwrthod yr apwyntiad hwnnw gan nad yw'r amser yn gyfleus iddynt. Yn yr un modd, os ydy darparwr wedi methu darparu gwasanaeth ar y dyddiad gwreiddiol y cytunwyd arno, efallai y bydd angen iddo gynnig apwyntiad arall i'r defnyddiwr, ac mae'n bosibl y bydd y defnyddiwr yn gwrthod yr apwyntiad hwnnw. Mewn achosion o'r fath ni fydd angen i'r darparwr dalu iawndal ar gyfer y diwrnodau rhwng y dyddiad apwyntiad sy'n cael ei gynnig a'r dyddiad apwyntiad nesaf sy'n cael ei dderbyn gan y defnyddiwr.

8.32 Rydyn ni hefyd yn bwriadu cyflwyno'r eithriadau ychwanegol canlynol a byddem yn croesawu safbwyntiau rhanddeiliad ar y rhain:

- Ni fyddai'n rhaid talu iawndal os ydy'r darparwr yn credu'n rhesymol bod hysbysiad y cwsmer o golli gwasanaeth yn ddisylwedd neu'n flinderus. Mae eithriad tebyg yn berthnasol i dalu iawndal mewn sectorau cyfleustodau eraill. Byddai hyn yn sicrhau, er enghraifft, nad yw darparwyr yn teimlo eu bod yn gorfod ymchwiliadau i honiadau gan unigolion disylwedd er mwyn bodloni eu hunain nad oes angen talu iawndal. Serch hynny, rydyn ni'n credu ei bod hi'n briodol cynnwys cymhwyser ei bod yn rhaid i'r darparwr gredu'n rhesymol bod yr honiad yn ddisylwedd neu'n flinderus.[186]

- Ni fyddai iawndal yn cael ei dalu petai'n cael ei sbarduno gan argyfwng sifil. Mae rhan 2 Deddf Argyfyngau Sifil Posibl 2004 yn grymuso'r Llywodraeth i lunio rheoliadau brys os bydd argyfyngau sifil, fel ymosodiad gan derfysgwyr, epidemig neu os caiff tir ei halogi â deunydd cemegol. Yn yr amgylchiadau eithafol hyn, nid ydym yn credu y byddai'n briodol disgwyl i ddarparwyr dalu iawndal i gwsmeriaid am broblemau ansawdd gwasanaeth;

- Ni fyddai'n rhaid talu iawndal os byddai'r darparwr yn gallu disgwyl yn rhesymol y byddai'n torri'r gyfraith drwy gymryd y camau sydd eu hangen er mwyn osgoi sbarduno iawndal. Rydym o'r farn na ddylai ymyriad rheoleiddiol roi darparwyr mewn perygl o weithredu'n anghyfreithlon o dan ddeddfau eraill.

- Mae'r defnyddiwr wedi troseddu o dan adrannau 125 neu 126 o'r Ddeddf.

Force majeure

8.33 Yn ein Cais am Fewnbwn roedden ni wedi dweud y byddem yn ystyried ymhellach a ddylai digwyddiadau o fath force majeure (ee tywydd eithafol, streiciau a gweithredoedd gan drydydd partïon) roi eithriad rhag y rhwymedigaeth i dalu iawndal.[187] Rydyn ni'n nodi yn y cynlluniau iawndal statudol sy'n berthnasol yn y sectorau cyfleustodau bod rhai eithriadau o fath force majeure yn bodoli, er bod hyn

[186] Os na fydd y cwsmer yn cytuno bod yr honiad yn ddisylwedd neu'n flinderus, mae modd iddynt fynd ar trywydd cwyn gyda'u darparwr.
[187] Rydyn ni'n nodi bod argyfyngau sifil fel a ddaw o dan Ddeddf Argyfyngau Sifil Posibl 2004 yn cael sylw fel eithriad arfaethedig ar wahân yn yr uchod.

yn amrywiol yn ôl y digwyddiad penodol, y sector ac a ydy'r rhwymedigaeth i dalu iawndal ar y cyfanwerthwr neu ar yr adwerthwr. [188]

8.34 O'r ychydig o ymatebwyr a roddodd sylw i'r mater yn benodol, roedd BT o'r farn nad oedd angen i ni bennu a ddylid cael eithriadau i gynlluniau iawndal darparwr ai peidio, fel digwyddiadau "force majeure". Yn lle hynny, nododd BT y dylai rheolau penodol unrhyw gynllun fod yn fater i'r darparwyr unigol benderfynu arnynt.[189] Dywedodd Nine Group fod angen aliniad rhwng digwyddiadau o fath force majeure sy'n effeithio ar ddefnyddwyr ar un llaw, a phrosesau MBORC BT ar y lefel gyfanwerthol ar y llaw arall (edrychwch isod).[190] Roedd yn dadlau'n benodol bod amseru cymharol datganiad MBORC a thaliad yn allweddol i sicrhau na fyddai angen rhoi unrhyw daliadau i ddefnyddwyr cyn i'r sefyllfa gyda'r MBORC fod yn glir.[191]

8.35 Wrth ystyried y materion hyn, rydyn ni'n ystyried bod digwyddiadau o fath force majeure yn gallu effeithio o bosibl ar nifer mawr o ddefnyddwyr. Er bod y data'n gallu amrywio o un flwyddyn i'r llall – mae nifer y namau y dywedir iddynt gael eu creu gan MBORC ar rwydwaith Openreach yn [✂] yn 2014/15, sydd yn [✂]% o bob nam neu [✂]% o namau a aeth dros eu Cytundeb Lefel Gwasanaeth;[192] [✂] yn 2015/16, [✂]% o bob nam neu ychydig o dan [✂]% o'r namau a aeth dros eu Cytundeb Lefel Gwasanaeth; a [✂] yn 2016/17 sef [✂]% o bob nam.[193] Mae hyn yn is o lawer ar gyfer drparu, dim ond tua [✂] o ddigwyddiadau yn 2014/15 ac yn 2015/16 a [✂] o ddigwyddiadau yn 2016//17 sy'n cyfateb i ychydig dros [✂]% wrth gymharu â chyfanswm nifer y darpariaethau a fethodd y diwrnod a drefnwyd yn y contract yn 2014/15 ac yn 2015/16.[194] Nid oes gennym ddata ar gyfer rhwydweithiau ar wahân i

---

[188] Mewn rhai achosion, bydd digwyddiad force majeure (ee amodau tywydd eithafol) yn arwain at beidio â rhoi taliad (edrychwch er enghraifft Rheoliadau Trydan a Nwy (safonau perfformiad) (Cyflenwyr) 2015, Rheoliad 9(3)). Mewn achosion eraill bydd taliad yn dal yn ddyledus pan fydd amodau tywydd eithafol yn digwydd ond bydd safonau perfformiad a lefel taliad gwahanol yn berthnasol (edrychwch er enghraifft ar Reoliadau Trydan (Safonau perfformiad) 2015 rheoliad 7(4)).
[189] Ymateb BT Group i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 9: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf
[190] Mae MBORC ("matters beyond our reasonable control") yn ddatpariaeth gontraciol sydd yn holl gontractau Openreach sy'n rhyddhau Openreach rhag atebolrwydd o dan dlerau ac amodau cynnyrch perthnasol mewn amgylchiadau pan fydd nifer o feini prawf penodol yn berthnasol; https://www.openreach.co.uk/orpg/home/mborc.do
[191] Ymateb Nine Group i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/63616/nine_group.pdf
[192] Atgyweiriadau a achoswyd gan MBORCs sydd wedi mynd dros eu Cytundeb Lefel Gwasanaeth. Gan eu bod yn cynnwys lefelau gofal 1, 2 a 3, dim ond y rheini ar gyfer lefel gofal 1 sy'n cyfateb i rai sydd "wedi'i hoedi yn cymryd 2 ddiwrnod gwaith neu fwy". Nid oeddem yn gallu rhoi'r ganran mewn cyfanswm namau ar gyfer 2016/17 enwadur ddim ar gael. Ffynhonnell: Dadansoddiad Ofcom o ddata BT a gyflwynwyd mewn ymateb i'r 2il gais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 3 Mai 2016, y 4ydd cais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 9 Rhagfyr 2017, y 5ed cais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 13 Ionawr 2017 a dangosyddion perfformiad allweddol anwahaniaethol gorfodol Openreach. Mae'r holl ffigurau ar gyfer 2014/15 wedi cael eu haddasu pro rata i gynrychioli'r llawn o 8 mis o ddata.
[193] Gan nad oes gennym nifer ar gyfer cyfanswm namau Openreach sy'n mynd y tu hwnt i'r Cytundeb Lefel Gwasanaeth ar gyfer y flwyddyn 2016/17 ni allwn adrodd ar y gyfran hon ar gyfer y flwyddyn hon.
[194] Ffynhonnell: Dadansoddiad Ofcom o ddata BT a gyflwynwyd mewn ymateb i'r 2il gais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 3 Mai 2016, y 3ydd cais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 19 Gorffennaf 2016, y 4ydd cais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 9 Rhagfyr 2017, y 5ed cais am wybodaeth ansawdd gwasanaeth i BT dyddiedig 13 Ionawr 2017 a dangosyddion perfformiad allweddol anwahaniaethol gorfodol Openreach. Mae'r holl ffigurau ar gyfer 2014/15 a 2016/17 wedi cael eu haddasu pro rata i gynrychioli'r llawn o 8 mis a 9 mis o ddata y naill a'r llall. Mae'r ffigurau ar gyfer trwsio yn ymwneud â'r atgyweiriadau yr oedd angen eu

Openreach, ond gan dybio bod y gyfran hon yr un fath ar gyfer digwyddiadau o fath force majeure yn effeithio arnynt, yna byddai nifer absoliwt y digwyddiadau colli gwasanaeth yn [✂K,] yn 2014/15, [✂] yn 2015/16 (fel ffin uchaf).[195]

8.36 Wrth ystyried yr uchod, mae'n ymddangos i ni y byddai eithrio talu iawndal awtomatig am ddigwyddiadau o fath force majeure yn golygu bod nifer sylweddol o ddefnyddwyr heb ddigon o iawn rhag niwed. Mae niwed i ddefnyddwyr yn digwydd pan fydd problemau ansawdd gwasanaeth yn codi, ni waeth a oes digwyddiad force majeure ai peidio. Er enghraifft, os bydd amodau tywydd difrifol yn golygu bod gwasanaethau llinell dir neu fand eang yn cael eu colli yna byddai defnyddwyr yn dal i wynebu niwed ac yn disgwyl i'r gwasanaethau gael eu hadfer cyn pen cyfnod rhesymol. Byddai caniatáu eithrio digwyddiadau o fath force majeure felly'n golygu na fyddem yn cyflawni ein hamcan polisi sef diogelu defnyddwyr rhag niwed. Byddai hefyd yn golygu y byddai defnyddwyr yn cael eu trin yn wahanol gan ddibynnu ar yr hyn a achosodd y broblem, er bod defnyddwyr yn wynebi niwed beth bynnag sydd wedi'i achosi.

8.37 Ar ben hynny, mae gwytnwch a diogelwch rhwydwaith yn agweddau pwysig o ansawdd rhwydwaith, sy'n effeithio ar y graddau y gallai digwyddiadau o fath force majeure, fel trychinebau naturiol a difrod damweiniol neu droseddol, effeithio ar weithrediad rhwydwaith a maes o law effeithio ar y gwasanaethau sy'n cael eu darparu dros y rhwydwaith. Er nad yw'r rheswm dros golli gwasanaeth neu'r oedi cyn darparu efallai'n hollol dan reolaeth y darparwr os bydd digwyddiad force majeure, mae'n debyg y bydd y cyflymder y maent yn adfer y gwasanaeth neu'n cwblhau'r gosod yn debyg o fod yn fwy o dan eu rheolaeth. Felly, i'r graddau y mae iawndal awtomatig yn cymell gwelliannau mewn ansawdd rhwydwaith, byddai peidio â chaniatáu eithriad cyffredinol ar gyfer digwyddiadau o fath force majeure hefyd yn cyfrannu at ein hail amcan polisi.

8.38 Ein safbwynt rhagarweiniol ydy bod defnyddwyr yn dioddef ni waeth beth sydd wedi achosi'r broblem ansawdd gwasanaeth, tra bod darparwyr yn aml yn gallu cymryd mesurau lliniaru i ddiogelu eu rhwydweithiau a'u gweithrediadau yn erbyn effaith digwyddiadau force majeure. Nid yw'r gostyngiad posibl mewn costau i'r diwydiant o beidio â gorfod talu am ddigwyddiadau o force majeure o hyd at [✂] y flwyddyn, yn fawr wrth gymharu â'r iawndal ychwanegol cronnus sy'n debyg o ddeillio o'n cynigion sef £147.4 – £184.8m y flwyddyn (edrychwch ar adran 9 isod).[196] O ganlyniad, ein hasesiad dros dro ni yw na ddylem ganiatáu eithriad ar gyfer digwyddiadau o fath force majeure. Fodd bynnag, rydym yn croesawu barn rhanddeiliaid ar hyn.

---

gwneud oherwydd MBORC sydd wedi mynd dros eu Cytundeb Lefel Gwasanaeth. Gan eu bod yn cynnwys lefelau gofal 1, 2 a 3, dim ond y rheini ar gyfer lefel gofal 1 sy'n cyfateb i rai sydd "wedi'i hoedi yn cymryd 2 ddiwrnod gwaith neu fwy".

[195] Mae llawer o ansicrwydd ynghylch y rhif yma oherwydd nid yw hi'n syml trosi data Openreach yn ddata lefel diwydiant. [✂] Rydyn ni'n ystyried bod y ffigurau yn ffin uchaf oherwydd roedden ni'n tybio wrth raddio i fyny y byddid yn rhoi iawndal am yr holl ddigwyddiadau colli gwasanaeth a oedd yn cymryd mwy na 2 ddiwrnod calendr (dim diwrnodau gwaith fel sydd yn nata Openreach) i'w datrys. Mewn gwirionedd, wrth ystyried bod ein rheol arfaethedig ynghylch yr amser i drwsio colli gwasanaeth (edrychwch ar adran 5 uchod) yn cael ei fynegi mewn diwrnodau gwaith, byddem yn disgwyl i nifer y digwyddiadau lle rhoddwyd iawndal yn gyffredinol, ac o ganlyniad cyfran y MBORCs yn hynny, i fod yn is na faint sydd wedi'i nodi yma.

[196] Ar sail cyfran digwyddiadau MBORC Openreach (ar gyfer y blynyddoedd 2014/15 a 2016/17) gan raddio i fyny i'r cyfanswm cyfartalog o ddigwyddiadau colli gwasanaeth a gymerodd mwy na 2 ddiwrnod calendr i'w trwsio.

Cwynion ac anghydfodau

8.39 Rydym yn rhagweld y bydd amgylchiadau pan fydd darparwr wedi penderfynu nad oes gan ddefnyddiwr penodol hawl i gael iawndal, a phan fydd y defnyddiwr yn anhapus â'r penderfyniad hwn. Yn yr un modd, efallai y bydd defnyddiwr yn anghytuno â'r swm y mae'r darparwr wedi'i gyfrifo fel swm dyledus. Mae'r Amodau Cyffredinol eisoes yn rhoi gofynion ar ddarparwyr mewn perthynas â delio â chwynion gan ddefnyddwyr a dyrchafu cwynion heb eu datrys at gynlluniau dulliau amgen o ddatrys anghydfodau. Gan fod y gofynion hyn eisoes ar waith, rydyn ni'n ystyried y dylai unrhyw gwynion gan ddefnyddwyr ynghylch talu iawndal, neu os bydd darparwr yn gwrthod talu iawndal, gael eu trin o dan y mecanweithiau presennol hyn.

8.40 Mae'r gofynion presennol yn Amod Cyffredinol 14 ar hyn o bryd, ond roedden ni wedi ymgynghori ym mis Rhagfyr 2016 ynghylch fersiwn diwygiedig o'r rheolau hyn, a fyddai'n cael eu rhoi yn Amoda C5 o'n Hamodau Cyffredinol newydd arfaethedig.[197] Byddai'r rheolau diwygiedig rydyn ni wedi ymgynghori yn eu cylch yn mynnu bod darparwyr yn sicrhau bod eu gweithdrefnau ar gyfer delio â chwynion yn hygyrch i ddefnyddwyr a'u bod wedi'u rhoi mewn Cod Ymarfer sy'n cydymffurfio â Chod Ymarfer Cymeradwy Ofcom.[198] Byddai'n rhaid i ddarparwyr gymryd camau'n ddiymdroi i ddatrys cwynion nes bod yr achwynydd yn fodlon a byddai'n rhaid iddynt hefyd roi gwybod i ddefnyddwyr am ganlyniad eu hymchwiliad. Os nad ydy defnyddwyr yn fodlon â'r canlyniad hwnnw (neu mae'r gŵyn yn dal heb ei datrys ar ôl 8 wythnos i'r dyddiad y daeth i lawr), byddai angen i ddarparwyr ysgrifennu at y defnyddiwr, yn rhoi gwybod iddynt am eu hawl i gyfeirio'r mater at ddull amgen o ddatrys anghydfod a gan roi manylion y cynllun dull amgen o ddatrys anghydfod penodol mae'r darparwr yn perthyn iddo.

Rydyn ni'n cynnig y bydd y rhwymedigaeth yn berthnasol i ddarparwyr adwerthol

8.41 Rydyn ni'n nodi uchod y dylai gwneud iawndal yn fwy awtomatig (hy cyfyngu ar lefel y cyfraniad sydd ei angen gan ddefnyddwyr er mwyn iddynt gael taliad) sicrhau bod defnyddwyr yn cael iawndal yn gyflym ac yn hawdd gan eu darparwr adwerthol. Yn y Cais am Fewnbwn roedden ni wedi nodi ein safbwynt rhagarweiniol sef pan fyddai gan ddefnyddwyr hawl i gael iawndal y dylent gael iawndal gan eu darparwr adwerthol hyd yn oed os oes cyflenwr cyfanwerthol yn rhan o'r mater a bod y broblem waelodol yn codi ar y rhwydwaith cyfanwerthol, er mwyn sicrhau iawn cyflym. Rydyn ni hefyd yn cydnabod y gall hyn arwain at ail drafod trefniadau cyfanwerthol.[199]

8.42 Yn benodol, roeddem wedi dweud pan fydd darparwr adwerthol yn prynu gwasanaethau gan gyflenwr cyfanwerthol, y bydd achosion pan fyddai problemau ansawdd gwasanaeth yn fai ar y cyflenwr ond byddai'n rhaid i'r adwerthwr dalu

---

[197] Ofcom, *Adolygu'r Amodau Hawliau Cyffredinol Ymgynghoriad ynghylch yr amodau cyffredinol sy'n ymwneud â diogelu defnyddwyr*, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0032/95873/Review-of-the-General-Conditions-of-Entitlement-Consultation-on-the-general-conditions-relating-to-consumer-protection.pdf

[198] Amod C5 diwygiedig drafft ar ddelio â chwynion a datrys anghydfodau. Mae Cod Ymarfer Cymeradwy Ofcom ar gyfer Gwasanaeth i Gwsmeriaid a Delio â Chwynion yn yr atodiad i'r amod diwygiedig drafft C5.

[199] Ofcom, *Cais am Fewnbwn Iawndal Awtomatig,* tudalen 15: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/76260/automatic-compensation-call-for-inputs.pdf

iawndal. Yn yr amgylchiadau hynny fe wnaethom nodi y byddem yn disgwyl i adwerthwyr allu trafod yn fasnachol a chytuno ar lefelau gwasanaeth cyfanwerthol gyda'u cyflenwyr, gan gynnwys taliadau am dorri amodau, felly byddai iawndal fel rheol yn cael ei dalu gan y parti sy'n gyfrifol am y broblem.

Ymatebion i'r Cais am Fewnbwn

8.43 Wrth ymateb i'r Cais am Fewnbwn roedd rhai rhanddeiliaid yn cefnogi ein safbwynt y byddai darparwyr adwerthol yn gallu trafod trefniadau iawndal yn fasnachol am achosion o dorri lefelau gwasanaeth cyfanwerthol.[200] Roedd Gwasanaethau'r Ombwdsmon a Phwyllgor Cynghori Gogledd Iwerddon yn pwysleisio na ddylai defnyddwyr ddioddef o ganlyniad i anghydfodau rhwng adwerthwyr a chyfanwerthwyr ynghylch pwy ddylai dalu iawndal ac felly mae'n rhaid i'r cyfrifoldeb fod gyda'r darparwr adwerthol i sicrhau bod y defnyddiwr yn cael yr iawndal sy'n ddyledus iddynt.[201]

8.44 Fodd bynnag, cododd y rhan fwyaf o ddarparwyr bryderon ynghylch eu gallu i ail drafod contractau gyda chyflenwyr i adlewyrchu iawndal awtomatig ar lefel adwerthol pan roeddent wedi methu â chyrraedd lefelau gwasanaeth penodol. Dywedodd un o'r ymatebwyr hyn "rhaid i Ofcom beidio â gadael adwerthwyr i drafod lefelau gwasanaeth yn fasnachol gyda darparwyr gyda SMP."[202]

8.45 Roedd darparwyr sefydlog bach hefyd yn poeni am gymhlethdodau ymarferol yn enwedig pan fydd cadwyn hirach o gyflenwyr cyfanwerthol dan sylw. Rhybuddiodd ITSPA os na fyddai iawndal awtomatig yn cael ei ffurfio'n ofalus, y gallai gorfod talu am namau eu cyfanwerthwr olygu bod rhai darparwyr bach yn mynd i'r wal.[203] Wrth ystyried y materion hyn, roedd rhai darparwyr yn dadlau y dylem osod rhwymedigaethau ar wahân i dalu iawndal ar ddarparwyr cyfanwerthol ac adwerthol, y naill a'r llall.[204]

8.46 Roedd rhai darparwyr hefyd yn honni wrth ymateb i'r Cais am Fewnbwn fod y rhan fwyaf o broblemau gwasanaeth a gaiff defnyddwyr yn tarddu ar y lefel

---

[200] Ymateb BT i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 6: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf CISAS, Ymateb CCP i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 9: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/57556/ccp-acod.pdf; Ymateb Gwasanaethau'r Ombwdsmon i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 9: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98019/Ombudsman-Services.pdf; Ymateb Prospect i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 7: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/59187/prospect.pdf

[201] Ymateb Gwasanaethau'r Ombwdsmon i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 9: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98019/Ombudsman-Services.pdf; Ymateb Pwyllgor Cynghori Gogledd Iwerddon i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/55032/acni.pdf

[202] Ymateb Vodafone i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 8: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0029/58682/vodafone.pdf

[203] Ymateb ITSPA i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0011/54011/itspa.pdf

[204] [✂]; Ymateb Maxxwave Ltd i'r Cais am Fewnbwn: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0029/58763/maxxwave.pdf; Ymateb SSE i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 9: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/54928/sse.pdf

gyfanwerthol.[205] Oherwydd hyn, byddai unrhyw atebion iawndal lefel adwerthol yn aneffeithiol i sicrhau ein amcan eilaidd sef gwella ansawdd gwasanaeth.[206]

Ein cynnig

8.47 Rydyn ni'n dan o'r un safbwynt dros dro ei bod hi'n briodol i ofynion ar gyfer iawndal awtomatig gael eu rhoi ar y darparwr adwerthol. Byddai hyn yn sicrhau bod y darparwr sydd â'r berthynas gontractiol gyda'r defnyddiwr i ddarparu'r gwasanaeth yn darparu iawn pan fydd problemau yn codi. Wrth ystyried mai'r darparwr adwerthol fyddai defnyddiwr yn cysylltu â nhw os byddent â phroblem gyda'u gwasanaeth a bod y darparwr adwerthol yn meddu ar yr holl wybodaeth angenrheidiol am y cwsmer, byddai'r dull gweithredu hwn yn sicrhau bod y broblem yn cael sylw, ac os oes angen, bod y cwsmer yn cael iawndal yn y ffordd hawsaf a symlaf.

8.48 Man cychwyn ydy bod darpariaethau perthnasol y Ddeddf a'r Fframwaith yn fwy addas i roi Amodau Cyffredinol i ddiogelu defnyddwyr ar yr adwerthwyr gwasanaeth adwerthol y mae gan y defnyddwyr berthynas gwasanaeth â nhw.[207] Byddai'r dull gweithredu hwnnw hefyd yn fwy ymarferol gan mai'r darparwr ydy'r prif bwynt cyswllt i'r defnyddiwr a'r darparwr sydd i raddau helaeth yn rheoli'r prosesau o safbwynt y defnyddiwr.

8.49 Rydyn ni wedi ystyried rhoi rhwymedigaethau ar ddarparwyr cyfanwerthol i dalu iawndal i'r adwerthwr mewn achosion pan fydd y cyfanwerthwr ar fai; lle byddai'n rhaid i'r adwerthwr drosglwyddo hyn ymlaen i'r defnyddiwr. Gallai hyn helpu i sicrhau y byddai cost yr iawndal yn disgwyl ar y darparwr sy'n gyfrifol am y broblem a byddai'n cyd-fynd mewn egwyddor â chymell gwelliannau mewn ansawdd gwasanaeth. Fodd bynnag, rydyn ni'n dal o'r un asesiad dros dro sef nad rheoleiddio ffurfiol fyddai'r ffordd orau o gyflawni hyn.

8.50 Rydyn ni'n ystyried bod gwasanaethau telegyfathrebiadau yn cynnwys amrywiaeth o berthnasau cyfanwerthol ac adwerthol gwahanol. Mae gan rai darparwyr reolaeth lwyr dros eu rhwydweithiau ac mae gan eraill gontractau gyda nifer o ddarparwyr cyfanwerthol. Hyd yn oed pan fydd darparwyr adwerthol yn dibynnu ar gyfanwerthwyr am rywfaint o'u mewnbwn, efallai y bydd ganddynt reolaeth dros namau neu gyflymder eu trwsio. Yn y cyd-destun hwnnw, yn ein barn ni mae'n debyg y bydd gan ddarparwyr cyfanwerthol ac adwerthol gwahanol amrywiaeth o bryderon a

---

[205] [✂]; Ymateb SSE i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/54928/sse.pdf; Ymateb Ffederasiwn y Gwasanaethau Cyfathrebu i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/54918/fcs.pdf

[206] [✂]; wrth ddilyn y rhesymeg hon roedd y rhain ac un darparwr arall yn pwyso ar Ofcom i ganolbwyntio ymdrechion ar wella ansawdd gwasanaeth ar y lefel gyfanwerthol drwy ddulliau ar wahân i iawndal awtomatig. Ymateb Three i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 9: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/54396/three.pdf;

[207] Yn y cyswllt hwnnw, mae adran 51(1)(a) o'r Ddeddf yn ein grymuso i osod amodau cyffredinol i ddiogelu buddiannau defnyddwyr gwasanaethau cyfathrebiadau electronig cyhoeddus. Gallai rhoi amod ar ddarparwyr rhwydwaith hefyd ddiogelu buddiannau o'r fath (pan fydd y gwasanaeth yn cael ei ddarparu dros y rhwydwaith perthnasol), ond ein hasesiad ni ydy y dylai'r ffocws amlwg fod ar y berthynas adwerthu. Rydyn ni hefyd yn nodi, o dan y cynigion cyfredol ar gyfer Cyfarwyddeb UE newydd sy'n sefydlu Cod Cyfathrebiadau Electronig, byddai ond modd yn y dyfodol atodi amodau cyffredinol i ddiogelu defnyddwyr at awdurdodiad cyffredinol i ddarparu gwasanaethau cyfathrebiadau electronig (ond nid rhwydweithiau cyfathrebiadau electronig) (edrychwch ar bwynt 3 Rhan C o Atodiad 1 i'r cynnig am Gyfarwyddeb).

buddiannau y byddent yn cael eu trin yn well drwy drafodaethau masnachol a thelerau contractiol rhyngddynt.

8.51 Wrth wneud yr asesiad hwn, rydyn ni'n cydnabod trafod telerau addas i nifer o adwerthwyr. Rydyn ni'n cydnabod y gall y trafodaethau hynny fod yn anoddach pan fydd gan y darparwr cyfanwerthol bŵer sylweddol yn y farchnad, ond hefyd bod rheoleiddio darparwyr o'r fath yn cynnig fframwaith er mwyn cynnal trafodaethau. Rydym yn trafod ein dull gweithredu ynghylch hyn isod.

8.52 Nid ydym ychwaith yn credu ei bod hi'n briodol roi gofynion ar ddarparwyr cyfanwerthol i dalu iawndal yn uniongyrchol i ddefnyddwyr. Wrth ystyried yr amrywiaeth o berthnasau cyfanwerthol ac adwerthol gwahanol mewn telegyfathrebiadau, nid yw hi'n glir i ni y byddai'r problemau gwasanaeth rydyn ni wedi'u nodi yn cynnig eu hunain i wahaniaethu yn glir rhwng cyfrifoldebau cyfanwerthwyr ac adwerthwyr.[208]

BT Openreach

8.53 Ar hyn o bryd mae BT yn destun amodau pŵer sylweddol yn y farchnad mewn perthynas â gwasanaethau llinell cyfanwerthol, fel Rhentu Llinell Cyfanwerthol, Dadfwndelu Dolen Leol, a Mynediad Lleol Cyfanwerthol wedi'i Ddadfwndelu.[209] Ar gyfer y gwasanaethau cyfanwerthol hyn, mae'n rhaid i BT ddarparu mynediad i'r rhwydwaith ar delerau ac amodau teg a rhesymol a chyhoeddi Cynnig Cyfeirio sy'n nodi'r telerau ac amodau ar gyfer pob un. Rhaid i'r Cynigion Cyfeirio gynnwys, ymysg pethau eraill, ymrwymiadau lefel gwasanaeth (cytundebau lefel gwasanaeth) a faint o iawndal sy'n daladwy am fethu â chyrraedd gofynion cytundeb lefel gwasanaeth (gwarantau lefel gwasanaeth).[210]

8.54 Yn ymarferol, mae cytundebau lefel gwasanaeth a gwarantau lefel gwasanaeth yn cael eu pennu a'u hadolygu o bryd i'w gilydd drwy broses o drafodaethau yn y diwydiant a fydd wedi'u goruchwylio gan Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu.[211] Rhoddir rhagor o sylw i hyn isod.

8.55 Ar hyn o bryd mae gan Openreach gytundebau lefel gwasanaeth a gwarantau lefel gwasanaeth mewn lle yn ei gontractau sy'n cyfateb yn gyffredinol i bob un o'n sbardunau iawndal awtomatig arfaethedig (hy mewn perthynas â thrwsio namau, darparu ar y dyddiad sydd wedi cael ei addo a methu apwyntiadau). Fodd bynnag,

---

[208] Mae hyn yn wahanol i'r sectorau nwy a thrydan, lle mae rhwymedigaethau yn cael eu gosod ar y darparwr cyfanwerthol i dalu iawndal sydd ar wahân ac yn wahanol i'r rheini sy'n berthnasol i'r adwerthwr. Fodd bynnag, yn y sectorau hynny, mae ffin glir rhwng y swyddogaethau sy'n cael eu cyflawni gan y naill a'r llall. Er enghraifft, mae'r cyfrifoldebau dros dal iawndal am oedi cyn trwsio cyflenwad ar ôl colli gwasanaeth yn gyfrifoldeb llwyr i ddosbarthwr y trydan, ond efallai y bydd yn rhaid i gyflenwr y trydan dalu iawndal am ddarlleniad mesurydd anghywir. Mae manylion y chyfrifoldebau a roddir ar y darparwyr adwerthu nwy a thrydan i dalu iawndal i ddefnyddwyr wedi'u cynnwys yn Trydan a Nwy (Safonau Perfformiad) (Cyflenwyr) 2015 ond caiff rhwymedigaethau dosbarthwyr trydan eu hamlinellu gan fwyaf yn Rheoliadau Trydan (Safonau Perfformiad) 2015 ac mae dyletswyddau cludwyr nwy yn Rheoliadau Nwy (Safonau Perfformiad) 2005.

[209] Mae'r rhain yn wasanaethau cyfanwerthol y mae darparwyr heb eu rhwydwaith eu hunain yn eu prynu gan Openreach i'w darparu i ddefnyddwyr adwerthol. Mae'r amodau pŵer sylweddol yn y farchnad ar gael yn Ofcom, *Adolygiadau o'r farchnad mynediad sefydlog: mynediad lleol cyfanwerthol, llinellau cyfnewid analog sefydlog cyfanwerthol, ISDN2 a ISDN30, Cyfrol 1:* Datganiad am y marchnadoedd, penderfyniadau am bŵer yn y farchnad ac atebion, tudalennau 150 a'r rhai sy'n dilyn.

[210] Ibid.

[211] Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu yn sefydliad annibynnol sy'n cael y dasg gan Ofcom o oruchwylio cydweithrediad rhwng darparwyr cyfathrebiadau.

mae'n bosibl y gallai rhoi iawndal awtomatig i ddefnyddwyr fel sy'n cael ei gynnig yn yr ymgynghoriad hwn olygu:

- efallai na fydd swm ariannol y gwarant lefel gwasanaeth yn ddigon i dalu am gostau uwch y darparwyr adwerthol a fydd yn codi o ganlyniad i dalu iawndal ar lefel adwerthu; a/neu

- efallai na fydd telerau'r cytundeb lefel gwasanaeth perthnasol (hy nodi pryd mae gwarant lefel gwasanaeth yn daladwy) yn cyfateb yn union i amgylchiadau lle rydyn ni'n cynnig y dylid talu iawndal ar lefel adwerthu.

8.56 Fel sy'n cael ei nodi uchod, rydyn ni'n cynnig mewn egwyddor y dylai'r parti sy'n gyfrifol am y broblem ansawdd fod yn gyfrifol am gost yr iawndal lefel adwerthu. Rydyn ni'n disgwyl y dylai unrhyw newidiadau sydd eu hangen i gytundebau lefel gwasanaeth a gwarantau lefel gwasanaeth Openreach i gyflawni hyn fod yn destun trafodaethau yn y diwydiant, wedi'u hwyluso gan Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu, yn unol ag ymarfer presennol.

8.57 Mewn penderfyniadau rheoleiddio blaenorol (fel sy'n cael ei ddisgrifio isod), rydyn ni wedi nodi rhai egwyddorion penodol a fyddai'n berthnasol i'r trafodaethau hynny:

- fel sy'n cael ei nodi uchod, mae'n rhaid i BT gynnig mynediad i'w rwydwaith ar delerau teg a rhesymol a chyhoeddi Cynnig Cyfeirio sy'n cynnwys cytundebau lefel gwasanaeth a gwarantau lefel gwasanaeth (sy'n gorfod bod yn deg ac yn rhesymol hefyd).

- yn ein datganiad yn 2008 ar warantau lefel gwasanaeth ('Datganiad 2008')[212] roeddem wedi nodi ei bod yn debyg y bydd trefn lefel gwasanaeth sy'n diwallu nifer o egwyddorion cyffredinol yn deg ac yn rhesymol;

- un o'r egwyddorion hyn yw y dylai iawndal am fethu â chyrraedd lefel gwasanaeth y cytunwyd arnynt fod yn seiliedig ar amcangyfrif wedi'i ddatgan ymlaen llaw o golled gyfartalog y darparwr;[213]

- roeddem hefyd wedi nodi ei bod hi'n bosibl i ni ddefnyddio sawl methodoleg i gyfrifo hyn, sef refeniw sydd wedi'i golli/ohirio, cwsmeriaid sydd wedi'u colli, iawndal sydd wedi cael ei dalu gan ddarparwyr i'w defnyddwyr, costau gwasanaeth i gwsmeriaid ychwanegol, costau gweithredol delio ag Openreach a niwed i'w henw da;[214]

- egwyddor gyffredinol arall yw y dylai fod gan ddarparwyr hawl i hawlio am golled ychwanegol y tu hwnt i'r cyfartaledd sydd wedi cael ei adlewyrchu yn y gwarant lefel gwasanaeth, ond y byddai hyn ond yn effeithlon pan roedd yr elw ychwanegol yn fwy na chost hawlio;[215] ac

- yn ein penderfyniad ym mis Awst 2013 ynghylch anghydfod rhwng TalkTalk ac Openreach a oedd yn ymwneud â gwarantau lefel gwasanaeth, roedden ni wedi cyfeirio at yr egwyddorion cyffredinol hyn ac, yn benodol, wedi defnyddio'r

[212] Ofcom, *Gwarantau lefel gwasanaeth: cymell perfformiad*, Mawrth 2008, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/33617/statement.pdf.
[213] Ibid, paragraffau 3.31, 3.60 – 3.61
[214] Ibid, paragraffau 4.29, 5.28
[215] Ibid, paragraffau 4.33, 537

egwyddor y dylai'r warant lefel gwasanaeth fod yn seiliedig ar amcangyfrif sydd wedi cael ei gyfrifo ymlaen llaw o golled gyfartalog y darparwr. [216]

8.58 Mae contractau cyfanwerthol presennol Openreach yn datgan na fydd Openreach yn atebol os yw'n hwyr yn diwallu ei rwymedigaethau contractiol am reswm sydd y tu hwnt i'w reolaeth resymol (MBORC). O'r herwydd, mae rhanddeiliaid yn y diwydiant wedi dadlau y gallai diffyg eithriad cyfatebol i'n rheolau iawndal awtomatig olygu ei bod yn rhaid i ddarparwyr adwerthu dal iawndal awtomatig i gwsmeriaid heb dderbyn iawndal gwarant lefel gwasanaeth gan Openreach. Ar hyn o bryd, nid oes gennym farn ynghylch a ddylai cost digwyddiadau o fath force majeure gael eu talu gan y darparwr cyfanwerthol neu'r adwerthwyr, yn enwedig oherwydd efallai na fydd gan ddarparwr y rhwydwaith cyfanwerthol ddim mwy o reolaeth o'r mater na'r darparwr adwerthol. Fel sy'n cael ei nodi uchod, ein safbwynt ni dros dro yw nad yw'r gost gronnus i'r diwydiant yn anghymesur yn sgil darparu iawndal awtomatig am broblemau gwasanaeth a achosir gan ddigwyddiadau o fath force majeure.

8.59 O ran y broses trafodaethau yn fwy cyffredinol, a rhan Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu yn hynny, yn ogystal â'r amser y gallai trafodaethau o'r fath eu cymryd, ar hyn o bryd mae'r egwyddorion ar gyfer y broses trafodaethau contract wedi'i nodi yn y Datganiad FAMR 2014.[217] Mae'r rhain yn datgan y dylai Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu hwyluso'r holl drafodaethau i greu neu i newid cytundebau lefel gwasanaeth a gwarantau lefel gwasanaeth. Ymysg pethau eraill mae'r egwyddorion hyn yn datgan o dan ba amgylchiadau y dylid hwyluso cais i aildrafod drwy'r broses hon, ac na ddylai unrhyw drafodaethau bara mwy na 6 mis, ac y dylid adrodd yn ôl i Ofcom yn rheolaidd. Os na fydd Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu yn credu bod modd i'r trafodaethau ddod i gasgliad llwyddiannus, neu os nad ydynt wedi cael eu cwblhau cyn pen 6 mis, yna bydd Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu, fel rhan o'i adroddiad terfynol i Ofcom, yn rhoi ei farn ynghylch ar ba sail y dylai Ofcom ddechrau adolygiad.

8.60 Os na fydd y diwydiant yn gallu cytuno ar newidiadau i gytundebau lefel gwasanaeth a gwarantau lefel gwasanaeth Openreach, yna mae'n bosibl y gellid cyfeirio'r anghydfod atom ni i'w ddatrys.[218] Wrth ddod i benderfyniad, byddem yn ystyried ffeithiau penodol yr anghydfod (gan gynnwys yr amodau rheoleiddio y mae Openreach yn rhwym wrthynt ar yr adeg berthnasol), hanes trafodaethau rhwng y partïon a thystiolaeth arall a gyflwynir i ni. Fodd bynnag, fel sy'n cael ei nodi uchod, ein safbwynt polisi dros dro yw y dylai cyfanwerthwr - Openreach yn yr achos hwn - dalu am gostau iawndal lefel adwerthu mewn amgylchiadau pan fydd ar fai. Ar ben hynny, mae gwarantau lefel gwasanaeth yn fwy tebygol o fod yn deg ac yn rhesymol pan fydd yr iawndal yn seiliedig ar amcangyfrif sydd wedi cael ei gyfrifol ymlaen llaw o golled gyfartalog y darparwr cyfathrebiadau ac mae'n debyg mai un ffactor perthnasol wrth gyfrifo hyn fyddai swm yr iawndal awtomatig a gafodd ei dalu gan y darparwyr i'r defnyddwyr.

8.61 Fel sy'n cael ei nodi yn adran 10, rydyn ni'n cynnig cyfnod gweithredu o 12 mis rhwng dyddiad ein datganiad terfynol a chyflwyno iawndal awtomatig. Ein hasesiad ni

[216] Ofcom, *Anghydfod rhwng TalkTalk Telecom Group PLC ac Openreach ynghylch a oedd Openreach wedi cynnig MPF New Provide i TalkTalk ar delerau ac amodau rhesymol,* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0018/84114/dispute_between_talktalk_te1.pdf

[217] Ofcom, *Adolygiadau o'r farchnad mynediad sefydlog: mynediad lleol cyfanwerthol, llinellau cyfnewid analog sefydlog cyfanwerthol, ISDN2 a ISDN30, Cyfrol 1: Datganiad am y marchnadoedd, penderfyniadau am bŵer yn y farchnad ac atebion,* tudalennau 350 a'r rhai sy'n dilyn. Cafodd yr egwyddorion eu hailadrodd yn Natganiad BCMR 2016 (Ofcom, Adolygiad o'r Farchnad Mynediad Sefydlog 2014: Datganiad, Mehefin 2014.

[218] Adrannau 185-191 o'r Ddeddf.

yw y byddai hyn yn ddigon o amser i ganiatáu ar gyfer proses chwe mis o hyd o drafodaethau yn y diwydiant dan arweiniad Swyddfa'r Dyfarnwr Telathrebu a phroses datrys anghydfod pedwar mis o hyd, os bydd angen cymryd y ddau gam hyn.

Casgliad dros dro

8.62 Er mwyn sicrhau ein hamcanion polisi rydyn ni'n cynnig ei bod hi'n briodol i'r rhwymedigaeth i dalu iawndal awtomatig fod yn berthnasol i ddarparwyr adwerthol.

8.63 Er mwyn cyflawni ein hamcan o gymell ansawdd gwasanaeth gwell, rydyn ni'n cynnig y dylai cost iawndal ddisgwyl mewn egwyddor lle caiff y broblem ei hachosi a byddem yn disgwyl i ddarparwyr adwerthu allu trafod telerau contract priodol gyda'u cyfanwerthwyr fel sy'n briodol. Rydyn ni wedi nodi uchod sut rydyn ni'n meddwl y dylai trafodaethau gydag Openreach fynd rhagddynt, wrth ystyried ei safle o bŵer sylweddol yn y farchnad mewn marchnadoedd cyfanwerthu gwahanol.

8.64 Rydyn ni'n gwybod nad yw'r dull gweithredu sy'n cael ei amlinellu uchod yn dileu'n llwyr yr ansicrwydd sy'n wynebu darparwyr adwerthu cyn trafodaethau gyda chyflenwyr. Serch hynny, ein barn dros dro ni yw y dylai'r fframwaith uchod sicrhau digono ddiogelwch i ddarparwyr adwerthol. Byddem yn croesawu sylwadau rhanddeiliaid ar y materion sydd wedi cael eu nodi.

Cwestiwn 7: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig ynghylch tryloywder?

Cwestiwn 8: Ydych chi'n cytuno â'n cynigion ynghylch dull ac amseriad y taliad?

Cwestiwn 9: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig i beidio â chael cap talu (a'n hasesiad o'r rhesymau o'i blaid ac o'i erbyn)? - Os ydych chi'n meddwl y dylid cael cap talu, beth ddylai hwnnw fod a pham?

Cwestiwn 10: Ydych chi'n cytuno â'r eithriadau rydyn ni'n eu cynnig?

Cwestiwn 11: Ydych chi'n cytuno na ddylem ni ganiatáu eithriad cyffredinol ar gyfer digwyddiadau o fath force majeure?

Cwestiwn 12: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig ar gwynion ac anghydfodau?

Adran 9

Effeithiau dull rheoleiddio ar wasanaethau llinell dir a band eang preswyl

Cyflwyniad

9.1 Cyn gwneud asesiad cyffredinol o effaith ein cynigion yn adran 10, yn yr adran hon rydyn ni'n gyntaf yn dadansoddi nifer o effeithiau cyflwyno iawndal awtomatig ar gyfer gwasanaethau llinell dir a band eang preswyl drwy reoleiddio ffurfiol. Rydyn ni'n pennu'r prif effeithiau disgwyliedig a'r partïon y gallai'r rheini effeithio arnynt ac yn llunio casgliadau dros dro ynghylch effaith gyffredinol debygol yr effeithiau hyn ar ddefnyddwyr a darparwyr.

9.2 Mae ein hasesiad yn yr adran hon yn ymdrin â'r tair problem sy'n ymwneud ag ansawdd y gwasanaeth (hy oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth; oedi cyn darparu a methu apwyntiadau) gyda'i gilydd. Er mwyn cael darlun cyflawn, rydyn ni hefyd wedi archwilio pob un ar wahân, a chyfeiriwn at hyn yn bennaf yn ein trafodaeth ar y costau gweithredu ym mharagraffau 9.20-9.24 isod.

9.3 Ein casgliadau dros dro ydy y byddai ein cynigion yn cynyddu'r iawndal sy'n cael ei dalu i ddefnyddwyr,[219] ond mae darparwyr yn debyg o drosglwyddo o leiaf rhywfaint o'r costau ymlaen i'r defnyddwyr. Cyn belled â bod y gyfradd o drosglwyddo costau i filiau adwerthu yn llai nag oddeutu 80%, byddai'r effaith net ar ddefnyddwyr drwyddi draw yn gadarnhaol, er y byddai'n wahanol i unigolion gwahanol. Byddai'r effeithiau ar ddarparwyr yn dibynnu ar y gyfradd trosglwyddo cost ac i ba raddau y cânt eu cymell i wella ansawdd y gwasanaeth.

Pennu'r effeithiau

9.4 Yn unol â'n harweiniad ar asesu effaith, rydyn ni'n pennu effeithiau ein cynigion a'r rhanddeiliaid y bydd y rhain yn effeithio arnynt.[220] Isod rydyn ni'n trafod y prif effeithiau a'r rhanddeiliaid yr effeithir arnynt dan y penawdau canlynol:

- y rhai a fydd yn cael taliadau iawndal;
- ariannu taliadau iawndal;
- arbedion amser drwy awtomeiddio;
- costau gweithredu;
- gwelliannau i ansawdd gwasanaethau;
- yr effaith ar gystadleuaeth.

[219] Byddai hefyd, am y rhesymau a nodir yn adran 10 yn benodol, yn arwain at ganlyniadau gwell a thecach i ddefnyddwyr sy'n dioddef problemau ansawdd gwasanaeth.
[220] Ofcom, *Arferion Gorau wrth Lunio Polisïau*, 2005, tudalen 14: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/57194/better_policy_making.pdf

9.5 Rydyn ni hefyd wedi ystyried nifer o ffactorau eraill (fel ffurf a strwythur y taliadau) wrth lunio ein cynigion a thrafodir y rhain mewn man arall yn yr ymgynghoriad hwn. Felly, mae'r ymgynghoriad yn cwmpasu ein hasesiad o'r holl effeithiau.

Y rhai a fydd yn cael taliadau iawndal

9.6 O dan ein cynigion, byddai defnyddwyr gwasanaethau llinell dir a band eang preswyl sy'n dioddef rhai problemau ansawdd gwasanaeth wedi'u pennu ymlaen llaw yn cael iawndal yn awtomatig. Ar gyfer y problemau ansawdd gwasanaeth sy'n cael sylw gan ein cynigion, byddem yn disgwyl i werth cyfun yr iawndal a delir i ddefnyddwyr gynyddu. Mae dau reswm am hyn.

9.7 Yn gyntaf, rydym yn disgwyl y byddai gwerth y taliadau iawndal cyfartalog yn cynyddu. Ar hyn o bryd, mae'n ymddangos bod yr iawndal ariannol cyfartalog sy'n cael ei dalu ar gyfer y gwahanol fathau o broblem ansawdd gwasanaeth yn annigonol ar gyfer gwneud iawn am y niwed tybiedig a ddioddefwyd. Felly, mae ein cynigion yn cynyddu lefel gyfartalog yr iawndal a fydd yn fael ei dalu ar gyfer pob digwyddiad fel y dangosir yn Ffigur 10 isod.

Ffigur 10: Y cynnydd yn lefel gyfartalog yr iawndal ar gyfer pob digwyddiad cymwys ar gyfer gwasanaethau preswyl sefydlog

	Colli gwasanaeth (£ y diwrnod)	Oedi cyn darparu (£ y diwrnod)	Methu apwyntiadau (£ y digwyddiad)
Iawndal cyfartalog ar hyn o bryd ymysg y rheini sy'n cael iawndal	3.69	2.39	24.28
Iawndal arfaethedig	10.00	6.00	30.00
Cynnydd yn yr iawndal cyfartalog	6.31	3.61	5.72

Ffynhonnell: Iawndal cyfartalog ar hyn o bryd yn seiliedig ar ddadansoddiad Ofcom o ddata cwmnïau a gasglwyd gan Ofcom mewn ymateb i geisiadau s.135 am wybodaeth, dyddiedig Awst 2016, ymatebion i Atodiad 2.

9.8 Yn ail, byddai mwy o ddefnyddwyr yn cael taliadau iawndal. Ar hyn o bryd, mae rhai defnyddwyr sy'n cael problemau ansawdd gwasanaeth nad ydynt yn cael dim iawndal o gwbl. O dan ein cynigion, byddai talu iawndal yn awtomatig, ac felly rydyn ni'n disgwyl y byddai mwy o ddefnyddwyr yn cael y cyfryw daliadau, fel y dangosir yn Ffigur 11 isod.[221]

[221] Cyfrifwyd nifer bras y taliadau iawndal dan ein cynigion gan ddefnyddio data hanesyddol ar nifer y digwyddiadau. Nid yw hyn yn ystyried unrhyw welliannau yn ansawdd y gwasanaethau o ganlyniad i'n cynigion (a fyddai'n lleihau nifer y digwyddiadau a fydd yn gymwys i gael iawndal) ac, o bosibl, mewn ymateb i benderfyniadau polisi eraill Ofcom. Er enghraifft, rydym wedi ymgynghori ar gynigion i ddiwygio'r broses ar gyfer newid rhwng gwasanaethau ar draws llwyfannau ac yn y man rydym yn disgwyl ymgynghori ar ansawdd gwasanaeth Openreach fel rhan o'r adolygiad o'r farchnad Mynediad Lleol Cyfanwerthol. Rydym yn trafod y potensial am welliannau o ganlyniad i'n cynigion ar gyfer iawndal awtomatig yn fwy manwl yn nes ymlaen yn yr adran hon ac yn Atodiad 8.

Ffigur 11: Cynnydd yn nifer y taliadau iawndal blynyddol ar gyfer gwasanaethau preswyl sefydlog

	Colli gwasanaeth (m)	Oedi cyn darparu (m)	Methu apwyntiadau (m)
Nifer y taliadau iawndal ar hyn o bryd	0.87	0.16	0.03
Amcangyfrif o nifer y taliadau iawndal dan ein cynigion	1.14 – 2.16	1.28	0.25
Cynnydd yn nifer y taliadau	0.27 – 1.29	1.11	0.21

Nodyn: Mae nifer y taliadau iawndal o dan ein cynigion am golli gwasanaeth yn wahanol i gyfanswm y digwyddiadau colli gwasanaeth a nodir yn adran 5 ac Atodiad 6 oherwydd rydym yn cynnig cyfnod o 2 ddiwrnod gwaith cyn y byddai iawndal yn awtomatig yn ddyledus. Mae'r amrediad ar gyfer colli gwasanaeth yn seiliedig ar ddigwyddiadau sy'n para 2+ diwrnod calendr a 4+ diwrnod calendr. Rydyn ni wedi defnyddio'r amrediad hwn gan fod ein data ar ddigwyddiadau'n cael ei gofnodi fel diwrnodau calendr tra bo'n cynigion ar gyfer y cyfnod cyn y bydd iawndal awtomatig yn cael ei dalu yn seiliedig ar ddiwrnodau gweithio. I gael rhagor o fanylion edrychwch ar Atodiad 6.

Ffynhonnell: Nifer y taliadau iawndal ar hyn o bryd yn seiliedig ar ddadansoddiad Ofcom o ddata cwmnïau a gasglwyd gan Ofcom mewn ymateb i geisiadau s.135 am wybodaeth, dyddiedig Awst 2016, ymatebion i Atodiad 2.

9.9 Ar sail ein cynigion ar gyfer lefel yr iawndal a'n hamcangyfrifon o ddigwyddiadau (cymwys) a'u hyd ar gyfartaledd, rydyn ni'n amcangyfrif y bydd cyfanswm yr iawndal blynyddol oddeutu £164m – £201m o dan ein cynigion, sef £147m – £185m o gynnydd ar y lefelau presennol. Dangosir hyn yn Ffigur 12 isod.

Ffigur 12: Cynnydd yn yr iawndal blynyddol cyfun a delir

	Colli gwasanaeth (£m y flwyddyn)	Oedi cyn darparu (£m y flwyddyn)	Methu apwyntiadau (£m y flwyddyn)	Cyfanswm (£m y flwyddyn)
Taliadau iawndal cyfun cyfredol	11.8	3.7	0.8	16.3
Taliadau iawndal cyfun dan ein cynigion	83.1 – 120.5	73.2	7.4	163.7 – 201.2
Cynnydd yn yr iawndal cyfun	71.3 – 108.8	69.5	6.6	147.4 – 184.8

Nodyn: Mae nifer y taliadau iawndal o dan ein cynigion am golli gwasanaeth yn wahanol i gyfanswm y digwyddiadau colli gwasanaeth a nodir yn adran 5 ac Atodiad 6 oherwydd rydym yn cynnig cyfnod o 2 ddiwrnod gwaith cyn y byddai iawndal yn awtomatig yn ddyledus. Mae'r amrediad ar gyfer colli gwasanaeth yn seiliedig ar ddigwyddiadau sy'n para 2+ diwrnod calendr a 4+ diwrnod calendr. Rydyn ni wedi defnyddio'r amrediad hwn gan fod ein data ar ddigwyddiadau'n cael ei gofnodi fel diwrnodau calendr tra bo'n cynigion ar gyfer y cyfnod cyn y bydd iawndal awtomatig yn cael ei dalu yn seiliedig ar ddiwrnodau gweithio. I gael rhagor o fanylion edrychwch ar Atodiad 6.

Ffynhonnell: Mae'r taliadau iawndal cyfun cyfredol yn seiliedig ar ddadansoddiad Ofcom o ddata cwmnïau a gasglwyd gan Ofcom mewn ymateb i geisiadau s.135 am wybodaeth, dyddiedig Awst 2016, ymatebion i Atodiad 2.

Ariannu taliadau iawndal

9.10 Er y byddai taliadau iawndal o fudd i'r defnyddwyr hynny a fydd yn eu derbyn, rydym yn cydnabod y bydd y taliadau hyn yn golygu ailddosbarthu rhwng rhanddeiliaid.

Rhaid i gyfanswm yr arian ar gyfer y cynnydd hwn yn y taliadau fod yr un fath â'r iawndal sy'n cael ei dalu allan hy cynnydd o ryw £147m – £185m. Yn y lle cyntaf bydd y taliadau'n cael eu talu gan ddarparwyr ond, yn y pen draw, byddant yn cael eu hariannu naill ai gan ddarparwyr eu hunain (eu cyfranddalwyr) neu drwy gynnydd ym miliau defnyddwyr. Bydd y rhaniad yn yr ariannu rhwng darparwyr a defnyddwyr yn cael ei bennu gan lefel y swm y bydd darparwyr yn ei drosglwyddo i ddefnyddwyr yn eu biliau.

9.11 Rydym yn ystyried graddfa bosibl trosglwyddo costau yn Atodiad 7. Tra byddai union lefel y gost a drosglwyddir yn ansicr, rydym yn ystyried y byddai rhywfaint o leiaf o drosglwyddo costau yn digwydd ond mae'n debyg na fyddai'n golygu'r gost lawn. Felly, mae'n debygol y byddai o leiaf cyfran o gostau iawndal awtomatig yn disgyn ar ysgwyddau defnyddwyr yn ogystal â darparwyr. Rydym yn trafod effeithiau posibl hyn isod.

Arbedion amser drwy awtomeiddio

9.12 O dan ein cynigion, byddai problemau ansawdd gwasanaeth cymwys yn arwain at roi iawndal awtomatig i ddefnyddwyr, heb iddynt orfod gwneud rhagor o ymdrech i gael iawndal. Mae hyn yn wahanol i'r sefyllfa ar hyn o bryd lle mae defnyddwyr yn gorfod treulio amser yn ymchwilio, yn hawlio ac yn negodi gyda darparwyr cyn cael iawndal.

9.13 Rydym wedi amcangyfrif gwerth y budd hwn drwy ganolbwyntio ar werth yr amser a fyddai'n cael ei arbed drwy allu osgoi'r broses o hawlio iawndal. Rydyn ni'n cydnabod y gallai'r amcangyfrif fod yn is nag ydyw mewn gwirionedd gan nad yw'n cynnwys y straen a all fod yn gysylltiedig â gwneud cais am iawndal i ddarparwr.

9.14 Mae ein hamcangyfrif yn cychwyn o gyfanswm y taliadau iawndal a dalwyd ar gyfer problemau ansawdd gwasanaeth perthnasol heddiw – tua 1.1m (cyfanswm y rhes gyntaf yn Ffigur 11 uchod).

9.15 Wedyn, rydyn ni'n amcangyfrif hyd pob un o'r hawliadau hyn. Rydyn ni wedi seilio'n hamcangyfrif ar yr amser y gallai asiantau gwasanaeth-i-gwsmeriaid darparwyr ddisgwyl ei arbed wrth iddynt beidio â delio â galwadau ynghylch cais am iawndal.[222] Ein hamcangyfrif yw 2-3 munud yr hawliad (0.03–0.05 awr), yn dibynnu ar y math o broblem ansawdd gwasanaeth.[223]

9.16 Yn olaf, rydyn ni'n ychwanegu gwerth amser at yr amcangyfrif hwn. At ein dibenion ni nawr, rydyn ni'n defnyddio gwerth amser o £5.51/yr awr a ddefnyddir gan yr Adran Drafnidiaeth yn ei Arweiniad ar Arfarnu Trafnidiaeth.[224]

9.17 Gan gyfuno'r elfennau hyn a ddisgrifir uchod, rydyn ni'n lluosi nifer yr hawliadau iawndal cyfredol ar gyfer yr holl fathau o broblemau ansawdd gwasanaeth, â hyd

[222] Mae hyn yn adlewyrchu'r amser ychwanegol y mae defnyddwyr yn ei dreulio'n ceisio cael iawndal, ar ben yr amser a dreulir yn cysylltu â'r darparwr i ddweud bod problem.
[223] Mae hyn yn seiliedig ar y tybiaethau a ddefnyddiwyd yn Cartesian, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, tudalen 7: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98712/automatic-compensation-cartesian-report-cost-model.pdf . Rydyn ni'n cydnabod mai tybiaethau yw'r rhain ond credwn fod amcangyfrif o 2-3 munud yn geidwadol.
[224]Adran Drafnidiaeth, 2016, webTAG data book, https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/544166/webtag-data-book-summer-2016-v1-6.xls

pob hawliad yn ein tyb ni ac â'r gwerth amser. Mae hyn yn rhoi amcangyfrif o fudd i ddefnyddwyr o £0.3m.[225]

9.18 Mae'n debyg mai tanamcangyfrif fydd hwn gan fod nifer amcanol yr hawliadau iawndal ar hyn o bryd yn seiliedig ar ddefnyddwyr sy'n cael iawndal yn y pen draw. Hefyd, efallai fod rhai defnyddwyr wedi treulio amser ac ymdrech yn ceisio hawlio iawndal ond heb dderbyn dim. Nid oedd gennym ddata ar nifer yr hawliadau aflwyddiannus hyn ac felly nid ydym wedi'u cynnwys yn y symiau uchod. Ar y llaw arall, efallai y bydd rhai defnyddwyr, ar ôl i'r cynllun iawndal awtomatig gael ei gyflwyno, yn dal heb fod yn ymwybodol o'r cynllun ac yn ceisio hawlio iawndal beth bynnag, cyn iddynt dderbyn y taliad awtomatig. Yn y cyfryw achosion, ni fydd y defnyddwyr hyn yn llwyr osgoi'r amser a dreulir yn gofyn am iawndal, er y byddant efallai yn treulio llai o amser yn gwneud hynny.

9.19 Yn ogystal â'r budd a gaiff defnyddwyr o'r drefn awtomeiddio, efallai y bydd rhywfaint o fudd i ddarparwyr. Pan fydd iawndal awtomatig yn arwain at lai o amser cyswllt rhwng y defnyddiwr a'r darparwr, byddai darparwyr yn cael budd cyfatebol drwy'r gostyngiad yn yr amser a dreulir gan asiantau gwasanaeth i gwsmeriaid. Byddai hyn yn ei dro yn arwain at arbedion mewn gwariant gweithredol (OPEX). Amcangyfrifir y byddai maint yr arbedion cost hyn oddeutu £0.6m y flwyddyn.[226] Mae'r rhain wedi cael eu hystyried yn ein hasesiad cyffredinol ni o'r costau gweithredu (edrychwch ar yr adran isod).

Costau gweithredu

9.20 Nid yw mwyafrif darparwyr gwasanaethau cyfathrebu yn gweithredu cynlluniau iawndal awtomatig ar hyn o bryd.[227] Felly, byddai'n cynigion yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr wneud newidiadau i'w gweithrediadau er mwyn bodloni gofynion rheoleiddio. O'r herwydd, mae'n debygol y byddant yn wynebu costau wrth newid eu systemau, eu prosesau a'u hyfforddiant ar gyfer asiantau gwasanaeth i gwsmeriaid i sicrhau bod iawndal yn cael ei dalu'n awtomatig.

9.21 Gwnaethom gomisiynu Cartesian i gyfrifo'n costau hyn. Maent wedi amcangyfrif y gwariant cyfalaf sy'n gysylltiedig â gwneud y newidiadau hyn yn ogystal a'r gwariant gweithredol blynyddol (gan gynnwys unrhyw arbedion yn sgil lleihau amser asiantau gwasanaeth i gwsmeriaid).

9.22 Yn gyffredinol, mae'n debyg y bydd y costau gweithredu ar draws y diwydiant oddeutu £4.0m y flwyddyn dros ddeng mlynedd. [228] Mae'r amcangyfrif hwn yn cynnwys y costau angenrheidiol i roi ein cynigion ar waith ar gyfer y tri math o broblem ansawdd gwasanaeth y mae ein cynigion yn berthnasol iddynt.

9.23 Rydyn ni hefyd wedi ystyried costau gweithredu pob un o'r problemau ansawdd gwasanaeth hyn ar sail gynyddrannol, gan dybio bod y costau gweithredu ar gyfer y ddau arall eisoes wedi'u rhoi ar waith. Y costau cynyddol hyn yw £0.4m ar gyfer oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth (gan dybio bod iawndal awtomatig ar gyfer oedi cyn

[225] ((0.87m x 0.05awr) + (0.16m x 0.03awr) + (0.03m x 0.03awr)) x £5.51/awr = £0.3m
[226] Cartesian, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, tudalen 8: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98712/automatic-compensation-cartesian-report-cost-model.pdf
[227] Mae rhai darparwyr yn darparu iawndal ar gyfer rhai problemau ansawdd gwasanaeth unwaith y rhoddir gwybod am y broblem. [✂]
[228] Cartesian, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, tudalen 8: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98712/automatic-compensation-cartesian-report-cost-model.pdf

darparu a methu apwyntiadau eisoes ar waith, £0.7m ar gyfer oedi cyn darparu (gan dybio bod iawndal awtomatig ar gyfer oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth a methu apwyntiadau eisoes ar waith) a £0.7m ar gyfer methu apwyntiadau (gan dybio bod iawndal awtomatig ar gyfer oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth ac oedi cyn darparu eisoes ar waith). Mae hyn yn dangos y byddai'r gost gynyddrannol o roi sylw i broblemau ansawdd ychwanegol drwy iawndal awtomatig yn isel unwaith y bydd y drefn iawndal awtomatig wedi'i sefydlu.

9.24 Rydym wedi ceisio cadw'r costau gweithredu ar lefel gymesur wrth lunio ein cynigion. Er enghraifft, drwy fynnu bod taliadau ar ffurf credydau biliau (edrychwch ar baragraff 8.14) a rhoi'r hyblygrwydd i ddarparwyr o ran sut yn union y byddant yn rhoi'r newidiadau hyn i'w systemau ar waith.

Gwelliannau i ansawdd gwasanaethau

9.25 Un o'n hamcanion ar gyfer iawndal awtomatig yw rhoi rhagor o gymhellion i ddarparwyr wella ansawdd eu gwasanaeth. Mae gwella ansawdd gwasanaeth yn golygu naill ai atal y problemau gyda'r gwasanaeth rhag codi neu eu datrys yn gynt pan fyddant yn digwydd.

9.26 I'r graddau y bydd darparwyr yn ymateb i'r cymhelliant cryfach i wella ansawdd eu gwasanaeth yna, mewn perthynas â'r achos sylfaen lle na fydd iawndal awtomatig yn cael ei gyflwyno, byddai defnyddwyr yn osgoi'r niwed a fyddai wedi codi o'r problemau ansawdd gwasanaeth sydd yn awr wedi'u hosgoi (neu eu lleihau). Ond, byddai darparwyr yn debygol o wynebu costau ychwanegol wrth ddatrys problemau'n gynt a/neu gostau buddsoddi er mwyn eu hatal rhag digwydd.

9.27 Nodwn hefyd y byddai gostyngiad yn nifer y problemau ansawdd gwasanaeth yn lleihau cyfanswm y taliadau iawndal sy'n ddyledus. Felly, byddai'n lleihau maint yr effeithiau a ddangosir yn Ffigur 12 uchod.

9.28 Rydym wedi ceisio canfod maint cymharol y buddion yn sgil llai o ddigwyddiadau'n ymwneud ag ansawdd gwasanaeth o'i gymharu â'r costau gweithredu (fel y nodwyd uchod) a'r gost i ddarparwyr o osgoi'r problemau ansawdd gwasanaeth hyn. Mae ein cyfrifiadau i'w gweld yn Atodiad 8. Petai oddeutu 3-4% o ostyngiad yn nifer y digwyddiadau'n ymwneud ag ansawdd gwasanaeth, rydyn ni'n amcangyfrif y y bydd y buddion o ansawdd gwasanaeth gwell yn cymharu â chostau rhoi'r cynllun iawndal awtomatig ar waith a darparu gwell gwasanaeth.

9.29 Rydyn ni wedi ystyried a fyddai ein cynigion yn debygol o arwain at lai o broblemau ansawdd gwasanaeth sy'n uwch neu'n is na'r ffigur hwn (edrychwch ar Atodiad 8). Er nad oes modd bod yn gwbl sicr, ein barn dros dro ni yw y gallai'r gostyngiad tebygol mewn problemau ansawdd gwasanaeth fod o'r maint hwn o leiaf. Mae hyn yn awgrymu y byddai'r buddion o lai o broblemau ansawdd gwasanaeth yn debygol o fod yn debyg, neu'n fwy hyd yn oed, na'r costau gweithredu iawndal awtomatig a chostau gwella ansawdd gwasanaeth.

Effaith ar gystadleuaeth

9.30 Ni fyddem yn disgwyl i'n cynigion ystumio cystadleuaeth. Yn gyntaf, byddent yn cael eu gweithredu drwy Amod Cyffredinol ac felly byddant yn berthnasol i bob darparwr.

9.31 Yn ail, fel yr esbonnir yn adran 4, nid oes llawer o bwysau cystadleuol ar hyn o bryd ar ddarparwyr i osgoi problemau ag ansawdd gwasanaeth. O dan ein cynigion, byddai darparwyr y mae eu cwsmeriaid yn cael mwy o broblemau ag ansawdd

gwasanaeth yn talu mwy o iawndal. Oherwydd hyn, efallai y bydd y cyfryw ddarparwyr yn cynyddu'u prisiau adwerthu, a allai ysgogi rhai o'u defnyddwyr presennol i newid darparwr. Byddai'r perygl hwn o golli cwsmeriaid oherwydd y cynnydd yn y pris yn ysgogi darparwyr wedyn i wella ansawdd eu gwasanaeth (neu gallai eu rhwystro rhag codi prisiau yn y lle cyntaf). Rydyn ni'n cydnabod bod cryfder yr effeithiau hyn gyda'i gilydd yn anodd ei bennu yn bendant - yn enwedig gan fod ansawdd y gwasanaeth yn amrywio gymaint rhwng darparwyr - ac mae sawl wyneb i gystadleuaeth yn y maes telegyfathrebiadau sefydlog adwerthol. Serch hynny, ein barn dros dro yw ei bod yn debygol y byddai effaith ein cynigion ar gystadleuaeth yn gadarnhaol.

9.32 Nid ydym ar hyn o bryd yn ystyried y rhoddir llawer o bwyslais ar fater ansawdd gwasanaeth o ran sut mae darparwyr yn ceisio denu defnyddwyr, er bod ansawdd y gwasanaeth yn amlwg yn amrywio rhwng darparwyr.[229] Felly, ni fyddem yn disgwyl y bydd cyflwyno iawndal awtomatig yn cael effaith andwyol ar y gwahaniaeth cystadleuol ar hyn o bryd rhwng darparwyr / cynnyrch. Fel y nodwyd yn y paragraff blaenorol, ein barn dros dro yw y bydd iawndal awtomatig yn fwy tebygol o ysgogi darparwyr i gystadlu ar ansawdd eu gwasanaeth nag sy'n digwydd heddiw.

Asesu effeithiau

9.33 Ar ôl pennu'r prif effeithiau, rydyn ni yn awr yn asesu sut y gallai defnyddwyr a darparwyr gael eu heffeithio pan fydd yr effeithiau hyn yn cael eu cyfuno.

9.34 Mae'r senarios yn y dadansoddiad isod, lle rydym yn edrych ar yr effaith fwyaf ar ddefnyddwyr neu ddarparwyr, yn anghydnaws â'i gilydd. Er enghraifft, ni all y gost adwerthu a drosglwyddir i'r defnyddiwr fod yn 100% (hy effaith lawn ar ddefnyddwyr) a 0% (hy Effaith lawn ar ddarparwyr) ar yr un pryd. Yn gyffredinol, rydym yn disgwyl y byddai'r effeithiau yn is na'r effeithiau mwyaf yr ydym wedi'u cyflwyno ar gyfer pob grŵp.

Effaith gyfun ar ddefnyddwyr

9.35 Rydyn ni wedi nodi uchod y byddem yn disgwyl i ddefnyddwyr elwa o ragor o daliadau iawndal (tua £147m–£185m) a llai o angen i dreulio amser ac ymdrech yn hawlio iawndal (tua £0.3m). Mae'r ffigurau hyn yn awgrymu y bydd cyfanswm gros y budd yn debygol o fod o gwmpas £148m–£185m.

9.36 Rydyn ni hefyd wedi nodi y bydd defnyddwyr efallai yn wynebu cynnydd mewn prisiau gan ei fod yn debygol y byddai darparwyr yn trosglwyddo costau iawndal a chostau gweithredu'r cynllun i ddefnyddwyr i ryw raddau (dim mwy na thua £189m). Os bydd cynnydd mewn prisiau adwerthu, o ganlyniad i'n cynigion ni, yn arwain at filiau mwy i ddefnyddwyr sy'n llai na'r buddion i ddefnyddwyr o iawndal awtomatig, yna byddai defnyddwyr at ei gilydd yn well eu byd. Mae hyn yn cyfateb i gyfradd trosglwyddo cost o ryw 80% (gan gynnwys ystyried TAW sy'n ddyledus ar y cynnydd mewn prisiau).[230]

[229] Edrychwch ar yr adran ar anghymesuredd gwybodaeth yn Atodiad 5 am drafodaeth ynghylch yr amlygrwydd cyfyngedig a gaiff ansawdd gwasanaeth. Edrychwch ar Ffigur A8.3 yn Atodiad 8 am dystiolaeth o'r gwahaniaeth alldro ym mherfformiad darparwyr yng nghyswllt y tri metrig ansawdd gwasanaeth rydym yn eu hystyried yn yr ymgynghoriad hwn.
[230] Rydyn ni wedi rhagdybio bod pob darparwr yn talu TAW ar 20%. Cyfrifir y lefel trothwy drwy rannu cyfanswm y buddion â chyfanswm y costau wedi'i luosi gan y gyfradd TAW. Gan ddefnyddio terfyn

9.37 Er ein bod yn cydnabod bod rhywfaint o ansicrwydd yn y ffigurau a nodir uchod, mae'r cyfrifiad hwn yn awgrymu y byddai'r effaith gronnus ar ddefnyddwyr yn debygol o fod yn gadarnhaol gyhyd â bod lefel y trosglwyddo yn llai nag oddeutu 80%.

9.38 Rydyn ni'n ystyried mater trosglwyddo yn fanylach yn Atodiad 7. Am y resymau a nodir yn yr atodiad hwnnw (megis ansawdd gwasanaeth gwahanol gan wahanol ddarparwyr, diffyg cystadleuaeth berffaith, prinder tystiolaeth ffeithiol), mae'n debygol y byddai o leiaf rhywfaint o drosglwyddo costau yn digwydd yn y tymor canolig ond nid yw'n debyg o fod yn llawn.

9.39 Serch hynny, rydym hefyd wedi ystyried yr effaith negyddol fwyaf posibl ar ddefnyddwyr petai'r gyfradd drosglwyddo yn llawn (hy 100%). Yn yr achos hwn, gallai'r cynnydd ym miliau ffôn sefydlog preswyl fod yn £7–9 y flwyddyn (oddeutu 2% o'r bil blynyddol cyfartalog).[231] Ond, petai'r gyfradd drosglwyddo yn 50% yn unig, yr effaith ar filiau preswyl fyddai cynnydd o ryw £4 y flwyddyn a phetai'r gyfradd yn 0% ni fyddai dim effaith ar filiau defnyddwyr.

9.40 I'r graddau y bydd ein cynigion yn arwain at welliannau i ansawdd gwasanaethau fel y disgrifir yn 9.25-9.29 uchod, byddai defnyddwyr yn cael rhagor o fudd. O gofio ein bod wedi gosod lefelau iawndal sy'n hafal i'r amcangyfrif o lefel y niwed ar gyfartaledd, mae maint y budd hwn eisoes wedi'i gynnwys yn yr amcangyfrif o £147m–£185m a nodwyd uchod.[232] Ond, fel yr esbonnir isod, byddai'r cyfle i ddarparwyr wella ansawdd eu gwasanaeth yn hytrach na thalu iawndal yn tueddu i leihau'r costau i ddarparwyr. Byddai hyn yn ei dro yn tueddu i leihau'r cynnydd gofynnol yn y prisiau adwerthu mewn ymateb i dalu iawndal awtomatig.

Effaith ar ddefnyddwyr unigol

9.41 Byddai' effaith ar ddefnyddwyr yn amrywio ar gyfer pob unigolyn. Byddai'r defnyddwyr hynny sy'n cael problem ansawdd gwasanaeth (neu a fyddai wedi cael problem heblaw am ein cynigion ni) yn debygol o elwa, ee o iawndal uwch er gwaethaf unrhyw gynnydd mewn prisiau adwerthu. Ond, mae'n debyg y byddai'r defnyddwyr hynny nad ydynt yn dioddef problem ansawdd gwasanaeth yn waeth eu byd oherwydd cynnydd mewn prisiau adwerthu.

9.42 Ond dros amser, mae defnyddiwr penodol yn debyg o ddioddef problem ansawdd gwasanaeth ar ryw adeg.[233] Er bod rhai llinellau sefydlog yn fwy tebygol o gael nam nag eraill, bydd defnyddwyr yn tueddu i symud o un man preswylio i un arall a/neu

---

uchaf ein hamrediad ar gyfer taliadau iawndal fel esiampl, mae'r cyfrifiad fel a ganlyn - (£185m / (£189m x 1.2) = 82%). Dydy'r gyfradd drosglwyddo ddim wedi newid llawer os ydym yn defnyddio terfyn isaf ein hamrediad ar y costau a wynebir gan ddarparwyr.

[231] Mae'r effaith £7–£9 ar y bil blynyddol cyfartalog yn cael ei chyfrifo fel £151m x 1.2 i £189m x 1.2, hy = £182m i £227m o gostau'n cael eu trosglwyddo (yn cynnwys TAW) wedi'i rannu â 25.6m o linellau preswyl (Ofcom, Adroddiad ar y Farchnad Gyfathrebiadau 2016, Ffigur 4.11). Cyfrifir 2% o gynnydd fel £7–£9 wedi'i rannu â gwariant blynyddol cyfartalog o £453 (gwariant blynyddol cyfartalog o £15.05/y mis ar gyfer rhyngrwyd sefydlog a £22.66/y mis ar gyfer llais sefydlog - wedi'i gymryd o Ofcom, Adroddiad y Farchnad Gyfathrebiadau 2016, Ffigur 4.34).

[232]Er enghraifft, mae ein cynigion yn golygu bod defnyddwyr naill ai (i) yn derbyn iawndal o £30 os bydd apwyntiad yn cael ei fethu; neu (ii) yn osgoi £30 o niwed os na fydd yr apwyntiad hwnnw yn cael ei fethu mwyach. Felly, ni waeth pa un o'r canlyniadau hyn a fydd yn digwydd, mae'r ffigur £147m–£185m uchod yn dangos y buddion i ddefnyddwyr ar draws y metrig ansawdd gwasanaeth dan sylw.

[233] Fel sy'n cael ei ddangos yn Ffigur A6.1 yn Atodiad 6, mae nifer y digwyddiadau ansawdd gwasanaeth fesul llinell yn o leiaf 0.22 y flwyddyn (ac yn uwch fyth wrth ychwanegu oedi cyn darparu a methu apwyntiadau at golli gwasanaeth). Mae hyn yn awgrymu tu un broblem ansawdd gwasanaeth o leiaf bob pedair i bum mlynedd ar bob llinell petai'r digwyddiadau'n cael eu dosbarthu ar hap ar draws llinellau a heb eu cydberthyn.

newid darparwr. O ganlyniad, er y gallai defnyddwyr mewn un flwyddyn fod yn cyfrannu (drwy filiau cyfartalog) at ariannu iawndal i ddefnyddwyr eraill, mewn blynyddoedd eraill byddent yn elwa o iawndal awtomatig. Mae'n amlwg y byddai gwelliannau cyffredinol yn ansawdd gwasanaeth darparwyr o fudd i bob defnyddiwr ymhob blwyddyn.

9.43 Os bydd darparwyr yn trosglwyddo costau i filiau defnyddwyr, ni fyddem yn disgwyl iddynt dargedu'r codiadau hynny at unrhyw grŵp penodol, gan nad yw ein cynigion yn gwahaniaethu rhwng unrhyw grwpiau penodol ac felly ni fyddai newid yn y cymhellion sy'n gysylltiedig â phrisiau adwerthu rhwng gwahanol ddefnyddwyr. Serch hynny, ar gyfer defnyddwyr y mae eu gwariant yn isel byddai'r cynnydd yn y bil yn uwch na'r cynnydd cyfartalog a nodwyd uchod ac i gartrefi incwm isel byddai'n cynrychioli cyfran fwy o'u cyllideb fisol na chartrefi ar incwm uwch.

Effaith ar ddarparwyr

9.44 Fel y nodwyd uchod, credwn ei fod yn debygol y byddai darparwyr yn trosglwyddo costau i ddefnyddwyr, i ryw raddau o leiaf. Po agosaf fydd hyn at drosglwyddo'r cyfan, lleiaf fydd yr effaith ariannol ar ddarparwyr.

9.45 Rydyn ni'n amcangyfrif y byddai taliadau iawndal ychwanegol i ddefnyddwyr oddeutu £147m–£185m ac y byddai darparwyr yn wynebu costau gweithredu o ryw £4m y flwyddyn a fydd yn golygu effaith flynyddol lawn o £151m–£189m ar draws y diwydiant pe na fyddai dim trosglwyddo costau yn digwydd. I roi hyn yn ei gyd-destun, mae EBITDA cyfun ar gyfer gwasanaethau preswyl sefydlog oddeutu £5,475m, edrychwch ar Ffigur 13 isod.[234]

9.46 Yn ogystal â dadansoddi'r effaith bosibl ar y diwydiant yn ei gyfanrwydd, rydyn ni wedi adolygu'r effaith bosibl ar ddarparwyr unigol petai'n rhaid iddynt ysgwyddo'r holl gostau a phetai'n rhaid iddynt ysgwyddo hanner costau iawndal awtomatig (sy'n cael ei ddangos yn Ffigur 13 isod).. O dan ben derfyn uchaf ein hamrediad ar gyfer y taliadau iawndal disgwyliedig, byddai cyfartaledd pwysedig effaith ariannol ar draws pob darparwr tua 3% o EBITDA ac yn 1% o refeniw. Dyma'r effaith bosibl fwyaf gan dybio bod y darparwyr adwerthol yn ysgwyddo holl gostau iawndal awtomatig – hy na chaiff y costau eu trosglwyddo i'r darparwyr cyfanwerthol nac i'r defnyddwyr adwerthu. Ein barn dros dro yw y bydd yr effaith gyffredinol ar ddarparwyr adwerthu yn ddigon cyfyngedig fel na fydd yn peryglu gweithrediadau parhaus y darparwyr hynny nac yn tanseilio eu cymhellion i fuddsoddi.

[234] Amcangyfrif Ofcom ar sail datganiadau ariannol cyhoeddedig darparwyr.

Ffigur 13: Effaith bosibl ar sefyllfa ariannol darparwyr adwerthol (gan dybio na fydd dim trosglwyddo costau

	Refeniw	EBITDA	Cynnydd yn y gost					
Trosglwyddo costau			0%	50%	0%	50%	0%	50%
	£m	£m	Absoliwt (£m)		% Refeniw		% EBITDA	
BT Consumer (yn cynnwys Plusnet ac EE)	4,608	1,063	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]
Virgin Media	4,806	2,167	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]
Sky	8,374	1,910	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]
TalkTalk	1,838	260	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]
Swyddfa'r Post	126	amh	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	amh	amh
KCOM	349	75	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]	[✂]

Ffynhonnell: Cyfrifiadau Ofcom ar sail datganiadau ariannol cyhoeddedig darparwyr (ar sail blynyddoedd ariannol darparwyr yn gorffen rhwng Mawrth 2016 a Rhagfyr 2016). Yn yr uchod rydyn ni wedi ceisio cyflwyno gwerthoedd ar gyfer gwasanaeth llinell dir a band eang sefydlog, fodd bynnag, oherwydd cyfyngiadau yn y data sydd ar gael yn y cyhoeddus, mae'r refeniw a'r gwerthoedd EBITDA sy'n cael eu dangos yn cynnwys y canlynol: Mae gwerthoedd defnyddwyr BT yn cynnwys teledu, mae gwerthoedd Virgin Media yn cynnwys teledu, busnes a symudol, mae gwerthoedd Sky yn cynnwys teledu a hysbysebu ac yn berthnasol i'r DU ac Iwerddon, mae gwerthoedd TalkTalk yn cynnwys teledu ac mae gwerthoedd KCOM yn cynnwys cyfanwerthu ac adwerthu.

Nodyn (*): Yn ogystal â throsglwyddo rhai o'u costau i ddefnyddwyr, gall adwerthwyr hefyd gael rhai o'r costau'n ôl drwy daliadau oddi wrth gwmnïau rhwydwaith am y problemau ag ansawdd gwasanaeth y maent hwy yn gyfrifol amdanynt (edrychwch ar adran 8). O gofio mai Openreach yw'r cwmni rhwydwaith mwyaf, gall hyn gynyddu'r costau a wynebir gan BT Group. I'r graddau y bydd Openreach yn ddiweddarach yn cynyddu ei daliadau, bydd rhywfaint o'r costau hyn yn cael eu trosglwyddo'n ôl i ddarparwyr adwerthu sy'n defnyddio'i rwydwaith. Hyd yn oed petai'r costau llawn i ddarparwyr ar rwydwaith Openreach yn cael eu pasio'n ôl i Grŵp BT, byddai'r effaith ar Grŵp BT yn llai nag y dangosir yn Ffigur 13 ([✂]).

9.47 Hefyd, efallai y bydd darparwyr yn gallu lliniaru ar gost taliadau iawndal drwy wella ansawdd eu gwasanaeth (ac mae'n debyg y byddent yn gwneud hynny pan fydd yr arbedion o lai o iawndal yn drech na chost gwella'r broblem ansawdd gwasanaeth hwnnw.

Cyfrannu at ein hasesiad o gymesuredd

9.48 Mae ein hasesiad o'r effeithiau ar ddefnyddwyr ac ar ddarparwyr yn cyfrannu at ein hystyriaeth o gymesuredd ein cynigion mewn perthynas â chyflawni ein hamcanion polisi. Mae hyn yn cael ei nodi yn adran 10.

Cwestiwn 13: Ydych chi'n cytuno â'r effeithiau rydyn ni'n eu disgrifio? Pan fo'n bosibl rhowch eich rhesymau a darparu tystiolaeth am eich safbwyntiau.

Adran 10

Casgliadau dros dro ynghylch gwasanaethau llinell dir a band eang preswyl

10.1 Yn adran 4, gwnaethom ddod i gasgliad dros dro mai cyflwyno cynllun iawndal awtomatig fydd yn fwyaf tebygol o gyflawni ein hamcanion polisi. Yn adrannau 5 i 8 gwnaethom ddisgrifio ein dull arfaethedig ar gyfer cynllunio cynllun o'r fath petai'n cael ei roi ar waith drwy reoleiddio ffurfiol. Yn yr adran hon, rydym yn nodi ein hasesiad o gymesuredd ein cynigion a'n casgliadau dros dro parthed gwasanaethau llinell dir a phreswyl. Mae'n cynnwys asesiad o'r cynnig drafft a gawsom gan BT, Sky a Virgin Media yn gynnar ym mis Mawrth 2017 i weithredu iawndal awtomatig i'w cwsmeriaid yn wirfoddol ('cod gwirfoddol drafft'). Yn y cyfnod byr ers iddo gael ei gyflwyno i ni, nid ydym wedi gallu cynnal asesiad effaith manwl o'r cod gwirfoddol drafft. Yn hytrach, yn yr adran hon rydym yn defnyddio'n hasesiad o'r dull rheoleiddio ffurfiol yn adrannau 4-9 ac yn ystyried a fyddai cod gwirfoddol drafft yn ddull mwy cymesur o gyflawni ein hamcanion polisi.

10.2 Ein hasesiad dros dro yw nad fel hyn y mae ac y dylem felly gyflwyno iawndal awtomatig drwy ddull rheoleiddio ffurfiol. Serch hynny, petai'r cod gwirfoddol drafft yn esblygu rhagor ar ôl yr ymgynghoriad hwn ac yn cyflawni ein hamcanion polisi i raddau helaeth, ac o gofio am ein hawydd i beidio ag ymyrryd, byddem yn fodlon ei fabwysiadu yn hytrach na sefydlu trefn reoleiddio ffurfiol.

10.3 Ar ôl gwneud penderfyniad dros dro i gyflwyno cynllun iawndal awtomatig drwy reoleiddio ffurfiol, rydym ar ddiwedd yr adran hon yn hystyried sut y dylai cynllun o'r fath gael ei weithredu a'i fonitro.

Cod gwirfoddol drafft ar gyfer cyflwyno iawndal awtomatig

10.4 Mewn ymateb i'r Cais am Fewnbwn, nododd rhai o ymatebwyr yn y diwydiant fanteision darparu iawn gwell i ddefnyddwyr, ond gan ddweud y dylem ystyried dulliau eraill o gyflawni hyn, gan gynnwys drwy gynllun iawndal awtomatig a ddatblygwyd gan y darparwyr eu hunain ar sail wirfoddol, yn hytrach na drwy reoleiddio. Dywedodd BT y "dylai Ofcom fabwysiadu set o egwyddorion fel 'llinell sylfaen' a rhoi'r hyblygrwydd i ddarparwyr cyfathrebiadau benderfynu pryd y bydd y defnyddiwr yn dod yn gymwys, beth yw'r math gorau o iawndal, a'r dull a'r broses ar gyfer ei ddarparu". Ychwanegodd y byddai hyn yn caniatáu "gwahaniaethau yn yr iawndal awtomatig a delir pan nad yw lefelau'r gwasanaeth a gynigir yn cael eu cyflawni" ac y byddai yn "rhoi dewis i ddefnyddwyr yn ogystal ag amddiffyniad".[235] Roedd ymateb un academydd i'r Cais am Fewnbwn fel petai'n cefnogi dull gwirfoddol ar gyfer talu iawndal awtomatig, gan ddadlau nad oes llawer o dystiolaeth yn dangos y bydd atal a gorfodi drwy reoleiddio'n achosi newid ymddygiadol mewn busnes ac y bydd yn anodd rhoi sylw effeithiol i broblemau ansawdd gwasanaeth a godir "heb symudiad gwirfoddol helaeth gan fusnes". Mae'r ymateb felly'n awgrymu y

[235] Ymateb BT i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf

gallai ymgysylltu â busnesau ar Reoliadau Busnes Moesegol fod yn fwy cynhyrchiol.[236]

10.5 Ers hynny, ym mis Mawrth 2017, cyflwynodd BT, Sky a Virgin Media ar y cyd god gwirfoddol drafft a gyhoeddir gennym yn Atodiad 13 y ddogfen hon. Roedd cynigwyr y cod gwirfoddol drafft yn credu y byddai cyflwyno iawndal awtomatig drwy god gwirfoddol yn gynt ac yn haws ei weithredu ac yn gadael i ddefnyddwyr elwa o'r cynllun yn gynt.[237] Roedd BT, Sky a Virgin Media hefyd yn dadlau y byddai cod gwirfoddol o'r fath yn parhau i ganiatáu gwahaniaeth cystadleuol rhwng darparwyr.

Cymharu'r cod gwirfoddol drafft â'n cynigion ni

10.6 Mae Ffigur 14 isod yn rhoi trosolwg o'r prif bethau sy'n debyg ac yn wahanol rhwng y rheolau ffurfiol rydym yn eu cynnig yn adrannau 4-8 uchod a'r cod gwirfoddol drafft.

Ffigur 14: Cymharu prif nodweddion y cod gwirfoddol drafft a'n cynigion rheoleiddio ni

Ffactor	Ein cynigion	Cod gwirfoddol drafft
Nifer y defnyddwyr dan sylw	• Holl ddefnyddwyr gwasanaethau llinell dir a band eang ar gyfer gwasanaethau preswyl	• Dim ond defnyddwyr y darparwyr llinell dir a band eang sy'n mabwysiadau'r cod gwirfoddol - a gynigiwyd i ddechrau gan BT, Sky a Virgin Media
Iawndal am oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth	• £10 am bob diwrnod calendr os bydd y cwsmer yn colli gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang yn gyfan gwbl ac nad yw eu gwasanaeth yn cael ei drwsio'n llawn erbyn hanner nos ar yr ail ddiwrnod gwaith ar ôl i'r darparwr gael gwybod am y golled	• £3 am bob diwrnod gwaith ar gyfer colli gwasanaeth y tu hwnt i dri diwrnod gwaith ar ôl i cwsmer roi gwybod ei fod wedi colli'r gwasanaeth yn llwyr a bod nam wedi'i gofnodi ar y llinell honno.
Iawndal am oedi cyn darparu	• £6 am bob diwrnod calendr pan fydd oedi cyn dechrau gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang y tu hwnt i'r dyddiad y mae'r darparwr wedi ymrwymo iddo ar ffurf ysgrifenedig	• £3 y diwrnod am bod diwrnod gwaith y tu hwnt i'r dyddiad y bwriadwyd cychwyn y gwasanaeth
Iawndal am fethu apwyntiadau	• £30 i'w dalu gan y darparwr pan fydd apwyntiad yn cael ei fethu (a dim rhybudd o 24 o leiaf wedi'i roi neu'r defnyddiwr wedi rhoi caniatâd i newid amser yr apwyntiad)	• £20 am fethu'r slot ar gyfer yr apwyntiad (os na roddwyd 24 awr o rybudd o newid)

[236] Yr Athro Christopher Hodges, Centre for Socio-Legal Studies, ymateb i'r Cais am Fewnbwn, p.2, 4: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/74563/hodges_professor_c.pdf

[237] Roedd hyn yn rhywbeth yr oedd Which? yn dadlau drosto, gan nodi eu bod "yn siomedig â'r amserlen arfaethedig y mae Ofcom wedi'i nodi". Ymateb Which? i'r Cais am Fewnbwn, p.1: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf

Sut byddai'r iawndal yn cael ei dalu	• Bydd iawndal yn cael ei dalu'n awtomatig pan fydd apwyntiad yn cael ei fethu a phan fydd oedi cyn darparu • Bydd iawndal yn cael ei dalu'n awtomatig am oedi cyn trwsio ar ôl i'r cwsmer gysylltu â'r darparwr i roi gwybod iddo bod gwasanaeth wedi'i golli a nam yn cael ei gofnodi	• Bydd iawndal yn cael ei dalu'n awtomatig pan fydd apwyntiad yn cael ei fethu a phan fydd oedi cyn darparu. • Bydd iawndal yn cael ei dalu'n awtomatig am oedi cyn trwsio ar ôl i'r cwsmer gysylltu â'r darparwr i roi gwybod iddo a nam yn cael ei gofnodi.
Terfyn ar daliadau	• Peidio â chynnig cap	• Mae darparwyr yn gallu gosod terfyn, er bod yn rhaid i hwn fod yn uwch na lefel sylfaenol. Nid yw lefel sylfaenol union yn cael ei nodi. Nid yw'r terfyn hwn yn cyfyngu ar hawliau eraill cwsmeriaid i gael iawn (i ddod â'u contract i ben neu hawlio rhagor o iawndal)
Dull talu	• Credyd bil (oni chytunir fel arall gan y cwsmer)	• Credyd bil (oni chytunir fel arall gan y cwsmer).
Amseriad y taliad	• O fewn 30 diwrnod i fethu apwyntiad • O fewn 30 diwrnod i ddatrys problem oedi cyn darparu neu golli gwasanaeth	• Yn amserol a fan bellaf erbyn y bil nesaf ar ôl i'r broblem gael ei datrys
Eithriadau	• Nid yw iawndal yn cael ei dalu ar gyfer digwyddiadau a achosir gan y cwsmer • NId yw digwyddiadau Force Majeure a digwyddiadau sydd y tu hwnt i'w reolaeth resymol (MBORC) yn cael eu cynnwys	• Nid yw iawndal yn cael ei dalu ar gyfer digwyddiadau a achosir gan y cwsmer • NId yw digwyddiadau Force Majeure a digwyddiadau sydd y tu hwnt i'w reolaeth resymol (MBORC) yn cael eu cynnwys
Gweithredu	• Cyfnod gweithredu o 12 mis ar ôl y datganiad (edrychwch isod)	• "Cyn gynted ag sy'n rhesymol ymarferol"[238]
Y gallu i orfodi	• Yn orfodadwy'n gyfreithiol	• Ddim yn orfodadwy

Sut rydym yn asesu cymesuredd

10.7 O dan ein hegwyddorion rheoleiddio, rydym yn gweithredu gyda gogwydd yn erbyn ymyrryd, sy'n deillio o'n dyletswydd o dan adran 3(3) o'r Ddeddf i ystyried yr egwyddorion sy'n nodi y dylai gweithgareddau rheoleiddio fod (ymysg pethau eraill) yn gymesur ac wedi'u targedu dim ond at yr achosion lle mae angen camau.[239]

[238] [✂]
[239] https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/what-is-ofcom

10.8 Rydym wedi disgrifio yn adrannau 4-8 pam rydym yn cynnig bod angen cymryd camau, ar ffurf cyflwyno iawndal awtomatig, ar gyfer gwasanaethau band eang a llinell dir preswyl. Wrth asesu cymesuredd, rydym yn ystyried:

- a yw mesur posibl yn ffordd gymesur o gyflawni ein hamcanion polisi;[240]
- a oes rhaid cael y mesur arfaethedig er mwyn cyflawni'r amcanion hynny neu a fyddai modd cyflawni'r amcanion hynny drwy ddull llai beichus; a
- a yw'r darpar fesur, at ei gilydd, yn anghymesur (hy a yw'r baich a osodir yn anghymesur mewn perthynas â'r buddion a geir).

10.9 Rydym yn ystyried isod a yw cynllun rheoleiddio ffurfiol ar gyfer cyflwyno iawndal awtomatig yn gymesur, gan gynnwys a allai'r cod gwirfoddol drafft gyflawni ein hamcanion mewn ffordd llai beichus.

Dull priodol o gyflawni ein hamcanion

10.10 Fel y nodir yn adran 2, ein hamcanion polisi yw:

- sicrhau bod defnyddwyr yn gallu cael digon o iawndal pan na fydd eu darparwr yn sicrhau safonau ansawdd gwasanaeth yn unol â disgwyliadau rhesymol defnyddwyr, a'u bod yn derbyn hyn mewn ffordd sydd mor awtomatig â phosibl; a,
- sicrhau bod gan ddarparwyr fwy o gymhelliant i wella'r ansawdd gwasanaeth maent yn ei ddarparu.

10.11 Ein hasesiad dros dro yw y byddai sefydlu iawndal awtomatig drwy reoleiddio ffurfiol (fe y disgrifir yn fanylach yn adrannau 4-8) yn cyflawni'r amcanion hyn. Yn benodol:

- Rydym yn disgwyl y bydd yr iawndal a fydd yn cael ei dalu o dan ein cynigion yn gwneud iawn am y niwed nodweddiadol sy'n deillio o broblemau ag ansawdd gwasanaeth. Mae hyn yn amlwg o'n dewis o gynnig y dylai'r taliad iawndal fod yn hafal i lefel gyfartalog y niwed a wynebir.
- Mae ein cynigion hefyd yn cryfhau'r cymhellion ar ddarparwyr i wella ansawdd eu gwasanaeth.
- Mae'r buddion o lai o ddigwyddiadau'n ymwneud ag ansawdd gwasanaeth yn debygol o fod o leiaf gymaint â chostau gweithredu trefn iawndal awtomatig a chostau osgoi'r digwyddiadau hynny.

10.12 Petaem yn cyflwyno rheoleiddio ffurfiol, byddai'n dod i rym 12 mis ar ôl dyddiad ein datganiad terfynol (edrychwch isod i gael rhagor o fanylion). Credwn y byddai buddion dull rheoleiddio yn dechrau cronni i ddefnyddwyr o'r pwynt hwn, er y byddai buddion yn sgil gwella ansawdd gwasanaethau yn debygol o gymryd mwy o amser i'w teimlo gan ddefnyddwyr.

[240] Er mwyn i ymyrraeth fod yn gymesur, rhaid i'r amcanion a geisir hefyd fod yn deg. Credwn fod ein hamcanion yn deg yng ngoleuni ein dyletswyddau a'n pwerau statudol. Yn benodol, ac fel y nodir yn Adran 2, un o'n prif ddyletswyddau yw hyrwyddo buddiannau defnyddwyr (adran 3(1) y Ddeddf). Wrth gyflawni'r ddyletswydd hon, rhaid inni ystyried buddiannau defnyddwyr parthed ansawdd gwasanaeth (ymysg pethau eraill) (adran 3(5) y Ddeddf).

Allen ni gyflawni ein hamcanion drwy god ymarfer gwirfoddol?

Ydy’r cod gwirfoddol drafft yn llai beichus na chynllun rheoleiddio?

10.13 Gallai’r cod gwirfoddol drafft olygu llai o gostau i’r diwydiant. I ddarparwyr sy’n dewis mabwysiadu’r cod gwirfoddol drafft, mae’n bosibl y bydd y costau gweithredu cynyddrannol yr opsiwn rheoleiddio ffurfiol i bob darparwr ar ben yr opsiwn cod gwirfoddol drafft yn fach. Ond, mae’n debygol y byddai rheoleiddio ffurfiol yn golygu bod mwy o ddarparwyr yn wynebu’r costau hyn, gan gynnwys nifer o ddarparwyr llai. I’r darparwyr llai hyn, efallai y bydd costau gweithredu iawndal awtomatig yn uwch fesul cwsmer nag i’r rhai mwy o gofio bod ganddynt lai o gwsmeriaid ac arbedion maint llai. Byddai ein cynllun iawndal awtomatig arfaethedig hefyd yn golygu bod yn rhaid i ddarparwyr dalu mwy o iawndal i fwy o ddefnyddwyr. Ar hyn o bryd, efallai felly fod y cod gwirfoddol drafft yn llai beichus na chynllun rheoleiddio.

Ydy'r cod gwirfoddol drafft yn cyflawni ein hamcanion?

10.14 Mae’r cod gwirfoddol drafft yn debyg i’r cynllun rheoleiddio o ran ei fod yn mynd i'r afael â'r un problemau ansawdd gwasanaeth a ddylai ein barn ni fod yn destun iawndal awtomatig; oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth, oedi cyn darparu a methu apwyntiadau.

10.15 Yn ogystal, mae’n dangos yn glir y byddai iawndal yn 'awtomatig’ o ran na fyddai’n rhaid i'r defnyddiwr fynd drwy broses hirfaith i hawlio iawndal. Mae nifer o bethau eraill sy’n debyg, fel y gwelir yn Ffigur 14 uchod.

10.16 Serch hynny, er bod datblygu'r cod gwirfoddol drafft yn gam cadarnhaol, mae iddo hefyd dri gwendid amlwg sydd, gyda’i gilydd, yn golygu nad ydym yn credu y byddai, fel y mae ar hyn o bryd, yn cyflawni ein hamcanion polisi. Trafodwn bob un o’r rhain yn ei dro isod.

Lefelau’r iawndal sy’n cael ei gynnig

10.17 Yn ôl ein hasesiad dros dro, gallai lefelau’r iawndal sy’n cael ei gynnig yn y cod gwirfoddol drafft olygu na fydd defnyddwyr yn cael digon o iawndal am y niwed maent yn ei ddioddef. Yn Atodiad 4, rydym yn nodi ein hamcangyfrif o werth mwyaf tebygol y niwed a ddioddefir gan y defnyddiwr cyffredin ar gyfer pob un o’r tair problem ag ansawdd gwasanaeth rydym yn canolbwyntio arnynt. Mae lefelau’r iawndal yn y cod gwirfoddol drafft yn is na’n hamcangyfrifon ni o niwed, ac yn nodi y bydd iawndal yn cael ei dalu dim ond am bob diwrnod gwaith o oedi, tra credwn ni fod defnyddwyr yn dioddef niwed am bob diwrnod calendr o oedi ac nid dim ond diwrnodau gweithio.

10.18 Rydym yn cydnabod, petai gwerthoedd iawndal yn cael eu gosod ar lefel lai na’r niwed, y gallai defnyddwyr gael iawn digonol serch hynny petai’r broses gystadleuol yn gweithredu i lenwi'r “bwlch”. Yn benodol, petai’r gwerthoedd arfaethedig ar gyfer iawndal yn y cod gwirfoddol drafft yn dod yn lefel sylfaenol gwirioneddol, gyda darparwyr yn cystadlu i ddarparu iawndal ar lefelau uwch digonol, yna byddai defnyddwyr yn gallu cael iawn digonol. Ond, ar hyn o bryd, nid ydym yn hyderus a fyddai hyn yn digwydd mewn gwirionedd. Fel y nodasom yn adran 4, mae’r dystiolaeth yn awgrymu nad oes digon o wybodaeth ar gael i ddefnyddwyr am bolisïau iawndal darparwyr. Hefyd, roeddem o'r farn fod tueddiadau ymddygiad a rhwystrau rhag symud darparwr yn gallu golygu na fydd defnyddwyr yn newid darparwr mewn ymateb i iawn gwael nac yn dewis y gwasanaeth sy’n diwallu eu hanghenion hwy orau o ran ansawdd gwasanaeth. Felly, gallai nodweddion y

farchnad a ddisgrifir yn adran 4 olygu na fyddai pwysau cystadleuol yn arwain at gynnydd yn yr iawndal i lefel sy'n sicrhau bod defnyddwyr yn cael iawn digonol.

10.19 Nid yw BT, Sky a Virgin Media wedi dweud na fyddent yn gwneud newidiadau i werthoedd iawndal yn y cod, unwaith y bydd rhanddeiliaid wedi cael y cyfle i roi sylwadau drwy broses yr ymgynghoriad hwn. Byddem yn croesawu hyn ac yn asesu unrhyw welliannau o'r fath wrth ddod i benderfyniad terfynol. Ond, at ddibenion yr ymgynghoriad hwn, mae'n briodol i ni asesu'r cod gwirfoddol drafft fel y mae ar hyn o bryd.

Nifer y defnyddwyr dan sylw

10.20 Ar hyn o bryd, dim ond BT, Sky a Virgin Media sydd wedi ymrwymo i'r cod. Oni fydd darparwyr eraill yn mabwysiadu'r cod, ni fydd gan oddeutu un o bob pump cwsmer llinell dir a band eang hawl i iawndal awtomatig.[241] Rydyn ni felly'n credu ei bod yn annhebyg y byddai'r defnyddwyr hyn yn cael iawn digonol am y niwed maent wedi'i ddioddef o ganlyniad i broblemau ansawdd gwasanaeth.

10.21 Mae BT, Sky a Virgin Media yn rhagweld y byddai cyhoeddi'r cod gwirfoddol drafft yn yr ymgynghoriad yn annog darparwyr eraill i'w dderbyn. Byddem yn croesawu hyn a byddem yn ystyried unrhyw ymrwymiadau o'r fath a wneir gan ddarparwyr eraill rhwng yr ymgynghoriad hwn a'n datganiad terfynol.

10.22 Hefyd, awgrymodd BT, Sky a Virgin Media wrthym hefyd petai iawndal awtomatig drwy god ymddygiad yn cael ei roi ar waith, yna byddai cystadleuaeth rhwng darparwyr yn annog rhagor o ddarparwyr i fabwysiadu'r cod gwirfoddol dros amser. Gwnaethant ymrwymo i roi cyhoeddusrwydd i'r ffaith y byddai eu cwsmeriaid yn derbyn iawn am fethiannau, gan ei ystyried yn bwynt gwahaniaethu, ac awgrymu y gallem gadw rhestr o lofnodwyr i'r cod gwirfoddol drafft fel y byddai defnyddwyr yn gwybod pa ddarparwyr oedd wedi'i fabwysiadu ac yn cynnig iawndal awtomatig. Roeddynt hefyd yn dadlau y gallai hyn roi canlyniad cadarnhaol i ddefnyddwyr hyd yn oed pe na fyddai pawb a oedd wedi mabwysiadu'r cod yn cynnig iawndal awtomatig, gyhyd â bod gan ddefnyddwyr ddigon o wybodaeth.[242]

10.23 Fel y nodir yn adran 4, rydym yn cydnabod mai canlyniad iach i'r farchnad fyddai darparwyr yn cynnig amrywiaeth o gynnyrch i ddefnyddwyr gan gynnwys trefniadau gwahanol o ran ansawdd gwasanaethau. Petai BT, Sky a Virgin Media yn cyflwyno iawndal awtomatig a defnyddwyr yn cael yr holl wybodaeth am y drefn, gallai fod yn wir y byddai defnyddwyr yn symud i'r darparwyr hyn os ydynt yn rhoi gwerth uchel ar ansawdd gwasanaeth. Petai hyn yn digwydd, efallai y byddai darparwyr eraill hefyd yn gweld y fantais o gynnig iawndal awtomatig (drwy'r cod gwirfoddol drafft neu drwy gynnig eu cynllun eu hunain). Mewn gwrthgyferbyniad, efallai y bydd defnyddwyr sy'n rhoi llai o bwyslais ar ansawdd gwasanaeth yn dewis aros gyda'r darparwyr nad ydynt yn cynnig iawndal awtomatig ac a all fod yn rhatach.

10.24 Fodd bynnag, hyd yn oed petai digon o wybodaeth ar gael a mwy o amrywiaeth o gynigion yn y farchnad dan gynllun gwirfoddol, efallai y bydd defnyddwyr yn dal i beidio â newid darparwr mewn ymateb i iawn gwael nac yn dewis y gwasanaeth sy'n diwallu'u hanghenion hwy orau o ran ansawdd gwasanaeth. Fe all nodweddion y farchnad a ddisgrifir yn adran 4 olygu na fyddai pwysau cystadleuol yn ymddangos

[241] Roedd BT Group (gan gynnwys EE), Sky a Virgin Media gyda'i gilydd yn cyfrif am ychydig o dan y 80% o'r farchnad band eang sefydlog. Edrychwch ar https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/12828/facts-figures-table16.pdf

[242] [✂]

hyd yn oed os byddai cynllun yn cael ei roi ar waith ac yn cael digon o gyhoeddusrwydd.

Amseriad yr iawndal ar gyfer oedi cyn trwsio

10.25 O dan y cod gwirfoddol drafft, dim ond ar ôl hanner nos ar y trydydd diwrnod gwaith y byddai gan ddefnyddwyr hawl i iawndal am oedi cyn trwsio, ac nid erbyn hanner nos ar yr ail ddiwrnod gwaith fel yn ein dull rheoleiddio ni. Rydym wedi rhoi ein rhesymau am gynnig hanner nos ar yr ail ddiwrnod gwaith ar gyfer oedi cyn trwsio yn adran 5 uchod ac yn asesu bod hyn yn unol â disgwyliadau rhesymol defnyddwyr. Ond, ni fyddai tri diwrnod gwaith yn cyd-fynd â'r disgwyliadau hynny. Hefyd, efallai na fydd tri diwrnod gwaith yn cymell darparwyr i wneud gwaith trwsio yn llawer cynt na'u hamseroedd trwsio ar gyfartaledd ar hyn o bryd.

10.26 Fel gyda'r gwerthoedd sy'n cael eu hargymell ar gyfer iawndal, nid yw BT, Sky a Virgin Media wedi dweud na fyddent yn newid y tri diwrnod gwaith ar gyfer problem oedi cyn trwsio, unwaith y bydd rhanddeiliaid wedi cael y cyfle i roi sylwadau drwy broses yr ymgynghoriad hwn. Fel y nodwyd uchod, byddem yn croesawu unrhyw welliannau i'r cod gwirfoddol drafft ac yn eu hasesu wrth wneud ein penderfyniad terfynol.

Barn dros dro

10.27 Ar sail y gwendidau hyn gyda'i gilydd, ein barn dros dro yw na fyddai'r cod gwirfoddol drafft yn cyflawni ein hamcanion polisi. Yn benodol, ni fyddai'r iawndal a fyddai'n cael ei ddarparu i ddefnyddwyr (gan ystyried y gwerthoedd arfaethedig, nifer y defnyddwyr a fyddai'n dod o dan y cynllun a'r amseroedd a gynigir ar gyfer gwneud y taliadau am oedi cyn trwsio) yn rhoi iawn digonol iddynt am y niwed a ddioddefir ganddynt yn sgil methiannau ansawdd gwasanaeth. Yn ei dro, byddai'r diffyg hwn rhwng maint yr iawndal a delir a maint y niwed a ddioddefir gan ddefnyddwyr yn golygu na fyddai darparwyr yn cael digon o gymhelliant i wella ansawdd eu gwasanaethau.

10.28 Haerai BT, Sky a Virgin Media y gallai fod yn gynt cyflwyno iawndal awtomatig drwy'r cod gwirfoddol drafft na thrwy gynllun rheoleiddio ffurfiol. Petai hyn yn wir, byddai defnyddwyr yn elw'n gynt. Er bod ein cynigion yn cynnwys cyfnod gweithredu o 12 mis o ddyddiad ein datganiad terfynol , byddai'r cod gwirfoddol drafft yn cael ei weithredu "cyn gynted ag sy'n rhesymol ymarferol". Felly nid yw'n glir ai'r cod gwirfoddol fyddai'r ffordd gyflymaf o roi iawndal awtomatig ar waith, o gofio am y newidiadau i systemau a fyddai'n ofynnol dan y ddau ddull. Ond, byddem yn croesawu rhagor o wybodaeth gan randdeiliaid ynghylch a fyddai cod gwirfoddol yn ffordd gyflymach o roi iawndal gwirfoddol a waith a chyflawni ein hamcanion polisi.

Ydy beichiau cynllun rheoleiddio yn anghymesur â'r buddion a sicrheir?

10.29 Wrth ateb y cwestiwn hwn, rydym yn ystyried pwysigrwydd yr amcanion polisi rydym yn ceisio'u cyflawni, yn unol â'n dyletswyddau statudol.[243]

[243] Mae hyn yn gydnaws â dyfarniad y Tribiwnlys Apeliadau Cystadleuaeth (CAT) yn achos ymgyfreitha *0845*, edrychwch ar British Telecommunications Plc and Everything Everywhere Limited - v - Office of Communications, rhifau achos: 1151/3/3/10, 1168/3/3/10 ac 1169/3/3/10 ac hefyd dull y Llys Cyfiawnder Ewrop (ECJ) yn *Fedesa* (R v Minister of Agriculture, Fisheries and Food and Secretary of State for Health, ex parte: Fedesa and others, achos C-331/88, [1990] ECR I-4023). Yn *0845*, dywedodd y Tribiwnlys y dylai Ofcom, wrth arfer ei farn ynghylch buddiannau pwy i'w hystyried

10.30 Fel y nodir yn Adran 2, un o'n prif ddyletswyddau yw hyrwyddo buddiannau defnyddwyr. Wrth gyflawni'r ddyletswydd hon, rhaid inni ystyried eu buddiannau parthed ansawdd gwasanaeth (ymysg pethau eraill).[244]

10.31 Yn yr adran honno rydym yn nodi pwysigrwydd gwasanaethau telegyfathrebu i ddefnyddwyr a'u dibyniaeth gynyddol ar y rhain. Rydym hefyd yn cyfeirio yno ac yn adrannau 5-7 at y disgwyliadau rhesymol sydd gan ddefnyddwyr yn ein barn ni mewn perthynas â cholli gwasanaeth ac oedi cyn trwsio, oedi cyn darparu heb ei drefnu a methu apwyntiadau. Rydym yn disgrifio'r amcanion polisi pwysig y bwriadwn eu dilyn er mwyn hybu buddiannau defnyddwyr. Rydym yn cynnig y dylai defnyddwyr gael eu hamddiffyn parthed eu disgwyliadau rhesymol, o gofio am ein dyletswyddau a phwysigrwydd arbennig gwasanaethau telegyfathrebu.

10.32 Mae'r dystiolaeth sydd ar gael i ni, a nodir yn adrannau 4-7, yn awgrymu nad yw'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr sy'n profi problemau'n ymwneud ag ansawdd gwasanaeth yn cael iawndal am hynny ar hyn o bryd. Hyd yn oed os ydynt yn cael iawndal, fel rheol nid ydynt yn cael lefelau o iawndal sy'n adlewyrchu'r niwed maent yn ei ddioddef. Rydyn ni felly'n poeni nad yw defnyddwyr yn cael eu trin yn deg ac nad yw'r farchnad yn darparu lefel y gwasanaeth (gan gynnwys iawndal) mae'n rhesymol iddynt ei ddisgwyl ac y dylent ei gael. Ein barn dros dro yw nad ydynt yn cael eu hamddiffyn yn ddigonol rhag methiannau yn ansawdd y gwasanaethau a bod nodweddion y farchnad, fel anghymesuredd gwybodaeth a/neu dueddiadau ymddygiad yn golygu nad yw'n debygol y bydd y farchnad ei hun yn bodloni'u disgwyliadau rhesymol yn y cyswllt hwn.

10.33 Rydym yn ystyried bod defnyddwyr dŵr ac ynni eisoes yn cael iawndal pan fydd gwasanaethau'n cael eu colli neu pan fydd apwyntiadau'n cael eu methu. O gofio am bwysigrwydd cynyddol gwasanaethau telegyfathrebiadau, byddai ein cynigion yn sicrhau bod gan ddefnyddwyr telegyfathrebiadau hawl i dderbyn iawn pan fyddant yn dioddef problemau. Fel y nodir yn adran 2, mae'r Senedd o'r farn bod iawndal yn declyn rheoleiddiol cyfreithlon i ddiogelu buddiannau defnyddwyr ac mae eisoes wedi rhoi pwerau cyffredinol i Ofcom i ddiogelu defnyddwyr sy'n ein galluogi ni i weithredu cynllun iawndal ar gyfer problemau'n ymwneud ag ansawdd gwasanaeth. Mae'r Senedd ar hyn o bryd yn ystyried gwneud pwerau Ofcom yn fwy clir yn y maes hwn yn y Bil Economi Ddigidol, lle mae wedi dangos ei gefnogaeth i iawndal awtomatig yn y sector cyfathrebiadau i'w wneud yn gydnaws â chynlluniau iawndal yn y sectorau cyfleustodau.

10.34 Felly, rydym yn gwneud y dyfarniad dros dro fod yr amcanion a gyflawnir, a'r buddion a fyddai'n cael eu cyflwyno, gan ein cynllun iawndal drwy reoleiddio yn bwysig ac yn gyfreithlon yng ngoleuni ein dyletswyddau statudol. Yn wir, credwn fod cyflawni'r canlyniad hwn yn flaenoriaeth sylweddol yn ein gwaith ar ddiogelu defnyddwyr.

10.35 Fel y disgrifir yn adran 9, bydd ein cynigion yn cael sawl effaith ar randdeiliaid. Os bydd y lefel trosglwyddo cost yn llai nag oddeutu 80%, ein hasesiad dros dro yw y bydd yr effaith net ar ddefnyddwyr yn gyffredinol yn debygol o fod yn gadarnhaol ac

---

yn ei asesiad o effaith, gael ei dywys gan ei ddyletswyddau statudol (gan ystyried y dosbarthiadau o bobl - gan gynnwys defnyddwyr - y mae'n rhaid i Ofcom, yn unol â'r dyletswyddau hynny, ystyried eu buddiannau yn unol â'r dyletswyddau hynny) a'i ddewisiadau polisi (a byddai'r Tribiwnlys yn caniatáu rhywfaint o gynnydd yng nghyswllt yr olaf). Er bod sylwadau'r CAT wedi'u gwneud yng nghyd-destun asesiad effaith, credwn fod y pwynt sylfaenol yr un mor berthnasol i'r asesiad hwn o gymesuredd. Yn *Fedesa*, dywedodd Llys Cyfiawnder Ewrop, wrth ystyried cymesuredd mesur arfaethedig, bod pwysigrwydd yr amcanion a geisir yn cyfiawnhau canlyniadau ariannol negyddol sylweddol hyd yn oed i rai partïon (paragraff 17).

[244] Adran 3(1) a 3(5) y Ddeddf.

yn negyddol ar ddarparwyr. Bydd y cydbwysedd rhwng y ddwy effaith hyn yn dibynnu ar lefel y costau a drosglwyddir i brisiau adwerthol, sy'n ansicr yn ei hanfod, a bydd hefyd yn dibynnu ar i ba raddau y bydd darparwyr yn gwella ansawdd gwasanaethau.

10.36 Yn ogystal, mae costau gweithredu'r ymyrraeth yn gymharol isel (oddeutu £4.0m y flwyddyn ar draws y diwydiant sy'n cyfateb i lai na 20c am bob llinell breswyl y flwyddyn) o'i gymharu â rhoi iawn i ddefnyddwyr (sy'n werth oddeutu £147m–£185m y flwyddyn yn gynyddrannol) a'r cymhellion i wella ansawdd gwasanaethau rydyn yn ceisio'u cyflwyno.

10.37 Gan ystyried y pwyntiau uchod yn ofalus, ein barn reoleiddio dros dro yw bod costau iawndal awtomatig yn gymesur â'r buddion a fyddai'n cael eu sicrhau, o gofio am bwysigrwydd y buddion hyn fel y disgrifir uchod.

10.38 Rydym hefyd o'r farn y byddai'r cynllun rheoleiddio'n gymesur hyd yn oed pe na fyddai dim costau o gwbl yn cael eu trosglwyddo i ddefnyddwyr (rhywbeth nad yw'n debygol yn ein barn ni), gan nad yw'r costau i'r diwydiant mor fawr fel y byddai'n debygol o gael effaith sylweddol ar weithrediadau parhaus y darparwyr (edrychwch ar adran 8 i gael rhagor o fanylion). Ni chredwn y byddai'r baich hwn ar ddarparwyr yn anghymesur â'r buddion pwysig i ddefnyddwyr a fyddai'n cael eu sicrhau.

10.39 Fel y nodir yn adran 9, ni allwn ddiystyru'r posibilrwydd y gallai trosglwyddo'r costau i brisiau adwerthol fod ar y lefel (neu y tu hwnt i'r lefel honno) pan fyddai'r buddion cyfun i ddefnyddwyr yn dod yn fuddion net negyddol. Ond, rydym hefyd yn barnu dros dro y byddai'r canlyniad hwnnw serch hynny yn gymesur â'r amcan polisi cyntaf y bwriedir i iawndal awtomatig ei sicrhau, gan y bydd ailddosbarthu'r buddion (ymysg defnyddwyr) yn sicrhau y bydd y rheini sy'n dioddef problem ag ansawdd gwasanaeth yn cael iawn. Ein hasesiad yw y byddai hyn yn ganlyniad tecach na heddiw.

10.40 Rydym hefyd yn ystyried bod ein cynigion wedi'u cynllunio i roi mwy o gymhellion i ddarparwyr wella ansawdd eu gwasanaethau (yn ogystal â diogelu buddiannau defnyddwyr pan nad ydynt yn gwneud hynny). I'r graddau y byddai'r cynigion yn arwain at brisiau adwerthu uwch (drwy drosglwyddo'r gost i'r defnyddiwr) byddem yn disgwyl i'r rhain fod yn is pe na fyddai gwelliant yn ansawdd y gwasanaeth a darparwyr yn destun pwysau cystadleuol (hy bydd y rheini sy'n llai abl i wella ansawdd y gwasanaeth dan fwy o anfantais gystadleuol). Rydyn ni'n meddwl mai effaith gyffredinol iawndal awtomatig gorfodol fyddai hybu buddiannau defnyddwyr, gan ystyried ein holl ddyletswyddau statudol.

Casgliad dros dro

10.41 Rydyn ni felly'n dod i'r farn gyffredinol y byddai'r cynllun rheoleiddio arfaethedig yn diwallu ein hamcanion mewn ffordd gymesur. Ar y sail honno, rydyn ni'n cynnig mynnu bod darparwyr yn gweithredu cynllun o'r fath.

10.42 Serch hynny, o dan ein hegwyddorion rheoleiddio rydym yn gweithredu gyda gogwydd yn erbyn ymyrryd (ond â pharodrwydd i ymyrryd yn gadarn, yn ddiymdroi ac yn effeithiol pan fo angen).[245] Os caiff ein hamcanion polisi eu diwallu i raddau helaeth drwy ddulliau eraill, byddai'n well gennym ni beidio â rheoleiddio.

[245] Mae ein hegwyddorion rheoleiddio yn: Edrychwch ar https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/what-is-ofcom. Mae'r egwyddorion rheoleiddio yn ystyried ein dyletswydd o dan adran 3(3) o'r Ddeddf i

10.43 Rydym yn croesawu’r ffaith bod y darparwyr llinell dir a band eang mwyaf wedi ymateb i’n galwad am well iawn i ddefnyddwyr, ac wedi cydnabod y byddai iawndal awtomatig yn sicrhau bod defnyddwyr yn cael iawndal yn gyflym ac yn hawdd pan fyddant yn cael problem ag ansawdd gwasanaeth. Ond, ar hyn o bryd, yn ôl ein hasesiad ni, mae rhai bylchau pwysig rhwng y buddion a fyddai’n debygol o gael eu cyflwyno drwy gynllun rheoleiddio a’r rheini a fyddai’n debygol o gael eu cyflwyno drwy'r cod gwirfoddol drafft. Mae’r rhain yn golygu nad ydym yn credu y bydd y cod gwirfoddol drafft, fel y mae ar hyn o bryd, yn debygol o gyflawni ein hamcanion polisi yn sylweddol.

10.44 Ar hyn o bryd felly nid ydym yn meddwl bod y cynnig gan y diwydiant yn diwallu ein pryderon yn ddigonol pan fydd ansawdd gwasanaeth yn methu, ond rydyn ni’n croesawu’r cyfle i barhau â’r ddeialog gyda’r diwydiant ochr yn ochr â’r ymgynghoriad hwn.

10.45 Rydym yn hybu rhagor o welliannau i'r cod gwirfoddol drafft yn ogystal ag ymrwymiadau gan ddarparwyr eraill y byddent yn fodlon cydymffurfio â'r cod. Byddwn yn ystyried yr ymatebion i’r ymgynghoriad hwn ac unrhyw welliannau eraill i’r cod gwirfoddol drafft, a’n nod yw cyhoeddi datganiad yn nodi ein casgliadau terfynol tua diwedd 2017.

Gweithredu iawndal awtomatig

10.46 Ar ôl dod i gasgliad dros dro y byddwn yn gweithredu cynllun iawndal awtomatig drwy reoleiddio ffurfiol, rydym yn awr yn ystyried pa mor sydyn y dylai hwn gael ei roi ar waith.

10.47 Rydym yn sylweddoli y bydd darparwyr angen amser i weithredu’n newidiadau arfaethedig yng nghyswllt iawndal awtomatig ac rydym o'r farn y dylai 12 mis roi digon o amser i ddarparwyr wneud hyn.

10.48 Felly, rydym yn cynnig rhoi 12 mis i bob darparwr yn dilyn ein datganiad terfynol cyn y daw ein cynigion i rym. Yn benodol, rydym yn cynnig y bydd iawndal awtomatig yn dod i rym ar ddiwrnod calendr cyntaf y mis nesaf ar ôl i'r cyfnod 12 mis ddod i ben (gan y deallwn o ymyriadau rheoleiddio blaenorol y gall fod yn haws i ddarparwyr weithredu unrhyw newidiadau i systemau, yn arbennig y rheini sy’n cael effaith ar filiau, ar ddechrau mis calendr).

Monitro iawndal awtomatig

10.49 Credwn ei fod yn bwysig monitro effaith iawndal awtomatig ar y diwydiant ac ar ddefnyddwyr yn rheolaidd. Felly, rydym yn cynnig y dylid mynnu bod darparwyr yn rhoi gwybodaeth i ni, drwy lenwi templed o dabl (i’w gyhoeddi ar ein gwefan), 6 mis ar ôl y dyddiad gweithredu i ddechrau ac yn flynyddol wedi hynny. Rydym yn cynnig y byddai'r tabl fel a ganlyn:

Ffigur 15: Gwybodaeth rydyn ni’n cynnig ei defnyddio i fonitro effaith iawndal awtomatig

	Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth (digwyddiadau yn	**Oedi cyn darparu**	Methu Apwyntiadau

ystyried yr egwyddorion sy’n nodi y dylai gweithgareddau rheoleiddio fod (ymysg pethau eraill) yn gymesur ac wedi’u targedu dim ond at yr achosion lle mae angen camau.

	dod o dan amod CX.[10])	(digwyddiadau yn dod o dan amod CX.[7])	(digwyddiadau yn dod o dan amod CX.[5])
Nifer y digwyddiadau lle mae iawndal wedi'i dalu	*Cyfanswm: […]* Y cyfanswm i'w rannu yn ôl nifer y diwrnodau calendr llawn y bydd y broblem colli gwasanaeth yn parhau ar ôl y pwynt amser y cyfeirir ato y amod CX.[10].[246] fel a ganlyn: *0 diwrnod calendr:*[247] *[…]* *1 diwrnod calendr: […]* *2 ddiwrnod calendr: […]* *3 diwrnod calendr: […]* *ac ati*	*Cyfanswm: […]* Y cyfanswm i'w rannu yn ôl nifer y diwrnodau calendr llawn ar ôl y diwrnod gweithredu yr oedd y gwasanaeth(au) yn dal heb eu rhoi ar waith,[248] fel a ganlyn: *0 diwrnod calendr:*[249] *[…]* *1 diwrnod calendr: […]* *2 diwrnod calendr: […]* *3 diwrnod calendr: […]* *ac ati*	*Cyfanswm: […]*
Cyfanswm gwerth (£) yr iawndal a dalwyd	*£[…]*	*£[…]*	*£[…]*

10.50 Rydym yn cynnig y bydd gan ddarparwyr fis yn dilyn diwedd y cyfnod chwe mis (a phob cyfnod o 12 mis wedi hynny) i gasglu'r wybodaeth a'i hanfon atom.

Cwestiwn 14: Ydych chi'n cytuno â'n casgliadau dros dro ynghylch gwasanaethau llinell dir a band eang preswyl?

Cwestiwn 15: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig o 12 mis i weithredu iawndal awtomatig?

Cwestiwn 16: Ydych chi'n cytuno â'n cynnig i fonitro effaith iawndal awtomatig?

[246] hy hanner nos ar yr ail ddiwrnod gwaith ar ôl y Diwrnod Trothwy ar gyfer Colli Gwasanaeth.
[247] Hy y gwasanaeth wedi'i adfer yn ystod y diwrnod calendr cyntaf.
[248] Edrychwch ar amod CX.[8](a) a (b)
[249] Hy y gwasanaeth wedi'i adfer yn ystod y diwrnod calendr cyntaf ar ôl y dyddiad rhoi ar waith.

Adran 11

Busnesau bach a chanolig

Cyflwyniad

11.1 Yn yr adran hon rydyn ni'n asesu a ddylem ni ymyrryd i sicrhau bod buddiannau busnesau bach a chanolig yn cael eu diogelu.[250] Er mwyn gwneud yr asesiad hwn, rydyn ni'n defnyddio'r fframwaith rydyn ni wedi'i nodi yn adran 3. Rydyn ni'n ystyried disgwyliadau busnesau bach a chanolig, hyd a lled y problemau ansawdd gwasanaeth maent yn eu hwynebu a'r niwed sy'n gallu deillio o'r problemau hyn. Rydyn ni wedyn yn ystyried a ydy hi'n ymddangos bod busnesau bach a chanolig yn cael digon o iawn am y niwed a gânt oherwydd problemau ansawdd gwasanaeth ac yn ystyried a yw hi'n debygol bod gan ddarparwyr ddigon o gymhelliant i ddarparu lefel y gwasanaeth y byddai'n rhesymol i fusnesau bach a chanolig ei ddisgwyl heb ymyriad. Rydyn ni'n nodi'r dewisiadau sydd wedi cael eu hystyried i fynd i'r afael â'r materion a nodwyd a'n cynnig i fynnu gwybodaeth well am yr ansawdd gwasanaeth y gall busnesau bach a chanolig ei ddisgwyl a'r trefniadau iawndal cysylltiedig.

Ein safbwynt yn y Cais am Fewnbwn ac ymatebion rhanddeiliaid

11.2 Yn y Cais am Fewnbwn roedden ni wedi nodi bod busnesau'n tueddu i roi hyd yn oed mwy o bwysigrwydd ar ansawdd gwasanaeth wrth brynu gwasanaethau cyfathrebiadau na defnyddwyr preswyl a'u bod yn rhoi gwerth penodol ar sut mae darparwr yn ymateb i namau a pherfformiad gwasanaeth. Roedden ni hefyd yn dweud bod busnesau mwy a rhai busnesau bach a chanolig yn tueddu i brynu gwasanaethau cyfathrebiadau pwrpasol lle caiff lefelau gwasanaeth a threfniadau iawndal eu diffinio'n gliriach a'u nodi yn eu contractau, ac mewn nifer o achosion mae modd trafod y rhain yn unigol. Ar y sail hon fe wnaethom ddweud efallai nad ydy iawndal awtomatig yn angenrheidiol er mwyn diogelu busnesau mwy rhag problemau ansawdd gwasanaeth. Fodd bynnag, roeddem wedi dweud y dylem ni ystyried iawndal awtomatig i ddefnyddwyr preswyl a busnesau llai, efallai y bydd rhai ohonynt yn prynu gwasanaethau sydd wedi cael eu targedu at ddefnyddwyr preswyl.[251]

11.3 Roedd y rhanddeiliaid a ymatebodd i'n Cais am Fewnbwn wedi'u rhannu ynghylch a ddylid ymestyn iawndal awtomatig i fusnesau llai. Roedd rhai yn dadlau y dylid cynnwys busnesau llai yng nghwmpas iawndal awtomatig. Roedd hyn yn cynnwys Pwyllgor Cynghori Gogledd Iwerddon, a oedd yn dadlau y dylid cynnwys busnesau bach a chanolig ar y sail nad oes gan fusnesau bach a chanolig staff sydd â chymwysterau TG arbennig, er bod eu busnes yn dibynnu ar allu defnyddio cyfathrebiadau digidol. Roedden nhw o'r farn y dylid rhoi rhyddid i fusnesau mwy drafod eu cytundebau lefel gwasanaeth eu hunain.[252] Roedd hefyd yn cynnwys y Ganolfan ar gyfer Datrys Anghydfodau yn Effeithiol, a ddywedodd efallai nad oes gan fusnesau bach gontractau pwrpasol gyda darparwyr – yn wahanol i nifer o

[250] Mae busnesau bach a chanolig yn fusnesau sydd â 249 neu lai o weithwyr.
[251] Ofcom, *Iawndal Awtomatig Cais am Fewnbwn, tudalennau 7-8* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/76260/automatic-compensation-call-for-inputs.pdf
[252] Ymateb Pwyllgor Cynghori Gogledd Iwerddon i'r Cais am Fewnbwn, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/55032/acni.pdf tudalen 1.

gwsmeriaid busnes ac felly mae'n gwneud synnwyr ystyried eu bod yn gymwys i gael iawndal awtomatig.[253]

11.4 Roedd nifer o'r ymatebwyr yn dadlau na ddylid cynnwys busnesau bach a chanolig mewn iawndal awtomatig. Cyflwynwyd amrywiaeth o resymau dros y safbwynt hwn.

- Roedd rhai o'r ymatebwyr yn dadlau bod methiant cyfathrebiadau yn rhywbeth y dylai pob busnes ei ddisgwyl ac felly dylent allu paratoi i leihau unrhyw effaith arnynt. Roedd Andrews and Arnold yn dadlau y dylai unrhyw fusnes ystyried risg methiant gwasanaeth ac y dylai busnesau allu dewis y mesurau parhad busnes maent yn credu sy'n briodol, yn hytrach na chael eu gorfodi i gymryd rhan mewn trefn iawndal awtomatig.[254] Dywedodd y Ffederasiwn Gwasanaethau Cyfathrebu y dylai busnesau o unrhyw faint weithredu o fewn yr un paramedrau a dylent allu gofalu amdanynt eu hunain ac y byddai materion sy'n ymwneud ag iawndal awtomatig yn cael eu cyfateb yn well yn ôl y math o gontract, hy preswyl neu fusnes.[255]

- Roedd ymatebwyr eraill yn dadlau y byddai'n gamgymeriad trin cwsmeriaid busnes fel cwsmeriaid preswyl. Dywedodd Magrathea fod darparu gwasanaeth i fusnes yn dra gwahanol i ddarparu i ddefnyddiwr preswyl ac y dylai busnesau ymrwymo i drefniant masnachol priodol.[256] Dywedodd UKCTA ac ITSPA ei bod yn debyg y byddai anghenion cyfathrebu busnesau bach (y rheini sydd â deg o weithwyr neu lai) yn wahanol iawn i anghenion defnyddiwr preswyl.[257]

- Soniodd rhai o'r ymatebwyr am anawsterau ymestyn iawndal i is-set benodol o fusnesau ar sail maint y busnesau. Er enghraifft, [✂].[258] Holodd Nine Group sut y dylai darparwr egluro i fusnes sydd â 11 o weithwyr pam nad yw'n gymwys i gael iawndal er bod busnes sydd â 10 o weithwyr yn gymwys.[259]

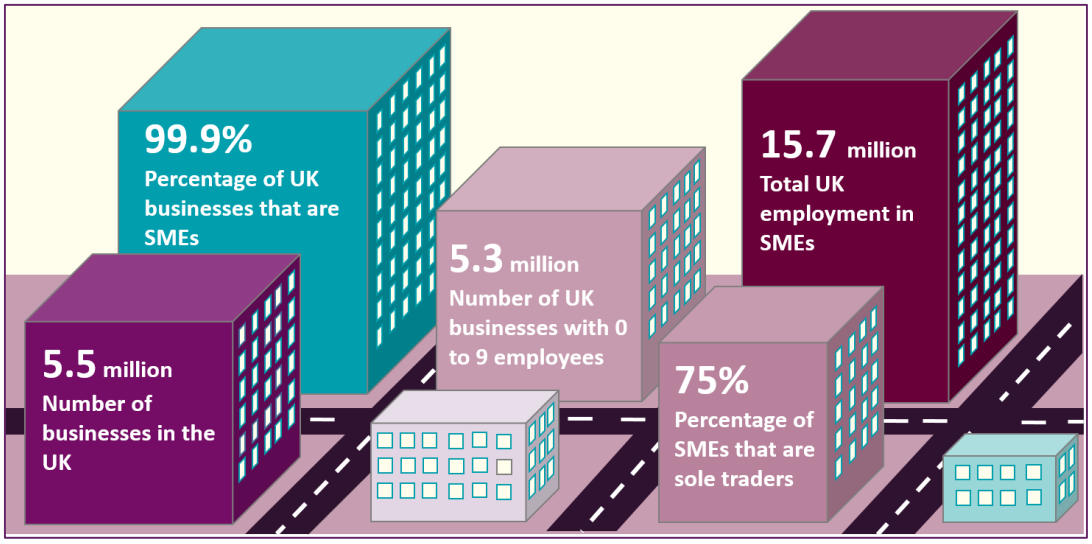
Busnesau yn y DU y gwasanaethau cyfathrebiadau

Pwysigrwydd gwasanaethau cyfathrebiadau i fusnesau bach a chanolig

11.5 Mae'r Ffigur 16 isod yn dangos arwyddocâd busnesau bach a chanolig i dirwedd fusnes y DU.

[253] Ymateb y Ganolfan ar gyfer Datrys Anghydfodau yn Effeithiol i'r Cais am Fewnbwn, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/55704/cedr.pdf, tudalen 1.
[254] Ymateb Andrews and Arnold i'r Cais am Fewnbwn, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/74456/andrews_and_arnold.pdf.
[255] Ymateb y Ffederasiwn Gwasanaethau Cyfathrebu i Gais am Fewnbwn Ofcom ynghylch iawndal awtomatig, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/54918/fcs.pdf
[256] Ymateb Magrathea i'r Cais am Fewnbwn, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/62647/magrathea.pdf, tudalen 1.
[257] Ymateb BT i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 4: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/54661/ukcta.pdf; Ymateb ITSPA i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0011/54011/itspa.pdf.
[258] [✂].
[259] Ymateb Nine Group i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 1: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/63616/nine_group.pdf

Ffigur 16: Tirwedd busnes y DU, 2016



Ffynhonnell: Yr Adran dros Fusnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol, Business Population Estimates for the UK and Regions (2016)[260]

11.6 Roedd ein hymchwil i brofiad busnesau bach a chanolig o ddefnyddio telegyfathrebiadau yn dangos i ba raddau y mae busnesau bach a chanolig yn dibynnu ar wasanaethau llinell dir a band eang. Mae dros 80% o fusnesau bach a chanolig yn defnyddio'r rhyngrwyd i archebu nwyddau a gwasanaethau; mae bron i ddwy ran o dair yn ei ddefnyddio ar gyfer gwasanaethau CThEM ac mae un rhan o dair yn ei ddefnyddio i dderbyn archebion am nwyddau a gwasanaethau ar-lein.[261]

11.7 Caiff hyn ei ategu gan dystiolaeth o'n hymchwil ymysg defnyddwyr ar iawndal awtomatig. Pan roedden ni wedi gofyn i fusnesau bach a chanolig am bwysigrwydd eu gwasanaethau cyfathrebiadau, dywedodd 53% y byddai'n anodd i'w busnes weithredu heb eu llinell dir, a dywedodd 59% y byddai'n anodd iddynt heb eu band eang.[262] Mae ymchwil arall wedi awgrymu bod o leiaf 60% o ddefnyddwyr llinell dir a rhyngrwyd busnesau bach a chanolig yn ystyried bod y gwasanaethau hyn yn "gwbl hanfodol".[263]

Mae'r rhan fwyaf o fusnesau bach a chanolig yn defnyddio gwasanaethau telegyfathrebiadau busnes arbenigol, sy'n gallu cynnwys gwarantau am ansawdd gwasanaeth

11.8 Mae rhai busnesau bach a chanolig yn dewis prynu cyfathrebiadau sydd wedi cael eu marchnata ar gyfer defnyddwyr preswyl ac mae ganddynt gontractau sy'n

[260] Edrychwch ar https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/559219/bpe_2016_statistical_release.pdf
[261] Jigsaw, *SME experience of communications services*, Ionawr 2017, tudalen 99. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/96348/Ofcom-SME-consumer-experience-research-2016-Report.pdf
[262] Ymchwil Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 72, cwestiwn D1 https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf
[263] Jigsaw, *SME experience of communications services*, Ionawr 2017, tudalen 28. https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/96348/Ofcom-SME-consumer-experience-research-2016-Report.pdf

adlewyrchu hyn. Mae contractau preswyl ar gyfer band eang fel rheol yn cynnwys lefelau gofal gwasanaeth cyfyngedig, sy'n golygu na fyddant yn addas ar gyfer pob busnes. Serch hynny, mae ein hymchwil diweddar wedi dangos bod gan 30-33% o ddefnyddwyr busnesau bach a chanolig gontract preswyl ar gyfer eu gwasanaeth rhyngrwyd, a bod gan 25-30% gontract llinell dir preswyl.[264]

11.9 Fodd bynnag, mae amrywiaeth y sector busnesau bach a chanolig wedi golygu bod amrywiaeth eang o ddarparwyr a chynnyrch llinell dir a band eang arbenigol wedi codi i wasanaethu eu hanghenion penodol. Mae cwmnïau sy'n darparu gwasanaethau i fusnesau bach a chanolig yn amrywio o ddarparwyr cenedlaethol mawr sydd â gweithrediadau rhwydwaith sylweddol i ailwerthwyr llai, nifer ohonynt yn gweithredu mewn ardaloedd daearyddol lleol. Mae'n her gwybod faint o'r ailwerthwyr bach hyn sy'n bodoli. Mae amcangyfrifon yn awgrymu bod dros 500; mae un rhanddeiliad wedi amcangyfrif bod eu nifer yn nes at 2,500.[265]

11.10 Mae busnesau bach a chanolig hefyd yn gallu cael gafael ar wasanaethau llinell dir a band eang busnes arbenigol, ac mae'r rhan fwyaf ohonynt yn prynu cynnyrch sydd wedi cael eu hanelu'n benodol at ddefnyddwyr busnes – gan gynnwys cynnyrch a chontractau sy'n cynnig gwarantau am lefelau gwasanaeth ac iawndal. Mae ein hymchwil wedi canfod bod bron i ddwy ran o dair o fusnesau bach a chanolig yn dweud bod dewis da o gynnyrch neu wasanaethau ar gael ar gyfer band eang, ac mae mwy na 7 o bob 10 yn cytuno ar gyfer band eang.[266]

11.11 Mae amrywiaeth y cynnyrch a'r gwasanaethau, ynghyd â'r gallu i negodi cytundebau pwrpasol neu brynu cynnyrch pwrpasol gan nifer mwy o ddarparwyr sy'n canolbwyntio ar fusnesau yn ein harwain at ein casgliad dros dro ei bod hi'n ymddangos bod y farchnad busnesau bach a chanolig ar gyfer gwasanaethau llinell dir a band eang yn wahanol i honno ar gyfer gwasanaethau preswyl. Yn benodol, rydyn ni'n ystyried bod gan wasanaethau llinell dir a band eang busnesau bach a chanolig nodweddion mewn perthynas ag ansawdd gwasanaeth nad ydynt ar gael gyda gwasanaethau preswyl:

- Mae busnesau bach a chanolig yn gallu pennu, a chontractio ar gyfer agweddau pwrpasol o ansawdd gwasanaeth. Yn benodol, gall busnesau bach a chanolig negodi gwarantau am lefelau gwasanaeth sy'n diffinio telerau'r gwasanaeth a gaiff busnes. Mae'r rhain yn gallu trafod materion cyffredinol fel cyflymder y cysylltiad yn ogystal â materion sy'n ymwneud ag ansawdd gwasanaeth fel amseroedd gosod a thrwsio namau.

- Mae yna gynnyrch a gwasanaethau safonol sydd ar gael i fusnesau bach a chanolig sy'n cynnwys lefelau gwasanaeth. Er enghraifft, mae cynnyrch Unlimited Fibre Office Zen Internet yn ymrwymo i ymateb a thrwsio namau cyn

[264] Ar sail dau ddarn o ymchwil: Ofcom, *Profiadau busnesau bach a chanolig o wasanaethau cyfathrebu*, Ionawr 2017, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/96348/Ofcom-SME-consumer-experience-research-2016-Report.pdf, tudalen 85 a Jigsaw, *Automatic compensation research*, Mawrth 2017, sleid 66, cwestiynau B8A a B11A, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

[265] I weld rhagor o drafodaeth ynghylch strwythur marchnad adwerthu busnesau bach a chanolig, edrychwch ar Ofcom, *Gwasanaethau band eang ar gyfer busnesau bach a chanolig: asesiad a chynllun gweithredu*, tudalennau 41-45 https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/37755/bb-for-smes.pdf.

[266] Ofcom, *Profiadau busnesau bach a chanolig o wasanaethau cyfathrebu*, Ionawr 2017, tudalennau 60 a 68, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/51036/sme_research_report.pdf.

pen 12 awr o roi rhif tocyn nam i'r cwsmer.[267] Mae dewis Enhanced Care Plusnet ar gyfer gwasanaethau busnes yn ceisio ymateb cyn pen awr i namau ac yn ceisio trwsio namau cyn pen 24 "awr gwaith" (yn hytrach na 40 awr gwaith ar gyfer namau safonol).[268]

- Mae contractau busnesau bach a chanolig yn gallu cynnwys iawndal ariannol neu heb werth ariannol am wasanaeth gwael, gan gynnwys am achosion pan na chaiff lefelau gwasanaeth y cytunwyd arnynt eu cyrraedd. Mae modd negodi'r rhain ar sail bwrpasol neu yn nhelerau safonol darparwyr. Er enghraifft mae cynnig band eang safonol BT Business yn cynnwys credyd gwasanaeth trwsio digwyddiad o £25 os na fydd BT yn cyrraedd yr amseroedd trwsio ar gyfer Lefel Gofal Gwasanaeth penodol, ac mae O2 yn cynnig mis ffi rhent am ddim ar gyfer pob llinell dir yr effeithir arni ar gyfer pob diwrnod neu ran o ddiwrnod mae O2 yn hwyr yn datrys nam ar wasanaeth llinell dir busnes.[269]

11.12 Yn ein hymchwil ymysg defnyddwyr, roeddem wedi canfod bod 57% o fusnesau bach a chanolig sydd ar gontract busnes wedi dweud bod ganddynt gytundebau lefel gwasanaeth yn eu contractau ar gyfer eu gwasanaeth llinell dir, a dywedodd 53% o fusnesau bach a chanolig sydd ar gontract busnes fod ganddynt gytundebau lefel gwasanaeth yn eu contract ar gyfer eu gwasanaeth band eang. Ar ben hynny, dywedodd 23% o fusnesau bach a chanolig a oedd ar gontract busnes fod eu contractau'n cynnwys trefniadau iawndal neu ad-daliad penodol os nad oedd lefelau ansawdd gwasanaeth yn cael eu cyrraedd ar gyfer eu gwasanaeth llinell dir a dywedodd 22% o'r rheini a oedd ar gontract busnes fod ganddynt ddarpariaethau o'r fath ar gyfer eu gwasanaeth band eang. Ond roeddem hefyd wedi canfod nad oedd

---

[267] Edrychwch ar https://www.zen.co.uk/smallerbusiness/superfast-fibre-and-broadband-packages/.

[268] Edrychwch ar https://www.plus.net/help/my-account/about-enhanced-care/. Roedd enghreifftiau eraill o lefelau gwasanaeth y daethom o hyd iddynt drwy ymchwil desg yn cynnwys: (1) Lefelau gofal BT ar gyfer llinellau tir busnes: https://btbusiness.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/11758/~/what-support-does-bt-offer/c/5114/; (2) Lefelau gwasanaeth Daisy ar gyfer llinell dir a band eang busnes: https://daisygroup.com/wp-content/uploads/2016/02/Daisy-Maintenance-Service-Levels-reseller.pdf;; (3) Pecynnau lefel gofal busnes Utility Warehouse: https://www.utilitywarehouseforbusiness.co.uk/comms/moreStandard; (4) cytundebau lefel gwasanaeth band eang busnes Virgin Media: http://www.virginmediabusiness.co.uk/PageFiles/4973/Business-Broadband-SLA.pdf; (5) lefelau gofal XLN: https://www.xlntelecom.co.uk/care-levels.aspx; (6) Opsiwn gofal Zen Internet: https://www.zen.co.uk/smallerbusiness/superfast-fibre-and-broadband-packages/. Cafodd y safleoedd hyn eu cyrchu ar 21 Mawrth 2017.

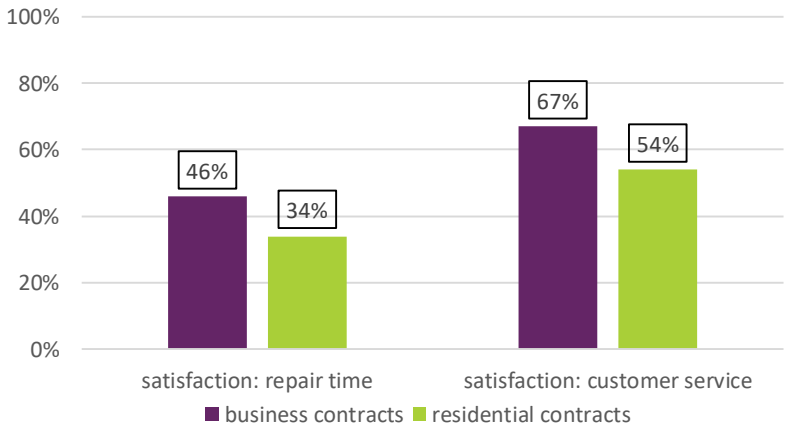
[269] Credydau gwasanaeth trwsio digwyddiadau BT ar gyfer band eang: http://www2.bt.com/static/i/btretail/panretail/terms/pdfs/BTL_BTBPS_BsnssBrdbndSch.pdf; Iawndal O2 am ymateb yn hwyr i nam: "*Yn amodol ar gymal 10.5 yr Atodlen Gwasanaeth hon, os bydd O2 yn methu cyflawni ei ymrwymiadau fel sy'n cael ei nodi yng nghymal 9.4 o'r Atodlen Gwasanaeth hon, yna ar gyfer pob diwrnod neu ran o ddiwrnod y mae O2 yn hwyr yn clirio Methiant yn y Gwasanaeth Llinell Dir, yn amodol ar unrhyw gyfyngiadau a nodir yn y Cytundeb hwn, bydd gan y Cwsmer hawl i swm sy'n cyfateb i werth un mis o Ffi rhent fesul pob Gwasanaeth Llinell Dir yr effeithir arno*", edrychwch ar baragraff 11.3 o Delerau ac Amodau Cwsmeriaid Busnes O2 yn http://static.o2.co.uk/www/docs/termsandconditions/landline_service_schedule.pdf. Roedd enghreifftiau eraill o drefniadau iawndal y daethom o hyd iddynt yn cynnwys: Credydau gwasanaeth Spitfire Network Services ar gyfer band eang a llinell dir: https://www.spitfire.co.uk/wp-content/uploads/2016/04/Spitfire-Service-Level-Agreement-v2.pdf: (2) Credydau gwasanaeth Virgin Media: http://www.virginmediabusiness.co.uk/PageFiles/4973/Business-Broadband-SLA.pdf; (3) Credyd gwasanaeth gofal critigol Zen Internet: https://www.zen.co.uk/smallerbusiness/superfast-fibre-and-broadband-packages/; Cafodd y gwefannau hyn eu cyrchu ar 15, 21 a 22 Mawrth 2017.

bron i hanner y busnesau bach a chanolig ar gontract busnes yn glir ynghylch a oedd eu contractau yn cynnwys darpariaethau ar gyfer iawndal.[270]

11.13 Mae'r ymchwil hwn ymysg defnyddwyr, ynghyd â'r gallu i fusnesau bach a chanolig negodi lefelau gwasanaeth a threfniadau iawndal pwrpasol a'r cynigion safonol sydd eisoes yn cynnwys y rhain, yn awgrymu, i ryw raddau, bod darparwyr eisoes yn cystadlu am gwsmeriaid busnesau bach a chanolig sy'n dewis prynu gwasanaethau ar sail ansawdd. Yn yr un modd, gall busnesau bach a chanolig eraill benderfynu peidio â phrynu cynnyrch sydd â lefelau gwasanaeth neu iawndal neu brynu cynnyrch sydd wedi'i dargedu at ddefnyddwyr preswyl yn lle hynny. Mae ymchwil ansoddol yn dangos bod busnesau bach a chanolig yn deall hawliau iawndal telegyfathrebiadau yn well na defnyddwyr preswyl.[271]

11.14 Felly, efallai fod busnesau bach a chanolig sydd ar gontractau busnes yn cael gwasanaeth sy'n diwallu eu hanghenion yn well. Mae hyn yn cael ei ddangos gan eu bodlonrwydd ar amseroedd trwsio a gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer y contractau busnes a phreswyl hynny, fel sy'n cael ei nodi yn Ffigur 17.

Ffigur 17: Bodlonrwydd â'r amser trwsio a'r gwasanaeth i gwsmeriaid ymysg busnesau bach a chanolig



Ffynhonnell: Jigsaw, SME experience of communications services, Ionawr 2017, tudalen 121.[272]

[270] Jigsaw, *Automatic Compensation research*, Mawrth 2017, sleid 66, cwestiynau B8A, B8C, B8D, B11A, B11C a B11D, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.
[271] Jigsaw, *Quality of Service in telecoms*, Chwefror 2016, tudalen 5 https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/78370/jigsaw_quality_of_service_in_telecoms.pdf
[272] https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/96348/Ofcom-SME-consumer-experience-research-2016-Report.pdf

Pan fydd problemau'n digwydd, mae busnesau bach a chanolig yn debyg o ddioddef niwed

Mae lleiafrif sylweddol o fusnesau bach a chanolig yn wynebu problemau ansawdd gwasanaeth

11.15 Rydyn ni wedi ystyried yn benodol effaith y problemau ansawdd gwasanaeth rydyn ni wedi'u diffinio fel y rhai sydd yn y cwmpas, fel sy'n cael ei nodi yn adran 3.

11.16 Roedden ni wedi gofyn i'r darparwyr llinell dir a band eang sefydlog mwyaf am wybodaeth ynghylch methiannau ansawdd gwasanaeth a oedd yn cynnwys colli gwasanaeth, oedi cyn darparu a methu apwyntiadau. Yn gryno, mae'n ymddangos bod bron i 780,000 o gwsmeriaid busnesau bach a chanolig llinell dir a band eang wedi colli gwasanaeth, wedi wynebu oedi cyn darparu ac wedi wynebu methu apwyntiad bob blwyddyn rhwng 2014 a 2016 (edrychwch ar Ffigur 18 isod) – sy'n cyfrif am oddeutu 15% o gyfanswm nifer y busnesau bach a chanolig.[273]

Ffigur 18: Amcan o broblemau ansawdd gwasanaeth ar gyfer busnesau bach a chanolig (*ffigurau blynyddol ar gyfer y cyfnod Ch3 2014 – Ch2 2016)*

Problem	Digwyddiadau
Colli gwasanaeth[274] (Llinell dir a/neu fand eang)	655,290
Oedi cyn darparu (Llinell dir a/neu fand eang)	113,618
Methu apwyntiadau (Llinell dir a/neu fand eang)	10,287
Cyfanswm Nifer y digwyddiadau	779,195

Ffynhonnell: Mae cyfrifiadau Ofcom yn seiliedig ar ymatebion darparwyr i geisiadau am wybodaeth sefydlog Ionawr 2017 a135 Rainbow, XLN, BT, KCOM, Plusnet, TalkTalk, Utility Warehouse, Verastar, Vodafone a Chess (a anfonodd eu hymateb ar 24 Ionawr 2017). Rydyn ni wedi graddio'r ffigurau a gyfrifwyd i fyny i lefel diwydiant drwy ddefnyddio niferoedd y tanysgrifwyr o'n harolwg defnyddwyr.

11.17 Fodd bynnag, yn ein hymchwil ymysg defnyddwyr, dywedodd busnesau bach a chanolig iddynt gael mwy o broblemau ansawdd gwasanaeth na'r nifer sy'n cael ei awgrymu gan y ffigurau uchod. Pan ofynnwyd i fusnesau bach a chanolig â llinell sefydlog a oeddent wedi colli gwasanaeth neu wedi wynebu oedi cyn darparu gyda'u band eang neu eu llinell dir, dywedodd 42% eu bod wedi colli gwasanaeth neu wedi wynebu oedi:[275]

[273] Mae'r data gan yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol a roddir yn Ffigur 16 yn datgan bod 5.5m o fusnesau bach a chanolig yn y DU. Oherwydd bod y data hwn am nifer y digwyddiadau'n cynnwys methiannau sy'n cael eu hailadrodd, i'r graddau y gall rhai busnesau bach a chanolig wynebu nifer o broblemau mewn unrhyw un flwyddyn, bydd cyfran y busnesau bach a chanolig yr effeithiwyd arnynt yn llai.
[274] Hynny yw unrhyw golli gwasanaeth mae angen ei drwsio.
[275] Roedd hi'n bosibl i'r busnesau bach a chanolig ddewis un rheswm neu fwy am golli gwasanaeth.

- Roedd 39% wedi colli gwasanaeth oherwydd nam dros y ddwy flynedd diwethaf;
- Roedd 5% wedi gorfod disgwyl mwy na'r amserlen a roddwyd ar gyfer darparu gwasanaeth dros y pum mlynedd diwethaf;
- Roedd 1% wedi gorfod disgwyl mwy na'r amserlen a roddwyd pan nad oedd ganddynt wasanaeth cyfredol yn yr eiddo dros y pum mlynedd diwethaf; ac
- Roedd 6% wedi colli gwasanaeth yn ystod y broses o ddarparu neu uwchraddio dros y pum mlynedd diwethaf. [276]

Ar ben hynny, roedd 7% o fusnesau bach a chanolig a oedd â llinell dir neu fand eang wedi wynebu apwyntiad yn cael ei fethu ar ryw adeg.[277]

Mae busnesau bach a chanolig yn wynebu niwed

11.18 Mae'n debyg y bydd busnesau bach a chanolig sy'n colli gwasanaeth, yn wynebu oedi cyn darparu neu fethu apwyntiadau yn dioddef niwed. Yn yr un modd â defnyddwyr preswyl, mae gwahanol fathau o niwed yn gallu deillio o'r problemau ansawdd gwasanaeth hyn, a nodir isod. Fel y defnyddwyr hynny, mae busnesau bach a chanolig hefyd yn debyg o gael disgwyliadau rhesymol ynghylch eu gwasanaethau. Er enghraifft, y byddant at ei gilydd yn cael eu darparu o'r amser y cytunir arno ac y byddant yn barhaus, os nad yn ddi-nam bob tro.

11.19 Mae busnesau bach a chanolig yn dibynnu mwy a mwy ar wasanaethau cyfathrebiadau. Pan fydd busnesau bach a chanolig yn wynebu problemau gyda'u gwasanaeth ac nad oes ganddynt wasanaeth cyfathrebiadau arall, maent yn dioddef niwed. Er enghraifft, dywedodd 53% o fusnesau bach a chanolig a oedd wedi colli eu gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang i hynny gael effaith negyddol ar eu gweithgareddau o ddydd i ddydd.[278]

11.20 Efallai y bydd angen i fusnesau bach a chanolig hefyd dalu am ddulliau eraill o gyfathrebu. Roedd ein harolwg yn dangos bod dwy ran o dair o fusnesau bach a chanolig a oedd wedi colli gwasanaeth wedi dod o hyd i ffordd arall o'i chwmpas hi ac roedd cost ariannol cyfartalog hynny'n £270.[279] Mae busnesau bach a chanolig hefyd yn gallu wynebu effeithiau ariannol eraill. Er enghraifft, o blith y busnesau bach a chanolig a gafodd effeithiau negyddol oherwydd eu bod wedi colli eu gwasanaeth

[276] Jigsaw, *Automatic compensation research*, sleid 88, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf. Mae'r gwahaniaethau rhwng y data gan ddarparwyr a'r ymchwil ymysg defnyddwyr oherwydd nifer o ffactorau gan gynnwys materion samplo. Sylwch fod rhai ymatebwyr wedi wynebu mwy na un o'r problemau ansawdd gwasanaeth a restrwyd.
[277] Jigsaw, *Automatic compensation research*, sleid 113, cwestiwn I1a, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.
[278] Jigsaw, *Automatic compensation research*, sleid 95, cwestiwn F7a, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.
[279] Jigsaw, *Automatic compensation*, sleid 96, cwestiwn F7c, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

band eang sefydlog neu linell dir, dywedodd 52% fod hynny wedi effeithio ar werthiant.[280]

11.21 Mae busnesau bach a chanolig yn cynnal amrywiaeth o weithgareddau ac efallai eu bod yn trefnu gwaith neu apwyntiadau ar yr adegau sydd fwyaf addas i'w hamserlenni gwaith. Pan fyddant yn cael problemau gyda'u gwasanaeth efallai y bydd angen iddynt aildrefnu eu gweithgareddau sy'n debyg o fod yn niweidiol iddynt. Er enghraifft, efallai y bydda angen i fusnesau bach a chanolig aildrefnu cyfarfodydd sy'n golygu defnyddio eu gwasanaethau llinell dir neu fand eang, fel galwadau cynadledda neu gynhadledd fideo.

11.22 Fel rheol mae angen i fusnesau bach a chanolig dreulio amser ac ymdrech yn datrys problemau gwasanaeth pan fyddant yn codi. Gall yr ymdrechion hyn olygu ceisio trwsio'r broblem eu hunain a rhoi gwybod am y broblem i'w darparwr. Yn y naill achos a'r llall mae'r amser a'r ymdrech yma yn niwed oherwydd ni fyddai disgwyl i'r busnesau bach a chanolig wneud hyn mewn amgylchiadau arferol. Er enghraifft, dywedodd 85% o'r busnesau bach a chanolig a oedd wedi dioddef effaith negyddol oherwydd eu bod wedi colli eu gwasanaeth llinell dir neu fand eang fod hynny wedi gwastraffu amser rheolwyr.[281] Os oes angen ymweliad gan beiriannydd i osod neu i drwsio gwasanaeth, mae hyn yn gallu golygu ei bod yn rhaid i staff gymryd amser i ffwrdd o'u gweithgareddau gwaith arferol er mwyn delio â'r apwyntiad. Ar ben hynny, os na fydd y peiriannydd yn cyrraedd, byddai hyn yn golygu amser i aildrefnu.[282]

11.23 Mae rheolwyr a gweithwyr busnesau bach a chanolig hefyd yn debyg o deimlo'n flin, yn rhwystredig neu'n bryderus pan na fydd y gwasanaeth cyfathrebu roeddent yn disgwyl ei gael yn cyrraedd y safonau a ddisgwylir.[283]

Dim ond lleiafrif o fusnesau bach a chanolig sy'n cael niwed sy'n cael iawndal

11.24 Nid yw'r mwyafrif o fusnesau bach a chanolig yn cael iawndal pan fydd ansawdd gwasanaeth yn wael, sy'n dangos – er ei bod hi'n ymddangos eu bod yn gallu cael cytundebau lefel gwasanaeth pwrpasol – efallai nad yw llawer ohonynt yn cael iawn digonol am y niwed maent yn ei ddioddef o ganlyniad i golli gwasanaeth, wynebu oedi cyn darparu a methu apwyntiadau.

11.25 Roedd dadansoddiad o ddata gweithredwyr ar iawndal ariannol yn dangos bod 13,033 o daliadau wedi cael eu gwneud am golli gwasanaeth, 1,551 o daliadau am

[280] Jigsaw, *Automatic compensation*, sleid 101, cwestiwn F9, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.
[281] Jigsaw, *Automatic compensation*, sleid 101, cwestiwn F9, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.
[282] O blith y rheini a oedd wedi wynebu methu apwyntiad yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf, dywedodd 59% ei bod wedi cymryd amser i aildrefnu'r apwyntiad hwnnw. Jigsaw, *Automatic compensation*, sleid 114, cwestiwn I4, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf. Rhybudd, maint sampl bach, dylid ystyried y canlyniadau fel rhai dangosol yn unig (n=97).
[283] Er enghraifft, o blith y busnesau bach a chanolig a ddioddefodd effaith negyddol o ganlyniad i golli gwasanaeth, dywedodd 69% iddynt deimlo straen o ganlyniad i hynny. Jigsaw, *Automatic compensation*, sleid 101, cwestiwn F9, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

oedi cyn darparu a 788 o daliadau am fethu apwyntiadau, a oedd yn cyfateb i oddeutu 2% o ddigwyddiadau colli gwasanaeth, 1% o ddigwyddiadau oedi cyn darparu a 8% o fethu apwyntiadau y flwyddyn.[284] Rydyn ni'n disgrifio ein dull gweithredu ar gyfer amcangyfrif nifer blynyddol y digwyddiadau ansawdd gwasanaeth yn Atodiad 6.

11.26 Roedd ein hymchwil ymysg defnyddwyr hefyd yn dangos mai dim ond lleiafrif o gwsmeriaid busnesau bach a chanolig oedd yn cael iawndal. Pan ofynnwyd i'r busnesau bach a chanolig a oedd wedi colli gwasanaeth llinell dir neu fand eang os oeddent wedi cael unrhyw fath o iawndal oherwydd hynny, dywedodd 11% eu bod,[285] a dywedodd 4% eu bod wedi cael iawndal am fethu apwyntiad.[286]

11.27 Er bod yr union ffigurau yn amrywio, mae'r naill ffynhonnell a'r llall yn dangos bod lleiafrif bach o fusnesau bach a chanolig yn cael iawndal pan fyddant yn colli gwasanaeth, yn wynebu oedi cyn darparu a methu apwyntiadau.

11.28 Gallai'r nifer isel o daliadau iawndal fod oherwydd nifer o ffactorau, gan gynnwys gwerth isel yr iawndal a ddisgwylir gan fusnesau bach a chanolig (neu yr ymrwymwyd iddynt gan y darparwr) wrth gymharu â'r ymdrech fyddai ei angen i'w hawlio, diffyg gwybodaeth am yr hyn sydd ar gael neu gyfuniad o'r ffactorau hyn. Gofynnodd ein hymchwil i fusnesau bach a chanolig nad oeddent wedi cael iawndal os oeddent wedi gofyn amdano. Gwelsom fod 89% o'r rheini a oedd wedi colli gwasanaeth ac nad oeddent wedi cael iawndal nad oeddent wedi gofyn amdano.[287] Roedd i ffigur cyfatebol ar gyfer y rheini a oedd wedi dioddef oherwydd bod apwyntiad wedi cael ei fethu yn 85%.[288]

---

[284] Mae cyfrifiadau Ofcom yn seiliedig ar ymatebion darparwyr i geisiadau am wybodaeth sefydlog Ionawr 2017 a135 Rainbow, XLN, BT, KCOM, Plusnet, TalkTalk, Three, Utility Warehouse, Verastar, Zen, EE a Vodafone a Chess (a anfonodd eu hymateb ar 24 Ionawr 2017). Rydyn ni wedi graddio'r ffigurau a gyfrifwyd i fyny i lefel diwydiant drwy ddefnyddio niferoedd y tanysgrifwyr o'n harolwg defnyddwyr.

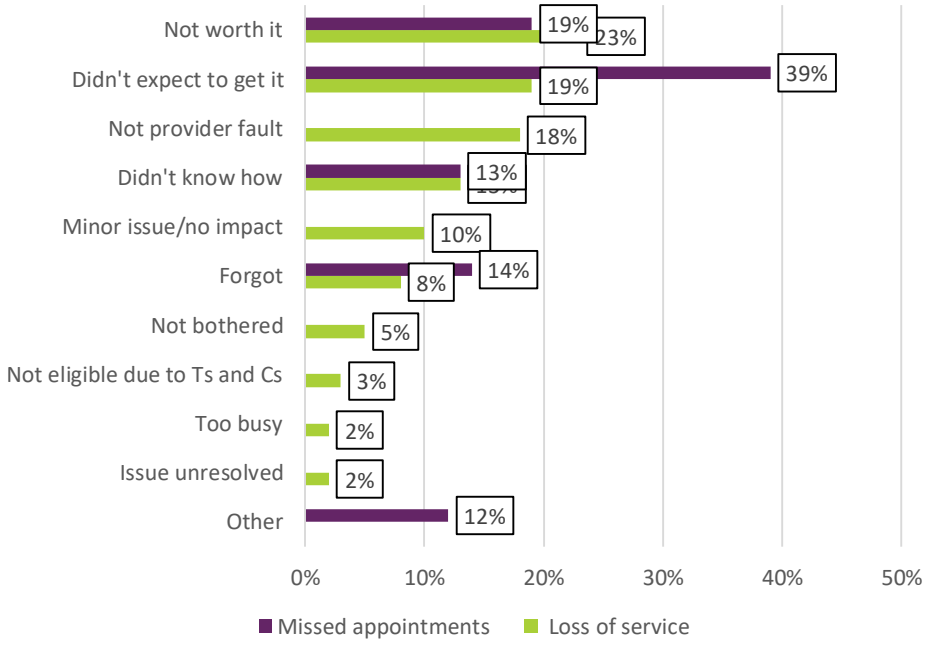
[285] Jigsaw, *Automatic compensation research*, sleid 107, cwestiwn H1a, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

[286] Jigsaw, *Automatic compensation*, sleid 118, cwestiwn I12a M16, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf. Sylwch fod hyn yn seiliedig ar faint sampl bach, dylid ystyried y canlyniadau fel rhai dangosol yn unig (n=97). Nid ydym wedi adrodd ar ddata am oedi cyn darparu oherwydd nad oedd maint y sampl yn ddigon mawr (n=20).

[287] Jigsaw, *Automatic compensation*, sleid 107, cwestiwn H1c H1d, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf. Er mwyn cyfrif bod busnes bach a chanolig wedi colli gwasanaeth, mae'n rhaid i hynny fod wedi digwydd am fwy nag awr.

[288] Jigsaw, *Automatic compensation*, sleid 118, cwestiwn I12bi, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf. Sylwch fod hyn yn seiliedig ar faint sampl bach, dylid ystyried y canlyniadau fel rhai dangosol yn unig (n=97). Roedden ni ond yn gallu casglu data i adrodd ar y rhesymau a roddodd busnesau bach a chanolig am beidio â gofyn am iawndal am fethu apwyntiadau a cholli gwasanaeth.

Ffigur 19: Rhesymau busnesau bach a chanolig am beidio â gofyn am iawndal am golli gwasanaeth – colli gwasanaeth a methu apwyntiadau



Ffynhonnell: Jigsaw, Automatic compensation, sleid 107, cwestiwn H1ei a sleid 118 cwestiwn I12c M18a.[289] Pam na wnaethoch chi ofyn am iawndal? Sail: pawb nad oeddent wedi cael neu ofyn am iawndal n=321. Pam na wnaethoch chi ofyn am iawndal? Sail: pawb nad oeddent wedi cael neu ofyn am iawndal n=73. Maint sampl bach

Mae diffyg gwybodaeth yn gallu achosi canlyniadau ansawdd gwasanaeth gwael

11.29 Mae'r dystiolaeth sy'n cael ei disgrifio uchod yn dangos a) bod pecynnau ar gael i fusnesau bach a chanolig ddewis o'u plith (neu mae modd eu negodi) sy'n cynnig cytundebau lefelau gwasanaeth ac iawndal pan fydd pethau'n mynd o chwith; b) mae'n ymddangos bod nifer o fusnesau bach a chanolig yn prynu gwasanaethau llinell dir a band eang busnes gyda chontractau sy'n caniatáu iddynt gael ansawdd gwasanaeth gwell na'r rheini sydd ar gontractau preswyl; ac, c) er hyn, mae nifer o gwsmeriaid busnesau bach a chanolig yn annhebyg o gael iawn digonol heddiw am golli gwasanaeth, oedi cyn darparu a methu apwyntiadau.

11.30 Fel sy'n cael ei nodi yn adran 3, mae marchnad gystadleuol ond yn debyg o ddiogelu buddiannau defnyddwyr o dan rai amodau Os gall busnesau bach a chanolig weithredu mewn ffordd sy'n caniatáu iddynt ddewis y gwasanaeth mwyaf priodol ar gyfer eu hanghenion, bydd hyn yn rhoi'r cymhellion cywir i ddarparwyr i gynnig lefel o ansawdd gwasanaeth iddynt sy'n cyd-fynd â'u disgwyliadau rhesymol. Bydd yn golygu bod darparwyr yn cael eu cosbi gan ddefnyddwyr sy'n dewis darparwyr eraill pan fydd yr ymrwymiadau ansawdd gwasanaeth a'r iawn a gynigir yn annigonol i'w hanghenion. Er mwyn dewis yn effeithiol rhwng amrywiaeth o gynigion a dod o hyd i'r cynnyrch sy'n iawn iddyn nhw, mae angen i fusnesau bach a chanolig allu cael gafael ar yr wybodaeth briodol er mwyn asesu'r gwasanaethau sy'n cael eu cynnig

[289] Edrychwch ar https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

yn iawn. Os nad ydynt yn gallu gwneud hyn, efallai na fydd darparwyr yn cael eu cymell cymaint i gynnig cynnyrch sy'n cyd-fynd ag anghenion busnesau bach a chanolig.

11.31 Yn y gorffennol mae rhanddeiliaid wedi nodi pryderon am y diffyg gwybodaeth sydd ar gael i fusnesau bach a chanolig. Mae'r Ffederasiwn Busnesau Bach wedi dweud bod busnesau bach yn gweld diffyg gwybodaeth glir mae modd ei chymharu'n hawdd a fyddai'n caniatáu iddynt wneud eu penderfyniadau prynu yn hyderus.[290] Mae'n ymddangos bod hyn yn deillio o safbwyntiau busnesau bach a chanolig ynghylch y farchnad band eang. Er bod bron i ddwy ran o dair o fusnesau bach a chanolig yn dweud bod dewis da o gynnyrch neu wasanaethau ar gael, dywed dros dwy ran o dair iddynt gael anawsterau wrth gymharu darparwyr o ran ansawdd rhwydwaith a gwasanaeth i gwsmeriaid.[291]

11.32 Nid yw'r pryderon ynghylch darparu gwybodaeth wedi'u cyfyngu i'r wybodaeth sydd ar gael i fusnesau bach a chanolig wrth wneud penderfyniadau prynu. Mae'r Ffederasiwn Busnesau Bach wedi dweud bod nifer o fusnesau bach yn dweud nad ydynt yn llawn ddeall eu hawliau na pha ddulliau i gael iawn mae modd iddynt eu defnyddio pan fydd ansawdd gwasanaeth yn methu â chyrraedd eu disgwyliadau neu eu gofynion.[292]

11.33 Rydyn ni felly wedi ystyried yr wybodaeth sydd ar gael i fusnesau bach a chanolig mewn dau faes ymhellach.

- **Adeg gwerthu**, hynny yw, pan fydd busnes bach a chanolig yn dewis cynnyrch (o bosibl ar draul un arall). Gallai gwybodaeth adeg gwerthu roi eglurder i fusnesau bach a chanolig am ymrwymiadau darparwr i ansawdd gwasanaeth ac iawn posibl pan na chaiff y rhain eu cyflawni, a fydd maes o law yn eu helpu i ddewis un cynnyrch ar draul un arall. Mae rhai busnesau bach a chanolig yn amlwg yn gallu ymgysylltu â'r wybodaeth sydd ar gael ar hyn o bryd, fel y dangosir gan y ffaith bod dros hanner y busnesau bach a chanolig wedi dweud wrthym fod eu contractau yn cynnwys lefelau gwasanaeth a chyfran lai sy'n gwybod bod iawndal neu ad-daliadau wedi'u pennu hefyd. Ond pan na fydd gwybodaeth glir mae modd ei chymharu ar gael adeg gwerthu, ceir perygl nad yw nifer o fusnesau bach a chanolig yn gallu gwneud dewisiadau ar sail gwybodaeth ar hyn o bryd ynghylch pa becyn fydd yn diwallu eu hanghenion.

- **Ar ôl gwerthu** – mae'r wybodaeth hon yn gallu helpu busnesau bach a chanolig i hawlio iawn drwy eu helpu i ddeall pa iawndal sydd ar gael iddynt pan fydd ansawdd gwasanaeth gwael yn codi. Mae gwybodaeth am lefelau gwasanaeth ac iawn weithiau'n cael ei chynnwys yn y dogfennau a ddarperir gan y darparwr ar ôl gwerthu ond efallai nad yw'n ddigon clir. Mae hyn yn awgrymu nad yw gwybodaeth am gymhwysedd, a/neu sut mae hawlio iawndal, yn dryloyw ar hyn o bryd.

11.34 Er mwyn deall yn well a oes diffyg gwybodaeth ar gael i fusnesau bach a chanolig adeg gwerthu, fe wnaethom gynnal ymchwil desg a oedd yn ystyried y cynnyrch

[290] Ffederasiwn Busnesau Bach, *Reassured, optimised, transformed: driving digital demand among small businesses*, tudalen 15 http://www.fsb.org.uk/docs/default-source/Publications/reports/fsb-telecoms-report---september-2015(2).pdf?sfvrsn=0.
[291] Ofcom, *Profiadau busnesau bach a chanolig o wasanaethau cyfathrebu*, Ionawr 2017, tudalen 68, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0030/96348/Ofcom-SME-consumer-experience-research-2016-Report.pdf.
[292] Ymateb y Ffederasiwn Busnesau Bach i DCR, tudalen 16, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/42825/fsb.pdf.

mwyaf poblogaidd a oedd yn cael eu gwerthu gan amrywiaeth o ddarparwyr cyfathrebiadau i fusnesau bach a chanolig. Roedd ein hymchwil wedi archwilio taith bosibl cwsmer o gyrraedd gwefannau darparwyr penodol hyd at brynu. Dangosodd yr ymchwil hwn mai prin iawn yw'r wybodaeth sydd ar gael i fusnesau bach a chanolig yn aml adeg gwerthu ynghylch lefelau gwasanaeth ac iawndal, yn enwedig wrth gymharu â'r pwyslais ar nodweddion eraill y cynnyrch fel pris a chyflymder. Pan fydd gwybodaeth o'r fath ar gael, yn aml nid yw'n hawdd dod o hyd iddi. Er enghraifft, er mwyn i gwsmer busnes bach a chanolig ddod o hyd i wybodaeth o'r fath, efallai ei bod yn rhaid iddynt glicio dolen i ddatgelu gwybodaeth ar dudalen, neu chwilio drwy wybodaeth mewn adrannau sy'n nodi'r telerau ac amodau cyfreithiol. Yn aml, adeg gwerthu – hyd yn oed pan fydd y disgrifiad o'r cynnyrch yn cynnwys ymrwymiad i lefelau gwasanaeth penodol gan gynnwys amseroedd trwsio – nid oes gwybodaeth ar gael wedyn ar drefniadau iawndal perthnasol. Ond mae achosion o wybodaeth glir hefyd. Yn yr enghraifft orau a welsom, roedd gwybodaeth am y lefelau gwasanaeth a'r iawndal ar gael ochr yn ochr â'r rhestr o'r gynnyrch.[293]

11.35 Wrth ystyried gwybodaeth ar ôl gwerthu, roedden ni wedi edrych ar y deunyddiau a gyflenwyd gan ddarparwyr i gwsmeriaid busnesau bach a chanolig a oedd yn cymryd cynnyrch cyfathrebiadau yn ogystal ag ymchwil ymysg defnyddwyr.[294] Fe welsom yn aml nad yw'r wybodaeth am lefelau gwasanaeth ac iawndal yn cael lle amlwg yn y deunyddiau hyn. Yn y mwyafrif helaeth o'r achosion, mae'r wybodaeth hon yn y "print mân" yn nodi telerau ac amodau'r gwasanaeth. Yn groes i hynny, yn yr enghreifftiau gorau, fe welsom fod lefelau gwasanaeth ac argaeledd iawndal wedi cael eu nodi'n glir mewn lle amlwg yn y dogfennau.

11.36 Fel sy'n cael ei nodi uchod, canfu ein hymchwil ymysg defnyddwyr nad oedd tua un rhan o dair o fusnesau bach a chanolig yn gwybod bod ganddynt lefelau gwasanaeth penodol,[295] a dywedodd tua hanner y busnesau bach a chanolig nad oeddent yn gwybod os oedd eu contract yn cynnwys unrhyw drefniadau iawndal os nad oedd y lefel gwasanaeth yn cael ei ddiwallu (ar gyfer eu llinell dir neu fand eang).[296]

11.37 Ar y sail yma, ein barn dros dro ni ydy ei bod hi'n debyg nad oes gan fusnesau bach a chanolig wybodaeth glir mae modd ei chymharu ynghylch ymrwymiadau ansawdd gwasanaeth darparwyr neu'r iawn sy'n cael ei gynnig os na chaiff y rhain eu diwallu. Er ei bod hi'n ymddangos bod rhai busnesau bach a chanolig wedi ymgysylltu â chynigion y farchnad sy'n gwahaniaethu ar sail ansawdd gwasanaeth, mae perygl ei bod yn annhebyg y bydd nifer o fusnesau bach a chanolig yn gallu cael gafael ar ac

[293] Roedden ni wedi gwneud yr ymchwil hwn drwy gael gwybodaeth am y cynnyrch mwyaf poblogaidd gan amrywiaeth o ddarparwyr mewn ymateb i geisiadau adran 135. Roedden ni wedyn wedi ymchwilio i'r gwefannau roedden ni'n gallu gweld eu bod yn gysylltiedig â'r cynnyrch hyn. Fe wnaethom ymchwilio i wefannau BT, Virgin Media, TalkTalk, Unicom, Plusnet, XLN, Zen Internet a Spitfire Network Services. Fe wnaethom ddod o hyd i'r cynnyrch drwy ein ceisiadau am wybodaeth ym mis Awst a mis Medi 2016 a mis Ionawr 2017.

[294] Roedd y deunyddiau ar ôl gwerthu roeddem wedi edrych arnynt yn cynnwys dogfennau fel deunyddiau croesawu, telerau ac amodau a rhestri prisiau. Fe gawsom y deunyddiau hyn drwy ein ceisiadau am wybodaeth a135 ym mis Awst 2016 a mis Medi 2016. Yr ymatebwyr oedd BT, EE, Plusnet, TalkTalk, O2, Virgin Media, Vodafone, Daisy, Rainbow, Unicom ac Utility Warehouse.

[295] Nid oedd 30% o gwsmeriaid band eang busnesau bach a chanolig a 28% o gwsmeriaid llinell dir busnesau bach a chanolig yn gwybod os oedd eu contract yn cynnwys cytundebau lefel gwasanaeth. Edrychwch ar Jigsaw, *Automatic compensation research*, sleid 66, cwestiynau B8C a B11C, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

[296] 49% o ddefnyddwyr llinell dir a 49% o ddefnyddwyr band eang. Jigsaw, *Automatic compensation research*, sleid 66, cwestiynau B8D a B11 D : https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf.

asesu gwybodaeth am y cynigion gwahanol sydd ar gael. Ar ben hynny, hyd yn oed pan fyddant wedi prynu gwasanaethau sy'n rhoi ymrwymiadau o'r fath, efallai y bydd hi'n anodd iddynt ddod o hyd i wybodaeth sy'n berthnasol i wneud hawliad.

11.38 Rydyn ni wedi gweld bod rhagfarnau ymddygiad, ynghyd â rhwystrau rhag newid, yn ffactorau pwysig yn ein hasesiad o ganlyniadau yn y farchnad i ddefnyddwyr preswyl yn adran 4. Mae'n bosibl bod y rhain yn effeithio ar fusnesau bach a chanolig hefyd, ond efallai y bydd hyn yn llai amlwg. Yn wahanol i'r elfen honno o'r farchnad, mae pecynnau ar gael i fusnesau bach a chanolig sy'n cynnig lefelau gwahanol o ansawdd gwasanaeth. Felly, o leiaf mae rhai busnesau bach a chanolig yn ymgysylltu digon i fanteisio ar y rhain. Rydyn ni hefyd wedi ystyried nifer o ymatebion i'r Cais am Fewnbwn a oedd, fel y nodir uchod, yn ystyried y dylai busnesau allu gofalu amdanynt eu hunain wrth ystyried risgiau gwasanaeth yn methu ac ymrwymo i gytundeb masnachol priodol i adlewyrchu hyn.

Mae'n debyg y bydd angen ymyriad er mwyn diogelu buddiannau busnesau bach a chanolig

11.39 Yn ein hasesiad dros dro, mae yna bethau sy'n destun pryder o ran diogelu buddiannau busnesau bach a chanolig mewn perthynas ag ansawdd gwasanaeth ac iawndal. Mae busnesau bach a chanolig yn dibynnu llawer iawn ar eu gwasanaethau telegyfathrebiadau ac yn debyg o ddioddef niwed sylweddol pan fyddant yn wynebu problemau ansawdd gwasanaeth. Fodd bynnag, nid oes cyfran sylweddol ohonynt yn cael iawndal am y niwed maent yn ei ddioddef oherwydd colli gwasanaeth, methu apwyntiadau ac oedi cyn darparu. Fodd bynnag, fe allai hefyd fod pwyntiau o wahaniaeth rhwng busnesau bach a chanolig a defnyddwyr preswyl. Sef y cynigion sydd o bosibl ar gael iddynt a'u gallu i negodi telerau pwrpasol.

11.40 Yng ngoleuni'r asesiad hwn, rydyn ni wedi ystyried tri opsiwn polisi:

- cynnal y sefyllfa bresennol;
- mwy o dryloywder; a
- chyflwyno rheoliad sy'n gorfodi iawndal awtomatig.

11.41 Rydyn ni'n cynnig mynnu bod mwy o dryloywder gan ddarparwyr am y tro. Mae'r cynnig hwnnw'n dibynnu i raddau helaeth ar fod amrywiaeth o gynnyrch llinell dir a band eang arbenigol (safonol neu bwrpasol) i fusnesau bach a chanolig ddewis o'u plith. Er bod cyfran sylweddol o fusnesau bach a chanolig yn gallu dewis gwasanaethau sy'n fwy addas i'w hanghenion, mae'r dystiolaeth yn ein harwain at y casgliad dros dro bod diffyg gwybodaeth yn debyg o gyfyngu ar allu nifer o fusnesau bach a chanolig i wneud dewis ar sail gwybodaeth. Rydyn ni'n bwriadu ystyried y byddai ceisio mynd i'r afael â'r diffyg hwnnw, am naw, yn ymyriad priodol a chymesur.

11.42 Wrth ystyried ein hasesiad nad yw busnesau bach a chanolig yn cael eu diogelu'n ddigonol rhag methiannau mewn ansawdd gwasanaeth, nid yw'n ymddangos i ni y byddai ein hamcanion polisi yn cael eu cyflawni os byddem yn cynnal y sefyllfa bresennol.

11.43 Yn groes i hynny, rydyn ni wedi nodi ein pryderon am yr anawsterau sy'n wynebu busnesau bach a chanolig wrth gael gafael ar wybodaeth am lefel ac iawndal ar yr adeg gwerthu ac ar ôl hynny. Ein barn dros dro yw y dylai mynediad gwell at

wybodaeth helpu busnesau bach a chanolig i ddewis y gwasanaethau a'r darparwyr sy'n diwallu eu hanghenion orau a sicrhau diogelwch priodol am fethiannau mewn gwasanaeth.

11.44 Ar y sail honno, gallai gofynion am ragor o dryloywder fod yn ateb digonol i sicrhau ein hamcanion polisi sef sicrhau bod busnesau bach a chanolig yn gallu cael iawndal pan na fydd eu darparwr yn darparu'r safonau ansawdd gwasanaeth maent yn eu disgwyl yn rhesymol a sicrhau bod darparwyr yn cael gwell cymhelliant i wella eu hansawdd gwasanaeth.

11.45 Mae hyn yn wahanol i'r sefyllfa ar gyfer gwasanaethau preswyl oherwydd, fel rydym yn ei nodi yn adran 4, mae'n ymddangos nad yw darparwyr yn gwahaniaethu nac yn marchnata eu cynigion ar sail lefelau gwasanaeth ac iawn. Yn y cyd-destun hwnnw, ein safbwynt dros dro o ran gwasanaethau preswyl yw na fyddai gofynion tryloywder ar eu pen eu hunain yn cyflawni ein hamcanion.

11.46 Y trydydd opsiwn rydyn ni wedi'i ystyried ydy cyflwyno iawndal awtomatig ar gyfer gwasanaethau llinell dir a band eang busnesau bach a chanolig.[297] Mae'r gallu i negodi telerau pwrpasol a bodolaeth cynigion safonol i fusnesau bach a chanolig gydag ymrwymiadau o ran lefelau gwasanaeth ac iawndal yn ystyriaeth bwysig. Gyda gwybodaeth well, dylai busnesau bach a chanolig allu ymgysylltu â darparwyr ynghylch ansawdd gwasanaeth a gwneud dewisiadau gwell. Felly, ar y cam hwn, rydyn ni'n dod i'r casgliad dros dro nad oes angen gorfodi iawndal awtomatig er mwyn cyflawni ein hamcanion polisi. Ond, os na fydd y canlyniadau i fusnesau bach a chanolig yn well, ac os na chaiff ein hamcanion eu cyflawni, byddwn yn ailystyried a fyddai trefn o iawndal awtomatig yn briodol.

Y rheol rydyn ni'n ei chynnig

Strwythur arfaethedig gofynion tryloywder

11.47 Mae atebion tryloywder yn gallu cyflawni dibenion gwahanol. Maent yn gallu caniatáu i ddefnyddwyr gymharu'r hyn sydd ar gael wrth ddewis darparwr cyfathrebiadau. Maent hefyd yn gallu sicrhau bod darparwyr yn rhoi gwybodaeth glir i bob defnyddiwr unigol y maent yn delio â nhw pan fydd defnyddiwr yn ymrwymo i wasanaeth.[298]

11.48 Er mwyn i fusnesau bach a chanolig fod mewn sefyllfa i sicrhau iawn am niwed pan fyddant yn wynebu oedi cyn trwsio, oedi cyn darparu neu fethu apwyntiadau, mae angen iddynt gael gwybodaeth benodol ynghylch pa lefel o wasanaeth i'w ddisgwyl mewn perthynas â'r materion hyn ar yr adeg pan fyddant yn dewis gwasanaeth. Mae hefyd angen iddynt gael yr wybodaeth hon pan fydd problem yn codi er mwyn iddynt allu hawlio iawndal. Yng ngoleuni'r dystiolaeth a nodir uchod, ein barn dros dro yw bod angen mwy o dryloywder i fynd i'r afael â'r naill angen a'r llall ac rydyn ni'n cynnig mai'r ffordd orau o gyflawni hyn fyddai fel a ganlyn:

---

[297] Fel sy'n cael ei nodi uchod, mae gan 30-33% o ddefnyddwyr busnesau bach a chanolig gontract preswyl ar gyfer eu gwasanaeth rhyngrwyd, a bod gan 25-30% gontract llinell dir preswyl. Bydd y busnesau bach a chanolig yn elwa o'n cynigion preswyl.

[298] Rydyn ni wedi defnyddio'r gwahaniaeth hwn wrth wahaniaethu rhwng y gofynion gwybodaeth sydd yn Amod Cyffredinol 9 oddi wrth y rheini yn Amod Cyffredinol 10. Edrychwch ar Ofcom, *Adolygu'r Amodau Hawliau Cyffredinol: Ymgynghoriad ynghylch yr amodau cyffredinol sy'n ymwneud â diogelu defnyddwyr*, tudalen 21, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0032/95873/Review-of-the-General-Conditions-of-Entitlement-Consultation-on-the-general-conditions-relating-to-consumer-protection.pdf.

- drwy'r wybodaeth sydd ar gael ar wefannau darparwyr; ac

- mewn cyfrwng parhaol a gaiff busnes bach a chanolig wrth ymrwymo i wasanaeth, er enghraifft fel rhan o becyn croeso neu ddeunydd cyflwyno arall sy'n benodol i'r cynnyrch dan sylw, ni waeth a ydy gwasanaeth yn cael ei brynu gyda thelerau safonol neu delerau sydd wedi cael eu trafod yn unigol.

11.49 Dylai'r wybodaeth, o leiaf, gael ei darparu ar gyfer pob cynnyrch llinell dir a band eang sydd wedi'i dargedu at fusnesau bach a chanolig, am oedi cyn trwsio, oedi cyn darparu a methu apwyntiadau.[299] Efallai y bydd darparwyr hefyd eisiau rhoi tryloywder ar gyfer materion ansawdd eraill, ond rydyn ni wedi cynnig ein cynnig i'r problemau gwasanaeth hynny sydd yng nghwmpas yr ymgynghoriad hwn. Rydyn ni'n cynnig y dylai darparwyr ddatgan y canlynol:

- a oes cytundeb lefel gwasanaeth yn berthnasol (os o gwbl) ac os felly, beth ydy hwnnw; a

- pa iawndal i gaiff cwsmer os bydd digwyddiad o'r fath yn codi.

11.50 Os nad oes gan ddarparwr lefelau gwasanaeth na iawndal ar gael, rydyn ni'n cynnig y dylai'r darparwr ddatgan hynny yn yr un modd ar eu gwefan ac yn eu deunyddiau cyflwyno. Os caiff lefelau gwasanaeth ac iawndal eu trafod ar sail fesul achos, rydyn ni'n cynnig y dylai'r darparwr ddatgan ar eu gwefan bod modd trafod y darpariaethau hyn ar y sail honno. Fodd bynnag, dylai'r lefel gwasanaeth a'r trefniant iawndal penodol sydd wedi cael eu trafod gael eu cynnwys yn y deunyddiau cyflwyno a roddir pan fydd y busnes bach a chanolig yn ymrwymo i'r gwasanaeth.

11.51 Rydyn ni'n cynnig y dylai darparwyr osod yr wybodaeth hon mewn fformat clir sy'n golygu ei bod hi'n hawdd cymharu â chynigion gan ddarparwyr eraill. Er enghraifft, gellid darparu'r wybodaeth ar ffurf tabl fel sy'n cael ei ddangos isod.

Ffigur 20: Cytundeb Lefel Gwasanaeth ac Iawndal Enghreifftiol

Math o ddigwyddiad	Ymrwymiad lefel gwasanaeth	Iawndal sydd ar gael
Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth	Byddwn yn trwsio'r gwasanaeth cyn pen X awr/diwrnod o hanner nos y diwrnod rydych chi'n sôn am y broblem gyda ni gyntaf.	£X am bob cyfnod o 24 awr ar ôl methu'r cytundeb lefel gwasanaeth
Oedi cyn darparu	Byddwn yn ymrwymo i ddarparu'r gwasanaeth i chi ar y dyddiad byddwn yn ei rhoi i chi pan fyddwch chi'n prynu'r gwasanaeth am y tro cyntaf	Byddwn yn talu £X i chi am bob 24 awr mae'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu'n hwyr
Methu apwyntiad	Byddwn yn glynu wrth ein hapwyntiadau a ddim yn eu newid gyda llai na 24 awr o rybudd.	£X fesul apwyntiad sy'n cael ei fethu

[299] Nid ydy gwasanaethau llinellau ar les wedi cael eu cynnwys yng nghwmpas yr Amod Cyffredinol, gan gynnwys ein gofynion tryloywder arfaethedig.

11.52 I ategu'r gofynion tryloywder hyn, rydyn ni hefyd yn bwriadu darparu rhagor o wybodaeth am drefniadau iawndal ar gyfer busnesau bach a chanolig ar wefan "Cyngor i fusnesau" Ofcom, sydd ar gael yn https://www.ofcom.org.uk/advice-for-businesses.

Casgliad dros dro ar fusnesau bach a chanolig

11.53 Rydyn ni'n nodi uchod sut dylai ein gofynion tryloywder gyflawni ein hamcanion polisi.

11.54 Rydyn ni'n cynnig y dylai'r gofynion hyn ddod i rym chwe mis ar ôl ein datganiad terfynol. Byddai'r cyfnod gweithredu hwn yn caniatáu i ddarparwyr wneud y newidiadau angenrheidiol i'w gwefannau a'u deunyddiau cyflwyno fel rhan o'u diweddariadau "busnes yn ôl yr arfer". O'r herwydd, byddem yn disgwyl i'w costau gweithredu fod yn gyfyngedig.

11.55 I'r graddau y byddai'n golygu bod mwy o fusnesau bach a chanolig yn cael iawndal, ac ansawdd gwasanaeth gwell, gall yr ymyriad hefyd effeithio ar gwsmeriaid busnesau bach a chanolig yn gyffredinol a darparwyr. Fodd bynnag, nid yw hi'n glir beth fyddai hynny, gan y byddai'n dibynnu ar raddau helaeth ar y lefelau gwasanaeth a symiau'r iawndal y byddai'r busnesau bach a chanolig yn ymrwymo iddynt neu'n cytuno arnynt gyda'r darparwyr o'i gymharu â heddiw.

11.56 Dylai gwybodaeth well a mwy cryno ynghylch ansawdd gwasanaeth a'r iawndal sydd gael alluogi busnesau bach a chanolig i brynu gwasanaethau sy'n darparu'r lefel gwasanaeth iawn iddynt a grymuso busnesau bach a chanolig sy'n cael problemau ansawdd gwasanaeth i hawlio iawn. Yn ei dro, bydd wynebu cost ychwanegol am beidio â diwallu ymrwymiadau cwsmeriaid yn cymell darparwyr i wella ansawdd gwasanaeth yn y lle cyntaf. Ein barn dros dro ydy, wrth ystyried y manteision hyn, y byddai'r costau cyfyngedig, i'r graddau y gallwn ni eu hasesu, yn gymesur.

11.57 Yn unol â hynny, rydyn ni'n cynnig am nawr gorfodi gofynion tryloywder i sicrhau ein hamcanion ar gyfer busnesau bach a chanolig. Rydyn ni hefyd yn nodi ar gyfer yr un rhan o dair o fusnesau bach a chanolig sy'n prynu gwasanaethau preswyl, y byddant yn elwa o'n cynigion iawndal awtomatig ar gyfer defnyddwyr preswyl. Byddwn yn monitro llwyddiant ein gofynion tryloywder arfaethedig. Os byddwn yn gweld nad yw unrhyw ofynion a roddwn wedi llwyddo, rydyn ni'n cynnig ailedrych ar y cwestiwn a ydy iawndal awtomatig yn angenrheidiol i sicrhau bod busnesau bach a chanolig yn cael eu diogelu'n ddigonol o ran ansawdd gwasanaeth.

Cwestiwn 17: Ydych chi'n cytuno â'n cynigion i gael mwy o dryloywder o ran ansawdd gwasanaeth ac iawndal ar gyfer cynnyrch a dargedir at fusnesau bach a chanolig?

Adran 12

Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth symudol

Cyflwyniad

12.1 Yn yr adran hon, rydyn ni'n rhoi'r ymatebion i'n Cais am Fewnbwn, ein hasesiad o'r achos dros ymyriad, ein casgliad dros dro i beidio â chyflwyno iawndal awtomatig ar gyfer defnyddwyr symudol ar hyn o bryd a'n camau nesaf.

Ymatebion i'n Cais am Fewnbwn

12.2 Mewn ymateb i'n Cais am Fewnbwn ar oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth symudol:

- Roedd EE yn cefnogi trefn iawndal a oedd yn fwy awtomataidd ond roedd yn dadlau dros ddull gweithredu ar sail egwyddorion lle mae gan ddarparwyr cyfathrebiadau hyblygrwydd i ddewis pryd a faint o iawndal i'w ddyfarnu.[300]

- Roedd Three a Vodafone yn dadlau nad yw iawndal awtomatig yn fecanwaith addas i ddarparu iawn am golli signal symudol a bod y system bresennol yn gweithio'n dda (hy pan fydd gan asiantau gwasanaeth i gwsmeriaid ddisgresiwn i roi iawndal neu daliadau ewyllys da i gwsmeriaid pan fyddant yn ystyried bod hynny'n briodol). [301]

- Roedd y grŵp defnyddwyr Which? a Gwasanaethau'r Ombwdsmon yn cefnogi iawndal awtomatig mewn egwyddor, ond yn tynnu sylw at anawsterau ymarferol canfod pwy yr effeithiwyd arnynt oherwydd bod gwasanaeth symudol wedi cael ei golli.[302]

Asesu'r achos dros ymyrryd

12.3 Fel sy'n cael ei nodi yn adran 3, rydyn ni wedi defnyddio fframwaith cyffredin ar draws ein cynigion sefydlog a symudol i asesu a oes eisiau ymyriad rheoleiddio. Mae hyn yn cynnwys asesu disgwyliadau defnyddwyr a hyd a lled problemau ansawdd gwasanaeth ar hyn o bryd ac ystyried graddfa'r niwed i ddefnyddwyr sy'n debyg o ddeillio o'r problemau hyn. Rydyn ni wedyn yn ystyried i ba raddau y mae defnyddwyr yn cael iawn digonol ar hyn o bryd am y niwed a geir. Yn benodol, rydyn ni'n ystyried:

- faint o ddefnyddwyr sy'n cael iawndal ar hyn o bryd am broblemau ansawdd gwasanaeth; ac

[300] Ymateb EE i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 2: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/50104/bt.pdf
[301] Ymateb Three i'r Cais am Fewnbwn, paragraff 5: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/54396/three.pdf; Ymateb Vodafone i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 6: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0029/58682/vodafone.pdf
[302] Ymateb Which? Ymateb i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 3: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/55352/which.pdf; Ymateb Gwasanaethau'r Ombwdsmon i'r Cais am Fewnbwn, tudalen 8: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/98019/Ombudsman-Services.pdf

- ydy faint o iawndal a geir, ar gyfartaledd, yn gymesur i raddfa debygol y niwed i ddefnyddwyr.

12.4 Mae heriau i weithredu'r fframwaith hwn gyda cholli gwasanaeth symudol. Yn benodol, fel sy'n cael ei egluro yn fanylach isod, ni fu hi'n syml cyfrifo i ba raddau y mae cyfnodau segur mastiau symudol yn effeithio ar ddefnyddwyr. Er gwaethaf y cyfyngiadau data hyn, ein casgliad dros dro yw nad oes cyfiawnhad dros ymyriad yn y maes hwn ar hyn o bryd. Rydyn ni'n rhoi ein canfyddiadau isod.

Wrth ystyried dibyniaeth uchel defnyddwyr ar wasanaethau symudol, mae colli gwasanaeth yn achosi niwed i ddefnyddwyr

12.5 Mae gan wasanaethau symudol ran gynyddol bwysig yn ein bywydau bob dydd. Mae defnyddwyr yn dibynnu ar eu ffôn symudol i gyfathrebu â ffrindiau a theulu, gweithio o bell a defnyddio gwasanaethau hanfodol fel bancio ar-lein. Mae'r ffôn clyfar wedi disodli'r gliniadur fel y ddyfais y mae'r rheini sy'n defnyddio'r rhyngrwyd yn dweud ydy'r pwysicaf er mwyn cysylltu â'r rhyngrwyd.[303]

12.6 Pan fydd pethau'n mynd o chwith, mae defnyddwyr felly'n gallu wynebu anawsterau ac anhwylustod sylweddol. Dywed bron i ddwy ran o dair o ddefnyddwyr (65%) y byddai eu cartref yn ei chael hi'n anodd gweithredu heb wasanaeth symudol sy'n gweithio.[304]

12.7 Rydyn ni'n cydnabod bod dewisiadau eraill (ee Wi-Fi, celloedd bychan) yn gallu helpu i adfer gwasanaeth i ddefnyddwyr unigol pan fydd gwasanaeth symudol yn methu. Fodd bynnag, gan fod y rhain yn atebion yn y cartref gan fwyaf, ni fyddai'r rhain ar gael i ddefnyddwyr pan fyddant ar grwydr. Yn ail, hyd yn oed petai'r defnyddiwr gartref, mae'r naill opsiwn a'r llall yn dibynnu ar fod gan y defnyddiwr fynediad at fand eang sefydlog sy'n gweithio a gwasanaeth Wi-Fi. Er bod treiddiad band eang wedi cynyddu'n gyflym dros y blynyddoedd diwethaf, nid oes gan bron i 20% o gartrefi fand eang sefydlog yn y cartref.[305] Ar ben hynny, bydd rhai defnyddwyr wedi cael cap data ar fand eang yn y cartref.

12.8 Efallai y bydd gwasanaethau llinell dir hefyd yn ddewis amgen i ddefnyddwyr pan fyddant yn colli gwasanaeth symudol yn y cartref (er na fyddai hyn yn gweithio i bobl sydd i ffwrdd o'u cartref). Fodd bynnag, nid oes gan bob cartref ffôn sefydlog ac mae'r treiddiad wedi bod yn disgyn (yn 2016 roedd y ffigur wedi disgyn i 81% o 90% yn 2006).[306] Ar ben hynny, efallai y bydd gan rai defnyddwyr alwadau cynhwysol cyfyngedig yn eu pecynnau llinell sefydlog (ee dim ond galwadau ar benwythnosau fydd wedi cael eu cynnwys).

---

[303] Yn 2016, roedd 36% wedi dewis eu ffôn clyfar, ac roedd 29% wedi dewis eu gliniadur, o'i gymharu â 15% a
46% y naill a'r llall yn 2013. Ofcom, *Adroddiad ar y Farchnad Gyfathrebu 2016*, Awst 2016, Ffigur 5.14: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0024/26826/cmr_uk_2016.pdf
[304] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 132, cwestiwn D1: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf
[305] Mae gan 82% o gartrefi gysylltiad band eang sefydlog nawr, Ffynhonnell: Ofcom, *Adroddiad ar y Farchnad Gyfathrebu 2016*, Awst 2016, Ffigur 1.4: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0024/26826/cmr_uk_2016.pdf
[306] Ibid.

Fodd bynnag, dim ond nifer bach o ddefnyddwyr sy'n colli gwasanaeth am gyfnod afresymol

12.9 Yn wahanol i ddarparwyr sefydlog, nid yw darparwyr symudol wedi llunio systemau a phrosesau sy'n cyfrifo'n rheolaidd faint o'u cwsmeriaid sy'n colli gwasanaeth, ac am ba hyd, o ganlyniad i fethiannau rhwydwaith. Yn rhannol mae hyn oherwydd, fel rheol, ni fydd cyfnod segur ar un mast yn effeithio ar ddefnyddiwr os ydy eu ffôn yn gallu derbyn gwasanaeth o fast gwahanol sydd â darpariaeth sy'n gorgyffwrdd. Mewn egwyddor, gallai gweithredwyr symudol ddefnyddio'r rhannau perthnasol o'u modelau darpariaeth rhwydwaith, ynghyd â chofnodion hanesyddol o ddefnydd safleoedd celloedd unigol, i gynhyrchu amcan rheolaidd sy'n benodol i'r digwyddiad o'r cwsmeriaid yr effeithir arnynt. Fodd bynnag, nid yw hyn yn rhywbeth y mae'r holl weithredwyr symudol yn ei wneud ar hyn o bryd.

12.10 Felly, er mwyn darparu amcan amgen o'r drefn gyntaf i'r graddau y mae defnyddwyr yn colli gwasanaeth o ganlyniad i gyfnod segur rhwydwaith symudol, rydyn ni wedi gorfod cynnal dadansoddiad cymhleth drwy ddefnyddio data'r diwydiant ar leoliadau mast a chyfnodau segur mastiau er mwyn amcangyfrif nifer y defnyddwyr a fyddai'n colli gwasanaeth pan fydd cyfnod segur ar mast sydd heb ddarpariaeth sy'n gorgyffwrdd. Mae'r dadansoddiad hwn yn golygu gwneud nifer o dybiaethau bras ac nid yw ond yn rhoi synnwyr i ni o hyd a lled y colli gwasanaeth y byddai defnyddwyr symudol yn ei weld. Mae'r tybiaethau a'r dadansoddiad, ynghyd â chafeatau sylweddol yr ymarfer hwn yn cael eu nodi ymhellach yn Atodiad 9.

12.11 O'r dadansoddiad hwn, rydyn ni wedi amcangyfrif nifer y defnyddwyr symudol sy'n colli gwasanaeth am fwy na 12 awr, 24 awr, 48 awr ac 1 wythnos yn ystod y flwyddyn. Wrth ystyried natur fras ein dadansoddiad, mae gwahaniaethau sylweddol yn ffiniau uchaf ac isaf ein hamcangyfrifon sy'n cael eu dangos yn Ffigur 21 isod.

Ffigur 21: Nifer y defnyddwyr sy'n colli gwasanaeth symudol mewn blwyddyn, yn ôl cyfnod

	>12 awr	>24 awr	>48 awr	>1 wythnos
Nifer y defnyddwyr sy'n colli gwasanaeth **(ffin isaf)**	153,017	111,080	62,830	38,001
Nifer y defnyddwyr sy'n colli gwasanaeth **(ffin uchaf)**	782,516	530,632	276,455	94,825

12.12 Mae ymchwil ymysg defnyddwyr yn dangos bod oddeutu 50% o ddefnyddwyr yn ystyried bod 24 awr neu fwy yn gyfnod afresymol i drwsio nam ar wasanaeth symudol.[307] Wrth feddwl am ystyriaethau ymarferol, mae'r mwyafrif helaeth (c.87%) o gyfnodau segur mastiau'n cael eu trwsio cyn pen 24 awr,[308] ond mae lleiafrif sylweddol o ddefnyddwyr yn colli gwasanaeth am gyfnodau hirach. Ar y sail hon, ein barn dros dro ydy bod y nifer o ddefnyddwyr sy'n colli gwasanaeth am gyfnod afresymol ydy'r rheini sy'n colli gwasanaeth am 24 awr neu fwy.

[307] Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 165, cwestiwn C11: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf
[308] Ymatebion cyfrinachol i gais a135 dyddiedig 16 Rhagfyr 2016.

Nid oes digon o dystiolaeth bod iawndal presennol yn rhoi iawn annigonol am niwed

12.13 Rydyn ni wedi edrych ar sail gwaith mae darparwyr symudol wedi talu iawndal am golli gwasanaeth a'r iawndal cyfartalog maent wedi'i dalu. Rydyn ni'n trafod y ddau yn eu tro isod.

Sawl gwaith caiff iawndal ei dalu

12.14 Fe wnaethom ofyn am ddata gan weithredwyr rhwydweithiau symudol a gweithredwyr rhith rwydweithiau symudol ynghylch symiau a nifer y taliadau iawndal roeddent wedi'u gwneud i'w cwsmeriaid am golli gwasanaeth. Dim ond dau weithredwr rhwydwaith symudol (✂) oedd yn gallu darparu data addas.[309] Felly, rydyn ni wedi defnyddio'r data hwn i amcangyfrif lefelau iawndal i'r diwydiant drwyddo draw.

12.15 Ar gyfer y ddau weithredwr rhwydwaith symudol a ddarparodd ddata, rydyn ni wedi cyfrifo cyfran yr iawndal fesul tanysgrifiwr ac wedyn graddio hynny i fyny i gyfrif am y darparwyr symudol eraill yn y farchnad. Mae hyn yn awgrymu bod darparwyr symudol yn gwneud tua rhwng 647,000 a 764,000 o daliadau iawndal y flwyddyn.[310]

Lefel yr iawndal

12.16 Ar sail gwybodaeth gan y ddau weithredwr rhwydwaith symudol a oedd yn gallu darparu data addas, roedd y taliad cyfartalog ymysg y rheini a gafodd iawndal am golli gwasanaeth tua £12 fesul digwyddiad.[311]

12.17 Mae'n ymddangos bod hyn ar raddfa sy'n cymharu â'r niwed posibl a achosir drwy golli gwasanaeth ar sail y canlynol:

- Rydyn ni'n amcangyfrif bod y niwed cyfartalog o golli gwasanaeth sefydlog tua £10 y dydd (edrychwch ar Atodiad 4). Nid ydym wedi cwblhau ymarfer cyfatebol i amcangyfrif y niwed cyfartalog sy'n cael ei achosi oherwydd oedi cyn trwsio colli gwasanaeth symudol. Fodd bynnag, rydyn ni'n ystyried y byddai hwn ar raddfa debyg i £10 y dydd wrth ystyried bod yna elfennau tebyg rhwng y naill wasanaeth a'r llall, o ran bod defnyddwyr yn defnyddio'r ddail i gael gafael ar wasanaethau llais a data a'r ffordd mae defnyddwyr yn dibynnu ar y ddau wasanaeth.[312]

- Mae'r rhan fwyaf (tua 87%) o ddigwyddiadau colli gwasanaeth symudol yn para llai na 24 awr.[313]

---

[309] Ymatebion cyfrinachol i gais a135 dyddiedig 15 Awst 2016.
[310] Roedd allanolynnau wedi effeithio'n sylweddol ar y data a gawsom. Os ydym yn eithrio'r allanolynnau hyn yna mae hyn yn awgrymu bod darparwyr symudol yn gwneud tua [647,000] o daliadau iawndal y flwyddyn [✂]
[311] Roedden ni wedi rhannu cyfanswm yr iawndal gyda chyfanswm nifer y digwyddiadau a heb gynnwys allanolynnau gan un gweithredwr rhwydwaith symudol i gyrraedd y gwerth hwn. Ffynhonnell: ymatebion cyfrinachol i gais a135 dyddiedig 15 Awst 2016.
[312] Dywed cyfran debyg o ddefnyddwyr y byddent yn ei chael hi'n anodd gweithredu heb wasanaeth band eang symudol neu sefydlog (65% a 66% y naill a'r llall). Jigsaw, *Automatic Compensation*, Mawrth 2017, sleid 132, cwestiwn D1: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/98711/automatic-compensation-jigsaw-report.pdf
[313] Ymatebion cyfrinachol i gais a135 dyddiedig 15 Awst 2016.

12.18 Mewn geiriau eraill, petai'r niwed cyfartalog o ganlyniad i golli gwasanaeth symudol tua £10 y dydd a bod y digwyddiad cyfartalog yn para tua diwrnod yna byddai iawndal cyfartalog o tua £12 fesul digwyddiad yn weddol debyg i lefel y niwed y gallai defnyddwyr ei ddioddef oherwydd colli gwasanaeth.

Casgliad ar lefelau iawndal ar hyn o bryd

12.19 Wrth ystyried ein hamcangyfrifon o nifer y defnyddwyr sy'n wynebu cyfnod afresymol heb wasanaeth a'r taliadau iawndal sy'n cael eu gwneud gan ddarparwyr symudol, nid ydym yn credu bod digon o dystiolaeth i ddod i'r casgliad bod defnyddwyr yn cael iawn annigonol ar hyn o bryd am y niwed a achosir drwy golli gwasanaeth symudol. Byddai'n ymddangos bod darparwyr symudol yn gwneud mwy o daliadau iawndal i ddefnyddwyr na'n hamcangyfrif o ddefnyddwyr yr effeithir arnynt gan gyfnod afresymol heb wasanaeth.[314]

Casgliadau dros dro

12.20 Wrth ystyried yr uchod, nid ydym yn credu bod cyfiawnhad ar hyn o bryd dros fynnu bod iawndal awtomatig yn cael ei dalu os bydd oedi cyn trwsio achos o golli gwasanaeth symudol.

Y camau nesaf

12.21 Er nad ydym o'r farn bod iawndal awtomatig ym ymyriad priodol ar hyn o bryd, fel sy'n cael ei drafod uchod, ar hyn o bryd mae llawer o amwysedd yn ein hamcangyfrifon o nifer y defnyddwyr y mae cyfnodau segur mastiau symudol yn effeithio arnynt. Felly, rydyn ni'n bwriadu gwneud rhagor o waith i fonitro i ba raddau mae defnyddwyr yn colli gwasanaeth symudol. Bydd hyn yn cyfrannu at ein polisïau yn y dyfodol. Yn benodol, rydyn ni'n bwriadu:

- **Gweithio i ddeall perfformiad rhwydweithiau symudol yn well**: Bydd hyn yn cynnwys casglu data ychwanegol gan weithredwyr symudol i fireinio ein dealltwriaeth o ansawdd gwasanaeth symudol. Rydyn ni'n bwriadu defnyddio gwybodaeth am ddarpariaeth a dwysedd poblogaeth gyda'n model mewnol o gyfnodau segur mastiau symudol.

- **Ceisio casglu gwybodaeth fanylach am gyfnodau segur mastiau symudol**: Yn y dyfodol, byddwn yn ceisio casglu data mae'n hawdd ei gymharu ynghylch digwyddiadau o gyfnodau segur mastiau sy'n arwain at golli gwasanaeth (hy cyfnodau segur critigol mastiau).

Cwestiwn 18: Ydych chi'n cytuno â'n casgliadau dros dro i beidio â chyflwyno iawndal awtomatig am achosion o oedi cyn trwsio gwasanaeth symudol sydd wedi cael ei golli?

[314] Fel sy'n cael ei nodi uchod, rydyn ni'n amcangyfrif y bod darparwyr symudol yn gwneud rhwng 647,000 a 764,000 o daliadau iawndal y flwyddyn a bod rhwng 111,080 a 530,632 o ddefnyddwyr symudol yn colli gwasanaeth am fwy na 24 awr a bod rhwng 62,830 a 276,455 o ddefnyddwyr symudol yn colli gwasanaeth am fwy na 48 awr (edrychwch ar Ffigur 21 uchod).

Adran 13

Pwerau cyfreithiol ac ymgynghoriad ynghylch yr offeryn cyfreithiol

Cyflwyniad

13.1 Yn adran 3 rydyn ni'n egluro pam rydyn ni'n cynnig mai rheoleiddio ffurfiol ydy'r dewis rydyn ni'n credu sydd fwyaf tebygol o sicrhau ein hamcanion polisi ar gyfer defnyddwyr preswyl sefydlog. Yn adrannau 4 i 8, rydyn ni'n nodi rhagor o fanylion ynghylch sut byddai ein cynllun arfaethedig ar gyfer iawndal awtomatig yn gweithio. Yn amodol ar ofynion yr amod cyffredinol drafft, byddai taliadau yn ddyledus pan fyddai cwsmeriaid sy'n prynu gwasanaethau llinell dir a/neu fand eang preswyl yn colli gwasanaeth; yn wynebu oedi cyn i'w gwasanaethau gael eu hysgogi; neu yn wynebu methu apwyntiad.

13.2 Yn adran 11 rydyn ni'n egluro pam ein bod yn cynnig cyflwyno gofynion gwybodaeth penodol er budd busnesau bach a chanolig.

13.3 Mae'r adran hon yn cyflwyno'r amod cyffredinol rydyn ni'n cynnig ei wneud i roi'r newidiadau hyn ar waith ac mae'n egluro pam rydyn ni'n credu bod gosod yr amod hwn yn cyd-fynd â'n pwerau statudol, ein dyletswyddau a phrofion cyfreithiol perthnasol eraill.

Amod cyffredinol drafft

Alinio ag Amodau Cyffredinol diwygiedig arfaethedig

13.4 Mae Atodiad 14 yn rhoi ein Hysbysiad o'r amod cyffredinol drafft rydyn ni'n bwriadu ei gyflwyno i weithredu ein cynigion.

13.5 Ar hyn o bryd rydym yn cynnal adolygiad o'r Amodau Cyffredinol i gyd ac roeddem wedi ymgynghori ym mis Rhagfyr 2016 ynghylch dull gweithredu diwygiadau ar eu cyfer a drafft ohonynt.[315] Un o nodau'r adolygiad hwnnw ydy gwneud yr Amodau Cyffredinol yn symlach ac yn gliriach a rhai o'n cynigion penodol ydy:

- Ail rifo'r holl amodau i adlewyrchu'r categoreiddio arfaethedig mewn tair rhan: Rhan A ar gyfer "Amodau swyddogaethau rhwydwaith", Rhan B ar gyfer "Rhifau ac amodau technegol" a Rhan C ar gyfer "Amodau diogelu defnyddwyr". Ee. Byddai AC 1 yn cael ei ail rifo fel AC A1; a

- symud i ffwrdd o fod â diffiniadau ar wahân o "Ddarparwr Cyfathrebiadau" ym mhob Amod Cyffredinol a defnyddio'r term "Darparwr Rheoleiddiedig" yn lle hynny; a symud yr holl ddiffiniadau i Atodiad ar wahân a defnyddio un diffiniad ar draws yr Amodau Cyffredinol i gyd, pan fo hynny'n bosibl.

[315] Ofcom, *Adolygiad o'r Amodau Hawliau Cyffredinol, Ymgynghoriad ynghylch yr amodau cyffredinol sy'n ymwneud â diogelu defnyddwyr,* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0032/95873/Review-of-the-General-Conditions-of-Entitlement-Consultation-on-the-general-conditions-relating-to-consumer-protection.pdf

13.6 Mae'n debyg y bydd ein datganiad terfynol a fydd yn rhoi casgliad yr adolygiad hwnnw yn cael ei gyhoeddi (ac unrhyw fersiwn diwygiedig o'r Amodau Cyffredinol a ddaw i rym) cyn cyhoeddi datganiad terfynol mewn perthynas â'r cynigion a roddir ar gyfer ymgynghoriad yn y ddogfen hon. Rydyn ni felly wedi drafftio ein hamod cyffredinol newydd arfaethedig mewn perthynas ag iawndal awtomatig a'r gofynion tryloywder busnesau bach a chanolig yn yr un ffordd ag rydyn ni'n cynnig ar gyfer yr Amodau Cyffredinol yn gyffredinol. Yn benodol:

- rydyn ni'n cynnig y byddai'r amod cyffredinol drafft a nodir yn Atodiad 14 y ddogfen hon yn cael ei fewnosod fel amod newydd yn Rhan C yr Amodau Cyffredinol yn syth ar ôl yr amod o'r enw 'Delio â chwynion a datrys anghydfodau'. Rhif C5 oedd yr amod hwnnw yn ein hymgynghoriad ym mis Rhagfyr 2016, ond efallai bydd yn cael ei ail rifo yn y fersiwn terfynol o'r Amodau Cyffredinol newydd. Rydyn ni felly wedi rhifo'r amod drafft a nodir yn Atodiad 14 y ddogfen hon fel "Amod C[X]" a byddwn yn mewnosod rhif yn y fersiwn terfynol;

- rydyn ni wedi mabwysiadu'r dull gweithredu o bennu pa ddarparwyr fyddai yn "Ddarparwr Rheoleiddiedig" ar ddechrau ein hamod newydd arfaethedig; ac

- ni fyddai ein hamod newydd arfaethedig yn cynnwys unrhyw dermau wedi'u diffinio. Yn lle hynny, rydyn ni'n bwriadu mewnosod termau wedi'u diffinio newydd yn Atodiad 1 yr Amodau Cyffredinol (ac rydyn ni'n defnyddio'r termau sydd eisoes wedi'u diffinio yn yr Atodiad hwnnw) a diwygi'r diffiniad presennol o "Cwyn". [316]

13.7 Am y rhesymau hyn, dylid darllen yr amod newydd arfaethedig sydd yn Atodiad 14 ochr yn ochr â'r Amodau Cyffredinol diwygiedig roedden ni wedi ymgynghori yn eu cylch ym mis Rhagfyr.[317]

Ydy'r amod arfaethedig yn cyflawni ein hamcanion polisi rheoleiddio?

13.8 Mewn adrannau eraill o'r ymgynghoriad hwn rydyn ni'n gwahodd sylwadau ar sylwedd ein safbwyntiau dros dro a'n cynigion drafft. Rydyn ni hefyd yn croesawu sylwadau ynghylch a fyddai drafftio'r amod arfaethedig yn Atodiad 14 yn cyflawni'r hyn rydyn ni'n bwriadu ei wneud, fel rydyn ni wedi egluro'r bwriad hwnnw yn y ddogfen hon. Yn benodol, byddem yn croesawu sylwadau ynghylch y diffiniadau mae'n ei gynnwys o'r telerau "Colli Gwasanaeth," "Darpariaeth," "Gwasanaeth Band Eang Perthnasol" a "Gwasanaeth Llais Perthnasol."

[316] Am unrhyw reswm os na fydd fersiwn diwygiedig o'r Amod Cyffredinol yn dod i rym cyn cyhoeddi datganiad terfynol mewn perthynas â'r prosiect hwn, yna byddai angen i ni wneud rhai diwygiadau drafftio i'r amod drafft a gynigir yn Atodiad 14. Yn benodol, byddai rhif yr amod yn newid a byddai angen iddo gynnwys nifer o ddiffiniadau yn yr amod ei hun, ac ar hyn o bryd rydyn ni'n disgwyl y byddai hynny'n cael ei fewnosod yn Atodiad 1 yr Amodau Cyffredinol. Fodd bynnag, yn amodol ar ganlyniad yr ymgynghoriad a nodir yn y ddogfen hon, ni fyddai effaith ar sylwedd y gofynion a nodir yn yr amod.

[317] Ofcom, *Adolygiad o'r Amodau Hawliau Cyffredinol, Ymgynghoriad ynghylch yr amodau cyffredinol sy'n ymwneud â diogelu defnyddwyr,* https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0032/95873/Review-of-the-General-Conditions-of-Entitlement-Consultation-on-the-general-conditions-relating-to-consumer-protection.pdf

Cyfnod gweithredu

13.9 Fel sy'n cael ei egluro yn adran 10, rydyn ni'n cynnig cyfnod o 12 mis ar gyfer gweithredu cyn y daw ein cynigion mewn perthynas ag iawndal awtomatig i rym. Fodd bynnag, rydyn ni hefyd yn gwybod efallai y bydd hi'n haws i ddarparwyr weithredu newidiadau systemau (yn enwedig y rheini sy'n effeithio ar filio) ar ddiwrnod cyntaf mis calendr. Rydyn ni felly'n cynnig y byddai'r darpariaethau sy'n ymwneud ag iawndal awtomatig yn dod i rym ar ddiwrnod cyntaf y trydydd mis calendr ar ddeg yn dilyn dyddiad cyhoeddi ein datganiad terfynol.

13.10 Fel sy'n cael ei nodi yn adran 11, rydyn ni'n bwriadu caniatáu cyfnod gweithredu o 6 mis (o ddyddiad ein datganiad terfynol) ar gyfer y rhwymedigaethau tryloywder sy'n ymwneud â busnesau bach a chanolig.

13.11 Ar hyn o bryd mae'r amod drafft yn Atodiad 14 yn cynnwys dalfan ar gyfer y dyddiadau hyn, ond byddem yn pennu'r union ddyddiadau yn yr amod terfynol er mwyn rhoi sicrhwydd ynghylch pryd y byddai'r rhwymedigaethau newydd yn dod i rym.

Profion cyfreithiol a dyletswyddau statudol

13.12 Mae Adran 2 y ddogfen hon yn rhoi ein pwerau statudol cyffredinol a'n dyletswyddau a'r pwerau, y dyletswyddau a'r gofynion sy'n berthnasol i osod amodau cyffredinol. Yn yr is-adran hon rydyn ni'n egluro pam mae cyflwyno ein hamod cyffredinol arfaethedig yn cyd-fynd â'r darpariaethau hyn o'r Ddeddf.

Dyletswyddau cyffredinol Ofcom

13.13 Fel sy'n cael ei egluro yn yr ymgynghoriad hwn, ein barn dros dro yw bod cyflwyno rheolau sy'n ymwneud ag iawndal awtomatig yn amod cyffredinol drafft C[x] yn cyflawni ein dyletswydd i hybu buddiannau dinasyddion a defnyddwyr drwy roi iawn iddynt am y niwed maent yn ei ddioddef pan na fydd ansawdd y gwasanaeth a gânt yn diwallu eu disgwyliadau rhesymol. Byddai ein hamod cyffredinol arfaethedig hefyd yn rhoi mwy o gymhelliant i ddarparwyr cyfathrebiadau wella ansawdd eu gwasanaeth. Mae'r naill amcan a'r llall yn cyd-fynd â'n prif ddyletswydd a nodir yn adran 3(1) o'r Ddeddf, yn ogystal â'n dyletswydd i ystyried buddiannau defnyddwyr mewn perthynas â dewis, pris, ansawdd gwasanaeth a gwerth am arian (adran 3(5) o'r Ddeddf), pa mor ddymunol ydy hybu buddsoddiad mewn marchnadoedd perthnasol (adran 3(4)(d) o'r Ddeddf), anghenion pobl anabl, yr henoed, a'r rheini sydd ar incwm isel (adran 3(4)(i) o'r Ddeddf), a safbwyntiau defnyddwyr mewn marchnadoedd perthnasol (adran 3(4)(k) o'r Ddeddf), i'r graddau y mae ein cynigion wedi cael eu llunio gan ymchwil i ddisgwyliadau defnyddwyr ynghylch ansawdd gwasanaeth.

13.14 Yn yr un modd, rydyn ni'n bwriadu ystyried bod ein gofynion gwybodaeth arfaethedig mewn perthynas â busnesau bach a chanolig yn cyd-fynd â hyrwyddo buddiannau defnyddwyr mewn perthynas â materion cyfathrebu a pha mor ddymuno ydy hybu buddsoddiad mewn marchnadoedd perthnasol. Byddent yn galluogi busnesau bach a chanolig i brynu gwasanaethau sy'n darparu'r lefel gwasanaeth sy'n iawn iddyn nhw, gan gynnwys iawndal am broblemau ansawdd gwasanaeth perthnasol a hawlio iawn. Yn ei dro byddai hynny'n cymell darparwyr i wella ansawdd gwasanaeth.

13.15 Byddwn hefyd yn asesu bod cyflwyno'r rheoliad arfaethedig yn cyd-fynd â'n dyletswydd i sicrhau bod gweithgareddau rheoleiddio yn gymesur ac wedi'u targedu ond at achosion lle mae angen gweithredu (adran 3(3) o'r Ddeddf). Fel sy'n cael ei

nodi yn adran 10 yr ymgynghoriad hwn, ar hyn o bryd nid ydym yn credu y byddai'r cynnig sy'n cael ei arwain gan y diwydiant yn effeithiol o ran sicrhau ein hamcanion polisi. Fodd bynnag, byddwn yn dal i adolygu hyn ar ôl cyhoeddi'r ymgynghoriad hwn. Rydym hefyd wedi ceisio dylunio ein hymyriad arfaethedig mewn ffordd sy'n lleihau'r costau gweithredu i'r diwydiant, gyda golwg ar sicrhau bod ein hymyriad arfaethedig yn gymesur (fel sy'n cael ei ddisgrifio yn adran 10 uchod). Yn y cyswllt hwnnw, rydyn ni wedi ystyried yn ofalus a ddylid cynnig cynllun iawndal awtomatig ar gyfer busnesau bach a chanolig a chynnig y gallem gyflawni ein hamcanion drwy beidio â bod mor lawdrwm ar hyn o bryd.

Dyletswyddau er mwyn cyflawni rhwymedigaethau UE

13.16 Rydyn ni hefyd yn asesu dros dro drwy gynnig cyflwyno amod cyffredinol drafft C[x], ein bod yn gweithredu yn unol â chwe gofyniad y Gymuned Ewropeaidd yn adran 4 y Ddeddf, a ddarllenir yng ngoleuni Erthygl 8 o'r Gyfarwyddeb Fframwaith. Mae Erthygl 8 yn rhoi amcanion polisi'r Fframwaith. Mae'r rhain yn cynnwys:

- hyrwyddo cystadleuaeth o ran darparu gwasanaethau cyfathrebiadau electronig drwy sicrhau bod defnyddwyr yn cael y budd mwyaf o ran dewis, pris ac ansawdd ac nad oes dim ystumio na chyfyngu ar gystadleuaeth yn y sector cyfathrebiadau electronig; a

- hyrwyddo buddiannau dinasyddion yr UE drwy (i) sicrhau lefel uchel o ddiogelwch i ddefnyddwyr wrth iddynt ddelio â chyflenwyr a (ii) hyrwyddo darparu gwybodaeth glir (yn enwedig mynnu tryloywder o ran tariffau ac amodau ar gyfer defnyddio gwasanaethau cyfathrebiadau electronig sydd ar gael yn gyhoeddus).

13.17 Am y rhesymau a nodir yn y ddogfen hon, ein hasesiad ni yw y byddai cyflwyno'r rheolau arfaethedig mewn perthynas ag iawndal awtomatig yn cyd-fynd ag amcanion Erthygl 8 o'r Gyfarwyddeb Fframwaith fel a ddisgrifir uchod. Yn benodol, byddai'n rhoi mwy o ddiogelwch i ddefnyddwyr drwy roi iawn iddynt am y niwed maent yn ei ddioddef pan na fydd ansawdd gwasanaeth yn diwallu eu disgwyliadau rhesymol, a byddai'n rhoi mwy o gymhelliant i ddarparwyr i wella'r ansawdd gwasanaeth maent yn ei gynnig.

13.18 Yn yr un modd, rydyn ni'n asesu y byddai'r gofynion gwybodaeth rydyn ni'n eu cynnig mewn perthynas â busnesau bach a chanolig yn hyrwyddo cystadleuaeth o ran darparu gwasanaethau cyfathrebiadau electronig drwy sicrhau eu bod yn cael y mudd mwyaf o ran dewis ac ansawdd. Byddent hefyd yn hyrwyddo darparu gwybodaeth gliriach mewn perthynas â thelerau contractiol busnesau bach a chanolig ynghylch ansawdd gwasanaeth a thalu iawndal.

Y pŵer i osod amodau cyffredinol o dan adran 51(2)

13.19 Fel sy'n cael ei nodi yn adran 2, mae gennym ni'r pŵer o dan adran 51(1)(a) o'r Ddeddf i osod amodau rydyn ni'n credu sy'n briodol er mwyn diogelu buddiannau defnyddwyr PECS.

13.20 Fel sy'n cael ei nodi yn adran 4, ein barn dros dro ni yw mewn perthynas ag ansawdd gwasanaeth, ar hyn o bryd nid yw defnyddwyr yn cael digon o ddiogelwch wrth gymharu â'u disgwyliadau rhesymol. Yn yr un modd, rydyn ni'n asesu nad oes gan fusnesau bach a chanolig ddigon o dryloywder ynghylch ansawdd y gwasanaeth

maent yn gallu ei dderbyn (ac unrhyw iawndal a allai fod yn ddyledus iddynt), fel nad yw eu buddiannau'n cael eu diogelu'n ddigonol ar hyn o bryd. Mae ein hamod arfaethedig yn ceisio mynd i'r afael â'r materion hyn ac rydyn ni felly'n ystyried nad yw'n dod o dan cwmpas ein pwerau o dan adran 51(1)(a).

13.21 Er hyn ac fel sy'n cael ei egluro yn adran 2, rydyn ni'n nodi bod y Bil Economi Ddigidol yn ceisio diwygio adran 51(2), sy'n cynnwys rhestr heb fod yn gynhwysfawr o'r mathau o amodau mae modd eu gosod o dan adran 51(1)(a). Byddai'r diwygiad hwn yn egluro ein pŵer i osod amodau sy'n mynnu bod darparwr yn talu iawndal i ddefnyddiwr am fethu â diwallu safon neu rwymedigaeth sydd wedi cael ei bennu. Ar hyn o bryd mae disgwyl i'r Bil gael Cydsyniad Brenhinol eleni.

Y prawf ar gyfer gosod amodau

13.22 Fel sy'n cael ei nodi yn adran 2, mae'r prawf yn adran 47(2) o'r Ddeddf yn gorfod cael ei ddiwallu cyn i ni allu gosod yr amod arfaethedig.

13.23 Rydyn ni'n bwriadu ystyried bod gosod yr amod arfaethedig yn:

- cael ei **gyfiawnhau'n wrthrychol**[318] o ran, am y rhesymau a roddir yn adrannau 4 i 8 ei fod yn ceisio rhoi iawn am y niwed sy'n cael ei ddioddef gan ddefnyddwyr pan fyddant yn cael ansawdd gwasanaeth nad yw'n diwallu eu disgwyliadau rhesymol a byddai'n rhoi mwy o gymhelliant i ddarparwyr cyfathrebiadau wella eu hansawdd gwasanaeth; ac yn hynny o beth, am y rhesymau yn adran 11, byddai'n mynd i'r afael â'r niwed sy'n cael ei ddioddef gan fusnesau bach a chanolig mewn perthynas ag ansawdd gwasanaeth;

- **nad ydynt yn gwahaniaethu'n ormodol** gan y byddai'r un mor berthnasol i bob darparwr cyfathrebiadau sy'n darparu (neu sydd wedi cytuno i ddarparu) gwasanaethau i ddefnyddwyr preswyl a'r rheini sy'n darparu gwasanaethau i fusnesau bach a chanolig (fel sy'n cael ei ddiffinio yn yr amod drafft);

- **gymesur** mewn perthynas ag iawndal awtomatig i ddefnyddwyr preswyl oherwydd, fel sy'n cael ei nodi yn adran 10, wrth ystyried ein dyletswyddau cyffredinol, pwysigrwydd y gwasanaethau telegyfathrebiadau perthnasol a'n hamcanion polisi, ynghyd â'n hasesiad o'r effeithiau posibl, byddai'n sicrhau ein hamcanion a byddai'r costau'n gymesur i'r manteision y byddai'n eu sicrhau;

- **gymesur** mewn perthynas â'n gofynion gwybodaeth arfaethedig ar gyfer busnesau bach a chanolig oherwydd, fel y nodir yn adran 11, byddai'n sicrhau ein hamcanion drwy roi busnesau bach a chanolig mewn sefyllfa decach, rhoi manteision mwy o iawn iddynt a rhoi mwy o gymhelliant i ddarparwyr i ddarparu ansawdd gwasanaeth digonol i fusnesau bach a chanolig, ar yr un pryd â rhoi gofyniad cyfyngedi ar ddarparwyr; ac yn

- **dryloyw** gan fod yr amod arfaethedig wedi cael ei osod yn llawn yn Atodiad 14 a'i egluro yn fanwl yn y ddogfen hon. Byddai'r amod arfaethedig hefyd yn gwella tryloywder drwy osod fframwaith clir ar gyfer pryd y mae iawndal yn ddyledus i ddefnyddwyr sy'n prynu gwasanaethau preswyl a drwy osod

[318] Rydyn ni'n nodi, yn unol ag adran 47(3) o'r Ddeddf, nid yw adran 47(2)(a) sy'n ymwneud â chyfiawnhad gwrthrychol yn berthnasol i osod amod cyffredinol. Er hynny rydyn ni'n ystyried cyfiawnhad gwrthrychol ein cynigion fel rhan o'n hasesiad o'u cymesuredd.

gofynion gwybodaeth penodol ar ddarparwyr sy'n gwasanaethu busnesau bach a chanolig.

Ymgynghoriad

13.24 Rydym yn croesawu sylwadau gan randdeiliaid ynghylch yr amod drafft a nodir yn Atodiad 14 ac, yn benodol, ynghylch y materion sy'n cael eu disgrifio ym mharagraff 13.8 i 13.10 uchod.

C19. Oes gennych chi unrhyw sylwadau ynghylch yr amod drafft sydd wedi'i nodi yn Atodiad 14 y ddogfen hon?