
Gwneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn cael bargainion teg

Diweddariad cynnydd ar waith Ofcom i sicrhau Tegwch
i Gwsmeriaid

Tegwch i gwsmeriaid – diweddariad cynnydd

Mae Ofcom eisiau i gwsmeriaid gael bargaen deg ar gyfer eu gwasanaethau. Mae caniatáu i gwmnïau telegyfathrebiadau a theledu gystadlu ac arloesi wedi arwain at brisiau is, mwy o ddarpariaeth a gwell dibynadwyedd. Ond, gall dewis fod yn ddryslyd, ac nid yw darparwyr bob amser yn ei gwneud hi'n hawdd i gwsmeriaid gael y fargen orau. Felly, rydyn ni'n gweithio ar ran cwsmeriaid i wneud yn siŵr bod cwmnïau'n eu trin yn deg.

Ym mis Rhagfyr 2018, cyhoeddodd yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (CMA) [ei ymateb](#) i gwyn fawr gan Cyngor ar Bopeth ynghylch y prisiau uchel sy'n cael eu talu gan ddefnyddwyr sydd wedi datgysylltu. Rydyn ni wedi ystyried argymhellion y CMA yn ein gwaith.

Mae sicrhau tegwch i gwsmeriaid yn flaenoriaeth i ni – yn enwedig i gwsmeriaid sydd mewn sefyllfaoedd bregus, boed hynny oherwydd incwm, oedran, anabledd neu amgylchiadau eraill. Ni fyddwn yn oedi cyn camu i mewn a chymryd camau cadarn sydd wedi'u targedu er mwyn mynd i'r afael ag arferion niweidiol.

Sicrhau prisiau teg

Prisiau ffôn cartref tecach. Y llynedd, gostyngodd pris biliau ffonau cartref [£7 y mis](#) i tua miliwn o gwsmeriaid BT sydd â llinell dir yn unig – heb fand eang – yn dilyn ymyrraeth gan Ofcom. Cafodd prisiau rhentu llinellau a phrisiau galwadau BT hefyd eu capio am dair blynedd. Rydyn ni wedi ymchwilio i brisiau sy'n codi ar gyfer gwasanaethau llinell dir yn unig, a nodon ni fod y cwsmeriaid hyn, llawer ohonynt yn oedrannus, yn colli'r cyfle i fanteisio ar gystadleuaeth, ac nad oedden nhw'n cael yr un gwerth am arian â'r rheini sy'n prynu gwasanaethau llinell dir, band eang neu wasanaethau teledu gyda'i gilydd.

Mynd i'r afael â chostau uchel galwadau. Eleni, fe wnaethon ni [gapio faint](#) gall wasanaeth ymholiadau godi ar gyfer galwadau i rifau ffôn 118. Roedden ni'n poeni am y cynnydd sylweddol mewn prisiau gan fod y gwasanaeth mwyaf poblogaidd – 118 118 – yn codi dros £11 ar alwadau o hyd cyfartalog. Er bod gwasanaethau rhatach ar gael, mae ein hymchwil yn dangos bod galwyr yn tueddu i ddefnyddio'r rhif maen nhw'n ei gofio. Roedd y cyfuniad o gynnydd serth mewn prisiau, ac ymwybyddiaeth isel o'r rhain, yn niweidio pobl sy'n dal yn defnyddio'r gwasanaethau hyn – llawer ohonynt yn oedrannus. Roedd rhai ohonynt yn ei chael hi'n anodd talu eu biliau. Felly fe wnaethon ni ymyrryd a gosod cap o £3.65 am bob 90 eiliad ar alwadau 118, er mwyn diogelu galwyr rhag prisiau uchel.

Yn ddiweddarach eleni, byddwn yn [gosod cap ar ffioedd cyfanwerthu](#) ar gyfer cysylltu galwadau i rifau '070'. Mae'r rhifau hyn yn aml yn cael eu camgymryd am rifau ffonau symudol, ond mae'n ddrtach ffonio'r rhifau hyn. Mae sgamwyr wedi bod yn manteisio ar y diffyg ymwybyddiaeth o'r prisiau uchel hyn i dwyllo pobl. Rydyn ni'n helpu i warchod galwyr rhag costau uchel drwy gapio faint gall gwmnïau ffôn ei godi ar ei gilydd i gysylltu'r galwadau hyn. Bydd hyn yn caniatáu i'r cwmnïau hyn drosglwyddo arbedion dramatig i'w cwsmeriaid.

Gwerth i gwsmeriaid hirdymor band eang a ffonau symudol. Mae ein gwaith ar fynd i'r afael ag arferion prisio annheg a niweidiol yn parhau. Ar ddiwedd y flwyddyn y llynedd, fe wnaethon ni lansio

dau adolygiad ar brisiau telegyfathrebiadau, gan archwilio'n benodol i weld a yw cwsmeriaid hirdymor yn talu gormod. Mae hyn weithiau'n cael ei ddisgrifio fel 'y gosb ffyddlondeb'. Ond mae'n glir o'n dadansoddiad cynnar nad yw'r frawddeg honno'n cyfleu cymhlethdodau marchnadoedd band eang a ffonau symudol. Gall cwsmeriaid drafod disgowntiau gyda'u darparwr presennol fel arfer, ac mae rhai cwsmeriaid 'ffyddlon' yn talu llai.

Nid yw pobl fel arfer yn colli cyfle am eu bod wedi aros gyda'u darparwr am amser hir. Y rheswm eu bod yn colli cyfle yw am nad ydynt wedi ymgysylltu â'r darparwr hwnnw am amser hir. Efallai eu bod yn fodlon â'u contract; efallai eu bod yn teimlo'n ddryslyd, neu fod ganddynt ddiffyg hyder wrth ofyn i'w darparwr, neu efallai nad ydynt yn ymwybodol bod eu contract cychwynnol wedi dod i ben. Nid cosb ffyddlondeb yw'r hyn rydyn ni wedi ei nodi. Ond yn hytrach, dryswch ymysg cwsmeriaid.

Adolygiad o ffonau symudol. Rydyn ni'n adolygu sut mae cwsmeriaid ffonau symudol yn talu am ffonau pan maen nhw'n cael eu gwerthu mewn contract. Rydyn ni'n poeni am y cwsmeriaid sy'n parhau i dalu'r un pris ar ôl diwedd cyfnod sylfaenol eu contract, ac a fyddai'n gallu arbed arian drwy newid i fargen SIM-yn-unig. Rydyn ni'n dadansoddi'r prisiau sy'n cael eu talu gan filiynau o gwsmeriaid contract ffôn symudol. Mae ein canfyddiadau cychwynnol yn nodi bod nifer o gwsmeriaid hirdymor yn cael bargeinion gwell na chwsmeriaid newydd.

Byddai dros chwarter y bobl sy'n talu bob mis ar eu ffôn symudol ac sydd 'y tu allan i gontract' yn talu mwy petaent yn symud i gynllun tebyg SIM-yn-unig. Fodd bynnag, mae rhai cwsmeriaid sy'n talu'n fisol am ffonau symudol 'y tu allan i gontract' a fyddai'n well ar fargen SIM-yn-unig. Rydyn ni'n disgwyl cyhoeddi ein canfyddiadau a sut rydyn ni'n bwriadu'i fynd i'r afael â'r materion a nodwyd yn ystod yr haf.

Adolygu prisiau band eang. Rydyn ni'n adolygu sut mae cwmnïau yn gosod eu prisiau band eang, a pham fod rhai cwsmeriaid yn talu mwy nag eraill – yn enwedig y rheini a allai fod mewn sefyllfaoedd bregus. Byddwn yn gwneud gwaith ymchwil cadarn a thrylwyr o'r farchnad, gan edrych ar y prisiau y mae degau o filoedd o gwsmeriaid band eang yn eu talu. Rydyn ni'n gweld darlun cymhleth, gyda llawer o amrywiaeth o ran prisiau.

Mae ein dadansoddiad cynnar yn dangos bod oddeutu dau o bob pump o gwsmeriaid band eang wedi cytuno ar delerau newydd gyda'u darparwr. Mae llawer o gwsmeriaid hirdymor sy'n ail-gytuno ar gontractau eisoes yn cael bargeinion sy'n debyg i fargeinion gwell, neu sy'n well na nhw. Fodd bynnag, mae'r data rhagarweiniol yn awgrymu bod cwsmeriaid allan o gontract yn tueddu i dalu mwy ar gyfartaledd na chwsmeriaid newydd a chwsmeriaid sy'n ail-gytuno ar gontract na chwsmeriaid ar yr un gwasanaethau gyda'r un darparwr. Rydyn ni'n ymwybodol y byddai rhoi pob un o'r cwsmeriaid hyn ar ail gontract neu gontractau newydd yn gallu arwain at gynydd mewn prisiau yn gyffredinol. Mae ein dadansoddiad yn cynnwys deall sut mae amrywiadau mewn prisiau yn effeithio ar gwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus a'r rhwystrau y mae pobl yn eu hwynebu wrth lywio drwy'r farchnad. Byddwn yn gweithredu ar yr hyn y mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthyn ni ac yn cyhoeddi'r camau nesaf yn yr hydref.

Mynd i'r afael â chost dryswch yn y farchnad. Mae'r rhain yn faterion cymhleth. Nid gosod un pris i bawb yw'r ateb ar gyfer mynd i'r afael â dryswch. Gallai hynny arwain at nifer o gwsmeriaid cyfredol a chwsmeriaid newydd yn talu mwy. Gallai hefyd arwain at ganlyniadau difrifol ar gyfer cystadleuaeth, gan leihau'r cwmpas ar gyfer darparwyr newydd, a darparwyr sy'n cystadlu i gynnig

prisiau is. Mae'n bwysig peidio â rhoi'r argraff bod pob cwsmer yn awtomatig mewn sefyllfa waeth os ydynt aros gyda'r un darparwr am amser hir. Er enghraifft, er bod rhai yn elwa o newid neu o ail-gytuno ar gontract, mae yna lawer o gwsmeriaid ffonau symudol y byddai'n well iddynt aros ar eu bargaen bresennol. Dyna pam rydyn ni'n cynnal dull o weithredu sydd wedi'i dargedu yn seiliedig ar dystiolaeth i sicrhau tegwch i gwsmeriaid.

Ei gwneud hi'n haws i chwilio am y fargen orau

Gwybodaeth glir i siopwyr band eang. Rydyn ni'n gwneud yn siŵr bod cwmnïau yn rhoi'r wybodaeth sydd ei hagen ar gwsmeriaid pan maent ei hangen. Yn gynharach eleni, fe wnaethon ni gyflwyno [mesurau gwarchod newydd ar gyfer siopwyr band eang](#) – sy'n golygu y byddant yn cael gwybod pa gyflymderau y gallant ddisgwyl, cyn iddynt ymrwymo i gontract.

Rhoi gwybod i gwsmeriaid pan fydd eu bargaen gychwynnol yn dod i ben, a rhoi gwybod iddynt am y fargen orau. Dan [reolau newydd Ofcom](#) a gafodd eu cyhoeddi fis diwethaf, mae'n rhaid i gwsmeriaid band eang, ffôn a theledu gael gwybod pan fydd eu contract ar fin dod i ben, a chael gwybod am y bargeinion gorau sydd ar gael. Bydd rhaid i gwsmeriaid sydd y tu allan i gontract gael nodyn i'w hatgoffa, a chael gwybod am y bargeinion gorau bob blwyddyn. Bydd hyn yn helpu pobl i fanteisio ar y dewis eang o gynigion sydd ar gael. Gyda dros 20 miliwn o gwsmeriaid wedi mynd heibio diwedd cyfnod eu contract cychwynnol, rydyn ni'n credu y gallai hyn gael effaith gadarnhaol sylweddol.

Gwybodaeth a chynghor annibynnol. Rydyn ni'n darparu adnoddau manwl gywir i helpu pobl i chwilio am y fargen orau gyda hyder, ac i ddod o hyd i'r fargen orau ar gyfer eu hanghenion. Ar ddiwedd y flwyddyn y llynedd, fe wnaethon ni lansio ymgyrch a gwefan newydd a phwysig – [Y Gorau o'ch Gwesanaeth](#) – i helpu pobl i gael band eang cyflymach ac arbed arian. Rydyn ni hefyd yn taflu goleuni ar ba brif ddarparwyr telegyfathrebu a theledu drwy dalu yw'r [gorau a gwaethaf o ran gwasanaeth i gwsmeriaid](#).

Data ar draws sectorau sy'n cael eu rheoleiddio. Rydyn ni'n archwilio rhagor o ffyrdd i roi'r wybodaeth sydd ei hangen ar gwsmeriaid iddynt er mwyn iddynt allu gwneud dewisiadau ar sail gwybodaeth. Rydyn ni hefyd yn cefnogi'r Llywodraeth ar ei Adolygiad o Ddata Clyfar, ac yn gweithio gyda Rhwydwaith Rheoleiddio'r DU i ddatblygu cardiau sgorio perfformiad.

Newid haws. Mae llawer o bobl yn digalonni wrth feddwl am y drafferth o newid darparwr. Yn y gorffennol rydyn ni wedi ei gwneud hi'n haws i filiynau o gwsmeriaid band eang newid gyda ['phroses un cam'](#) sy'n rhoi'r cyfrifoldeb yn llwyr yn nwylo'r darparwr newydd. O fis nesaf ymlaen, bydd diwygiadau mawr Ofcom yn golygu y bydd cwsmeriaid symudol yn gallu newid rhwydwaith drwy [anfon neges destun rhad ac am ddim](#). Bydd cwsmeriaid yn rheoli faint o gysylltiad maen nhw'n ei gael gyda'u darparwr symudol presennol, gan atal cwmnïau rhag oedi'r broses o newid darparwr ac achosi rhwystredigaeth. Rydyn ni hefyd yn edrych ar ffyrdd o'i gwneud yn haws i gwsmeriaid newid rhwng darparwyr band eang a ffôn ar rwydweithiau gwahanol.

Rhoi tegwch yn gyntaf

Rhoi tegwch wrth galon busnes pob darparwr. Dylai cwmnïau sicrhau ei bod mor hawdd â phosibl i gwsmeriaid wneud busnes â nhw. Mae cwsmeriaid yn disgwyl cael eu trin yn deg, a dylent fod yn hyderus bod hyn yn rhan ganolog o ddiwylliant eu darparwr. Nid yw hynny wedi bod yn digwydd bob tro ymysg cwmnïau band eang, ffôn a theledu drwy dalu. Felly, yn gynharach yn y mis hwn, fe wnaethon ni sicrhau [ymrwymadau tegwch newydd](#) gan bob un o ddarparwyr mwyaf y DU ar gyfer band eang, ffôn a theledu drwy dalu. I helpu darparwyr i wella eu harferion, rydyn ni wedi nodi sut rydyn ni'n cynnig [asesu materion tegwch](#) a'r mathau o bryderon a fyddai'n ysgogi ymyrraeth.

Gwarchod cwsmeriaid bregus. Y llynedd, fe wnaethon ni [gryfhau ein rheolau](#) i sicrhau bod cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn cael eu trin yn decach. Nawr, mae'n rhaid i gwmnïau gael polisi ar waith ar gyfer dod o hyd i'r cwsmeriaid hyn, a chynnig cymorth ychwanegol iddynt os ydynt ei angen. Ers hynny, rydyn ni wedi bod yn craffu ar bolisiâu ac arferion cwmnïau i sicrhau eu bod yn diwallu anghenion cwsmeriaid bregus. Fe wnaethon ni gynnal [digwyddiad i'r diwydiant](#) fis diwethaf i godi ymwybyddiaeth ac i hybu arferion da. Rydyn ni hefyd yn bwriadu cynllunio cyhoeddi canllaw yn yr hydref a fydd yn cynnwys cyngor ymarferol i gwmnïau er mwyn eu helpu i ddarparu'r cymorth priodol i'r bobl sydd ei angen.

Cael arian yn ôl, heb orfod ymladd amdano. Pan fydd pethau'n o'i le, dylai cwsmeriaid gael eu digolledu'n ddigonol, heb orfod ymladd amdano. Felly, yn gynharach yn y mis hwn, lansiodd cynllun iawndal newydd i sicrhau y bydd cwsmeriaid band eang a llinell dir yn cael eu [harian yn ôl gan eu darparwyr pan fyddant yn wynebu oedi wrth osod neu drwsio eu cysylltiadau](#). Byddai'r cynllun hwn yn gallu golygu y byddai cwsmeriaid yn elwa o £142m o daliadau – sydd tua naw gwaith y swm y maent yn ei dderbyn heddiw. Bydd hyn yn rhoi cymhelliant cryf i gwmnïau wneud pethau'n iawn yn y lle cyntaf.

Byddwn ni'n parhau i fonitro cwmnïau yn agos. Os nad yw cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg, byddwn yn camu i mewn ac yn gweithredu.