Ofcom
sicrhau bod cyfathrebiadau'n gweithio i bawb

Tueddiadau o ran prisiau gwasanaethau cyfathrebu yn y Deyrnas Unedig

Dyddiad cyhoeddi: 9 Ionawr 2020

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg 1

1. Trosolwg

Mae'r adroddiad yma'n edrych ar dueddiadau prisio o ran gwasanaethau ffôn, symudol, band eang a theledu preswyl yn y DU. Mae'n edrych ar brisiau'r gwasanaethau unigol a'r gwasanaethau wedi'u bwndelu, a'r hyn mae cwsmeriaid yn ei dalu am y gwasanaethau hyn. Er bod tueddiadau prisio yn amrywio ar draws gwasanaethau cyfathrebu gyda rhai gwasanaethau'n dod yn rhatach ac eraill yn ddrutach, yn gyffredinol gwelwn fod cwsmeriaid yn gallu elwa o amrywiaeth eang o fargeinion sy'n rhoi gwerth da am arian.

Mae'r prisiau y mae pobl yn eu talu a'r gwerth maent yn ei gael o wasanaethau cyfathrebu yn allweddol i ddangos a yw marchnadoedd yn gweithio'n dda i gwsmeriaid. Un o flaenoriaethau Ofcom yw helpu cwsmeriaid i gael y fargen orau. Mae ein rhaglen Tegwch i Gwsmeriaid yn cynnwys sawl cam i helpu i'w gwneud hi'n haws i bobl ddod o hyd i'r fargen orau, ac i wneud yn siŵr eu bod yn cael eu trin yn deg gan eu darparwr.

Ein canfyddiadau

Mae prisiau gwasanaethau symudol yn gostwng. Fel rheol, mae tariffau talu'n fisol yn seiliedig ar y swm o ddata sy'n gynwysedig yn y pecyn. Mae 65% o dariffiau yn cynnwys galwadau a negeseuon testun diderfyn. Mae prisiau tariffau gyda swmp mawr o ddata cynhwysol wedi bod yn gostwng yn sylweddol, ac yn aml gall cwsmeriaid sy'n defnyddio llai o ddata gael prisiau is ar dariffau talu ymlaen llaw.

Yn gyffredinol, mae cwsmeriaid symudol yn talu pris llai os ydynt yn cymryd cynllun SIM yn unig. Mae ein hymchwil yn dangos bod defnyddio gwasanaeth symudol SIM yn unig gyda ffôn a brynwyd ar wahân yn rhatach na phrynu ffôn clyfar wedi'i fwndelu gyda chontract amser sgwrsio. Cyfrifwyd bod contractau wedi'u bwndelu yn cyfateb i godi ffi APR (cyfradd canran blynyddol) o 13 i 24% ar gwsmeriaid am eu ffôn. Gall y gost ychwanegol fod yn llawer uwch os nad yw'r cwsmeriaid yn symud i gynllun SIM yn unig ar ddiwedd eu contract.

Mae prisiau symudol yn y DU yn cymharu'n dda â'r prisiau mewn gwledydd eraill. Mae ein dadansoddiad yn cymharu prisiau'r DU gyda phum gwlad debyg. Mae'n dangos bod prisiau cyffredinol y DU yn is na Ffrainc, Yr Almaen, Yr Eidal, Sbaen ac UDA.

Mae prisiau rhestr ar gyfer gwasanaethau band eang sefydlog a gwasanaethau llinell dir wedi bod yn weddol sefydlog ers diwedd 2018. Mae hyn er gwaetha'r cynnydd sylweddol yn y defnydd cyfartalog o ddata, sy'n awgrymu bod pobl yn cael mwy am eu harian. Mae prisiau rhestr sylfaenol am ddau wasanaeth cyflym iawn yn tua £7.50 y mis yn uwch na rhai gwasanaethau band eang safonol cyfatebol. Ar gyfartaledd, mae prisiau sy'n cael eu hyrwyddo £5 y mis yn uwch ar gyfer gwasanaethau cyflym iawn.

Mae prisiau galwadau llinell tir a bwndeli galwadau yn dal i gynyddu, er bod y gyfradd wedi arafu ychydig. Ar yr un pryd, mae pris cyfartalog rhentu llinell wedi gostwng mewn termau real, ac mae gwasanaethau rhentu llinell rhatach ar gael i bobl sydd ddim yn defnyddio band eang sefydlog.

Mae cwsmeriaid sydd wedi ymgysylltu yn dueddol o gael bargeinion gwell, ond nid oes gan rai cwsmeriaid yr hyder i chwilio am y fargen orau iddyn nhw, megis deall yr iaith a'r derminoleg neu gymharu costau. Er gwaethaf manteision ymgysylltu, mae ein hymchwil yn dangos bod 28% o gwsmeriaid band eang sefydlog, a 35% o gwsmeriaid symudol yn "bryderus" am wneud hynny.

Mae pedwar deg un y cant o gwsmeriaid band eang allan o gontract. Mae hyn yn seiliedig ar ddata ar lefel cwsmeriaid a gasglwyd ym mis Tachwedd 2018 a nodwyd yn ein hadolygiad o arferion prisio band eang sefydlog.[1] Fel arfer, mae prisiau yn codi ar gyfer y rhai sy'n gwneud dim ar ddiwedd eu contract: ar gyfartaledd, maent yn talu £9-10 y mis yn fwy na chwsmeriaid newydd a £8-9 yn fwy na'r rheini sy'n adnewyddu eu contract.

[1] Ofcom: Helpu cwsmeriaid i gael bargeinion gwell: casgliadau cychwynnol o'n hadolygiad am arferion prisio band eang sefydlog a datganiad am hysbysiadau diwedd contract a gwybodaeth flynyddol am y tariffau gorau

Mae gan Ofcom raglen waith eang sydd â'r nod o helpu pobl i gael gwell bargeinion ac i wneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg, gan gynnwys talu pris teg am eu gwasanaethau. Ochr yn ochr â'r adroddiad hwn, rydym wedi cyhoeddi diweddariad ar y rhaglen waith hon ochr yn ochr â'r adroddiad hwn.

Metrigau allweddol

Gwasanaethau band eang

Y gwahaniaeth cyfartalog mewn prisiau rhestr rhwng bwndeli band eang cyflym iawn a safonol.

2014 +£8.58

2019 +£7.41

Newid yn y pris rhestr cyfartalog rhwng 2014 a 2019. (addaswyd ar gyfer chwyddiant)

Gwasanaethau wedi'u bwndelu

80% o gartrefi'r DU yn prynu gwasanaethau cyfathrebu wedi'u bwndelu

38% o bobl oedd â llinell dir wedi'i chynnwys yn eu gwasanaeth band eang heb wneud galwad yn Ch1 2019

Prisiau gwahaniaethol

Y bwlch rhwng y cyfartaledd a hrwyddwyd a'r rhestrau prisiau wedi lleihau

	Ch3 2017	Ch1 2019
Llinell dir a band eang	£12	£8
Llinell dir, band eang a teledu drwy dalu	£13	£10

Gwasanaethau symudol

Defnydd cyfartalog o ffôn symudol er 2016

Mae dros **2 filiwn** o gwsmeriaid symudol y mae eu contract yn cynnwys ffôn yn dal i dalu'r un pris ar ôl diwedd eu cyfnod contract sylfaenol.

Mae **70%** o dariffau symudol yn cynnwys mwy na 5GB o ddata. Dim ond **10%** o ddefnyddwyr data symudol sy'n defnyddio mwy na 5GB y mis.

Cwsmeriaid yn newid darparwr, yn trefnu disgownt neu'n newid eu gwasanaeth