

Ofcom

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

Making communications work **for everyone**

Adolygiad o'r farchnad ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig

Casgliadau dros dro

Ymgynghoriad

Dyddiad cyhoeddi:

28 Chwefror 2017

Dyddiad Cau ar gyfer

9 Mai 2017

Ymatebion:

Gair am y ddogfen hon

Rydym yn ymgynghori ar ein hadolygiad o'r farchnad fanwerthu ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig (*standalone landline telephone services*), hynny yw gwasanaethau ffôn sy'n cael eu gwerthu i'r bobl hynny sy'n prynu'r cyfryw wasanaethau mewn contract un gwasanaeth ac nid fel rhan o fwndel gyda gwasanaethau eraill fel band eang a theledu drwy dalu. Mae hyn yn effeithio ar oddeutu 2.9 miliwn o gartrefi yn y Deyrnas Unedig.

Sbardunwyd yr adolygiad gan bryderon am y codiad cyflym mewn prisiau am y gwasanaethau hyn, er bod y costau cyfanwerthol wedi gostwng sy'n awgrymu nad ydynt wedi gallu manteisio ar gystadleuaeth yn yr un ffordd â'r rheini sy'n prynu bwndeli.

Rydym yn ystyried a allwn ddiffinio marchnad benodol ar gyfer y fath wasanaethau ac a oes un neu fwy o gwmnïau yn y farchnad hon â phŵer sylweddol yn y farchnad, h.y.eu bod yn gallu gweithredu heb i gystadleuwyr allu cyfyngu'n ddigonol arnynt.

Rydym yn dod i'r casgliad dros dro bod marchnad benodol ar gael, gyda BT â phŵer sylweddol yn y farchnad ac rydym yn disgrifio ein cynnig i roi sylw i hyn. Byddwn yn ystyried yr holl ymatebion i'r ymgynghoriad hwn cyn dod i'n casgliadau terfynol y bwriadwn eu cyhoeddi mewn datganiad cyn diwedd y flwyddyn.

Cynnwys

Adran	Tudalen
1 Crynodeb gweithredol	3

Adran 1

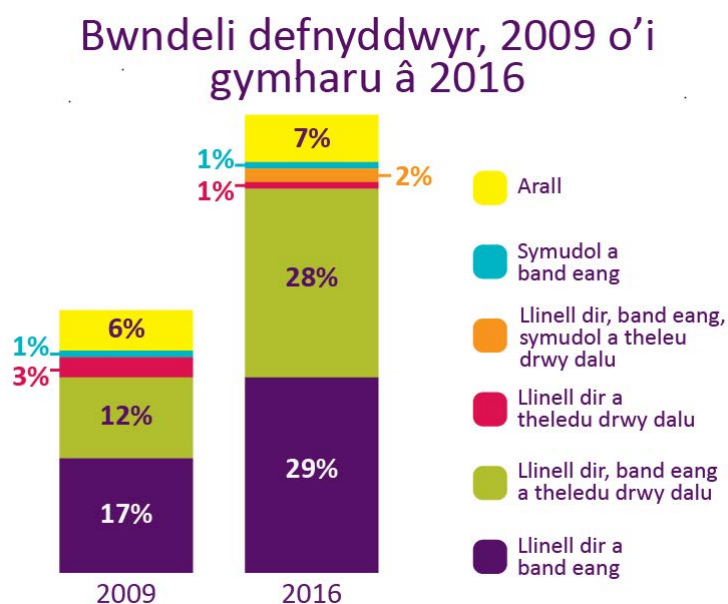
Crynodeb gweithredol

Cyd-destun strategol

- 1.1 Dros y degawd diwethaf, mae'r dirwedd ar gyfer telegyfathrebiadau llinell dir yn y Deyrnas Unedig wedi cael ei gweddnewid. Mae cystadleuaeth wedi arwain at wasanaethau newydd, mwy o ddewis ac wedi sicrhau manteision go iawn i ddefnyddwyr.
- 1.2 Mae pum deg naw y cant o gartrefi erbyn hyn yn bwndelu gwasanaeth ffôn llinell dir a gwasanaeth band eang o leiaf. Mae mwyafrif y cwsmeriaid hyn yn bwndelu eu gwasanaethau llinell dir a band eang (29% o gartrefi); yn cael eu dilyn gan gwsmeriaid sy'n bwndelu eu gwasanaethau llinell dir, band eang a theledu drwy dalu (28% o gartrefi); a chwsmeriaid sy'n bwndelu eu gwasanaethau llinell dir, band eang, teledu drwy dalu a symudol (2% o gartrefi).
- 1.3 Mae pobl sy'n prynu gwasanaethau wedi'u bwndelu yn cael rhagor am eu harian nag o'r blaen. Mae cyflymderau band eang ar gyfartaledd wedi cynyddu dros amser o 8 Mbit yr eiliad yn 2011 i 29 Mbit yr eiliad¹ yn 2015. Yn yr un modd, mae'r defnydd o ddata band eang ar gyfartaledd wedi cynyddu o 8GB y cysylltiad yn 2008 i 97GB yn 2015. Yn ystod yr un cyfnod, mae bwndeli wedi cael eu hymestyn i gynnwys teledu ar alwad a gwasanaethau cynnwys cysylltiedig, yn aml heb unrhyw gost ychwanegol.
- 1.4 Mae defnyddwyr wedi gweld y manteision hyn, ac mae'r nifer sy'n cymryd bwndeli sy'n cynnwys tri neu fwy o wasanaethau wedi cynyddu'n sylweddol dros y cyfnod (gweler Ffigur 1.2).

¹ Cyflymder cyfartalog mis Tachwedd 2015 – gweler Adorddiad ar Y Farchnad Gyfathrebu Ofcom 2016, 4 Awst 2016 <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/cmr/cmr16>.

Ffigur 1.1 - Y nifer sydd â gwasanaethau wedi'u bwndelu²



Ffynhonnell: Traciwr Technoleg, Ofcom. Data o waith maes Ionawr – Chwefror 2009 a 2016 ill dau.

- 1.5 Ond, nid yw cwsmeriaid nad ydynt yn cymryd gwasanaethau wedi'u bwndelu wedi elwa o gystadleuaeth yn yr un ffordd. Rydym yn arbennig o bryderus am bobl sy'n prynu llinell dir yn unig oddi wrth ddarparwr - naill oherwydd nad ydynt eisiau band eang a theledu drwy dalu, neu oherwydd eu bod yn cymryd y gwasanaethau hyn yn unigol, fel arfer oddi wrth gwmnïau gwahanol.
- 1.6 Yn wahanol i'r rheini sy'n prynu gwasanaethau mewn bwndel, mae gan y defnyddwyr hyn lai o gyflenwyr i ddewis ohonynt, nid ydynt yn elwa o gystadleuaeth gref o ran pris na chynigion hyrwyddo ac mae eu teyrngarwch i'w cyflenwyr yn arwain at brisiau uwch byth, ac mae hyn yn peri pryder i ni. Yn ogystal, er y gellid esbonio'r cynnydd mewn prisiau hyd at 2013 gan y gwaith o ailgydbwyso'r refeniw o alwadau a rhent llinell, ers hynny rydym wedi gweld chwyddiant cyflymach ac mae'n amlwg bellach y bydd yn rhaid i ni weithredu.
- 1.7 Rydym wedi gweld bod y cwsmeriaid hyn - pobl oedrannus yn aml sydd wedi aros gyda'r un darparwr llinell dir am sawl degawd - fwyfwy yn cael gwerth gwael am arian. Mae cynnydd mewn prisiau'n effeithio'n fawr arnynt ac rydym o'r farn bod angen rhagor o amddiffyniad arnynt mewn marchnad nad yw'n eu gwasanaethu'n ddigon da.
- 1.8 I fynd i'r afael â'r sefyllfa hon, rydym yn awr yn bwriadu gostwng pris rhent llinell safonol BT £5 y mis ar gyfer cwsmeriaid sydd â chontractau llinell dir yn unig. Wedi

² Mae'r data'n cynrychioli cyfran y cwsmeriaid sy'n dweud bod ganddynt fwndel o wasanaethau, gan dangynrychioli'r gyfran sy'n prynu sawl gwasanaeth gan un darparwr. Rydym yn defnyddio'r data hyn er mwyn gallu cymharu â data 2009. Yn Ffigur [A8.1], nodir y dadansoddiad diwygiedig ar gyfer 2016 yn seiliedig ar y prif ddarparwr a ddefnyddir ar gyfer pob gwasanaeth. Mae'r dadansoddiad hwn hefyd yn diffinio'r rheini sy'n talu rhent llinell ar ben eu gwasanaeth band eang, a hynny fel bwndel.

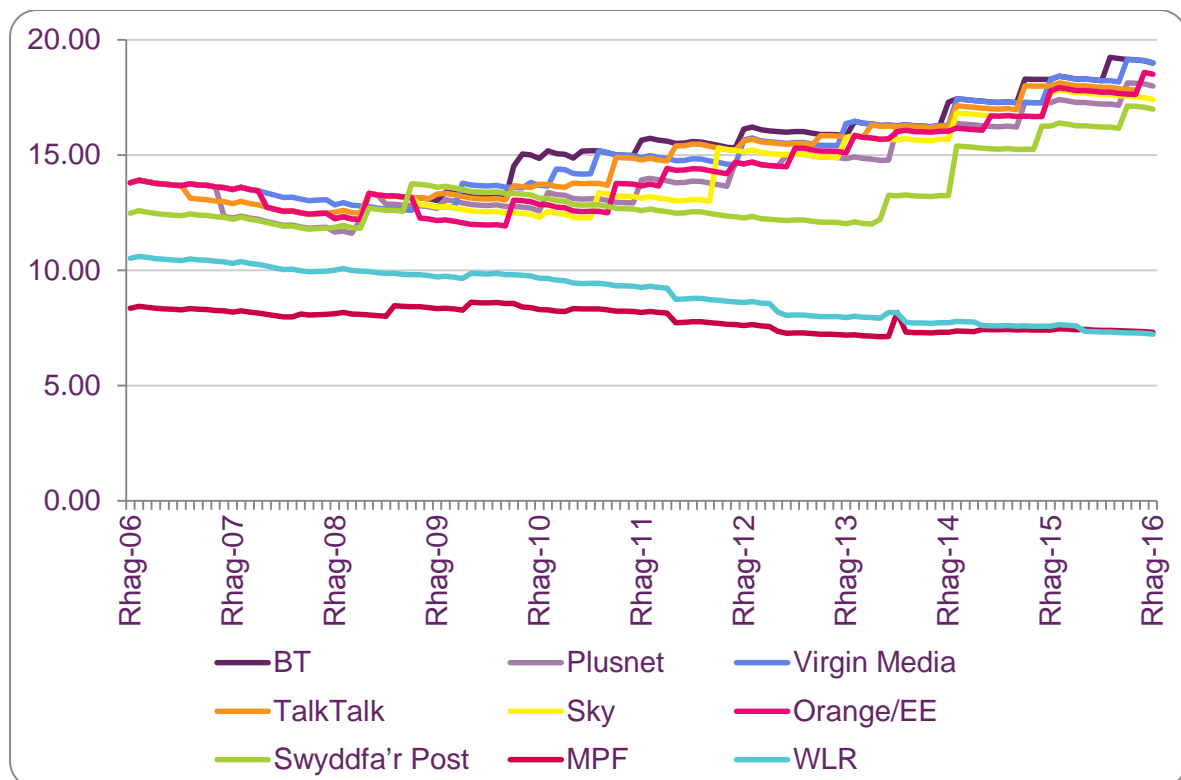
hynny, dim ond yn unol â chwyddiant y byddai BT yn gallu codi ei brisiau cyfartalog am alwadau a rhent llinell.³

Prisiau llinell dir manwerthol a chyfanwerthol

1.9 Fel y nodwyd gennym yn ein Hadolygiad o Gyfathrebiadau Digidol⁴, ac fel y dangosir yn Ffigur 1.2 isod, mae prisiau rhent llinell wedi codi'n sylweddol. Rhwng mis Rhagfyr 2009 a mis Rhagfyr 2016, mae prisiau rhent llinell wedi codi rhwng 25% a 49% mewn termau real. Ar yr un pryd, mae costau cyfanwerthol darparu gwasanaethau llinell dir wedi gostwng hyd at 26% mewn termau real. Caiff y costau cyfanwerthu eu cynrychioli gan y llinellau WLR ac MPF yn Ffigur 1.2. Mae darparwyr yn defnyddio'r ddau gynnyrch cyfanwerthu hyn gan i gynnig gwasanaethau rhent llinell manwerthol i ddefnyddwyr.

1.10 Mae'r gostyngiad hwn yn y costau cyfanwerthol wedi arwain at fwy o brisiau cystadleuol yn y farchnad ar gyfer gwasanaethau wedi'u bwndelu. Ond, ar gyfer gwasanaethau llinell dir yn unig, mae hyn wedi golygu bod yr elw wrth ddarparu'r gwasanaeth hwn wedi tyfu'n sylweddol.

Ffigur 1.2: Symudiadau ym mhrisiau rhent llinell manwerthol a chyfanwerthol (£/mis ar brisiau mis Rhagfyr 2016)



Ffynhonnell: PurePricing broadband updates

Nodiadau: Wedi'u haddasu ar gyfer CPI: nid yw'n cynnwys tariffau rhag-dalu arbed rhent llinell

1.11 Mae'r tueddian hwn i'w weld ymysg holl brif ddarparwyr gwasanaethau llinell dir - nid dim ond BT. Felly, rydym yn pryderu bod defnyddwyr gwasanaethau ffôn llinell dir yn

³ Byddai'n rhaid i unrhyw gynnydd ym mhris galwadau, rhent llinell neu wasanaethau ategol a fyddai'n fwy na'r gyfradd chwyddiant gael ei leddfu gan ostyngiad mewn prisiau ar gyfer rhai o'r gwasanaethau eraill.

⁴ https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0016/50416/dcr-statement.pdf

unig yn waeth eu byd o'i gymharu â defnyddwyr sy'n cymryd gwasanaethau wedi'u bwndelu.

- 1.12 Ar hyn o bryd, mae oddeutu [2.9 miliwn] o ddefnyddwyr llinell dir yn unig, sef 11% o gyfanswm y cwsmeriaid llinell dir preswyl.⁵ Maent mewn dau gategori:
- Mae oddeutu [1.7 miliwn] o ddefnyddwyr yn prynu gwasanaethau llinell dir ond ddim yn prynu band eang sefydlog. Cyfeiriwn at y grŵp hwn fel defnyddwyr "llais-yn-unig".
 - Mae oddeutu [1.2 miliwn] o ddefnyddwyr yn prynu gwasanaethau llinell dir a band eang ond nid fel bwndel. Maent wedi wynebu'r un cynnydd mewn prisiau rhent llinell â defnyddwyr llais-yn-unig a heb gael mantais o'r gystadleuaeth mewn bwndeli. Cyfeiriwn at yr ail grŵp hwn fel "prynwyr dau wasanaeth" (*split purchasers*).
- 1.13 Yn gyffredinol, nid yw cwsmeriaid llinell dir yn unig yn ymgysylltu â'r farchnad: nid yw 70% o gwsmeriaid llinell dir wedi newid darparwr erioed nac wedi ystyried gwneud hynny. Maent yn tueddu i fod yn hŷn ac yn llai tebygol o chwilio am fargen well. Mae oddeutu 43% o gwsmeriaid llinell dir yn unig yn 75 oed o leiaf ac mae 35% yn byw mewn cartrefi yn y grŵp economaidd-gymdeithasol DE (i gymharu, 4% o gwsmeriaid dau wasanaeth sy'n 75 oed a hŷn, ac mae 20% mewn cartrefi yn y grŵp economaidd-gymdeithasol DE).⁶

Ein hasesiad o'r farchnad

- 1.14 Rydym wedi cynnal adolygiad o'r farchnad fanwerthu ar gyfer gwasanaethau llais yn unig i ganfod y problemau a beth y gellir ei wneud i roi sylw i unrhyw anfantais y mae defnyddwyr yn ei wynebu. Mae adolygiad o farchnad yn golygu y byddwn yn cynnal asesiad o gystadleuaeth mewn marchnadoedd penodol. Pan fyddwn yn canfod problemau'n ymwneud â chystadleuaeth, gallwn osod dyletswyddau rheoleiddiol penodol ar ddarparwyr y gwelwn fod ganddynt bŵer sylweddol yn y farchnad. Mae'r ddogfen ymgynghori hon yn nodi ein casgliadau dros dro o'n hadolygiad o farchnadoedd gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig manwerthol.
- 1.15 Ar sail ein dadansoddiad, rydym wedi dod i gasgliad dros dro bod marchnad ar wahân yn y D.U.⁷ ar gyfer darparu gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig (neu wasanaethau llais sefydlog yn unig, fel y'u gelwir yn yr adolygiad)⁸. Nid yw'r farchnad hon yn cynnwys gwasanaethau ffôn llinell dir pan gânt eu darparu fel rhan o fwndel (ffôn llinell dir a band eang neu ffôn llinell dir, band eang a theledu drwy dalu). Nid yw'r farchnad chwaith yn cynnwys gwasanaethau symudol gan fod y dystiolaeth yn awgrymu bod y rhain ar y mwyaf yn dal yn wasanaeth ategol i'r rhan fwyaf o

⁵ Mae nifer y cwsmeriaid llinell dir yn unig yn gostwng ryw 15-20% y flwyddyn.

⁶ Ofcom, ymatebion a135 RVON. Hefyd, roedd adroddiad Profiad y Defnyddiwr 2015 Ofcom yn awgrymu bod cwsmeriaid llais-yn-unig (h.y. cwsmeriaid llinell dir yn unig nad ydynt yn prynu band eang sefydlog) yn hŷn ar gyfartaledd na phrynwyr sy'n prynu dau wasanaeth ar wahân (h.y. cwsmeriaid llinell dir yn unig sy'n prynu band eang sefydlog y tu allan i fwndel). Mae bron i 60% o gwsmeriaid llais-yn-unig dros 75 oed, ac mae bron i hanner (47%) yn byw mewn cartrefi yn y grŵp economaidd-gymdeithasol DE.

⁷ Yn benodol, yn y D.U. heb gynnwys ardal Hull, gan fod amodau'r farchnad yno yn wahanol gan mai dim ond un darparwr mawr sydd yn Hull – KCOM.

⁸ Rydym wedi diffinio dwy farchnad gwasanaeth llais sefydlog yn unig - y farchnad ar gyfer prynu mynediad h.y. llinell rhent, a'r farchnad ar gyfer prynu galwadau.

ddefnyddwyr.⁹ Er ein bod yn cydnabod y bydd y farchnad yn cael ei gweddnewid efallai yn y dyfodol wrth i'r rhwydwaith copr presennol symud i wasanaethau ffibr, bydd unrhyw drawsnewid y tu allan i gyfnod ein hadolygiad (3 blynedd).

- 1.16 Rydym hefyd wedi dod i gasgliad dros dro bod gan BT bŵer sylweddol yn y farchnad yn y farchnad ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig. Mae hyn gadael i'r cwmni weithredu wrth osod telerau ac amodau gwerthiant yn y farchnad hon heb wynebu cyfyngiadau cystadleuol sylweddol oddi wrth ddarparwyr eraill. Mae hyn yn arbennig o wir wrth osod prisiau.
- 1.17 Mae BT yn elwa o'r ffaith fod ganddo gyfran uchel iawn o'r farchnad; dros 70%, mewn marchnad lle nad yw llawer o'r cwsmeriaid yn ymgysylltu â'r farchnad. Mae hyn yn ei dro wedi gadael i BT fod yn arweinydd pris, yn cynyddu pris gwasanaethau llinell dir yn unig yn gyson. Hefyd, o gofio am yr anhawster yn ennill cwsmeriaid newydd oddi wrth BT, mae'r ystod dewis gan ddarparwyr sy'n cystadlu wedi gostwng wrth i brisiau godi.
- 1.18 Fel y dangosir yn Ffigur [1.2] uchod, mae BT wedi gallu codi prisiau ar gyfer ei gwsmeriaid ffôn llinell dir yn unig er bod y costau wedi disgyn.
- 1.19 Un rheswm pwysig am y gostyngiad yn y costau yw gostyngiad yn y taliadau rheoledig ar gyfer mewnbynnau cyfanwerthol. Ond, tra bod rheoleiddio cyfanwerthol wedi cefnogi cystadleuaeth mewn bwndeli, fel yr ydym wedi'i drafod, mae'n amlwg nad yw wedi gallu rhoi diogon o amddiffyniad i'r cwsmeriaid gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig hyn.
- 1.20 O'r herwydd, rydym yn teimlo bod angen gweithredu'n uniongyrchol yn y farchnad fanwerthu drwy reoleiddio gwasanaethau llinell dir manwerthol BT.

Rheoli prisiau manwerthol

- 1.21 Rydym yn cynnig gosod rheolaeth pris ar BT ar gyfer galwadau a rhentu llinell a gwasanaethau ategol ar gyfer gwasanaethau ffôn llinell dir yn unig.
- 1.22 Bydd y rheolaeth hon - gostyngiad pris ar gyfer rhent llinell safonol o rhwng £5 a £7 y mis - yn lleihau'r bwlch yn syth rhwng costau cyfanwerthol a phrisiau manwerthol rydym wedi'u gweld dros y blynyddoedd diwethaf. Wedi hynny, dim ond yn unol â chwyddiant y bydd BT yn gallu codi ei brisiau am alwadau a rhent llinell.¹⁰
- 1.23 Bydd y gostyngiad yn y pris yn berthnasol i holl gwsmeriaid BT sy'n defnyddio contractau ffôn llinell dir yn unig (pa un a ydynt yn prynu band eang sefydlog gan BT neu gwmni ffôn arall y tu allan i fwndel). Nid yw'n berthnasol i wasanaethau llinell dir a werthir gan BT fel rhan o fwndel o wasanaethau, sy'n cynnwys band eang neu wasanaethau eraill gan yr ystyriwn fod cystadleuaeth yn y farchnad hon yn rhoi canlyniadau da i ddefnyddwyr.

Hyrwyddo cystadleuaeth

- 1.24 Credwn y gall cystadleuaeth ddarparu buddion i ddefnyddwyr o ran pris a dewis. Er mwyn ysgogi cystadleuaeth, rhaid i ddefnyddwyr fod yn ddigon cyfarwydd â'r

⁹ Nodwn fod gan lawer o gwsmeriaid gwasanaethau llais sefydlog yn unig ffonau symudol hefyd, er bod nifer sylweddol heb (oddeutu 30%).

¹⁰ Rydym yn trafod yr opsiynau ar gyfer pennu'r rheolaeth pris yn fwy manwl yn adran 8 y ddogfen hon o dudalen XX.

farchnad er mwyn gallu gwneud penderfyniadau ar sail y ffeithiau am newid er mwyn cael bargaen well. Er mwyn i hyn ddigwydd, credwn fod yn rhaid i ddefnyddwyr gael gafael ar wybodaeth hawdd ei deall a defnyddiol fel y gallant wneud dewisiadau mwy gwybodus.

- 1.25 Felly, rydym yn cynnig ei gwneud yn ofynnol i BT weithio gyda ni i dreialu gwybodaeth i ddefnyddwyr a fydd yn annog ei gwsmeriaid llinell dir yn unig i chwilio am fargeinion sy'n rhoi mwy o werth iddynt, ac, os yw'n briodol, ei gwneud yn ofynnol wedyn i BT ddarparu'r wybodaeth. Mae gallu cyfathrebu'n effeithiol â defnyddwyr nad ydynt yn ymgysylltu â'r farchnad yn heriol iawn. Mae profiad mewn sectorau eraill, fel ynni a bancio, wedi dangos bod y ffordd yr effeithir ar ymddygiad defnyddwyr gan gwybodaeth a roddir iddynt yn dibynnu ar y ffordd y mae'r wybodaeth yn cael ei chyflwyno a chan bwy. Felly, rydym yn cynnig treialu sawl ffordd o ddarparu gwybodaeth i ddefnyddwyr a fydd yn helpu cwsmeriaid i ddeall beth maent yn ei brynu a pha ffordd eraill sydd ar gael iddynt er mwyn cael gwell gwerth am arian.
- 1.26 Ein nod wrth osod y mesurau hyn yw rhoi cyfle i ddarparwyr eraill gystadlu'n fwy cadarn yn y farchnad hon ac ennill cwsmeriaid. Os bydd yr atebion ar gyfer ymgysylltu rydym yn eu cynnig yn effeithiol, byddem yn disgwyl i ddefnyddwyr elwa o ran pris a dewis.

Ymgynghori a'r camau nesaf

- 1.27 Rydym yn gofyn am sylwadau ar y cynigion yn y ddogfen hon. Bydd yr ymgynghoriad yn para am 10 wythnos a'r dyddiad olaf ar gyfer ymateb yw **9 Mai 2017**. Mae Atodiad 1 yn rhoi rhagor o fanylion am sut i ymateb.
- 1.28 Rydym hefyd yn ystyried a oes angen dyletswyddau cyfrifyddu rheoleiddiol ychwanegol. Os penderfynwn fod angen y rhain, byddwn yn ymgynghori ar wahân arnynt.
- 1.29 Ein nod yw cyhoeddi ein gasgliadau erbyn troad y flwyddyn.