Helpu defnyddwyr i gael bargeinion gwell

Datganiad ar hysbysiadau diwedd contract a gwybodaeth flynyddol am dariffau gorau

DATGANIAD:

Dyddiad Cyhoeddi: 15 Mai 2019

1. Trosolwg

Mae Ofcom yn credu'n gryf y dylai cwsmeriaid gael bargen deg ar gyfer eu gwasanaethau cyfathrebu. Rydyn ni eisiau i gwsmeriaid allu manteisio ar y dewis eang o wasanaethau sydd ar gael a siopa'n hyderus, fel eu bod yn gallu cael y bargeinion gorau ar gyfer eu hanghenion. I helpu cwsmeriaid i wneud hyn, rydyn ni'n gorfodi gofynion newydd ar ddarparwyr i anfon gwybodaeth bwysig at eu cwsmeriaid pan mae eu contractau'n dod i ben ac yn rheolaidd ar ôl hynny.

Ein penderfyniad – yn gryno

Rhaid i gwmnïau band eang, ffonau symudol, ffonau cartref a theledu drwy dalu hysbysu eu cwsmeriaid preswyl a busnes ynghylch pryd mae cyfnod sylfaenol eu contract yn dod i ben.[1] Bydd cwsmeriaid preswyl yn derbyn hysbysiad ar wahân rhwng 10 a 40 diwrnod cyn diwedd eu contract. Bydd yr hysbysiad yn cynnwys dyddiad dod i ben y contract sylfaenol; y gwasanaethau a ddarperir ar hyn o bryd a'r pris sy'n cael ei dalu; unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth a'r pris sy'n cael ei dalu ar ddiwedd y cyfnod hwn; a gwybodaeth ynglŷn â'r cyfnod rhybudd sydd ei angen i derfynu'r contract. Hefyd bydd cwsmeriaid busnes yn derbyn hysbysiad i roi gwybod iddynt am ddiwedd cyfnod sylfaenol y contract a sut gallant derfynu'r contract.

Bydd yr hysbysiadau hyn yn dweud wrth gwsmeriaid preswyl am y tariffau gorau sydd ar gael gan eu darparwr. Byddant yn cynnwys o leiaf un fargen SIM yn unig ar gyfer pobl sy'n cynnwys cost ffôn symudol yn y bwndel gyda'u hamser ar yr awyr. Byddant hefyd yn cynnwys gwybodaeth am y prisiau sydd ar gael i gwsmeriaid eraill, fel cwsmeriaid newydd. Mae hyn yn golygu y gall pobl weld a ydynt ar eu colled ac a ddylent feddwl am gyfnewid. Bydd cwsmeriaid busnes yn cael gwybodaeth am y tariffau gorau gan eu darparwr ar ffurf sy'n addas iddynt hwy.

Bydd cwsmeriaid sy'n parhau allan o gontract yn cael gwybodaeth am dariffau gorau gan eu darparwr bob blwyddyn o leiaf. Ar gyfer cwsmeriaid preswyl, bydd hwn yn hysbysiad blynyddol sy'n cynnwys gwybodaeth am eu contract presennol, yn ogystal â'r tariffau gorau ar gyfer y gwasanaethau maent yn eu prynu.

Daw'r gofynion hyn i rym ar 15 Chwefror 2020. Bydd hyn yn galluogi i ddarparwyr weithredu'r diwygiadau'n ddibynadwy ac yn effeithiol, drwy newid eu systemau a'u prosesau, fel eu bod yn barod i anfon miliynau o hysbysiadau cwsmeriaid drwy neges destun, e-bost neu lythyr.

Bydd Ofcom yn monitro effaith yr hysbysiadau. Er enghraifft, byddwn yn casglu gwybodaeth gan ddarparwyr ac yn cynnal ymchwil cwsmeriaid ar ymgysylltu â hysbysiadau darparwyr a'u heffeithiolrwydd. Hefyd, efallai y byddwn yn cynnal treialon rheolaeth ar hap os bydd ein monitro ar yr hysbysiadau'n dangos potensial ar gyfer gwelliannau o ran sut mae darparwyr yn gweithredu'r gofynion.

---

[1] Pan rydyn ni'n cyfeirio at 'ddiwedd contract' neu 'gyfnod contract sylfaenol', neu fod 'mewn contract' neu 'allan o gontract', mae hyn yn cyfeirio at gyfnod ymrwymiad sefydlog cwsmeriaid.

Cefndir

1.1 Mae sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg yn flaenoriaeth ar gyfer ein gwaith ni eleni. Rydyn ni eisiau i gwsmeriaid siopa gyda hyder, gwneud dewisiadau doeth a chael bargen deg.

1.2 Yn aml, mae cwsmeriaid gwasanaethau band eang, ffonau symudol, teledu drwy dalu a ffonau cartref yn llofnodi contractau sy'n eu hymrwymo i dalu am y gwasanaeth hwnnw am isafswm penodol o amser, 12, 18 neu 24 mis fel rheol. Mae hyn yn golygu na all cwsmeriaid ganslo eu gwasanaethau na newid i ddarparwr gwahanol cyn diwedd y cyfnod hwn heb dalu ffi ganslo.

1.3 Ar ôl i gyfnod sylfaenol y contract ddod i ben, mae cwsmeriaid yn rhydd i newid i fargen well gyda'i ddarparwr presennol neu newid darparwyr heb dalu unrhyw ffioedd. Fodd bynnag, nid yw llawer o gwsmeriaid yn manteisio ar yr opsiynau sydd ar gael iddynt yn y pwynt hwn ac, o ganlyniad, efallai eu bod yn talu mwy na sydd angen neu'n profi newidiadau awtomatig i'w gwasanaethau. Mae ein hymchwil yn dangos bod llawer o gwsmeriaid yn ddryslyd am statws eu contract ac nad ydynt yn ymwybodol o'r opsiynau, yr arbedion neu'r manteision sydd ar gael iddynt pan ddaw cyfnod sylfaenol eu contract i ben.

1.4 I helpu i roi sylw i hyn, rydyn ni'n credu y dylai ein cwsmeriaid gael gwybod ar amser priodol am statws eu contract, fel eu bod yn gallu ystyried gweithredu.

Ein cynigion blaenorol

1.5 Fis Gorffennaf 2018, fe wnaethom gynnig rheolau newydd i'w gwneud yn ofynnol i ddarparwyr anfon hysbysiad at eu cwsmeriaid pan mae cyfnod sylfaenol eu contract yn dod i ben, a hysbysiad i'r rhai sydd eisoes allan o gontract. Fis Rhagfyr 2018, aethom ati i ymgynghori ar y rheolau diwygiedig a oedd yn seiliedig ar weithredu cod newydd, sef Cod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd. Roedd ein cynigion wedi'u diweddaru'n cynnwys gofynion i ddweud wrth gwsmeriaid preswyl a busnes am y tariffau gorau sydd ar gael gan ddarparwyr yn yr hysbysiadau hyn.

1.6 Cawsom amrywiaeth o ymatebion i'n hymgynghoriad ym mis Rhagfyr gan ddarparwyr cyfathrebiadau, cyrff defnyddwyr, grwpiau eiriolaeth, cyrff diwydiant a sefydliadau ac unigolion eraill. Roedd yr ymatebwyr yn gefnogol i'n cynigion ni gan fwyaf. Fodd bynnag, mynegwyd nifer o bryderon gan ddarparwyr, yn benodol am y gofyniad i ddweud wrth gwsmeriaid am eu tariffau gorau a sut byddai hyn yn cael ei weithredu'n ymarferol, a'r gofyniad i anfon hysbysiadau at bob cwsmer busnes.

Ein penderfyniad

1.7 Ar ôl ystyried y sylwadau ar ein cynigion yn ofalus, rydyn ni wedi penderfynu ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr anfon hysbysiadau diwedd contract gyda'r cyngor am y tariff gorau at gwsmeriaid preswyl a busnes. Hefyd rydyn ni wedi penderfynu y dylai'r holl gwsmeriaid sy'n parhau allan o gontract dderbyn gwybodaeth flynyddol am y tariff gorau.

1.8 Rydyn ni wedi gwneud rhai addasiadau i gynigion mis Rhagfyr er mwyn ystyried y sylwadau a dderbyniwyd gennym. Yn benodol, rydyn ni wedi diwygio ein dull o weithredu gyda chwsmeriaid busnes i ganiatáu mwy o hyblygrwydd o ran sut maent yn bodloni’r gofynion i ddarparu hysbysiad diwedd contract a gwybodaeth flynyddol am y tariff gorau i’r cwsmeriaid hynny. Hefyd rydyn ni wedi darparu gwell eglurder mewn perthynas â chynnwys gofynnol yr hysbysiadau.

1.9 Rydyn ni’n gweithredu rheolau newydd (a elwir yn amodau cyffredinol) ac rydyn ni’n cyhoeddi cyfarwyddyd ar sut rydyn ni’n disgwyl i ddarparwyr gydymffurfio â’r gofynion newydd ar gyfer cwsmeriaid preswyl.

1.10 Rydyn ni’n rhoi naw mis i ddarparwyr weithredu’r newidiadau hyn, i roi amser iddynt wneud yr addasiadau angenrheidiol i'w systemau a’u prosesau - yn benodol, y newidiadau gofynnol i ddweud wrth gwsmeriaid am eu tariffau gorau. Felly bydd cwsmeriaid yn dechrau derbyn yr hysbysiadau hyn o 15 Chwefror 2020 ymlaen.