CCWLSIR IIC 25
Senedd Cymru | Welsh Parliament
Pwyllgor Diwylliant, Cyfathrebu, y Gymraeg, Chwaraeon, a Chysylltiadau Rhyngwladol | Culture, Communications, Welsh Language, Sport, and International Relations Committee
Effaith costau cynyddol / Impact of increasing costs
Ymateb gan Ofcom / Response from Ofcom

Ymateb i ymchwiliad Costau Byw

Response to Cost of Living inquiry

making communications work **for everyone**

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

15 Medi / September 2022

Cynnwys / Contents

Cymraeg

Cyflwyniad 1

Cystadleuaeth a Buddsoddiad 1

Fforddadwyedd a bregusrwydd ariannol 2

Prisio 3

English

Introduction **Error! Bookmark not defined.**

Competition and Investment **Error! Bookmark not defined.**

Affordability and financial vulnerability **Error! Bookmark not defined.**

Pricing **Error! Bookmark not defined.**

Cyflwyniad

Ofcom yw rheoleiddiwr cyfathrebiadau'r DU, gyda chyfrifoldebau ym meysydd darlledu, telegyfathrebu, sbectrwm, gwasanaethau post a diogelwch ar-lein. Mae'r argyfwng costau byw yn effeithio ar filiynau o ddefnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau a reoleiddir gan Ofcom, a nod y cyflwyniad hwn yw amlygu'r gwaith a wnawn yn y sector telathrebu i helpu i ddiogelu'r rhai sy'n wynebu anhawster wrth dalu eu biliau. Er ei bod yn llai beirniadol yn syth na bwyd a gwresogi, mae gwasanaethau telegyfathrebu - band eang a ffôn symudol - yn hanfodol bwysig i fywydau busnesau a theuluoedd. Rydym wedi bod yn gweithio'n weithredol ar y materion hyn yn ystod y misoedd diwethaf ac yn croesawu'r cyfle i rannu ein barn â'r Pwyllgor fel rhan o'i Ymchwiliad Costau Byw.

Cystadleuaeth a Buddsoddiad

Mae hyrwyddo cystadleuaeth yn rhan ganolog o ddyletswyddau Ofcom. Marchnadoedd cystadleuol yw'r man cychwyn ar gyfer sbarduno twf a buddsoddiad a sicrhau canlyniadau da i ddefnyddwyr. Mae cymhellion y farchnad yn sicrhau bod darparwyr yn ceisio cynnig gwasanaethau gwell a mwy fforddiadwy er mwyn denu a chadw cwsmeriaid.

Dros y deng mlynedd nesaf mae'n amlwg bod angen buddsoddiad masnachol newydd yn rhwydweithiau telegyfathrebu'r DU. Rydym ni'n rhannu uchelgais Llywodraeth y DU ar gyfer cyflwyno rhwydweithiau cyfradd gigabit ledled y DU, er mwyn diwallu'r galw yn y dyfodol am wasanaethau cyflymder uwch ac ansawdd gwell i ddefnyddwyr. Rydym hefyd yn cydnabod ymyrraeth Llywodraeth Cymru drwy ei raglen Cyflymu Cymru, y Gronfa Band Eang Lleol ac, wrth gwrs, Cynllun Allwedd Band Eang Cymru. Rydym yn cydnabod ymhellach waith y Tasglu Chwalu Rhwystrau, y mae Ofcom yn aelod ohono, ac yn edrych ymlaen at argymhellion y Tasglu, sydd i'w cyhoeddi gan y Gweinidog dros Newid yn yr Hinsawdd yn Llywodraeth Cymru, ar wella'r seilwaith digidol yng Nghymru.

Y llynedd, nododd Ofcom fframwaith rheoleiddio newydd ar gyfer gwasanaethau telathrebu sefydlog yn ein Hadolygiad o'r Farchnad Telegyfathrebu Sefydlog (WFTMR) i gefnogi'r amcan hwn. Rydym wedi rhoi fframwaith rheoleiddio ar waith sydd wedi'i ddylunio i ddileu rhwystrau a hyrwyddo cystadleuaeth a buddsoddiad mewn rhwydweithiau cyfradd gigabit a darparu'r amodau gorau posib i gwmnïau fuddsoddi yn y rhwydweithiau hyn. Fe wnaethom ganiatáu i brisiau copr cyfanwerthol Openreach godi yn unol â chwyddiant CPI, gan ddarparu elw i'w fuddsoddi, ar yr un pryd â pharhau i ddiogelu defnyddwyr yn ystod y cyfnod pontio. Mae'r fframwaith hwn, ynghyd â chynlluniau Llywodraeth y DU i gymorthdalu'r ardaloedd lle mae ymgyrch gyflwyno fasnachol yn annhebygol, wedi arwain at osod rhwydweithiau ffeibr llawn newydd.

Ymysg y penderfyniadau, mae'n ofynnol o hyd i Openreach ganiatáu i bob gweithredydd rhwydwaith osod eu rhwydweithiau ffeibr eu hunain gan ddefnyddio seilwaith Openreach; a hefyd bod Ofcom yn defnyddio gwahanol ddulliau rheoleiddio mewn gwahanol rannau o'r DU, gan ddibynnu ar ddwyster cystadleuaeth rhwng rhwydweithiau yn yr ardaloedd hynny. Y rhan fwyaf o Gymru yw'r hyn y mae Ofcom yn ei ddynodi fel Ardal 3, lle mai Openreach yw'r unig weithredwr sy'n darparu rhwydwaith ar

raddfa fawr ac yma byddwn yn gosod prisiau ar sail flynyddol gan ddibynnu ar fuddsoddiad ffeibr Openreach, ond bydd y prisiau'n is yn y lle cyntaf nag yn Ardal 2.

Yn ôl ein ffigyrau diweddaraf [1]ar gyfer Cymru, mae ffeibr llawn bellach ar gael i 32% o safleoedd ac mae darpariaeth band eang cyfradd gigabit yn cyrraedd oddeutu 46% o safleoedd yng Nghymru. Yn y WFTMR, bu i ni amcangyfrif y byddai buddsoddiad masnachol yn darparu rhwydweithiau cyfradd gigabit i 80% o safleoedd yn y DU erbyn 2026, ac rydym yn hyderus y bydd hyn yn cael ei gyflawni. 70% yw'r ffigwr presennol yn y DU

Mae cystadleuaeth hefyd wedi ildio buddion yn y sector symudol. Er nad ydym yn rheoleiddio gwasanaethau symudol yn yr un ffordd â band eang sefydlog - gan nad oes gweithredwr unigol gyda phŵer sylweddol yn y farchnad - ein hymagwedd yw cefnogi cystadleuaeth a buddsoddiad. Mae'r ymagwedd hon wedi llwyddo i sicrhau buddsoddiad parhaus mewn gwasanaethau symudol er mwyn ateb galw defnyddwyr a busnesau, yn fwyaf diweddar trwy gyflwyno 5G.

Fforddadwyedd a bregusrwydd ariannol

Gwyddwn y gall y rhai sydd ar yr incwm isaf ei chael hi'n anodd fforddio'r gwasanaethau telegyfathrebu y maen nhw eu hangen. Ym mis Chwefror eleni, bu i ni gyhoeddi ymchwil fu'n dangos bod tua phump y cant o gwsmeriaid yn ei chael hi'n anodd fforddio eu gwasanaeth band eang a bod nifer tebyg yn profi problemau fforddadwyedd gyda gwasanaethau symudol.

Yn ystod y cyfnodau clo Covid bu i ni weithio'n agos gyda'r diwydiant a Llywodraeth y DU i wthio am fesurau diogelu ehangach i bobl sy'n agored i niwed, gan gynnwys cyflwyno tariffau cymdeithasol i'r rhai ar Gredyd Cynhwysol, a all ddarparu rhwyd ddiogelwch bwysig i sicrhau bod y rhai sy'n agored i niwed yn ariannol yn parhau i fod yn gysylltiedig a'u bod llai tebygol o fynd i ddyled. O ganlyniad, mae'r rhain bellach ar gael gan bron i bob prif ddarparwr band eang, gyda thua 75% o gwsmeriaid band eang cymwys yn y DU yn gallu cael mynediad i dariff cymdeithasol gan eu darparwr presennol. Fodd bynnag, er bod nifer y bobl ar dariff cymdeithasol yn cynyddu, parhaodd lefel gyffredinol y nifer sy'n manteisio arnynt ym mis Chwefror i fod yn gyfran fechan (1.2%) o'r 4.2 miliwn sy'n gymwys ar hyn o bryd.

Dangosodd ein hadolygiad o arferion y diwydiant y gallai cartrefi incwm isel arbed £150 y flwyddyn ar gyfartaledd pe bydden nhw'n symud i dariff cymdeithasol eu darparwr. Fodd bynnag, mae diffyg ymwybyddiaeth a gwybodaeth ynghyd ag anhawster wrth lywio'r broses gofrestru yn rhwystrau allweddol. Mae'r materion hyn yn gyffredin i dariffau cymdeithasol mewn sectorau eraill. Yn ddiweddar, cyhoeddodd Adran Gwaith a Phensiynau Llywodraeth y DU declyn gwirio cymhwysedd gwib a fydd yn helpu i hwyluso'r broses gofrestru ar gyfer cwsmeriaid cymwys. Credwn fod gan Lywodraeth Cymru ei rhan i'w chwarae yma hefyd ac i weithio gydag adrannau Llywodraeth y DU i godi ymwybyddiaeth ac felly cynyddu'r nifer sy'n manteisio arnynt. Rydym hefyd wedi galw ar y diwydiant i wneud mwy i hyrwyddo tariffau cymdeithasol mewn ymdrech i gynyddu'r nifer sy'n manteisio arnynt a byddwn yn parhau i'w dwyn i gyfrif. Byddwn yn cyhoeddi ein hadolygiad diweddaraf o'r sefyllfa cyn diwedd mis Medi.

[1] Cyhoeddir yr ystadegau maes o law yn ein diweddariad ‘Cysylltu’r Gwledydd’ haf 2022

Prisio

Mae cystadleuaeth gref mewn marchnadoedd band eang a symudol wedi symbylu prisiau fforddiadwy i ddefnyddwyr. Dros yr wyth mlynedd ddiwethaf, mae gwariant cartrefi band eang wedi parhau'n wastad yn gyffredinol mewn termau real er gwaethaf cynnydd enfawr yn y defnydd o ddata (ar gyfartaledd 453 GB y mis yn 2021, o'i gymharu â 315 GB yn 2019). Mae gwariant cwsmeriaid ar ffonau symudol wedi gostwng ac mae prisiau'r DU yn cymharu'n ffafriol â chymheiriaid rhyngwladol (yr isaf ymhlith Ffrainc, Yr Almaen, Yr Eidal, Sbaen a'r Unol Daleithiau yn 2020). Roedd gwariant cyffredinol ar wasanaethau cyfathrebu'n cyfrif am 6% o wariant misol cyfartalog aelwydydd yn 2020.

Hyd yn oed gyda phrisiau cystadleuol, mae'n bwysig iawn bod defnyddwyr yn cael eu trin yn deg gan eu darparwyr fel y gallant ymgysylltu'n hyderus a manteisio i'r eithaf ar y cytundebau a gynigir. Dros y 5 mlynedd diwethaf, mae Ofcom wedi gwneud nifer o ymyriadau i gefnogi hyn, gan gynnwys hysbysiadau diwedd contract gorfodol, ei gwneud hi'n symlach o lawer i newid gwasanaethau band eang a symudol, a chynllun iawndal awtomatig ar gyfer pan fydd pethau'n mynd o'i le. Mae'r newidiadau hyn wedi cryfhau pŵer a mesurau diogelu defnyddwyr yn sylweddol.

Dros y ddwy flynedd ddiwethaf, rydym wedi gweld llawer o ddarparwyr yn codi prisiau'n uwch na chwyddiant i rai defnyddwyr, yn enwedig y rhai sydd allan o gontract neu sydd wedi ymrwymo i gontract sy'n caniatáu cynnydd mewn prisiau yng nghanol y contract. Mae'r rhain fel arfer 3-4% yn uwch na CPI neu mewn rhai achosion RPI. Eleni penderfynodd rhai darparwyr i beidio â defnyddio'r cynnydd mewn prisiau ar gyfer cwsmeriaid presennol a bennwyd yn nhermau eu contractau, o ystyried y pwysau presennol ar gyllidebau defnyddwyr. Fodd bynnag, bu i lawr fwrw 'mlaen gyda nhw a disgwylir cynnydd mawr pellach y gwanwyn nesaf.

Ar y cyfan, nid oes gan Ofcom y pŵer i bennu prisiau manwerthu, gan fod ein marchnadoedd yn gystadleuol a gall mesurau rheoli prisiau amharu'n ddifrifol ar dwf a buddsoddiad. Ond rydyn ni'n mynnu bod codi prisiau yng nghanol contractau'n dryloyw ac yn cael eu hesbonio'n glir i gwsmeriaid pan fyddan nhw'n cofrestru. Ar hyn o bryd, rydym yn monitro cydymffurfiaeth yn y maes hwn yn agos iawn.

Rydym hefyd yn parhau i drafod gyda darparwyr eu cynlluniau ar gyfer codi prisiau yn y dyfodol, gan gofio lefelau chwyddiant posib yn y dyfodol, sydd wrth gwrs yn sylweddol uwch na'r hyn a ddisgwyliwyd pan drefnwyd y rhan fwyaf o gytundebau.

Rydym yn deall bod yr argyfwng Costau Byw yn fater pwysig a byddwn yn cynnwys diweddariadau ar hyn wrth i ni gomisiynu ymchwil yn y dyfodol. Gobeithio y bydd yr wybodaeth hon o gymorth i'r Pwyllgor.