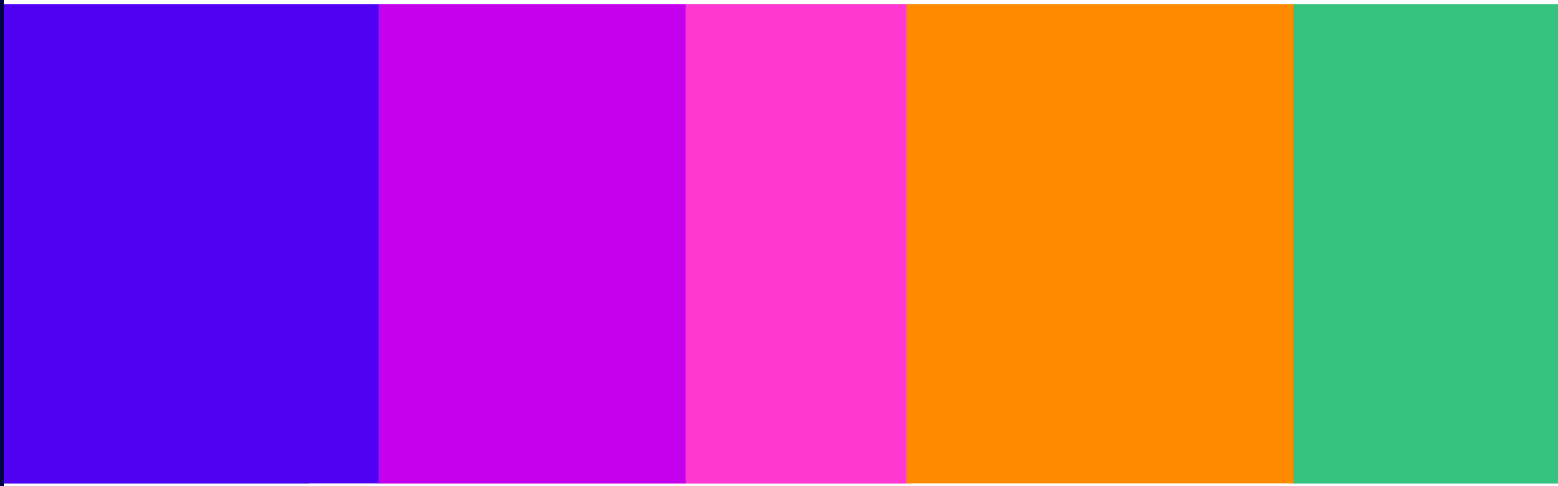


Fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu

Diweddariad Ebrill 2023

Cyhoeddwyd 24 Ebrill 2023



Cynnwys

Adrannau

<u>1. Trosolwg.....</u>	<u>3</u>
<u>2. Fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu.....</u>	<u>7</u>
<u>3. Y datblygiadau diweddaraf ar dariffau cymdeithasol band eang.....</u>	<u>12</u>
<u>4. Tariffau cymdeithasol band eang sefydlog.....</u>	<u>16</u>
<u>5. Tariffau cymdeithasol band eang symudol.....</u>	<u>23</u>
<u>6. Hyrwyddo tariffau cymdeithasol</u>	<u>28</u>
<u>7. Defnyddwyr nad ydynt yn gymwys i gael tariff cymdeithasol</u>	<u>31</u>
<u>8. Casgliadau a'r camau nesaf</u>	<u>34</u>
<u>Rhestr Gwirio Dogfennau – At ddefnydd Ofcom yn unig.....</u>	<u>37</u>

Ffigurau

<u>Ffigur 1: Profiad o faterion fforddiadwyedd cyfathrebu 2020-2023.....</u>	<u>8</u>
<u>Ffigur 2: Y nifer sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol</u>	<u>14</u>

Tablau

<u>Tabl 1: Tariffau cymdeithasol band eang sefydlog o fis Ebrill 2023 ymlaen, prif ddarparwyr.....</u>	<u>17</u>
<u>Tabl 2: Tariffau cymdeithasol band eang sefydlog o fis Ebrill 2023 ymlaen, darparwyr lleol.....</u>	<u>18</u>
<u>Tabl 3: Arbedion defnyddwyr o dariffau cymdeithasol</u>	<u>21</u>
<u>Tabl 4: Tariffau cymdeithasol band eang symudol o fis Ebrill 2023 ymlaen.....</u>	<u>23</u>

1. Trosolwg

Mae sicrhau bod pobl yn gallu cael mynediad at fand eang sefydlog a symudol fforddiadwy yn parhau i fod yn flaenoriaeth i Ofcom. Mae cynnydd mewn prisiau ynni, bwyd a nwyddau eraill i ddefnyddwyr wedi parhau i waethygu costau byw a rhoi straen ar aelwydydd yn y DU. Mae nifer o ddarparwyr band eang a symudol hefyd wedi cyflwyno cynnydd sylweddol yn ddiweddar, sy'n uwch na chwyddiant mewn prisiau ar gyfer cwsmeriaid sydd dan gontract.

Rhwng mis Gorffennaf 2022 a mis Ionawr 2023, canfu ein [Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu](#) fod tua thri o bob deg o aelwydydd wedi cael trafferth fforddio eu gwasanaethau cyfathrebu yn ystod y mis diwethaf. Mae hyn wedi aros ar lefel debyg i ganfyddiadau'r ymchwil yn ein hadroddiad ym mis Medi 2022.



Mae
220,000
o aelwydydd
ar dariff cymdeithasol
ers mis Chwefror 2023

Mae **4.3 miliwn**
o gartrefi ar Gredyd
Cynhwysol



Mae **5.1%**
o gartrefi yn y DU
sy'n cael Credyd Cynhwysol
ar dariff cymdeithasol



o hawlwr budd-daliadau yn
ymwybodol o dariffau cymdeithasol
ym mis Chwefror 2023

Mae Ofcom wedi galw ar ddarparwyr cyfathrebu i gynnig a hyrwyddo tariffau cymdeithasol. Gall tariffau cymdeithasol helpu i sicrhau bod gwasanaethau rhyngwyd sefydlog a symudol yn dal yn fforddiadwy i gwsmeriaid sydd ar incwm isel neu ddim incwm o gwbl ac sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau. Nid oes gan Ofcom y pŵer i gyflwyno tariffau cymdeithasol wedi'u rheoleiddio heb gael cyfarwyddyd i wneud hynny gan Lywodraeth y DU. Fodd bynnag, mae darparwyr wedi ymateb i'n galwadau i gynnig tariffau cymdeithasol yn wirfoddol ac mae'r nifer sydd ar gael i gwsmeriaid wedi parhau i gynyddu ers ein hadroddiad diwethaf. Roedd y nifer sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol wedi cynyddu bedair gwaith yn ystod 2022, ond mae'r ffigurau diweddaraf yn dal i gynrychioli cyfran gymharol fach o'r holl gwsmeriaid cymwys.

- **Mae cynnydd wedi bod yn nifer yr aelwydydd sy'n wynebu problemau fforddiadwyedd ar gyfer eu hanghenion cyfathrebu dros y ddwy flynedd diwethaf.** Ym mis Ionawr 2023, roedd tri aelwyd o bob deg (29%) yn dweud eu bod yn cael trafferth fforddio unrhyw wasanaethau cyfathrebu, sy'n debyg i'r lefel a welwyd ym mis Hydref 2022, ac yn gynnydd o 15% ym mis Ebrill 2021. Roedd y niferoedd diweddaraf hefyd yn dangos bod 6% o aelwydydd â band eang sefydlog yn ei chael yn anodd fforddio'r gwasanaeth hwn, ac roedd 8% o aelwydydd â ffôn symudol yn ei chael yn anodd fforddio'r gwasanaeth hwn.
- **Mae argaeledd tariffau cymdeithasol band eang sefydlog wedi gwella dros y 18 mis diwethaf, gydag oddeutu 20 o ddarparwyr bellach yn cynnig tariff cymdeithasol.** Mae tua 85% o gwsmeriaid band eang sefydlog nawr yn gallu newid i dariff cymdeithasol gyda'u darparwr presennol. Rydym yn parhau i alw ar TalkTalk i ddilyn esiampl darparwyr eraill drwy gyflwyno tariff cymdeithasol.
- **Mae tariffau cymdeithasol band eang symudol newydd ar gael.** Ers ein hadroddiad ym mis Medi 2022, mae EE a SMARTY wedi lansio tariffau cymdeithasol symudol yn ogystal â'r tariff sy'n cael ei gynnig gan VOXI. Rydym yn parhau i alw ar O2 i gyflwyno tariff cymdeithasol.
- **Mae'r nifer sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol wedi cynyddu i tua 220,000 o aelwydydd ym mis Chwefror 2023, cynnydd o bedair gwaith o tua 55,000 ym mis Ionawr 2022.** Mae cyfran yr aelwydydd cymwys sydd wedi manteisio ar dariff cymdeithasol hefyd wedi cynyddu (i 5.1% o 1.2%).
- **Mae ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol hefyd wedi gwella ymysg cwsmeriaid cymwys (i 47% o 16% ym mis Ionawr 2022).** Mae'Or rhan fwyaf o bobl yn clywed am dariffau cymdeithasol am y tro cyntaf drwy gyfryngau cymdeithasol (26%) a theledu (21%).
- **Gallai'r rheini sy'n defnyddio tariff cymdeithasol band eang sefydlog wneud arbedion sylweddol i helpu i liniaru pryderon ynghylch fforddiadwyedd.** Mae ein dadansoddiad yn dangos, ar gyfartaledd, y gallai aelwyd gymwys arbed tua £202 y flwyddyn drwy newid i dariff cymdeithasol band eang sefydlog.
- **Mae'r rhan fwyaf o ddarparwyr wedi cadarnhau nad oes ganddynt unrhyw gynlluniau ar hyn o bryd i gynyddu pris eu tariff cymdeithasol ar gyfer cwsmeriaid newydd, ac mae rhai eraill wedi ymrwmo i gadw pris eu tariff cymdeithasol.** Mae hyn yn ychwanegol at y mesurau diogelu eraill rydym eisoes wedi'u sicrhau gan ddarparwyr, gan gynnwys dim cynnydd mewn prisiau ar ganol contract ar gyfer tariffau cymdeithasol.
- **Mae ymwybyddiaeth a defnydd o dariffau cymdeithasol yn dal i fod yn her.** Mae dros hanner yr aelwydydd cymwys yn dal yn anymwybodol o dariffau cymdeithasol ac mae'r gyfran gyffredinol sydd wedi manteisio ar dariff cymdeithasol yn dal yn gymharol isel.. Dylai darparwyr gymryd camau i wella ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol a'r wybodaeth sydd ar gael amdanynt, yn enwedig ymysg y rheini sydd fwyaf tebygol o fod yn wynebu problemau fforddiadwyedd.
- **Roedd aelwydydd ag unigolion iau a'r rheini mewn gwaith rhan-amser neu ddim mewn gwaith yn fwy tebygol o wynebu problemau fforddiadwyedd ac o elwa fwyaf o dariff cymdeithasol.** Rydym wedi dadansoddi nodweddion aelwydydd sydd wedi dangos eu bod mewn mwy o berygl o broblemau fforddiadwyedd ac rydym yn annog darparwyr i dargedu cyfathrebu i godi ymwybyddiaeth y cwsmeriaid hyn.

Ein gwaith ar dariffau cymdeithasol

Mae ein Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu yn parhau i fonitro agweddau ac ymddygiad defnyddwyr o ran fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu, a sut maen nhw'n newid. Bydd yr ymchwil hwn yn parhau bob chwarter, gyda'r canfyddiadau'n cael eu cyhoeddi ar dudalen we Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu Ofcom.

Byddwn yn parhau i fonitro argaeledd tariffau cymdeithasol ar draws y marchnadoedd band eang sefydlog a band eang symudol. Bydd y [dudalen Tariffau cymdeithasol](#) ar wefan Ofcom yn parhau i ddarparu rhestr o'r tariffau cymdeithasol sydd ar gael. Byddwn yn casglu data gan ddarparuwr i olrhain faint sy'n defnyddio'r tariffau hynny dros amser.

Byddwn hefyd yn parhau i helpu i godi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol, drwy ymgysylltu ymhellach â darparwyr a gweithio gyda'r Llywodraeth a sefydliadau defnyddwyr, i helpu i sicrhau bod mwy o aelwydydd cymwys yn ymwybodol o'r cymorth y gallant ei gael.

Bydd rhagor o wybodaeth am ein gwaith ar argaeledd tariffau cymdeithasol, y nifer sy'n eu defnyddio, ac ymwybyddiaeth defnyddwyr ar gael yn ein hadroddiad 'Prisio tueddiadau ar gyfer gwasanaethau cyfathrebu yn y DU' sydd ar y gweill, a fydd yn cael ei gyhoeddi yn nes ymlaen yn 2023.¹

Sut mae Ofcom yn gweithio i helpu defnyddwyr

Dim ond un o'r ffyrdd o helpu i fynd i'r afael â phroblemau fforddiadwyedd yw tariffau cymdeithasol o hyd. Ar hyn o bryd, mae Ofcom yn gweithio ar amrywiaeth o raglenni i helpu i ddiogelu defnyddwyr rhag niwed a sicrhau eu bod yn gallu gwneud dewisiadau gwybodus mewn perthynas â'u gwasanaethau band eang sefydlog a symudol.

Ym mis Chwefror 2023, lansiodd Ofcom adolygiad i weld a yw codi prisiau ar ganol contract sy'n gysylltiedig â chwyddiant yn rhoi digon o sicrwydd ac eglurder i gwsmeriaid ynghylch beth y gallant ddisgwyl ei dalu dros gyfnod eu contract. Rydym yn bwriadu cyhoeddi ein canfyddiadau yn ddiweddarach yn 2023.²

Byddwn yn monitro a yw cwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau bregus yn cael eu trin yn deg gan ddarparwyr, ac yn derbyn y cymorth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnyn nhw. Bydd y gwaith hwn yn cynnwys edrych ar sut mae darparwyr yn sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu'n ei chael hi'n anodd talu yn cael eu trin yn deg.

Mae gan Ofcom ddyletswyddau hefyd i hyrwyddo llythrennedd yn y cyfryngau ac mae ganddo raglen waith wedi'i sefydlu helpu i wella sgiliau, gwybodaeth a dealltwriaeth ar-lein oedolion a phlant yn y DU. Mae rhagor o wybodaeth am hyn ar gael ar dudalen we Ofcom ar gyfer Rhaglen Gwneud Synnwyr o'r Cyfryngau.

¹ Edrychwch ar wefan Ofcom i weld fersiynau blaenorol o'r adroddiad hwn: [Tueddiadau o ran prisiau gwasanaethau cyfathrebu](#).

² Yn ddiweddar, fe wnaethom gyhoeddi [Cylch Gorchwyl](#) ar gyfer y gwaith hwn sydd ar gael ar ein gwefan.

Gweddill y ddogfen hon

- Mae Adran 2: yn rhoi crynodeb o'n hymchwil traciwr fforddiadwyedd diweddaraf.
- Mae Adran 3: yn rhoi diweddariad cyffredinol ar y defnydd o dariffau cymdeithasol ac argaeledd.
- Mae Adran 4: yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am dariffau cymdeithasol band eang sefydlog.
- Mae Adran 5: yn edrych yn fanylach ar dariffau cymdeithasol band eang symudol.
- Mae Adran 6: yn edrych ar sut y gellir hyrwyddo tariffau cymdeithasol yn effeithiol er mwyn codi ymwybyddiaeth ohonynt.
- Mae Adran 7: yn darparu gwybodaeth am y mesurau diogelu sydd ar gael i'r rheini nad ydynt yn gymwys i gael tariff cymdeithasol.
- Mae Adran 8: yn amlinellu ein casgliadau a'r camau nesaf.

2. Fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu

Mae dyletswydd ar Ofcom i gynnal, cyhoeddi ac ystyried ymchwil defnyddwyr ynghylch profiadau defnyddwyr o wasanaethau cyfathrebu. Wrth gyflawni'r dyletswyddau hyn, rydym yn casglu ac yn cyhoeddi gwybodaeth am y farchnad ac ymchwil defnyddwyr am fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu.

Fe wnaethom gyhoeddi adroddiadau ar fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu ym mis [Rhagfyr 2020](#) ('ein hadroddiad ym mis Rhagfyr 2020'), [Gorffennaf 2021](#) ('ein hadroddiad ym mis Gorffennaf 2021'), [Chwefror 2022](#) ('ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022') a mis [Medi 2022](#) ('ein hadroddiad ym mis Medi 2022'). Fe wnaethom nodi yn y dogfennau hyn fod nifer sylweddol o ddefnyddwyr wedi wynebu problemau fforddiadwyedd o ran cael mynediad at wasanaethau rhynggrwyd, gan gynnwys band eang sefydlog a band eang symudol. Roeddem wedi tynnu sylw at y ffaith bod tariffau cymdeithasol (neu 'dariffau wedi'u targedu') yn chwarae rhan yn y gwaith o gefnogi aelwydydd ar fudd-daliadau yn seiliedig ar brawf modd³ ac roeddem wedi annog pob darparwr i gynnig a hyrwyddo tariffau cymdeithasol. Roeddem hefyd wedi nodi bod ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol a'r nifer sy'n eu defnyddio yn isel.

Effaith costau byw ar fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu

Mae ein Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu yn monitro agweddau ac ymddygiad defnyddwyr o ran fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu. Mae'r canlyniadau diweddaraf yn cael eu cyhoeddi ar [ffurf ryngweithiol](#) ar wefan Ofcom.

Mae pryderon ynghylch fforddiadwyedd wedi aros yn uchel ers ein hadroddiad ym mis Medi 2022. Mae cynnydd mewn prisiau ynni, bwyd a nwyddau eraill i ddefnyddwyr wedi parhau i waethygu costau byw a rhoi straen ar aelwydydd yn y DU.

Roedd gan un aelwyd o bob tri yn y DU broblem o ran fforddio eu gwasanaethau cyfathrebu

Mae canlyniadau diweddaraf y [Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu](#) yn adlewyrchu'r pwysau parhaus y mae aelwydydd yn eu hwynebu yng nghanol yr argyfwng costau byw. Mae Ffigur 1 yn dangos cyfran y defnyddwyr sy'n adrodd problemau fforddiadwyedd cyfathrebu rhwng mis Mehefin 2020 a mis Ionawr 2023. Ers mis Ebrill 2021, pan oedd 15% o ddefnyddwyr yn cael problemau fforddiadwyedd cyfathrebu, mae cynnydd cyson wedi bod, i bwynt uchel (32%) ym mis Hydref 2022. Mae canfyddiadau mis Ionawr 2023 yn dangos bod problemau fforddiadwyedd yn aros ar lefel debyg, gyda 29% yn dweud eu bod yn cael trafferth fforddio eu gwasanaethau cyfathrebu. Mae hyn yn cyfateb i oddeutu 8.1 miliwn o aelwydydd (+/- 800,000).⁴ Yr aelwydydd a oedd yn fwyaf tebygol o

³ Nid oes gan Ofcom bŵer i gyflwyno tariffau cymdeithasol wedi'u rheoleiddio heb gael cyfarwyddyd i wneud hynny gan Lywodraeth y DU. I gael rhagor o fanylion am y fframwaith cyfreithiol ar gyfer ein gwaith ar fforddiadwyedd, edrychwch ar yr adran Cefndir yn ein hadroddiad ym mis Gorffennaf 2021.

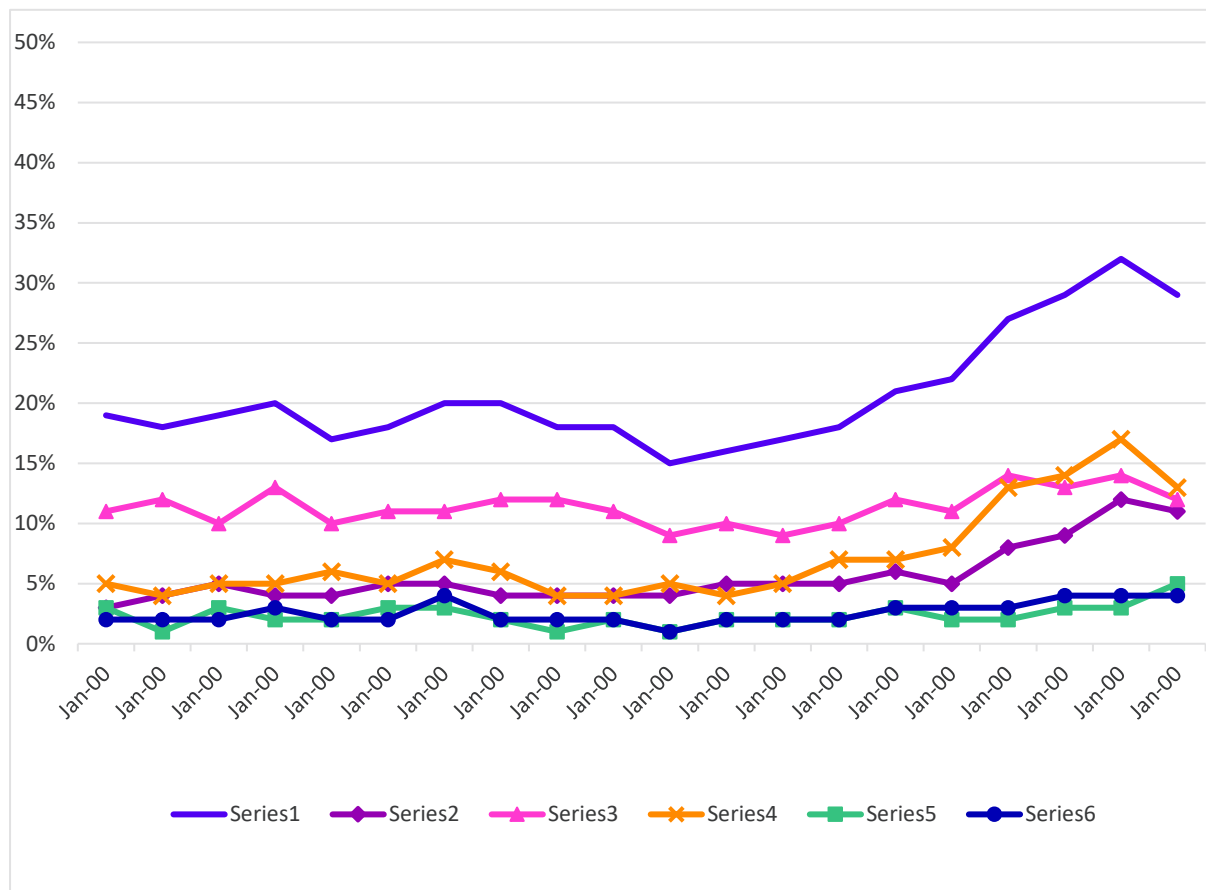
⁴ Am esboniad o amcangyfrifon poblogaeth, gweler yr [atodiad technegol](#).

fod â phroblemau fforddiadwyedd yw'r rheini sy'n cael budd-daliadau, y rheini sydd â phlant, a'r rheini sydd â phreswlydd sydd â chyflwr sy'n effeithio/cyfyngu arnynt.

Er mwyn deall yr effaith ariannol mae cost gwasanaethau cyfathrebu yn ei chael ar aelwydydd, fe wnaethom ofyn a oedden nhw wedi wynebu unrhyw un o'r pum her wahanol o ran fforddiadwyedd cyfathrebu.⁵ Ym mis Ionawr, gwelsom fod 13% o aelwydydd wedi lleihau gwariant yn rhywle arall (e.e. ar fwyd a dillad) er mwyn gallu fforddio gwasanaethau cyfathrebu, roedd 12% wedi gwneud newidiadau i'w gwasanaeth (e.e. newid pecyn neu dariff) ac roedd 11% wedi canslo gwasanaeth cyfathrebu. Dywedodd 5% eu bod wedi methu taliad a gwnaeth 4% newidiadau i'r ffordd maent yn talu am eu gwasanaeth.⁶

Yn 2022, lleihau gwariant mewn manau eraill (e.e. ar fwyd a dillad) oedd y cam gweithredu mwyaf cyffredin a gafodd ei gymryd mewn perthynas â fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu. Gwelsom hefyd aelwydydd yn dod yn fwy tebygol o ganslo gwasanaethau cyfathrebu. Roedd canran yr aelwydydd a oedd yn gwneud newidiadau i'w gwasanaethau cyfathrebu wedi aros yn sefydlog dros yr un cyfnod.

Ffigur 1: Profiad o faterion fforddiadwyedd cyfathrebu 2020-23



Ffynhonnell: Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu Ofcom. Sail: Unigolion dros 18 oed sy'n gwneud penderfyniadau yn y DU

⁵ Gall aelwyd brofi nifer o broblemau gyda'r un gwasanaeth, neu gael yr un broblem gyda mwy nag un gwasanaeth.

⁶ Gallai hyn gynnwys defnyddio cynilion i dalu'r bil; defnyddio cerdyn credyd i dalu'r bil; cymryd taliad y cytunwyd arno; toriad/gohirio taliad; defnyddio gorddrafft i dalu'r bil; cymryd benthyciad/benthycia arian i dalu'r bil; neu ymrwymo i gytundeb cynllun ad-dalu.

Roedd aelwydydd a oedd yn cael budd-daliadau bron ddwywaith yn fwy tebygol o fod â phroblemau fforddiadwyedd band eang

Ym mis Ionawr, roedd 6% o aelwydydd â band eang sefydlog⁷ yn ei chael yn anodd fforddio eu gwasanaeth; mae hyn yn cyfateb i tua 1.4 miliwn (dros 400,000) o aelwydydd yn y DU. Mae'r gyfran hon wedi aros rhwng 5% a 6% rhwng mis Chwefror 2022 a mis Ionawr 2023. Ymysg aelwydydd band eang sefydlog, dywedodd 3% eu bod wedi gwneud newidiadau i'w gwasanaeth band eang sefydlog, 1% wedi gwneud newidiadau i'w dull o dalu⁸, ac 1% wedi canslo eu gwasanaeth band eang sefydlog.

Fel rydym wedi'i weld mewn tonnau blaenorol o'r ymchwil, y rheini sy'n cael budd-daliadau (11%) a'r rheini sy'n cael eu hystyried yn 'agored i niwed yn ariannol o bosibl'⁹ (12%) oedd yr aelwydydd sydd fwyaf tebygol o wynebu problemau fforddiadwyedd band eang sefydlog.



Aelwydydd a oedd yn cael budd-daliadau yn seiliedig ar brawf modd, gyda chyflwr sy'n effeithio neu'n cyfyngu arnynt a/neu o grŵp lleiafrifoedd ethnig oedd yn fwyaf tebygol o fod â phroblemau fforddiadwyedd symudol

Ym mis Ionawr 2023, roedd 8% o aelwydydd â ffôn symudol yn ei chael hi'n anodd fforddio eu gwasanaeth, sy'n cyfateb i tua 2.3 miliwn (+/-500,000) o aelwydydd. Mae hyn o'i gymharu â mis Chwefror 2022, pan oedd gan 6% o aelwydydd broblemau fforddiadwyedd symudol. Yna,

⁷ Sail y cyfrifiad hwn yw aelwydydd sy'n berchen ar wasanaeth band eang sefydlog neu a oedd yn berchen arno o'r blaen (h.y. wedi'i ganslo yn y mis diwethaf).

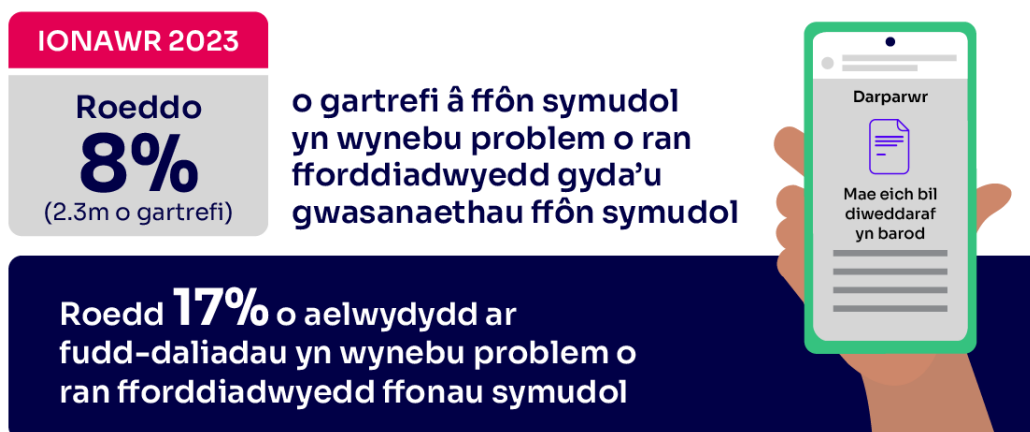
⁸ Gallai hyn gynnwys defnyddio cynilion i dalu'r bil; defnyddio cerdyn credyd i dalu'r bil; cytuno i gymryd toriad/gohirio taliad; defnyddio gorddrafft i dalu'r bil; cymryd benthyciad/benthyca arian i dalu'r bil; neu ymrwymo i gytundeb cynllun ad-dalu.

⁹ Mae ymatebwyr sy'n darparu digon o ddata personol (incwm yr aelwyd a nifer y plant yn yr aelwyd) wedi cael eu dyrannu i dair lefel o fregusrwydd ariannol: Mwyaf, O Bosib, a Lleiaf.

cyrhaeddodd problemau fforddiadwyedd gwasanaethau symudol eu lefel uchaf ers i'r traciwr ddechrau, sef 9% ym mis Gorffennaf a mis Hydref 2022.

Ymysg aelwydydd sydd â ffôn symudol: Roedd 4% wedi newid eu data, roedd 3% wedi gwneud newidiadau i'w cofnodion, roedd 2% wedi gwneud newidiadau i'w dull talu, roedd 2% wedi methu taliad ac 1% wedi canslo eu gwasanaeth.

Yr aelwydydd a oedd yn fwy tebygol o roi gwybod am broblemau fforddiadwyedd symudol oedd y rheini ar fudd-daliadau yn seiliedig ar brawf modd (17%), y rheini â chyflwr sy'n effeithio neu'n cyfyngu arnynt (15%) a'r rheini o grŵp lleiafrifoedd ethnig (14%).



Dim ond drwy gysylltiad data symudol y mae 4% o aelwydydd yn gallu cael mynediad i'r rhyngwrwd (e.e. drwy ddefnyddio ffôn clyfar neu ddongl/dyfais USB).¹⁰ Rydym yn cyfeirio at y grŵp hwn o aelwydydd fel 'rhyngwrwd symudol yn unig'. Canfu ein hymchwil fod 13% o'r aelwydydd hyn wedi cael problemau fforddiadwyedd gyda'u gwasanaeth symudol ym mis Ionawr 2023, bod 4% wedi gwneud newidiadau i'w dull talu, 3% wedi methu taliad am eu gwasanaeth ac 1% wedi canslo eu gwasanaeth.

Mae tua un aelwyd o bob deg yn ei chael hi'n anodd talu am deledu drwy dalu a gwasanaethau fideo ar-alw drwy danysgrifio

Yn 2022, gwelodd y Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu problemau yn ymwneud â fforddiadwyedd teledu drwy dalu yn codi o 10% ym mis Chwefror 2022 i 15% ym mis Hydref 2022. Fe wnaethom hefyd weld tuedd debyg mewn gwasanaethau fideo ar-alw drwy danysgrifio (SVoD), gyda phroblemau fforddiadwyedd aelwydydd yn codi o 7% ym mis Chwefror 2022 i 14% ym mis Hydref 2022.

Ym mis Ionawr 2023, canfu ein hymchwil mai aelwydydd teledu drwy dalu a SVoD oedd y gwasanaethau yr oedd defnyddwyr yn fwyaf tebygol o ddweud eu bod yn cael trafferth eu fforddio, gyda'r gyfran sy'n profi problem o ran fforddiadwyedd teledu drwy dalu neu SVoD yn 12% ac 11% yn y drefn honno. Mae hyn yn debygol o fod oherwydd bod aelwydydd yn blaenoriaethu gwariant ar wasanaethau cyfathrebu eraill dros deledu drwy dalu a SVoD, gan mai'r ddau wasanaeth hyn sydd â'r lefelau uchaf o ganslo (6% ac 8% yn y drefn honno) o unrhyw un o'r gwasanaethau cyfathrebu.

¹⁰ Data yn seiliedig ar [Dracwir Technoleg Ofcom 2022](#).

Roedd cyfran yr aelwydydd a oedd yn gwneud newidiadau i'w gwasanaeth teledu drwy dalu (7%) yn uwch nag ar gyfer gwasanaethau cyfathrebu eraill, a allai adlewyrchu'r amrywiaeth o becynnau gwasanaeth sydd ar gael ar gyfer teledu drwy dalu (e.e. newid nifer y sianeli y gallwch eu defnyddio).

Ym mis Ionawr 2023, gwelsom hefyd fod 4% o aelwydydd yn dweud bod ganddynt problem o ran fforddiadwyedd llinell dir, sy'n cyd-fynd â'r lefel a welwyd mewn tonnau blaenorol ers mis Chwefror 2022.

3. Y datblygiadau diweddaraf ar dariffau cymdeithasol band eang

Mae argaeledd tariffau cymdeithasol wedi cynyddu yn y marchnadoedd band eang sefydlog a band eang symudol

Rydym yn croesawu'r cymorth mae darparwyr yn ei roi i'w cwsmeriaid drwy dariffau cymdeithasol ac yn cydnabod bod cynnydd sylweddol wedi bod o ran y tariffau cymdeithasol sydd ar gael a'r nifer sy'n eu defnyddio dros y flwyddyn ddiwethaf. Mae hyn yn cael ei adlewyrchu mewn cynnydd cyson yn nifer ac ansawdd y tariffau cymdeithasol sydd ar gael i ddefnyddwyr band eang sefydlog a band eang symudol, yn enwedig ers cyhoeddi ein hadroddiad ym mis Medi 2022.

Yn y farchnad band eang sefydlog, mae nifer o ddarparwyr (gan gynnwys Vodafone, Lothian Broadband, ac WightFibre) wedi dechrau cynnig tariffau cymdeithasol, ac mae Virgin Media wedi lansio tariff cymdeithasol newydd ac mae cwsmeriaid EE a Plusnet nawr yn gallu newid i dariffau cymdeithasol BT heb gosb. At ei gilydd, mae tua 85% o aelwydydd band eang sefydlog bellach yn gallu cael mynediad at dariff cymdeithasol heb newid darparwr neu wynebu tâl terfynu cynnar. Rydym yn deall bod Shell yn bwriadu lansio tariff cymdeithasol ar gyfer eu gwasanaeth band eang sefydlog cyn haf 2023. TalkTalk yw'r unig brif ddarparwr band eang sefydlog sy'n parhau i fod heb gynlluniau i gynnig tariff cymdeithasol. Rydym yn parhau i'w hannog i gyflwyno un.

Rydym hefyd wedi gweld datblygiadau yn y farchnad band eang symudol. Ym mis Medi 2022, dim ond un tariff cymdeithasol band eang symudol a gafodd ei gynnig gan Vodafone (VOXI). Ers hynny, mae EE a Three (SMARTY) wedi lansio tariffau cymdeithasol newydd. Fodd bynnag, rydym yn parhau i ymestyn ein galwad i O2 i gyflwyno tariff cymdeithasol.

Mae ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol wedi cynyddu ond mae dros hanner y bobl gymwys yn dal yn anymwybodol o dariffau cymdeithasol

Rydym wedi gweld cynnydd cadarnhaol yn yr ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol dros y flwyddyn ddiwethaf. Fe wnaethom gynnal ymchwil ym mis Chwefror 2023¹¹ a wnaeth ganfod nad oedd 53% o oedolion y DU a oedd yn byw mewn aelwydydd cymwys wedi clywed am y gwasanaethau band eang rhatach y gallent eu cael. Mae hyn yn ostyngiad o'i gymharu ag ymchwil flaenorol a gynhaliwyd yn 2022, a oedd yn dangos bod 84% (ym mis Ionawr) a 69% (ym mis Ebrill) o'r rheini a oedd yn gymwys ddim yn ymwybodol bod y tariffau hyn ar gael iddynt. Fodd bynnag, nid yw dros hanner y defnyddwyr cymwys yn ymwybodol ohonynt o hyd.

Fe wnaethom holi pobl a oedd yn gymwys i gael tariffau cymdeithasol ac a oedd yn ymwybodol ohonynt am lle'r oeddent wedi clywed amdanynt am y tro cyntaf. Dywedodd ychydig dros chwarter (26%) eu bod wedi clywed am dariffau cymdeithasol drwy'r 'cyfryngau cymdeithasol', gydag un o bob pump (21%) yn nodi drwy raglenni teledu. Mae tariffau cymdeithasol wedi cael sylw yn y

¹¹ Ymchwil omnibws ar-lein, ymysg 2078 o Oedolion 18 oed a hŷn yn y DU. Cynhaliwyd y gwaith maes rhwng 22 ac 23 Chwefror 2023.

cyfryngau ac ar raglenni teledu fel 'Rip Off Britain' a 'The Martin Lewis Money Show' ac mae hyn yn debygol o fod wedi helpu i godi ymwybyddiaeth.

Mae Llywodraeth y DU wedi cynnwys tariffau cymdeithasol band eang yn ei [thudalen we ar gyfer Cymorth i Aelwydydd](#), sy'n darparu adnoddau i'r rheini sy'n chwilio am help gyda phwysau costau byw. Mae'r ymgyrch hon wedi cyfrannu cyfran fawr o draffig at dudalen we Ofcom ar dariffau cymdeithasol, sy'n un o'r tudalennau mwyaf poblogaidd ar wefan Ofcom.

Mae Ofcom wedi defnyddio ei sianeli cyfathrebu ei hun, wedi cymryd rhan mewn rhaglenni teledu, ac wedi ymgysylltu â sefydliadau trydydd sector i chwilio am gyfleoedd i gydweithio, er mwyn codi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol. Rydym hefyd wedi annog gwefannau cymharu prisiau i wella gwybodaeth am dariffau cymdeithasol ar eu gwefannau lle bo hynny'n bosibl.

Canfu ein hymchwil fod tua un o bob deg (9%) o'r rheini a oedd yn gymwys i gael tariff cymdeithasol ac a oedd wedi clywed am dariff cymdeithasol wedi dweud eu bod wedi clywed amdanynt am y tro cyntaf drwy eu darparwr. Mae hyn yn dangos bod angen i ddarparwyr wneud mwy o hyd i hyrwyddo eu tariffau cymdeithasol a'u gwneud yn haws dod o hyd iddynt. Rydym yn amlinellu rhagor o fanylion am yr hyn rydym yn disgwyl i ddarparwyr ei wneud i hyrwyddo tariffau cymdeithasol, a'n hadolygiad o sut mae darparwyr yn perfformio yn erbyn y disgwyliadau hyn, yn Adran 6.

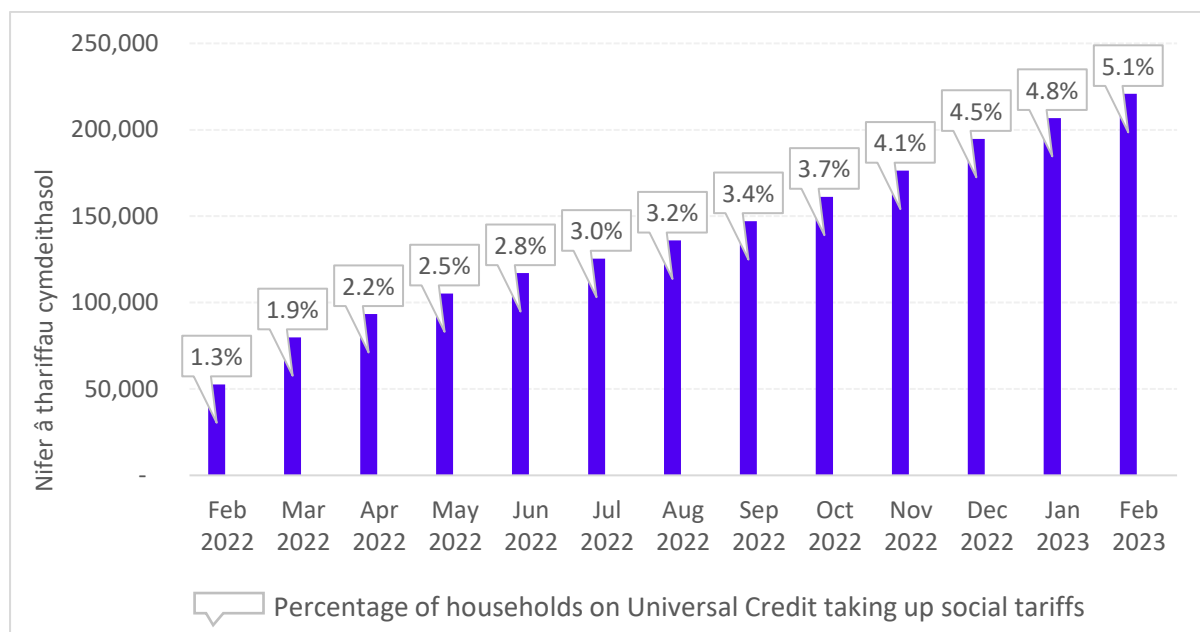
Mae'r nifer sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol wedi cynyddu bedair gwaith ers mis Ionawr 2022 i 220,000 o aelwydydd, sy'n golygu bod tua 5.1% o aelwydydd cymwys nawr ar dariffau cymdeithasol

Mae'r nifer sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol wedi cynyddu'n sylweddol, ac ym mis Chwefror 2023 roedd tua 220,000 o aelwydydd ar draws yr holl dariffau cymdeithasol band eang sefydlog a symudol, fel yr amlinellir yn Ffigur 2. Roedd hyn yn gynydd o 136,000 ym mis Awst 2022, cynnydd o 62%, ac mae'n golygu bod y nifer sy'n manteisio arno wedi cynyddu bedair gwaith o 55,000 ym mis Ionawr 2022. Er nad ydym yn cyhoeddi ffigurau defnyddio yn ôl darparwr unigol, rydym yn nodi bod twf cyson wedi bod dros y cyfnod hwn ac mae pob darparwr wedi cyfrannu at y cynnydd yn y nifer sy'n manteisio arno. Er bod mwy o dariffau cymdeithasol ar gael erbyn hyn ar gyfer band eang symudol, mae'r twf yn y nifer sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol yn bennaf mewn band eang sefydlog.

Mewn adroddiadau blaenorol, rydym wedi defnyddio nifer yr aelwydydd sy'n cael Credyd Cynhwysol, y prif fudd-dal sy'n seiliedig ar brawf modd i bobl oed gweithio, fel procsi ar gyfer aelwydydd cymwys.¹² Er bod llawer o ddarparwyr yn cynnwys manteision ychwanegol yn eu meini prawf cymhwysedd, y Credyd Cynhwysol oedd yr unig fudd-dal cyson yn y gorffennol ar draws pob tariff cymdeithasol. Gyda 4.3 miliwn o aelwydydd ar Gredyd Cynhwysol, o'r data diweddaraf o fis Tachwedd 2022 ymlaen, mae hyn yn golygu bod 5.1% o aelwydydd cymwys ar dariff cymdeithasol ym mis Chwefror 2023. Mae hyn yn gynydd i'w groesawu o 3.2% ym mis Awst 2022 ac mae'n dangos cynnydd o ran cefnogi defnyddwyr ar incwm isel ond mae'n dangos bod y nifer sy'n ei ddefnyddio yn dal yn isel o'i gymharu â nifer yr aelwydydd cymwys.

¹² Rydym yn defnyddio nifer yr aelwydydd ar Gredyd Cynhwysol fel ein poblogaeth gymwys oherwydd ffocws band eang sefydlog mewn adroddiadau blaenorol; mae'r rhan fwyaf o aelwydydd yn tueddu i fod ag un cysylltiad llinell sefydlog yn unig. Roedd nifer yr unigolion a oedd yn cael Credyd Cynhwysol yn 5.9 miliwn ym mis Chwefror 2023 yn ôl ystadegau'r [Adran Gwaith a Phensiynau](#).

Ffigur 2: Y nifer sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol¹³



Ffynhonnell: Dadansoddiad Ofcom o ddata darparwyr a'r Adran Gwaith a Phensiynau

Mae mwy o gysondeb rhwng darparwyr yn y meini prawf cymhwysedd ar gyfer tariffau cymdeithasol

Ers ein hadroddiad ym mis Medi 2022, mae darparwyr wedi bod yn ehangu eu meini prawf cymhwysedd i gynnwys budd-daliadau ychwanegol sy'n seiliedig ar brawf modd. Mae pob prif ddarparwr hefyd yn cynnwys Credyd Pensiwn, Lwfans Cyflogaeth a Chymorth, Lwfans Ceisio Gwaith a Chymhorthdal Incwm yn eu meini prawf cymhwysedd.

Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau wedi cefnogi'r cysondeb cynyddol hwn drwy ddatblygu rhyngwyneb rhaglennu cymwysiadau y gall darparwyr ei ddefnyddio i gadarnhau cymhwysedd.¹⁴ Mae'r rhyngwyneb rhaglennu cymwysiadau ar gael i ddarparwyr ei ddefnyddio am ddim ac mae'n cael ei fabwysiadu gan y rhan fwyaf o ddarparwyr yn ystod 2023. Mae'r archwiliad hwn yn ymdrin â phob un o'r pum budd-dal sy'n seiliedig ar brawf modd a nodir uchod, gan helpu darparwyr i ehangu eu meini prawf.

Rydym yn croesawu'r ehangu hwn ar feini prawf cymhwysedd tariffau cymdeithasol ac rydym yn disgwyl i ddarparwyr sy'n cynnig unrhyw dariffau cymdeithasol yn y dyfodol ddilyn yr un dull gweithredu. Gan fod y budd-daliadau hyn i gyd yn seiliedig ar brawf modd, mae ehangu'r meini

¹³ Mae canran yr aelwydydd ar Gredyd Cynhwysol sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol yn cael ei chyfrifo drwy ddefnyddio ffigurau misol y defnydd o dariffau cymdeithasol sy'n cae; ei ddarparu gan ddarparwyr i Ofcom, a ffigurau misol yr Adran Gwaith a Phensiynau ar aelwydydd sy'n cael Credyd Cynhwysol. Roedd data misol Credyd Cynhwysol ar gael ar lefel aelwydydd tan fis Tachwedd 2022 ar adeg ysgrifennu hwn, ac mae ffigur Tachwedd 2022 yn cael ei ddefnyddio ar gyfer y misoedd canlynol (Rhagfyr 2022 i Chwefror 2023).

¹⁴ Mae Rhyngwyneb Rhaglennu Cymwysiadau yn fecanwaith sy'n caniatáu i ddwy system feddalwedd gyfathrebu â'i gilydd.

prawf cymhwysedd yn golygu y bydd mwy o bobl sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau nawr yn gallu cael tariff cymdeithasol.¹⁵

Roedd ein hymgysylltiad â chyrrff defnyddwyr yn gynharach wedi tynnu sylw at y ffaith bod diffyg cysondeb o ran meini prawf cymhwysedd yn achosi dryswch i ddefnyddwyr ac yn ei gwneud yn anoddach codi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol. Felly, gallai dull mwy cyson o ymdrin â'r buddion cymhwyso craidd hefyd helpu defnyddwyr i weld y gallent fod yn gymwys i gael tariff cymdeithasol, a'i gwneud yn haws i roi gwybod am feini prawf cymhwysedd i'r rheini sy'n ceisio hyrwyddo tariffau cymdeithasol.

Er ein bod yn annog darparwyr i ddefnyddio dull eang o ran cymhwysedd i sicrhau bod cynifer o bobl â phosibl sydd angen tariff cymdeithasol yn gallu cael gafael ar un, rydym yn cydnabod y gallai darparwyr ddewis cyfyngu ar gymhwysedd. Mae bod yn gymwys i gael budd-dal sy'n seiliedig ar brawf modd yn ddangosydd da ac hawdd ei ddilysu ar gyfer defnyddwyr a allai fod angen cysylltiad band eang rhatach.

Mae budd-daliadau nad ydynt yn seiliedig ar brawf modd, fel y Taliad Annibyniaeth Personol a'r Lwfans Byw Pobl Anabl, yn dal i gael eu heithrio o feini prawf cymhwysedd y rhan fwyaf o ddarparwyr. Rydym yn nodi y gall defnyddwyr ar fudd-daliadau sy'n seiliedig ar brawf modd ac sydd ar incwm isel hefyd gael Credyd Cynhwysol neu Gredyd Pensiwn, ac felly byddent yn gymwys i gael tariff cymdeithasol drwy'r llwybr hwnnw. Er enghraifft, mae bron i 16% o'r rhai sy'n derbyn y Taliad Annibyniaeth Personol neu'r Lwfans Byw Pobl Anabl hefyd yn cael Credyd Cynhwysol.¹⁶

Yn Adran 7 yr adroddiad hwn, rydym yn tynnu sylw at y mesurau diogelu sydd ar gael i ddefnyddwyr sy'n cael budd-daliadau nad ydynt yn dod o dan dariffau cymdeithasol.

Mae prisiau wedi aros yn sefydlog ar gyfer cwsmeriaid tariffau cymdeithasol newydd a phresennol

O ystyried y pwysau parhaus ar gyllidebau aelwydydd, mae cadw pris tariffau cymdeithasol yn sefydlog yn bwysig a gall roi hyder i ddefnyddwyr na fydd eu bil yn cynyddu. Mae gan dariffau cymdeithasol fesurau diogelu ar waith yn barod, gan gynnwys bod cwsmeriaid tariffau cymdeithasol presennol yn gallu symud i dariff cymdeithasol ac oddi arno gyda'u darparwr heb orfod talu unrhyw dâl terfynu cynnar, ac nid ydynt yn agored i gynydd mewn prisiau ar ganol contract.

Mae'r rhan fwyaf o ddarparwyr wedi nodi nad oes ganddynt unrhyw gynlluniau i gynyddu pris eu tariffau cymdeithasol i gwsmeriaid newydd. Mae eraill, gan gynnwys Sky, Virgin Media a KCOM, wedi mynd ymhellach ac wedi cadarnhau i ni na fyddant yn codi eu prisiau tariff cymdeithasol yn ystod 2023.

¹⁵ Mae hyn yn golygu bod nifer gwirioneddol y bobl sy'n gymwys yn uwch na'r 4.3 miliwn o aelwydydd ar Gredyd Cynhwysol y cyfeirir atynt uchod.

¹⁶ Ar sail data gan yr Adran Gwaith a Phensiynau, ym mis Awst 2022 roedd 693,638 o unigolion yn cael Credyd Cynhwysol a Lwfans Annibyniaeth Personol neu Lwfans Pobl Anabl. Ym mis Awst 2022, roedd gan 4.42 miliwn o unigolion hawl i Lwfans Annibyniaeth Pobl Anabl a Lwfans Anabled (gan gynnwys nifer y bobl sy'n cael Lwfans Annibyniaeth Personol a Lwfans Pobl Anabl a'r rheini sydd â hawl lle mae'r taliad wedi cael ei atal, er enghraifft os ydynt yn yr ysbty ar adeg).

4. Tariffau cymdeithasol band eang sefydlog

Mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr nawr yn gallu cael gafael ar dariff cymdeithasol band eang sefydlog drwy eu darparwr presennol

Ers ein hadroddiad ym mis Medi 2022, rydym wedi gweld tariffau cymdeithasol band eang sefydlog ychwanegol yn dod ar y farchnad, gan gynyddu argaeledd a dewisiadau i ddefnyddwyr. O ganlyniad, mae tua 85% o ddefnyddwyr nawr yn gallu cael mynediad at dariff cymdeithasol heb fod angen newid darparwr neu gael tâl terfynu cynnar i symud i dariff cymdeithasol. Mae rhai darparwyr hefyd yn cynnig tariffau cymdeithasol niferus gyda chyflymderau gwahanol, gan alluogi cwsmeriaid i ddewis y cynnyrch sydd fwyaf addas i'w hanghenion. Mae crynodeb o'r tariffau cymdeithasol band eang sefydlog presennol sy'n cael eu cynnig ym mis Ebrill 2023 yn Nhabl 1 ar gyfer prif ddarparwyr, a Thabl 2 ar gyfer darparwyr lleol a llai.

Lansiodd Vodafone ei gynnyrch Essentials Broadband ar gyfer y farchnad band eang sefydlog ym mis Hydref 2022. Mae cwsmeriaid EE a Plusnet nawr yn gallu manteisio ar gynnyrch Band Eang Home Essentials BT heb unrhyw daliadau terfynu cynnar yn berthnasol. Rydym hefyd wedi gweld nifer o ddarparwyr lleol neu lai yn cyflwyno tariffau cymdeithasol yn ystod y misoedd diwethaf, gan gynnwys WightFibre a Lothian Broadband. Rydym yn deall bod Shell yn bwriadu lansio tariff cymdeithasol ar gyfer eu band eang sefydlog cyn haf 2023.

Mae hyn yn gadael TalkTalk fel yr unig brif ddarparwr band eang sefydlog nad yw'n cynnig, neu sydd â chynlluniau i gynnig, tariff cymdeithasol. Rydym yn cydnabod bod gan TalkTalk fenter arall i fynd i'r afael ag anghenion pobl a allai wynebu heriau o ran fforddiadwyedd, sef drwy eu partneriaeth â'r Adran Gwaith a Phensiynau i ddarparu chwe mis o fynediad am ddim at fand eang yn yr aelwydydd i bobl sy'n chwilio am waith.¹⁷ Fodd bynnag, ni fydd y rhaglen hon yn cynnwys yr holl unigolion sy'n cael budd-daliadau sy'n wynebu problemau fforddiadwyedd, ac o ganlyniad, mae'n rhaid i unrhyw gwsmeriaid TalkTalk sy'n dymuno cael mynediad at dariff cymdeithasol newid darparwr er mwyn gwneud hynny ac o bosibl wynebu tâl terfynu cynnar. Rydym wedi annog TalkTalk i lansio tariff cymdeithasol yn ein hadroddiadau blaenorol ac rydym yn ailadrodd yr alwad honno. Fodd bynnag, os bydd TalkTalk yn parhau i beidio â chynnig tariff cymdeithasol, rydym yn galw arnynt i hepgor taliadau terfynu cynnar ar gyfer unrhyw gwsmeriaid sy'n cael trafferth talu ac sy'n dymuno newid darparwr i gael mynediad at dariff cymdeithasol.

Mae Openreach wedi bod yn darparu cymorth i gwsmeriaid ar incwm isel drwy ei gynllun Connect the Unconnected, sy'n darparu disgownt cyfanwerthol ar y ffi cysylltu i gwsmeriaid nad ydynt ar rwydwaith Openreach ac sydd ar Gredyd Cynhwysol. Mae'r cynllun hwn wedi'i ymestyn yn ddiweddar am chwe mis arall. Mae rhai darparwyr hefyd wedi gofyn i Openreach ddarparu disgownt cyfanwerthol pan fydd yn darparu tariff cymdeithasol i gwsmer; fodd bynnag, nid yw Openreach wedi cyflwyno disgownt tariff cymdeithasol cyfanwerthol.

¹⁷ [TalkTalk and DWP launch national scheme to give jobseekers free broadband](#), datganiad i'r wasg TalkTalk, 27 Medi 2021.

Mae gwelliannau wedi cael eu gwneud hefyd i rai o'r tariffau cymdeithasol sydd ar gael

Fel y nodwyd yn gynharach, rydym wedi gweld dull mwy cyson o ymdrin â budd-daliadau yn cael ei gynnwys yn y meini prawf cymhwysedd, gyda phob prif ddarparwr yn cynnig tariffau cymdeithasol i'r rheini sy'n derbyn y pum budd-dal sy'n seiliedig ar brawf modd ac sy'n dod o dan rhyngwyneb rhaglennu cymwysiadau gwirio cymhwysedd yr Adran Gwaith a Phensiynau.¹⁸

Roedd ein hadroddiad ym mis Medi 2022 wedi cyhoeddi canfyddiadau ein hymchwil¹⁹ ymysg y rheini sy'n gymwys i gael tariffau cymdeithasol band eang. Bwriad yr ymchwil hwn oedd deall y rhwystrau posibl rhag defnyddio tariffau cymdeithasol band eang. Canfu fod 42% o ddefnyddwyr cymwys yn cytuno â'r datganiad sy'n nodi 'gan fod tariffau cymdeithasol yn rhatach, maent yn llai tebygol o fod yn ddibynadwy', gan amlygu pwysigrwydd tariffau cymdeithasol o ansawdd da gyda chyflymder band eang cyflym iawn.

Y diweddaraf ar dariffau cymdeithasol prif ddarparwyr

Virgin Media oedd yr unig ddarparwr ar adeg ein hadroddiad ym mis Medi 2022 nad oedd yn cynnig tariff cymdeithasol gyda chyflymderau cyflym iawn. Felly, rydym yn croesawu lansio tariff cyflym iawn manyleb uwch gan Virgin Media, sef Essential Broadband Plus.

Mae rhai darparwyr yn cynnig ychwanegiadau at y tariff cymdeithasol a allai eu gwneud yn fwy deniadol i rai defnyddwyr ac annog mwy o bobl i'w defnyddio. Mae Virgin Media, er enghraifft, nawr yn cynnig ychwanegiad teledu at eu tariff Essential Broadband Plus drwy eu cynnyrch Stream TV am dâl gosod ychwanegol o £20. Mae Sky wedi ychwanegu opsiwn band eang symudol at eu pecyn Broadband Basics, sy'n galluogi cwsmeriaid tariff cymdeithasol band eang Sky i gael gafael ar ddata 3GB am ddim gyda Sky Mobile.

Tabl 1: Tariffau cymdeithasol band eang sefydlog o fis Ebrill 2023 ymlaen, prif ddarparwyr²⁰

Darparwr a thariff	Pris y mis	Cyflymder	Buddion cymhwysio ychwanegol*	Ardal y ddarpariaeth
BT Home Essentials	£15.00	Tua 36 MB yr eiliad		Y Deyrnas Unedig
BT Home Essentials 2	£20.00	Tua 67 MB yr eiliad		Y Deyrnas Unedig
KCOM Full Fibre Flex	£14.99	30 MB yr eiliad	Taliad Annibyniaeth Personol, Lwfans Gweini, Budd-dal Tai, Pobl sy'n gadael gofal, Preswylwyr cartrefi gofal	Hull
NOW Broadband Basics	£20.00	36 MB yr eiliad		Y Deyrnas Unedig

¹⁸ Nodwn nad oes gan nifer fach o ddarparwyr feini prawf cymhwysio ar hyn o bryd, gan gynnwys 4th Utility, Community Fibre a Lothian Broadband, ac mae'r tariff cymdeithasol ar gael i bob cwsmer sydd ei angen.

¹⁹ Ymchwil omnibws ar-lein, ymysg 2078 o Oedolion 18 oed a hŷn yn y DU. Cynhaliwyd y gwaith maes rhwng 22 ac 23 Chwefror 2023.

²⁰ Roedd manylion y tariffau cymdeithasol a oedd ar gael yn gywir adeg eu cyhoeddi ym mis Ebrill 2023. I gael y wybodaeth ddiweddaraf am brisiau a chymhwysedd, holwch bob un o'r darparwyr yn uniongyrchol.

Darparwr a thariff	Pris y mis	Cyflymder	Buddion cymhwysio ychwanegol*	Ardal y ddarpariaeth
Sky Broadband Basics	£20.00	36 MB yr eiliad		Y Deyrnas Unedig
Virgin Media Essential Broadband	£12.50	15 MB yr eiliad		Y Deyrnas Unedig
Virgin Media Essential Broadband Plus	£20.00	54 MB yr eiliad		Y Deyrnas Unedig
Vodafone Essentials Broadband	£12.00	38 MB yr eiliad	Taliad Annibyniaeth Personol, Lwfans Byw i'r Anabl, Lwfans Enillion Is	Y DU

Ffynhonnell: Mae data ar dariffau cymdeithasol wedi cael ei gymryd o wefannau darparwyr.

** Mae pob tariff cymdeithasol ar gael i brif ddarparwyr sy'n derbyn Credyd Cynhwysol, Credyd Pensiwn, Lwfans Cyflogaeth a Chymorth, Lwfans Ceisio Gwaith, a Chymhorthdal Incwm*

Y wybodaeth ddiweddaraf am dariffau cymdeithasol darparwyr lleol a llai

Rydym wedi gweld cynnydd sylweddol yn nifer y darparwyr mwy lleol neu ddarparwyr llai sy'n cynnig tariff cymdeithasol. Mae llawer o'r rhain yn ddarparwyr sy'n adeiladu rhwydweithiau ffeibr llawn newydd mewn ardaloedd daearyddol penodol ledled y DU. Dangosir lleoliad y darparwyr yn Nhabl 2 isod.

Rydym hefyd wedi gweld rhai gwelliannau i'r hyn mae'r darparwyr llai yn ei gynnig, er enghraifft, mae Hyperoptic wedi gostwng pris eu tariff cymdeithasol 150 MB yr eiliad o £25 i £20 y mis.

Fe wnaeth Community Fibre gyflymu ei gyflymder llwytho i lawr yn ddiweddar o 10 MB yr eiliad i 20 MB yr eiliad, ond nid oedd yn mynd cyn belled â chynnig cyflymder cyflym iawn yn unol â chynigion darparwyr band eang sefydlog eraill. Er ei fod yn un o'r tariffau cymdeithasol rhataf sydd ar gael am £12.50 y mis, rydym yn galw ar Community Fibre i gynyddu cyflymder ei dariff cymdeithasol.

Tabl 2: Tariffau cymdeithasol band eang sefydlog o fis Ebrill 2023 ymlaen, darparwyr lleol²¹

Darparwr a thariff	Pris y mis	Cyflymder	Buddion cymhwysio ychwanegol*	Ardal y ddarpariaeth
4th Utility Social Tariff	£13.99	30 MB yr eiliad	Ar agor i bawb	Lloegr
Community Fibre Essential 20Mbps	£12.50	20 MB yr eiliad	Ar agor i bawb	Lloegr (Llundain)
Country Connect Social Tariff	£15.00	50 MB yr eiliad		Cymru (Casnewydd)
G.Network Essential Fibre Broadband	£15.00	50 MB yr eiliad		Lloegr (Llundain)

²¹ Roedd manylion y tariffau cymdeithasol a oedd ar gael yn gywir adeg eu cyhoeddi ym mis Ebrill 2023. I gael y wybodaeth ddiweddaraf am brisiau a chymhwysedd, holwch bob un o'r darparwyr yn uniongyrchol.

Darparwr a thariff	Pris y mis	Cyflymder	Buddion cymhwys o ychwanegol*	Ardal y ddarpariaeth
Grayshott Gigabit Connect	£19.00	100 MB yr eiliad	Taliad Annibyniaeth Personol, Lwfans Gweini, Pobl sy'n gadael gofal, Preswylwyr cartrefi gofal	Lloegr
Hyperoptic Fair Fibre 50	£15.00	50 MB yr eiliad	Taliad Annibyniaeth Personol, Lwfans Gweini, Budd-dal Tai, Pobl sy'n gadael gofal	Cymru, Lloegr a'r Alban
Hyperoptic Fair Fibre 100	£20.00	150 MB yr eiliad	Taliad Annibyniaeth Personol, Lwfans Gweini, Budd-dal Tai, Pobl sy'n gadael gofal	Cymru, Lloegr a'r Alban
Lightning Fibre Social Tariff	£15.00	50 MB yr eiliad	Taliad Annibyniaeth Personol, Lwfans Gweini, Pobl sy'n Gadael Gofal	Lloegr (Dwyrain Sussex a Chaint)
Lothian Broadband Social Tariff	£19.99	100 MB yr eiliad	Ar agor i bawb	Yr Alban (Lothian)
Wildanet Helping Hand Social Tariff	£20.00	30-100 MB yr eiliad		Lloegr (Cernyw a Dyfnaint)
Wightfibre Essential Broadband	£16.50	100 MB yr eiliad		Lloegr (Ynys Wyth)

Ffynhonnell: Mae data ar dariffau cymdeithasol wedi cael ei gymryd o wefannau darparwr.

** Mae'r rhan fwyaf o dariffau cymdeithasol gan ddarparwr lleol ar gael i'r rhai sy'n derbyn Credyd Cynhwysol, Credyd Pensiwn, Lwfans Cyflogaeth a Chymorth, Lwfans Ceisio Gwaith, a Chymhorthdal Incwm. Mae tariff cymdeithasol Wildanet ar gael i ddechrau i'r rheini sy'n derbyn Credyd Cynhwysol; maent yn ystyried cynnwys budd-daliadau ychwanegol.*

Gall tariffau cymdeithasol gynnig arbedion o tua £202 y flwyddyn i ddefnyddwyr cymwys ar eu band eang sefydlog

Mae Tabl 3 yn crynhoi'r manteision posibl y gallai aelwyd gymwys eu gwireddu drwy newid i'r tariff cymdeithasol sy'n cael ei gynnig gan ei ddarparwr band eang sefydlog o'r tariff masnachol cymaradwy agosaf sydd ar gael gan yr un darparwr.

Ar gyfartaledd, y gallai aelwyd gymwys arbed £202 y flwyddyn drwy newid i dariff cymdeithasol. Ceir y cyfrifiad enghreifftiol hwn fel y gwahaniaeth rhwng y gwariant blynyddol cyfartalog ar dariff cymdeithasol a'r gwariant blynyddol cyfartalog ar dariff masnachol cymharol.

Gan ddefnyddio data ar brisiau misol tariffau masnachol cymaradwy sy'n cael eu cynnig gan ddarparwr tariff cymdeithasol, rydym yn amcangyfrif mai £411 yw'r gwariant blynyddol cyfartalog

ar gyfer aelwyd nad yw ar dariff masnachol.²² Mae hyn yn cyfateb i 5%²³ o incwm gwario aelwyd gymwys gynrychioliadol ar ôl rhoi cyfrif am wariant ar dai, ynni a bwyd.²⁴ Gan dybio mai'r pris misol cyfartalog ymysg tariffau cymdeithasol sydd ar gael ar hyn o bryd yw £17.44²⁵, byddai gwariant blynyddol aelwyd gymwys yn £209. Felly, mae'r fantais bosibl o newid i dariff cymdeithasol yn sylweddol.



²² Sylwch, yn hytrach na'n dadansoddiad blaenorol sydd wedi'i gynnwys yn ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022, nad oes gennym wybodaeth am wir wariant aelwydydd cymwys ar wasanaethau band eang sefydlog. Rydym wedi amcangyfrif eu gwariant gan ddefnyddio gwybodaeth am brisiau rhestr tariffau masnachol tebyg. O ganlyniad, nid yw ein ffigur arbedion yn cymharu'n uniongyrchol â'r ffigur arbedion o £144 yn ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022.

²³ Mae cymhareb y gwariant ar fand eang sefydlog i incwm yn gallu dangos y potensial ar gyfer materion fforddiadwyedd.

²⁴ Rydym yn defnyddio data incwm gwario a gwariant y Swyddfa Ystadegau Gwladol ar gyfer y ddegradd isaf (fel dirprwy ar gyfer aelwydydd sy'n gymwys ar gyfer Credyd Cynhwysol). Yr incwm gwario misol cyfartalog ar ôl gwario ar dai, ynni, bwyd ar gyfer y degradd isaf yw £648.

²⁵ Caiff y pris misol cyfartalog ei gyfrifo fel cyfartaledd rhifydddeg syml prisiau darparwyr tariffau cymdeithasol a restrir yn y cynnig yn Nhabl 3. Wrth gyfrifo'r cyfartaledd hwn, nid ydym wedi ystyried tariffau cymdeithasol 15 MB yr eiliad Virgin gyda phris misol o £12 gan ein bod o'r farn nad yw'n bodloni'r holl feini prawf sylfaenol rydym wedi'i gosod. Ar ben hynny, nid ydym wedi ystyried tariffau cymdeithasol 50 MB yr eiliad a 150 MB yr eiliad Hyperoptic sydd hefyd yn cynnwys galwadau am ddim gyda'r nos ac ar benwythnosau ac sydd ar gael am £18 a £23 y mis yn y drefn honno. Y rheswm yw bod Hyperoptic hefyd yn cynnig fersiynau rhatach o'r ddau dariff cymdeithasol hyn heb y lwfans galwadau; felly, rydym wedi defnyddio'r rhain wrth gyfrifo'r pris misol.

Tabl 3: Arbedion defnyddwyr o dariffau cymdeithasol

Darparwr a thariff cymdeithasol	Cyflymder tariff cymdeithasol	Pris tariff cymdeithasol bob mis	Tariff masnachol y cymaradwy	Cyflymder tariff masnachol cymaradwy	Pris tariff masnachol cymaradwy bob mis	Arbedion misol
BT Home Essentials	36 MB yr eiliad	£15.00	Fibre Essential, heb linell dir	36 MB yr eiliad	£34.99	£19.99
BT Home Essentials 2	67 MB yr eiliad	£20.00	Full Fibre 2, heb linell dir	74 MB yr eiliad	£41.99	£21.99
Hyperoptic Fair Fibre 50	50 MB yr eiliad	£15.00	Cyflym, band eang yn unig	50 MB yr eiliad	£25.00	£10.00
Hyperoptic Fair Fibre 150	150 MB yr eiliad	£20.00	Cyflym iawn, band eang yn unig	150 MB yr eiliad	£35.00	£15.00
KCOM Full Fibre Flex	30 MB yr eiliad	£14.99	Full Fibre Lite	30 MB yr eiliad	£32.99	£18.00
NOW Broadband Basics	36 MB yr eiliad	£20.00	Fab Fibre	36 MB yr eiliad	£32.00	£12.00
Sky Broadband Basics	36 MB yr eiliad	£20.00	Sky Superfast	36 MB yr eiliad	£35.50	£15.50
Virgin Media Essential Broadband Plus	54 MB yr eiliad	£20.00	M50 Fibre, band eang yn unig	54 MB yr eiliad	£38.00	£18.00
Vodafone Essentials Broadband	38 MB yr eiliad	£12.00	Fibre 1	35 MB yr eiliad	£33.00	£21.00
Cyfartaledd misol		£17.44			£34.27	£16.83
Cyfartaledd blynyddol		£209.32			£411.29	£201.97

Ffynhonnell: Mae data ar dariffau cymdeithasol wedi cael ei gymryd o wefannau darparwyr. Daw gwybodaeth am dariffau masnachol o ddata Pure Pricing Ofcom, gan ddefnyddio data mis Mawrth 2023. Rydym yn defnyddio'r tâl misol, nid y tâl misol cyfartalog, sy'n cynnwys unrhyw brif gynnig.

Byddai teuluoedd iau ar incwm is a'r rheini sydd â rhywun sydd â chyflwr sy'n effeithio neu'n cyfyngu

arnynt yn elwa mwy o dariff cymdeithasol band eang sefydlog nag eraill

Fel sy'n cael ei ddangos yn gynharach, canfu ein hymchwil Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu fod 6% o aelwydydd band eang sefydlog²⁶ yn ei chael yn anodd fforddio eu gwasanaeth band eang sefydlog; rydym yn amcangyfrif bod tua 1.4 miliwn (dros 400,000) o aelwydydd yn y DU. Mae 13% o aelwydydd a oedd yn gymwys i gael tariff cymdeithasol, a oedd wedi cael neu a oedd â band eang sefydlog yn ddiweddar, yn wynebu problem o ran fforddiadwyedd gyda'u gwasanaeth band eang sefydlog.

Er mwyn deall ymhellach y proffiliau demograffig a'r problemau fforddiadwyedd mae'r rheini sy'n gymwys i gael tariffau cymdeithasol band eang sefydlog yn eu hwynebu, fe wnaethom gynnal segment gan ddefnyddio data arolwg rhwng mis Ebrill 2022 a mis Ionawr 2023.²⁷ Roedd hyn yn seiliedig ar newidynnau demograffig a fforddiadwyedd ac yn ceisio nodi'r rheini sydd lleiaf abl i fforddio eu gwasanaethau cyfathrebu.

Roedd y dadansoddiad yn nodi pedwar segment penodol, sy'n cael eu hamlinellu yn fanwl yn ein [hatodiad technegol](#). Roedd aelwydydd mewn un segment penodol (Sefydlog 1) yn llawer mwy tebygol o elwa o dariff cymdeithasol, gan fod yr aelwydydd hyn yn wynebu problemau sylweddol o ran fforddiadwyedd cyfathrebu. Roedd pob aelwyd yn y segment hwn o ddefnyddwyr yn wynebu o leiaf un broblem o ran fforddiadwyedd cyfathrebu, ac roedd 39% yn wynebu problem o ran fforddiadwyedd band eang sefydlog yn benodol. Roeddent yn fwy tebygol o fod â'r nodweddion canlynol:



Unigolion iau



Mewn cartrefi mwy, gydag o leiaf un plentyn



Maent yn cael incwm aelwyd is na segmentau gyda nifer tebyg o bobl yn y cartref



Mae ychydig o dan hanner ohonynt yn gweithio'n llawn amser neu'n rhan amser



Mae gan 54% rywun yn y cartref sydd â chyflwr sy'n effeithio neu'n cyfyngu arnynt

²⁶ Sail y cyfrifiad hwn yw aelwydydd sy'n berchen ar wasanaeth band eang sefydlog neu a oedd yn berchen arno o'r blaen (h.y. wedi'i ganslo yn y mis diwethaf).

²⁷ I gael rhagor o fanylion am sut cafodd y segmentu ei gynnal, edrychwch ar yr [atodiad technegol](#).

5. Tariffau cymdeithasol band eang symudol

Mae argaeledd tariffau cymdeithasol yn y farchnad band eang symudol yn cynyddu

Erbyn hyn, mae tri darparwr yn cynnig tariffau cymdeithasol yn y farchnad band eang symudol. Adeg ein hadroddiad ym mis Medi 2022, brand VOXI Vodafone oedd yr unig ddarparwr a oedd yn cynnig tariff cymdeithasol band eang symudol. Ers hynny, mae EE a brand SMARTY Three wedi cyflwyno tariff cymdeithasol.

Mae'r tariffau cymdeithasol sy'n cael eu cynnig gan SMARTY a VOXI yn cynnig data, galwadau a negeseuon testun diderfyn, ac maent yn cynnig cyflymderau 5G pan fyddant ar gael. Mewn cymhariaeth, er bod cynnig EE yn debyg o ran pris, mae ei dariff cymdeithasol yn darparu lwfans cyflymder a data mwy cyfyngedig bob mis. Mae crynodeb o'r tariffau band eang symudol presennol sy'n cael eu cynnig o fis Ebrill 2023 ymlaen yn Nhabl 5.

Ar ben hynny, mae Sky wedi darparu cynllun data symudol am ddim sy'n cynnig 3GB o ddata a galwadau a negeseuon testun diderfyn. Dim ond i'r cwsmeriaid hynny sydd eisoes ar dariff cymdeithasol band eang sefydlog y mae hyn ar gael, yn hytrach na bod yn dariff cymdeithasol symudol annibynnol.

Tabl 4: Tariffau cymdeithasol band eang symudol o fis Ebrill 2023 ymlaen

Darparwr a thariff	Pris y mis	Cyflymder	Data, galwadau a negeseuon testun wedi'u cynnwys	Buddion cymhwyso ychwanegol*	Disgownt yn erbyn tariff masnachol agosaf y darparwr
EE Basics	£12.00	Hyd at 25 MB yr eiliad	5GB o ddata, galwadau a negeseuon testun diderfyn		£6**
Tariff Cymdeithasol SMARTY	£12.00	5G lle bo ar gael	Data, galwadau a negeseuon testun diderfyn		£8
VOXI For Now	£10.00	5G lle bo ar gael	Data, galwadau a negeseuon testun diderfyn	Lwfans Anabledd, Taliad Annibyniaeth Personol	£25

Ffynhonnell: Mae data ar dariffau cymdeithasol wedi cael ei gymryd o wefannau darparwyr. Daw gwybodaeth am dariffau masnachol o ddata Pure Pricing Ofcom, gan ddefnyddio data mis Mawrth 2023. Rydym yn defnyddio'r tâl misol, nid y tâl misol cyfartalog, sy'n cynnwys unrhyw brif gynnig. Ar ben hynny, mae Sky yn cynnig tariff symudol am ddim am 12 mis os yw'r cwsmer ar dariff cymdeithasol Sky Broadband Basics. Mae hyn yn cynnwys galwadau diderfyn a 3GB o ddata. Nid ydym yn cynnwys hyn yn y tabl gan nad yw'n dariff ar ei ben ei hun.

** Mae pob tariff cymdeithasol ar gael i bobl sy'n derbyn Credyd Cynhwysol, Credyd Pensiwn, Lwfans Cyflogaeth a Chymorth, Lwfans Ceisio Gwaith, a Chymhorthdal Incwm*

*** Mae'r tariff EE cyfatebol agosaf yn cynnig cyflymder o 100 MB yr eiliad ond mae'r tariff cymdeithasol yn cynnig 25MB yr eiliad.*

Mae Tabl 5 yn dangos y gallai defnyddwyr ddisgwyl gwneud arbedion ystyrlon o dariff cymdeithasol, yn enwedig gan y rheini sy'n cynnig data diderfyn. Fodd bynnag, gyda'r opsiynau cyfyngedig sydd ar gael ar gyfer tariffau cymdeithasol band eang symudol, ni fydd llawer o gwsmeriaid yn gallu cael gafael ar fargeinion band eang symudol mwy fforddiadwy heb y posibilrwydd o wynebu tâl terfynu cynnar.

Rydym yn parhau i annog pob darparwr ffonau symudol nad ydynt yn cynnig tariff cymdeithasol i wneud hynny. O'r prif weithredwyr rhwydweithiau symudol, er ein bod yn deall bod O2 yn edrych ar opsiynau i gefnogi ei gwsmeriaid symudol, rydym yn galw ar O2 i gyflwyno tariff cymdeithasol band eang symudol.

Rydym yn deall bod gan Vodafone bolisi sy'n caniatáu i'w gwsmeriaid cymwys symud i dariff cymdeithasol symudol VOXI heb dâl. Fodd bynnag, rydym yn deall nad oes polisi tebyg ar waith i gwsmeriaid Three symud yn awtomatig i'w dariff cymdeithasol SMARTY, er ei fod yn un o'r opsiynau sydd gan Three i ddelio â phryderon ynghylch fforddiadwyedd sy'n cael eu nodi gan ei gwsmeriaid. Fodd bynnag, rydym yn galw ar Three i ddangos hyblygrwydd i ganiatáu i'w gwsmeriaid cymwys symud i'w dariff cymdeithasol SMARTY heb gosb lle bo hynny'n bosibl, er enghraifft, pan fydd y cwsmeriaid hynny ar gytundeb SIM yn unig.

Gwarchodaeth sy'n cael ei ddarparu gan dariff cymdeithasol band eang symudol

Roedd ein hadroddiad ym mis Medi 2022 yn tynnu sylw at y mesurau diogelu sy'n cael eu cynnig gan dariff cymdeithasol ac sy'n eu gwahaniaethu oddi wrth dariffau masnachol. Gellir crynhoi'r amddiffyniadau hynny fel a ganlyn:

- Mae'n rhatach na thariffau masnachol tebyg, gyda chyn lleied â phosibl o gostau gosod.
- Dim tâl i newid i dariff cymdeithasol sy'n cael ei gynnig gan ddarparwr cwsmer, a dim tâl i'w dalu i'w adael.
- Ni fydd pris tariff cymdeithasol yn codi ganol contract, a bydd cwsmer yn parhau i dalu'r hyn y cytunwyd arno ar ddechrau'r contract.

Mae'r mesurau diogelu hyn yn gyffredin i bob tariff cymdeithasol, gan gynnwys y rheini sy'n cael eu cynnig ar fand eang symudol. Fodd bynnag, mae ein dadansoddiad manylach o dariffau cymdeithasol band eang symudol wedi nodi ffactorau ychwanegol a naws i'r farchnad hon y bydd angen i ddarparwyr a chwsmeriaid eu hystyried.

Daw ein hasesiad yma gyda dealltwriaeth bod y farchnad band eang symudol yn cynnwys newidynnau gwahanol i'w hystyried o'i gymharu â'r farchnad band eang sefydlog, i ddefnyddwyr sy'n manteisio ar dariff cymdeithasol, ac i ddarparwyr sy'n cynnig un. Mae data o'n hadroddiad [Tuaddiadau mewn prisiau ar gyfer gwasanaethau cyfathrebu yn y DU](#) yn dangos bod gan rai defnyddwyr ffonau symudol yn y DU dariff talu ymlaen llaw (22%) ond mae gan y rhan fwyaf dariff talu'n fisol (78%), gyda 43% o'r rheiny â ffôn symudol yn eu tariff a 35% yn defnyddio tanysgrifiad SIM yn unig. O'r rheini sy'n cynnwys ffôn symudol yn eu tariff, mae gan rai defnyddwyr un contract

(67%), ac mae eraill yn rhannu eu contractau ffôn symudol ac amser ar yr awyr (33%).

Amcangyfrifwyd bod y defnydd o ddata ar gyfartaledd yn 2022 wedi cynyddu i 6GB y mis (i fyny o 3.9GB yn 2020), a'r gost fisol gyfartalog (heb gynnwys cost y ddyfais ffôn symudol) ar gyfer defnydd symudol cyfartalog yn 2022 oedd £10.77. Roedd pris misol cyfartalog tariffau symudol yn wahanol i lwfans data cwsmer.

Dylai newid i dariff cymdeithasol symudol fod yn hawdd

Mae nodweddion rhai tariffau band eang symudol masnachol yn golygu y dylai cwsmeriaid allu newid yn ddi-dor i dariff cymdeithasol heb orfod talu tâl terfynu cynnar. Er enghraifft, byddem yn disgwyl i gwsmeriaid SIM yn unig a chwsmeriaid y tu allan i gontract gydag unrhyw ddarparwr allu symud i dariff cymdeithasol yn y ffordd hyn. Byddem hefyd yn disgwyl i gwsmeriaid sydd â chontractau ar wahân ar gyfer eu ffôn, ac ar gyfer y cynllun cysylltiedig (fel y rheini sydd â VOXI), allu newid yr olaf heb orfod talu taliadau terfynu cynnar.

Lle mae prisiau misol cwsmeriaid dan gontract yn cynnwys cost dyfais ffôn symudol, a lle nad yw'r cwsmeriaid hynny o fewn y cyfnod uwchraddio, rydym yn cydnabod y gallai hyn ei gwneud yn anoddach i ddarparwr symud cwsmer i dariff cymdeithasol. Fodd bynnag, rydym yn disgwyl i ddarparwyr ddefnyddio hyblygrwydd wrth ystyried beth fyddai'n diwallu anghenion y defnyddiwr orau. Dylai cwsmeriaid sy'n wynebu problemau fforddiadwyedd gysylltu â'u darparwr ynghylch pa gamau y gall eu darparwr eu cymryd i'w helpu i leihau eu costau. Mae canllaw [Trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn deg](#) Ofcom yn awgrymu mesurau arfer da y gall darparwyr eu mabwysiadu i helpu i sicrhau eu bod yn trin pobl sy'n agored i niwed yn deg, gan gynnwys y rhai sy'n cael trafferth talu, ac yn rhoi'r cymorth, cefnogaeth a gwasanaethau y maent eu hangen. Mae Adran 7 yn nodi'n fanylach beth mae hyn yn ei olygu.

Oherwydd natur y gwasanaeth maen nhw'n ei ddefnyddio, ni fydd ffioedd terfynu cynnar yn berthnasol i gwsmeriaid sy'n defnyddio gwasanaeth talu ymlaen llaw. Mae ein [hymchwil Traciwr Technoleg](#) yn dangos bod y grŵp hwn yn fwy tebygol o fod yn llai cyfoethog (32% o ddefnyddwyr yn y grŵp economaidd-gymdeithasol DE). O ystyried y manteision sy'n cael eu cynnig gan dariffau cymdeithasol, gan gynnwys bod ar gael am bris is gyda sefydlogrwydd prisiau, gallai cwsmeriaid sy'n talu ymlaen llaw ar fudd-daliadau sy'n seiliedig ar brawf modd elwa o symud i dariff cymdeithasol, yn enwedig gan eu bod yn caniatáu i ddefnyddwyr adael heb dâl.

Dylai tariffau cymdeithasol band eang symudol ddiwallu anghenion defnyddwyr

Mae'n bwysig bod tariffau cymdeithasol yn darparu gwasanaethau digonol i ddiwallu anghenion y rhai sy'n eu defnyddio. Ar gyfer tariffau cymdeithasol band eang symudol, mae hyn yn golygu y dylai'r cyflymder sy'n cael ei ddarparu fod yn ddigonol ar gyfer anghenion defnyddwyr, ond hefyd y dylai defnyddwyr gael data, galwadau a negeseuon testun digonol hefyd.

Mae tariffau band eang symudol masnachol yn aml yn caniatáu i gwsmeriaid gynnwys ychwanegiadau yn eu cynllun. Fodd bynnag, ni ddylai cwsmeriaid sy'n defnyddio tariff cymdeithasol orfod prynu ychwanegyn er mwyn bodloni eu gofynion o ran data, galwadau neu destun canolog.

Cwsmeriaid rhyngwyd symudol yn unig sy'n debygol o roi'r gofynion mwyaf ar eu band eang symudol, gan nad oes ganddynt fynediad at gysylltiad band eang sefydlog. Er bod cynigion tariff cymdeithasol band eang symudol VOXI a SMARTY yn darparu data diderfyn a chyflymderau 5G i ddefnyddwyr, mae darpariaeth EE yn fwy cyfyngedig ar gyfer mynediad i'r rhyngwyd, o ran cyflymder a data. Er bod hyn yn debygol o ddiwallu anghenion llawer o ddefnyddwyr symudol, efallai

na fydd yn ddigonol i gwsmeriaid sy'n defnyddio'r rhyngwyd symudol yn unig; mae gan grŵp rydym yn ei adnabod broblemau fforddiadwyedd mwy penodol fel sy'n cael ei esbonio yn Adran 2.

Rydym yn galw ar ddarparwyr band eang symudol i gynnig tariff cymdeithasol sy'n darparu atebion go iawn i broblemau fforddiadwyedd i'w holl gwsmeriaid, gan gynnwys y rheini sy'n defnyddio'r rhyngwyd symudol yn unig. Rydym yn credu bod modd cyflawni hyn drwy gynnig lwfans data diderfyn, er enghraifft.

Byddai teuluoedd ar incwm is a'r rheini sydd â chyflwr sy'n cyfyngu arnynt yn elwa fwyaf o dariff cymdeithasol band eang symudol

Fel y trafodwyd yn flaenorol, dangosodd ein Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu ym mis Ionawr 2023 fod 8% o aelwydydd â ffôn symudol yn ei chael hi'n anodd fforddio eu gwasanaeth, sy'n cyfateb i tua 2.3 miliwn (+/-500,000) o aelwydydd. Ar ben hynny, canfu ein hymchwil fod 13% o aelwydydd rhyngwyd symudol yn unig wedi cael problemau fforddiadwyedd gyda'u gwasanaeth symudol ym mis Ionawr 2023.²⁸

Roedd y segmentu yn seiliedig ar sawl ton o'r Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu ac yn edrych ar y rheini a oedd yn gymwys i gael tariff cymdeithasol symudol, er mwyn helpu i ganfod y rheini sydd fwyaf mewn perygl o beidio â gallu fforddio eu gwasanaethau cyfathrebu.²⁹

Roedd y dadansoddiad yn nodi pedwar segment penodol, sy'n cael eu hamlinellu yn fanwl yn ein [hatodiad technegol](#). Roedd aelwydydd mewn un segment penodol (Symudol 1) yn llawer mwy tebygol o elwa o dariff cymdeithasol; roedd gan bob aelwyd yn y segment hwn broblem o ran fforddiadwyedd cyfathrebu, ac roedd gan 71% broblem o ran fforddiadwyedd gyda'u gwasanaeth symudol yn benodol. Roeddent yn fwy tebygol o fod â'r nodweddion canlynol:

²⁸ Dim ond i'r person yn yr aelwyd sy'n cwblhau'r arolwg y mae problemau fforddiadwyedd ffonau symudol yn berthnasol, ac nid yw'n cynnwys pawb yn yr aelwyd honno.

²⁹ Cynhaliwyd y dadansoddiad segmentu ar y pedair ton (Ebrill 2022, Gorffennaf 2022, Hydref 2022 ac Ionawr 2023) o'r Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu. Edrychwch ar yr [atodiad technegol](#) i gael rhagor o fanylion am y segmentu.



Unigolion iau



Cartrefi sy'n debygol o fod â phlentyn neu fwy nag un deiliad



Maent yn cael incwm aelwyd is na segmentau gyda nifer tebyg o bobl yn y cartref



Nid yw 63% mewn gwaith nac mewn gwaith rhan-amser



Mae gan 51% rywun yn y cartref sydd â chyflwr sy'n effeithio neu'n cyfyngu arnynt



Maent yn defnyddio ffonau clyfar ac mae gan y rhan fwyaf contract ffôn symudol neu SIM yn unig

Mae gorgyffwrdd sylweddol o ran nodweddion rhwng y rheini a fyddai'n elwa o dariffau cymdeithasol sefydlog a symudol

Roedd nifer o'r nodweddion hyn yn gyffredin ar draws ein dadansoddiad o ddefnyddwyr band eang sefydlog a symudol; gan gynnwys, eu bod yn debygol o fod yn bobl iau ac mewn gwaith rhan-amser neu ddim yn gweithio. Mae hyn oherwydd bod gorgyffwrdd sylweddol yn yr unigolion yn y ddau segment sy'n cael eu barnu i fod fwyaf mewn perygl o gael problem o ran fforddiadwyedd gyda phob gwasanaeth. Canfu ein segmentiad fod 71% o'r rheini yn Symudol 1, hefyd yn segment Sefydlog 1.

6. Hyrwyddo tariffau cymdeithasol

Roedd ein hymchwil yn tynnu sylw at y ffaith bod mwy o ymwybyddiaeth wedi dod yn bennaf o'r cyfryngau cymdeithasol a theledu. Dim ond 9% o'r ymatebwyr a ddywedodd mai gwybodaeth gan ddarparwyr oedd y ffordd roeddent wedi dod i wybod am dariffau cymdeithasol am y tro cyntaf.

Yn ein hadroddiad ym mis Medi 2022, roeddem wedi galw ar ddarparwyr i wneud mwy i hyrwyddo tariffau cymdeithasol ac roeddem wedi amlinellu'r hyn roeddem yn disgwyl i ddarparwyr ei wneud ar eu gwefannau o ran tariffau cymdeithasol. Roeddem wedi nodi'r canlynol:

- dylai tariffau cymdeithasol fod yn amlwg ar y wefan;
- dylai fod yn hawdd dod o hyd i dariffau cymdeithasol mewn chwiliadau safle a thrydydd parti;
- dylai tudalennau perthnasol gyfeirio at dariffau cymdeithasol; a
- dylai tudalennau gwe ddefnyddio iaith glir a thynnu sylw at fesurau diogelu nad ydynt yn ymwneud â phrisiau.

Ym mis Ionawr a mis Chwefror 2023, roeddem wedi adolygu'r holl dudalennau gwe ar dariffau cymdeithasol a oedd yn cael eu cynnig gan ddarparwyr band eang sefydlog yn erbyn y disgwyliadau hyn, ac wedi awgrymu gwelliannau i bob darparwr. Roeddem hefyd wedi galw arnynt i dynnu sylw at y mesurau diogelu ychwanegol sydd ar gael i gwsmeriaid tariffau cymdeithasol, fel dim cynnydd mewn prisiau ar ganol contract. Wrth wneud hyn, roeddem wedi canolbwyntio ar bryderon bod rhai darparwyr yn ei gwneud hi'n ddiangen o anodd i gwsmeriaid gael gwybod am dariffau cymdeithasol, nad yw'n cyd-fynd â'r ysbryd o ddarparu tariffau cymdeithasol. Ar ben hynny, roeddem wedi edrych ar weithgareddau hyrwyddo cyffredinol darparwyr sy'n ymwneud â thariffau cymdeithasol.

Yn ein hadolygiad, roeddem wedi canolbwyntio ar dudalennau gwe darparwyr band eang sefydlog lle mae tariffau cymdeithasol wedi'u sefydlu'n well. Fodd bynnag, mae'r egwyddorion sy'n cael eu hamlinellu yn yr adran hon hefyd yn berthnasol i ddarparwyr symudol o ran eu tariff cymdeithasol.

Dylai tariffau cymdeithasol fod yn amlwg ar y wefan

Dylai tariffau cymdeithasol fod yn amlwg ar wefan y darparwr, er enghraifft, drwy gynnwys y tariff cymdeithasol yn eu rhestr o opsiynau band eang a rhoi tudalen we'r tariff cymdeithasol un clic i ffwrdd o'r dudalen hafan. Gallai hyn godi ymwybyddiaeth cwsmeriaid o fodolaeth y tariff cymdeithasol, a helpu cwsmeriaid i ddod o hyd i wybodaeth amdano'n hawdd.

Roeddem yn falch bod gan bob darparwr dudalen sy'n benodol ar gyfer eu tariff cymdeithasol. Fodd bynnag, mae dod o hyd i wybodaeth am dariffau cymdeithasol ar wefannau darparwyr yn dal yn heriol mewn rhai achosion. Yn benodol, mae BT a Sky yn parhau i fod heb lwybr llywio clir i'r tariff cymdeithasol o'u hafan na'u prif dudalen ar fand eang. I'r gwrthwyneb, mae Vodafone a Virgin Media, yn ogystal â llawer o'r darparwyr llai, yn cynnwys eu tariff cymdeithasol wrth lywio eu prif dudalen hafan ar fand eang neu yn cynnig dolen iddo, sy'n ei gwneud yn haws i gwsmeriaid ddod o hyd i wybodaeth gydag un clic o'r hafan neu'r brif dudalen ar fand eang.

Dylai fod yn hawdd dod o hyd i dariffau cymdeithasol mewn chwiliadau safle a thrydydd parti

Dylai fod yn hawdd dod o hyd i dariffau cymdeithasol mewn chwiliad safle darparwr, yn ogystal ag ar wefannau trydydd parti a drwy chwiliadau Google.

Rydym yn nodi nad oes gan nifer o ddarparwyr y swyddogaeth chwilio ar eu gwefan. Mae hyn yn cynyddu pwysigrwydd llywio gwefannau'n dda a chysylltu gwybodaeth am y tariff cymdeithasol â thudalennau cymorth perthnasol, fel sy'n cael ei amlinellu isod. Fodd bynnag, hyd yn oed pan oedd swyddogaeth chwilio wedi'i chynnwys ar y wefan, dim ond gwefan Hyperoptic a ddaeth o hyd i 'dariffau cymdeithasol' wrth chwilio am yr holl dermau cyffredin a brofwyd gennym.³⁰

Wrth chwilio ar Google am 'dariff cymdeithasol band eang', nid oedd yr un darparwr wedi talu i hyrwyddo ei dudalen we yn y rhestr. Sky oedd yr unig ddarparwr a oedd ar dudalen un y rhestrau wrth chwilio am 'dariff cymdeithasol band eang' gyda BT, Virgin Media a Hyperoptic yn ymddangos ar ail dudalen y rhestrau. Byddem yn disgwyl i ddarparwyr mwy fod ar y dudalen gyntaf neu'r ail dudalen o ganlyniadau ac rydym yn awgrymu bod hwn yn faes i'w wella o ran optimeiddio peiriannau chwilio'r darparwyr.

Dylai tudalennau perthnasol gyfeirio at dariffau cymdeithasol

Un disgwyliad sylfaenol arall yw bod tariffau cymdeithasol yn cael eu crybwyll yn glir ar y tudalennau cymorth neu Gwestiynau Cyffredin perthnasol, lle mae defnyddwyr yn chwilio am wybodaeth am gymorth gyda'u biliau.

Gwelsom fod y rhan fwyaf o brif ddarparwyr wedi cyfeirio at y tariff cymdeithasol ar dudalennau cymorth perthnasol neu ar dudalennau sy'n ymwneud â materion costau byw. Rydym yn awgrymu bod pob darparwr yn adolygu eu tudalennau cymorth a chwestiynau cyffredin i sicrhau bod tariffau cymdeithasol yn cael eu cyfeirio'n glir o'r tudalennau perthnasol.

Dylai tudalennau gwe ddefnyddio iaith glir a thynnu sylw at yr amddiffyniadau sy'n cael eu cynnig gan dariffau cymdeithasol

Mae pob tariff cymdeithasol yn cynnwys mesurau diogelu, yn ogystal â gostyngiad pris. Mae'r mesurau diogelu hyn yn cynnwys peidio â chodi prisiau ar ganol contract a gallu newid tariff cymdeithasol darparwr a'i ddiffodd heb orfod talu unrhyw ffioedd. Mae'r mesurau diogelu hyn yn nodweddion pwysig sy'n gallu goresgyn rhai o'r rhwystrau rhag defnyddio tariff cymdeithasol a nodwyd gennym yn ein hadroddiad ym mis Medi 2022.

Canfu'r ymchwil i'r rhwystrau i ddefnyddio tariff cymdeithasol gan ddefnyddwyr a gyflwynwyd gennym yn ein hadroddiad ym mis Medi 2022 fod 91% o'r rheini a oedd yn gymwys i gael tariff cymdeithasol band eang yn dweud ei bod yn bwysig eu bod yn gallu gadael eu contract presennol heb unrhyw ffioedd. Dywedodd cyfran debyg o ddefnyddwyr cymwys (89%) ei bod yn bwysig eu bod yn gallu symud rhwng contractau gyda'u darparwr presennol pan fo angen. Dylai mesurau diogelu fel

³⁰ Y rhain oedd 'budd-daliadau', 'Credyd Cynhwysol' a 'thariff cymdeithasol'.

y gallu i newid tariffau cymdeithasol eu darparwr a'u diffodd heb ffioedd helpu i fynd i'r afael â'r blaenoriaethau hyn a lleihau unrhyw bryderon am daliadau cudd.

O ganlyniad i hyn, dylai darparwyr sicrhau bod gwybodaeth am fanylion y tariff cymdeithasol wedi'i hamlinellu'n glir. Mae hyn yn cynnwys egluro beth sy'n digwydd ar ddiwedd y tariff.

Yn ein hadolygiad o wefannau, fe wnaethom nodi rhai enghreifftiau o wybodaeth anghywir ar dudalennau gwe roeddem wedi tynnu sylw darparwyr atynt. Felly, rydym yn argymhell bod pob darparwr yn adolygu ei dudalennau gwe ar dariffau cymdeithasol i sicrhau bod yr wybodaeth yn gywir, yn glir ac yn ddealladwy i ddefnyddwyr ac yn tynnu sylw at yr holl fesurau diogelu sy'n cael eu cynnig gan dariffau cymdeithasol.

Dylid targedu gwybodaeth at y cwsmeriaid sydd fwyaf tebygol o fod angen cymorth

Yn ogystal â chael tudalennau gwe a llywio clir, dylai timau gwasanaeth i gwsmeriaid gael eu briffio'n llawn a'u hannog i awgrymu tariffau cymdeithasol i gwsmeriaid sy'n cael trafferth gyda'u bil neu sy'n agored i niwed yn ariannol. Ychwanegwyd hyrwyddo tariffau cymdeithasol yn y cyd-destun hwn fel disgwyliad y byddai'r canllaw [Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg](#) yn 2022. O ganlyniad i hyn, dylai cwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n cael trafferth talu gael gwybod am dariff cymdeithasol darparwr (lle bo ar gael), ei feini prawf cymhwysedd a'r broses gofrestru.

Yn fwy cyffredinol, rydym yn annog dull o hyrwyddo sy'n targedu aelwydydd sydd fwyaf tebygol o fod yn gymwys ac sydd angen tariff cymdeithasol. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gall adnabod aelwydydd perthnasol fod yn heriol i ddarparwyr. Gallai ein dadansoddiad segmentu uchod helpu darparwyr i ddeall nodweddion grwpiau sydd fwyaf tebygol o fod yn ei chael hi'n anodd a phwyso a mesur sut gallant ddefnyddio'r wybodaeth honno fel sail i'w gweithgarwch hyrwyddo.

Gall gweithio gyda sefydliadau trydydd sector neu awdurdodau lleol fod yn ddefnyddiol hefyd, gan ei bod yn bosibl bod sefydliadau o'r fath eisoes yn ymgysylltu ag aelwydydd sy'n debygol o fod angen cymorth. Mae rhai darparwyr wedi tynnu sylw at y ffaith bod cymdeithasau tai a chyrff tebyg yn gallu chwarae rhan bwysig o ran tynnu sylw tenantiaid a allai fod ar incwm isel at dariffau cymdeithasol, ac rydym yn annog cydweithio agosach rhwng sectorau lle bo hynny'n bosibl.

7. Defnyddwyr nad ydynt yn gymwys i gael tariff cymdeithasol

Mae tariffau cymdeithasol yn chwarae rhan hollbwysig yn y gwaith o ddarparu cymorth i aelwydydd sy'n ei chael hi'n anodd fforddio eu biliau band eang sefydlog a/neu symudol. Fodd bynnag, dim ond un rhan o'r ateb yw tariffau cymdeithasol ar gyfer mynd i'r afael â phroblemau fforddiadwyedd. Mae defnyddio budd-daliadau sy'n seiliedig ar brawf modd fel ffordd o ganfod aelwydydd sy'n cael trafferthion yn ddull rhesymol, ond nid yw'n berffaith. Er enghraifft, ni fydd llawer o aelwydydd sy'n gymwys i gael tariff cymdeithasol ei eisiau na'i angen.

Bydd rhai aelwydydd hefyd sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau band eang gan nad ydynt yn cael y budd-daliadau gofynnol ac felly nad ydynt yn gymwys i gael tariff cymdeithasol. O ystyried pwysigrwydd y rhyngryd heddiw, mae'n hanfodol ystyried sut y gellir cefnogi defnyddwyr o'r fath er mwyn iddynt allu parhau i gael gafael ar wasanaethau band eang.

Yn yr adran hon, rydym yn tynnu sylw at rôl newid darparwyr neu dariffau ar gyfer cwsmeriaid sydd y tu allan i gontract fel ffordd o leihau pris gwasanaethau band eang. Rydym hefyd yn amlinellu mesurau ychwanegol ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed.

Ar ben hynny, mae rhai darparwyr yn cynnig mathau eraill o gymorth wedi'i dargedu i gwsmeriaid a allai fod yn ei chael hi'n anodd talu. Mae rhai darparwyr symudol, er enghraifft, yn rhoi cardiau SIM am ddim i gwsmeriaid agored i niwed sy'n cael eu dosbarthu drwy gynlluniau fel y Banc Data Cenedlaethol.

Gall newid helpu i leihau biliau i gwsmeriaid sydd y tu allan i gontract

Gallai defnyddwyr sydd y tu allan i gontract elwa o newid darparwyr neu dariffau a lleihau eu bil.

Gall newid alluogi defnyddwyr i wneud arbedion sylweddol. Yn ein [hadroddiad Tueddiadau mewn prisiau ar gyfer gwasanaethau cyfathrebu yn y DU 2022](#), dros hanner cyntaf 2022, roeddem wedi dadansoddi cytundebau a oedd yn cyfuno band eang sefydlog cyflym iawn â gwasanaethau llinell dir. Roedd y dadansoddiad hwn yn dangos bod y prisiau isaf a oedd ar gael 40% yn is ar gyfartaledd na phris cyfartalog yr holl wasanaethau a ddadansoddwyd gennym dros y cyfnod hwnnw. Mewn ymarfer tebyg ar gyfer ffonau symudol SIM yn unig, roedd y prisiau hefyd 40% yn is ar gyfartaledd na phris cyfartalog y gwasanaethau roeddem wedi'u dadansoddi. O ganlyniad, mae defnyddwyr sy'n siopa o gwmpas ac yn newid darparwyr yn debygol o allu dod o hyd i fargen sy'n rhatach o lawer.

Rydym yn amcangyfrif bod miliynau o gwsmeriaid allan o gontract ac felly y gallent symud i dariff neu ddarparwr arall heb unrhyw gosb. Gall gwasanaethau cymharu prisiau fod yn arf defnyddiol yn y broses hon. Maent yn helpu drwy nodi manylion gwasanaethau a bargeinion, helpu defnyddwyr i gymharu yn ôl darparwr a chost, a'u galluogi i ganfod pa un fyddai'n gweddu orau i'w hanghenion. Mae Ofcom wedi achredu nifer o wasanaethau cymharu prisiau hyd yma. ³¹

³¹ Dim ond y gwasanaethau hynny sy'n destun archwiliad trylwyr ac annibynnol y gallwn ni eu hachredu; mae hyn yn sicrhau bod y wybodaeth a ddarparant yn gywir, yn gynhwysfawr ac yn hawdd ei deall. Fe wnaethom ddiweddar rheolau ein cynllun yn ddiweddar.

Mae'r broses o newid darparwyr yn amrywio rhwng gwasanaethau band eang sefydlog a band eang symudol, ac mae hefyd yn dibynnu a fydd newid darparwr yn golygu bod y defnyddiwr yn newid i rwydwaith arall. Mae Ofcom wedi cyhoeddi gwybodaeth i helpu defnyddwyr i ddeall y gwahanol brosesau a'r camau y dylent eu cymryd.³²

Cymorth i gwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol ac a allai fod mewn dyled

Mae gennym reolau ar waith eisoes sy'n ceisio sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg pan nad ydynt wedi talu eu biliau. Yn gyntaf, mae ein Hamodau Cyffredinol yn rhoi dyletswyddau ar ddarparwyr cyfathrebu i sicrhau bod unrhyw fesurau maent yn eu cymryd i sicrhau taliad neu i ddatgysylltu gwasanaethau yn gymesur ac nad ydynt gwahaniaethu'n ormodol.³³ Mae'n rhaid i ddarparwyr hefyd gyhoeddi manylion y mesurau gallant eu cymryd i gael taliad neu i ddatgysylltu, pan na fydd cwsmer wedi talu rhan o fil neu'r bil cyfan.³⁴ Mae gennym hefyd reolau sy'n mynnu bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg.³⁵

Yn ogystal â'r rheolau hynny, mae ein [canllaw Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg](#) yn awgrymu mesurau y gallai darparwyr eu mabwysiadu i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg mewn amrywiaeth o feysydd, gan gynnwys pobl sy'n agored i niwed yn ariannol. Mae hyn yn cynnwys pobl sy'n wynebu dyledion problemus neu sy'n ei chael yn anodd talu. Mae'r canllaw yn nodi y dylai darparwyr gydnabod bod cwsmeriaid sydd mewn ôl-ddyledion yn debygol o fod yn agored i niwed ac yn annog darparwyr i gymryd mesurau ychwanegol i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu gwsmeriaid sy'n cael trafferth gwneud eu taliadau rheolaidd yn cael eu trin yn deg. Mae hyn yn cynnwys, lle bo'n bosibl, peidio â datgysylltu cwsmeriaid gan fod datgysylltu yn gam difrifol y dylid ei ddefnyddio fel dewis olaf yn unig.

Yn y canllaw, mae arferion da i ddarparwyr eu hystyried cyn datgysylltu cwsmer yn cynnwys, er enghraifft:

- Mynd ati'n rhagweithiol ac yn amlwg i bwysleisio'r cymorth sydd ar gael i gwsmeriaid sydd mewn dyled mewn gohebiaeth uniongyrchol am daliad a/neu ddyled.
- Rhoi amser i gwsmer gael cymorth, cefnogaeth a chyngor ar sut mae rheoli eu dyledion (heb fygwth camau gorfodi neu ddatgysylltu yn ystod yr un cyfnod).
- Ystyried cynnig gwyliau taliadau neu ohirio taliadau, neu rewi ffioedd ychwanegol os yw cwsmer yn wynebu dyledion problemus, yn enwedig pan fo gan y cwsmer broblem gyda dyledion.
- Gofyn cwestiynau i ddeall sefyllfa ariannol y cwsmer a'i allu i dalu.
- Trafod a chytuno ar gynllun talu realistig a rhesymol sy'n hyblyg ac yn ad-daladwy dros gyfnod o amser ac yn seiliedig ar allu'r cwsmer i dalu.

³² Roedd proses newid gyflymach newydd ar gyfer gwasanaethau llinell dir a band eang ar bob rwydwaith a thechnoleg, Newid Un Cam, i fod i gael ei lansio o 3 Ebrill 2023 ymlaen. Fodd bynnag, oherwydd oedi yn y diwydiant, bydd y prosesau presennol yn parhau i gael eu defnyddio nes bydd Newid Un Cam yn barod.

³³ AC C3.11

³⁴ AC C3.12

³⁵ Mae'r Amodau Cyffredinol C5.1-5.5 yn mynnu bod gan ddarparwyr bolisiau a gweithdrefnau ar waith i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg.

- Cynnig cyngor ar dariffau, boed hynny'n newid i dariff cymdeithasol neu gwsmer rhatach, ac ystyried hepgor tâl terfynu cynnar os bydd cwsmer yn newid tariff oherwydd ei ddyled.
- Gwneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn ymwybodol o wasanaethau a allai gostio mwy nag y maent yn ei ddisgwyl, a thrafod defnyddio mesurau gwirio a therfynau biliau neu ddefnydd.
- Cynnwys gwybodaeth mewn gohebiaeth sy'n ymwneud â thalu a chasglu ynghylch lle gall cwsmeriaid gael gafael ar gyngor am ddim ar ddyledion.
- Cyfeirio cwsmeriaid at sefydliadau neu elusennau dyledion sy'n gallu darparu cyngor a chefnogaeth am ddim.
- Gwneud yn siŵr bod y cwsmer yn gallu cael gafael ar ei wybodaeth bilio yn hawdd er mwyn helpu i atal dyled rhag cronni eto yn y dyfodol.

Mae holl gwmnïau band eang, ffôn a theledu drwy dalu mwyaf y DU hefyd wedi ymrwymo i [ymrwymadau Tegwch i Gwsmeriaid Ofcom](#). Mae'r rhain yn gyfres wirfoddol o ymrwymadau sy'n ceisio helpu i sicrhau bod pobl bob amser yn cael eu trin yn deg gan eu darparwr. Mae'r ymrwymadau'n cynnwys:

- **Cwsmeriaid yn cael bargaen sy'n deg ac sy'n addas ar gyfer eu hanghenion.** Darparwyr yn cynnig pecynnau i gwsmeriaid sy'n addas ar gyfer eu hanghenion, ac yn cynnig dull prasio sy'n deg. Prisiau'n glir ac yn hawdd i'w deall.
- **Cwsmeriaid yn cael y gefnogaeth sydd ei angen arnynt pan fo eu hamgylchiadau'n golygu eu bod yn agored i niwed.** Darparwyr yn deall ac yn nodi nodweddion, anghenion ac amgylchiadau cwsmeriaid sy'n agored i niwed - er enghraifft, oherwydd anabled, oedran, salwch meddwl neu bobl wedi cael profedigaeth yn ddiweddar - a gweithredu er mwyn rhoi triniaeth deg iddynt a mynediad cyfartal at wasanaethau.

Mae Ofcom yn monitro arferion darparwyr yn erbyn yr ymrwymadau Tegwch i Gwsmeriaid a'n [canllaw Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg](#). Rydym yn cynghori defnyddwyr sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau i geisio siarad â'u darparwr cyn gynted â phosibl i egluro eu sefyllfa a chael gafael ar y cymorth sydd ar gael.³⁶

³⁶ Edrychwch ar y dudalen cyngor i ddefnyddwyr ar wefan Ofcom; [Methu talu bil?](#)

8. Casgliadau a'r camau nesaf

Mae tariffau cymdeithasol yn ffordd i ddefnyddwyr ar incwm isel helpu i fynd i'r afael â'u pryderon ynghylch fforddiadwyedd. Mae mwy o aelwydydd nawr yn elwa o'r gostyngiad pris sy'n cael ei gynnig gan dariff cymdeithasol, ond mae ein hymchwil yn dal i ddangos bod aelwydydd yn wynebu pwysau ariannol. Mae angen i ddarparwyr barhau i wneud mwy i sicrhau bod y rheini sydd â phryderon ynghylch fforddiadwyedd yn ymwybodol o'r cymorth sydd ar gael.

Mae cynnydd wedi bod mewn tariffau cymdeithasol ers ein hadroddiad ym mis Medi 2022

Rydym wedi gweld camau cadarnhaol yn cael eu cymryd gan ddarparwyr ar dariffau cymdeithasol ers ein hadroddiad ym mis Medi 2022. Mae tariffau cymdeithasol ar gael yn fwy ar draws y rhan fwyaf o'r prif ddarparwyr band eang sefydlog, gyda thua 85% o gwsmeriaid band eang sefydlog bellach yn gallu cael mynediad at dariff cymdeithasol heb newid darparwr neu gael tâl terfynu cynnar. Pan fydd defnyddwyr band eang sefydlog cymwys yn symud i dariff cymdeithasol, mae ein dadansoddiad yn awgrymu y gallant ddisgwyl gwneud arbedion sylweddol o tua £202 y flwyddyn ar gyfartaledd, a all helpu i leihau pwysau ariannol aelwydydd.

Mae darparwyr hefyd wedi gwella tariffau cymdeithasol a fydd yn helpu i fynd i'r afael â'r rhwystrau rhag manteisio arnynt. Rydym wedi gweld cyflymderau rhai tariffau cymdeithasol band eang sefydlog yn gwella i gyflymderau cyflym iawn, a fydd yn helpu i ddiwallu gofynion aelwydydd sydd angen tariff cymdeithasol. Dylai mwy o gysondeb ar draws meini prawf cymhwyso darparwyr helpu i roi mwy o eglurder i ddefnyddwyr ynghylch pwy sy'n gallu cael gafael ar dariff cymdeithasol a'i gwneud yn haws i sefydliadau sy'n ceisio hybu ymwybyddiaeth.

Fodd bynnag, rydym yn annog darparwyr i gymryd camau pellach.

Rydym yn annog darparwyr band eang sefydlog a symudol heb dariff cymdeithasol i gynnig un

Rydym yn galw ar ddarparwyr nad ydynt ar hyn o bryd yn cynnig tariff cymdeithasol i wneud hynny. Yn benodol, rydym yn annog TalkTalk yn y farchnad band eang sefydlog, ac O2 yn y farchnad symudol, i gynnig tariff cymdeithasol, er mwyn sicrhau bod eu cwsmeriaid yn gallu cael gafael ar un os oes angen. Byddem yn disgwyl i ddarparwyr nad ydynt yn cynnig tariff cymdeithasol i hepgor taliadau terfynu cynnar ar gyfer unrhyw gwsmeriaid sy'n cael trafferth talu ac sy'n dymuno newid darparwyr i gael mynediad at un.

Dylai tariffau cymdeithasol ddiwallu anghenion defnyddwyr cymwys

O ran tariffau cymdeithasol band eang sefydlog, roedd ein hadroddiad ym mis Medi 2022 yn tynnu sylw at bwysigrwydd cael band eang sefydlog dibynadwy, gyda chyflymder yn berthnasol i hynny. Rydym yn chwilio am bob tariff cymdeithasol band eang sefydlog i gynnig cyflymderau cyflym iawn ac rydym yn galw ar Community Fibre yn benodol i gynyddu cyflymder eu tariff cymdeithasol yn unol â hynny. Mae darparu cyflymderau band eang digonol fel rhan o dariff cymdeithasol yn berthnasol ar draws marchnadoedd band eang sefydlog a symudol, ond yn y farchnad symudol, mae hefyd angen

ei ystyried ochr yn ochr â'r lwfans data, y galwadau a'r negeseuon testun. Rydym yn galw ar ddarparwyr band eang symudol i gynnig tariff cymdeithasol sy'n darparu atebion go iawn i broblemau fforddiadwyedd i'w holl gwsmeriaid, gan gynnwys y rheini sy'n defnyddio'r rhyngwrwyd symudol yn unig. Rydym yn credu bod modd cyflawni hyn drwy gynnig lwfans data diderfyn, er enghraifft.

Dylai darparwyr hyrwyddo ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol a chaniatáu ar gyfer cofrestru'n hawdd

Mae ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol ymysg y rheini sy'n gymwys i gael un wedi cynyddu ac, ar yr un pryd, mae'r nifer sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol wedi cynyddu bedair gwaith ers ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022. Mae hyn yn dangos pwysigrwydd meithrin ymwybyddiaeth i sicrhau bod y rheini sy'n elwa o dariffau cymdeithasol yn gwybod amdanynt. Fodd bynnag, mae'n dal yn wir nad yw'r rhan fwyaf o'r rheini sy'n gymwys yn ymwybodol o argaeledd tariffau cymdeithasol.

Rydym yn annog darparwyr i wneud mwy i hyrwyddo eu tariffau cymdeithasol yn weithredol ac i sicrhau bod eu cwsmeriaid yn gallu cofrestru'n hawdd. Rydym wedi tynnu sylw mewn adroddiadau blaenorol at ddiffyg gweithredu darparwyr wrth hyrwyddo eu tariffau cymdeithasol. Roedd ein hadolygiad diweddar o dudalennau gwe tariffau cymdeithasol darparwyr yn nodi rhai egwyddorion allweddol, yr ydym yn disgwyl i bob darparwr sy'n cynnig tariff cymdeithasol eu dilyn, ac rydym yn galw ar bob darparwr i adolygu eu tudalennau gwe presennol a gwneud gwelliannau lle bo angen.

- Dylai darparwyr sicrhau ei bod yn hawdd cael gafael ar wybodaeth am eu tariffau cymdeithasol. Mae hyn yn cynnwys sicrhau bod gwybodaeth yn amlwg ar eu gwefan, a drwy sicrhau bod gwybodaeth am dariffau cymdeithasol yn cael ei hamlygu a'i chyfeirio ochr yn ochr â deunydd perthnasol lle gall cwsmeriaid chwilio am help gyda'u biliau, e.e. tudalennau cymorth a chwestiynau cyffredin.
- Dylai darparwyr sicrhau ei bod yn hawdd dod o hyd i'w tariffau cymdeithasol drwy swyddogaethau chwilio'r wefan.
- Mae mesurau diogelu nad ydynt yn ymwneud â phrisiau yn agwedd ar dariffau cymdeithasol nad yw defnyddwyr bob amser yn ymwybodol ohonynt. Mae'r mesurau diogelu hyn yn nodweddion pwysig yn eu rhinwedd eu hunain, sy'n gallu rhoi sylw i'r rhesymau pam nad yw rhai defnyddwyr yn manteisio ar dariff cymdeithasol. Dylai darparwyr sicrhau bod gwybodaeth am fanylion y tariff cymdeithasol yn cael ei hamlinellu'n glir, gan gynnwys y mesurau diogelu nad ydynt yn ymwneud â phrisiau.
- Rydym yn annog darparwyr i fynd ati'n weithredol i hyrwyddo tariffau cymdeithasol ac ystyried y ffordd orau o dargedu aelwydydd cymwys sydd fwyaf tebygol o fod angen tariff cymdeithasol.
- Rydym hefyd yn galw ar ddarparwyr i weithio gyda sefydliadau eraill fel y rheini yn y trydydd sector ac awdurdodau lleol i dargedu'r gwaith o hyrwyddo tariffau cymdeithasol i aelwydydd sydd fwyaf tebygol o fod angen cymorth.

Dylai darparwyr hefyd gefnogi cwsmeriaid sydd â phryderon ynghylch fforddiadwyedd nad ydynt yn gymwys i gael tariff cymdeithasol

Mae pob prif ddarparwr bellach yn cynnwys pob budd-dal sy'n seiliedig ar brawf modd i fod yn rhan o'u meini prawf cymhwysedd. Fodd bynnag, ni fydd defnyddwyr yn gymwys i gael y budd-daliadau hyn y mae angen cymorth arnynt er mwyn iddynt allu parhau i gael mynediad i'r rhyngwyd.

Mae ein canllaw [Trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn deg](#) yn awgrymu mesurau arfer da y gall darparwyr eu mabwysiadu i helpu i sicrhau eu bod yn trin pobl sy'n agored i niwed yn deg ac yn rhoi'r cymorth, cefnogaeth a gwasanaethau y maent eu hangen. Mae'r canllaw yn nodi'r camau y dylai darparwyr eu cymryd cyn ystyried datgysylltu gwasanaeth cwsmer, gan gynnwys eu bod yn cynnig cyngor ar dariffau, boed hynny'n newid i dariff rhatach neu dariff cymdeithasol.

Byddwn yn parhau i fonitro sut mae pwysau costau byw yn effeithio ar aelwydydd y DU, ac yn pwysu am fwy o ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol

Bydd ein [Traciwr Fforddiadwyedd Cyfathrebu](#) yn parhau i asesu agweddau ac ymddygiad defnyddwyr o ran fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu, a sut maen nhw'n newid. Bydd manylion o bob ton o'r traciwr chwarterol yn cael eu cyhoeddi ar [wefan](#) Ofcom.

Byddwn yn darparu rhagor o ddiweddariadau ar argaeledd tariffau cymdeithasol, y nifer sy'n eu defnyddio, ac ymwybyddiaeth defnyddwyr yn ein [hadroddiadau ar brisiau gwasanaethau cyfathrebu yn y DU](#), sy'n cael eu cyhoeddi ar wefan Ofcom.

Rydym yn parhau i weithio gyda grwpiau defnyddwyr, y llywodraeth a llywodraethau lleol i godi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol. Byddwn yn parhau i ymgysylltu â darparwyr sydd eisoes yn cynnig tariff cymdeithasol ar eu gweithgarwch codi ymwybyddiaeth, a gyda darparwyr nad ydynt ar hyn o bryd yn cynnig tariff cymdeithasol ar sut gallant wneud mwy i gefnogi'r rheini sydd â phryderon ynghylch fforddiadwyedd. Byddwn yn cysylltu â darparwyr ynghylch y galwadau rydym wedi'u gwneud iddynt yn yr adroddiad hwn.