

---

## **Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu**

Crynodeb o'r canfyddiadau

---

# 1. Trosolwg

Mae sicrhau bod pobl yn gallu cael gafael ar wasanaethau ffôn, band eang a theledu drwy dalu fforddiadwy yn flaenoriaeth i Ofcom. Mae sefyllfa ariannol llawer o bobl wedi newid yn sylweddol dros y flwyddyn ddiwethaf, gyda rhai yn wynebu heriau penodol. Ers dechrau pandemig y coronafeirws (Covid-19), rydyn ni wedi casglu gwybodaeth newydd am fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu yn y DU, gan gynnwys o'n hymchwil *Traciwr Fforddadwyedd Covid-19*<sup>1</sup> a'r wybodaeth a gasglwyd gan ddarparwyr ynghylch dyledion cwsmeriaid, datgysylltu a phrisiau. Ym mis Rhagfyr 2020, fe wnaethom gyhoeddi crynodeb o ganfyddiadau cychwynol ar fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu mawr.<sup>2</sup>

Ers hynny, rydyn ni wedi parhau i gynnal ymchwil a monitro dangosyddion fforddadwyedd eraill, fel lefelau dyled defnyddwyr. Yn yr adroddiad hwn, rydyn ni'n nodi rhagor o dystiolaeth a'n hasesiad o faint o broblemau fforddadwyedd sy'n gysylltiedig â gwasanaethau cyfathrebu. Er mwyn adlewyrchu pa mor bwysig yw hi fod pobl yn gallu defnyddio'r rhyngwyd, rydyn ni'n rhoi sylw penodol i fforddadwyedd band eang sefydlog a gwasanaethau rhyngwyd symudol. Rydyn ni'n cloi drwy nodi'r camau y dylai darparwyr eu cymryd yn ein barn ni i helpu i fynd i'r afael â'r materion fforddadwyedd rydyn ni wedi'u nodi.

---

<sup>1</sup> I gael rhagor o wybodaeth, edrychwch ar Atodiad 2 (Atodiad technegol ymchwil defnyddwyr).

<sup>2</sup> Ofcom, Rhagfyr 2020. [Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu: Crynodeb o'r canlyniadau cychwynol](#) ("adroddiad Mis Rhagfyr 2020").

## Ein canfyddiadau

Mae nifer sylweddol o aelwydydd yn y DU yn dal i wynebu problemau fforddadwyedd. Mae ein tystiolaeth yn dangos y canlynol:

- Dywedodd tua **2 filiwn o aelwydydd**<sup>3</sup> fod problem o ran fforddadwyedd gyda gwasanaethau band eang a/neu ffonau clyfar yn y mis cyn iddynt gael eu harolygu, neu nad oes ganddynt y rhyngwrwyd gartref yn rhannol oherwydd y gost.
- Mae'r **3.3 miliwn o aelwydydd** sydd â'r incwm isaf yn y DU yn gwario dros 4% o'u hincwm gwario ar fand eang sefydlog ar gyfartaledd, bedair gwaith yn fwy na chyfran aelwyd gyffredin.

Gallai llawer o gwsmeriaid sy'n fwy tebygol o fod â phroblemau fforddadwyedd leihau eu biliau'n sylweddol drwy siopa o gwmpas am fargen well. Ond i rai cwsmeriaid sydd ar yr incwm aelwyd isaf, efallai na fydd ymgysylltu â'r farchnad yn ddigon i atal problemau fforddadwyedd.

Mae tariffau rhatach wedi'u targedu yn gallu bod yn rhwyd ddiogelwch bwysig i aelwydydd sydd â'r problemau fforddadwyedd mwyaf difrifol. Ers i ni gyhoeddi ein canfyddiadau cychwynnol ym mis Rhagfyr 2020, mae chwe darparwr wedi cyflwyno tariffau wedi'u targedu neu wedi gwella eu tariffau presennol. **Mae BT, Ffeibr Cymunedol, Hyperoptic, KCOM, Virgin Media a VOXI i gyd yn cynnig o leiaf un tariff wedi'i dargedu, gyda mynediad diderfyn i'r rhyngwrwyd yn costio £10, £15 neu £20 y mis.** Mae ein dadansoddiad yn dangos y gall prisiau o'r fath helpu aelwydydd sy'n debygol o fod â phroblemau fforddadwyedd, gyda gostyngiadau dyfnach yn helpu'r rheini sydd ar yr incwm isaf yn arbennig.

Er ein bod yn croesawu'r cynnydd y mae rhai darparwyr wedi'i wneud ers mis Rhagfyr, rydyn ni'n bryderus nad oes digon o gefnogaeth ar gyfer aelwydydd ar yr incwm isaf. Mae llawer o ddarparwyr yn dal i beidio â chynnig tariffau wedi'u targedu o gwbl ac mae'r nifer sy'n defnyddio'r tariffau wedi'u targedu sydd ar gael ar hyn o bryd yn isel (1% o aelwydydd sy'n cael budd-daliadau dim enillion).

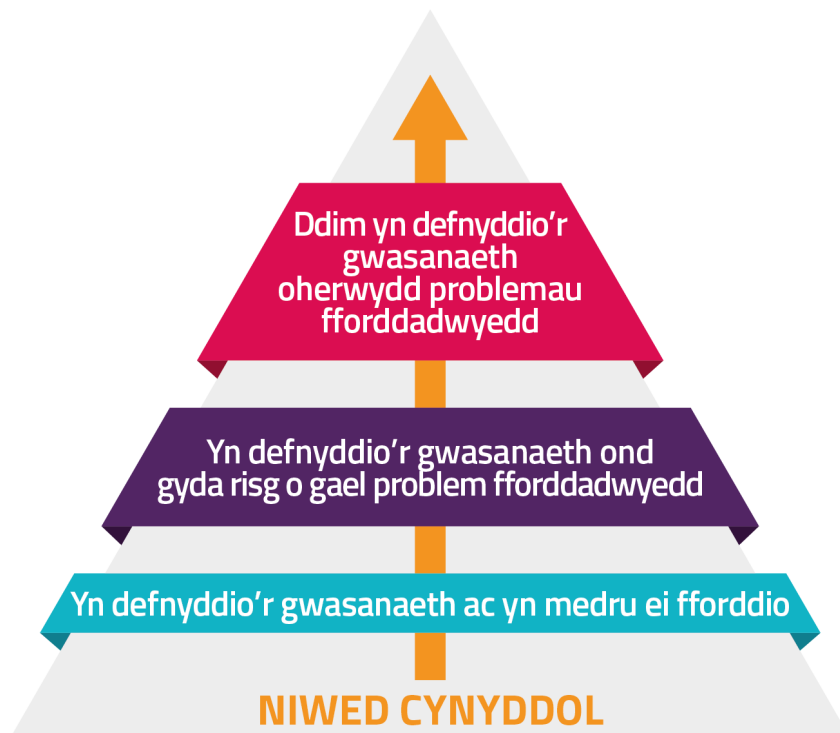
O ystyried nifer yr aelwydydd y mae problemau fforddadwyedd yn effeithio arnynt, rydyn ni'n siomedig nad yw'r diwydiant wedi mynd ymhellach. Er mwyn mynd i'r afael â'r bwch yn y cymorth i'r rheini sydd ar yr incwm isaf, rydyn ni'n argymhell yn gryf bod darparwyr yn cynnig tariffau gostyngol wedi'u targedu sy'n bodloni'r egwyddorion sydd wedi'u nodi yn yr adroddiad hwn, ac yn mynd ati'n rhagweithiol i'w hyrwyddo i bobl gymwys.

## Ein camau nesaf

Byddwn yn parhau i fonitro materion fforddadwyedd ac argaeledd tariffau wedi'u targedu, eu hyrwyddo a'r nifer sy'n eu defnyddio. Os nad yw dull gwirfoddol yn mynd i'r afael yn ddigonol â'r materion fforddadwyedd yr ydyn ni wedi'u nodi, credwn y byddai achos cryf dros ystyried a fyddai angen tariffau cymdeithasol wedi'u rheoleiddio i fynd i'r afael â'r bylchau sy'n weddill yn y cymorth, ochr yn ochr ag opsiynau posibl eraill. Nid oes gan Ofcom y pŵer i gyflwyno tariffau cymdeithasol rheoledig heb heb gael ei chyfarwyddo i wneud hynny gan Lywodraeth y DU.

## Ein dull o ddiffinio fforddadwyedd

- 1.1 Rydyn ni'n ystyried y canlynol: "Ystyrir bod nwydd neu wasanaeth yn fforddiadwy i ddefnyddiwr os yw'n gallu ei brynu heb ddioddef caledi gormodol".<sup>4</sup> Mae problemau fforddadwyedd yn codi os nad yw gwasanaethau cyfathrebu'n cael eu prynu oherwydd cost, neu os yw'r gwasanaeth yn cael ei brynu ond am gost sy'n arwain at galedi. Ar gyfer unrhyw wasanaeth cyfathrebu penodol, rydyn ni'n disgwyl i aelwydydd ddisgyn i dri grŵp:



### Canfu ein hymchwil ymysg defnyddwyr fod gan oddeutu un o bob pump aelwyd o leiaf un problem o ran fforddadwyedd

- 1.2 Mae ein hymchwil *Traciwr Fforddadwyedd Covid-19*<sup>5</sup> yn dangos bod 18% o aelwydydd wedi nodi problem o ran fforddadwyedd gydag o leiaf un gwasanaeth cyfathrebu (gan gynnwys

<sup>3</sup> Amrediad gwall yr amcangyfrif hwn o 2 filiwn yw +/- 500,000 o aelwydydd. Mae'r amcangyfrif hwn o'r boblogaeth yn cyfuno data misol diweddaraf (Ebrill) o'r *Traciwr Fforddadwyedd Covid-19* a data o'r *Traciwr Technoleg 2021*. Gweler troednodiadau 48-49 ac Atodiad 2 (Atodiad technegol ymchwil defnyddwyr) am ragor o fanylion.

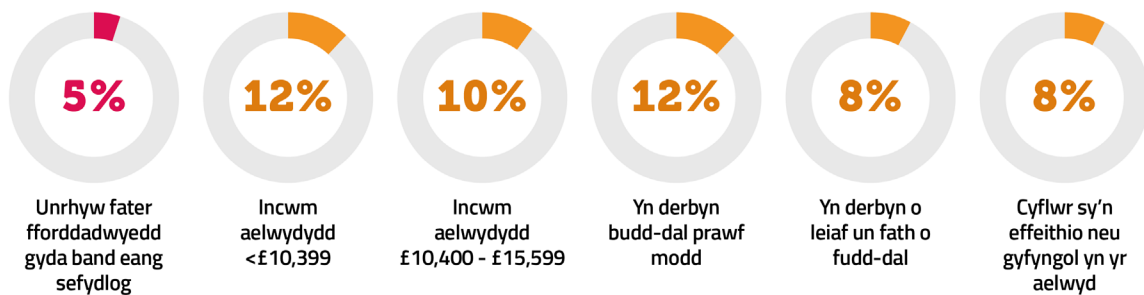
<sup>4</sup> Un enghraifft o galedi gormodol yn y cyd-destun hwn yw gorfod lleihau gwariant hanfodol arall er mwyn prynu gwasanaeth. Cafodd y diffiniad hwn ei gyhoeddi'n flaenorol mewn adroddiad gan Ofcom yn 2014. Gweler Ofcom, Gorffennaf 2014. [Canlyniadau ymchwil i farn defnyddwyr am bwysigrwydd gwasanaethau cyfathrebu a'u fforddiadwyedd](#), adran 3 (Dull gweithredu o ran asesu fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu "hanfodol").

<sup>5</sup> Yr ymchwil defnyddwyr sydd wedi'i gynnwys yn yr adroddiad hwn (oni nodir fel arall) yw'r cyfartaledd a gymerwyd o gyfweiliadau a gynhaliwyd rhwng mis Tachwedd 2020 a mis Ebrill 2021, gan ddefnyddio cyfweiliadau misol dros y ffôn ymysg tua 1,100 o bobl sy'n gwneud penderfyniadau ar aelwydydd yn y DU. I gael rhagor o wybodaeth, edrychwch ar Atodiad 2 (Atodiad technegol ymchwil defnyddwyr).

5% ar gyfer band eang sefydlog a 6% ar gyfer symudol) yn y mis cyn eu harolygu. Mae hyn yn debyg i'r sefyllfa a nodwyd gennym yn ein hadroddiad ym mis Rhagfyr 2020.<sup>6</sup>

- 1.3 Dengys ein hymchwil fod pobl yn ystyried bod eu gwasanaeth band eang sefydlog yn arbennig o bwysig a bod rhai aelwydydd yn anghymesur yn fwy tebygol o roi gwybod am broblemau fforddadwyedd. Roedd aelwydydd incwm is a'r rhai sy'n derbyn o leiaf un math o fudd-dal yn fwy tebygol o fod â phroblem o ran fforddadwyedd gyda'u gwasanaeth band eang sefydlog a phob gwasanaeth cyfathrebu. Mae Ffigur 1 yn dangos y gyfran o aelwydydd sydd wedi profi problem fforddadwyedd gyda'u gwasanaeth band eang sefydlog, fesul grŵp.

**Ffigur 1: Unrhyw broblem o ran fforddadwyedd a brofwyd yng nghyswllt band eang sefydlog, yn ôl grŵp**



Ffynhonnell: Traciwr Fforddadwyedd Covid-19 Ofcom.<sup>7</sup>

### Gall tariffau rhatach wedi'u targedu fod yn rhwyd ddiogelwch bwysig i aelwydydd sydd â'r problemau fforddadwyedd mwyaf difrifol

- 1.4 Mae ein dadansoddiad o ddata darparwyr yn awgrymu y gallai llawer o gwsmeriaid sy'n fwy tebygol o fod â phroblemau fforddadwyedd leihau eu biliau'n sylweddol drwy siopa o gwmpas am fargen well.<sup>8</sup> Ond i rai cwsmeriaid sydd ar yr incwm aelwyd isaf, efallai na fydd ymgysylltu â'r farchnad yn ddigon i atal problemau fforddadwyedd. Mae ein dadansoddiad yn dangos bod aelwydydd ar yr incwm isaf yn gwario tua phedair gwaith cymaint ar fand eang sefydlog fel cyfran o'u hincwm gwario o'i gymharu â'r aelwyd gyfartalog. Ar gyfer y fath aelwydydd, efallai y bydd angen tariffau gostyngol wedi'u targedu sy'n cynnig prisiau is er mwyn gwneud gwasanaethau'n fforddiadwy.

- 1.5 Yn ein hadroddiad ym mis Rhagfyr 2020, rhoesom anogaeth gref i ddarparwyr nad oeddent eisoes yn cynnig tariffau wedi'u targedu i ystyried eu cyflwyno. Ers hynny, mae chwe

<sup>6</sup> Yn ein hadroddiad ym mis Rhagfyr 2020, fe wnaethom adrodd bod 19% o aelwydydd (ar sail cyfartaledd ar gyfer y cyfnod hwnnw) wedi dweud bod problem o ran fforddadwyedd gydag o leiaf un gwasanaeth cyfathrebu.

<sup>7</sup> Mae'r dadansoddiad ar gyfer y categori incwm aelwyd isaf yn ddangosol yn unig gan na wnaeth traean o'r ymatebwyr gwblhau'r cwestiwn incwm. Mae canran uwch o'r bobl incwm isel na wnaethant ymateb yn dod o'r graddfeydd economaidd-gymdeithasol is, felly gallai materion fforddadwyedd ymysg y grŵp hwn fod yn uwch na'r hyn a nodwyd.

<sup>8</sup> Ym mis Mehefin 2021, gwelsom mai'r tariffau rhataf ar gyfer gwasanaeth deuol gyda chysylltiadau safonol a chyflym iawn lefel mynediad oedd £16.99 a £21.95 y mis yn y drefn honno. I'r gwrthwyneb, gwelsom fod aelwydydd yn y 10% uchaf o ardaloedd mwyaf difreintiedig yn gwario £26 a £31 y mis ar gyfartaledd ar wasanaethau safonol a chyflym iawn lefel mynediad yn y drefn honno. O'r herwydd, gallai'r cwsmeriaid hynny leihau eu biliau tua £9 y mis petaent yn newid i'r tariffau rhataf sydd ar gael ar y farchnad.

darparwr wedi cyflwyno tariffau wedi'u targedu neu wedi gwella eu tariffau presennol. Mae BT, Community Fibre, Hyperoptic, KCOM, Virgin Media and VOXI i gyd yn cynnig o leiaf un tariff wedi'i dargedu, gyda mynediad diderfyn i'r rhyngwyd am bris o £10, £15 neu £20 y mis, fel y nodir yn nhabl 2 isod. Mae ein dadansoddiad yn dangos y gall prisiau o'r fath helpu aelwydydd sy'n debygol o fod â phroblemau fforddadwyedd, gyda gostyngiadau dyfnach yn arbennig o fuddiol i'r rhai sydd ar yr incwm isaf.

**Ffigur 2: Tariffau rhyngwyd wedi'u targedu sy'n cael eu cynnig gan ddarparwyr cyfathrebiadau**

Darparwr	Pris	Cyflymder	Cymhwysedd <sup>9</sup>	Lwfans galwadau	Disgownt yn erbyn swm cyfatebol rhataf y darparwr	Disgownt yn erbyn y gwasanaeth cyfatebol rhataf ar draws y farchnad <sup>10</sup>
<a href="#">BT Home Essentials</a> <sup>11</sup>	£15	36 Mdid yr eiliad	Credyd Cynhwysol ("UC"), Lwfans Ceisio Gwaith ("JSA"), Lwfans Cyflogaeth a Chymorth ("ESA"), Credyd Pensiwn (Credyd Gwarant)	700 munud	£23 y mis	£10 y mis <sup>12</sup>
<a href="#">BT Home Essentials 2</a>	£20	67 Mdid yr eiliad		Munudau diderfyn	£27 y mis	£5 y mis
<a href="#">Community Fibre</a> <sup>13</sup>	£10	10Mbit/e	UC, Lwfans JSA ar sail Incwm, ESA ar sail Incwm, Budd-dal Tai, Taliad Annibyniaeth Personol ("PIP")	Amh	£10 y mis	£7 y mis
<a href="#">Hyperoptic Fair Fibre 50</a> <sup>14</sup>	£15	50 Mdid yr eiliad	UC, JSA ar sail Incwm, ESA ar sail Incwm, Credyd Pensiwn, Budd-dal Tai, PIP	Amh (gellir ychwanegu galwadau gyda'r nos ac ar benwythnosau am ddim am £3 y mis)	£7 y mis	£7 y mis
<a href="#">Hyperoptic Fair Fibre 150</a>	£25	150 Mdid yr eiliad			£10 y mis	£5 y mis
<a href="#">KCOM Full Fibre Flex</a>	£19.99	30 Mdid yr eiliad	UC, JSA ar sail Incwm, ESA ar sail Incwm, Cymhorthdal Incwm ("IS"), Credyd Pensiwn, Budd-dal Tai, PIP	20 galwad leol a 60 munud i 0845/0870, gyda chap o £10	£10 y mis	£2 y mis <sup>15</sup>
<a href="#">Virgin Media Essential broadband</a>	£15	15 Mdid yr eiliad	UC	Amh	£10 y mis <sup>16</sup>	£2 y mis
<a href="#">VOXI For Now</a>	£10	5G lle bo ar gael	UC (ar sail cyflogaeth), JSA, ESA	Munudau diderfyn, negeseuon testun diderfyn	£25 y mis	£5 y mis

<sup>9</sup> Nid yw'r meini prawf a restrir yma'n hollgynhwysfawr o'r holl ddarparwyr. darperir rhestr llawn ar y gwefannau y mae dolen iddynt yn y tabl.

<sup>10</sup> Mae'r prisiau hyn o gymharu â'r tariff rhataf sydd ar gael yn fasnachol ledled y DU yn y band cyflymder cyfatebol (e.e. safonol, cyflym iawn, gwibgyswllt) fel a nodir gan *Pure Pricing - Traciwr Prisiau Band Eang Misol yn y DU ym mis Mehefin 2021*.

<sup>11</sup> Mae BT a KCOM ill dau hefyd yn cynnig tariff cymdeithasol llinell dir yn unig sy'n cael ei reoleiddio. Dim ond galwadau diderfyn am £10 y mis y mae BT Home Essentials yn eu cynnig. Mae Flex Call Only KCOM yn cynnig 20 galwad leol a 60 munud i rifau 0845/0870 am £5.10 y mis, gyda chap gwario o £10 ar ôl cyrraedd y lwfans galwadau wedi'u cynnwys

<sup>12</sup> Mae hyn o'i gymharu â'r tariff rhataf sy'n cynnig munudau diderfyn, felly mae'n debygol o orddatgan y disgownt cymharol.

<sup>13</sup> Dim ond am gyfnod penodol y gellir gwneud cais am y cynhyrchion hyn: Mae cynnyrch Community Fibre ar agor tan ddiwedd mis Gorffennaf 2021 ac mae cynnyrch VOXI ar agor tan ddiwedd mis Medi 2021.

<sup>14</sup> Mae Hyperoptic hefyd yn cynnig tariffau deuol, sy'n £3 y mis yn fwy na'r tariffau band eang yn unig yn y tabl.

<sup>15</sup> Mae'r cynnyrch hwn yn cynnig disgownt o £10 y mis ar brisiau masnachol sydd ar gael yn ardal Hull.

<sup>16</sup> Nid yw Virgin Media yn cynnig cynnyrch cyflymder safonol masnachol cymharol, felly mae o gymharu â'u tariff band eang cyflym iawn rhataf.

*Ffynhonnell: Ofcom/Pure Pricing - Traciwr Prisiau Band Eang Misol y DU Mehefin 2021/Pure Pricing - Diweddariad Prisiau Symudol Misol y DU Gorffennaf 2021, [KCOM](#), [Virgin Media](#), [BT \(tariff wedi'i dargedu\)](#), [BT \(cyfwerth â darparwr\)](#), [Community Fibre](#), [VOXI](#) a [Hyperoptic](#) [cyrchwyd ar 16 Gorffennaf 2021]. Nodyn: Mae'r prisiau wedi'u talgrynnu i'r rhif cyfan agosaf.*

**Rydyn ni wedi gweld cynnydd yn y ddarpariaeth wirfoddol o dariffau wedi'u targedu, ond mae bwlch o hyd yn y gefnogaeth i aelwydydd sydd ar yr incwm isaf**

- 1.6 Er bod y tariffau wedi'u targedu sydd ar gael i ddefnyddwyr ar hyn o bryd yn gallu helpu llawer o aelwydydd incwm isel sy'n ei chael yn anodd talu, mae mwy i'r diwydiant ei wneud o hyd. Er enghraifft, o'r tariffau presennol, dim ond am gyfnod cyfyngedig y mae rhai ar gael, nid yw rhai prosesau ymgeisio mor syml ag y gallent fod ac mae'r nifer sy'n eu defnyddio ar draws yr holl ddarparwyr yn isel.
- 1.7 Nid yw rhai darparwyr sefydlog a symudol yn cynnig unrhyw dariffau wedi'u targedu o gwbl, sy'n gadael bwlch yn y gefnogaeth i ddefnyddwyr incwm isel. Er enghraifft, ni fyddai modd i gyfran sylweddol o gwsmeriaid gael mynediad i dariff band eang wedi'i dargedu heb dalu ffi terfynu'n gynnar oherwydd eu bod mewn contract ac nad yw eu darparwr yn cynnig tariff a dargedir. Ac er bod sawl tariff wedi'u targedu ar gyfer band eang, mewn rhai rhannau o'r DU ni fydd gan aelwydydd incwm isel ond dewis o un darparwr sy'n cynnig tariff wedi'i dargedu ar sail eu darpariaeth.
- 1.8 Yn y cyd-destun hwn, ac o ystyried maint y materion fforddadwyedd a nodwyd, rydyn ni'n annog darparwyr yn gryf i gynnig tariffau wedi'u targedu effeithiol ac i fynd ati'n rhagweithiol i'w hyrwyddo i bobl a allai fod yn gymwys. Er mwyn bod yn effeithiol, dylai cynhyrchion o'r fath ddiwallu anghenion yr aelwydydd sydd fwyaf agored i niwed yn ariannol<sup>17</sup>, a dilyn yr egwyddorion dylunio eraill a nodir yn yr adroddiad hwn.
- 1.9 Byddwn yn parhau i fonitro materion fforddadwyedd ac argaeledd tariffau wedi'u targedu, eu hyrwyddo a'r nifer sy'n eu defnyddio. Os nad yw dull gwirfoddol yn mynd i'r afael yn ddigonol â'r materion fforddadwyedd yr ydyn ni wedi'u nodi, credwn y byddai achos cryf dros ystyried a fyddai angen tariffau cymdeithasol wedi'u rheoleiddio i fynd i'r afael â'r bylchau sy'n weddill yn y cymorth, ochr yn ochr ag opsiynau posibl eraill. Nid oes gan Ofcom y pŵer i gyflwyno tariffau cymdeithasol rheoleidig heb gael ei chyfarwyddo i wneud hynny gan Lywodraeth y DU.

---

<sup>17</sup> Lle gallai darparwyr gynnig disgowntiau dyfnach drwy gyfyngu ar gymhwysedd, rydyn ni o'r farn y gallai hyn arwain at fwy o fanteision i'r rhai sydd ar yr incwm isaf. Mae ein dadansoddiad yn awgrymu bod y rhai sydd yn y deigradd incwm isaf yn cyfateb yn fras â chartrefi ar fudd-daliadau enillion sero, felly gallai hyn fod yn brocsi ar gyfer aelwydydd yn y deigradd incwm isaf.