
Adolygu mesurau i ddiogelu pobl sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o gael eu datgysylltu

Cais am fewnbwn

CAIS AM FEWNBWN:

Dyddiad Cyhoeddi: 22 Gorffennaf 2021

Dyddiad Cau ar gyfer derbyn Ymatebion: 30 Medi 2021

Trosolwg

Mae sicrhau bod cwsmeriaid, yn enwedig pobl mewn amgylchiadau agored i niwed¹, yn cael eu trin yn deg yn flaenoriaeth i Ofcom. Mae pandemig y coronafeirws (Covid-19) wedi tanlinellu pwysigrwydd gwasanaethau cyfathrebu fel ffôn, band eang a theledu drwy dalu. Yn ogystal, mae sefyllfa ariannol llawer o bobl wedi newid yn sylweddol dros y flwyddyn ddiwethaf, gyda rhai yn wynebu heriau penodol. Felly, mae'n arbennig o bwysig bod pobl sydd mewn dyled, neu sy'n cael trafferth talu eu bil cyfathrebiadau, yn cael eu trin yn deg gan eu darparwr cyfathrebiadau.²

Rydyn ni'n croesawu'r camau y mae darparwyr wedi'u cymryd i roi cefnogaeth dros dro i'w cwsmeriaid sy'n cael trafferth talu yn ystod y pandemig. O ystyried yr ansicrwydd parhaus ynghylch y rhagolygon economaidd tymor hwy, a chynnydd disgwylidig mewn lefelau dyled aelwydydd o bob math³ credwn mai nawr yw'r amser iawn i ystyried a yw'r amddiffyniadau ar gyfer pobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael yn anodd talu yn dal yn briodol, neu a oes achos dros eu cryfhau. Y ddogfen hon yw'r cam cyntaf yn yr adolygiad hwn ac mae'n gwahodd safbwyntiau ar ein sylwadau cychwynnol.

¹ Yn y ddogfen hon, rydyn ni'n cyfeirio at bobl y mae eu hamgylchiadau wedi golygu eu bod yn agored i niwed fel 'cwsmeriaid agored i niwed'. Rydyn ni'n cydnabod bod sefydliadau'n defnyddio ystod o wahanol dermau ac efallai na fydd rhai pobl yn hoffi cael eu labelu fel cwsmer agored i niwed. Fodd bynnag, mae'r term yn un adnabyddus ymysg darparwyr cyfathrebiadau ac mae'n caniatáu i ni drafod y pwnc yn agored ac yn glir, er mwyn i ni allu sicrhau gwelliannau i gwsmeriaid yn y sector cyfathrebu.

² Rydyn ni wedi cyhoeddi adroddiad cysylltiedig ar fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu: Ofcom, Gorffennaf 2021 [Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu](#) Crynodeb o'r canfyddiadau

³ Yn ôl rhagolwg mis Mawrth 2021 Y Swyddfa Cyfrifoldeb Cyllidebol ("OBR"), rhagamcanir y bydd dyled aelwydydd o bob math yn codi o 32.0 biliwn yn 2020 i £2.4 biliwn yn 2025. gweler OBR, mis Mawrth 2021. [Economic and fiscal outlook – March 2021](#).

Ein canfyddiadau

Rydyn ni wedi asesu lefelau dyled a datgysylltu am beidio â thalu yn y sector cyfathrebu rhwng mis Ionawr 2020 a mis Ionawr 2021:

- **Roedd gan gyfran gymharol fach o gwsmeriaid ôl-ddyledion:** Ar gyfartaledd, roedd 2% o gwsmeriaid band eang sefydlog a 3% o gwsmeriaid symudol⁴ mewn ôl-ddyled, ac roedd cyfran y cwsmeriaid mewn ôl-ddyledion o ddau daliad rheolaidd neu fwy yn is eto, sef 0.4% o gwsmeriaid sefydlog a 0.6% o gwsmeriaid symudol. Roedd y cyfraddau hyn wedi aros yn weddol sefydlog dros y cyfnod.
- **Roedd cyfran y cwsmeriaid a gafodd eu datgysylltu am beidio â thalu yn gymharol isel:** Gostyngodd cyfraddau datgysylltu misol cwsmeriaid band eang sefydlog o tua 0.25% i tua 0.1% o gwsmeriaid rhwng mis Medi 2020 a mis Ionawr 2021. Ymysg cwsmeriaid symudol roedd datgysylltu yn fwy cyfnewidiol, ond gostyngodd ychydig dros yr un cyfnod o oddeutu 0.25% i 0.2%.
- **Cynyddodd cyfanswm lefelau dyledion cwsmeriaid:** Cynyddodd cyfanswm dyledion cwsmeriaid o £475m i £550m. Roedd dyledion cwsmeriaid ar gyfartaledd yn uwch ar gyfer cwsmeriaid a oedd yn cymryd contractau symudol talu'n fisol (£140), gyda chwsmeriaid sefydlog (£120) a chwsmeriaid yn cymryd contractau SIM yn unig symudol (£70) â llai o ddyled ar gyfartaledd ar ddiwedd pob mis.

Er bod cyfran gyffredinol y cwsmeriaid mewn ôl-ddyledion yn gymharol isel, gall bod mewn dyled gael effaith sylweddol ar y cwsmeriaid sy'n ei wynebu. Felly, rydyn ni'n ystyried a yw'r mesurau diogelu ar gyfer pobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu yn dal yn briodol neu a ddylid eu cryfhau. Er mwyn cyfrannu at hyn, rydyn ni wedi cymryd camau i wella ein dealltwriaeth o'r arferion mae darparwyr yn eu defnyddio wrth ymgysylltu â phobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu. Rydyn ni wedi canfod bod **arferion darparwyr yn amrywio ar draws ystod o feysydd.**

- Yn gyffredinol, mae darparwyr yn cyfathrebu mewn ffordd amserol ar ôl i gwsmer fynd i ddyled. Fodd bynnag, mae amrywiaeth yn y ffordd y mae darparwyr yn cysylltu â chwsmeriaid ynghylch eu dyled a sut y maent yn caniatáu i gwsmeriaid sydd ag ôl-ddyledion gysylltu â nhw.
- Er mai dim ond pan fydd popeth arall wedi methu y mae darparwyr yn defnyddio datgysylltu, mae cryn amrywiaeth yn yr amser y mae darparwyr yn caniatáu i gwsmer aros mewn ôl-ddyledion cyn iddynt gael eu datgysylltu. Rydyn ni hefyd yn gweld gwahaniaethau yn y dull y mae darparwyr yn ei ddefnyddio i gyflwyno cyfyngiadau gwasanaeth fel ffordd o roi taliadau ar waith, ac wrth gyfeirio cwsmeriaid at asiantaethau casglu dyledion allanol.
- Mae pob prif ddarparwr yn cynnig gohirio taliadau i gwsmeriaid sy'n cael trafferth talu, ac mae'r rhan fwyaf yn cynnig cynlluniau talu i bobl ad-dalu eu dyled dros gyfnod y cytunir arno. Fodd bynnag, mae rhai darparwyr yn ei gwneud yn haws nag eraill i'w cwsmeriaid gael gwybod am yr opsiynau a'r cymorth sydd ar gael iddynt.

Ein camau nesaf

⁴ Roedd y rhan fwyaf o ddarparwyr symudol wedi rhoi data i ni ynghylch 'contractau symudol' yn hytrach na 'cwsmeriaid symudol' o gofio y gall fod gan rai cwsmeriaid fwy nag un contract. Fodd bynnag, er mwyn cadw pethau'n syml, rydyn ni'n cyfeirio at gwsmeriaid symudol drwy gydol y ddogfen hon.

Rydyn ni wedi ystyried a oes achos dros ddiwygio'r rheolau neu'r disgwyliadau rydyn ni'n eu gosod ar ddarparwyr ynghylch dyled a datgysylltu. Ein barn gychwynnol yw bod ein Hamodau Cyffredinol yn darparu rhai amddiffyniadau pwysig i gwsmeriaid, ac nid ydym wedi gweld tystiolaeth o niwed sylweddol i ddefnyddwyr a fyddai'n achosi i ni eu diwygio. Fodd bynnag, gallai maint yr amrywiad mewn arferion darparwyr achosi i rai defnyddwyr gael llai o gymorth nag eraill, yn dibynnu ar y darparwr y maent yn ei ddefnyddio, neu'r math o wasanaeth y maent yn ei gymryd.

Felly, rydyn ni'n credu bod achos dros osod argymhellion arfer gorau i ddarparwyr ynghylch mesurau ymarferol pellach y gallent eu mabwysiadu i drin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn deg. Mae hyn yn cynnwys cyfathrebu â chwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu, gweithio gyda sefydliadau sy'n rhoi cyngor ar ddyledion, mesurau y mae darparwyr yn eu cymryd i sicrhau taliadau a thryloywder am y cymorth sy'n cael ei gynnig i gwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu.

Gellid cyflawni hyn drwy ddiwygio ein canllaw ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg⁵. Cafodd hwn ei gyhoeddi ym mis Gorffennaf 2020, a dywedasom y byddem yn cadw golwg arno. Disgwyliwn i ddarparwyr ystyried y canllaw hwn wrth iddynt ddatblygu eu polisiau a'u gweithdrefnau perthnasol. Rydyn ni'n awyddus i glywed gan randdeiliaid – fel darparwyr, grwpiau defnyddwyr a sefydliadau cyngor ar ddyledion – am ein safbwyntiau cychwynnol a byddwn yn ystyried yr ymatebion wrth ystyried y camau nesaf.

Os byddwn ni'n penderfynu diwygio ein canllaw *Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg*, byddwn yn cyhoeddi fersiwn drafft wedi'i ddiweddarau o'r canllaw gan gymryd sylwadau wrth ymateb i'r cais am fewnbwn hwn i ystyriaeth a chan ganiatáu amser rhesymol i dderbyn unrhyw sylwadau terfynol ar ddrafftio'r canllaw cyn cyhoeddi fersiwn diwygiedig. Os byddwn yn penderfynu bod achos dros ddilyn diwygiadau i'n rheolau, byddem yn ymgynghori'n briodol ac yn cymryd ymatebion i ystyriaeth yn gwneud unrhyw benderfyniad terfynol.

⁵ Ofcom, Gorffennaf 2020, *Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg: canllaw i ddarparwyr ffôn, band eang a theledu-drwy-dalu*.