

Fforddwyedd Gwasanaethau Cyfathrebu

Diweddariad Medi 2022



Cyhoeddwyd 29 Medi 2022

Trosolwg

Crynodeb o'r diweddaraaf am dariffau band eang cymdeithasol

Mae sicrhau y gall pobl gael mynediad i wasanaethau ffôn, band eang a theledu-drwy-dalu fforddiadwy yn flaenoriaeth i Ofcom. Daw'r adroddiad diweddaraaf hwn ar fforddadydd gwasanaethau cyfathrebu ar adeg pan fo llawer o ddefnyddwyr yn y DU yn profi pwysau ariannol cynyddol, gyda phrisiau manwerthu cynyddol a chynnydd sylweddol mewn biliau cartref yn achosi pryder i lawer o aelwydydd.

Mae'r pwysau hyn yn cael eu hadlewyrchu yn ein [hymchwil fforddadydd](#) diweddaraaf, sy'n dangos tuedd barhaus i fyny mewn cartrefi sy'n adrodd am faterion fforddadydd. Ym mis Gorffennaf 2022, dywedodd 29% o aelwydydd eu bod wedi profi problem fforddadydd gyda'u gwasanaethau cyfathrebu yn ystod y mis diwethaf, sy'n cynrychioli'r lefelau uchaf ers i ni ddechrau ein hymchwil.

Gall tariffau cymdeithasol helpu i sicrhau bod gwasanaethau band eang sefydlog a rhyngwyd symudol yn parhau i fod yn fforddiadwy i gwsmeriaid sy'n cael trafferth gyda'u biliau. Mae argaeledd wedi cynyddu ers ein hadroddiad diwethaf, ond nid yw rhai darparwyr mawr wedi cyflwyno tariff cymdeithasol eto, er gwaethaf galwadau i wneud hynny. Mae'r nifer sy'n manteisio ar dariffau cymdeithasol hefyd wedi cynyddu ond mae'n parhau i fod yn gyfran fechan iawn o'r holl gwsmeriaid cymwys.



136,000
o aelwydydd
ar dariff cymdeithasol
yn Awst 2022

4.2 miliwn
o aelwydydd ar
gredyd cynhwysol



3.2%
o aelwydydd y DU
sydd ar dariff cymdeithasol
yn derbyn Credyd Cynhwysol

EBRILL 2022

69%

o hawl wyr budd-daliadau
ddim yn ymwybodol o dariffau
cymdeithasol yn Ebrill 2022

- **Mae tri darparwr pellach wedi lansio tariffau cymdeithasol ers ein hadroddiad diwethaf ym mis Chwefror, gyda naw darparwr bellach yn cynnig tariff cymdeithasol.** Mae hyn yn golygu y gall tua 75% o gwsmeriaid band eang sefydlog gael mynediad at un gyda'u darparwr presennol. Gan nad yw rhai gweithredwyr mawr yn dal i gynnig tariff cymdeithasol, byddai angen i'r chwarter arall o'r holl gwsmeriaid newid er mwyn manteisio ar yr arbedion.
- **Rydym yn siomedig nad yw rhai darparwyr, gan gynnwys TalkTalk, Shell, EE, Plusnet, Vodafone, O2 a Three wedi ymateb i'n galwad i gynnig tariff cymdeithasol.** Rydym yn parhau i annog pob darparwr nad yw'n cynnig tariff cymdeithasol i wneud hynny. Yn y cyfamser, dylent hepgor Taliadau Terfynu Cynnar (TTC) ar gyfer cwsmeriaid sy'n dymuno newid i dariff cymdeithasol darparwr arall.
- **Mae'r nifer sy'n manteisio ar dariffau band eang cymdeithasol wedi codi yn 2022 ond mae'n parhau'n isel, gyda dim ond 3.2% o gartrefi'r DU sy'n derbyn Credyd Cynhwysol ar dariff cymdeithasol.** Ym mis Awst 2022, roedd 136,000 o aelwydydd ar dariff cymdeithasol o'i gymharu â 55,000 ym mis Ionawr 2022.
- **Yn ôl ein hymchwil ar rwystrau i'r nifer sy'n manteisio, nid yw bron i 7 o bob 10 o ddefnyddwyr cymwys yn ymwybodol bod tariffau band eang cymdeithasol yn bodoli.** Mae ein hymchwil wedi amlygu bod medru newid i dariff cymdeithasol yn hawdd a heb ffioedd yn bwysig i 9 o bob 10 defnyddiwr. Fodd bynnag, ceir canfyddiad bod tariff cymdeithasol yn debygol o fod yn llai dibynadwy (42%) ac nid yw llawer o'r rhai sy'n gymwys yn meddwl neu'n gwybod bod tariff cymdeithasol wedi'i anelu atyn nhw (72%), hyd yn oed pan fydd ganddyn nhw fand eang, yn hawlio budd-daliadau llywodraeth y DU ac maent incwm aelwydydd isel.
- **Mae pob darparwr yn cynnig mesurau diogelu fel rhan o'u tariff cymdeithasol sy'n ymdrin â rhai o'r rhwystrau y mae ein hymchwil wedi'u hamlygu.** Gall defnyddwyr cymwys newid i dariff cymdeithasol eu darparwr heb TTC, talu dim byd neu ychydig iawn o gostau gosod ac mae'r rhan fwyaf yn cynnig cysylltiadau cyflym iawn a ddylai ddiwallu anghenion defnyddwyr. Mae tariffau cymdeithasol hefyd yn cynnig gostyngiad ar dariffau masnachol ac nid ydynt yn destun unrhyw gynnydd mewn prisiau yng nghanol y contract.
- **Dylai darparwyr sy'n cynnig tariff cymdeithasol ar hyn o bryd wneud llawer mwy i'w hyrwyddo i gwsmeriaid cymwys.** Dylai tariffau cymdeithasol fod yn amlwg ac yn hawdd ddod o hyd iddynt ar wefannau darparwr, dylid hyfforddi staff canolfannau cyswllt i nodi lle y gallai fod angen tariffau cymdeithasol ar gwsmeriaid, a dylai darparwyr ddefnyddio cyfathrebiadau rheolaidd, megis hysbysiadau diwedd contract, i dynnu sylw at dariffau cymdeithasol.
- **Dylai darparwyr ystyried mwy o gynyddu ymwybyddiaeth sydd wedi'i dargedu'n well at ddefnyddwyr sy'n wynebu'r risg fwyaf o gael gwasanaethau cyfathrebu'n anfforddiadwy.** Mae'r rhai sy'n gymwys am dariff cymdeithasol yn fwy tebygol o fod yn deuluoedd ifainc, incwm is, â rhywun ar yr aelwyd sydd â chyflwr cyfyngol ac naill ai'n gweithio'n rhan-amser neu ddim yn gweithio. Mae ein dadansoddiad segmentu yn awgrymu mai aelwydydd oedran gweithio, heb fod yn gweithio neu heb fod mewn gwaith amser llawn yw'r rhai sydd fwyaf tebygol o brofi problemau fforddadwyedd.

Ein gwaith ar fforddadwyedd

Mae fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu yn parhau i fod yn flaenoriaeth i Ofcom, yn enwedig yng nghyd-destun costau byw ehangach ar aelwydydd a chynnydd mewn prisiau uwch na chwyddiant sydd wedi'u gweithredu gan rai darparwyr mawr. Mae ein gwaith ar fforddadwyedd yn canolbwyntio ar ddau faes allweddol.

Monitro'r cymorth a gynigir gan ddarparwyr, yn enwedig argaeledd a manteisio ar dariffau cymdeithasol

- Byddwn ni'n parhau i fonitro ac adrodd i ba raddau y mae aelwydydd yn cael trafferth talu am wasanaethau cyfathrebu drwy ein hymchwil traciwr fforddadwyedd rheolaidd.
- Byddwn ni'n parhau i ymgysylltu â darparwyr i ymdrin â'r bwlch o ran argaeledd ac ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol.
- Byddwn hefyd yn cyhoeddi'r wybodaeth ddiweddaraf am faint o bobl sy'n manteisio ar dariffau cymdeithasol yn ystod 2022 ac yn 2023 er mwyn tracio cynnydd.

Mynd i'r afael â rhwystrau i helpu i gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar dariffau cymdeithasol ymhlith cwsmeriaid cymwys

- Byddwn ni'n parhau i weithio gyda llywodraeth, sefydliadau defnyddwyr a darparwyr i helpu i godi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol.
- Byddwn ni'n cynnal ymchwil ymddygiadol pellach i dariffau cymdeithasol i nodi ffyrdd newydd o helpu i leihau'r rhwystrau i fanteisio arnynt.
- Byddwn yn adeiladu ar ein dadansoddiad demograffig i ddatblygu ein dealltwriaeth o ddefnyddwyr sy'n wynebu risg uwch o broblemau fforddadwyedd cyfathrebu.

Gweddill y ddogfen hon

- **Adran 1:** yn cyflwyno crynodeb o'n hymchwil traciwr fforddadwyedd diweddaraf.
- **Adran 2:** yn rhoi diweddariad ar faint sy'n manteisio ar dariffau cymdeithasol ac argaeledd.
- **Adran 3:** yn cyflwyno ymchwil newydd ar rwystrau i dariffau band eang cymdeithasol.
- **Adran 4:** yn amlinellu dadansoddiad newydd ar ddemograffeg y defnyddwyr cymwys hynny sydd â'r risg fwyaf o gael gwasanaethau cyfathrebu'n anfforddiadwy ac yn nodi nodweddion y grwpiau hynny sy'n fwy tebygol o elwa o dariff cymdeithasol.
- **Adran 5:** yn nodi ein disgwyliadau ar ddarparwyr i gyflwyno tariffau cymdeithasol, eu hyrwyddo i godi ymwybyddiaeth ac i daclo'r rhwystrau eraill rydyn ni wedi'u nodi.

Ochr yn ochr â'r adroddiad hwn, rydym hefyd yn cyhoeddi ein datganiad am newidiadau i'r '[Canllaw ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg](#)'. Ymhlith newidiadau eraill i argymhellion arferion gorau ar gyfer darparwyr, mae'r canllaw wedi'i ddiwygio i gyfeirio'n benodol at gynnig tariffau cymdeithasol fel cam y dylai darparwyr eu cymryd cyn ystyried datgysylltu.

Cynnwys

Trosolwg.....	1
Cynnwys	Error! Bookmark not defined.
Adran 1: Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu	5
Adran 2: Argaeledd taiffau band eang cymdeithasol a'r nifer sy'n manteisio arnynt.....	7
Adran 3: Rhwystrau i fanteisio ar dariffau cymdeithasol	11
Adran 4: Dadansoddiad o ddefnyddwyr sy'n gymwys am dariff cymdeithasol.....	18
Adran 5: Taclo'r rhwystrau i fanteisio arnynt	22

Adran 1: Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu

Mae'n ddyletswydd ar Ofcom i gynnal, cyhoeddi ac ystyried ymchwil defnyddwyr ynglŷn â phrofiadau'r defnyddwyr o wasanaethau cyfathrebu. Wrth gyflawni'r dyletswyddau hyn, rydym yn cywain ac yn cyhoeddi gwybodaeth am y farchnad ac ymchwil defnyddwyr yn rheolaidd am fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu.

Mae'r adroddiad hwn yn dilyn y rhai a gyhoeddwyd ar Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu ym mis Rhagfyr 2020¹, Gorffennaf 2021² a Chwefror 2022.³ Mae ein monitro rheolaidd wedi nodi bod nifer sylweddol o ddefnyddwyr yn wynebu problemau fforddadwyedd wrth gael mynediad at wasanaethau rhyngwryd, gan gynnwys gwasanaethau band eang sefydlog a rhyngwryd symudol. Yng ngoleuni'r canfyddiadau hyn rydym wedi canolbwyntio ein sylw ar y rôl y gall tariffau cymdeithasol ei chwarae wrth gefnogi aelwydydd ar fudd-daliadau prawf modd⁴ ac yn annog pob darparwr i gynnig a hyrwyddo tariffau cymdeithasol.

Effaith costau byw ar fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu

Mae pryderon am gostau byw wedi cynyddu'n sylweddol ers ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022. Mae llawer o ddefnyddwyr yn y DU yn profi pwysau ariannol cynyddol, gyda phrisiau manwerthu cynyddol a chynnydd sylweddol mewn biliau cartref yn achosi pryder i lawer o aelwydydd.

Adlewyrchir y pwysau hyn yng nghanlyniadau diweddaraf ein Traciwr Fforddadwyedd Cyfathrebu, yr ydym yn eu cyhoeddi mewn [ffurflen ryngweithiol](#) ochr yn ochr â'r adroddiad hwn. Mae canlyniadau diweddaraf y traciwr ym mis Gorffennaf 2022 yn dangos bod ychydig o dan 3 o bob 10 cartref yn y DU yn ei chael hi'n anodd fforddio eu gwasanaethau cyfathrebu. Mae hyn yn parhau â'r cynnydd mewn materion fforddadwyedd cartrefi a welsom ers mis Ebrill 2021 a dyma'r uchaf ers dechrau'r ymchwil ym mis Mehefin 2020.

Mae problemau fforddadwyedd hefyd ar y lefelau uchaf rydyn ni wedi'u gweld ar gyfer yr holl wasanaethau cyfathrebu unigol, ar wahân i fand eang sefydlog (5%). Dywedodd tua 1 o bob 10

¹ Ofcom, 18 Rhagfyr 2020, [Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu](#) ("ein hadroddiad mis Rhagfyr 2020").

² Ofcom, 22 Gorffennaf 2021, [Fforddadwyedd y gwasanaethau cyfathrebu](#) ("ein hadroddiad mis Gorffennaf 2021").

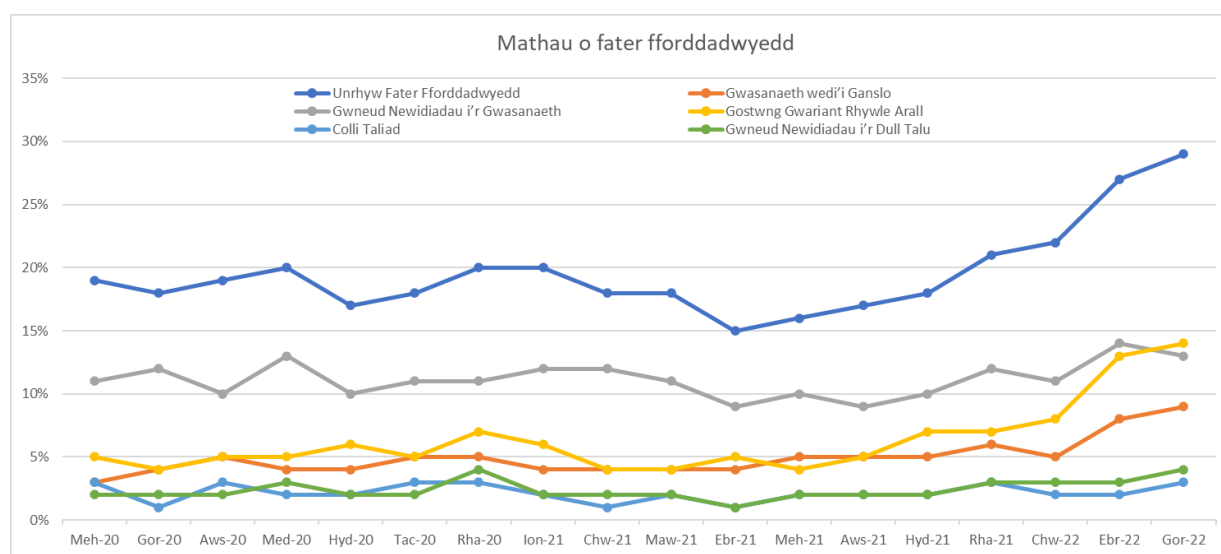
³ Ofcom, 15 Chwefror 2022, [Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu](#) ("ein hadroddiad mis Chwefror 2022").

⁴ Nid oes gan Ofcom y pŵer i gyflwyno tariffau cymdeithasol rheoledig heb gael ei chyfarwyddo i wneud hynny gan Lywodraeth y DU. Am fwy o fanylion am fframwaith cyfreithiol ein gwaith ar fforddadwyedd gweler adran Cefndir ein hadroddiad ym mis Gorffennaf 2021.

aelwyd eu bod yn cael trafferth talu am eu teledu-drwy-dalu ⁵(12%)⁶, gwasanaethau ar-alw⁷ (11%) neu wasanaethau symudol (9%). Dywedodd 4% o aelwydydd iddynt brofi problemau fforddadwyedd llinell dir.

Er mwyn talu am eu gwasanaethau cyfathrebu, mae cartrefi yn y DU yn fwyaf tebygol o wneud addasiadau i'w gwasanaethau neu batrymau gwario, gyda 14% yn lleihau gwariant mewn mannau eraill (ee ar fwyd a dillad) ac 13% yn gwneud newidiadau i wasanaeth. Dywedodd ychydig yn llai nag 1 o bob 10 cartref eu bod wedi canslo gwasanaeth a dywedodd 4% eu bod wedi gwneud newid i ddull talu.⁸ Fodd bynnag, nid ydym yn gweld pwysau fforddadwyedd cyfredol yn arwain at gynnydd yn nifer y bobl sy'n colli taliad (3%).

Ffigur 1: Tueddiad wrth brofi problemau fforddadwyedd



Ffynhonnell: Traciwr Fforddadwyedd Covid-19 Ofcom. Sylfaen: Gwneuthurwyr penderfyniadau'r DU 18+ oed

Fel y gwelsom mewn adroddiadau blaenorol, y cartrefi hynny sy'n derbyn budd-daliadau, aelwydydd ar yr incwm isaf a'r rhai â rhywun ar yr aelwyd sydd â chyflwr un effeithio neu'n cyfyngu ar eu defnydd o wasanaethau cyfathrebu⁹ sydd fwyaf tebygol o brofi problemau fforddadwyedd.

⁵ Wedi'i ddiffinio fel "gwasanaeth teledu gyda sianeli ychwanegol rydych chi'n talu i'w derbyn (e.e. Sky, BT TV, Virgin Media, EE TV, Talk Talk TV, etc.)"

⁶ Ar gyfer holl ystadegau penodol am wasanaethau cyfathrebu, y sylfaen yw holl ddefnyddwyr presennol neu ddiweddar (h.y. y rhai a ganslodd yn y mis cyn cyfweld) y gwasanaeth cyfathrebu hwnnw, yn hytrach na'r holl wneuthurwyr penderfyniadau.

⁷ Wedi'i ddiffinio fel "unrhyw wasanaethau teledu a fideo ar-alw a ffrydio y byddwch yn talu i'w derbyn (e.e. Netflix, NOW TV, neu Amazon Prime Video, etc.)"

⁸ Roedd y newidiadau hyn yn cynnwys: defnyddio cynilion, cerdyn credyd, cytuno ar egwyl daliadau, gorddrafft, trefnu benthyciad/benthyg arian, trefnu cynllun cytundeb ad-daliadau a chwmni na all dderbyn taliadau yn y ffordd arferol.

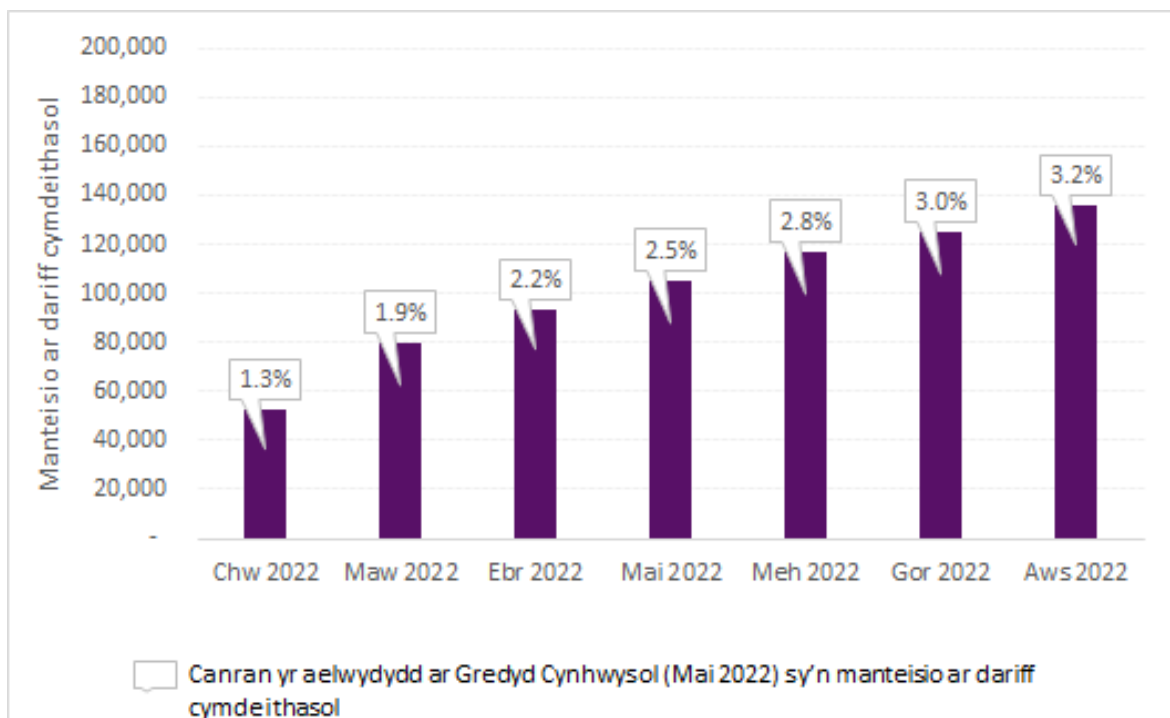
⁹ Ofcom, 15 Chwefror 2022. [Fforddadwyedd Gwasanaethau Cyfathrebu](#), tudalen 7.

Adran 2: Manteisio tariffau band eang cymdeithasol

Mae'r nifer sy'n manteisio ar dariffau band eang cymdeithasol wedi codi ond mae'n parhau'n isel yn gyffredinol

Yn ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022, adroddwyd bod 55,000 o gartrefi ar dariff cymdeithasol. Mae bron i ddwywaith y nifer hwnnw wedi manteisio arnynt ers hynny ac, ar ddechrau mis Awst 2022, roedd yn 136,000 o aelwydydd. Cyfrifir am y rhan fwyaf o'r cynnydd gan dwf mewn tariffau sydd eisoes ar gael adeg ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022.

Ffigur 2: Manteisio ar dariffau cymdeithasol



Er hynny, mae'r nifer sy'n manteisio arnynt yn parhau'n isel o'i gymharu â nifer y defnyddwyr cymwys. Er bod yr union feini prawf cymhwysedd yn amrywio rhwng darparwyr, mae'r holl dariffau cymdeithasol cyfredol ar gael i ddefnyddwyr sy'n derbyn Credyd Cynhwysol. Ym mis Mai 2022, roedd 4.2m o aelwydydd yn derbyn Credyd Cynhwysol. Mae'r nifer presennol o 136,000 o aelwydydd sy'n

manteisio ar dariffau cymdeithasol yn cyfateb i 3.2% o'r cartrefi hyn, gan gynrychioli cyfran fach iawn o ddefnyddwyr sy'n gymwys ac a allai fod angen help.¹⁰

Mae argaeledd tariffau cymdeithasol wedi cynyddu, gyda thua 75% o gwsmeriaid yn gallu cael mynediad i un gyda'u darparwr presennol

Erbyn hyn mae naw darparwr yn cynnig tariffau cymdeithasol yn y farchnad band eang. Mae hyn yn cynrychioli gwell darpariaeth yn y farchnad, gyda thua 75% o ddefnyddwyr cymwys yn gallu cael mynediad i dariff cymdeithasol a ddarperir gan eu cyflenwr band eang sefydlog presennol. Mae hyn yn cyfateb i dros 96% o ddarpariaeth ddaearyddol.¹¹

Yn ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022, bu i ni adrodd bod chwe darparwr yn cynnig tariffau cymdeithasol, i gyd yn y farchnad band eang sefydlog. Ers hynny, mae Sky wedi lansio tariff cymdeithasol ar gyfer ei gwsmeriaid presennol, a thariff cymdeithasol o dan y brand Now ar gyfer cwsmeriaid newydd. Lansiodd Country Connect ac Air Broadband dariffau cymdeithasol hefyd.

Mae Vodafone wedi ail-lansio ei tariff cymdeithasol ar gyfer y farchnad symudol, 'Voxi For Now' ac mae KCOM wedi gostwng pris ei dariff cymdeithasol o £19.99 i £14.99.

Rydym yn annog pob darparwr nad yw'n cynnig tariff cymdeithasol i wneud hynny. Yn benodol rydym yn aildatgan i ni alw ar EE, Plusnet, Shell, TalkTalk a Vodafone yn y farchnad band eang sefydlog a'r holl brif ddarparwyr symudol i gyflwyno tariffau cymdeithasol.

Tabl 3: Tariffau cymdeithasol gyda meini prawf pris, cyflymder a chymhwysedd

Darparwr a thariff	Pris	Cyflymder	Credyd Cynhwysol	Credyd Pensiwn	Budd-daliadau etifeddol ¹²	Budd-daliadau eraill ¹³
Air Broadband Air Support	£20	100Mbit yr eiliad	✓	✓	✓	✓
BT Home Essentials	£15	36 Mbit yr eiliad	✓	✓	✓	
BT Home Essentials 2	£20	67 Mbit yr eiliad		(Gwarant Credyd)		
Country Connect Social Tariff	£15	50 Mbit yr eiliad	✓	✓	✓	
G.Network Essential Fibre	£15	50 Mbit yr eiliad	✓	✓	✓	
				(Gwarant Credyd)		

¹⁰ Rydym yn defnyddio derbynyddion Credyd Cynhwysol fel dirprwy ar gyfer defnyddwyr sy'n gymwys am dariff cymdeithasol, fel y gwnaethom yn flaenorol yn ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022. Er hynny, rydym yn cydnabod bod rhai darparwyr yn cynnwys budd-daliadau eraill yn eu meini prawf cymhwysedd ac felly bydd gwir nifer y cwsmeriaid cymwys yn uwch.

¹¹ Mae'r ffigwr o 96% yn seiliedig ar ddarpariaeth cyflym iawn. O ran cysylltedd band eang digonol (a ddiffinnir fel 10Mbit yr eiliad yn y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol band eang), byddai'r ddarpariaeth yn 99%.

¹² Mae budd-daliadau etifeddol yn cynnwys y chwe budd-dal a ddisodlwyd gan Credyd Cynhwysol (Budd-dal Tai, Lwfans Cyflogaeth a Chymorth Seiliedig ar Incwm, Lwfans Ceisio Gwaith Seiliedig ar Incwm, Credydau Treth Gwaith a Chymhorthdal Incwm). Gwiriwch wefan y darparwr perthnasol am y budd-daliadau etifeddol y maent yn eu derbyn.

¹³ Mae budd-daliadau eraill yn cynnwys Taliad Annibyniaeth Personol a Lwfans Gweini. Gwiriwch wefan y darparwr perthnasol am y budd-daliadau eraill y maen nhw'n eu derbyn.

Darparwr a thariff	Pris	Cyflymder	Credyd Cynhwysol	Credyd Pensiwn	Budd-daliadau etifeddol ¹²	Budd-daliadau eraill ¹³
Hyperoptic Fair Fibre 50	£15	50 Mbit yr eiliad	✓	✓	✓	✓
Hyperoptic Fair Fibre 150	£25	150 Mbit yr eiliad				
KCOM Full Fibre Flex	£14.99	30 Mbit yr eiliad	✓ (dim enillion) ¹⁴	✓	✓	✓
NOW Broadband Basics	£20	36 Mbit yr eiliad	✓	✓		
Sky Broadband Basics	£20	36 Mbit yr eiliad	✓	✓		
Virgin Media Essential Broadband	£15	15 Mbit yr eiliad	✓			
Vodafone VOXI for Now	£10	dd/b	✓		✓	✓

Mae Ofcom yn cynnal rhestr gyfredol o dariffau cymdeithasol, cyflymder cyfartalog a phrisiau ar ei gwefan.¹⁵

Byddai'n rhaid i chwarter y cwsmeriaid newid darparwr, a allai olygu taliadau terfynu cynnar, er mwyn cael mynediad at dariff cymdeithasol

Rydym yn siomedig nad yw EE, Plusnet, Shell, TalkTalk a Vodafone yn y farchnad band eang sefydlog a phob prif ddarparwr symudol wedi ymateb i'r alwad yn ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022 i gyflwyno tariff cymdeithasol. Byddai angen i gwsmeriaid sydd heb fynediad at dariff cymdeithasol gan eu darparwr presennol y maent yn profi problemau fforddadwyedd newid darparwr er mwyn elwa o dariff cymdeithasol.

Yn ein hadroddiad¹⁶ Hysbysiad Diwedd Contract (ECN) diweddaraf, bu i ni amcangyfrif bod tua 65% o gwsmeriaid mewn contract gyda'u darparwr band eang presennol ym mis Medi 2020. Os yw cwsmer sydd am newid darparwr er mwyn cael mynediad at dariff cymdeithasol o fewn ei isafswm gyfnod contract, maen nhw'n debygol o fod yn agored i dalu TTC a fydd yn gostwng yr arbediad posib o symud i dariff cymdeithasol.

Yn ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022, fe wnaethom amcangyfrif bod gwerth tariff cymdeithasol i gwsmer yn £144 y flwyddyn, yn seiliedig ar dariff cymdeithasol o £15 y mis a phris masnachol o £27 y mis.¹⁷ Mae ein dadansoddiad yn awgrymu bod TTC yn amrywio ar gyfartaledd rhwng £10 a £14 y mis, sy'n golygu, ar gyfer cwsmer gyda 6 mis yn weddill ar eu contract, y byddai'r TTC yn lleihau'r

¹⁴Mae [tudalen we](#) Full Fibre Flex KCOM yn cyfeirio at Gredyd Cynhwysol gyda dim enillion fel hawlydd Credyd Cynhwysol "nad yw'n derbyn unrhyw enillion o gyflogaeth neu hunangyflogaeth yn ystod eu cyfnod asesu Credyd Cynhwysol".

¹⁵ Ofcom, [Pecynnau band eang a ffôn rhatach](#).

¹⁶ Ofcom, 30 Tachwedd 2021, [Helpu cwsmeriaid i gael bargeinion gwell](#), tudalen 5.

¹⁷ Ofcom, 15 Chwefror 2022, [Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu](#), tudalen 13.

arbedion o'r tariff cymdeithasol 40-60%.¹⁸ Efallai na fydd modd i rai cwsmeriaid dalu tâl o'r fath gan olygu nad ydyn nhw'n gallu cael tariff cymdeithasol o gwbl.

Byddai diystyru TTC yn dileu'r rhwystr hwn i newid ac yn helpu defnyddwyr cymwys i gael mynediad i'r gefnogaeth y mae tariff cymdeithasol yn ei gynnig. Lle nad yw darparwyr yn cynnig tariff cymdeithasol, gofynnwn iddynt osod polisi clir i ddiystyru TTC ar gyfer defnyddwyr sy'n dewis newid i dariff cymdeithasol a gynigir gan ddarparwr amgen.

¹⁸ Er enghraifft, os oedd darparwr nad yw'n cynnig tariff cymdeithasol yn cymhwyso TTC o £10 am bob mis sy'n weddill ar y contract ar y pwynt mae'r cwsmer yn gadael, ac mae cwsmer gyda 6 mis yn weddill ar ei gontract eisiau newid i ddarparwr sy'n cynnig tariff cymdeithasol, byddent o bosib yn talu cost o tua £60. Mae hyn yn cynrychioli tua 40% o'r £144 o arbedion y gall tariff cymdeithasol eu cynnig. Am gyfnodau contract hirach, byddai'r effaith yn fwy difrifol.



Adran 3: Rhwystrau i fanteisio ar dariffau cymdeithasol

Yn gynharach eleni, cynhaliodd Ofcom ymchwiliad ansoddol¹⁹ ymhlith y rhai sy'n gymwys i gael tariff band eang cymdeithasol. Bwriad yr ymchwiliad hon oedd deall y rhwystrau posib i ymgymryd â tariff band eang cymdeithasol. Yn ôl yr ymchwiliad roedd pum prif rwystr i fanteisio arnynt: ymdeimlad nad oedd y tariffau wedi'u 'hanelu at aelwydydd fel eu rhai nhw'; poeni y bydd band eang rhatach yn llai dibynadwy; yr angen am hyblygrwydd i symud i mewn ac allan o dariff cymdeithasol, fel y bo angen; amharodrwydd i roi'r gorau i'w gwasanaeth teledu-drwy-dalu er mwyn derbyn tariff cymdeithasol; ac amharodrwydd i newid deiliad y cyfrif i'r person sy'n gymwys am dariff cymdeithasol.

Mae'r adran hon yn cynnwys y canfyddiadau allweddol o ymchwiliad pellach a gomisiynwyd gennym ym mis Ebrill eleni i fesur y rhwystrau hyn.²⁰

Nid yw bron i 7 o bob 10 o gwsmeriaid cymwys yn ymwybodol bod tariffau band eang cymdeithasol yn bodoli

Amlygodd ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022 lefelau isel o ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol. Er bod y nifer sy'n manteisio ar dariffau cymdeithasol wedi cynyddu ers hynny, dangosodd ein hymchwiliad feintiol a gynhaliwyd ym mis Ebrill 2022 ddiffyg ymwybyddiaeth o hyd o dariffau cymdeithasol ymhlith y rhai sy'n gymwys. Canfu'r ymchwiliad nad oedd 69% o oedolion y DU sy'n byw mewn cartrefi cymwys wedi clywed am y gwasanaethau band eang rhatach y gallent eu cael, o'i gymharu â 84% o aelwydydd cymwys ym mis Ionawr 2022.²¹ Mae sylw yn y cyfryngau i'n hadroddiad mis Chwefror, ein gwaith codi ymwybyddiaeth gyda phartneriaid, lansio rhai tariffau cymdeithasol newydd a rhywfaint o hyrwyddo ar ran darparwyr wedi cyfrannu at y cynnydd hwn sydd i'w groesawu. Er hynny, mae ymwybyddiaeth yn dal i fod yn isel iawn ac yn debygol o fod yn rhwystr mawr i fwy o bobl fanteisio arnynt.

¹⁹ Cynhaliwyd 20 o gyfweiliadau ymhlith sampl o ddefnyddwyr cymwys gyda; band eang sefydlog yn unig, band eang sefydlog a theledu-drwy-dalu a rhyngwyd symudol yn unig (y rhai sydd ond â band eang symudol a dim cysylltiad sefydlog yn yr aelwyd). Cafodd y cyfweiliadau, a oedd yn 20 munud o hyd, eu cynnal dros zoom. Bu'r gwaith maes rhwng Ionawr a Chwefror 2022.

²⁰ Ymchwiliad omnibws ar-lein, ymhlith 2067 Oedolion y DU 18+ oed, 499 ohonynt mewn cartrefi sy'n gymwys i gael tariff cymdeithasol. Cynhaliwyd y gwaith maes rhwng 13 a 14 Ebrill 2022. Gweler yr [Atodiad Technegol am fwy o wybodaeth](#).

²¹ Mae'n bwysig nodi, er bod y dull casglu (ar-lein) a meintiau sampl (c.2000) yr un fath, roedd rhai gwahaniaethau o ran sut y gofynnwyd y cwestiynau am fudd-daliadau rhwng y ddau arolwg ac roedd strwythurau'r holiaduron hefyd yn wahanol, a allai effeithio ar y canlyniadau.

Ffigur 4: Ymwybyddiaeth o dariffau band eang cymdeithasol ymysg y rhai sy'n gymwys



Ffynhonnell: Ofcom rhwystrau i dariffau band eang cymdeithasol. Sylfaen: Pawb sy'n gymwys i gael tariff cymdeithasol band eang y mae ganddynt fand eang sefydlog (437)

Gall canfyddiadau o dariffau cymdeithasol ymhlith y rhai sy'n gymwys hefyd fod yn rhwystr i'r nifer sy'n manteisio arnynt

Nid yw llawer o'r rhai sy'n gymwys am dariff cymdeithasol band eang yn credu ei fod wedi'i anelu atyn nhw

Canfu ein hymchwil feintiol nad yw llawer o'r rhai sy'n gymwys yn credu, neu eu bod yn aneglur, bod tariff cymdeithasol band eang wedi'i anelu at aelwydydd fel eu rhai nhw, hyd yn oed pan fydd band eang ganddynt, maent yn hawlio budd-daliadau llywodraeth y DU ac mae ganddynt incwm aelwyd isel. Ychydig llai na hanner y bobl gymwys fu'n cytuno "*nad yw tariffau band eang cymdeithasol wedi'u hanelu at aelwydydd fel fy un i*", gyda chwarter arall yn dweud 'ddim yn gwybod' a ydynt wedi'u hanelu atyn nhw.

Ffigur 5: Cyfran yr aelwydydd cymwys a ddywedodd nad yw tariffau band eang cymdeithasol "wedi'u hanelu at aelwydydd fel fy un i"²²



Ffynhonnell: Ofcom rhwystrau i dariffau band eang cymdeithasol. Sylfaen: Pawb sy'n gymwys i gael tariff cymdeithasol band eang y mae ganddynt fand eang sefydlog (437)

Mae manyleb y mwyafrif o dariffau cymdeithasol sydd ar gael ar hyn o bryd yn diwallu anghenion band eang y rhan fwyaf o aelwydydd cymwys

Yn ein hymchwil feintiol, gofynnnon ni i'r rhai sy'n gymwys am dariff cymdeithasol sut maen nhw'n defnyddio eu band eang gartref er mwyn deall pa gyflymder sydd ei angen arnynt, a pha gyflymder band eang y maen nhw'n ei dalu amdano ar hyn o bryd.²³

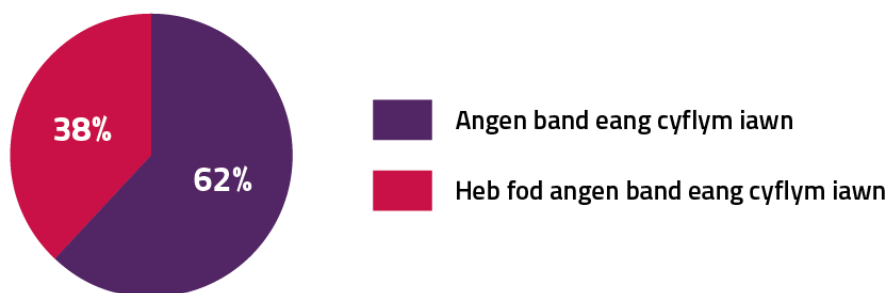
Fe ofynnnon ni ddau gwestiwn er mwyn deall yn well pa gyflymder band eang y mae aelwydydd cymwys yn fwyaf tebygol o fod ei angen. Yn gyntaf, faint o bobl yn eu haelwyd sy'n defnyddio band eang ar gyfer gweithgareddau penodol, fel ffrydio teledu a ffilmiau.²⁴ Yn ail, gofynnwyd pa un o'r rhain sy'n digwydd yn rheolaidd ar yr un pryd â gweithgareddau ar-lein eraill, er enghraifft, un person sy'n gwneud galwadau fideo tra bod un arall yn chwarae gemau ar-lein. Mae gwneud galwadau fideo a ffrydio cynnwys fideo ar yr un pryd drwy'r un cysylltiad yn gofyn am gyflymder uwch (lled band uwch) nag y gall band eang safonol ei ddarparu. Fe wnaethom gyfuno'r atebion i'r ddau gwestiwn hyn a chanfod bod 62% o aelwydydd cymwys angen cysylltiad band eang cyflym iawn ar gyfer eu gweithgareddau presennol.

²² Gweler C20 yn [holiadur ymchwil Rhwystrau i dariff cymdeithasol band eang](#)

²³ Gweler C12 yn [holiadur ymchwil Rhwystrau i dariff cymdeithasol band eang](#) – cwestiwn gydag ysgogiad ynglŷn â pha gyflymder band eang sefydlog sydd gan eich aelwyd?

²⁴ [Gweler C13 a C14 yn holiadur ymchwil Rhwystrau i dariff cymdeithasol band eang](#). Gweithgareddau arferol: Gwneud galwadau fideo; ffrydio cynnwys fideo, cyrchu gwybodaeth a defnyddio cyfryngau cymdeithasol, ffrydio sain (cerddoriaeth, podlediadau etc.); anfon negeseuon e-bost/negeseuon gwib; chwarae gemau ar-lein; siopa/bancio ar-lein ac sy'n digwydd ar yr un pryd (C14). Os yw "gwneud galwadau fideo" a/neu "ffrydio cynnwys fideo" yn digwydd yn rheolaidd ar yr un pryd fe wnaethom ddosbarthu'r aelwydydd hyn fel rhai sydd angen cysylltiad band eang cyflym iawn.

Ffigur 6: Cyfran y cartrefi cymwys yr ydym yn amcangyfrif bod angen band eang cyflym iawn arnynt

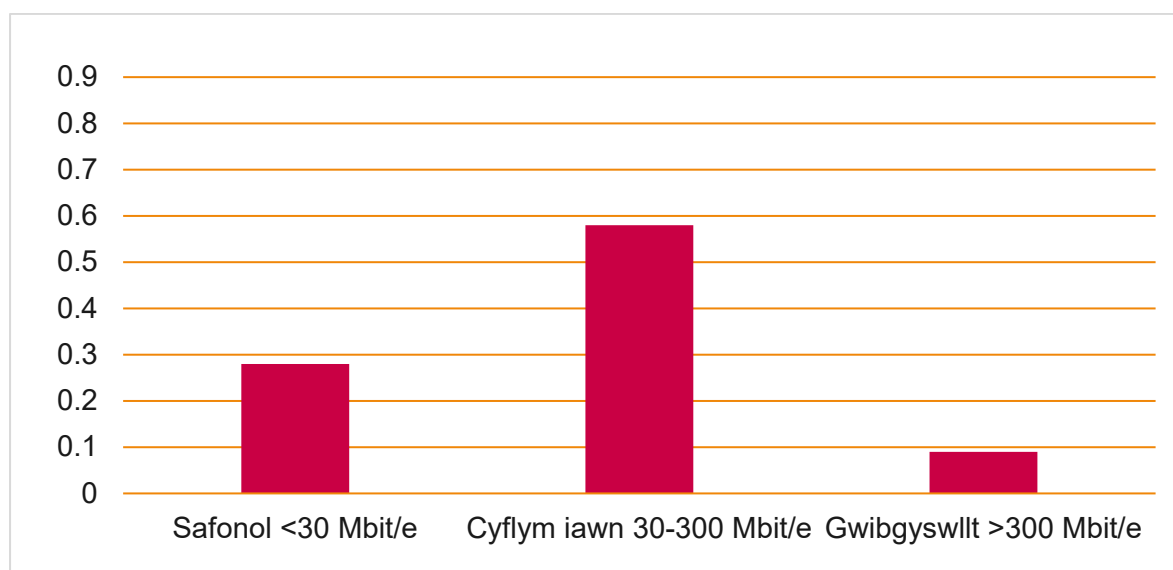


Ffynhonnell: Ofcom rhwystrau i dariffau band eang cymdeithasol. Sylfaen: Pawb sy'n gymwys i gael tariff cymdeithasol band eang y mae ganddynt fand eang sefydlog (437). Meini prawf ar gyfer gofyn am fand eang cyflym iawn: os yw cartref yn gwneud galwadau fideo a ffrydio cynnwys fideo ar yr un pryd. Gall hyn fod yn un person unigol neu nifer o bobl yn yr aelwyd.

Dywedodd 58% o aelwydydd cymwys wrthym eu bod ar hyn o bryd yn talu am wasanaeth band eang cyflym iawn (30-300 Mbit yr eiliad), gyda 28% yn adrodd eu bod yn talu am wasanaeth cyflymder band eang safonol (hyd at 30Mbit yr eiliad) a 9% ar gyfer gwasanaeth band eang gwibgyswllt (>300 Mbit yr eiliad). Gan fod y rhan fwyaf o dariffau cymdeithasol yn cynnig band eang cyflym iawn, mae'r canlyniadau ein hymchwil yn nodi bod y tariffau hyn yn diwallu anghenion y rhan fwyaf o gwsmeriaid cymwys.²⁵ Fodd bynnag, rydym yn nodi nad yw cyflymder Virgin Media Essential Broadband o 15Mbit yr eiliad yn gyflym iawn. O ystyried y pwysigrwydd a roddir ar gyflymder gan ddefnyddwyr, rydym yn annog Virgin Media i gynnig tariff cymdeithasol gyda chyflymder uwch i ddefnyddwyr cymwys.

²⁵ Gweler y [rhestr o dariffau cymdeithasol](#) ar ein gwefan.

Ffigur 7: Cyflymder a hunan-adroddir gan aelwydydd cymwys



Ffynhonnell: Ofcom rhwystrau i dariffau band eang cymdeithasol. Sylfaen: Pawb sy'n gymwys i gael tariff cymdeithasol band eang y mae ganddynt fand eang sefydlog (437)

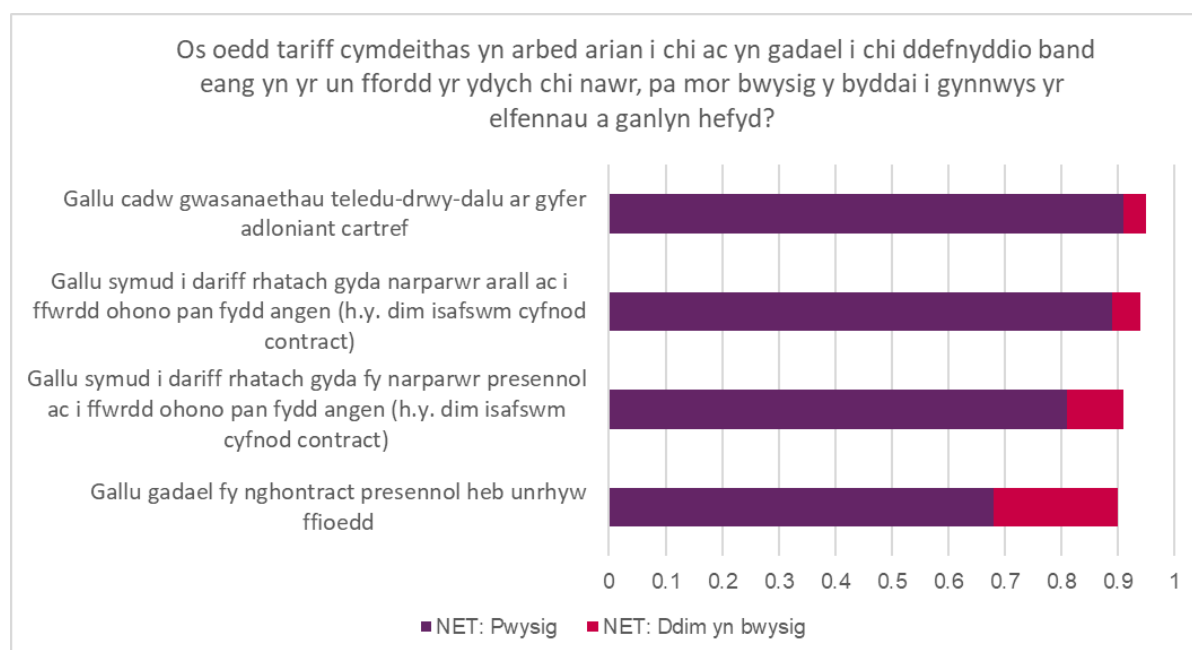
Mae defnyddwyr yn tybio y bydd pris rhatach y tariff cymdeithasol yn golygu gwasanaeth gwaeth

Canfu ein hymchwil ansoddol fod rhai defnyddwyr cymwys yn poeni y bydd tariff rhatach yn arwain at broblemau byffro ac ansawdd. Pan wnaethom ymchwilio i hyn yn ein hymchwil feintiol, gwelsom fod 42% o ddefnyddwyr cymwys yn cytuno â'r datganiad 'am fod tariffau cymdeithasol yn rhatach, maen nhw'n llai tebygol o fod yn ddibynadwy' a dywedodd 27% o bobl 'ddim yn gwybod'. O'r canlyniadau hyn a rhai'r ymchwil ansoddol, mae'n ymddangos bod rhai defnyddwyr cymwys yn tybio y bydd pris rhatach y tariff cymdeithasol yn golygu gwasanaeth gwaeth o'i gymharu â chynhyrchion eraill a gall hyn fod yn rhwystr i fanteisio arnynt.

Mae newid i dariff cymdeithasol yn hawdd a heb ffioedd yn bwysig i ddefnyddwyr

Canfu ein hymchwil feintiol fod 91% o'r rhai sy'n gymwys ar gyfer tariff cymdeithasol band eang wedi dweud ei bod yn bwysig y gallant adael eu contract presennol heb unrhyw ffioedd. Dywedodd cyfran debyg o ddefnyddwyr cymwys (89%) ei fod yn bwysig y gallant symud rhwng contractau gyda'u darparwr presennol fel y bo angen, a dywedodd 81% ei bod yn bwysig i allu symud at ddarparwr arall.

Ffigur 8: Pwysigrwydd nodweddion eraill fel rhan o dariff cymdeithasol



Ffynhonnell: Ofcom rhwystrau i dariffau band eang cymdeithasol. Sylfaen: Pawb sy'n gymwys i gael tariff cymdeithasol band eang y mae ganddynt fand eang sefydlog (437)

Fel yr esboniwn yn Adran 2 yr adroddiad hwn, rydym yn amcangyfrif bod tua 65% o gwsmeriaid o fewn contract gan olygu y gallai fod angen iddynt dalu ffioedd i symud at dariff cymdeithasol rhatach gyda darparwr arall. Mae'r canfyddiadau hyn yn amlygu sut y gall TTC fod yn rhwystr i lawer o gwsmeriaid cymwys.

Mae rhai defnyddwyr eisiau mwy o hyblygrwydd dros eu gwasanaeth na'r hyn y mae tariffau cymdeithasol yn ei gynnig ar hyn o bryd

Mae'r gallu i gadw eu gwasanaeth teledu-drwy-dalu'n bwysig i ddefnyddwyr

Awgrymodd ein hymchwil ansoddol y byddai aelwydydd cymwys sy'n bwndelu pecyn teledu band eang a thalu yn llai parod i newid i dariff cymdeithasol os na allen nhw gynnwys eu pecyn teledu-drwy-dalu.²⁶ Cadarnhawyd hyn yn yr ymchwil feintiol (gweler y siart uchod). Ymhlith y rhai oedd yn gymwys am dariff cymdeithasol band eang ac oedd eisoes â gwasanaeth teledu-drwy-dalu, dywedodd 93% ei bod hi'n bwysig y gallan nhw gadw eu teledu-drwy-dalu ar gyfer adloniant cartref.

Mae hyn yn awgrymu efallai y bydd defnyddwyr sy'n prynu pecyn band eang a theledu-drwy-dalu'n cael eu hannog i beidio â newid i dariff cymdeithasol band eang, os oedd hyn yn golygu mynd heb elfen teledu-drwy-dalu'r pecyn. Byddai tariff cymdeithasol sy'n caniatáu i ddefnyddwyr bwndelu'r ddau wasanaeth hyn yn debygol o oresgyn y rhwystr posib hwn.

²⁶ Fel rhan o'r holiadur, bu i ni ddiffinio teledu-drwy-dalu fel: "Gwasanaeth teledu gyda sianeli ychwanegol rydych chi'n talu i'w derbyn (e.e. Sky, BT TV, Virgin Media, EE TV, TalkTalk TV, etc.)"

I rai aelwydydd efallai nad yw'n briodol mai deiliad y cyfrif band eang yw'r person sy'n derbyn budd-daliadau

Ar hyn o bryd mae tariffau cymdeithasol yn mynnu mai'r person sy'n derbyn y budd-daliadau llywodraeth yw deiliad y cyfrif, ond cyfeiriwyd at hyn fel pryder gan rai aelwydydd cymwys. Er i'n hymchwil nodi y byddai dros bedwar o bob pump yn cytuno y byddent yn hapus i'r person sy'n derbyn y budd-daliadau cymwys fod yn ddeiliad y cyfrif band eang, gwelsom nad oedd 6% yn cytuno â hyn ac atebodd 12% arall nad oeddent yn gwybod a oeddent yn cytuno ai beidio.

Mae'n debygol nad yw hyn yn broblem i'r rhan fwyaf o aelwydydd cymwys, ond mewn rhai cartrefi, mae rhesymau da pam na ddylai'r person sy'n derbyn budd-daliadau fod yn ddeiliad y cyfrif band eang neu na all fod yn ddeiliad cyfrif band eang; er enghraifft, efallai bod ganddynt gyflwr sy'n golygu bod gwneud penderfyniadau a rheoli talu biliau band eang yn anodd iawn. Fel y mae ar hyn o bryd, ni fydd modd i'r aelwydydd hyn gael tariff cymdeithasol.



Adran 4: Dadansoddiad o ddefnyddwyr cymwys

Er mwyn i'r cartrefi fod yn gymwys i dderbyn tariff cymdeithasol band eang, mae'n rhaid eu bod yn derbyn rhai budd-daliadau. Mae'r meini prawf yn amrywio o ddarparwr i ddarparwr, ond rydym yn deall bod y grŵp hwn yn amrywiol a bod ganddo raddau amrywiol o faterion fforddadwyedd.

Rydym wedi ymgymryd â dadansoddiad yn edrych ar ddemograffeg y rhai sy'n gymwys am dariff cymdeithasol er mwyn nodi aelwydydd sy'n fwy tebygol o gael problemau wrth dalu am eu gwasanaethau cyfathrebu, y byddent felly yn elwa fwyaf o dariff cymdeithasol. Er mwyn rhoi set ddata digon cadarn i ni o'r rhai sy'n gymwys ar hyn o bryd²⁷ ac sydd â phroblemau fforddadwyedd, fe wnaethom gyfuno pedair ton olaf y *Traciwr Fforddadwyedd Cyfathrebu* (Rhagfyr 2021, Chwefror, Ebrill a Gorffennaf 2022).²⁸ Ochr yn ochr â hyn, bu i ni redeg rhywfaint o ddadansoddiad segmentu ychwanegol i ddeall a oedd ystod o nodweddion cyfunedig yr oedd yr aelwydydd hyn yn eu rhannu y gallid eu defnyddio i dargedu cymorth iddynt.

Roedd cartrefi sy'n gymwys ddwywaith yn fwy tebygol o fod â phroblem fforddadwyedd band eang

Dywedodd un o bob tri o'r rhai sy'n gymwys am dariff cymdeithasol band eang fod ganddynt broblem fforddadwyedd cyfathrebu²⁹ (o'i gymharu â 22% o'r rhai nad ydynt yn gymwys) a'u bod yn llawer mwy tebygol o brofi pob un o'r problemau fforddadwyedd a gofnodwyd ar y traciwr fforddadwyedd cyfathrebu³⁰ o'i gymharu â'r rhai nad ydynt yn gymwys am dariff cymdeithasol.

Roedd y rhai sy'n gymwys am dariff cymdeithasol band eang ddwywaith yn fwy tebygol o ddweud eu bod yn gostwng gwariant mewn manau eraill (e.e. ar fwyd a dillad) i fforddio eu gwasanaethau cyfathrebu yn ystod y mis diwethaf (18% vs. 9%), a/neu wedi canslo gwasanaeth (12% vs. 6%), fel cartrefi nad ydynt yn gymwys am dariff cymdeithasol band eang ar hyn o bryd. Wrth edrych ar fforddadwyedd band eang sefydlog yn unig, dywedodd 10% o'r rhai sy'n gymwys fod ganddynt

²⁷ Ar gyfer y darn hwn o ddadansoddiad defnyddiwyd diffiniad eang ar gyfer cymhwysedd gan fod rhywfaint o amrywiad fesul darparwr. Roedd cymhwysedd yn cynnwys pob math o fudd-daliadau a gofnodwyd ar y traciwr fforddadwyedd cyfathrebu, ar wahân i Gredyd Pensiwn (dim Credyd Gwarant) a Lwfans Gofalwr.

²⁸ Rhoddodd hyn sampl o 800 o ymatebwyr sy'n gymwys am dariff cymdeithasol band eang.

²⁹ Gallai mater fforddadwyedd fod yn gysylltiedig â gwasanaethau band eang, symudol, llinell dir, te a neu wasanaethau ar-alw. Mae'n bosib bod ymatebwyr wedi profi un broblem yn ymwneud ag un gwasanaeth neu broblemau lluosog gyda gwahanol wasanaethau. Gofynnwn i ddarparwyr am broblemau fforddadwyedd a brofwyd yn y mis blaenorol.

³⁰ Y pum problem fforddadwyedd a gofnodwyd ar y traciwr fforddadwyedd cyfathrebu yw: Gwneud newidiadau i wasanaeth i'w fforddio, gostwng wariant mewn manau eraill (e.e. ar fwyd/dillad), newid y dull talu, colli taliad a chanslo gwasanaeth.

broblem fforddadwyedd band eang yn ystod y mis diwethaf o'i gymharu â 5% o'r rhai nad ydynt yn gymwys i gael tariff cymdeithasol.

Mae'r rhai sy'n gymwys yn fwy tebygol o fod yn deuluoedd ifainc, incwm is, â rhywun ar yr aelwyd sydd â chyflwr cyfyngol ac naill ai'n gweithio'n rhan-amser neu ddim yn gweithio

O'u cymharu â'r aelwydydd hynny nad ydynt yn gymwys ar gyfer tariff cymdeithasol, nododd ein dadansoddiad demograffig fod y rhai sy'n gymwys yn fwy tebygol o:

	fod yn ifanc (rhwng 18 a 24 oed)
	fod o'r grŵp cymdeithasol-economaidd DE (46% o'i gymharu â 18%)
	fod â phlant (36% vs. 27%) nag aelwydydd nad ydynt yn gymwys
	bod â rhywun ar yr aelwyd â chyflwr³¹ sy'n cyfyngu neu'n effeithio ar eu defnydd o wasanaethau cyfathrebu (30% vs. 8% nad ydynt yn gymwys).

O ran eu statws cyflogaeth, nododd ein dadansoddiad hefyd fod defnyddwyr cymwys yn llai tebygol o fod yn gweithio'n amser llawn (20% vs. 45% nad ydynt yn gymwys) ond yn fwy tebygol o fod:

	yn gweithio'n rhan-amser (14% vs. 9%)
	ddim yn gweithio a ddim yn chwilio am waith (51% vs. 34%); neu
	ddim yn gweithio ond yn chwilio am waith (8% vs. 2%)

Roedd aelwydydd cymwys yn fwy tebygol o fod yn cartref un oedolyn (37% vs. 23%) nag aelwydydd nad ydynt yn gymwys.

Aelwydydd oedran gweithio, di-waith neu'n gweithio'n rhan amser sydd fwyaf tebygol o gael problemau fforddadwyedd

Er mwyn deall ymhellach faterion fforddadwyedd y rhai sy'n gymwys am dariff cymdeithasol band eang, fe wnaethom gynnal segmentiad³² o aelwydydd cymwys i helpu i nodi'r rhai lle mae risg bod

³¹ Roedd yr cyflyrau'n cynnwys y canlynol ond heb gael eu cyfyngu iddynt; clyw, golwg, symudedd, galluedd meddyliol neu iechyd meddwl.

³² Rhedwyd y dadansoddiad segmentu ar yr un pedair ton (Rhagfyr 2021, Chwefror, Ebrill a Gorffennaf 2022) o'r Traciwr Fforddadwyedd Cyfathrebu. Gweler yr [Atodiad technegol](#) am fwy o fanylion am y segmentiad.

gwasanaethau cyfathrebu'n anfforddiadwy. Nododd y dadansoddiad bedwar grŵp penodol, yr oedd dau ohonynt yn fwy tebygol o elwa o dariff cymdeithasol.

Isod ceir disgrifiad o nodweddion pob grŵp, yn seiliedig ar y newidynnau demograffig a fforddadwyedd a ddefnyddir i'w creu.

Ffigur 9: Disgrifiad o segmentau o gartrefi sy'n gymwys am dariff cymdeithasol band eang

Grŵp	Aelwydydd cymwys	Unrhyw faterion fforddadwyedd cyfathrebu	Problemau fforddadwyedd band eang ³³	Disgrifiad - o'r newidynnau a ddefnyddir i greu'r segmentau
Grŵp 1	36%	3%	0%	Incwm is, hŷn, ddim yn gweithio (llawer wedi ymddeol), 1 neu 2 oedolyn yn yr aelwyd, dim plant yn yr aelwyd
Grŵp 2	24%	22%	2%	Incwm canolig i uwch, ifanc neu ganol oed, gweithio, hanner gyda phlant yn yr aelwyd ond mwy o bobl mewn aelwydydd mwy, grwpiau economaidd-gymdeithasol AB i C2
Grŵp 3	27%	50%	15%	Incwm is, ifanc, gyda phlant ac mewn aelwydydd mwy, hanner yn gweithio, rhan-amser yn fwy tebygol, yn bennaf o'r grŵp economaidd-gymdeithasol DE
Grŵp 4	14%	100%	39%	Incwm is, ifanc i ganol oed gan amlaf, dim plant ac mewn aelwydydd llai. Mae gan hanner rywun ar yr aelwyd sydd â chyflwr cyfyngol. Nid yw'r rhan fwyaf yn gweithio, o'r grŵp economaidd-gymdeithasol DE

Nodwyd bod grwpiau 1 a 2 yn gymwys i gael tariff cymdeithasol ond ni nodwyd eu bod yn cael problemau fforddadwyedd arwyddocaol naill ai gyda'u gwasanaeth band eang neu gyda gwasanaethau cyfathrebu'n gyffredinol. Roedd gan grwpiau 3 a 4, sy'n ffurfio ychydig dros ddau o bob pump o aelwydydd cymwys, fwy o broblemau fforddadwyedd ac felly byddent yn fwy tebygol o elwa o dariff cymdeithasol band eang.

Roedd y rhai yng ngrŵp 3 yn deuluoedd ifanc, incwm is, sy'n gweithio'n rhan amser. Mae'r rhai yng ngrŵp 4 hefyd yn grwpiau incwm is, naill ai nad ydynt yn gweithio ar hyn o bryd neu, os ydyn nhw'n gweithio, mae ganddyn nhw rywun yn yr aelwyd â chyflwr³⁴ sy'n effeithio neu'n cyfyngu ar eu defnydd o wasanaethau cyfathrebu.

³³ Sylfaen y golofn hon yw'r rhai ym mhob grŵp sy'n berchen ar fand eang sefydlog neu a fu'n berchen arno'n ddiweddar (wedi'i ganslo o fewn y mis diwethaf).

³⁴ Roedd yr cyflyrau'n cynnwys y canlynol ond heb gael eu cyfyngu iddynt: clyw, golwg, symudedd, galluedd meddyliol neu iechyd meddwl.

Canfu dadansoddiad pellach nad oedd y rhai mewn grwpiau 3 a 4 yn wahanol i grwpiau 1 a 2 o ran y mathau o fudd-daliadau a dderbyniwyd. Mae hyn yn awgrymu y byddai targedu hyrwyddo tariffau cymdeithasol at dderbynyddion penodol o werth cyfyngedig. Byddai targedu ymwybyddiaeth tuag at bobl o oedran gweithio sy'n ddi-waith ar hyn o bryd (nodweddion sy'n gyffredin yn y ddau grŵp 3 a 4) yn ddull mwy effeithiol o gyrraedd y rhai sydd â mwy o angen am dariff cymdeithasol.

Nid yw pob cartref sy'n cael trafferth gyda phroblemau fforddadwyedd cyfathrebu yn gymwys ar hyn o bryd am dariff cymdeithasol band eang

Er i'n dadansoddiad ddangos bod y meini prawf cymhwysedd presennol (wedi'u gosod ar eu hehangaf) yn cofnodi cyfran fawr o'r rhai sy'n cael trafferth gyda phroblemau fforddadwyedd, mae yna rai aelwydydd na allant gael mynediad at y cymorth hwn ar hyn o bryd. Dengys ein dadansoddiad na fyddai 5% o aelwydydd sydd ar yr incwm isaf (sy'n ennill llai na £15,599 y flwyddyn) yn gymwys ar hyn o bryd am dariff cymdeithasol band eang a dywedodd 7% o'r rhai nad ydynt yn gymwys am y tariff ar hyn o bryd nad ydynt yn hyderus y bydd modd iddynt dalu am eu gwasanaethau cyfathrebu heb wneud newidiadau pellach yn y tri mis nesaf.

Er efallai nad yw tariffau cymdeithasol yn hygyrch i'r grwpiau hyn, yn unol â'n canllaw Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg wedi'u diweddar³⁵, byddem yn dal i ddisgwyl i ddarparwyr sicrhau eu bod yn trin cwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau'n deg ac i sicrhau canlyniadau da iddyn nhw. Mae'r canllaw yn nodi ystod o arferion da a mesurau cymorth y dylai darparwyr eu mabwysiadu ar gyfer cwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu neu mewn dyled.

Cydnabyddwn fod rhai darparwyr eisoes yn cynnig mathau amgen o gymorth i ddefnyddwyr sy'n profi anawsterau. Er enghraifft, mae'r Banc Data Cenedlaethol, a sefydlwyd gan Good Things Foundation ac a gefnogir gan nifer o weithredwyr symudol, yn rhoi cardiau SIM am ddim i bobl sydd angen help. Gwyddom fod nifer o ddarparwyr yn cynnig mathau amgen o gymorth i ddefnyddwyr ac rydym yn eu hannog i barhau i fod yn rhagweithiol yn y gofod hwn.

³⁵ Ofcom, 29 Medi 2022. [*Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg: canllaw i ddarparwyr ffôn, band eang a theledu-drwy-dalu*](#)



Adran 5: Trechu'r rhwystrau i fanteisio ar dariffau cymdeithasol

Mae tariffau cymdeithasol yn cynnig y mesurau diogelu i ddefnyddwyr sy'n ymdrin â rhai o'r rhwystrau a amlygwyd gan ein hymchwil

- ✓ **Pris â gostyngiad masnachol:** dylai'r pris fod yn is na chynhyrchion masnachol cymaradwy, gyda phrisiau tariff cymdeithasol presennol yn amrywio o £10 - £20.
- ✓ **Sefydlogrwydd o ran y pris:** ni ddylai fod unrhyw gynnydd yn y pris yng nghanol y contract, gyda phris y tariff cymdeithasol yn parhau'n gyson drwy gydol hyd y contract.
- ✓ **Costau gosod bach iawn:** er y gall fod amgylchiadau pan fydd angen rhai costau gosod wrth newid i dariff cymdeithasol, dylid cadw'r rhain mor isel â phosib.
- ✓ **Wedi'i dargedu at aelwydydd incwm isel:** mae tariffau wedi'u hanelu at gwsmeriaid ar fudd-daliadau prawf modd, gyda Chredyd Cynhwysol wedi'i gynnwys mewn meini prawf cymhwysedd pob darparwr. Mae budd-daliadau cymwys ychwanegol yn amrywio fesul darparwr.
- ✓ **Dim Taliadau Terfynu Cynnar i symud i'r tariff cymdeithasol:** dylai cwsmeriaid cymwys presennol allu symud i dariff cymdeithasol darparwr ar unrhyw adeg am ddim os byddant yn dewis gwneud hynny.
- ✓ **Dim Taliadau Terfynu Cynnar i adael y tariff cymdeithasol:** os yw cwsmeriaid yn dewis gadael y tariff cymdeithasol cyn diwedd y cyfnod dan gytundeb, ni ddylid codi unrhyw dâl.
- ✓ **Cyflymder marchnad cystadleuol:** dylai'r cyflymder a ddarperir fod yn ddigonol ar gyfer anghenion defnyddwyr.

Mae'r mesurau diogelu hyn yn gyffredin i bob tariff cymdeithasol ac yn eu gwahaniaethu oddi wrth dariffau masnachol. Maent yn ymdrin â'r rhwystrau canlynol a nodwyd gennym yn ein hymchwil:

1. Nid yw llawer o'r rhai sy'n gymwys am dariff cymdeithasol band eang yn credu ei fod wedi'i anelu atyn nhw

Mae tariffau cymdeithasol ar gael i ddefnyddwyr sydd ar ystod eang o fudd-daliadau prawf modd gyda Chredyd Cynhwysol fel y budd-dal cyffredin ar draws pob tariff cymdeithasol sydd ar gael gan ddarparwyr ar hyn o bryd. Rydym yn disgwyl i wirio cymhwysedd fynd yn haws o lawer i bob darparwr o ganlyniad i wasanaeth sydd wedi'i lansio gan yr Adran Gwaith a Phensiynau.³⁶ Mae wedi datblygu API y gall darparwyr ei ddefnyddio i gadarnhau bod cwsmeriaid yn derbyn budd-dal perthnasol ac felly'n gymwys am dariff cymdeithasol.³⁷ Bydd hyn yn galluogi darparwyr i wella prosesau cofrestru a byddwn yn monitro sut mae defnydd o'r API gan ddarparwyr yn effeithio ar y nifer sy'n manteisio ar dariffau cymdeithasol.

2. Mae angen band eang cyflym iawn ar y mwyafrif o aelwydydd cymwys

Dylai argaeledd tariffau cymdeithasol gyda chyflymder band eang sy'n ddigonol i ddiwallu anghenion defnyddwyr roi sicrwydd i gwsmeriaid cymwys ynghylch ansawdd y gwasanaethau a gynigir ar dariffau cymdeithasol. Nododd ein hymchwili fod 62% o aelwydydd cymwys angen band eang cyflym iawn, ac mae pob darparwr ar wahân i Virgin Media yn cynnig tariff cymdeithasol band eang cyflym iawn.

3. Mae newid i dariff cymdeithasol yn hawdd a heb ffioedd yn bwysig i ddefnyddwyr

Gall defnyddwyr cymwys symud i dariff cymdeithasol y darparwr heb dalu TTC os ydynt mewn contract o hyd. Nid yw'r rhan fwyaf o ddarparwyr yn codi ffi gosod, neu mae'r rhain yn cael eu cadw'n fach iawn pan gânt eu cymhwyso.

At hynny, mae pob darparwr cyfathrebu wedi rhoi gwybod i ni nad oes ganddyn nhw unrhyw gynlluniau ar hyn o bryd i gynyddu prisiau tariffau cymdeithasol. Rydym yn disgwyl i dariffau cymdeithasol barhau i gynnig pris gostyngol yn erbyn tariffau masnachol. Bydd defnyddwyr hefyd yn gallu symud oddi ar dariff cymdeithasol os yw eu hamgylchiadau'n newid heb orfod talu tâl cosb.

Dylai defnyddwyr hefyd allu cael mynediad at y tariff cymdeithasol cyhyd ag y maen nhw ei angen.

Fodd bynnag, mae angen i ddarparwyr wneud llawer mwy i helpu defnyddwyr i gael mynediad i dariff cymdeithasol ac elwa ohono

Argaeledd tariffau cymdeithasol: dylai pob darparwr gynnig tariff cymdeithasol

Er i ni weld tariffau cymdeithasol newydd dros y chwe mis diwethaf, bydd argaeledd ehangach tariffau cymdeithasol yn helpu i sicrhau bod gan bob cwsmer cymwys yr un mynediad at gymorth. Rydym yn parhau i annog darparwyr nad ydynt yn cynnig tariff cymdeithasol i wneud hynny, yn benodol, EE, Plusnet, Shell, TalkTalk a Vodafone a phob prif ddarparwr symudol.

Pan fydd darparwyr yn parhau i beidio â chynnig tariff cymdeithasol, dylent diystyru TTC fel mater o bolisi fel y gall cwsmeriaid gael y budd ariannol llawn o newid i dariff cymdeithasol darparwr arall.

³⁶ [Cheaper broadband for struggling families: 14 Awst 2022 - GOV.UK.](#)

³⁷ Bydd yr API yn dilysu pum budd-dal - Credyd Cynhwysol, Credyd Pensiwn, Cymhorthdal Incwm, JSA Seiliedig ar Incwm ac ESA Seiliedig ar Incwm.

Ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol: dylai darparwyr wneud mwy i hyrwyddo tariffau cymdeithasol mewn ffordd wedi'i dargedu ac i godi ymwybyddiaeth ohonynt

Mae'r rhan fwyaf o'r tariffau cymdeithasol sydd ar gael ar hyn o bryd bellach yn gynhyrchion sefydledig a byddem yn disgwyl i ymwybyddiaeth ohonynt fod yn uwch, yn enwedig ymhlith defnyddwyr cymwys, lle mae ymwybyddiaeth yn parhau i fod yn isel. Bu mwy o sylw i dariffau cymdeithasol yn y cyfryngau ers ein hadroddiad ym mis Chwefror 2022, ac mae hyn yn debygol o fod wedi helpu i gynyddu'r nifer sy'n manteisio arnynt. O ystyried y sefyllfa economaidd bresennol a'r pwysau ariannol ar gwsmeriaid, dylai darparwyr gydnabod pwysigrwydd codi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol o safbwynt cyfrifoldeb cymdeithasol, tegwch i gwsmeriaid a lleihau allgáu digidol. Gallai ymgyrch cyfryngau cymdeithasol wedi'i thargedu gan ddarparwr, er enghraifft, gael effaith sylweddol ar godi ymwybyddiaeth cwsmeriaid.

Mae gwefannau darparwyr yn elfen allweddol o hyrwyddo, ac rydym yn disgwyl i ddarparwyr wneud tariffau cymdeithasol yn hawdd i gwsmeriaid ddod o hyd iddynt a'u deall. Rydym wedi adolygu gwefannau a phrosesau cofrestru darparwyr er mwyn deall sut y gallai fod yn haws i ddefnyddwyr ymgymryd â thariff cymdeithasol. Mae hyn yn cynnwys gwneud y broses yn gyflym, yn syml, a chynnwys gwybodaeth am delerau contract o flaen llaw.

Gwelsom fod llawer o ddarparwyr wedi methu â galluogi llywio'n hwylus i'w tudalen tariff cymdeithasol. Fel isafswm byddem yn disgwyl i ddarparwyr sy'n cynnig tariff cymdeithasol gymryd y camau canlynol:

- Sicrhau bod y tariff cymdeithasol yn amlwg ar y wefan, er enghraifft, drwy gynnwys y tariff cymdeithasol yn eu rhestr o opsiynau band eang a rhoi tudalen we'r tariff cymdeithasol un clic oddi ar yr hafan.
- Ei wneud yn hawdd i ddod o hyd iddo wrth chwilio eu gwefan, yn ogystal ag ar wefannau trydydd parti a thrwy chwiliadau Google.
- Atgyfeirio i dariffau cymdeithasol o bob tudalen we y mae cwsmeriaid efallai'n eu chwilio am gymorth, er enghraifft tudalennau Cwestiynau Cyffredin a chymorth cwsmeriaid, a thudalennau a anelir at gwsmeriaid agored i niwed a'r rhai sy'n cael trafferth talu biliau.
- Sicrhau bod y telerau ac amodau'n wedi'u hamlinellu'n glir, am fod defnyddwyr yn aml yn poeni am daliadau cudd. Mae hyn yn cynnwys egluro beth sy'n digwydd ar ddiwedd y tariff.

Yn ychwanegol at gael tudalennau gwe a llywio clir, dylai timau gwasanaeth cwsmeriaid gael eu briffio'n llawn a'u hysgogi i awgrymu tariffau cymdeithasol i gwsmeriaid sy'n cael trafferth gyda'u bil neu sy'n fregus yn ariannol. Dylai darparwyr ddefnyddio cyfathrebiadau presennol, megis hysbysiadau diwedd contract, i dynnu sylw at dariffau cymdeithasol.

Mae ein canllaw estynedig Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg³⁸ yn cynnwys tariffau cymdeithasol fel maes lle gallai darparwyr weithio gyda chyrrff defnyddwyr ac elusennau i helpu i godi ymwybyddiaeth. Fe allai darparwyr hefyd weithio gydag awdurdodau lleol a chymdeithasau tai, neu unrhyw grwpiau eraill a all helpu i ymestyn ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol.

Rydym yn cydnabod nad oes gan bob cwsmer sy'n gymwys am dariff cymdeithasol yr un lefel o bryderon fforddadwyedd. Mae'r dadansoddiad demograffig a nodir yn Adran 4 yn nodi nodweddion

³⁸ Ofcom, 29 Medi 2022. [*Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg: canllaw i ddarparwyr ffôn, band eang a theledu-drwy-dalu.*](#)

sy'n bresennol ar gyfer y rhai a fyddai'n elwa fwyaf o gefnogaeth. Gall hyn helpu darparwyr i dargedu eu gweithgareddau hyrwyddo o amgylch tariffau cymdeithasol a bod yn fwy effeithiol o ganlyniad.

Rhwystrau eraill i'r fanteisio ar dariffau cymdeithasol: Dylai darparwyr ddarparu eglurder a hyblygrwydd lle bo modd i ddefnyddwyr sy'n gymwys am dariff cymdeithasol

Er bod codi ymwybyddiaeth yn hanfodol, mae yna rwystrau eraill i dariff cymdeithasol y gall darparwyr ddechrau mynd i'r afael â nhw. Er enghraifft, dylai darparwyr roi eglurder ar fanteision tariffau cymdeithasol a phwysleisio'r mesurau diogelu sy'n eu gwahaniaethu oddi wrth dariffau masnachol, er enghraifft nad yw tariffau cymdeithasol yn destun codi'r pris yng nghanol y contract.

Fe wnaeth ein hymchwil rhwystrau meintiol hefyd amlygu meysydd lle y gallai fod angen mwy o hyblygrwydd mewn tariffau cymdeithasol. Er enghraifft, nododd i dros ddwy ran o dair o'r rhai sy'n gymwys am dariff cymdeithasol band eang ddweud ei fod yn bwysig iddynt allu cadw eu teledu-drwy-dalu ar gyfer adloniant cartref. Nid yw llawer o dariffau cymdeithasol yn caniatáu hyn ar hyn o bryd. I rai defnyddwyr cymwys, mae'r angen i'r person sy'n derbyn budd-daliadau fod yn ddeiliad y cyfrif band eang yn rhwystr sylweddol. Dylai darparwyr ystyried mabwysiadu ymagwedd hyblyg ar y materion hyn lle bo'n bosib er mwyn helpu defnyddwyr i gael y cymorth sydd ei angen arnynt.