

Cysylltu â darparwyr gwasanaethau ffôn, band eang a theledu drwy dalu: profiadau cwsmeriaid sy'n agored i niwed

Un o'n blaenoriaethau yw sicrhau bod cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn cael eu trin yn deg. Ym mis Gorffennaf 2020 gwnaethom gyhoeddi ein canllaw i [drin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn deg](#). Mae'r canllaw yn disgrifio mesurau ymarferol y gallai darparwyr gwasanaethau cyfathrebu eu mabwysiadu i sicrhau bod pobl a allai fod mewn amgylchiadau bregus yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y cymorth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt.¹

Heddiw rydym wedi cyhoeddi [adroddiad ymchwil](#) sy'n ymchwilio i brofiadau rhai cwsmeriaid sy'n agored i niwed y maent wedi bod mewn cysylltiad â'u darparwyr cyfathrebu'n ddiweddar. Yn benodol, mae'r adroddiad yn bwrw golwg ar ba un a yw'r cwsmeriaid hyn wedi profi gwasanaeth sy'n cyfateb i'r mesurau a ddisgrifir yn ein canllaw ai beidio.

Canfyddiadau'r ymchwil

Mae'r adroddiad ymchwil yn crynhoi'r canfyddiadau o 22 o gyfweiliadau manwl gyda chwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau o fod yn agored i niwed naill ai dros dro neu'n barhaol.²

Er i'n hymchwilio nodi rhai enghreifftiau cadarnhaol o ddarparu cefnogaeth i'r cwsmeriaid hyn, bu diffyg cysondeb yn y profiad cwsmer a dderbyniwyd wrth gysylltu â darparwyr gwasanaethau cyfathrebu. Mewn llawer o achosion, roedd bylchau rhwng y gwasanaeth a brofwyd gan gwsmeriaid a'r mesurau a awgrymir yn ein canllaw. Roedd y profiad cwsmer i'w weld yn dibynnu i raddau helaeth ar yr aelod staff yr oeddent yn ymdrin â hwy ac yn aml roedd hyn yn wahanol bob tro y cysylltodd y cwsmer â'i ddarparwr neu os cawsant eu trosglwyddo o un aelod staff i un arall.

Adroddodd cyfranogwyr yn ein hymchwilio arfer da, fel:

- deilliannau cadarnhaol i rai cwsmeriaid fu mewn dyled neu'n wynebu anhawster ariannol;
- achosion pan oedd cwsmeriaid wedi hysbysu darparwyr am eu hanghenion a bod y darparwr wedi addasu ei ymddygiad yn unol â hynny; ac
- achosion pan deimlodd cwsmeriaid iddynt gael profiad gwasanaeth cwsmer cadarnhaol a chynhwysol, er nad oedd y darparwr yn ymwybodol eu bod mewn amgylchiadau o fod yn agored i niwed.

Serch hynny, hyd yn oed pan fu agweddau cadarnhaol ar eu cyswllt â darparwyr, ychydig iawn o gwsmeriaid a gafodd brofiadau cadarnhaol o'r dechrau tan y diwedd. Felly, mae'r adroddiad yn awgrymu y gallai darparwyr gwasanaethau cyfathrebu wneud mwy i:

¹ Rydym yn cyfeirio at bobl y mae eu hamgylchiadau yn golygu eu bod yn agored i niwed fel 'cwsmeriaid sy'n agored i niwed'. Rydym yn cydnabod bod sefydliadau'n defnyddio ystod o wahanol dermau ac efallai na fydd rhai pobl yn hoffi cael eu labelu fel cwsmer sy'n agored i niwed. Fodd bynnag, mae'r term yn un adnabyddus ymysg darparwyr gwasanaethau cyfathrebu 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 Cynhaliwyd y cyfweiliadau rhwng 15 Chwefror a 17 Mawrth 2021. Roedd yr ymatebwyr wedi bod mewn cysylltiad â'u darparwyr o fewn y chwe mis diwethaf.

- nodi cwsmeriaid a allai fod mewn amgylchiadau o fod yn agored i niwed a chofnodi eu hanghenion (ar ôl cael caniatâd);
- addasu gwasanaethau i ddiwallu anghenion cwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau o fod yn agored i niwed;
- sicrhau bod cwsmeriaid yn deall y camau nesaf mewn sgwrs, er enghraifft trwy esbonio pam maent yn cael eu trosglwyddo a pham y gallai fod angen iddynt aros, neu gynnig crynodebau ysgrifenedig ar ddiwedd sgysiau;
- darparu ymweliadau peiriannydd sydd ar gael yn hwylus i gwsmeriaid sy'n agored i niwed (heb beri gofid y codir tâl amdanynt); a
- chynnig cymorth yn gynharach i gwsmeriaid sy'n cysylltu ynghylch eu hanawsterau ariannol, yn hytrach nag aros iddynt golli taliadau.

Beth mae cwsmeriaid yn ei feddwl

Bu i ni siarad hefyd â saith o sefydliadau cwsmeriaid ac elusennau i geisio eu barn am ba un a yw darparwyr yn gwneud defnydd o'r awgrymiadau yn y canllaw ai beidio. Y sefydliadau y siaradom â hwy oedd: Age UK, Christians Against Poverty, Cyngor ar Bopeth, Money Advice Trust, Money and Mental Health Policy Institute, Money Carer Foundation a'r Gwasanaethau Ombwdsmon.

Roedd y sefydliadau ac elusennau hyn yn gefnogol o'r canllaw ond nododd dystiolaeth o'u sgysiau â chwsmeriaid a'u trafodion â darparwyr gwasanaethau cyfathrebu ddiffyg cysondeb o ran sut y cafodd eu cwsmeriaid neu gynrychiolwyr eu trin. Eto, roedd y profiad i'w weld yn ddibynnol ar yr aelod o staff roeddent yn delio â hwy. Ymysg y meysydd lle y teimlodd y sefydliadau hyn y gallai darparwyr wneud gwelliannau oedd:

- nodi cwsmeriaid a allai fod mewn amgylchiadau o fod yn agored i niwed a chofnodi eu hanghenion (ar ôl cael caniatâd);
- sicrhau bod staff rheng flaen yn cydnabod rôl arbenigol sefydliadau sy'n gweithredu fel penodeion neu'n talu biliau ar ran cwsmer yn gyson a chaniatáu iddynt weithredu dros y cwsmer; a
- bod yn glir ynghylch y gefnogaeth sydd ar gael ond dangos hyblygrwydd wrth ddelio â chwsmeriaid sydd mewn dyled neu anawsterau ariannol, gan addasu'r dull fel y bo angen.

Ein data cwynion

At hynny, fe edrychom ar y nifer o gwynion rydym wedi'u derbyn gan gwsmeriaid a ddywedodd wrthym eu bod yn agored i niwed, neu'n cysylltu â ni ar ran cwsmer sydd mewn amgylchiadau o fod yn agored i niwed. Dangosodd ein data cwynion ein bod wedi derbyn tua 1,400 o'r cwynion hyn dros y chwe mis diwethaf (1 Tac – 12 Mai 2021), ar draws yr holl wasanaethau cyfathrebu a chan ymdrin ag amrywiaeth o faterion.³

Yr hyn y mae cwmnïau ffôn, band eang a theledu drwy dalu'n ei wneud

Ochr yn ochr â safbwynt cwsmeriaid bu i ni ofyn i ddarparwyr beth maent yn ei wneud i gefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed. Gwnaethon gyhoeddi diweddariad ar hyn o beth yn ein [hadolygiad](#)

³ I gael mwy o wybodaeth am ein data cwynion, cyfeiriwch at yr adroddiad cwynion telathrebu a theledu drwy dalu: <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/multi-sector-research/telecoms-complaints-data>.

[cynnydd ar ymrwymadau Tegwch i Gwsmeriaid](#) diweddar, a fu'n cynnwys sylwadaeth ar y cynnydd y mae'r llofnodeion (y maent oll yn ddarparwyr gwasanaethau cyfathrebu) wedi'i wneud ar yr ymrwymiad bod cwsmeriaid yn derbyn y gefnogaeth sydd ei hangen arnynt pan fyddant yn agored i niwed.⁴ Nododd ein hadolygiad fod y darparwyr hyn wedi rhoi amrywiaeth o fesurau ar waith i gefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed. Roedd y rhain yn cynnwys gwella hyrwyddo, a chyfeirio at, gefnogaeth a gynigir gan ddarparwyr neu sefydliadau trydydd parti a gwella prosesau mewnol i ymwreiddio tegwch, megis creu gweithgorau mewnol neu uwch swyddi newydd i eirioli buddiannau cwsmeriaid sy'n agored i niwed. Roedd y rhan fwyaf o'r darparwyr hyn wedi'i wneud yn haws i gwsmeriaid hunan-adrodd eu hamgylchiadau neu anghenion, gan gynnwys trwy sgwrsio dros y we, apiau neu wefannau.

Bu i ni nodi rhai meysydd i'w gwella ymysg llofnodeion hefyd, gan gynnwys sut y maent yn:

- nodi cwsmeriaid a allai fod mewn amgylchiadau o fod yn agored i niwed a chofnodi eu hanghenion (ar ôl cael caniatâd);
- hyrwyddo'r gwasanaethau a'r gefnogaeth sydd ar gael yn weithredol i'r holl gwsmeriaid; a
- mesur effaith y newidiadau y maent yn ei wneud i gefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed ac ansawdd y gefnogaeth a ddarperir.

Camau nesaf

Gan gymryd yr holl fewnwelediadau hyn i ystyriaeth gyda'i gilydd, rydym yn credu y gall darparwyr wneud mwy o hyd i sicrhau y trinnir cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn deg yn gyson Byddwn yn cadw'r canllaw yn destun adolygiad parhaus ac yn parhau i gydweithio â darparwyr a monitro eu perfformiad, gan gynnwys yn erbyn ein hymrwymadau Tegwch i Gwsmeriaid. Byddwn yn gweithio gyda darparwyr unigol yn ddiweddarach eleni ar y meysydd penodol lle y gellir gwneud gwelliannau i sicrhau bod cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn derbyn y lefel wasanaeth y mae ei hangen arnynt.

⁴ Lansiwyd [ymrwymadau Tegwch i Gwsmeriaid](#) Ofcom yn 2019 i gryfhau sut mae cwmnïau'n trin eu cwsmeriaid. Mae chwech ymrwymiad, ac mae'r ail yn ffocysu ar gael y gefnogaeth sydd ei hangen ar gwsmeriaid pan fydd eu hamgylchiadau'n gwneud nhw'n agored i niwed. Mae pob un o brif ddarparwyr y DU wedi rhwymo eu hunain i'r ymrwymadau tegwch.