

Cymharu gwasanaeth i gwsmeriaid: symudol, band eang a llinell dir cartref





Trosolwg

Dyma chweched adroddiad blynyddol Ofcom ar sut mae lefelau gwasanaeth yn cymharu ar draws y diwydiant telathrebu. Rydym yn ei gyhoeddi i helpu pobl i wneud penderfyniadau gwybodus am ba ddarparwr sydd orau iddynt, fel rhan o'n gwaith i sicrhau tegwch i gwsmeriaid.

Trwy daflu goleuni ar berfformiad prif ddarparwyr symudol, band eang a llinell dir y DU, mae'r adroddiad hwn yn galluogi pobl i edrych y tu hwnt i'r pris a gweld pa lefel o wasanaeth y gallant ei ddisgwyl gan ddarparwyr gwahanol. Mae'n gweithredu fel ysgogiad i ddarparwyr wella safon eu gwasanaeth i gwsmeriaid hefyd.

Mae'r adroddiad hwn yn ymdrin â phrofiadau cwsmeriaid yn 2021 ac felly effaith parhaus y pandemig Covid-19. Yn gyffredinol roedd lefelau boddhad cwsmeriaid yn uchel, yn enwedig ar gyfer symudol, ac mae'n braf hefyd bod cwynion i Ofcom am y rhan fwyaf o ddarparwyr wedi gostwng yn 2021. Er hynny, roedd yn flwyddyn heriol arall ar gyfer rhai agweddau ar wasanaeth i gwsmeriaid: parhaodd rhai cwsmeriaid i brofi ansawdd gwasanaeth is ar adegau ac ni ddychwelodd lefel y gwasanaeth i lefelau 2019 ar draws y diwydiant. Yn benodol, mae amserau aros canolfannau galwadau wedi parhau ar lefelau uwch na chyn y pandemig ac roedd boddhad cwsmeriaid ar drin cwynion tua 50% yn 2021. Mae hyn yn siomedig, ac mae'n hanfodol bod darparwyr yn gwneud mwy i wella'r gwasanaeth i gwsmeriaid ac yn rhoi trin cwsmeriaid yn deg wrth wraidd eu busnes. Bydd Ofcom yn parhau i ymgysylltu â darparwyr a herio nhw i flaenoriaethu gwelliannau gwasanaeth ar lefelau sydd y tu hwnt i'r rhai cyn y pandemig.

Mae'r wybodaeth yn yr adroddiad hwn wedi'i chywain trwy ein hymchwil ein hunain, yn uniongyrchol gan y ddarparwyr telathrebu mawr, a chan drydydd partïon. Cefnogir y canfyddiadau data lefel uchel yn yr adroddiad hwn gan [declyn data rhyngweithiol](#), sy'n darparu gwybodaeth fanwl am sut mae darparwyr yn cymharu â'i gilydd ar draws yr holl setiau data rydym wedi'u cywain.

Ein canfyddiadau

Roedd cwsmeriaid symudol yn fwyaf tebygol o fod yn fodlon ar y gwasanaeth gan eu darparwr, gyda 91% yn dweud eu bod yn fodlon ar eu gwasanaeth yn gyffredinol a 3% yn unig yn dweud eu bod yn anfodlon. O gymharu â hyn, roedd 83% o gwsmeriaid band eang (gwelliant ar y llynedd) a 77% o gwsmeriaid llinell dir yn fodlon ar eu gwasanaeth, gydag anfodhad ar 8% a 6% yn y drefn honno. Ar gyfer symudol, roedd gan gwsmeriaid Tesco Mobile (96%) foddhad uwch na'r cyfartaledd, ac roedd boddhad cwsmeriaid Three (86%) a Virgin Mobile (83%) yn is na'r cyfartaledd. Ar gyfer band eang a llinell dir, roedd boddhad cwsmeriaid BT yn uwch na'r cyfartaledd (88% ac 81% yn y drefn honno), gwelliant ers y don ddiwethaf ar gyfer band eang, ac roedd gan gwsmeriaid Virgin Media foddhad is na'r cyfartaledd (78% a 69% yn y drefn honno).

Ar draws symudol, band eang a llinell dir, mae'r nifer cyfartalog o gwynion a wnaed i Ofcom wedi gostwng neu aros yn gyson ar gyfer bron pob darparwr ers y llynedd. Gwelodd cwynion Virgin Media am fand eang y cynnydd mwyaf. Roedd cynnydd bach mewn cwynion am O2 a Tesco Mobile, ond parhaodd Tesco Mobile fel y darparwr y cwynwyd leiaf amdano am y bumed flwyddyn yn olynol.

Dim ond tua hanner y cwsmeriaid symudol, band eang a llinell dir a wnaeth gŵyn i'w darparwr yn 2021 oedd yn fodlon ar y ffordd y triniwyd eu cwyn. Problem ar draws y diwydiant yw hwn, nid oes gan unrhyw ddarparwr lefel foddhad o fwy na 57% ar gyfer trin cwynion.

Parhaodd amserau aros mewn galwadau yn 2021 yn hwy na'r lefel cyn y pandemig. Treuliodd cwsmeriaid symudol fu'n ffonio eu darparwr gyfartaledd o 2 funud 15 eiliad mewn ciw yn 2021, ac arhosodd cwsmeriaid band eang a llinell dir 2 funud 16 eiliad ar gyfartaledd. Llwyddodd pedwar allan o naw darparwr yn ein dadansoddiad i ostwng eu hamser aros cyfartalog mewn galwad yn 2021, ond o'r rhain, dim ond Sky Mobile a Three wnaeth ostwng nhw i lefelau a brofwyd cyn y pandemig. Ar gyfer band eang a llinell dir, gwelodd y mwyafrif o ddarparwyr yn ein dadansoddiad ostyngiad yn eu hamser aros mewn galwad cyfartalog ers 2020, ond dim ond Plusnet, Sky, Virgin Media a Vodafone wnaeth ostwng nhw islaw lefelau cyn y pandemig.

Ar draws y prif ddarparwyr band eang a llinell dir adroddwyd 44 o ddiffygion o unrhyw fath y mis fesul pob 1,000 o gwsmeriaid yn 2021 Vodafone oedd â'r nifer uchaf o ddiffygion fesul 1,000 o gwsmeriaid ar 67 y mis, ac roedd gan Plusnet y nifer isaf, sef 23. Gwelodd Sky a Plusnet gynnydd yn y nifer cyfartalog o ddiffygion bob mis fesul 1,000 o gwsmeriaid yn 2021, ac adroddodd yr holl ddarparwyr eraill sydd wedi adrodd data am y ddwy flynedd lai o ddiffygion bob mis fesul 1,000 o gwsmeriaid nag yn 2020. Datryswyd diffygion a arweiniodd at golli gwasanaeth yn gyfan gwbl o fewn dau ddiwrnod ar gyfartaledd yn 2021, gydag 86% o ddiffygion colli gwasanaeth yn gyfan gwbl yn cael eu trwsio o fewn wythnos.

Cwblhawyd wyth deg wyth y cant o archebion llinell dir a band eang erbyn y dyddiad cytunedig, gyda Vodafone yn cwblhau'r gyfran isaf o archebion ar y dyddiad cytunedig (78%) a KCOM y gyfran uchaf (99%).

Yn 2021, talodd llofnodwyr y cynllun iawndal awtomatig £58.5m i ddefnyddwyr, pan aeth bethau o'u lle gyda'u band eang a/neu linell dir. Mae hyn fwy na dwbl swm yr iawndal awtomatig a dalwyd yn 2020, pan fu rhai amgylchiadau gysylltiedig â'r pandemig Covid-19 a'i wnaeth yn ddilys i ddarparwyr beidio â gwneud taliadau iawndal awtomatig (e.e. os nad oedd ymweliad peiriannydd â chartref cwsmer yn bosib gan fod y cwsmer yn hunanynysu).

Gwasanaeth i gwsmeriaid symudol



	Cyfartaledd symudol	BT	EE	giffgaff	mobile	O ₂	sky	TESCO mobile	3	Virgin	vodafone
Bodddhad ar y gwasanaeth yn gyffredinol	91%	Dd/B	92%	95%	Dd/B	92%	Dd/B	96%	86%	83%	92%
Bodddhad ar werth am arian	85%	Dd/B	82%	96%	Dd/B	86%↑	Dd/B	96%	81%	85%*	83%
Cwsmeriaid sydd â rheswm dros gwyno	9%	10%	7%	8%	4%	9%	7%	5%	16%	11%	12%
Bodddhad cyffredinol ar drin cwynion**	53%	Dd/B	55%	53%	Dd/B	53%	Dd/B	49%	52%	57%	52%
Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr	10↓	8↓	5↓	Dd/B	12↓	9↑	6↓	4↑	14↓	16↓	14↓
Amser aros cyfartalog mewn galwad (mm:ee)	2:15↑	0:55↑	2:25↑	Dd/B	1:39↑	3:59↑	1:50↓	2:15↓	0:16↓	1:59↓	2:30↑

XX Sylweddol well yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad.

XX Sylweddol waeth yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad.

↑ ↓ Sylweddol uwch neu is na'r flwyddyn flaenorol (2020) ar y lefel hyder 99% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad / uwch neu is na'r flwyddyn flaenorol (2020) ar gyfer data gweithredwyr.

*Bodddhad ar werth am arian: Roedd gan Virgin Mobile faint sylfaen isel (90) a lled gwall eang cysylltiedig, felly dylid trin y canlyniadau fel rhai dangosol yn unig.

** Nid yw dadansoddi rhwng un flwyddyn a'r llall yn bosib ar gyfer y don hon o'r Traciwr Trin Cwynion. Gweler Atodiad 2 am fwy o fanylion.

Noder: Pan fydd gan ddarparwr faint sylfaen is (gan nodi bod maint sylfaen darparwr yn adlewyrchu ei gyfran o'r farchnad berthnasol), mae'n bosib, er gwaethaf canlyniad sydd yr yn peth â chyfartaledd y sector a/neu ddarparwyr eraill neu'n agos ato, nad yr un peth mohono o safbwynt ystadegol. Mae hyn oherwydd lled gwall ehangach. Er enghraifft, mae hyn yn berthnasol i sgôr rheswm dros gwyno Sky. Mae gan sgôr Sky led gwall ehangach o'i gymharu ag EE, gan fod maint sylfaen Sky yn is. Felly, ni nodir bod y canlyniad ar gyfer Sky, er ei fod yr un peth ag EE, yn arwyddocaol o wahanol i'r cyfartaledd.

Marcir canlyniadau fel 'Dd/B' pan fydd y gyfran o'r farchnad islaw 4%, neu pan fydd maint y sampl yn rhy isel i gynnwys canfyddiad h.y. llai na 50. Gweler Atodiad 1 a 2 am fanylion pellach ar feintiau sylfaen darparwyr a phrofi arwyddocâd. Gweler Atodiad 3 am gwynion i Ofcom a methodolegau amserau aros cyfartalog mewn galwad.

Gwasanaeth i gwsmeriaid band eang ¹



	Cyfartaledd band eang	BT	EE	KCOM	NOW	plusnet	sky	TalkTalk For Everyone	Virgin	vodafone
Boddhad ar y gwasanaeth yn gyffredinol	83% ↑	88% ↑	85%	Dd/B	Dd/B	79%	84%	78%	78%	77%***
Boddhad ar gyflymder y gwasanaeth	80%	83%	79%	Dd/B	Dd/B	78%	82%	73%	79%	81%***
Cwsmeriaid sydd â rheswm dros gwyno	20% ↓	18% ↓	17% ↓	Dd/B	Dd/B	20%	16% ↓	21%	23% ↓	26%
Boddhad cyffredinol ar drin cwynion*	50%	55%	49%	Dd/B	Dd/B	43%	54%	43%	45%	45%
Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr**	49	42 ↓	20	Dd/B	Dd/B	56 ↓	21 ↓	75 ↓	78 ↑	64 ↓
Amser aros cyfartalog mewn galwad (mm:ee)**	2:16	1:46 ↓	0:53 ↓	8:53 ↑	0:31	2:07 ↓	2:17 ↓	1:02 ↓	3:45 ↓	1:18 ↓

XX Sylweddol well yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad.

XX Sylweddol waeth yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad.

↑ ↓ Sylweddol uwch neu is na'r flwyddyn flaenorol (2020) ar y lefel hyder 99% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad / uwch neu is na'r flwyddyn flaenorol (2020) ar gyfer data gweithredwyr.

*Nid yw dadansoddi rhwng un flwyddyn a'r llall yn bosib ar gyfer y don hon o'r Traciwr Trin Cwynion. Gweler Atodiad 2 am fwy o fanylion.

** Ni ellir cymharu'r cyfartaledd ar gyfer y sector â'r flwyddyn flaenorol o ganlyniad i newidiadau yn y cymysgedd o ddarparwyr sydd wedi'u cynnwys yn y dadansoddiad.

*** Roedd Vodafone wedi'i gynnwys fel darparwr band eang yn ein tracwyr ymchwil am y tro cyntaf yn y don hon, felly nid yw cymariaethau rhwng un flwyddyn a'r llall ar gael ar gyfer y darparwr hwn. Gweler Atodiad 2 am fwy o fanylion.

Noder: Pan fydd gan ddarparwr faint sylfaen is (gan nodi bod maint sylfaen darparwr yn adlewyrchu ei gyfran o'r farchnad berthnasol), mae'n bosib, er gwaethaf canlyniad sydd yr yn peth â chyfartaledd y sector a/neu ddarparwyr eraill neu'n agos ato, nad yr un peth mohono o safbwynt ystadegol. Mae hyn oherwydd lled gwall ehangach. Er enghraifft, yn y sector band eang mae hyn yn berthnasol i'r mesur o foddhad ar wasanaeth yn gyffredinol ymysg cwsmeriaid TalkTalk. Mae gan ganfyddiad TalkTalk led gwall ehangach o'i gymharu â Virgin Media, gan fod maint sylfaen is ganddo. Felly, ni nodir bod y canlyniad ar gyfer TalkTalk, er ei fod yr un peth â Virgin Media, yn arwyddocaol o wahanol i'r cyfartaledd.

Marcir canlyniadau fel 'Dd/B' pan fydd y gyfran o'r farchnad islaw 4%, neu pan fydd maint y sampl yn rhy isel i gynnwys canfyddiad h.y. llai na 50. Gweler Atodiad 1 a 2 am fanylion pellach ar feintiau sylfaen darparwyr a phrofi arwyddocâd. Cyfrifir amserau aros cyfartalog mewn galwad ar gyfer llinell dir a band eang gyda'i gilydd. Gweler Atodiad 3 am gwynion i Ofcom a methodolegau amserau aros cyfartalog mewn galwad.

¹ Post Office has been removed from the analysis as in March 2021 Post Office completed the sale of its broadband and landline services to Shell Energy and exited the telecoms market. NOW Broadband has been added in 2021.

Gwasanaeth i gwsmeriaid llinell dir



	Cyfartaledd llinell dir	BT	E E	KCOM	NOW	plusnet	sky	TalkTalk For Everyone	Virgin	vodafone
Bodddhad ar y gwasanaeth yn gyffredinol	77%	81%	80%	Dd/B	Dd/B	83%	79%	75%	69%	Dd/B
Cwsmeriaid sydd â rheswm dros gwyno	5% ↓	7%	5%	Dd/B	Dd/B	3%	3% ↓	6%	5%	7%
Bodddhad cyffredinol ar drin cwynion**	50%	51%	54%	Dd/B	Dd/B	37%*	50%	48%	52%	Dd/B
Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr***	30	27↓	12	Dd/B	Dd/B	34↓	14↓	51↓	46	28↓
Amser aros cyfartalog ² mewn galwad*** (mm:ee)	2:16	1:46↓	0:53↓	8:53↑	0:31	2:07↓	2:17↓	1:02↓	3:45↓	1:18↓

XX Sylweddol well yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad.

XX Sylweddol waeth yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad.

↑ ↓ Sylweddol uwch neu is na'r flwyddyn flaenorol (2020) ar y lefel hyder 99% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad / uwch neu is na'r flwyddyn flaenorol (2020) ar gyfer data gweithredwyr.

*Bodddhad ar drin cwynion: Roedd gan Plusnet faint sylfaen isel (70) a lled gwall eang cysylltiedig, felly dylid trin y canlyniadau fel rhai dangosol yn unig.

**Nid yw dadansoddi rhwng un flwyddyn a'r llall yn bosib ar gyfer y don hon o'r Traciwr Trin Cwynion. Gweler Atodiad 2 am fwy o fanylion.

*** Ni ellir cymharu'r cyfartaledd ar gyfer y sector â'r flwyddyn flaenorol o ganlyniad i newidiadau yn y cymysgedd o ddarparwyr sydd wedi'u cynnwys yn y dadansoddiad.

Noder: Pan fydd gan ddarparwr faint sylfaen is (gan nodi bod maint sylfaen darparwr yn adlewyrchu ei gyfran o'r farchnad berthnasol), mae'n bosib, er gwaethaf canlyniad sydd yr yn peth â chyfartaledd y sector a/neu ddarparwyr eraill neu'n agos ato, nad yr un peth mohono o safbwynt ystadegol. Mae hyn oherwydd lled gwall ehangach. Er enghraifft, yn y sector llinell dir mae hyn yn berthnasol i sgôr rheswm dros gwyno Vodafone, gan fod gan y darparwr hwn led gwall ehangach o'i gymharu â BT, a hynny oherwydd bod maint ei sylfaen yn llai. O ganlyniad, ni nodir bod y canlyniadau ar gyfer Vodafone, er eu bod yr un peth â BT, yn arwyddocaol o wahanol i'r cyfartaledd.

Marcir canlyniadau fel "Dd/B" pan fydd y gyfran o'r farchnad islaw 4%, neu pan fydd maint y sampl yn rhy isel i gynnwys canfyddiad h.y. llai na 50. Gweler Atodiad 1 a 2 am fanylion pellach ar feintiau sylfaen darparwyr a phrofi arwyddocâd. Gweler Atodiad 3 am gwynion i Ofcom a methodolegau amserau aros cyfartalog mewn galwad

² Cyfrifir amserau aros cyfartalog mewn galwad ar gyfer llinell dir a band eang gyda'i gilydd. Gweler yr adran flaenorol am fanylion pellach ar amser aros cyfartalog mewn galwad a chyfraddau ymadael â galwad darparwyr llinell dir.

Band eang a llinell dir: darparu a thrwsio



	Cyfartaledd	BT	E E	KCOM	NOW	plusnet	sky	TalkTalk For Everyone	Virgin	vodafone
Nifer cyfartalog o ddyddiau i gwblhau archeb (pob archeb)	12	10↓	13↓	8↓	14	14	14	14	4	16↑
Nifer cyfartalog o ddyddiau i newid i ddarparwr newydd	14	14	15	12↓	14	15	14	14↓	10	16↑
Nifer cyfartalog o ddyddiau i ddarparu newid gwasanaeth (yr un darparwr)	7	7↓	4↓	8	12	5↓	12↓	14↑	0	3
Nifer cyfartalog o ddyddiau i ddarparu gwasanaeth symud cartref (yr un darparwr)	14	14↑	14	10↓	Dd/B	16	Dd/B	14	11↑	15↑
Cyfran yr archebion a gwblhawyd erbyn y dyddiad cytunedig	88%	90%↑	94%	99%↓	94%	81%↑	93%↓	89%↓	82%↓	78%↓
Diffygion fesul 1000 o gwsmeriaid bob mis	46	50↓	56↓	27↓	32	23↑	41↑	47↓	40	67↓
Amser cyfartalog i drwsio ar ôl colli gwasanaeth yn gyfan gwbl (dyddiau)	2	2↓	3↓	0	2	2↓	2	2	1	1↓
Cyfran yr ailgysylltiadau	15%	27%↓	16%↓	6%↓	3%	2%↓	7%↑	8%↑	3%	14%↑
Cyfran yr apwyntiadau a gollwyd	3%	4%	3%↑	1%	4%	2%↓	4%↑	4%↑	2%↓	Dd/B

Ffynhonnell: Data Ofcom / darparwyr, 2021. Gweler Atodiad 3 am y fethodoleg.

Nodiadau: Nodir 'Dd/B' pan nad oedd modd i ddarparwyr roi data cymaradwy. O ganlyniad i newid yn y darparwyr sydd wedi'u cynnwys yn y dadansoddiad (sef hepgor Post Office a chynnwys NOW Broadband), ni ellir cymharu cyfartaledd y diwydiant â'r flwyddyn flaenorol.

↑ ↓ Uwch neu is na'r flwyddyn flaenorol (2020).