

---

## **Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg**

Datganiad ar newid i'r canllawiau i helpu i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu yn cael eu trin yn deg

---

**DATGANIAD:**

Dyddiad cyhoeddi: 29 Medi 2022

# Cynnwys

---

## Adran

1. Trosolwg
2. Cefndir a fframwaith cyfreithiol

**Error! Bookmark not defined.**

**Error! Bookmark not defined.**

# 1. Trosolwg

Mae sicrhau bod pobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu yn cael eu trin yn deg gan eu darparwr cyfathrebiadau yn flaenoriaeth i Ofcom. Er mai dim ond cyfran gymharol fach o gwsmeriaid band eang a symudol sy'n tueddu i fynd i ôl-ddyledion, gall dyled fod yn straen a allai gael effaith sylweddol ar iechyd meddwl unigolyn. Yn yr amgylchedd economaidd presennol, rydym yn ymwybodol y gallai fod yn anodd i fwy o bobl dalu neu syrthio ar ei hôl hi gyda'u biliau oherwydd bod prisiau manwerthu'n codi a phwysau ehangach ar gostau byw.

Mae gennym reolau eisoes yn eu lle – Amodau Cyffredinol – sy'n mynnu bod darparwyr yn sicrhau bod cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn cael eu trin yn deg, gan gynnwys y rheini sy'n cael eu hunain mewn dyled. Mae gennym hefyd ganllaw [Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg](#) (“y canllaw”) sy'n awgrymu mesurau arfer da y gallai darparwyr eu rhoi ar waith, i helpu i sicrhau eu bod yn trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg ac yn sicrhau canlyniadau da i'r cwsmeriaid hynny.

Yn dilyn Cais am fewnbwn ym mis Gorffennaf 2021 ac adolygiad o'r canllaw, y gwnaethom gyhoeddi ymgynghoriad arno ym mis Mawrth 2022, rydym wedi penderfynu cryfhau'r mesurau diogelu ar gyfer pobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau.

## Ein penderfyniadau – yn gryno

Rydym wedi penderfynu diwygio ein canllaw Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg i gynnwys mesurau arfer da ychwanegol y dylai darparwyr eu mabwysiadu i drin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn deg. Mae ein penderfyniad yn canolbwyntio ar ychwanegu at bedwar maes allweddol yn ein canllaw. Y rhain yw:

- **ymgysylltu â chwsmeriaid a mynd ati'n rhagweithiol i bwysleisio'r cymorth mae darparwyr yn ei gynnig:** mae bod yn ymwybodol o'r cymorth sydd ar gael gan eich darparwr yn bwysig iawn i bobl sydd mewn dyled neu sy'n cael trafferth talu, felly dylai darparwyr ddweud wrth gwsmeriaid sydd mewn dyled am y cymorth maen nhw'n ei gynnig wrth gyfathrebu â'r cwsmeriaid hyn. Dylai darparwyr fod yn rhagweithiol wrth gysylltu â chwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu, gan gylchdroi rhwng gwahanol sianeli cyfathrebu pan fo angen.
- **cryfhau'r cysylltiadau â'r sector cyngor di-dâl ar ddyledion:** dylai darparwyr gynnwys gwybodaeth am ffynonellau cyngor am ddyled yn rhad ac am ddim yn eu gohebiaeth sy'n ymwneud â thalu a chasglu a'i gwneud mor hawdd â phosibl i fudiadau sy'n rhoi cyngor am ddim am ddyledion gynrychioli eu cleientiaid.
- **mesurau a gymerir gan ddarparwyr i roi taliadau ar waith:** mae ein rheolau eisoes yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr fod yn gymesur ac yn anwahaniaethol mewn unrhyw fesurau a gymerir ganddynt i sicrhau taliad neu ddatgysylltu ac i gyhoeddi manylion y mesurau hyn ar eu gwefan. Ar ben hynny, rydym yn ychwanegu mesurau arfer da ar ddefnyddio cyfyngiadau gwasanaeth fel ffordd o roi taliadau ar waith, defnyddio asiantaethau casglu dyledion a thryloywder i gwsmeriaid ynghylch eu dull o roi taliadau ar waith.
- **tariffau cymdeithasol:** gall tariffau cymdeithasol helpu aelwydydd ar incwm isel i gael gafael ar fand eang fforddiadwy. Gyda chyfran sylweddol o gartrefi'n ei chael hi'n anodd fforddio eu biliau, rydym wedi galw ar ddarparwyr i gynnig a hyrwyddo tariffau cymdeithasol ac rydym yn ychwanegu arferion gorau yn y maes hwn at ein canllaw. Mae hyn yn cynnwys y dylai darparwyr gynnig tariff cymdeithasol a dweud wrth gwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu am ei argaeledd, gan gynnwys y meini prawf cymhwysedd a sut mae cofrestru. Gallai darparwyr hefyd weithio gyda chyrrff defnyddwyr ac elusennau i hyrwyddo argaeledd eu tariffau cymdeithasol.

## Crynodeb o'n gwaith

- 1.1 Ym mis Gorffennaf 2021, fe wnaethom gyhoeddi Cais am fewnbwn i adolygu'r mesurau i ddiogelu pobl sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o gael eu datgysylltu<sup>1</sup> lle roeddem wedi dadansoddi arferion darparwyr ac wedi nodi ein safbwyntiau cychwynnol ynghylch sut gellid sicrhau triniaeth decach i bobl sy'n agored i niwed yn ariannol. Canfuom fod cyfran gymharol fach o gwsmeriaid mewn ôl-ddyledion rhwng mis Ionawr 2020 a mis Ionawr 2021, bod cyfran y cwsmeriaid a gafodd eu datgysylltu am beidio â thalu yn gymharol isel ond bod cyfanswm lefelau dyledion cwsmeriaid wedi cynyddu.

<sup>1</sup> Gweler: Ofcom, 22 Gorffennaf 2021. [Adolygu mesurau i ddiogelu pobl sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o gael eu datgysylltu. Cais am fewnbwn.](#)

- 1.2 Ar ôl ystyried yr ymatebion i'r cyhoeddiad hwn, fe wnaethom benderfynu peidio â diwygio ein Hamodau Cyffredinol ynghylch dyled a datgysylltu na thrin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn deg. Mae'r rheolau hyn yn cynnig amddiffyniadau pwysig i gwsmeriaid ac ni welsom achos cryf dros eu diwygio, ond roeddem yn cydnabod efallai y bydd angen ailasesu'r dull hwn yn y dyfodol os byddwn yn canfod unrhyw bryderon. Fodd bynnag, fe wnaethom benderfynu y byddai'n werth ychwanegu arferion da i'r canllawiau o ran trin cwsmeriaid agored i niwed sydd mewn dyled yn deg neu sy'n ei chael hi'n anodd talu.
- 1.3 Ym Mawrth 2022, fe wnaethom gyhoeddi ymgynghoriad yn nodi cynigion i helpu i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu yn cael eu trin yn deg.<sup>2</sup> Cawsom 27 o ymatebion gan amrywiaeth o ymatebwyr, gan gynnwys darparwyr cyfathrebiadau, cyrff defnyddwyr, sefydliadau cyngor am ddyled a sefydliadau eraill. Rydym wedi ystyried pob ymateb wrth lunio'r newidiadau i'n canllaw ac rydym wedi cyhoeddi pob ymateb nad oedd yn gyfrinachol yn llawn ar ein gwefan.<sup>3</sup>
- 1.4 Yn y ddogfen hon, rydym yn darparu crynodeb o'r ymatebion a dderbyniwyd, ynghyd â'n hymatebion i'r prif bwyntiau, wedi'u grwpio yn ôl pwnc. Rydym wedi penderfynu diwygio'r canllaw i gynnwys rhagor o arferion da ar gyfer darparwyr mewn pedwar maes: ymgysylltu â chwsmeriaid a phwysleisio cymorth darparwyr, cryfhau'r cysylltiadau â'r sector cyngor am ddyledion am ddim, cymryd camau sicrhau taliad a thariffau cymdeithasol. Cyhoeddir y canllaw diwygiedig ar wahân i'r ddogfen hon.<sup>4</sup>

## Ein camau nesaf

- 1.5 Rydym wedi cyhoeddi fersiwn diwygiedig o'r canllaw a ddaw i rym ar 29 Medi 2022. Rydym yn disgwyl i ddarparwyr ystyried ein hychwanegiadau newydd i'r canllaw, yn ogystal â'r canllaw yn ei gyfanrwydd, wrth iddynt ddatblygu a gwerthuso eu polisiau a'u gweithdrefnau sy'n effeithio ar gwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol. Byddwn yn parhau i fonitro'r maes hwn yn ofalus ac yn adolygu ein dull gweithredu pan fo angen.

---

<sup>2</sup> Ofcom, 17 Mawrth 2022. [Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg. Cynigion i ddiwygio'r canllaw i helpu i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu'n ei chael hi'n anodd talu yn cael eu trin yn deg](#)

<sup>3</sup> I weld ymatebion yr ymgynghoriad, ewch i: Ofcom. [Ymgynghoriad: canllaw trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn deg – cynigion i ddiwygio'r canllaw i helpu i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu'n ei chael hi'n anodd talu yn cael eu trin yn deg.](#)

<sup>4</sup> Gweler: Ofcom, 29 Medi 2022. [Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg. Canllaw i ddarparwyr ffôn, band eang a theledu drwy dalu \(diweddarwyd 2022\)](#)

## 2. Cefndir a fframwaith cyfreithiol

- 2.1 Mae sicrhau bod cwsmeriaid, yn enwedig pobl mewn amgylchiadau agored i niwed, yn cael eu trin yn deg yn un o'n blaenoriaethau strategol.<sup>5</sup> Rydym yn ymwybodol bod materion fforddadwyedd i gwsmeriaid yn dod yn fwyfwy anodd oherwydd pwysau costau byw ehangach a phrisiau adwerthu cynyddol. Mae gwasanaethau cyfathrebu fel ffôn, band eang a theledu drwy dalu yn chwarae rhan bwysig ym mywydau bob dydd pobl. Fodd bynnag, mae'r sefyllfa economaidd yn golygu y gall mwy a mwy o gwsmeriaid ei chael yn anodd talu eu biliau cyfathrebiadau neu fethu taliadau a mynd i ddyled.
- 2.2 Mae dyled yn gallu achosi straen a gall gael effaith sylweddol ar iechyd meddwl rhywun. 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.

### Y fframwaith cyfreithiol

- 2.3 Ein prif ddyletswydd dan adran 3(1) Deddf Cyfathrebu 2003 ("y Ddeddf") yw:
- hybu buddiannau dinasyddion mewn perthynas â materion cyfathrebu; a
  - hybu buddiannau defnyddwyr mewn marchnadoedd perthnasol, pan fo'n briodol drwy hybu cystadleuaeth.
- 2.4 Wrth gyflawni ein dyletswyddau, rhaid i ni ystyried amrywiaeth o wahanol faterion. Yr hyn sy'n arbennig o berthnasol i'n gwaith ar ddyled a datgysylltu yw anghenion pobl ag anableddau, pobl hŷn, a phobl ar incwm isel.<sup>6</sup> Yn y cyswllt hwn, mae gennym bwerau i osod Amodau Hawliau Cyffredinol ("Amodau Cyffredinol") sy'n cynnwys yn benodol amodau sy'n gwneud darpariaeth i ddiogelu buddiannau defnyddwyr.<sup>7</sup>
- 2.5 I gyflawni ein dyletswyddau, mae gennym reolau ar waith eisoes sy'n ceisio sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg pan nad ydynt wedi talu eu biliau. Yn gyntaf, mae ein Hamodau Cyffredinol yn rhoi dyletswyddau ar ddarparwyr cyfathrebiadau i sicrhau bod unrhyw fesurau maent yn eu cymryd i sicrhau taliad neu i ddatgysylltu gwasanaethau yn gymesur ac nad ydynt gwahaniaethu'n ormodol (AC C3.11). Mae'n rhaid i ddarparwyr hefyd gyhoeddi manylion y mesurau gallant eu cymryd i gael taliad neu i ddatgysylltu, pan na fydd cwsmer wedi talu rhan o'i fil neu'r bil cyfan. (AC C2.12).
- 2.6 Hefyd, mae gennym reolau sy'n mynnu bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg. Mae'r Amodau Cyffredinol C5.1-5.5 yn mynnu bod gan ddarparwyr bolisiau a gweithdrefnau ar waith i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg.

---

<sup>5</sup> 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 cyfathrebiadau.

<sup>6</sup> Adran 3(4)9i) o'r Ddeddf.

<sup>7</sup> Adran 51(1)(a) o'r Ddeddf.

## Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg

- 2.7 Yn ogystal â'r rheolau hynny, mae ein canllaw Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, a gyhoeddwyd am y tro cyntaf yn 2020, yn awgrymu mesurau y gallai darparwyr eu mabwysiadu i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg mewn amrywiaeth o feysydd, gan gynnwys pobl sy'n agored i niwed yn ariannol. Mae hyn yn cynnwys pobl sy'n wynebu dyledion problemus neu sy'n ei chael yn anodd talu.<sup>8</sup>
- 2.8 Mae'r canllaw yn nodi y dylai darparwyr gydnabod bod cwsmeriaid sydd mewn ôl-ddyledion yn debygol o fod yn agored i niwed ac yn annog darparwyr i gymryd mesurau ychwanegol i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu gwsmeriaid sy'n cael trafferth gwneud eu taliadau rheolaidd yn cael eu trin yn deg. Mae hyn yn cynnwys, lle bo'n bosibl, peidio â datgysylltu cwsmeriaid gan fod datgysylltu yn gam difrifol y dylid ei ddefnyddio fel dewis olaf yn unig.
- 2.9 Mae'r canllaw yn cyd-fynd ag ymrwymïadau Tegwch i Gwsmeriaid Ofcom, a ddatblygwyd i gryfhau'r ffordd y mae cwmnïau'n trin eu cwsmeriaid. Mae pob un o ddarparwyr mwyaf y DU wedi cytuno i gyflawni'r ymrwymïadau hyn.<sup>9</sup>

## Roedd ein Cais am fewnbwn ym mis Gorffennaf 2021 yn dangos y gellid cryfhau'r canllaw

- 2.10 Ym mis Gorffennaf 2021, fe wnaethom gyhoeddi Cais am fewnbwn "Adolygiad o fesurau i ddiogelu pobl sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o gael eu datgysylltu"<sup>10</sup> ("Galw am fewnbwn"), gan nodi tystiolaeth o amrywiol ffynonellau am arferion dyled a datgysylltu a ddefnyddir gan ddarparwyr, ein dadansoddiad o'r dystiolaeth honno, ac awgrymiadau sy'n deillio o hynny.
- 2.11 Dyma oedd ein canfyddiadau:
- 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. Gwelsom hefyd wahaniaethau yn y dull y mae darparwyr yn ei ddefnyddio i gyflwyno cyfyngiadau gwasanaeth fel ffordd o sicrhau taliadau, ac wrth gyfeirio cwsmeriaid at asiantaethau casglu dyledion allanol.

---

<sup>8</sup> Nid yw'r canllaw hwn yn diwygio nac yn disodli rhwymedigaethau blaenorol darparwyr, nac yn cyflwyno rheolau newydd ac nid yw'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn cynrychioli cyngor cyfreithiol ynghylch sut mae cydymffurfio â'r Amodau Cyffredinol.

<sup>9</sup> Ofcom, [Tegwch i gwsmeriaid](#).

<sup>10</sup> Ofcom, 22 Gorffennaf 2021. [Adolygu mesurau i ddiogelu pobl sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o gael eu datgysylltu. Cais am fewnbwn](#).

- c) 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.

2.12 Ar sail y canfyddiadau hyn, roeddem o'r farn y gellid cryfhau'r ffordd deg y caiff cwsmeriaid eu trin yn drwy osod argymhellion arfer da yn y canllaw i ddarparwyr ynghylch mesurau ymarferol pellach y gallent eu mabwysiadu i drin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn deg.

## **Ym mis Mawrth 2022, fe wnaethom ymgynghori ar newidiadau i'r canllaw i argymell mesurau arfer da**

2.13 Ym Mawrth 2022, fe wnaethom gyhoeddi ymgynghoriad "Canllaw trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn deg – cynigion i ddiwygio'r canllaw i helpu i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu'n ei chael hi'n anodd talu yn cael eu trin yn deg" ("ymgynghoriad") gan gynnig newidiadau penodol i'r canllaw. Roedd ein hymgynghoriad yn cynnig y diwygiadau canlynol i'n canllaw, i argymell bod darparwyr yn mabwysiadu arferion da.

- a) Roeddem yn cynnig diwygio ein canllaw gyda'r disgwyliad y dylai darparwyr bwysleisio'r cymorth sydd ar gael wrth gyfathrebu â chwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu; dod yn fwy effeithiol wrth gysylltu â phobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu a chylchdroi rhwng sianeli cyfathrebu lle bo angen i helpu i gyflawni hyn. Roeddem hefyd yn cynnig ychwanegu at ein canllaw y dylai darparwyr roi gwybodaeth i gwsmeriaid yn rhagweithiol am y cymorth y gallant ei gynnig iddynt os byddant yn mynd i ddyled, fel gohirio taliadau a chynlluniau talu.
- b) Roeddem yn cynnig diwygio ein canllaw gyda'r disgwyliad y dylai darparwyr gynnwys gwybodaeth glir ac amlwg am ffynonellau cyngor am ddyled yn rhad ac am ddim yn eu gohebiaeth sy'n ymwneud â thalu a chasglu a'i gwneud mor hawdd â phosibl i fudiadau sy'n rhoi cyngor am ddim am ddyledion gynrychioli eu cleientiaid.
- c) Roeddem yn cynnig ychwanegu at ein canllaw y dylai darparwyr osgoi neu gyfyngu ar y defnydd o gyfyngiadau gwasanaeth fel ffordd o sicrhau taliadau pan fo'n bosibl, defnyddio dull gweithredu fesul cam ar gyfer cyfyngiadau gwasanaeth a defnyddio cwmnïau casglu dyledion sydd â pholisïau cadarn ar gyfer trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg. Dylai darparwyr sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu canfod yn rhwydd pa fesurau i'w disgwyl ar ba gamau yn y daith ddyled.
- d) Roeddem yn cynnig ychwanegu at ein canllaw bod cynnig tariff cymdeithasol yn ffordd bwysig i ddarparwyr helpu i sicrhau bod cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn cael eu trin yn deg. Dylai darparwyr fynd ati'n rhagweithiol i roi gwybod i gwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n cael trafferth talu am eu tariff cymdeithasol, y meini prawf cymhwysedd a sut mae cofrestru ar ei gyfer, yn ogystal â gweithio gyda chyrrff defnyddwyr ac elusennau i hyrwyddo argaeledd tariffau cymdeithasol.

2.14 Daeth yr ymgynghoriad i ben ar 12 Mai 2022. Cawsom 27 o ymatebion gan amrywiaeth o ymatebwyr i'r ymgynghoriad, gan gynnwys darparwyr, cyrrff y diwydiant a chyrrff



defnyddwyr. Rydym wedi cyhoeddi pob ymateb nad oeddent yn rhai cyfrinachol ar ein gwefan.

- 2.15 Fe wnaethom ystyried yr holl ymatebion a dderbyniwyd yn ofalus ac rydyn ni nawr yn rhoi newidiadau penodol i'r canllaw ar waith. Mae'r ddogfen hon yn rhoi crynodeb o'r prif bwyntiau a godwyd gan ymatebwyr, ein hystyriaeth o'r sylwadau hyn a'n penderfyniad. Rydym wedi nodi'r newidiadau i'r canllawiau yn Atodiad y ddogfen hon. Ar ben hynny, rydym wedi diweddarau'r canllaw i adlewyrchu newidiadau i'r amodau cyffredinol sydd wedi digwydd ers ei gyhoeddi'n wreiddiol. Rydym wedi cyhoeddi canllaw diwygiedig wedi'i ddiweddarau ynn llawn fel dogfen ar wahân.<sup>11</sup>

## Asesu'r effaith ar gydraddoldeb

- 2.16 Mae'n rhaid i Ofcom ystyried unrhyw effaith bosibl y gallai ein cynigion ei chael ar grwpiau penodol. Yng ngoleuni'r gofyniad hwn, rydym wedi ystyried yn ofalus a fydd ein dull o ddiwygio'r canllaw yn cael effaith benodol ar bobl sy'n rhannu nodweddion gwarchodedig<sup>12</sup>, ac yn benodol a fyddant yn gwahaniaethu yn erbyn pobl o'r fath neu'n effeithio ar gyfle cyfartal neu gysylltiadau da. Mae'r asesiad hwn yn ein helpu i gydymffurfio â'n dyletswyddau dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Deddf Gogledd Iwerddon 1998.<sup>13</sup>
- 2.17 Nid ydym yn credu y byddai'r mesurau yr ydym yn eu gwneud i'r canllaw yn arwain at unrhyw effaith negyddol ar unrhyw grŵp gwarchodedig. Ar ben hynny, oherwydd bod ein newidiadau i'r canllaw yn ceisio gwella arferion darparwyr ar gyfer trin pob cwsmer sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu, credwn y gall y newidiadau hyn arwain at welliannau i'r rheini y nodwyd eu bod yn fwy tebygol o brofi'r materion hyn, gan gynnwys yr is-grwpiau sydd â nodweddion gwarchodedig: rhai grwpiau lleiafrifoedd ethnig<sup>14</sup>, grwpiau oedran iau<sup>15</sup> a phobl anabl.<sup>16</sup> Ar y sail hon, rydym o'r farn y bydd ein newidiadau i'r canllaw yn cael effaith gadarnhaol ar gydraddoldeb ar sail hil, oedran ac anabled.

## Gwaith Ofcom ar fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu

- 2.18 Ochr yn ochr â'r datganiad hwn, rydym hefyd yn cyhoeddi adroddiad diweddarau ar ein gwaith fforddadwyedd mewn dwy ran.

---

<sup>11</sup> Ofcom, 29 Medi 2022. [Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg. Canllaw i ddarparwyr ffôn, band eang a theledu drwy dalu \(diweddarwyd 2022\)](#)

<sup>12</sup> yn fras gan gynnwys hil, oed, anabled, rhyw, cyfeiriadedd rhywiol, ailbennu rhywedd, beichiogrwydd a mamolaeth, priodas a phartneriaeth sifil a chrefydd neu gred yn y DU a hefyd dibynyddion a barn wleidyddol yng Ngogledd Iwerddon.

<sup>13</sup> Mae rhagor o fanylion yn adran 149 o Ddeddf Cydraddoldeb 2010 ac adran 75 o Ddeddf Gogledd Iwerddon 1998.

<sup>14</sup> Gweler: Ofcom, 22 Gorffennaf 2021. [Fforddadwyedd Gwasanaethau Cyfathrebu: crynodeb o'r canfyddiadau](#). Roedd yr adroddiad hwn yn dangos bod gwneuthurwyr penderfyniadau a oedd yn Ddu neu'n Asiaidd yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o gael problem o ran fforddadwyedd.

<sup>15</sup> Edrychwch ar: Ofcom, 18 Rhagfyr 2020. [Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu. Crynodeb o'r canfyddiadau cychwynnol](#). Ofcom, 22 Gorffennaf 2021. [Fforddadwyedd Gwasanaethau Cyfathrebu: crynodeb o'r canfyddiadau](#). Canfu'r ddau adroddiad fod oed yn ffactor ar gyfer materion fforddadwyedd. Canfuwyd bod gan naw deg naw y cant o'r rheini sy'n gwneud penderfyniadau rhwng 18 a 24 oed broblem o ran fforddadwyedd yn 2020, a oedd tua'r un fath yn 2021 (25%).

<sup>16</sup> Gweler: Ofcom, 18 Rhagfyr 2020. [Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu. Crynodeb o'r canfyddiadau cychwynnol](#). Ofcom, 22 Gorffennaf 2021. [Fforddadwyedd Gwasanaethau Cyfathrebu: crynodeb o'r canfyddiadau](#). Canfu'r ddau adroddiad fod y rheini sydd â chyflwr sy'n effeithio neu'n cyfyngu arnynt yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o wynebu problemau fforddadwyedd.

- a) Adroddiad fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu<sup>17</sup>, ar dariffau cymdeithasol ar gyfer band eang sefydlog. Mae'r adroddiad yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am argaeledd tariffau cymdeithasol a'r nifer sy'n eu defnyddio. Mae hefyd yn cyflwyno ymchwil newydd ar rwystrau i'r nifer sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol band eang ac ymchwil sy'n edrych ar ddemograffeg cwsmeriaid cymwys i ganfod grwpiau sydd fwyaf angen cymorth.
- b) Prif ganfyddiadau ton Gorffennaf 2022 o Draciwr Fforddadwyedd Cyfathrebiadau Ofcom, a gyhoeddwyd gyda set ddata ryngweithiol ar ein gwefan.<sup>18</sup> Mae'r crynodeb yn dangos bod problemau fforddadwyedd cyfathrebiadau'n parhau i gynyddu, gyda materion fforddadwyedd nawr ar eu lefelau uchaf ers i'r ymchwil ddechrau ym mis Mehefin 2020.

## Gweddill y ddogfen hon

- 2.19 Yn yr adrannau nesaf, rydym yn nodi ein penderfyniad i ddiwygio'r canllaw.
- a) Mae **Adran 3** yn trafod ein penderfyniad ynghylch gwerth ein canllaw, defnyddio rhagor o reoleiddio a chwmpas ein hadran arweiniad ar ddyled;
  - b) Mae **Adran 4** yn ymdrin â'n penderfyniad ar ymgysylltu a chyfathrebu â chwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael yn anodd talu a phwyslais ar gymorth darparwyr;
  - c) Mae **Adran 5** yn ymdrin â'n penderfyniad i gryfhau cysylltiadau gyda mudiadau ac elusennau sy'n gallu darparu cyngor a chymorth di-dâl ar ddyledion;
  - d) Mae **Adran 6** yn ymdrin â'n penderfyniad ar gamau a gymerwyd gan ddarparwyr i roi taliadau ar waith; ac
  - e) Mae **Adran 7** yn ymdrin â'n penderfyniad ar dariffau cymdeithasol.
  - f) Mae **Atodiad 1** yn nodi'r newidiadau canllaw rydym yn eu rhoi ar waith o ganlyniad i'n penderfyniadau.

## Y camau nesaf

- 2.20 Daw fersiwn newydd y canllaw i rym ar 29 Medi 2022.
- 2.21 Byddwn yn parhau i fonitro amrywiaeth o ddangosyddion ar brofiad cwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu, gan ddefnyddio amrywiaeth o ffynonellau gwybodaeth. Er enghraifft, rydym yn bwriadu cyhoeddi dangosyddion ar lefelau dyled a datgysylltu yn y sector yn ein hymchwil i dueddiadau priso gwasanaethau cyfathrebu wrth symud ymlaen a byddwn yn parhau i fonitro'r broses o roi'r canllaw ar waith, gan gydnabod y bydd angen amser ar ddarparwyr i adlewyrchu'r newidiadau i'r canllaw.

---

<sup>17</sup> Ofcom, 29 Medi 2022. [Fforddadwyedd gwasanaethau cyfathrebu](#)

<sup>18</sup> Ofcom, 29 Medi 2022. [Traciwr Fforddadwyedd Cyfathrebiadau](#)