

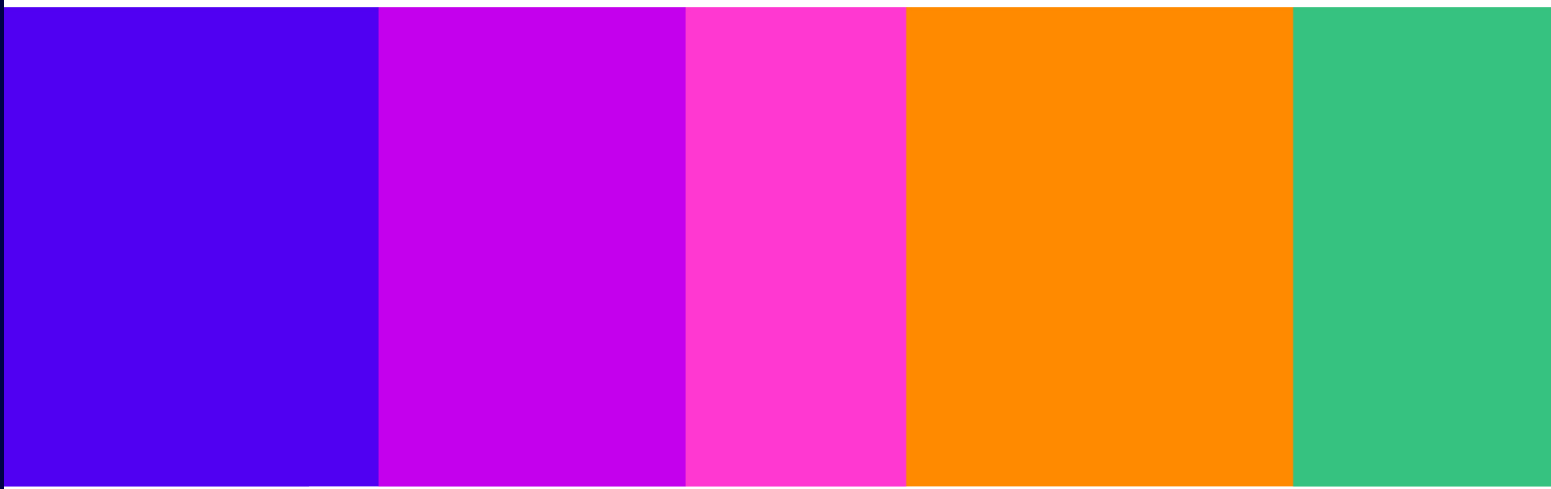
# Cwynion am Delegyfathrebiadau a Theledu-drwy-dalu

---

Cefndir a Methodoleg

**Dogfen Methodoleg**

Cyhoeddwyd 14 Tachwedd 2024



# Cefndir

Prif ddyletswydd Ofcom yw hybu buddiannau dinasyddion mewn perthynas â materion sy'n ymwneud â chyfathrebiadau a hybu buddiannau defnyddwyr mewn marchnadoedd perthnasol, drwy hybu cystadleuaeth lle bo hynny'n briodol. Wrth wneud hynny, rhaid i ni ystyried buddiannau defnyddwyr mewn perthynas â phris gwasanaethau cyfathrebiadau, gwerth am arian ac ansawdd gwasanaeth.

Mae ymchwil Ofcom yn awgrymu bod pobl yn fodlon ar y cyfan â'u gwasanaethau cyfathrebiadau. Roedd cyfran y bobl a oedd yn fodlon ar eu gwasanaethau cyfathrebiadau yn 2022 yn 77% ar gyfer gwasanaethau llinell dir, 82% ar gyfer gwasanaethau band eang a 87% ar gyfer yr holl wasanaethau symudol – gweler yr adroddiad diweddaraf ar Gymharu gwasanaeth i gwsmeriaid.<sup>1</sup> Pan fydd pryderon yn codi, bydd defnyddwyr fel arfer yn codi eu cwyn gyda'u darparwr yn y lle cyntaf. Os nad yw'r darparwr yn gallu datrys y gŵyn o fewn wyth wythnos, neu os yw'n cyrraedd sefyllfa ddiddatrys cyn hynny, gall y defnyddiwr wneud cais i gynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) annibynnol. Mae'r cynllun ADR yn gallu archwilio'r gŵyn a phenderfynu ar y mater.<sup>2</sup>

Ar ben hynny, mae rhai defnyddwyr yn dewis cysylltu ag Ofcom. Cafodd Tîm Cyswllt Defnyddwyr Ofcom 58,316 o alwadau, ffurflenni gwe, negeseuon e-bost, a llythyrau yn uniongyrchol gan aelodau o'r cyhoedd yn 2023/24. Mae llawer o'r cysylltiadau hyn yn arwain at gwynion ac mae rhai yn cynnwys mwy nag un gŵyn. Mae'r cwynion hyn yn debygol o gael eu gwneud pan fydd defnyddiwr wedi methu datrys problem gyda'i ddarparwr er bodlonrwydd y defnyddiwr. Er nad yw Ofcom yn datrys cwynion unigol, mae'n cynnig cyngor i ddefnyddwyr ar y ffordd orau iddynt geisio datrys y materion sydd wedi codi.

Rydym yn cofnodi cwynion yn ôl gwasanaeth (e.e. band eang sefydlog neu deledu-drwy-dalu) a fesul darparwr. Rydym yn defnyddio'r data cwynion fel sail i waith polisi, gorfodi a monitro, gan helpu i sicrhau tegwch i ddefnyddwyr.<sup>3</sup>

## Pam cyhoeddi cwynion sy'n ymwneud yn benodol â darparwr?

Ochr yn ochr â phris gwasanaethau cyfathrebiadau, mae nifer o fesurau a allai fod yn ddefnyddiol i helpu defnyddwyr i asesu'r ansawdd a'r gwerth am arian sydd ar gael gan ddarparwyr. Ers mis Ebrill 2011 rydym wedi cyhoeddi data cwynion preswyl chwarterol Ofcom fesul darparwr. Rydym hefyd wedi cyhoeddi ymchwil ar 'fodlonrwydd gwasanaeth i gwsmeriaid', ar sail darparwr-benodol, ers 2009. Cafodd yr ymchwil ddiweddaraf ei chyhoeddi fel rhan o adroddiad *Cymharu gwasanaeth i gwsmeriaid* Ofcom.<sup>4</sup> Mae'r adroddiad hwnnw'n cynnwys ymchwil defnyddwyr ychwanegol a metrigau eraill, wedi'u dadansoddi yn ôl gwasanaeth a darparwr, sy'n dangos lefelau bodlonrwydd cyffredinol defnyddwyr, bodlonrwydd â dibynadwyedd a bodlonrwydd o ran delio â chwynion, ymysg metrigau eraill.

---

<sup>1</sup> Ofcom, Mai 2023. [Cymharu gwasanaeth i gwsmeriaid: symudol, band eang cartref a llinell dir.](#)

<sup>2</sup> Mae Ofcom yn mynnu bod pob darparwr yn aelod o gynllun ADR sydd wedi'i gymeradwyo: [Yr Ombwdsmon Cyfathrebiadau](#) a [Chynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebiadau a'r Rhyngwryd.](#)

<sup>3</sup> Mae gwybodaeth am unrhyw ymchwiliad rydym yn ei lansio o ganlyniad i gwynion i Ofcom ar gael yn y [Bwletin Gorfodi Cystadleuaeth a Defnyddwyr.](#)

<sup>4</sup> Ofcom, Mai 2023. [Cymharu gwasanaeth i gwsmeriaid: symudol, band eang cartref a llinell dir.](#)

Rydym yn cydnabod nad oes un ffynhonnell wybodaeth sy'n gallu rhoi darlun llawn i ddefnyddwyr o berfformiad cymharol gwahanol ddarparwyr. Ar ben hynny, bydd nodweddion gwasanaeth gwahanol yn bwysicach i rai defnyddwyr nag eraill. I lawer o ddefnyddwyr, mae gwybodaeth am berfformiad cymharol prisiau a rhwydwaith yn hollbwysig. Mae Ofcom wedi gwella'r wybodaeth sydd ar gael yn y meysydd hyn – mae enghreifftiau'n cynnwys cyhoeddi ymchwil ar gyflymder band eang, mapiau darpariaeth symudol a'n cynllun i achredu cyfrifianellau cymharu prisiau.

Mae cyhoeddi data perfformiad yn cyd-fynd â'n dyletswydd statudol sy'n ymwneud â thryloywder a'n rhwymedigaethau fel awdurdod cyhoeddus. Mae gwybodaeth i ddefnyddwyr hefyd yn hollbwysig i sicrhau bod marchnadoedd cyfathrebiadau cystadleuol yn gweithio er budd defnyddwyr. Mae diffyg gwybodaeth o'r fath yn gallu arwain at benderfyniadau prynu gwael ac atal defnyddwyr rhag newid darparwyr. Os nad yw gwybodaeth o'r fath ar gael yn rhwydd neu os nad yw'n glir, efallai bydd achos i Ofcom ymyrryd er budd defnyddwyr. O dan adran 26 o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003, mae gennym ddyletswydd i drefnu bod gwybodaeth a chynghor sy'n ymddangos yn briodol i ni yn cael eu cyhoeddi i ddefnyddwyr.<sup>5</sup>

Rydym yn credu y gall ein data am gwynion, ynghyd â gwybodaeth arall (er enghraifft, gwybodaeth am brisiau, cyflymder, darpariaeth a thelerau contract) fod yn ddefnyddiol i ddefnyddwyr sy'n ceisio cymharu darparwyr.<sup>6</sup> Rydym hefyd yn sylwi bod y data o ddiddordeb i gyfryngwyr fel grwpiau defnyddwyr, gwasanaethau cymharu prisiau sy'n cynghori defnyddwyr, a newyddiadurwyr. Gall cyhoeddi data am gwynion ynghylch darparwr penodol fod yn gymhellant i ddarparwyr wella eu perfformiad.<sup>7</sup>

Mae'r cynlluniau ADR mae Ofcom yn eu cymeradwyo, Cynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebiadau a'r Rhyngrwyd (CISAS) a'r Ombwdsmon Cyfathrebiadau (CO), hefyd yn cyhoeddi gwybodaeth am gwynion bob chwarter ynghylch y darparwyr cyfathrebiadau sy'n aelodau ohonynt sydd â chyfran o dros 1.5% o'r farchnad.<sup>8</sup> Mae gwybodaeth debyg ar gael mewn nifer o sectorau eraill, gan gynnwys gwasanaethau ariannol, er enghraifft.<sup>9</sup>

Gan ystyried yr uchod, rydym o'r farn mai amcanion cyhoeddi'r adroddiad hwn yw:

- Sicrhau bod data'n dryloyw;
- Hybu buddiannau dinasyddion a defnyddwyr drwy ddarparu gwybodaeth iddynt a fydd yn eu helpu i hwyluso ac i fanteisio ar farchnad gystadleuol; a
- Chymell darparwyr i berfformio'n well.

Mae rhagor o wybodaeth am y fethodoleg i gasglu data am gwynion, gan gynnwys sut rydym yn rhoi cyfrif am yr amrywiad ym maint darparwyr, cyfyngiadau'r data a sut rydym yn cofnodi cwynion am wasanaethau wedi'u bwndelu, ar gael yn yr adran Methodoleg.

---

<sup>5</sup> Gan ystyried yr angen i beidio â chyhoeddi gwybodaeth gyfrinachol. Am y rhesymau a nodir yma, mae Ofcom yn ystyried ei bod hi'n briodol cyhoeddi'r wybodaeth yn yr adroddiad hwn ar ôl ystyried hynny.

<sup>6</sup> Yn y [Datganiad ar gyfer ein Hadolygiad o Weithdrefnau Cwyno](#), fe wnaethom ddatgan ei bod yn debygol y byddai cyhoeddi data am gwynion o fudd i ddefnyddwyr o ran prisiau, ansawdd a gwerth am arian. Fe wnaethom nodi hefyd bod sawl ffordd o wneud gwybodaeth o'r fath yn gyhoeddus.

<sup>7</sup> Gweler ymatebion y prif grwpiau defnyddwyr i [ymgyngoriad Ofcom ar y gweithdrefnau delio â chwynion](#).

<sup>8</sup> Gweler data achosion chwarterol [CISAS](#) a'r [Ombwdsmon Cyfathrebiadau](#).

<sup>9</sup> Gweler, er enghraifft: [Data cwynion yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol](#).

# Methodoleg

Mae defnyddwyr preswyl a busnes yn gallu cysylltu ag Ofcom gyda chwynion<sup>10</sup> neu ymholiadau dros y ffôn, drwy lythyr neu drwy un o'r ffurflenni cyflwyno penodol ar [ein gwefan](#). Mae'r holl gwynion yn cael eu cofnodi gan Dîm Cyswllt Defnyddwyr Ofcom, gan ddarparu cofnod o gyfanswm y cwynion mae Ofcom wedi'u cael, yn ogystal â manylion am y gwasanaethau yr effeithir arnynt a darparwyr y gwasanaethau hynny.

Yn yr adran hon, rydym yn amlinellu elfennau allweddol ein dull gweithredu ar gyfer cyhoeddi ein data am gwynion.

## Cyfyngiadau

Wrth ystyried yr wybodaeth yn yr adroddiad hwn, dylai darllenwyr nodi nifer o gyfyngiadau pwysig sy'n berthnasol i'r wybodaeth am gwynion rydym yn ei chyhoeddi. Yn benodol:

- Mae'r data ond yn berthnasol i gwynion mae defnyddwyr wedi dewis rhoi gwybod amdanynt i Ofcom ac nid yw'n cynnwys cwynion y gallai defnyddwyr fod wedi'u gwneud yn uniongyrchol i'w darparwyr neu i asiantaethau eraill (e.e. cynlluniau ADR). O'r herwydd, mae'n rhoi darlun rhannol yn unig o'r cwynion sy'n ymwneud ag unrhyw ddarparwr.
- Mae'r data am gwynion yn adlewyrchu safbwyntiau defnyddwyr fel y cânt eu cyflwyno i Ofcom a'r ffordd rydym yn eu cofnodi. Mae Ofcom wedi ceisio sicrhau bod ei ddata'n gadarn ond nid yw wedi gwirio cywirdeb cwynion unigol.
- Efallai fod cyswllt ag Ofcom yn adlewyrchu (diffyg) ansawdd cymharol y gwasanaethau delio â chwynion, yn ogystal ag ansawdd y gwasanaeth a dderbynnir. O ystyried hyn, gall cwmnïau sydd â phrosesau gwael i ddelio â chwynion fod yn fwy amlwg na'r rheini sydd â phrosesau da i ddelio â chwynion.
- Efallai bydd Ofcom yn gweld cynnydd sydyn yn nifer y galwadau gan gwsmeriaid rhai darparwyr pan fyddwn yn rhoi cyhoeddusrwydd i rai mathau o gamau gorfodi (e.e. ymchwiliadau, dirwyon) neu pan fydd materion proffil uchel eraill yn codi (fel methiannau rhwydwaith neu pan fydd darparwyr yn newid eu gwasanaethau).
- Mae amrywiadau mwy mewn perfformiad yn fwy tebygol o gael eu gweld ar gyfer gweithredwyr llai na gweithredwyr mwy oherwydd y niferoedd llai o danysgrifwyr wrth fesur cwynion ar gyfer y gweithredwyr hyn. Dylid ystyried hyn wrth arsylwi symudiadau tymor byrrach yn y data.

---

<sup>10</sup> Mae cwyn yn fynegiant o anffodlonrwydd gan gwsmer sy'n ymwneud â gwasanaethau'r darparwr cyfathrebiadau, neu â'r broses o ddelio â chwynion. Pan fydd y gŵyn yn cael ei chyflwyno i Ofcom dros y ffôn, gofynnir i'r defnyddiwr a yw ei alwad yn ymwneud ag ymholiad neu gŵyn.

## Cwmpas y data a gyhoeddir

---

Rydym yn casglu data am gwynion ar draws ystod eang o wasanaethau: darlledu, telegyfathrebiadau, dibenion sbectrwm eraill a phost.<sup>11</sup>

Mae'r cyhoeddiad hwn yn canolbwyntio ar gwynion a wneir gan ddefnyddwyr preswyl am wasanaethau llinell dir, band eang sefydlog, gwasanaethau ffôn symudol talu'n fisol a gwasanaethau teledu-drwy-dalu.<sup>12</sup> Gan fod defnyddwyr yn cwyno wrth Ofcom am ystod eang o faterion<sup>13</sup>, rydym wedi ystyried yn ofalus y ffordd rydym yn cofnodi cwynion a pha lefel o ddata fyddai'n ddigon defnyddiol a chadarn i'w gyhoeddi.

Mewn unrhyw un alwad i Ofcom, neu mewn cyswllt arall â ni, gall defnyddiwr gwyno am un neu fwy o faterion gwahanol. Os ydynt yn cwyno am ddau fater ar wahân (e.e. biliau a delio â chwynion) sy'n ymwneud ag un gwasanaeth (e.e. band eang sefydlog), rydym yn cofnodi hynny fel dwy gŵyn. Pan fyddant yn cwyno am fwy na dau fater, yn gyffredinol, dim ond y ddau mwyaf difrifol fesul gwasanaeth byddwn yn eu cofnodi oni bai nad yw'n bosibl pennu hyn drwy drafod â'r defnyddiwr (e.e. mae'r cyswllt yn cael ei wneud drwy lythyr) neu os yw'r defnyddiwr yn gofyn yn benodol bod ei holl gwynion yn cael eu cofnodi. Mae achwynwyr sy'n codi mwy na dau fater sy'n ymwneud â'r un gwasanaeth yn cyfrif am oddeutu 1% neu lai o gyfanswm yr achwynwyr ar gyfer pob gwasanaeth.

Yn gyffredinol, rydym yn cofnodi hyd at ddwy gŵyn fesul gwasanaeth fesul cyswllt. Cafodd 1.5 o gwynion ar gyfartaledd eu cofnodi fesul cyswllt defnyddiwr ag Ofcom yn 2021.

Dyma'r pedwar gwasanaeth sy'n cael sylw yn y cyhoeddiad hwn:

- Band eang sefydlog, sy'n cynnwys gwasanaethau ADSL ar sail copr<sup>14</sup>, gwasanaethau cebl a gwasanaethau ffeibr;
- Gwasanaethau ffonau symudol talu'n fisol;<sup>15</sup>
- Gwasanaethau llinell dir, sy'n cynnwys cwynion yn erbyn cwmnïau sy'n cynnig rhentu llinell a galwadau yn ogystal â'r rheini sy'n cyflenwi gwasanaethau'n unig; a
- Theledu-drwy-dalu, sy'n cynnwys cwynion am fynediad at y gwasanaeth ond dim cwynion am y cynnwys sy'n cael ei ddarparu dros y gwasanaeth teledu-drwy-dalu. Mae'r categori hwn yn cynnwys gwasanaethau sy'n cael eu darparu dros gebl, lloeren, teledu daearol digidol neu dros gysylltiad band eang pwrpasol.

---

<sup>11</sup> Rydym yn cyhoeddi cwynion am gynnwys rhaglenni sy'n cael eu darlledu ar deledu gan ddarparwyr yn ein [Bwletin Broadcast and On Demand](#). Ni ellir rhoi rhagor o fanylion am gwynion am sbectrwm gan fod y rhan fwyaf o'r cwynion yn ymwneud ag achosion unigol o ymyriant.

<sup>12</sup> Mae Ofcom yn cofnodi cwynion am delegyfathrebiadau busnes a phreswyl ar wahân, ar sail sut mae'r unigolyn yn cofnodi ei fath o gontract wrth gyflwyno'r gŵyn.

<sup>13</sup> Ar hyn o bryd, rydym yn delio â dros 186 o gategoriâu gwahanol o gwynion telegyfathrebiadau. Roedd cwynion am y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol band eang wedi cael eu cynnwys yn yr adroddiad hwn am ddwy flynedd o'r blaen (o Ch1 2020 i Ch4 2021). Fe wnaethom benderfynu rhoi'r gorau i adrodd ar y cwynion hyn oherwydd niferoedd isel cyson. Byddwn yn parhau i fonitro lefel y cwynion hyn.

<sup>14</sup> Llinell Danysgrifio Ddigidol Anghymesur (h.y. band eang dros linell gopr i gabinet y stryd a'r adeilad).

<sup>15</sup> Bydd gwasanaethau symudol talu'n fisol yn cynnwys cwynion am ddefnyddio data drwy ffôn symudol, ond nid ydynt yn cynnwys donglau na chardiau data.

## Cwynion am Wasanaethau mewn Bwndel

---

Mae llawer o ddefnyddwyr yn dewis prynu bwndel o wasanaethau gan un darparwr (er enghraifft, llinell dir gyda gwasanaeth band eang sefydlog). Gall unrhyw faterion sy'n codi wedyn effeithio ar un neu ragor o'r gwasanaethau hynny ac mae hyn yn dylanwadu ar sut gallwn gofnodi cwyn.

Dyma ein dull o gofnodi cwynion gan ddefnyddwyr sy'n bwndelu gwasanaethau gan ddarparwr:

- Os bydd y gŵyn ond yn berthnasol i un o'r gwasanaethau yn y bwndel, bydd y gŵyn yn cael ei chofnodi yn erbyn yr un gwasanaeth hwnnw'n unig. Er enghraifft, os oes gan ddefnyddiwr llinell sefydlog teleffoni a band eang sefydlog fel rhan o fwndel ac mae'n cwyno bod y band eang yn araf, byddai'r gŵyn yn cael ei chofnodi yn erbyn y gwasanaeth band eang yn unig gan mai'r agwedd hon ar y gwasanaeth sy'n peri'r broblem.
- Os yw'r gŵyn yn ymwneud â mater sy'n effeithio ar nifer o wasanaethau mewn bwndel, cofnodir y gŵyn yn erbyn pob gwasanaeth yr effeithir arno ar gyfer y darparwr hwnnw. Er enghraifft, os bydd defnyddiwr yn cwyno bod gwasanaeth tri-gwasanaeth wedi cael ei gamwerthu, bydd y gŵyn yn cael ei hystyried yn gŵyn am deffoni sefydlog, yn gŵyn am fand eang sefydlog ac yn gŵyn am deledu-drwy-dalu ar gyfer y darparwr hwnnw.

Mae'r dull hwn yn golygu ein bod yn cael cofnod o'r holl gwynion a dderbynnir am y darparwr a'r gwasanaeth. Gan ein bod yn cyhoeddi cyfanswm y cwynion fesul darparwr ar gyfer pob gwasanaeth, ond nid ar draws y gwasanaethau gyda'i gilydd, nid yw'r cwynion yn cael eu cyfrif ddwywaith.<sup>16</sup>

## Cwynion am drosglwyddo i ddarparwyr anhysbys

---

Os bydd defnyddiwr yn cael gwybod yn annisgwyl gan ei ddarparwr presennol bod cais wedi cael ei wneud i drosglwyddo ei wasanaeth i ddarparwr arall, gall gwyno i Ofcom heb wybod enw'r darparwr newydd.<sup>17</sup> Yn yr amgylchiadau hyn, bydd Ofcom yn cyfeirio'r achos at Openreach i ganfod gweithgarwch diweddar ar y llinell, gan gynnwys ceisiadau i drosglwyddo a throsglwyddiadau sydd wedi'u cwblhau. Os bydd darparwr arall wedi gwneud cais am drosglwyddiad, bydd y gŵyn yn cael ei chofnodi yn erbyn y darparwr arall hwnnw. Os nad oes cais am drosglwyddiad wedi'i wneud, yna bydd y gŵyn yn cael ei chofnodi yn erbyn y darparwr presennol.

## Canolbwyntio ar y darparwyr mwyaf

---

Mae Ofcom yn cofnodi cwynion mae'n eu cael am unrhyw ddarparwr yn y DU. Mae maint darparwyr unigol yn amrywio'n fawr, felly hefyd nifer y cwynion a dderbynnir. O ganlyniad, er mwyn sicrhau bod yr adroddiad hwn yn berthnasol i gynifer o ddarparwyr ag sy'n rhesymol ymarferol, rydym yn mabwysiadu maen prawf i'n helpu i benderfynu pa ddarparwyr sy'n cael eu cynnwys yn yr adroddiad.

---

<sup>16</sup> Pan fydd darparwr yn ail-frandio un neu ragor o wasanaethau i frand arall yn ei grŵp ac nad yw'r brand blaenorol yn cynnig y gwasanaeth hwnnw mwyach, ein dull gweithredu yw dyrannu unrhyw gwynion a gawn am y brand blaenorol i'r brand newydd. Wrth i ymwybyddiaeth defnyddwyr o'r ail-frandio gynyddu, byddem yn disgwyl i gwynion o'r fath ostwng dros amser. Pan fydd ail-frandio darparwr yn golygu bod un neu fwy o'r gwasanaethau sy'n rhan o fwndel y mae'n ei gynnig bellach yn cael ei ddarparu gan frand arall yn ei grŵp yn unig, byddwn yn dyrannu cwynion fel y bo'n briodol ar draws y gwahanol frandiau.

<sup>17</sup> Efallai na fydd eu darparwr presennol yn gweld y darparwr newydd chwaith a dim ond yn ymwybodol bod cais wedi'i wneud i gymryd y gwasanaeth drosodd.

Yn dilyn adolygiad,<sup>18</sup> o Ch2 2014 ymlaen, mae'r adroddiad hwn nawr yn gyffredinol yn cynnwys data am gwynion am y darparwyr hynny sydd, ar gyfer y gwasanaeth sy'n cael ei gofnodi, â chyfran sefydlog o 1.5% neu fwy yn y farchnad berthnasol.<sup>19</sup> Yn gyffredinol<sup>20</sup>, bydd darparwr yn cael ei dynnu o'r adroddiad os yw ei gyfran o'r farchnad wedi disgyn o dan 1.5% am bedwar chwarter yn olynol.

I ddarparwyr sydd wedi'u cynnwys yn yr adroddiad ar gyfer cyfnodau cyn Ch2 2014, nid ydym wedi addasu'n ôl-weithredol y meini prawf cyhoeddi blaenorol a ddefnyddiwyd yn gyffredinol i'w cynnwys (h.y. cael cyfran o 4% o'r farchnad a chynhyrchu o leiaf 30 o gwynion y mis yn rheolaidd). Felly, mae'r meini prawf blaenorol yn dal yn berthnasol i'r adroddiadau hynny.

Mae cwmipas presennol yr adroddiad yn cynnwys y darparwyr a nodir yn Nhabl 1 isod. Gyda'i gilydd, mae'r darparwyr hyn yn cyfrif am o leiaf 91% o bob marchnad dan sylw.<sup>21</sup> At ddibenion yr adroddiad hwn, rydym yn casglu cwynion gan is-gwmnïau a brandiau unigol (rydym yn ystyried brandiau gwahanol sy'n eiddo i un darparwr ar wahân).

## Darparwyr sydd wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn

---

### Band Eang Sefydlog

- BT
- EE
- NOW Broadband
- Plusnet
- Sky
- TalkTalk Group
- Virgin Media
- Vodafone

### Ffonau Symudol Talu'n Fisol

- EE<sup>22</sup>
- iD Mobile
- O2
- Sky Mobile
- Tesco Mobile
- Three
- Vodafone

### Llinell dir

- BT

---

<sup>18</sup> Ar gyfer cyhoeddiadau hyd at, ac yn cynnwys, Ch1 2014, yn gyffredinol roedd darparwyr yn cael eu cynnwys yn yr adroddiad os oedd ganddynt gyfran berthnasol o'r farchnad o 4% ac yn cynhyrchu mwy na 30 o gwynion y mis yn rheolaidd. Gweler ein hadroddiad Ch2 2014 i gael rhagor o fanylion.

<sup>19</sup> Os nad oes amgylchiadau eithriadol, os byddant yn berthnasol, mae'n bosibl y byddwn yn defnyddio dull gweithredu gwahanol. O bryd i'w gilydd, gall darparwyr newydd ymuno â'r grŵp o'r rheini y mae eu cyfran o'r farchnad dros 1.5%. Yn gyffredinol, bydd darparwyr newydd yn cael eu hychwanegu at yr adroddiad ar ôl cyfnod lle mae eu cyfran o'r farchnad wedi bod yn gyson uwch na'r trothwy hwnnw, er mwyn iddi gael ei hystyried yn gyfran sefydlog o'r farchnad sy'n uwch na'r marc hwnnw.

<sup>20</sup> Os nad oes amgylchiadau eithriadol.

<sup>21</sup> O leiaf 91% o'r farchnad ar gyfer gwasanaethau llinell dir, 95% ar gyfer band eang sefydlog, 98% ar gyfer teleffoni symudol talu'n fisol a 99% ar gyfer teledu-drwy-dalu.

<sup>22</sup> Mae hyn yn cynnwys Orange, T-Mobile a 4GEE.

- EE
- NOW Broadband
- Plusnet
- Sky
- TalkTalk Group
- Utility Warehouse
- Virgin Media
- Vodafone

## Teledu-drwy-dalu

- EE (BT o'r blaen)
- Sky
- TalkTalk Group
- Virgin Media

## Cyfuno Data

Ar gyfer ffonau symudol talu'n fisol, rydym yn cyflwyno data ar gyfer Orange, T-Mobile a 4GEE gyda'i gilydd. Mae'r siartiau yn yr adroddiad yn cyfeirio at y data hwn fel 'EE'.

## Cwynion fel canran o danysgrifwyr

O ystyried yr amrywiad ym maint darparwyr, rydym yn cyhoeddi cwynion fel cyfran o sylfaen tanysgrifwyr berthnasol darparwyr i roi niferoedd y cwynion mewn cyd-destun ac i helpu i sicrhau bod y data'n fwy ystyrlon i ddefnyddwyr.

I gyflawni hyn, rydym yn defnyddio nifer y tanysgrifiadau preswyl<sup>23</sup> a ddarperir i Ofcom gan y gweithredwyr dan sylw. Nid ydym yn casglu'r wybodaeth hon am ddarparwyr teledu-drwy-dalu. I gyfrifo cwynion teledu-drwy-dalu fesul 100,000 o danysgrifwyr, rydym yn defnyddio data cwsmeriaid o adroddiadau buddsoddwyr wedi'u cyhoeddi y darparwyr eu hunain neu, os nad ydynt ar gael i'r cyhoedd, rydym yn gofyn amdanynt gan ddarparwyr yn uniongyrchol.

Cawn ar ddeall gan ddarparwyr bod data tanysgrifio chwarterol yn gyffredinol yn fwy cadarn na data misol<sup>24</sup> ac felly rydym yn defnyddio data chwarterol i gyfrifo'r data am gwynion.

Mae rhai gwahaniaethau yn y methodolegau mae darparwyr yn eu defnyddio i gyfrifo'r ffigurau tanysgrifwyr maen nhw'n eu rhoi i Ofcom. Rydym yn cynnal archwiliadau rheolaidd i sicrhau bod modd cymharu'r ffigurau tanysgrifwyr darparwyr a ddefnyddir yn yr adroddiad, a byddwn yn parhau i fonitro hyn.

Mewn achosion lle nad oes llawer o wahaniaeth o bwys rhwng lefelau cwynion cwmnïau, er enghraifft, gwahaniaeth absoliwt rhwng cwynion darparwyr fesul 100,000 o danysgrifwyr sy'n llai nag 1, rydym yn trin eu perfformiadau fel rhai cyfatebol.

Pan fydd ffigur darparwr, er enghraifft y rhai a ddefnyddir yn y tablau cwynion neu'r graffiau, yn disgyn o dan 0.5, bydd yn cael ei dalgrynnu i 1 lle degol er mwyn bod yn glir.

<sup>23</sup> Sylwer ei bod yn bosibl i unigolyn gael mwy nag un tanysgrifiad.

<sup>24</sup> Yn enwedig pan fydd y data chwarterol yn cael ei adrodd yn allanol.

## Dull gweithredu i addasu ffigurau tanysgrifwyr darparwyr

---

O bryd i'w gilydd, bydd darparwyr yn ailgyflwyno eu ffigurau tanysgrifwyr ar ôl cyhoeddi un o'n hadroddiadau cwynion: er enghraifft, pan fydd yn gweld bod y data a roddodd i ni yn anghywir. Os bydd darparwr yn ailgyflwyno ei ffigurau tanysgrifwyr ar ôl hynny, ni fydd Ofcom fel arfer yn addasu data hanesyddol oni bai fod yr anghysondeb yn cael effaith sylweddol ar y canlyniadau.

## Llinell Cyfartaledd y Diwydiant

---

Fel pwynt data ychwanegol i fesur perfformiad pob darparwr, rydym yn cynnwys llinell cyfartaledd y diwydiant o gwynion fesul 100,000 o gwsmeriaid. Mae'r cyfartaledd hwn yn dangos cyfanswm nifer y cwynion fesul gwasanaeth wedi'i rannu â chyfanswm nifer y tanysgrifwyr i'r holl ddarparwyr sydd wedi'u cynnwys yn y data a gyhoeddwyd ar gyfer pob gwasanaeth, wedi'i rannu â 100,000. Nid yw'n cynnwys cwynion am danysgrifwyr i ddarparwyr llai sydd â chyfran is na 1.5% o'r farchnad yn gyffredinol.