

Adroddiad Cwynion am Delethrebiadau Ofcom

Hysbysiad o newidiadau arfaethedig i'r
Adroddiad Cwynion

Trosolwg

Fel rheoleiddiwr cyfathrebiadau'r DU, mae Ofcom yn derbyn cwynion gan gwsmeriaid am eu gwasanaethau llinell dir, band eang sefydlog, symudol â thâl misol a theledu-trwy-dalu. Rydym yn defnyddio'r data cwynion hwn i lywio ein gwaith cydymffurfio, gorfodi a pholisi a chyhoeddi nifer y cwynion a dderbyniwn am ddarparwyr mewn perthynas â maint eu sylfaen cwsmeriaid (h.y. fesul 100,000 o gwsmeriaid) yn ôl gwasanaeth.

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein cynigion i wneud y newidiadau canlynol i'r data a gyhoeddwn yng ngoleuni'r tueddiadau mewn cwynion a dderbynnir a newidiadau yn y farchnad:

- Lleihau amllder yr adroddiad o bob tri mis i bob chwe mis.
- Dileu'r categori teledu-trwy-dalu.

Os oes gennych unrhyw ymholiadau neu os hoffech wneud sylwadau ar ein cynlluniau, cysylltwch â marketresearch@ofcom.org.uk erbyn 23 Awst 2026.

Cefndir

Ystadegau Swyddogol

Mae Ofcom wedi'i enwi yng Ngorchymyn [Ystadegau Swyddogol 2023](#) fel cynhyrchydd ystadegau swyddogol. Felly, mae gennym gyfrifoldeb i ddilyn y [Cod Ymarfer ar gyfer Ystadegau](#). Mae Ofcom yn dilyn y canllawiau a nodir yn [Newid neu roi'r gorau i gyhoeddi ystadegau swyddogol – Swyddogaeth Dadansoddi'r Llywodraeth \(civilservice.gov.uk\)](#). Yn unol â'r canllawiau hyn, lle gwneir newidiadau sylweddol i ddarn o ymchwil sydd wedi'i sefydlu fel ystadegyn swyddogol, rydym yn hysbysu rhanddeiliaid o'r newidiadau y bwriedir eu gwneud ac yn caniatáu cyfnod o amser i randdeiliaid roi adborth os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

Adroddiad Cwynion Telathrebu

Mae Ofcom yn derbyn galwadau, ffurflenni gwe, negeseuon e-bost a llythyrau'n uniongyrchol gan ddefnyddwyr ac mae llawer o'r cysylltiadau hyn yn arwain at gwynion. Rydym yn cofnodi cwynion yn ôl gwasanaeth (e.e. band eang sefydlog, neu ffôn symudol) ac yn ôl darparwr. Er nad ydym yn datrys cwynion unigol,¹ rydym yn adolygu'r data hwn yn fisol ac yn ei ddefnyddio i lywio gwaith polisi, gorfodi, goruchwyllo a monitro, gan helpu i sicrhau tegwch i ddefnyddwyr.²

Yn ogystal, ers 2011 rydym wedi [cyhoeddi data cwynion preswyl Ofcom](#) yn ôl darparwr yn chwarterol. Mae cyhoeddi data perfformiad yn gyson â'n dyletswydd statudol sy'n ymwneud â thryloywder a'n rhwymedigaethau fel awdurdod cyhoeddus. Mae'n darparu gwybodaeth ddefnyddiol i ddefnyddwyr sy'n ceisio cymharu darparwyr ac mae'n rhan o ystod o wybodaeth y mae Ofcom yn ei chyhoeddi, gan gynnwys yr [Adroddiad Cymharu Gwasanaeth Cwsmeriaid](#) a'r [Adroddiad Tueddiadau Prisio](#). Gall cyhoeddi'r data hwn hefyd ysgogi gwell perfformiad gwell gan ddarparwyr.

O ystyried yr amrywiaeth ym maint y darparwyr, rydym yn cyhoeddi cwynion fel cyfran o sylfaen tanysgrifwyr perthnasol darparwyr i roi niferoedd cwynion mewn cyd-destun, ac i helpu i sicrhau bod y data yn fwy ystyrlon i ddefnyddwyr. I gyflawni hyn, rydym yn defnyddio nifer y llinellau preswyl/tanysgrifiadau a ddarperir i Ofcom gan y darparwyr dan sylw ac yn cadarnhau gyda darparwyr fod y nifer a ddefnyddir at ddiben yr Adroddiad Cwynion yn gywir. Er mwyn cyfrifo cwynion teledu-drwy-dalu fesul 100,000 o danysgrifwyr, rydym yn gofyn am niferoedd y tanysgrifwyr gan ddarparwyr yn uniongyrchol. Mae'r [ddogfen gefndir a methodoleg](#) yn rhoi mwy o fanylion ar ein dull o ymdrin ag adroddiad.

¹ Nid oes gan Ofcom bwerau i ymdrin nac ymchwilio i gwynion defnyddwyr unigol. Yn hytrach, gellir delio â'r rhain gan [wasanaethau Datrys Anghydfodau Amgen \(ADR\)](#).

² Er enghraifft, agorwyd Ymchwiliad diweddar Ofcom i [gydymffurfiaeth Virgin Media â rheolau terfynu contract a thrafod cwynion](#) yn dilyn nifer sylweddol o gwynion gan gwsmeriaid Virgin Media.

Newidiadau arfaethedig

Rydym wedi adolygu amllder a natur y data cwynion a gyhoeddir gennym yng ngoleuni tueddiadau yn y data a newidiadau yn y farchnad. Mae'r adolygiad hwn wedi tynnu sylw at sefydlogrwydd parhaus yn nifer y cwynion a dderbyniwn am ddarparwyr a dirywiad yn y farchnad deledu-trwy-dalu traddodiadol o blaid ffrydio teledu. O ganlyniad, rydym yn cynnig lleihau amllder yr adroddiad a rhoi'r gorau i gyhoeddi cwynion teledu-trwy-dalu.

Ar wahân i'r newidiadau hyn, rydym yn gweithio i sicrhau bod y data cwynion a adroddir gennym yn adlewyrchu newidiadau yn y ffordd y darperir y gwasanaethau allweddol, megis defnyddio Mynediad Di-wifr Sefydlog a thechnolegau lloeren i ddarparu gwasanaethau band eang sefydlog. Bydd unrhyw newid i'r ffordd yr ydym yn cipio'r data hwn yn cael ei weithredu ochr yn ochr â'r newidiadau arfaethedig i'r adroddiad.

Amllder cyhoeddi

Dros y blynyddoedd diwethaf, mae tueddiadau cwynion wedi dod yn fwy sefydlog, gan arwain at ychydig o newidiadau sylweddol chwarter ar chwarter. Lle bu newid sylweddol, mae hyn wedi bod o ganlyniad i ddigwyddiadau unigol neu broblemau tymor byr sy'n effeithio ar ddarparwr penodol. O ystyried y tueddiadau hyn, rydym bellach yn ystyried cyhoeddi data cwynion bob chwe mis, ynghyd â sylwebaeth farchnad cyd-destunol fwy addysgiadol, gan ddarparu gwybodaeth fwy ystyrlon i randdeiliaid, tra'n parhau i gyflawni ein hamcan o sicrhau tryloywder gwybodaeth. Bydd hefyd yn caniatáu i adnoddau Ofcom ganolbwytio ar fonitro cwynion a gweithgarwch cydymffurfio yn ddyfnach i helpu i sicrhau bod darparwyr yn cyflawni eu rhwymedigaethau a'n bod a'n sylwi ar faterion penodol a allai fod yn effeithio ar ddefnyddwyr. Byddai lleihau amllder y cyhoeddi o chwarterol i bob chwe mis, ynghyd â gwelliannau arfaethedig i'r broses lle rydym yn dilysu ffigyrau tanysgrifwyr, hefyd yn debygol o arwain at rywfaint o arbed adnoddau i ddarparwyr ac felly'n helpu i leihau'r baich gweinyddol.

Rydym yn cynnig cyhoeddi cwynion o fis Ionawr i fis Mehefin ym mis Hydref bob blwyddyn ac o fis Gorffennaf i fis Rhagfyr ym mis Mai y flwyddyn ganlynol. Byddem yn cyhoeddi adroddiad Ch2 2026 ym mis Hydref 2026 fel arfer. Yna byddwn yn cyhoeddi'r adroddiad chwe mis cyntaf ym mis Mai 2027, a byddai hyn yn cwmpasu cwynion o fis Gorffennaf i fis Rhagfyr 2026. Byddwn yn parhau i gyhoeddi data'r adroddiad ar [galendr rhyddhau Ystadegol Ofcom](#). Bydd y fethodoleg sylfaenol ar gyfer cyfrifo cwynion fesul 100,000 o danysgrifwyr a meincnodi perfformiad darparwr yn aros yr un fath.. Bydd unrhyw newidiadau ymarferol i'r broses yn cael eu cyfathrebu i'r darparwyr sydd wedi'u cynnwys yn yr adroddiad maes o law.

Newid i gyfrifo data tanysgrifiwr bob 6 mis

Ar hyn o bryd, cyfrifir cwynion fesul 100,000 o danysgrifiadau gan ddefnyddio data llinellau/tanysgrifiadau pob darparwr ar ddiwedd pob chwarter.

Wrth newid i adroddiadau bob chwe mis, byddwn yn cyfrifo'r cyfartaledd gan ddefnyddio data llinellau/tanysgrifiadau pob darparwr yng nghanol pob cyfnod o 6 mis, h.y.:

- bydd ffigurau cwynion H1 (hanner cyntaf y flwyddyn) fesul 100,000 o ffigurau yn defnyddio'r data llinellau/tanysgrifiadau ar ddiwedd mis Mawrth y flwyddyn honno, h.y. hanner ffordd trwy'r cyfnod.
- bydd ffigurau cwynion H2 (ail hanner y flwyddyn) fesul 100,000 o ffigurau yn defnyddio'r data llinellau/tanysgrifiadau ddiwedd mis Medi, h.y. hanner ffordd trwy'r cyfnod.

Cwynion teledu-trwy-dalu

At ddiben yr Adroddiad Cwynion, mae teledu-trwy-dalu yn cyfeirio at wasanaethau teledu tanysgrifio traddodiadol a ddarperir gan nifer fach o ddarparwyr, a brynir fel arfer fel rhan o fwndel. Fodd bynnag, mae'r ffordd y mae defnyddwyr yn cael mynediad at gynnwys teledu-trwy-dalu wedi newid yn sylweddol yn ystod y blyneddau diwethaf, gyda llawer bellach yn defnyddio ystod ehangach o wasanaethau a phlatfformau nad ydynt wedi'u cynnwys yn ein diffiniad o deledu-trwy-dalu.

O ganlyniad, mae'r categori teledu-trwy-dalu cyfredol yn eithrio ystod gynyddol o wasanaethau fideo ar alw a ddarperir trwy blatfformau ffrydio ac ar-alw. Mae'r gwahaniaeth rhwng gwasanaethau teledu-drwy-dalu traddodiadol a gwasanaethau ffrydio wedi mynd yn aneglur, sy'n golygu mai dim ond rhan o'r farchnad y mae'r adroddiad yn ei gwmpasu ac nid yw'n rhoi golwg gyflawn ar brofiadau defnyddwyr o wasanaethau teledu-drwy-dalu.

Mae cyfrolau cwynion teledu-trwy-dalu yn hanesyddol is na gwasanaethau band eang a llinell dir a gan fod llai o ddarparwyr y mae'n rhaid adrodd amdanynt, mae llai o amrywioldeb yn y canlyniadau, sy'n golygu bod y data'n darparu mewnwelediad ychwanegol cymharol gyfyngedig i ddefnyddwyr a rhanddeiliaid. Mae dadansoddiad mewnol o draffig tudalennau gwe yn awgrymu bod llai o ymgysylltu â'r adran teledu-drwy-dalu o'r dudalen we adroddiad o'i gymharu â'r gwasanaethau eraill.

Byddai tynnu teledu-drwy-dalu o'r adroddiad hefyd yn lleihau'r baich gweinyddol ar ddarparwyr trwy ddileu'r angen i gyflenwi a gwirio data tanysgrifwyr.

Felly, rydym hefyd yn cynnig tynnu'r categori teledu-trwy-dalu o'r data cwynion a gyhoeddir gennym. Bydd y newid hwn yn dechrau o adroddiad Gorffennaf - Rhagfyr 2026, a fydd yn cael ei gyhoeddi ym mis Mai 2027.

Parhau â'n monitro o gwynion ac adrodd ar brofiad defnyddwyr

Byddwn yn parhau i fonitro'r cwynion a dderbyniwn yn fisol i lywio ein gwaith cydymffurfio, gorfodi a pholisi, ochr yn ochr â'r wybodaeth arall a gasglwn. Byddwn hefyd yn parhau i gyhoeddi'r adroddiadau Cymharu Gwasanaeth Cwsmeriaid a Thueddiadau Prisio, yn ogystal ag amrywiaeth o ymchwil marchnad.