# Adroddiad Ofcom ar Gŵynion yn y Sector Telathrebu

## Hysbysiad o newidiadau terfynol i'r Adroddiad ar Gŵynion

Cyhoeddwyd 19 Tachwedd 2026

# Trosolwg

Fel rheoleiddiwr cyfathrebiadau'r DU, mae Ofcom yn derbyn cwynion gan gwsmeriaid ynghylch eu gwasanaethau llinell dir, band eang sefydlog, ffonau symudol talu misol a theledu-drwy-dalu. Rydym yn defnyddio'r data hwn am gŵynion i lywio ein gwaith cydymffurfio, gorfodi a pholisi ac rydym yn cyhoeddi nifer y cwynion a dderbyniwn am ddarparwyr mewn perthynas â maint eu seiliau cwsmeriaid (h.y. fesul 100,000 o gwsmeriaid) ar gyfer pob gwasanaeth.

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

- Lleihau amlder yr adroddiad o bob tri mis i bob chwe mis.
- Dileu'r categori teledu-drwy-talu.

Cafodd rhanddeiliaid y cyfle i roi sylwadau ar ein cynlluniau yn gynharach eleni, ac yn Dilyn yr adborth, rydym wedi penderfynu bwrw ymlaen â'r newidiadau fel y nodwyd.

# 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 y ddogfen Changing or ceasing to publish official statistics - Swyddogaeth Dadansoddi'r Llywodraeth (civilservice.gov.uk). Yn unol â'r canllawiau hyn, pan wneir newidiadau sylweddol i ddarn o ymchwil sydd wedi'i sefydlu fel ystadegyn swyddogol, rydym yn hysbysu rhanddeiliaid o'r newidiadau y bwriedir eu gwneud gan roi cyfle iddynt ddarparu adborth, os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

## Adroddiad Cwynion Telathrebu

Mae Ofcom yn derbyn galwadau, ffurflenni gwe, e-byst a llythyrau yn uniongyrchol gan ddefnyddwyr ac mae llawer o'r cysylltiadau hyn yn arwain at gŵynion. Cofnodwn y cwynion yn ôl gwasanaeth (e.e. band eang sefydlog neu 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, goruchwylio 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 cyd-fynd â'n dyletswydd statudol sy'n ymwneud â thryloywder a'n rhwymedigaethau fel awdurdod cyhoeddus. Mae'n darparu gwybodaeth ddefnyddiol i ddefnyddwyr sy'n dymuno cymharu darparwyr ac mae'n rhan o ystod o wybodaeth a gyhoeddir gan Ofcom, gan gynnwys yr Adroddiad Cymharu Gwasanaeth Cwsmeriaid a'r Adroddiad Tueddiadau Prisio. Gall cyhoeddi'r data hwn hefyd annog gwell perfformiad gan ddarparwyr.

O ystyried y gwahaniaethau ym maint y darparwyr, rydym yn cyhoeddi cwynion fel cyfran o sylfaen tanysgrifwyr perthnasol y darparwyr. Gwneir hyn er mwyn rhoi niferoedd 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 llinellau/tanysgrifiadau preswyl a ddarperir i Ofcom gan y darparwyr dan sylw ac yn cadarnhau gyda'r darparwyr fod y ffigur a ddefnyddir at ddiben yr Adroddiad Cwynion yn gywir. Er mwyn cyfrifo cwynion am teledu-drwy-talu fesul 100,000 o danysgrifwyr, rydym yn gofyn am y niferoedd tanysgrifwyr gan ddarparwyr yn uniongyrchol. Mae'r ddogfen gefndir a methodoleg yn rhoi mwy o fanylion ar ein dull gweithredu o ran yr adroddiad.

# Newidiadau y cytunwyd arnynt

Rydym wedi adolygu amlder a natur y data cwynion rydym yn ei gyhoeddi, gan ystyried 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, yn ogystal â dirywiad yn y farchnad teledu-

[1] Nid oes gan Ofcom bwerau i ymdrin nac ymchwilio i gŵynion defnyddwyr unigol. Yn hytrach, gall gwasanaethau Datrys Anghydfodau Amgen (ADR) ymdrin â'r rhain.

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

drwy-dalu traddodiadol o blaid ffrydio teledu. O ganlyniad, byddwn yn lleihau amlder yr adroddiad ac yn rhoi'r gorau i gyhoeddi cwynion teledu-drwy-dalu.

Ar wahân i'r newidiadau hyn, rydym yn gweithio i sicrhau bod y data cwynion rydym yn adrodd yn adlewyrchu newidiadau yn y ffordd y mae'r gwasanaethau allweddol yn cael eu darparu, fel y defnydd o dechnolegau Mynediad Diwifr Sefydlog a lloeren i ddarparu gwasanaethau band eang sefydlog. Bydd unrhyw newid i'r ffordd rydym yn casglu'r data hwn yn cael ei weithredu ochr yn ochr â'r newidiadau arfaethedig i'r adroddiad.

# Amlder cyhoeddi

---

Dros y blynyddoedd diwethaf, mae tueddiadau cwynion wedi dod yn fwy sefydlog, gan arwain at ychydig o newidiadau sylweddol o un chwarter i'r llall. 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 hyn, ystyriwn y bydd cyhoeddi data cwynion bob chwe mis, ynghyd â sylwebaeth farchnad cyd-destunol fwy addysgiadol ar y farchnad, 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 ganolbwyntio ar fonitro cwynion a gweithgarwch cydymffurfio yn ddyfnach i helpu i sicrhau bod darparwyr yn bodloni eu rhwymedigaethau a'n bod yn codi materion penodol a allai fod yn effeithio ar ddefnyddwyr. Mae lleihau amlder cyhoeddi o chwarterol i ddwywaith y flwyddyn, ynghyd â gwelliannau arfaethedig i'r broses o sut rydym yn gwirio ffigurau tanysgrifwyr, hefyd yn debygol o arwain at rywfaint o arbed adnoddau i ddarparwyr ac felly helpu i leihau'r baich gweinyddol.

Byddwn yn cyhoeddi cwynion o fis Ionawr i fis Mehefin yn Ch3 pob blwyddyn ac o fis Gorffennaf i fis Rhagfyr yn Ch1 y flwyddyn ganlynol. Rydym wedi gallu cyflwyno hyn o fis Mai a ragwelwyd yn wreiddiol oherwydd newidiadau i'r broses fewnol. Cyhoeddwyd adroddiad Ch2 2026 ym mis Hydref 2026 fel arfer.  Bydd yr adroddiad chwe mis cyntaf yn cael ei gyhoeddi yn Ch1 2027, gan gynnwys cwynion o fis Gorffennaf i fis Ragfyr 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'n uniongyrchol i'r darparwyr sydd wedi'u cynnwys yn yr adroddiad.

## Newid i gyfrifiad data tanysgrifiwr 6 mis

---

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

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

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

# Cwynion am deledu-drwy-dalu

At ddibenion yr Adroddiad Cwynion, mae teledu-drwy-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-drwy-dalu wedi newid yn sylweddol yn y blynyddoedd diwethaf, gyda llawer bellach yn defnyddio ystod ehangach o wasanaethau a phlatfformau nad ydynt wedi'u cynnwys yn ein diffiniad o deledu-drwy-dalu.

O ganlyniad, nid yw'r categori teledu-drwy-dalu presennol yn cynnwys 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 ffrydio wedi dod yn aneglur, sy'n golygu bod yr adroddiad yn cwmpasu rhan o'r farchnad yn unig ac nid yw'n rhoi darlun cyflawn o brofiadau defnyddwyr o wasanaethau teledu-drwy-dalu.

Yn hanesyddol, mae nifer y cwynion am deledu-drwy-dalu yn is nag ar gyfer gwasanaethau band eang a llinellau tir. Gan fod llai o ddarparwyr y mae'n rhaid adrodd arnynt, mae llai o amrywioldeb yn y canlyniadau, mae hyn yn golygu bod y data yn cynnig mewnwelediad ychwanegol cymharol gyfyngedig i ddefnyddwyr a rhanddeiliaid. Mae dadansoddiad mewnol o draffig ar dudalennau gwe yn awgrymu bod llai o ymgysylltu â'r adran teledu-drwy-dalu o'r o'i gymharu â'r gwasanaethau eraill a gynhwysir yn yr adroddiad.

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

Felly, byddwn hefyd yn tynnu'r categori teledu-drwy-dalu o'r data cwynion a gyhoeddwn. Bydd y newid hwn yn dechrau o'r adroddiad mis Gorffennaf i fis Rhagfyr 2026, a fydd yn cael ei gyhoeddi ym mis Mai 2027.

# Parhau i fonitro cwynion ac adrodd ar brofiad defnyddwyr

Byddwn yn parhau i fonitro'r cwynion a dderbyniwn yn fisol er mwyn llywio ein gwaith cydymffurfio, gorfodi a pholisi, ochr yn ochr â'r wybodaeth arall a gasglwn. Byddwn hefyd yn parhau i gyhoeddi'r adroddiadau ar gymharu gwasanaeth cwsmeriaid a thueddiadau prisio, yn ogystal ag ystod o ymchwil i'r farchnad.