

Dewis y darparwr band eang, symudol a llinell dir orau

Cymharu Ansawdd Gwasanaeth



Trosolwg

Dyma drydydd adroddiad blynyddol Ofcom ar y modd y mae lefelau gwasanaeth yn cymharu yn y maes telegyfathrebu.

Fel rhan o'n gwaith i sicrhau tegwch i'n cwsmeriaid, rydym eisiau helpu pobl i wneud penderfyniadau mwy gwybodus ynglŷn â pha gwmni sydd orau iddyn nhw. Rydym hefyd eisiau annog cwmnïau i wella ansawdd eu gwasanaethau.

Drwy dafu goleuni ar berfformiad y prif gwmnïau ffonau symudol, band eang a ffonau cartref, mae'r adroddiad hwn yn galluogi pobl i weld y tu hwnt i bris gwasanaeth.

Beth wnaethon ni ddarganfod

- **Mae lefel bodlonrwydd cwsmeriaid eleni ar gyfer pob un o'r tair marchnad hyn yn cyd-fynd â 2018.** Cafwyd rhai datblygiadau cadarnhaol – er enghraifft, fe wnaeth nifer y cwynion i Ofcom ynglŷn â chwmnïau telegyfathrebu ostwng y llynedd. Hefyd, gostyngodd nifer y cwsmeriaid band eang a oedd â rheswm dros gwyno am eu gwasanaeth.
- **Fe wnaeth rhai cwmnïau osod safon cryfach ar gyfer bodlonrwydd na chwmnïau eraill.** O ran band eang, roedd cwsmeriaid Sky yn llai tebygol o gael reswm dros gwyno, ac roeddent yn fwy tebygol o fod yn fodlon â'r modd y deliwyd â'u cwyn. Ar y llaw arall, roedd cwsmeriaid giffgaff a Tesco Mobile yn fwy tebygol o argymhell eu darparwr i ffrind, ac roedd ganddynt fwy bodlon na'r cyfartaledd am werth am arian.
- **Fodd bynnag, mae lle i wella mewn sawl maes.** Dim ond tua hanner y cwsmeriaid band eang, a wnaeth gŵyn y llynedd, oedd yn fodlon â'r modd y deliwyd â'r mater. Hefyd, cafodd cyfran is o gwynion ynghylch band eang eu datrys ar y cyswllt cyntaf nag yn 2017.
- **Ar y cyfan, mae TalkTalk wedi cael sgôr is na'r cyfartaledd yn y diwydiant band eang mewn nifer o fesurau,** ac mae eu cwsmeriaid yn llai tebygol o fod yn fodlon â'u gwasanaeth cyffredinol, ei ddibynadwyedd a'i gyflymder. Roedd eu cwsmeriaid hefyd yn fwy tebygol o gael rheswm dros gwyno, ac roeddent yn llai tebygol o weld eu cwynion yn cael eu datrys ar y cyswllt cyntaf neu i fod yn fodlon â'r modd y deliwyd â'u cwyn.

Mae'r wybodaeth yn yr adroddiad hwn wedi'i chasglu drwy ein hymchwil ni ein hunain, yn uniongyrchol gan y cwmnïau telegyfathrebu mawr, a chan drydydd partïon.

Mae fersiwn rhyngweithiol yn cefnogi'r canfyddiadau lefel uchel sydd yn yr adroddiad naratif hwn. Mae'n rhoi gwybod yn fanwl sut mae cwmnïau'n cymharu yn yr holl setiau data a gasglwyd gennym.¹

¹ Gweler [Cymharu Ansawdd Gwasanaethau – Adroddiad Rhyngweithiol 2019](#)

Ffônau symudol

Mae lefel bodlonrwydd cyffredinol cwsmeriaid gyda'u gwasanaeth symudol (93%) yn cyd-fynd â 2018. Ond mae cwsmeriaid yn fwy tebygol o fod yn fodlon â'r derbyniad neu gryfder y signal nag oeddent y llynedd. Mae cyfran fach o'r cwsmeriaid ffonau symudol (4%) yn dweud eu bod wedi cael rheswm dros gwyno yn y 12 diwethaf.²

Gostyngodd nifer y cwynion i Ofcom am gwmnïau ffonau symudol³ yn 2018 i 17 ar gyfartaledd am bob 100,000 o danysgrifwyr – sef gostyngiad o'r 21 yn y flwyddyn flaenorol. Virgin Mobile wnaeth gynhyrchu'r nifer uchaf o gwynion am bob 100,000 o danysgrifwyr (41), a Tesco Mobile wnaeth gynhyrchu'r nifer isaf (3).

Mae mwy o ffyrdd nag erioed i gwsmeriaid symudol gysylltu â'u darparwr. Mae'r rhan fwyaf o gysylltiadau'n digwydd dros y ffôn (82%), gyda 15% yn defnyddio gwe-sgwrsio, a'r gweddill yn digwydd drwy e-bost, apiau, y cyfryngau cymdeithasol, llythyr neu mewn siop. Mae cwsmeriaid sy'n dewis ffonio'r darparwr yn aros 52 eiliad ar gyfartaledd i rywun ateb eu galwad, sef chwe eiliad yn llai na'r flwyddyn flaenorol.

Mae cwsmeriaid giffgaff a Tesco Mobile yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o argymhell eu darparwr i ffrind. Hefyd, mae'r cwsmeriaid hyn wedi dweud eu bod yn fwy bodlon na'r cyfartaledd am y gwerth am arian.

Yn Rhagfyr 2018, fe wnaeth rhwydwaith O2 ddioddef o doriad a oedd yn effeithio ar yr holl gwsmeriaid ar y rhwydwaith. Oherwydd hyn, roedd gan gwsmeriaid O2 fwy o reswm dros gwyno na'r cyfartaledd yn y diwydiant ac o gymharu â'r flwyddyn flaenorol (cynhaliwyd yr ymchwil yn ystod y toriad).⁴ Arweiniodd hyn at gynnydd mawr yn nifer y negeseuon am gwmnïau telegyfathrebu ar Twitter a Facebook. Ond roedd lefel y bodlonrwydd ymysg cwsmeriaid O2 ynglŷn â'r modd y deliwyd â chwynion hefyd yn cyd-fynd â'r cyfartaledd ac â'r flwyddyn flaenorol.

² Cynhyrchwyd y gwaith maes yn Rhagfyr 2018, felly daw'r rhesymau dros gwyno o Ragfyr 2017.

³ Ewch i ffigur 8 am ragor o fanylion a diffiniadau.

⁴ Roedd tarfiad rhwydwaith O2 ar 6 Rhagfyr 2018 ac effeithiodd ar yr holl weithredwyr oedd yn defnyddio'r rhwydwaith. Ymchwil cwynion Ofcom: Cynhyrchwyd y gwaith maes rhesymau dros gwyno rhwng 5-16 Rhagfyr 2018.

Symudol: trosolwg o ddata allweddol

Ymchwil i'r Farchnad	Cyfartaledd cyffredinol	BT	E E	giffgaff	O ₂	TESCO mobile	3	Virgin media	vodafone
Bodlonrwydd	93%	N/A	93%	96%	92%	90%	92%	91%	93%
Cwsmeriaid â rheswm i gwyno	4%	N/A	2%	3%	6%	3%	2%	3%	4%
Bodlonrwydd gyda'r broses o ddelio â chwynion	56%	N/A	58%	60%	54%	59%	59%	44%	54%
Data darparwr									
Amser aros cyfartalog ar alwad (mm:ee)	0:52	1:00	00:58	N/A	0:48	1:04	00:49	00:45	00:49
Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr	18	33	11	N/A	11	3	13	44	35

▲ ▼ yn llawer uwch neu'n is na'r flwyddyn flaenorol ar lefel hyder 99% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad

X% yn llawer uwch neu'n is na chyfartaledd y sector ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad

X% yn llawer uwch neu'n is na chyfartaledd y sector ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad

Nodiadau: I gael diffiniadau a methodoleg, gweler yr adran berthnasol o'r adroddiad ac atodiadau 1 a 2; nid oes gan Giffgaff ganolfan alwadau ac nid yw'n cyrraedd trothwy cyfran y farchnad i gael ei gynnwys yn y data mae Ofcom yn ei gyhoeddi am gwynion. Ni chafwyd sampl ddigonol yn yr ymchwil ar lefel bodlonrwydd cwsmeriaid, lefel bodlonrwydd â'r modd y deliwyd â chwynion, a'r ymchwil i'r rhesymau dros gwyno i fod yn gallu cyhoeddi metrig ar gyfer BT Mobile.

Ffôn cartref a band eang

Mae lefel bodlonrwydd cwsmeriaid gyda'u gwasanaeth band eang yn eu cartref (83%) yn cyd-fynd â'r llynedd (80%). Mae cwsmeriaid TalkTalk yn parhau i fod yn llai tebygol na'r cyfartaledd o fod yn fodlon â gwahanol agweddau o'u gwasanaeth. Roeddent hefyd yn llai tebygol o argymhell eu darparwr i ffrind.

Roedd cwsmer band eang yn gorfod aros un munud 37 eiliad ar gyfartaledd i asiant gwasanaethau cwsmeriaid ateb eu galwad – sydd bron ddwywaith gyn hired â galwadau i gwmnïau ffonau symudol. Cwsmeriaid TalkTalk oedd yn cael yr amseroedd aros byrraf ar gyfartaledd (sef 33 eiliad) a chwsmeriaid Plusnet oedd yn cael y rhai hiraf o bell ffordd (chwe munud 37 eiliad).

Roedd cyfran y cwsmeriaid â rheswm dros gwyno (13%) am eu band eang yn 2018⁵ yn is nag yn y flwyddyn flaenorol (15%). Ond yn 2018, roedd cwsmeriaid band eang yn fwy tebygol o gael rheswm dros gwyno na chwsmeriaid ffonau symudol a llinell sefydlog.

Dim ond tua hanner y cwsmeriaid band eang (51%) a wnaeth gŵyn oedd yn fodlon â'r modd y deliwyd â'r mater. Nid yw hynny wedi newid o flwyddyn i flwyddyn. Hefyd, cafodd cyfran is o gwynion ynghylch band eang eu datrys ar y cyswllt cyntaf nag yn 2017 (32%, i lawr o 35%). Roedd cwsmeriaid TalkTalk a wnaeth gŵyn yn llai tebygol na'r cyfartaledd o ddweud bod eu cwyn wedi'i datrys ar y cyswllt cyntaf, ac i fod yn fodlon yn gyffredinol â'r modd y deliwyd â'u cwyn.

⁵ Cafodd y gwaith maes ei wneud yn Rhagfyr 2018, felly mae'r rhesymau dros gwyno yn dyddio'n ôl i Ragfyr 2017.

Gostyngodd nifer y cwynion i Ofcom yn 2018, a hynny am wasanaethau band eang a llinell sefydlog.⁶ Cafwyd 58 o gwynion am bob 100,000 o danysgrifwyr ar gyfartaledd am fand eang, sef gostyngiad o'r 75 yn 2017. Sky gafodd y nifer isaf o gwynion am fand eang (20) a llinell sefydlog (18), a Plusnet gafodd y nifer uchaf (101 a 76).

Roedd hi'n cymryd 14 diwrnod ar gyfartaledd yn 2018 i osod gwasanaethau newydd. Dyma gynnydd o un diwrnod o'i gymharu â 2017. Roedd hi'n cymryd un diwrnod yn fwy o amser ar gyfartaledd i osod gwasanaeth mewn ardaloedd gwledig nag mewn ardaloedd trefol, ac nid oedd unrhyw newid yng nghyfran y gwaith gosod a oedd yn cymryd mwy na 30 diwrnod ar ôl y dyddiad archebu (5%).
















Band eang mewn cartrefi: trosolwg o'r data

Ymchwil i'r Farchnad		Cyfartaledd cyffredinol	BT	E E	KCOM	plusnet	POST OFFICE	sky	TalkTalk	Virgin media
Bodlonrwydd		83%	80%	87%	N/A	86%	N/A	83%	79%	85%
Cwsmeriaid â rheswm i gwyno		▼13%	12%	11%	N/A	12%	N/A	▼10%	17%	15%
Bodlonrwydd gyda'r broses o ddelio â chwynion		49%	47%	53%	N/A	49%	n/a	54%	44%	47%
Data darparwr										
Amser aros cyfartalog ar alwad (mm:ee)		1:37	1:13	0:35	2:44	6:47	0:34	1:24	0:33	2:19
Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr		58	79	36	N/A	101	N/A	20	96	51
▲ ▼	yn llawer uwch neu'n is na'r flwyddyn flaenorol ar lefel hyder 99% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad									
X%	yn llawer uwch neu'n is na chyfartaledd y sector ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad									
X%	yn llawer uwch neu'n is na chyfartaledd y sector ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad									

Nodiadau: I gael diffiniadau a methodoleg, gweler yr adran berthnasol o'r adroddiad a'r atodiad; caiff amseroedd aros galwadau eu cyfrifo ar gyfer gwasanaethau llinell sefydlog a band eang gyda'i gilydd; ni chafwyd sampl ddigonol yn yr ymchwil ar fodlonrwydd i fod yn gallu cyhoeddi metrig ar gyfer Swyddfa'r Post.

⁶ Mae Ofcom yn adrodd ynghylch nifer y cwynion a gynhyrchwyd gan y prif gwmnïau ffonau symudol am wasanaethau talu-bob-mis ymhob chwarter, ond nid yw'n adrodd ynghylch gwasanaethau ffonau symudol talu-wrth-ddefnyddio oherwydd mai lefel isel o gwynion sydd ar gyfer y rheini. Gweler Ffigur 21.

Llinell sefydlog: trosolwg o'r data

Ymchwil i'r Farchnad										
Bodlonrwydd 	86%	88%	90%	N/A	89%	N/A	86%	81%	83%	
Cwsmeriaid â rheswm i gwyno 	3%	4%	2%	N/A	2%	9%	2%	6%	3%	
Bodlonrwydd gyda'r broses o ddelio â chwynion 	51%	50%	63%	N/A	N/A	N/A	52%	48%	52%	
Data darparwr										
Amser aros cyfartalog ar alwad (mm:ee) 	1:37	1:13	0:35	2:44	6:47	0:34	1:24	0:33	2:19	
Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr 	45	53	27	N/A	65	57	18	78	45	

▲ ▼ yn llawer uwch neu'n is na'r flwyddyn flaenorol ar lefel hyder 99% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad

X% yn llawer uwch neu'n is na chyfartaledd y sector ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad

X% yn llawer uwch neu'n is na chyfartaledd y sector ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad

Nodiadau: I gael diffiniadau a methodoleg, gweler yr adran berthnasol o'r adroddiad ac atodiadau 1 a 3; caiff amseroedd aros galwadau eu cyfrifo ar gyfer gwasanaethau llinell sefydlog a band eang gyda'i gilydd; ni chafwyd sampl digonol yn yr ymchwil ar fodlonrwydd i fod yn gallu cyhoeddi metrig ar gyfer Swyddfa'r Post.

Negeseuon ar y cyfryngau cymdeithasol am gwmnïau telegyfathrebu

I ddeall yn well beth yw barn cwsmeriaid am ansawdd gwasanaethau, fe wnaethom ni yn 2018 gomisiynu dadansoddiad o negeseuon y cyhoedd ar Twitter a Facebook am gwmnïau telegyfathrebu. Mae'r canfyddiadau llawn wedi'u cyhoeddi ochr yn ochr â'r adroddiad hwn. Yn ôl y gwaith dadansoddi ar fwy na 95,000 o negeseuon:




- Roedd y problemau mwyaf cyffredin y bu'r defnyddwyr yn eu trafod yn ymwneud â gwasanaethau i gwsmeriaid a phroblemau gyda phrisiau a biliau. Negeseuon am wasanaethau i gwsmeriaid oedd yn fwyaf tebygol o fod yn emosiynol, a'r rheini oedd yn fwyaf tebygol o sôn am Ofcom;
- Negeseuon am Plusnet, TalkTalk a Vodafone oedd yn fwyaf tebygol o sôn am wasanaeth gwael i gwsmeriaid;

Ymysg cwmnïau ffonau symudol, Three oedd fwyaf tebygol o gael ei grybwyll mewn negeseuon am signal, darpariaeth a data. Roedd hyn wedi digwydd er bod toriad mawr wedi digwydd i O2 ym mis Rhagfyr, sef 8% o'r holl nifer o negeseuon am yr holl ddarparwyr yn 2018, a 53% o'r holl negeseuon am O2.

Beth mae Ofcom yn ei wneud i helpu i wella ansawdd gwasanaethau i gwsmeriaid telegyfathrebiadau

Mae gan Ofcom raglen waith barhaus i wella ansawdd gwasanaethau. Ers ein hadroddiad diwethaf, rydym ni wedi:

- cyflwyno **iawndal awtomatig** o 1 Ebrill 2019, sy'n golygu bod cwsmeriaid band eang a llinell dir yn cael eu harian yn ôl pan fydd pethau'n mynd o'i le, heb orfod ofyn amdano. Bydd cwmnïau sy'n rhan o'r cynllun⁷ yn rhoi iawndal i gwsmeriaid fel a ganlyn:

Problem	Byddai gan gwsmer llinell dir neu fand eang hawl i gael iawndal os...	Faint o iawndal
Oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth	Mae'r gwasanaeth wedi stopio gweithio a heb ei drwsio'n iawn ar ôl dau ddiwrnod gwaith llawn.	 £8 am bob diwrnod calendr dydy'r gwasanaeth heb ei drwsio.
Methu apwyntiadau	Dydy peiriannydd ddim yn dod i apwyntiad sydd wedi cael ei drefnu, neu mae'n cael ei ganslo gyda llai na 24 awr o rybudd.	 £25 fesul apwyntiad sy'n cael ei fethu.
Oedi cyn dechrau gwasanaeth newydd	Mae'r darparwr yn addo dechrau gwasanaeth ar ddyddiad penodol ond yn methu gwneud hynny.	 £5 am bob diwrnod calendr o oedi, gan gynnwys y dyddiad dechrau a fethwyd.

- cryfhau **hawliau cwsmeriaid band eang**⁸ o fis Mawrth 2019, fel eu bod yn cael gwybodaeth fwy cywir am gyflymderau a'u bod yn gallu gadael eu contract heb gost os yw'r cyflymder yn gostwng yn is na'r lefel sylfaenol;
- cryfhau ein **rheolau ar ddelio â chwynion**⁹, er mwyn sicrhau bod cwmnïau'n delio â chwynion gan gwsmeriaid yn fwy effeithiol, o fis Hydref 2018 ymlaen; a
- lansio ein hymgyrch "**Y Gorau o'ch Gwasanaeth**" ym mis Rhagfyr 2018 i helpu pobl i gael gwybod a allent gael gwasanaeth cyflymach a/neu becyn band eang rhatach.¹⁰

Hefyd, rydym ni'n gweithredu gwasanaeth cyffredinol band eang y Llywodraeth, sy'n rhoi'r hawl cyfreithiol i bawb wneud cais am gysylltiad boddhaol.¹¹ Mae hyn yn rhan o'n rhaglen waith ehangach yn cefnogi gwell gwasanaethau band eang a symudol, sy'n flaenoriaeth i ni.¹²

Yn y tymor hir, rydym yn hybu cystadleuaeth a buddsoddiadau mewn rhwydweithiau ffeibr llawn gwibgyswllt, i drawsnewid y profiad o wasanaeth band eang i bobl a busnesau.

⁷ I gael mwy o wybodaeth am y cynllun, gan gynnwys gweld pa gwmnïau sydd wedi rhoi eu henwau, ewch i [wefan Ofcom](#)

⁸ [Ymgynghoriad ynghylch Cod Ymarfer Cyflymderau Band Eang](#) neu [Ganllaw Ofcom i Ddefnyddwyr](#)

⁹ [Amodau Cyffredinol Cyfun](#); Hydref 2018

¹⁰ [gwefan Y Gorau o'ch Gwasanaeth](#).

¹¹ [Mwy o wybodaeth am USO band eang](#).

¹² [Cynllun Blynyddol Ofcom: ein rhaglen waith ar gyfer 2019/20](#), tudalen 6-7.