

Cymharu Gwasanaeth Cwsmeriaid: symudol, band eang yn y cartref a llinell dir

Cymharu Ansawdd Gwasanaeth



Trosolwg

Dyma bedwerydd adroddiad blynyddol Ofcom ar y modd y mae lefelau gwasanaeth yn cymharu yn y maes telegyfathrebu. Rydym yn ei gyhoeddi i helpu pobl i wneud penderfyniadau gwybodus ynghylch pa ddarparwr sydd orau iddyn nhw fel rhan o'n gwaith i sicrhau tegwch i gwsmeriaid.

Drwy daflu goleuni ar berfformiad y prif ddarparwyr ffonau symudol, band eang a ffonau cartref yn y DU, mae'r adroddiad hwn yn galluogi pobl i edrych y tu hwnt i bris gwasanaeth, a gweld pa lefel o wasanaeth y gallant ddisgwyl ei gweld gan wahanol ddarparwyr. Y mae hefyd yn gymhelliant i ddarparwyr wella'u gwasanaeth i gwsmeriaid.

Mae'r adroddiad hwn yn rhoi sylw i brofiadau cwsmeriaid yn 2019 a lefelau boddhad cwsmeriaid ym mis Ionawr 2020, cyn i bandemig Covid-19 ddod i'r DU. Mae'n debyg y bydd y pandemig wedi effeithio ar lefelau'r gwasanaeth a gaiff cwsmeriaid telegyfathrebiadau (mewn meysydd fel amseroedd trwsio a gwasanaethau newydd) a bydd yr effaith hon yn cael sylw yn ein hadroddiad blynyddol nesaf, a gyhoeddir yn 2021.

Ein canfyddiadau

- **Roedd bodlonrwydd cyffredinol cwsmeriaid â'r tri gwasanaeth (symudol, band eang cartref a llinell dir) yn debyg i'r flwyddyn flaenorol.**¹ Fodd bynnag, cafwyd gwelliannau mewn rhai meysydd. Er enghraifft, para i ostwng wnaeth cwynion i ni am gwmnïau telegyfathrebiadau, fel y gwnaeth cyfran yr apwyntiadau peirianwyr a gollwyd. Roedd llinellau newydd yn cael eu gosod yn gyflymach nag yn 2018, ar gyfartaledd.
- **Fodd bynnag, nid oedd agweddau eraill ar wasanaeth i gwsmeriaid wedi gwella, ac roedd amseroedd aros cyfartalog galwadau wedi cynyddu.** Mae hyn yn bwysig, gan mai galwadau ffôn yw'r dull mwyaf cyffredin o gysylltu â darparwyr o hyd.
- **Ychydig iawn o amrywiad a welwyd mewn boddhad cwsmeriaid rhwng darparwyr ar gyfer pob gwasanaeth.** Ond roedd gan gwsmeriaid Tesco Mobile lefelau bodlonrwydd uwch na'r cyfartaledd ar gyfer ffonau symudol ac roedd Plusnet yn uwch na'r cyfartaledd ar gyfer band eang, felly hefyd BT ar gyfer llinell dir.
- **Roedd defnyddwyr ffonau symudol yn hapusach yn gyffredinol gyda'u gwasanaeth na chwsmeriaid band eang a llinell dir.** Roeddent yn fwy tebygol o argymhell eu darparwr i ffrind, ac yn llai tebygol o fod â rheswm dros gwyno, na chwsmeriaid llinell dir neu fand eang yn y cartref.²

¹ Boddhad cwsmeriaid a fesurwyd ym mis Ionawr 2020 o'i gymharu ag Ionawr 2019.

² Yn 2019, roedd cwsmeriaid llinell sefydlog yn llai tebygol o fod â rheswm i gwyno na chwsmeriaid band eang.

- Yn 2019, cafodd **87% o archebion llinell dir a band eang newydd eu cyflenwi ar y dyddiad y cytunwyd arno**, a chymerodd 11 diwrnod ar gyfartaledd i osod llinell newydd (pedwar diwrnod yn llai nag yn 2018). Ar gyfartaledd, cymerodd darparwyr ddau ddiwrnod i ddatrys namau lle collwyd gwasanaeth yn gyfan gwbl, a datryswyd 90% o namau o fewn wythnos.
- **Mae'r cynllun iawndal awtomatig wedi arwain at gynnydd yn swm yr iawndal a delir i gwsmeriaid llinell dir a band eang** pan fydd pethau'n mynd o chwith. Ymunodd pum darparwr: – BT, Sky, TalkTalk, Virgin Media a Zen Internet - â'r cynllun pan gafodd ei lansio. Gyda'i gilydd, talasant dros £20.7m mewn iawndal awtomatig dros y chwe mis rhwng Gorffennaf a Rhagfyr 2019.

Mae'r wybodaeth yn yr adroddiad hwn wedi'i chasglu drwy ein hymchwil ni ein hunain, yn uniongyrchol gan y cwmnïau telegyfathrebu mwy a chan drydydd partïon. Mae'r canfyddiadau lefel uchel sydd yn yr adroddiad hwn yn cael eu cefnogi gan adnodd data rhyngweithiol, sy'n casglu gwybodaeth fanwl ar sut mae cwmnïau'n cymharu ar draws yr holl setiau data a gasglwyd gennym.

Ffonau symudol³

Crynodeb

	Cyfartaledd symudol	BT	E E	giffgaff	i mobile	O ₂	sky	TESCO mobile	3	Virgin	vodafone
Boddhad â'r gwasanaeth yn gyffredinol	93%	-	93%	95%	-	93%	-	97% ↑	89%	93%	90%
Cwsmeriaid gyda rheswm i gwyno	3% ↓	3%	2%	2%	-	1% ↓	-	3%	6% ↑	3%	3%
Boddhad â'r ymdriniaeth o'r gwyn yn gyffredinol	58%	-	59%	65%	-	59%	-	59%	60%	51%	52%
Amser aros yr alwad ar gyfartaledd (mm:ee)	1:18 ↑	0:34	0:57	-	1:43	0:43	2:06	0:35	2:37	1:35	1:12
Cwynion Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr	13 ↓	21	7	-	10	9	11	3	15	27	26

↑ ↓ Yn sylweddol o uchel neu isel o gymharu â'r flwyddyn flaenorol (2018) ar gyfer yr holl ffynhonnellau data ag eithrio'r Traciwr Boddhad Cwsmeriaid oedd ar gyfer y flwyddyn flaenorol 2019.

XX Yn ystadegol yn llawer gwell na'r sector ar gyfartaledd ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad/perfformiwr gorau ar gyfer data MI

XX Yn ystadegol yn llawer gwaeth na'r sector ar gyfartaledd ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad/perfformwyr gwaethaf ar gyfer data MI

³ Ewch i'r adran berthnasol yn yr adroddiad ac Atodiadau 1 a 3 i weld diffiniadau a methodoleg. Nid oes gan Giffgaff ganolfan alwadau ac nid yw'n cyrraedd trothwy cyfran y farchnad i gael ei gynnwys yn y data mae data Ofcom yn ei gyhoeddi am gwynion. Mae ymchwil Ofcom i'r farchnad yn cynnwys darparwyr cyfathrebiadau yn y DU sydd â chyfran o tua 4% neu fwy o'r farchnad. Mae eithriadau; adroddwyd ar ddarparwyr nad ydynt yn cyrraedd y lefel hon os yw maint y sylfaen yn ddigonol.

- Fel yn 2018, roedd dros naw o bob deg cwsmer symudol (93%) yn fodlon â'r gwasanaeth cyffredinol a ddarparwyd. O'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol, roedd cwsmeriaid Tesco Mobile yn fwy bodlon â'u gwasanaeth cyffredinol.⁴
- Ar gyfartaledd roedd cwsmeriaid ffonau symudol yn treulio 1 munud 18 eiliad mewn ciw galwadau yn 2019 (cynnydd o 25 eiliad). O blith y prif ddarparwyr ffonau symudol, roedd yr amser aros byrraf ar gyfartaledd gan BT Mobile, sef 34 eiliad, ac roedd yr hiraf gan Three, sef 2 funud 37 eiliad.
- Unwaith eto, cawsom y nifer lleiaf o gwynion (fesul 100k o danysgrifwyr symudol talu'n fisol, a'r prif ddarparwyr symudol) am Tesco Mobile yn 2019 (tri o bob 100k o danysgrifwyr ar gyfer gwasanaethau symudol talu'n fisol, o'i gymharu â chyfartaledd o 13), a Virgin Mobile a Vodafone oedd wedi cynhyrchu'r nifer mwyaf (sef 27 a 26 o bob 100k o danysgrifwyr).
- Yn unol â 2018, roedd bron i chwech o bob deg cwsmer symudol a gwynodd wrth eu darparwr yn fodlon ar sut y cafodd y gŵyn ei thrin.⁵ Yn 2019 roedd cwsmeriaid Vodafone a Virgin Mobile yn llai tebygol o fod yn fodlon na'r cyfartaledd.

Band eang a ffôn cartref⁶

Crynodeb: Band eang mewn cartrefi

	Cyfartaledd band eang	BT	EE	KCOM	plusnet	POST OFFICE	sky	TalkTalk	Virgin mobile	vodafone
Boddhad â'r gwasanaeth yn gyffredinol	85%	86%	88%	-	93%	-	86%	78%	85%	-
Cwsmeriaid â rheswm i gwyno	12%	10%	15%	-	14%	10%	12%	14%	14%	12%
Boddhad â'r ymdriniaeth o'r gwyn yn gyffredinol	53% ↑	↑57%	↑66%	-	49%	-	↑62%	44%	46%	-
Amser aros yr alwad ar gyfartaledd (mm:ee)	2:10 ↑	0:55	0:26	0:54	3:48	1:12	2:28	0:39	4:26	2:16
Cwynion Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr	52 ↓	50	22	-	100	37	21	87	60	115

⁴ Mae Tesco Mobile and giffgaff yn defnyddio rhwydwaith O2 ac mae Virgin Mobile yn defnyddio rhwydwaith EE. Gallai gwahaniaethau mewn bodlonrwydd â pherfformiad rhwydwaith o'i gymharu â'r rhwydweithiau hyn fod oherwydd dosbarthiad daearyddol gwahanol gwsmeriaid neu, o bosibl, oherwydd effaith halo.

⁵ Cynhaliwyd gwaith maes ar ddelio â chwynion rhwng 4 Rhagfyr 2019 a 6 Ionawr 2020 a holwyd ynghylch cwynion a wnaed yn ystod y chwe mis diwethaf (rhwng Mehefin 2019 a Ionawr 2020).

⁶ Am ddiffiniadau a methodoleg, gweler adran ac atodiad perthnasol yr adroddiad; caiff amseroedd aros galwadau eu cyfrifo ar gyfer gwasanaethau llinell dir a band eang gyda'i gilydd; mae ymchwil Ofcom i'r farchnad yn cynnwys darparwyr cyfathrebiadau yn y DU sydd â chyfran o tua 4% neu fwy o'r farchnad. Os nad yw darparwyr yn cael eu cynnwys yn yr ymchwil marchnad, mae hyn oherwydd nad ydynt yn bodloni'r meini prawf ar gyfer eu cynnwys. Mae eithriadau: adroddwyd ar ddarparwyr nad ydynt yn cyrraedd y lefel hon os yw maint y sylfaen yn ddigonol.

↑↓ Yn sylweddol o uchel neu isel o gymharu â'r flwyddyn flaenorol (2018) ar gyfer yr holl ffynhonnellau data ag eithrio'r Traciwr Boddhad Cwsmeriaid oedd ar gyfer y flwyddyn flaenorol 2019.

XX Yn ystadegol yn llawer gwell na'r sector ar gyfartaledd ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad/perfformiwr gorau ar gyfer data MI

XX Yn ystadegol yn llawer gwaeth na'r sector ar gyfartaledd ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad/perfformiwr gwaethaf ar gyfer data MI

Crynodeb: Llinell dir

	Cyfartaledd llinell dir	BT	EE	KCOM	plusnet	POST OFFICE	sky	TalkTalk	Virgin Media	vodafone
Boddhad â'r gwasanaeth yn gyffredinol	85%	90%	82%	-	83%	-	88%	83%	77%	-
Cwsmeriaid â rheswm i gwyno	4%	4%	5%	-	6%	8%	3%	3%↓	3%	4%
Boddhad â'r ymdriniaeth o'r gwyn yn gyffredinol	54%	54%	59%	-	52%	-	↑60%	44%	49%	-
Amser aros yr alwad ar gyfartaledd (mm:ee)	↑2:10	0:55	0:26	0:54	3:48	1:12	2:28	0:39	4:26	2:16
Cwynion Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr	↓38	31	17	-	78	34	18	69	49	65

↑↓ Yn sylweddol o uchel neu isel o gymharu â'r flwyddyn flaenorol (2018) ar gyfer yr holl ffynhonnellau data ag eithrio'r Traciwr Boddhad Cwsmeriaid oedd ar gyfer y flwyddyn flaenorol 2019.

XX Yn ystadegol yn llawer gwell na'r sector ar gyfartaledd ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad/perfformiwr gorau ar gyfer data MI

XX Yn ystadegol yn llawer gwaeth na'r sector ar gyfartaledd ar lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad/perfformiwr gwaethaf ar gyfer data MI

- Nid oedd bodlonrwydd cyffredinol â band eang cartref a llinell dir wedi newid ers y flwyddyn flaenorol (y ddau ar 85% eleni). Roedd **bodlonrwydd cyffredinol â band eang yn uwch na'r cyfartaledd ymysg cwsmeriaid Plusnet** ac yn is na'r cyfartaledd ymysg cwsmeriaid TalkTalk. Roedd **bodlonrwydd cyffredinol â llinell dir yn uwch ymysg cwsmeriaid BT** ac yn is ymysg cwsmeriaid Virgin Media, o'i gymharu â'r cyfartaledd.
- Yn 2019, yr amser cyfartalog roedd yn rhaid i gwsmeriaid aros mewn ciw galwadau ar gyfer darparwyr llinell dir a band eang oedd 2 funud 10 eiliad (cynnydd o 33 eiliad ar 2018). EE oedd â'r amser aros byrraf ar gyfartaledd, sef 26 eiliad, tra mai Virgin Media oedd â'r hiraf, sef 4 munud 26 eiliad.
- Ymysg y prif ddarparwyr telegyfathrebiadau sefydlog, **gostyngodd nifer cyfartalog y cwynion am linellau tir a band eang i Ofcom am bob 100k o gwsmeriaid yn 2019. Sky oedd â'r nifer lleiaf o gwynion band eang** (21 o bob 100k o danysgrifwyr o'i gymharu â

chyfartaledd o 52) ac **EE oedd â'r nifer lleiaf o gwynion llinell dir** (17 y 100k o'i gymharu â chyfartaledd o 38). Vodafone oedd â'r nifer fwyaf o gwynion am fand eang (115 am bob 100k) a Plusnet oedd â'r mwyaf am linell dir (78 am bob 100k).

- O'i gymharu â 2018, roedd cwsmeriaid **band eang yn y cartref yn fwy tebygol o fod yn fodlon â sut cafodd eu cwyn ei thrin**, i fyny bedwar pwynt canran i 53% yn 2019, yn sgil gwelliannau gan BT, EE a Sky. **Roedd cwsmeriaid band eang EE a Sky yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o fod yn fodlon â sut cafodd eu cwyn ei thrin**, ac roedd cwsmeriaid TalkTalk a Virgin Media yn llai tebygol na'r cyfartaledd o fod yn fodlon. Ar gyfer gwasanaethau llinell dir, roedd cwsmeriaid Sky yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o fod yn fodlon ar sut cafodd eu cwyn ei thrin ac roedd cwsmeriaid TalkTalk yn llai tebygol.
- Yn 2019, **derbyniodd 88% o gwsmeriaid archeb llinell dir neu fand eang newydd ar y dyddiad y cytunwyd arno**, ac ar gyfartaledd⁷ cymerodd 11 diwrnod i osod llinell newydd (i **lawr bedwar diwrnod er 2018**). Roedd cyfran y cwsmeriaid a brofodd oedi ychydig yn uwch na'r llynedd, ond roedd yr amser aros arferol ychydig yn fyrrach.
- Am y tro cyntaf, mae gennym ddata gan ddarparwyr ynghylch sut maent yn rheoli namau. Ar draws pob darparwr llinell sefydlog, **adroddwyd tua 46 o namau fesul 1,000 o gwsmeriaid bob mis**. Pan gollwyd gwasanaeth yn gyfan gwbl, **cymerodd y rhan fwyaf o ddarparwyr ddau ddiwrnod ar gyfartaledd i ddatrys namau⁸**, a datryswyd 90% o'r holl namau gwasanaeth a gollwyd o fewn wythnos.

Rydyn ni'n gweithio i helpu i wella ansawdd gwasanaethau i gwsmeriaid telegyfathrebiadau

Mae gennym raglen waith barhaus i wella ansawdd y gwasanaeth a sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu cael gafael ar wasanaethau dibynadwy o ansawdd uchel. Mae ein gwaith yn golygu bod cwsmeriaid telegyfathrebiadau yn elwa o welliannau o ran darparu gosodiadau gwasanaeth newydd ac atgyweiriadau neu iawndal os bydd pethau'n mynd o chwith. Ers ein hadroddiad ansawdd gwasanaeth diwethaf, rydym wedi:

⁷ Defnyddio'r canolrif fel mesur o'r cyfartaledd gan fod y cymedr wedi'i gamystumio gan allyrwyr

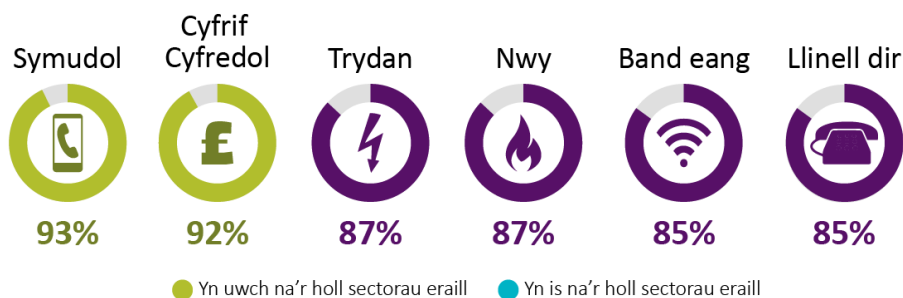
⁸ Defnyddio'r canolrif fel mesur o'r cyfartaledd gan fod y cymedr wedi'i gamystumio gan allyrwyr

- cynnal adolygiad o flwyddyn gyntaf y cynllun iawndal awtomatig gwirfoddol. Mae hyn yn dangos bod y cynllun yn gyffredinol yn gweithio fel y bwriadwyd iddo gyda chwsmeriaid llinell dir a band eang yn cael mwy o iawndal pan fydd pethau'n mynd o chwith a heb orfod gofyn amdano;⁹
- gwerthuso ein hymyriad gydag Openreach i wella ei safonau gwasanaeth. Mae'r gwerthusiad hwn yn dangos bod lefelau ansawdd y gwasanaeth ar gyfer gosod ac atgyweirio ar amser wedi gwella ar gyfer bron pob gwasanaeth sy'n defnyddio Openreach;¹⁰ a
- lansio ein hymrwymadau 'Tegwch i Gwsmeriaid', y mae cwmnïau band eang, ffôn a theledu drwy dalu mawr wedi ymrwmo iddynt.¹¹ Mae'r rhain yn cynnwys ymrwymiad i wasanaethau cwsmeriaid weithio yn ôl yr addewid a bod yn ddibynadwy, ac i ddarparwyr ymateb a datrys problemau'n brydlon a helpu eu cwsmeriaid.

Cymharu â sectorau eraill

Roedd bodlonrwydd cwsmeriaid ffonau symudol â'u gwasanaeth cyffredinol yn unol â'r hyn ar gyfer cyfrifon cyfredol banciau ac yn uwch nag ar gyfer nwy, trydan, llinell dir a band eang. Roedd bodlonrwydd cwsmeriaid band eang a llinell dir â'u gwasanaeth cyffredinol yn unol â hynny ar gyfer nwy a thrydan ac yn is na'r hyn ar gyfer cyfrifon symudol ac ar gyfer cyfrifon cyfredol banc.

Ffigur 1: Bodlonrwydd cyffredinol â gwasanaethau gan ddarparwr cyfathrebiadau, o'i gymharu â darparwyr ynni a chyfrifon cyfredol



Ffynhonnell: [Traciwr Boddhad Cwsmeriaid Ofcom 2020](#) (gweler Nodyn A yn Atodiad 1 am ragor o fanylion)

⁹ Ofcom, Awst 2020 [Gwella'r iawndal i gwsmeriaid llinell dir a band eang](#)

¹⁰ Ofcom, Mai 2020. [Gwella safonau band eang a llinell dir](#)

¹¹ <https://www.ofcom.org.uk/cymru/about-ofcom/latest/media/media-releases/2019/broadband-and-phone-firms-put-fairness-first>