

# Pa mor bwysig ydyw i gwsmeriaid eu bod yn cael gwybodaeth am gymorth dyledion gan ddarparwyr – canfyddiadau a chasgliadau allweddol yr ymchwil

## Cefndir:

---

Un o flaenoriaethau Ofcom yw sicrhau bod pobl sydd mewn dyled, neu sy'n cael trafferth talu, yn cael eu trin yn deg gan eu darparwr cyfathrebiadau. Er mai dim ond cyfran gymharol fach o gwsmeriaid telegyfathrebiadau sy'n tueddu i fynd i ôl-ddyledion, gall dyled fod yn straen a gall gael effaith sylweddol ar iechyd meddwl unigolyn<sup>1</sup>. Rydym yn monitro lefelau dyled cwsmeriaid a chyfraddau datgysylltu am beidio â thalu yn y sector telegyfathrebiadau. Mae ein dadansoddiad diweddaraf yn dangos bod cyfran y cwsmeriaid mewn ôl-ddyled (sydd wedi methu dau daliad rheolaidd neu fwy) wedi aros yn sefydlog, a bod llai nag 1% o gwsmeriaid telegyfathrebiadau sefydlog, a'r rhai â chontractau symudol, mewn ôl-ddyled o ddau daliad neu fwy yn y flwyddyn hyd at fis Mehefin 2023.<sup>2</sup>

Oherwydd yr effaith y gall bod mewn dyled ei chael ar gwsmeriaid, gan gynnwys y ffaith y gallent gael eu datgysylltu o wasanaethau cyfathrebu, mae [Canllaw Ofcom ar Drin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg](#) yn annog darparwyr cyfathrebiadau i gymryd camau ychwanegol i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled, neu sy'n cael trafferth talu, yn cael eu trin yn deg. Yn benodol, mae hyn yn cynnwys ymgysylltu â'r cwsmer a phwysleisio'r cymorth sydd ar gael, yn ogystal â darparu dolenni i sefydliadau sy'n rhoi cyngor am ddim ar ddyledion, a chymryd camau i roi taliadau a thariffau cymdeithasol ar waith. Mae'r canllaw hefyd yn cynnwys mesurau ymarferol ar gyfer darparwyr mewn amrywiaeth o feysydd eraill i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg.

Fel rhan o'n gwaith o fonitro'r ffordd mae cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin ym marchnad telegyfathrebiadau'r DU, roeddem am gael gwell dealltwriaeth o brofiadau defnyddwyr o'u rhyngweithiadau â'u darparwyr cyfathrebiadau mewn perthynas â darpariaeth/amlygrwydd gwybodaeth am y cymorth dyledion sydd ar gael iddynt. Yn benodol, roeddem am glywed am brofiadau uniongyrchol defnyddwyr a'r hyn y byddent yn ei wneud pe baent yn methu â thalu, neu'n cael trafferth talu, yn y dyfodol.

---

<sup>1</sup> Y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl (2018), [A Silent Killer. Breaking the link between financial difficulty and suicide](#), tudalen 5.

<sup>2</sup> Ofcom (12 Rhagfyr 2023), [Tueddiadau prisiau gwasanaethau cyfathrebu yn y Deyrnas Unedig](#). Tudalen 46–47.

Ym mis Tachwedd 2023, comisiynodd Ofcom ymchwil ymysg 1,104 o oedolion 18 oed a hŷn yn y DU i helpu i roi cipolwg ar brofiad cwsmeriaid telegyfathrebiadau o ddyled ers dechrau 2023. Ffocws yr ymchwil oedd deall a oedd deiliaid cyfrifon a oedd wedi methu o leiaf un taliad yn ystod y flwyddyn honno<sup>3</sup> wedi cael unrhyw wybodaeth am gymorth dyledion gan eu darparwyr, ac a oedd deiliaid cyfrifon (os o gwbl) wedi chwilio am yr wybodaeth hon. Roeddem hefyd eisiau deall, yn gyffredinol, lle byddai deiliaid cyfrifon yn chwilio am wybodaeth am gymorth dyledion pe baent yn cael trafferth talu, neu'n methu â thalu, yn y dyfodol.

## Canfyddiadau'r ymchwil

---

Canfu ein hymchwil defnyddwyr nad oedd dros naw o bob deg (94%) o ddeiliaid cyfrifon gwasanaethau llinell dir, band eang sefydlog a/neu symudol wedi methu taliad telegyfathrebiadau ers dechrau 2023, ac nad oedd 93% o'n sampl wedi chwilio am unrhyw wybodaeth am gymorth dyledion yn ystod yr un cyfnod.

Roedd pump y cant o'n sampl yn ddeiliaid cyfrifon gwasanaeth llinell dir a/neu fand eang sefydlog a/neu wasanaeth symudol, ac roeddent yn honni eu bod wedi methu un neu fwy o daliadau telegyfathrebiadau ers dechrau 2023.

Er mai dangosol yn unig yw'r ffigur, roedd tua hanner (53%) y rhai a oedd yn honni eu bod wedi mynd i ddyled yn 2023 yn dweud eu bod wedi cael gwybodaeth gan eu darparwr, a oedd yn nodi eu bod yn cynnig cymorth i gwsmeriaid sy'n methu neu'n cael trafferth talu eu bil<sup>4</sup>.

Roedd cwsmeriaid telegyfathrebiadau a oedd yn chwilio am gymorth dyledion yn fwy tebygol o fod wedi gofyn i'w darparwr am yr wybodaeth hon, gyda gwefannau, galwadau ffôn a gwybodaeth ysgrifenedig yn chwarae rhan bwysig:

- Roedd ychydig dros 4 o bob 5 o'r rhai a oedd wedi chwilio am wybodaeth am gymorth dyledion<sup>5</sup> wedi troi at eu darparwr (83%).
- O'r rhai oedd wedi troi at eu darparwr am wybodaeth am gymorth dyledion<sup>6</sup>, ymddengys mai ymweld â gwefan eu darparwr a chysylltu â'u darparwr dros y ffôn neu'n ysgrifenedig (e.e. drwy e-bost neu lythyr) oedd y ffynonellau mwyaf poblogaidd.

---

<sup>3</sup> Mae ffigurau dyled defnyddwyr yn yr ymchwil hwn yn wahanol i'r data dyledion a gyhoeddwyd yn yr adroddiad diweddaraf '[Tueddiadau Prisiau Gwasanaethau Cyfathrebu yn y DU](#)'. Mae hyn oherwydd y dulliau methodolegol gwahanol a'r cyfnodau amser a gwmpesir. Mae'r ymchwil defnyddwyr yn adlewyrchu profiadau cwsmeriaid o ddyled ac yn cwmpasu unrhyw daliad a fethwyd yn y cyfnod rhwng Ionawr a Tachwedd 2023, tra mae data o'r adroddiad Tueddiadau Prisiau wedi'i gasglu'n uniongyrchol gan ddarparwyr ac yn cwmpasu un taliad yn ogystal â dau daliad neu fwy a fethwyd yn y cyfnod rhwng Gorffennaf 2022 a Mehefin 2023. Mae'r ymchwil defnyddwyr yn canolbwyntio ar un taliad a fethwyd, gan mai'r nod oedd deall i ba raddau roedd darparwyr telegyfathrebiadau yn mynd ati'n rhagweithiol i gyfathrebu ynghylch dyledion cwsmeriaid a pha gymorth a oedd ar gael yn 2023, yn ogystal ag edrych ar ddarpariaeth/amlygrwydd yr wybodaeth a oedd ar gael am gymorth dyledion. Mae'r adroddiad Tueddiadau Prisiau, ar y llaw arall, yn edrych ar ddyled yng nghydestun cwsmeriaid mewn ôl-ddyled sydd mewn perygl o weld eu gwasanaethau'n cael eu cyfyngu neu eu datgysylltu, ac felly fe roddir pwyslais ar gyfran y cwsmeriaid sydd wedi methu dau neu fwy o daliadau.

<sup>4</sup>Nid oedd unrhyw ymatebydd a oedd wedi mynd i ddyled yn 2023 wedi nodi bod ei ddarparwr wedi anfon gwybodaeth am gymorth dyledion ato, ac roedd 47% yn ansicr. Mae'n bosibl bod hyn oherwydd bod rhai defnyddwyr yn cael trafferth cofio unrhyw wybodaeth a gawsant am gymorth dyledion, o ystyried y gallai hyn fod wedi bod hyd at 11 mis yn gynharach (Cynhaliwyd y gwaith maes ym mis Tachwedd 2023).

<sup>5</sup>Rhybudd: maint y sylfaen yn fach (<100 o ymatebwyr)

<sup>6</sup>Rhybudd: maint y sylfaen yn fach iawn (<50 o ymatebwyr) – dangosol yn unig

- Canfu ein hymchwil fod y rhai a oedd wedi chwilio am wybodaeth am gymorth gan eu darparwr wedi llwyddo i ddod o hyd i'r wybodaeth yn y ffynonellau roeddent wedi edrych arnynt.

Ar gyfer y rhai a oedd heb unrhyw brofiad honedig o fynd i ddyled telegyfathrebiadau yn 2023, gallai gwefannau darparwyr, galwadau ffôn a gwybodaeth ysgrifenedig hefyd chwarae rhan bwysig fel ffynonellau gwybodaeth posibl pe baent yn cael trafferth talu, neu'n methu â thalu, yn y dyfodol:

- Wrth ofyn i ymatebwyr, a oedd heb fethu taliad yn 2023, ble y byddent yn meddwl chwilio am wybodaeth am gymorth dyledion pe baent yn cael trafferth talu, neu'n methu â thalu, y ffynonellau mwyaf poblogaidd oedd eu darparwyr (48%), ffrindiau a theulu (32%) ac elusen/sefydliad sy'n rhoi cyngor am ddim ar ddyledion (22%).
- Pan ofynnwyd yn benodol am yr wybodaeth sydd ar gael gan eu darparwr am gymorth dyledion, y ffynonellau mwyaf poblogaidd oedd gwefannau darparwyr (53%) a chyswllt uniongyrchol â'u darparwr dros y ffôn neu'n ysgrifenedig (51%), tra byddai tua un o bob pump yn defnyddio apiau darparwyr (17%) a chyfrifon ar-lein (18%).

## Casgliadau

Mae tystiolaeth yr ymchwil yn dangos bod cwsmeriaid telegyfathrebiadau yn dueddol o droi at eu darparwr yn bennaf er mwyn cael gwybodaeth am y cymorth sydd ar gael iddynt os ydynt mewn dyled neu'n cael trafferth talu. Dylai darparwyr fynd ati'n rhagweithiol ac yn amlwg i bwysleisio'r cymorth sydd ar gael, gan sicrhau ei bod yn hawdd dod o hyd i wybodaeth ar eu gwefannau<sup>7</sup>. Gyda'r wybodaeth hon ar gael yn rhwydd, mae'n bosibl y bydd cwsmeriaid yn cael eu hannog i gysylltu â'u darparwr am eu sefyllfa, a gall hyn ddechrau sgwrs bwysig am eu sefyllfa ariannol a'r opsiynau sydd ar gael, e.e. cynllun talu neu ohirio taliadau, a/neu gynnig cyngor ar dariffau e.e. newid i dariff cymdeithasol neu dariff rhatach.

Mae'r ymchwil hefyd yn cadarnhau bod pobl yn chwilio'n bennaf am y wybodaeth hon ar wefan y darparwr a thrwy gysylltu â'r darparwr dros y ffôn neu'n ysgrifenedig. Mae hyn yn tynnu sylw at ba mor bwysig yw hi bod darparwyr yn sicrhau ei bod yn hawdd dod o hyd i'r wybodaeth hon ar eu gwefannau, a'u bod nhw'n cynnig amrywiaeth eang o sianeli cyfathrebu i'w cwsmeriaid<sup>8</sup>.

Mae'n gadarnhaol gweld bod bron pob cwsmer a oedd wedi chwilio am wybodaeth wedi gallu dod o hyd iddi drwy eu darparwr. Un peth rydym yn ei nodi o'r ymchwil, er mai dangosol yn unig yw'r ffigur, yw'r ffaith mai dim ond tua hanner y rhai a oedd wedi mynd i ddyled telegyfathrebiadau yn 2023 a oedd yn gallu dweud eu bod wedi cael gwybodaeth gan eu darparwr am gymorth dyledion, tra bod y gweddill yn ansicr a oeddent wedi cael yr wybodaeth hon. Gall hyn awgrymu nad yw darparwyr yn ddigon effeithiol yn y ffordd y maent yn rhannu gwybodaeth am gymorth dyledion pan fydd cwsmer yn methu taliad.

Yn dilyn yr ymchwil hwn, bydd Ofcom yn parhau i fonitro sut mae darparwyr yn cefnogi cwsmeriaid sy'n canfod eu hunain mewn dyled neu'n cael trafferth talu, yn ogystal â'r meysydd eraill a nodwyd gennym yn ein canllaw ar gwsmeriaid agored i newid.

<sup>7</sup> Gweler y [Canllaw ar Drin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg](#), tudalen 23, paragraff 4.56, pwynt bwled cyntaf.

<sup>8</sup> Gweler y [Canllaw ar Drin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg](#), tudalen 23, paragraff 4.56, pwynt bwled cyntaf a thudalen 14, paragraff 4.12 a 4.13.