

|  |
| --- |
| [Company name] |
| ***Peidiwch â’m datgysylltu!***  |
| **Cylch dieflig o gronni dyledion ym maes telegyfathrebu** |

**Cynnwys**

[1. Crynodeb gweithredol 2](#_Toc26271242)

[2. Nodau a methodoleg 5](#_Toc26271243)

[3. Cyd-destun 5](#_Toc26271244)

[4. Prif ganfyddiadau 8](#_Toc26271245)

[5. Argymhellion 14](#_Toc26271246)

## Crynodeb gweithredol

*“Rydw i wedi bod yn eu ffonio nhw drosodd a throsodd. Rydw i wedi cael fy mhasio o un i’r llall gymaint o weithiau. Yna rydw i’n cael bil am fy ffôn symudol ac mae o’n enfawr. Mae fel pe bawn i’n cronni dyled drwy geisio mynd ati i dalu fy nyled. Sut all hynny fod yn iawn? (Kayla*, byw ar ei phen ei hun, dim plant, 25-34, Bryste)

*Mae Kayla eisoes mewn dyled, ac yn ceisio gweithio gyda’i darparwr cyfathrebiadau i ddatrys problem gyda thalu. Ond mae’r broses yn un hir iawn ac mae ei hymdrechion yn costio mwy nac y gall hi ei fforddio. Mae’n cael ei thynnu i mewn i gylch dieflig o ddyled a does ganddi fawr o ddewis ond dal ati neu wynebu'r canlyniadau.*

Gall defnyddwyr ganfod eu hunain yn agored i niwed yn ariannol am amrywiaeth o resymau a gall sioc derbyn bil waethygu’r bregusrwydd hwn i ddefnyddwyr ar incwm isel. Fe wnaethom ni gomisiynu ymchwil ansoddol manwl, cyfweld defnyddwyr ar draws y DU a oedd wedi cael eu dosbarthu fel rhai agored i niwed yn ariannol, o bosibl, yn byw ar incwm isel, ac a oedd yn dosbarthu eu hunain fel ‘ond yn llwyddo i ymdopi’ neu ‘yn cael trafferth wirioneddol’ i dalu eu biliau. Yn yr adroddiad hwn, rydyn ni’n edrych ar bwysigrwydd gwasanaethau cyfathrebu i ddefnyddwyr sy’n byw ar incwm isel, y ffactorau sy’n dylanwadu ar wytnwch ariannol aelwydydd ar incwm isel, y ffyrdd y mae defnyddwyr ar incwm isel yn amddiffyn eu hunain rhag dyledion a beth sy’n digwydd pan fydd defnyddwyr yn ceisio cymorth gan eu darparwr ac unrhyw rwystrau iddyn nhw dderbyn y cymorth hwnnw. Rydyn ni wedi gwneud cyfres o argymhellion ymarferol i gynnwys profiad defnyddwyr ar incwm isel. Gellir gweld y rhain ar dudalen 14.

**Dibyniaeth ar wasanaethau cyfathrebu ac ofn cael eu datgysylltu**

Mae dibyniaeth defnyddwyr ar wasanaethau telegyfathrebu wedi cynyddu’n ddramatig yn y blynyddoedd diwethaf, i’r pwynt lle y mae mynediad at ffonau symudol a gwasanaethau rhyngrwyd yn cael ei ystyried yn hanfodol gan lawer. Er nad oedd gwasanaethau cyfathrebu’n cael eu hystyried yn bwysicach na hanfodion cysylltiedig â lloches, bwyd, dŵr ac ynni, i lawer o gyfranogwyr yr oedden nhw’n rhan hanfodol o’u hanghenion dyddiol. Yr oedd band eang, ffonau symudol, llinell dir a theledu drwy dalu yn cael eu hystyried yn wasanaethau hanfodol o ran y ffordd yr oedd cyfranogwyr yn rhedeg eu bywydau yng nghyswllt bancio ar-lein, rheoli budd-daliadau ar-lein, gwneud ceisiadau am swyddi, adloniant cost isel (gwasanaethau ffrydio fel Netflix) a chynnal cysylltiadau cymdeithasol. Yr oedd band eang yn arbennig o bwysig ar aelwydydd lle yr oedd plant.

Fe wnaethom ganfod bod ofn cael eu datgysylltu yn gyrru rhai o’n cyfranogwyd i flaenoriaethu eu biliau telegyfathrebu dros wasanaethau hanfodol eraill. Dywedodd rhai o gyfranogwyr yr astudiaeth hon eu bod wedi aberthu talu am hanfodion fel bwyd, dŵr, nwy a thrydan, am eu bod ofn y byddai eu gwasanaethau cyfathrebu, yr oedden nhw’n dibynnu arnyn nhw, yn cael eu datgysylltu.

**Camau i geisio lleihau sioc biliau i ddefnyddwyr sy’n agored i niwed yn ariannol**

Esboniodd rhai cyfranogwyr sut yr oeddynt yn rheoli newidiadau yn eu biliau yn rhagweithiol, gan atal sioc biliau drwy ddefnyddio capiau ar eu data, cadw o fewn cyfyngiadau eu tariff a defnyddio ap eu darparwr. Yr oedd gan ddefnyddwyr ystod o ddulliau eraill o amddiffyn eu hunain rhag niwed, o leihau'r gwasanaethau yr oeddynt yn eu derbyn, i gadw llygad barcud ar ddyddiadau eu contractau a negodi bargeinion gwell ar yr amser iawn, i gadw eu harian mewn jariau er mwyn cadw rheolaeth uniongyrchol ar wariant, i fenthyca arian ar gyfer bwyd. Yr oedd rhai defnyddwyr yn ceisio lleihau eu gwariant drwy siopa am fwndeli rhatach, ond nid yw gwasanaethau wedi’u bwndelu bob amser yn cynnig digon o eglurder na hyblygrwydd iddyn nhw leihau costau.

**Profiad o’r cymorth sydd ar gael gan ddarparwyr**

Canfuwyd gennym nad oedd profiad Kayla a ddyfynnwyd uchod, yn anghyffredin. Dywedodd defnyddwyr eraill a gymerodd ran yn yr astudiaeth eu bod yn teimlo ei bod yn anodd cysylltu â’u darparwr: ni allai problemau talu eraill gael eu datrys drwy sgwrsio ar y we ac roedd galwadau ffôn yn cael eu pasio o un asiant i’r llall, nad oeddynt ym marn defnyddwyr yn dangos unrhyw ddealltwriaeth nac empathi tuag at eu hamgylchiadau, neu nad oedd ganddynt bŵer i helpu. Y cyfan ar draul y cwsmeriaid hynny.

Teimlai rhai cyfranogwyr fod darparwyr yn tueddu i ganolbwyntio ar wneud taliad neu gyswllt cyffredinol mewn gohebiaeth. Adleisiwyd y canfyddiad hwn gan yr ymchwil desg a ganfu ddiffyg gwybodaeth am: amserlenni ynghylch datgysylltu a chasglwyr dyledion; taliadau cosb ymlaen llaw (ac eithrio yn y print mân); a’r gefnogaeth ar gael gan ddarparwyr. Tynnodd sylw hefyd at ddiffyg cysondeb o ran terminoleg yng nghyswllt prosesau a ffioedd. Tynnodd yr ymchwil desg sylw hefyd at y ffaith nad yw gwybodaeth bob amser yn hawdd ei chanfod ar wefannau darparwyr, os yw ar gael o gwbl - a phan mae, fe all gael ei chyflwyno mewn ffordd sy’n gymhleth neu’n amwys.

Yr oedd nifer fechan o’r defnyddwyr hyn wedi osgoi cysylltu â’u darparwr hyd nes eu bod ar bwynt datgysylltu, un ai drwy eu bod ofn ychwanegu costau galwadau pellach neu ddiffyg hyder y gellid datrys y sefyllfa. Yr oedd rhai cyfranogwyr nad oeddynt wedi cael fawr o rybudd cyn i’w gwasanaethau cyfathrebu gael eu datgysylltu.

I’r gwrthwyneb, yr oedd rhai o blith y bobl a gyfwelwyd wedi cael profiadau cadarnhaol, wedi canfod fod eu darparwr yn deall eu problem ac wedi ceisio eu helpu nhw i’w datrys. Dywedodd rhai cyfranogwyr fod eu darparwr wedi gwrando, yn cydymdeimlo â’u trafferthion ac wedi gweithio gyda nhw ar sefydlu cynllun talu, wedi rhannu'r ddyled yn gyfrannau y gellid ymdopi â nhw, wedi oedi ad-dalu, neu wedi canslo rhywfaint o'r ddyled.

**Torri cylch dieflig cronni dyledion**

Fe wnaethom ganfod y gall rhai ffactorau ddylanwadu ar ba mor debygol y mae defnyddwyr o allu goresgyn problem gyda thalu, parhau wedi’u cysylltu â’u gwasanaethau cyfathrebu (a phopeth a ddaw yn sgil y gwasanaethau hynny) a pheidio â chronni problemau pellach fel mwy o ddyled neu fod statws credyd is.

***Mwy gwydn Llai gwydn***

Hyder wrth ymgysylltu â Hyder cyfyngedig wrth ymgysylltu â darparwyr darparwyr

Cysylltiadau cefnogaeth bersonol Ymwybyddiaeth neu fynediad cyfyngedig at gymorth

Mynediad at gredyd Credyd yn achosi i broblemau waethygu

Mynediad at gefnogaeth ehangach Osgoi delio â’r broblem

**Argymhellion**

Rydym yn tynnu sylw yn yr adroddiad hwn at arfer da, meysydd lle y mae angen i ddarparwyr wella ac awgrymiadau cyfranogwyr, yn cael eu dilyn gan argymhellion y Panel. Gall mynediad at alwadau llais, y rhyngrwyd a’r teledu ddarparu achubiaeth i ddefnyddwyr ac un o argymhellion allweddol yr ymchwil hwn yw y dylid ystyried sut y gall darparwyr helpu cwsmeriaid i barhau i fod â chysylltiad hyd yn oed pan maen nhw’n profi trafferthion o ran talu.

Rydyn ni o'r farn na ddylai problemau talu a dyledion cysylltiedig gael eu gwaethygu gan weithredu neu ddiffyg gweithredu gan ddarparwr cyfathrebiadau defnyddiwr. Gall ofn cael eu datgysylltu barlysu rhywun ac mae datgysylltu defnyddiwr mewn dyled oddi wrth wasanaethau cyfathrebu yn eu gwneud hyd yn oed yn fwy agored i niwed. Tynnodd yr ymchwil hon sylw at nifer o ffyrdd y gallai darparwyr ddechrau - neu barhau - i gynorthwyo eu cwsmeriaid ar incwm isel, gyda’r nod cyffredinol o’u cadw wedi cysylltu â’u gwasanaethau a pheidio ag achosi dyledion na phroblemau talu pellach. Gellir grwpio’r rhain dan fodel ‘perffaith’ sy’n crisialu:

* **Bod yn rhagweithiol** i helpu defnyddwyr osgoi problemau;
* Dangos **Empathi** a **Pharch** pan fo defnyddiwr yn ceisio delio â phroblem talu;
* **Hyblygrwydd** o ran dull gweithredu;
* **Rhwyddineb** o ran cysylltu ac wrth reoli proses; ac
* **Eglurder** a **Thryloywder** o ran defnydd a thaliadau.

*“Dw i’n meddwl fod angen i ddarparwyr sylweddoli nad ydi cwsmeriaid yn peidio talu eu biliau yn fwriadol. Mae yna broblemau sydd gan y cwsmeriaid hyn ac os ydy nhw wedi bod yn gwsmeriaid ffyddlon, beth allan nhw eu gwneud i gael eu harian yn ôl ond hefyd gadw eu cwsmeriaid ffyddlon? Sut allan nhw helpu’r unigolyn cyffredin sydd wedi mynd i ychydig o drafferthion?*

*(Andy, byw gyda phartner, ddim yn gweithio, 35 – 44, Newcastle)*

## Nodau a methodoleg

Mae gan y Panel gylch gorchwyl penodol i ddylanwadau ar bolisi yng nghyswllt materion sy’n effeithio ar ddefnyddwyr cyfathrebiadau, yn enwedig rhai a allai fod yn fwy agored i niwed wrth ymgysylltu â marchnadoedd cyfathrebu. Mae unigolion sydd ag incwm isel iawn yn arbennig o fregus o ran newidiadau sydyn yn eu hamgylchiadau e.e. colli swydd/diweithdra, colli prif gyflog neu newidiadau i fudd-daliadau. Fe wnaethom grybwyll amgylchiadau defnyddwyr incwm isel yn ein cyhoeddiad Symud o Gwmpas yn yr Unfan: Delio â chwynion ynghylch telegyfathrebiadau[[1]](#footnote-1) ym mis Gorffennaf 2018, gan gydnabod y gall bod yn agored i niwed yn ariannol achosi effaith negyddol ar ddefnyddwyr telegyfathrebiadau.

I gael gwell dealltwriaeth o’r materion hyn, fe wnaethom ni gomisiynu PwC i ymgymryd ag ymchwil ansoddol yn 2019, gan gyfweld defnyddwyr ar draws y DU a oedd wedi cael eu dosbarthu fel rhai agored i niwed yn ariannol, o bosibl, yn byw ar incwm isel, ac a oedd yn dosbarthu eu hunain fel ‘ond yn llwyddo i ymdopi’ neu ‘yn cael trafferth wirioneddol’ i dalu eu biliau. Rhannwyd y sampl o ran oedran, trefniadau byw (ar ben eu hunain, gyda phartner neu gyda phlant) a statws gweithio (yn gweithio amser-llawn neu ran-amser neu’n dibynnu ar fudd-daliadau). Cafodd y sampl hefyd ei bwysoli i sicrhau ein bod yn clywed gan bobl yn defnyddio ffonau symudol, llinell dir, band eang a/neu deledu drwy dalu.

## Cyd-destun

**Tystiolaeth yr ymchwil**

Mae dibyniaeth defnyddwyr ar wasanaethau telegyfathrebu wedi cynyddu’n ddramatig ar y cyd â’r galw cynyddol am ffonau symudol a gwasanaethau rhyngrwyd. Mae dadansoddiad o ddata diweddar (a gyflwynir isod) yn cefnogi tuedd barhaus at i fyny o ran bodolaeth gwasanaethau telegyfathrebu ar restrau blaenoriaethau aelwydydd. Yn ddiweddar, mae Ofcom wedi cyhoeddi ei ganfyddiadau allweddol o’r **Adroddiad ar y Farchnad Gyfathrebu (CMR) 2019**[[2]](#footnote-2). Mae’r prif ganfyddiadau’n cynnwys:

* Mae 87% o aelwydydd ar y rhyngrwyd, a 79% o oedolion y DU yn defnyddio ffôn clyfar yn bersonol;
* Mae defnyddwyr yn uwchraddio i fand eang cyflymach;
* Mae pobl yn defnyddio mwy o ddata, sy’n cael ei yrru’n bennaf gan fideos ar-lein; a
* Mae pobl yn defnyddio mwy ar eu ffonau symudol ar gyfer gwneud galwadau ac yn defnyddio llai ar linellau tir.

Mae’r angen am fand eang cyflymach a mwy o ddata yn dod ar gost, a all fod yn faich ariannol i lawer o aelwydydd. Yn 2018, yr oedd cyfartaledd gwariant aelwydydd y DU ar wasanaethau telegyfathrebu yn £83.56, sy’n gyfystyr â 3.3% o gyfanswm gwariant misol aelwydydd ar gyfartaledd. O gymharu, mae aelwyd gyffredin yn y DU yn gwario 6% o gyfanswm cyllideb yr aelwyd ar gyfartaledd ar gyfleustodau yn cynnwys nwy, trydan a dŵr[[3]](#footnote-3).

Hefyd, mae corff cynyddol o dystiolaeth ynghylch effaith bod yn agored i niwed yn ariannol yn y farchnad. Yn 2016, cyhoeddodd Ofcom ‘**Fforddiadwyedd Gwasanaethau Cyfathrebu Hanfodol**’[[4]](#footnote-4) a oedd yn edrych ar fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu, yn enwedig mewn perthynas ag aelwydydd incwm isel. Yn 2016, yr oedd 29% o ddefnyddwyr yn cael trafferth fforddio gwasanaethau cyfathrebu - yr oedd y ffigur wedi aros yr un fath â’r flwyddyn flaenorol.

Yn ôl **Adroddiad Ymchwil Ansoddol Ymgysylltu â Defnyddwyr** Ofcom, a gynhaliwyd gan Futuresight yn 2017[[5]](#footnote-5), yr oedd bod yn agored i niwed yn ariannol yn cael yr effeithiau canlynol:

“Yn gyffredinol, roedd bod yn agored i niwed yn ariannol yn tueddu i wthio’r bobl i un o ddau gyfeiriad:
(i) ymdrechion gwan a damweiniol yn aml i ymgysylltu, gan olygu osgoi'r farchnad, talu mwy, bod â dibyniaeth gref ar eu darparwr presennol, yn erbyn
(ii) penderfyniad i reoli costau gan olygu cymhelliant cryf i ennill hyder a gweithredu.”

Ym mis Rhagfyr 2018, cyhoeddodd BritainThinks **‘Getting a good deal on a low income’**[[6]](#footnote-6), a gomisiynwyd gan yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (CMA). Edrychwyd ar y diwydiant telegyfathrebu (symudol a band eang yn benodol) yn yr ymchwil hon, yn ogystal ag ynni, yswiriant a chredyd. Canfu’r ymchwil fod y farchnad telegyfathrebiadau yn un yr oedd gan ddefnyddwyr agored i niwed ddiddordeb ynddi, ond hi hefyd oedd y farchnad a oedd, fe ymddengys, yn cyflwyno’r heriau mwyaf. Un o effeithiau hyn oedd llai o debygolrwydd y byddai defnyddwyr yn newid darparwr. Yr oedd yr heriau a wynebai cwsmeriaid agored i niwed yn cynnwys:

* Contractau hir ac anhyblyg gyda diffyg anogaeth a chyfathrebu pan ddeuant i ben;
* Gwasanaeth gwael i gwsmeriaid a chyfathrebu pan fydd problemau’n codi; a
* Taliadau annisgwyl.

Ym mis Ionawr 2019, cyhoeddodd Ofcom ei adroddiad **Mynediad a Chynhwysiant[[7]](#footnote-7)** diweddaraf sy’n dangos effaith bod yn agored i niwed yn ariannol ar berchnogaeth defnyddwyr o wasanaethau a dyfeisiau. Mae’r adroddiad yn amlinellu’r canlynol:

* Does gan dri o bob deg o’r rhai sydd fwyaf agored i niwed yn ariannol ddim mynediad i’r rhyngrwyd yn eu cartref, gyda rhai heb fynediad at unrhyw fath o deleffoni.
* Yr oedd 64% o’r defnyddwyr mwyaf agored i niwed yn ariannol yn berchen ar ddyfeisiau mwy ar gyfer mynd ar-lein, fel cyfrifiadur personol, gliniadur neu gyfrifiadur tabled o gymharu â’r boblogaeth yn gyffredinol (84%). Yr oedd hyn yn golygu y byddent yn llai tebygol o allu cael budd o’r swyddogaethau ychwanegol a gynigir gan ddyfeisiau mwy. Er enghraifft, mae’r gallu i ddefnyddio sgrin fawr ar gyfrifiadur tabled neu liniadur yn gwneud cwblhau ffurflenni ar-lein yn haws nac ar ffôn clyfar, a all fod yn ddefnyddiol i ddefnyddwyr sy’n gwneud cis am swyddi neu fudd-daliadau;
* Crybwyllodd 31% o’r defnyddwyr mwyaf agored i niwed yn ariannol a oedd yn cael trafferth talu am wasanaeth cyfathrebu, drafferthion am dalu biliau ffôn symudol a theledu drwy dalu, ffigur tebyg i 2016. Dilynir y gwasanaethau hyn yn agos gan fand eang sefydlog ar 27%; ac
* Mae oddeutu un o bob deg o bobl yn cael trafferth talu am wasanaethau cyfathrebu. Mae hyn ar ei uchaf ymhlith defnyddwyr iau (17% o bobl ifanc 16-24 mlwydd oed yn dweud eu bod wedi cael trafferthion, o’i gymharu â 2% o bobl dros 74 mlwydd oed) a’r defnyddwyr hynny sydd â phroblemau iechyd meddwl hirdymor (35%).

**Darparu llais ar gyfer defnyddwyr a dinasyddion y farchnad gyfathrebu**

Mae gwerth cynghorol arbenigol y Panel wedi ei gydnabod ar y lefel fwyaf sylfaenol: yn ei adolygiad o’r Amodau Cyffredinol, fe’i gwnaed yn ofynnol gan Ofcom o fis Hydref 2018, i Ddarparwyr Cyfathrebiadau ymgynghori â’r Panel ar sail eang, gan gynnwys pwyslais penodol ar ddefnyddwyr mewn amgylchiadau agored i niwed. Eleni, lansiodd y Panel Fforwm y Diwydiant i dynnu sylw at broblemau, trafod atebion a lledaenu dulliau gweithredu llwyddiannus ac arfer da - yn enwedig yng nghyswllt y gefnogaeth a gynigir i ddefnyddwyr sydd mewn amgylchiadau mwy agored i niwed. Mae darparwyr wedi bod yn gyfranogwyr parod yn y cyfarfodydd, yn awyddus i archwilio a thrafod dulliau newydd o weithredu a dysgu gan sectorau eraill. Mae'r Fforwm yn ofod adeiladol iddyn nhw gyfarfod a thrafod heriau o ran gwella profiad y defnyddiwr. Mae’r Panel yn gwahodd siaradwyr allanol o sectorau eraill - sydd, wedi’u llywio gan anghenion y darparwyr - yn gallu goleuo datblygiad gwell arferion yn y sector cyfathrebiadau.

**Tegwch yn y farchnad**

Mae ymgysylltiad defnyddwyr - yn enwedig yn y farchnad band eang - a’u gallu a’u hawydd i newid i fargen well wedi bod yn fater o bryder i’r Panel, i Ofcom ac i’r Llywodraeth. Mae’r Panel wedi galw am dryloywder a thegwch o ran prisiau a thelerau contract, ar gyfer defnyddwyr a microfusnesau, ac wedi croesawu cynlluniau diweddar Ofcom yn y maes hwn, gan gynnwys Fframwaith Tegwch.

Bu’r Panel yn pwyso ar Ofcom ers tro i edrych ar degwch yn y farchnad ac rydym yn falch ei fod yn cymryd camau sylweddol i sicrhau bod darparwyr yn trin eu cwsmeriaid yn deg, yn enwedig cwsmeriaid agored i niwed. Ym Mehefin 2019, fe ymrwymodd cwmnïau band eang, ffôn a theledu drwy dalu y DU i ymrwymiadau newydd Ofcom sef Tegwch i Gwsmeriaid, gan roi tegwch wrth galon eu busnes. Ochr yn ochr â’r gwaith hwn, cyhoeddodd Ofcom ei Fframwaith Tegwch drafft, yr ymgynghorwyd arno bellach a dogfen ddilynol a fydd yn cael ei chyhoeddi maes o law. Gellir gweld manylion pellach ar raglen Tegwch i Gwsmeriaid Ofcom ym mhapur Ofcom ar ‘Gwneud i farchnadoedd cyfathrebu weithio’n dda i gwsmeriaid’[[8]](#footnote-8). Byddwn yn parhau i ymgysylltu ag Ofcom a Darparwyr Cyfathrebiadau (CP) i annog diwylliant o degwch yn y sector hwn a pharhau i ddarparu cipolwg ar anghenion defnyddwyr.

**Prisiau band eang**

Rydyn ni wedi croesawu adolygiad diweddar Ofcom o arferion prisio o ran band eang sefydlog a chyhoeddi ‘Helpu defnyddwyr i gael bargeinion gwell’[[9]](#footnote-9). Tarddodd hyn o bryderon bod nifer o gwsmeriaid band eang sefydlog yn talu prisiau uchel y tu allan i gontract pan allent arbed arian drwy adnewyddu eu contract neu newid i gwmni arall. Daeth Ofcom i’r casgliad y gallai cwsmeriaid sy'n agored i niwed wynebu rhwystrau ychwanegol wrth geisio canfod y fargen iawn.

O ganlyniad, mae Ofcom wedi nodi ei fod yn edrych ar ddatblygu tariff arbennig newydd wedi’i dargedu i warchod cwsmeriaid band eang sydd ar incwm isel. Byddai’r tariff yn golygu y byddai’n rhaid i gwmnïau band eang gynnig gwasanaeth band eang syml, ar gost isel, i gwsmeriaid cymwys. Yn ogystal, mae Ofcom wedi datgan ei fod yn disgwyl i gwmnïau band eang wneud yn well o ran canfod cwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed a darparu cefnogaeth a gwasanaethau priodol iddyn nhw.

Bydd gweithredu’r polisïau hyn a pherfformiad yn y maes hwn yn cael ei fonitro’n ofalus a rheolau newydd yn cael eu cyflwyno os bydd angen. Bydd y Panel yn ymwneud yn agos â hyn. Roeddem yn falch o weld ymrwymiadau o ran prisiau band eang yn cael eu gwneud ym mis Medi 2019 gan ddarparwyr band eang mawr.[[10]](#footnote-10)

**Prisiau Ffonau Symudol**

Yn 2017, codwyd gydag Ofcom y mater o brisiau ffonau symudol o ran gordaliadau gan ddefnyddwyr sydd wedi talu elfen y ffôn ei hun o’u contract symudol ond wedyn yn parhau i gael eu bilio am y cyfanswm misol blaenorol hyd yn oed pan oedd eu contract wedi dod i ben. Rydym yn falch o weld fod y rhan fwyaf - ond nid y cyfan - o’r prif ddarparwyr wedi ymrwymo eleni i newid eu harferion o ran prisiau ffonau symudol. Byddwn yn parhau i weithio gyda’r diwydiant i gyflawni tegwch yn y maes hwn. *Ho*

## Prif ganfyddiadau

**Arwyddocâd parhau i fod â chyswllt â gwasanaethau cyfathrebu ar gyfer defnyddwyr ar incwm isel**

Yr oeddem eisiau deall lle yr oedd defnyddwyr ar incwm isel yn gosod gwasanaethau cyfathrebu yn eu rhestr o flaenoriaethau talu’r aelwyd. Er nad oedd gwasanaethau cyfathrebu’n cael eu hystyried yn reddfol yn bwysicach na hanfodion sylfaenol (cysylltiedig â lloches, bwyd, dŵr ac ynni), i lawer o gyfranogwyr yr oedden nhw’n parhau’n rhan hanfodol o’u hanghenion dyddiol. Yr oedd band eang, ffonau symudol, llinell dir a theledu drwy dalu yn cael eu hystyried yn wasanaethau hanfodol o ran y ffordd yr oedd cyfranogwyr yn rhedeg eu bywydau yng nghyswllt bancio ar-lein, rheoli budd-daliadau ar-lein, gwneud ceisiadau am swyddi, adloniant cost isel (gwasanaethau ffrydio fel Netflix) a chynnal cysylltiadau cymdeithasol.

*“Mae ffonau symudol a’r rhyngrwyd mor bwysig yn ein bywyd bob dydd erbyn hyn. Rydych chi’n eu defnyddio nhw bob dydd. Mae’n rhywbeth y maen nhw’n cymryd mantais ohono am eu bod yn gwybod y gwnewch ei dalu goruwch pob peth arall. Fe fyddwn i’n blaenoriaethu hynny dros fy nwy a fy nhrydan rai misoedd gan fy mod yn gwybod nad yw fy narparwyr nwy na thrydan yn mynd i fyd nhorri i ffwrdd.” (Claire, rhiant sengl, 25-34, ddim yn gweithio, Croydon)*

*“Fy ffôn symudol yw fy achubiaeth - taswn i hebddo, mi fyddwn i fel dafad golledig gan na fyddai modd i mi gyfathrebu â neb. Fe fyddai’n rhaid i mi fynd i chwilio am flwch ffôn, a dydyn nhw l)*

Roedd band eang yn arbennig o bwysig mewn aelwydydd lle yr oedd plant, tra yr oedd rhai cyfranogwyr wedi datblygu ffyrdd o gwmpas y broblem am nad oeddynt yn derbyn band eang, megis pecynnau data symudol digyfyngiad.

 *“Y Rhyngrwyd [band eang] - rwy’n ei ddefnyddio fel fy ffôn symudol - ar gyfer pob dim. Rwy’n gwirio fy miliau ar-lein. Mae fy mab yn ei ddefnyddio ar gyfer ei waith cartref hefyd.” (Claire, rhiant sengl, 25-34, ddim yn gweithio, Croydon)*

 *“Os na fyddai gen i fand eang fyddai'r plant ddim yn gallu ymdopi.” (Carol, rhiant sengl, 45 - 60, De Swydd Efrog)*

*“Dydy’n ffôn symudol ddim yn gymaint o anghenraid [â band eang]. Yn y sefyllfa waethaf, cyn belled â bod gennych chi fand eang mae yna apiau fel WhatsApp ac fe allwch chi wneud galwadau ar messenger. Mae gennych chi fodd o gysylltu â phobl o hyd.” (Anthony, byw gyda phartner, 35 - 44, yn gweithio, Llundain)*

*“Doedd gen i ddim rhyngrwyd gartref, ac roedd yn golygu fod yn rhaid mynd i’r Ganolfan Waith i wneud ceisiadau am swyddi a phethau er mwyn dal ati i gael budd-daliadau. Doedd yna ddim un lle o’n i’n byw felly roedd yn costio ar gludiant cyhoeddus (Louise, byw gyda phartner a phlant, 25 - 34, Larne)*

I rai cyfranogwyr, yr oedd mynediad at wasanaeth symudol a chysylltiad dibynadwy yn hanfodol, yn enwedig yn achos argyfwng, gyda thri chwarter o gyfranogwyr yn tanysgrifio am gontract symudol - canfu chwarter mai Talu wrth Ddefnyddio oedd y dull mwyaf hawdd ei drin.

Fodd bynnag, tynnodd rhai sylw fod cost a hyd contractau a chost ffonau symudol clyfar yn her. Yr oedd hanner y rhai oedd â chontract symudol yn tanysgrifio am dariff SIM yn unig, a oedd yn costio £10 - £20 y mis.

*“Mae fy ffôn yn bwysicach na’r rhyngrwyd oherwydd rydw i angen fy ffôn ar gyfer argyfwng neu os bydd ysgol y plant eisiau cysylltu â mi.” (Joanna, byw ar ben ei hun, 18-35, gweithio rhan-amser, Caerdydd)*

*“Does dim gwir angen ffôn arna’ i, ond mae fy mab yn cysylltu â mi arno. Pe byddai fy ffôn yn cael ei ddatgysylltu fe fyddwn i yn defnyddio’r Wi-Fi i ddefnyddio WhatsApp i gysylltu â fy mab neu rywun arall.” (Laura, rhiant sengl, byw gyda phlant, 25-35, gweithio, Llundain).*

*“Byddai ffonau symudol yn gorfod mynd os byddai pethau’n mynd o ddrwg i waeth. Roedd fy mab ar £30 y mis, nawr mae ar £20. Roedd o'n cwyno ar y pryd, ond nawr mae wedi dod i arfer. Weithiau, os nad oes gennych chi rywbeth, rydych chi’n gweld y golled ar y dechrau, ac yna dydych chi ddim yn ei cholli byth mwy”. (Carol, rhiant Sengl, 45 - 60, De Swydd Efrog)*

Roedd teledu drwy dalu yn cael ei ystyried yn bwysig gan rai, ond gyda dim ond hanner y cyfranogwyr yn tanysgrifio am wasanaethau teledu talu, a rhai yn gostwng eu gwariant drwy siopa am fwndeli cost is, ond yr oedd yn amlwg yn cael ei osod yn is na band eang a ffonau symudol yn nhrefn blaenoriaeth gwasanaethau.

Fodd bynnag, nid yw gwasanaethau ac yn benodol gwasanaethau wedi’u bwndelu, bob amser yn cynnig digon o eglurder neu hyblygrwydd ar gyfer defnyddwyr:

*“Rydw i wedi cysylltu (â’m CP) ynghylch y biliau. Pe byddwn i’n canslo'r ffilmiau, fe fyddwn i’n dal i orfod talu tua £125 y mis. Rwy’n meddwl ei fod yn ddrud, ond mae fy mab anabl yn hoffi gwylio rhaglenni arno a dal i fyny. Hefyd, rydw i wedi cael fy hun mewn contract am y ddwy flynedd nesaf, felly does dim modd i mi wneud dim byd yn ei gylch. Efallai y byddai rhai pobl yn gweiddi ac yn cael mwy allan ohonyn nhw, ond alla’ i ddim gwneud hynna.” (Carol, rhiant sengl, 45 - 60, ddim yn gweithio, De Swydd Efrog)*

*“Wn i ddim faint mae’r llinell dir yn ei chostio mewn gwirionedd? Rwy’n gwybod ei bod i fod i’w wneud o’n rhatach. Ond efallai mai dim ond pan ydych chi mewn contract y mae hynny? Dw i ddim yn gwybod.” (Lisa, byw gyda phartner a phlant, 18-24, yn gweithio, Cernyw)*

*“Allwn i ddim dweud wrthych chi beth yw'r tariff ar fy ffôn symudol. Rwy’n gwybod nad ydw i’n defnyddio fy holl ddata felly mae’n debyg fy mod i’n talu gormod. Dw i ddim yn meddwl eu bod nhw’n dda iawn am ei esbonio fo.” (Claire, rhiant sengl, 25-34, ddim yn gweithio, Croydon)*

**Ffyrdd y mae defnyddwyr ar incwm isel yn amddiffyn eu hunain**

Disgrifiodd cyfranogwyr yn yr ymchwil amrywiaeth o gamau amddiffyn yr oeddynt yn eu cymryd i amddiffyn eu hunain yn erbyn biliau yn newid:

 *“Roeddwn i’n arfer bod â theledu, band eang a’r rhyngrwyd, fe es i o gael yr holl becynnau yna i fod â dim ond fy ffôn symudol.” (Daniel, byw ar ei ben ei hun, 45-60, yn gweithio, Newcastle)*

*“Os bydda’ i’n anghofio bil, fe alla’ i fynd i drwbl. Ond os ydyn nhw i gyd ar ddebyd uniongyrchol, fe alla’ i anghofio amdano ac mae’n iawn.” (Darren, byw ar ei ben ei hun, 25-34, ddim yn gweithio, Birmingham)*

*“Rydw i’n talu fy ynni, symudol a theledu drwy Paypoint yn y siop ar draws y ffordd a dydyn nhw ddim yn codi am hynny. Mae’n well gen i wneud hynny na thrwy ddebyd uniongyrchol oherwydd fy mod i’n gallu cadw rheolaeth. Rwy’n cadw fy nogfennau fy hun ac mae popeth yn gyfredol.” (Howard, 65+, byw ar ei ben ei hun, Merthyr Tudful)*

*“Mae’n well gen i reoli pethau’n wythnosol a ‘thalu wrth ddefnyddio’ gan ei bod yn haws a does dim bil yn dod i mewn bob mis.” (Rose, 65+, wedi ymddeol ond yn gweithio'n rhan-amser, Larne)*

*“Rhoddodd (Darparwr Cyfathrebiadau) gap ar fy ngwariant, felly os byddaf yn taro hwnnw, chaf i ddim mynd drosto. Fe wnaethon ni gytuno mai dyna oedd orau i mi. Mae’n niwsans weithiau, ond mae’n rhaid i mi oddef y peth, ac mae’n fy stopio fi. Sy’n well yn y pen draw.” (Vanessa, rhiant sengl, 25-34, ar fudd-daliadau, Tredegar)*

Fodd bynnag, mae defnyddwyr sy’n cael trafferth talu am wasanaethau telegyfathrebu’n debygol i fod yn cael trafferthion gyda thaliadau eraill. Gall newid sydyn yn y llif arian, fel bil mawr annisgwyl, gael effaith fawr ar eu bywyd yn gyffredinol a heb y cymorth cywir gall wneud y defnyddiwr yn hynod agored i niwed.

*“Mae fy mil yn £25-27 fel arfer, ond ychydig o weithiau mae wedi mynd i fyny i £70-85, felly roedd yn rhaid i ni gysylltu â nhw. Mae’n dipyn o ymdrech achos rydyn ni ar incwm isel beth bynnag felly os bydd yn parhau bydd yn rhaid i ni ei dorri i ffwrdd yn gyfan gwbl, nid trwy ddewis ond drwy orfodaeth a blaenoriaethau.” (David, byw gyda phartner a phlant, ddim yn gweithio, 25 – 34, Caernarfon)*

Rhai o’r achosion dros filiau annisgwyl o uchel y tynnwyd sylw atynt yn ein hymchwil oedd taliadau ychwanegol, megis galwadau rhyngwladol, prynu pethau mewn apiau a thaliadau y tu allan i’r pecyn, fel codi am negeseuon SMS fel negeseuon amlgyfrwng am fod defnyddiwr wedi defnyddio emojis, a chynnydd mewn prisiau. Nododd rhai defnyddwyr gamgymeriadau gan eu darparwr, na chafodd eu cywiro’n brydlon, neu o gwbl.

**Beth sy’n digwydd pan fydd defnyddwyr yn ceisio datrys problem dalu gyda’u darparwr cyfathrebiadau?**

Mae angen i ddefnyddwyr sy’n cysylltu â’u darparwr deimlo y bydd modd iddyn nhw gael datrys problem gyda thalu ar y cysylltiad cyntaf. Yn nodweddiadol, yr oedd cyfranogwyr yn yr astudiaeth hon wedi galw’u darparwyr i esbonio’r sefyllfa i weld a oedd modd ei datrys ac ymdopi ag ad-dalu. Roedd eu profiadau’n gymysg.

*“Does yna ddim un lle sy’n gallu delio gyda phob dim, mae’n rhaid i chi aros am rywun arall a mynd at berson arall a digwyddodd hyn gyda saith o wahanol bobl yn ystod galwad dwy awr o hyd. Ac mae’n nhw’n dweud na wnân nhw ddim eich ffonio chi felly rydw i’n eu ffonio nhw ac yn cronni mwy o ddyled wrth i mi geisio datrys dyled, felly mae’n rhwystredig.” (Kayla, byw ar ben ei hun, ddim yn gweithio, 25 – 34, Bryste)*

Dywedwyd wrth rai cyfranogwyr yr oedd yn well ganddyn nhw ddefnyddio sgwrsio ar y we, os oedden nhw mewn dyled fod yn rhaid iddyn nhw wneud galwad ffôn at eu darparwr. Doedd hyn ddim yn ddelfrydol, gan nad oedd galwadau yn rhad ac am ddim o angenrheidrwydd, ac roedd amseroedd aros yn broblem. Rydym yn croesawu ymdrin ag ymholiadau ynghylch dyledion gan dîm penodol, wedi’i hyfforddi, ond yn anffodus, canfu rhai o’r bobl a wnaeth ffonio eu bod yn cael eu pasio o un person i'r llall, ac nid oedd modd iddyn nhw ddweud a oedd eu pryderon wedi cael eu nodi gan asiant penodol neu aelod o dîm cysylltu rheng-flaen.

Teimlai rhai cyfranogwyr fod darparwyr yn tueddu i ganolbwyntio ar wneud taliad neu gyswllt cyffredinol mewn gohebiaeth. Adleisiwyd y canfyddiad hwn gan yr ymchwil desg a ganfu ddiffyg gwybodaeth am: amserlenni ynghylch datgysylltu a chasglwyr dyledion; taliadau cosb ymlaen llaw (ac eithrio yn y print mân); a’r gefnogaeth ar gael gan ddarparwyr. Tynnodd sylw hefyd at ddiffyg cysondeb o ran terminoleg yng nghyswllt prosesau a ffioedd.

Un o’r enghreifftiau gwaethaf o fethiant o ran tegwch ac ansawdd gwael gofal cwsmer - gydag effaith arbennig o drwm ar ddefnyddiwr incwm-isel - oedd achos Lucy, mam sengl 25 mlwydd oed yn byw mewn fflat cyngor gyda dau o blant, 3 a 5 oed, ac yn ddi-waith ar hyn o bryd (astudiaeth achos 9 yn y prif adroddiad).

Roedd Lucy wedi ceisio parhau gyda’i darparwr band eang cyfredol wedi iddi symud tŷ. Pan fethodd y cysylltiad ar ôl dwy awr, ceisiodd gysylltu â’i darparwr i gael help drwy sgwrs ar y we a thros y ffôn. Ar ôl dyddiau heb ymateb, canslodd ei debyd uniongyrchol a newid i ddarparwr arall. Gadawyd Lucy gyda ffi terfynu cynnar o £300, ar ôl dwy awr o wasanaeth. Wedi ceisio cysylltu â’i darparwr blaenorol i wrthod talu, mae Lucy bellach yn anwybyddu’r galwadau am arian y mae’n parhau i'w derbyn, er gwaethaf y ffaith ei bod yn cydnabod y gallai hyn effeithio ar ei sgôr credyd.

 *“Roedden nhw fy nhorri fi i ffwrdd o hyd pan oeddwn i’n methu talu’r biliau. Fe ddylen nhw fod wedi rhoi cyfle i mi dalu, neu hyd yn oed wedi ei dorri i lawr a rhoi hyn a hyn o wythnosau/misoedd i mi ac yna ceisio fy helpu yn hytrach na dim ond fy nhorri i ffwrdd.” (Charlotte, 35 – 44, byw gyda phartner a phlant, Swydd Tyrone)*

 *“Rwy’n credu ei bod yn gwneud mwy o synnwyr i [Ddarparwyr Cyfathrebiadau] geisio cyfaddawdu ychydig. Oni fyddai’n well ganddyn nhw fy nghadw fel cwsmer ond fy helpu i ganfod ffordd o allu talu iddyn nhw? Fel arall, mae’n nhw’n bod yn feirniadol iawn. D’yw dim ond dweud “dyma fil enfawr. Rho’r arian i ni” ddim yn ystyriol iawn pan maen nhw’n gwybod fy mod i’n cael trafferth. Neu fe ddylen nhw wybod, os ydyn nhw’n edrych ar eu cofnodion. Dydw i ddim am fod yn gyfoethog yn sydyn fis nesa, ydw i?” (Vanessa, rhiant sengl, 25-34, ar fudd-daliadau, Tredegar)*

Yn fwy cadarnhaol yr oedd stori Darren, 34 oed, sy’n epileptig, yn ddi-waith ac yn byw mewn eiddo cymdeithasol ar rent (astudiaeth achos 6). Mae symptomau epilepsi wedi arwain Darren i drafferthion talu. Mae ei gyflwr yn gyfnewidiol, gan amrywio o ran difrifoldeb - gall yr effaith ar ei gof tymor byr achosi iddo dalu bil fwy nac unwaith heb gofio ei fod wedi gwneud hynny. Mae Darren wedi canfod fod darparwyr yn gyffredinol yn deall ei amgylchiadau, gydag enghreifftiau megis darparwr symudol blaenorol yn ei helpu i dalu dyled drwy sefydlu cynllun talu a oedd yn cynnwys galwad ffôn ganddyn nhw iddo unwaith y mis i gymryd taliad fel nad oedd yn rhaid iddo gadw golwg ar bethau.

*“Roedd fy Narparwyr Cyfathrebiadau yn ddeallgar o ran symud taliadau’n ôl. Fe weithiodd pethau allan yn dda. Roedden nhw’n iawn ynghylch newid y dyddiad talu am ddyddiad diweddarach, felly fe wnaeth fy arbed rhag mynd i ddyled ac i mewn i fy*

*ngorddrafft.” (Joanna, rhiant sengl, 18-24, ar fudd-daliadau, Caerdydd)*

**Beth fyddai’n cynorthwyo defnyddwyr ar incwm isel (yn eu geiriau eu hunain)?**

Yr oedd gwytnwch defnyddwyr o ran problemau ariannol yn dibynnu ar nifer o ffactorau:

***Mwy gwydn Llai gwydn***

Hyder wrth ymgysylltu â Hyder cyfyngedig wrth ymgysylltu â darparwyr darparwyr

Cysylltiadau cefnogaeth bersonol Ymwybyddiaeth neu fynediad cyfyngedig at gymorth

Mynediad at gredyd Credyd yn achosi i broblemau waethygu

Mynediad at gefnogaeth ehangach Osgoi delio â’r broblem

Fe wnaeth cyfranogwyr yr ymchwil ddarparu awgrymiadau ynghylch y ffyrdd y gallent fod wedi cal eu helpu gan eu darparwyr, neu welliannau a ddylai gael eu gwneud yn y dyfodol. Roedd y rhain yn cynnwys:

*“[Os yw pobl yn cael trafferth, gallai darparwyr] Awgrymu eu bod yn symud i becynnau llai h.y. adloniant a phethau. Ceisio eu helpu i ostwng pethau nad ydynt mewn gwirionedd eu heisiau ond yn meddwl eu bod.” (Brian, byw gyda phartner, 65+, wedi ymddeol, Birmingham)*

 *“Rwy’n teimlo y byddai capio tariffau yn helpu fel nad oes modd i chi fynd dros eich lwfans. Rwy’n meddwl y byddai cap yn arbennig o ddefnyddiol ar y we achos dydw i ddim yn meddwl y dylai fynd drosodd, neu eich ffôn neu deledu hefyd.” (Amy, 25 – 34, byw gyda phartner a phlentyn, yn gweithio, Cernyw)*

*“Rwy’n credu fod angen i ddarparwyr sylweddoli nad yw cwsmeriaid yn peidio talu eu biliau yn fwriadol. Mae yna broblemau sydd gan y cwsmeriaid hyn ac os ydyn nhw wedi bod yn gwsmeriaid ffyddlon, beth allan nhw ei wneud i gael eu harian yn ôl ond hefyd i gadw’n cwsmeriaid ffyddlon. Sut allan nhw helpu’r unigolyn cyffredin sydd wedi mynd i ychydig o drafferthion?” (Andy, byw gyda phartner, ddim yn gweithio, 35 – 44, Newcastle)*

*“Mae yna lawer o gefnogaeth a chymorth cyfreithiol nad ydy ni’n ymwybodol ohonyn nhw nes ein bod yn y trafferthion hyn. Pan ydych chi yn y mathau hyn o sefyllfaoedd, gall achosi straen a dryswch i ganfod o ble y gallech chi gael y cyngor yma. Dylai fod mwy o gyhoeddusrwydd ynghylch lle i fynd i gael gwybodaeth ym mha sefyllfa.” (Anthony, yn byw gyda phartner, 35 - 44, yn gweithio, Llundain)*

*“Y peth gorau y gallai darparwyr ei wneud fyddai darparu contractau hyblyg i’r rhai sy’n profi trafferthion i dalu eu biliau. Fe allen nhw ddweud, os na allwch chi fforddio'r pecyn presennol, fe ddylen nhw ddarparu contract is iddyn nhw, ond fe allai hyn olygu eu bod yn gorfod aros gyda nhw am ychydig yn hwy dros y tymor hir oherwydd eich bod chi wedi cofrestru ar gyfer cost contract cyfan. (Sally, byw ar ben ei hun, yn gweithio, 25 – 34, Nairn*

## Argymhellion

Gall mynediad at alwadau llais, y rhyngrwyd a’r teledu ddarparu achubiaeth i ddefnyddwyr ac un o argymhellion allweddol yr ymchwil hwn yw y dylid ystyried sut y gall darparwyr helpu cwsmeriaid i barhau i fod â chysylltiad hyd yn oed pan maen nhw’n profi trafferthion o ran talu.

Rydyn ni o'r farn na ddylai problemau talu a dyledion cysylltiedig gael eu gwaethygu gan weithredu neu ddiffyg gweithredu gan ddarparwr cyfathrebiadau defnyddiwr. Gall ofn cael eu datgysylltu barlysu rhywun ac mae datgysylltu defnyddiwr mewn dyled oddi wrth wasanaethau cyfathrebu yn eu gwneud hyd yn oed yn fwy agored i niwed.

Tynnodd yr ymchwil hon sylw at nifer o ffyrdd y gallai darparwyr ddechrau - neu barhau - i gynorthwyo eu cwsmeriaid ar incwm isel, gyda’r nod cyffredinol o’u cadw wedi cysylltu â’u gwasanaethau a pheidio ag achosi dyledion na phroblemau talu pellach.

Gellir grwpio’r rhain dan fodel ‘perffaith’ (‘PERFECT’) sy’n crisialu:

* **Bod yn rhagweithiol** i helpu defnyddwyr osgoi problemau;
* Dangos **Empathi** a **Pharch** pan fo defnyddiwr yn ceisio delio â phroblem talu;
* **Hyblygrwydd** o ran dull gweithredu;
* **Rhwyddineb** o ran cysylltu ac wrth reoli proses; ac
* **Eglurder** a **Thryloywder** o ran defnydd a thaliadau.

Mae’r Panel yn argymell fod yn rhaid i ddarparwyr ddarparu Siarter Cwsmer i bob un o’u cwsmeriaid, fel bod cwsmeriaid yn gwybod pa addewidion y gallan nhw ddisgwyl gaiff eu cadw gan eu darparwr o ran ansawdd gwasanaeth, trefniadau cytundebol c ansawdd gwasanaethau i gwsmeriaid. Dylid ystyried pileri’r model ‘PERFECT’ (uchod) wrth ddatblygu hyn.

Caiff ein hargymhellion eu hesbonio’n fwy manwl isod:

***Bod yn rhagweithiol***

* **Rhif ffôn rhad ac am ddim neu opsiwn i alw’n ôl**
Sicrhau bod defnyddwyr yn ymwybodol o’r opsiynau hyn, ac os byddant yn wynebu problemau talu, nad yw galwadau at eu darparwr yn eu gyrru i fregusrwydd ariannol pellach; dylai galwadau’n ôl fod ar amser sy’n gyfleus i’r cwsmer.
* **Hyrwyddo mesurau diogelu sy’n rhoi rheolaeth i ddefnyddwyr**
Cynnig a hyrwyddo capiau gwariant a rhybuddion defnydd; codi ymwybyddiaeth o fesurau sydd ar gael i gyfyngu ar ddefnydd gan blant.
* **Adolygu anghenion defnyddio’n rheolaidd**
Annog defnyddwyr i adolygu eu hanghenion yn rheolaidd, drwy ddarparu data defnydd er mwyn awgrymu tariffau mwy priodol.

***Empathi a Pharch***

* **Gwell hyfforddiant a mwy o awdurdod i asiantau gwasanaeth i gwsmeriaid**
Dylai asiantau allu ymdrin â sefyllfaoedd rheoli taliadau a chynnig mwy o empathi tuag at amgylchiadau penodol yr unigolion y maen nhw’n gwrando arnyn nhw - gan gynnwys dealltwriaeth o anghenion defnyddwyr sydd â phroblemau iechyd meddwl a/neu lefelau isel o ran llythrennedd. Pan ddefnyddir sgriptiau, dylent gynnwys cyngor clir ar sut y dylai asiantau gynorthwyo cwsmeriaid sydd ag amgylchiadau anodd neu anghenion ychwanegol a chaniatáu amser ar gyfer trafodaeth.
* **Cynnig help llaw**
Dylai darparwyr ystyried amgylchiadau unigol eu cwsmeriaid - er enghraifft, darparu cymorth i rai sydd â hanes da o ran talu, drwy ganiatáu ‘gwyliau talu’ pan fo’n bosibl.
* **Cynorthwyo cwsmeriaid gyda phroblemau ariannol tymor hwy i ddefnyddio gwasanaethau trydydd partïon**
Helpu rhai gyda thrafferthion talu tymor hwy i gysylltu â thrydydd partïon a all eu cynorthwyo, gan ganiatáu iddyn nhw barhau wedi cysylltu heb gronni dyledion pellach wrth geisio’r cymorth hwnnw. Lle bo hyn eisoes yn bolisi safonol, sicrhau y gweithredir hyn drwy fonitro ansawdd ac adborth i asiantau gwasanaeth i gwsmeriaid.

***Hyblygrwydd***

* **Darparu cynlluniau ad-dalu realistig**
Helpu cwsmeriaid i rannu eu costau’n realistig, yn hytrach na chario’r un lefel o ddyled i’r mis canlynol. Caniatáu i gwsmeriaid newid cynlluniau ynghanol contract os bydd angen, heb gosb.
* **Hyrwyddo hyblygrwydd tariffau**
Rhoi opsiynau i ddefnyddwyr yn nhermau lleihau costau gwasanaethau cyfathrebu.
* **Caniatáu hyblygrwydd o ran tariffau i leihau costau lle nad yw lwfansau’n cael eu defnyddio neu fod angen i’r cwsmer leihau costau.**
* **Cywiro camgymeriadau gan ddarparwyr ynghylch talu yn brydlon**
Pan fo darparwr yn gwneud camgymeriad, dylai ad-dalu'r arian i’r defnyddiwr yn awtomatig ac o fewn saith diwrnod calendr, lle bo’n bosibl - a dylai hysbysu’r cwsmer am y camgymeriad a’r dyddiad ad-dalu.

***Rhwyddineb***

* ***Egluro* a thrafod trefniadau contractau yn glir**

Ar sail eu rhyngweithiadau â gwasanaethau i gwsmeriaid, byddai defnyddwyr yn elwa o gael esboniad clir o drefniadau eu contract a chael trafodaeth amdanynt. Byddai hyn yn helpu i sicrhau bod ganddyn nhw’r pecyn gorau/mwyaf addas ar sail eu lefel/patrwm defnyddio.

* **Egluro agweddau technegol gwasanaethau yn well**

Egluro agweddau technegol gwasanaethau yn glir er mwyn i ddefnyddwyr allu gwneud penderfyniad gwell ynghylch gwerth y gwasanaethau hynny.

* **Darparu mwy o eglurder ynghylch a godir costau ychwanegol am wasanaethau**

Ni ddylid cosbi aelwydydd incwm isel am ddewis derbyn biliau papur neu ddewis peidio â thalu drwy ddebyd uniongyrchol, oherwydd mae’r opsiynau hyn yn ei gwneud yn haws i rai pobl reoli eu cyfrifon.

***Eglurder a Thryloywder***

* **Bod yn eglur ynghylch y pris y bydd defnyddwyr yn ei dalu**Rhoi gwybod i ddefnyddwyr am wasanaethau a allai gostio mwy nac yr oedden nhw’n ei ddisgwyl. Mae rhai polisïau, megis codi tâl am neges amlgyfrwng pan fo defnyddiwr yn defnyddio emoji mewn neges destun; cynnig prisiau hyrwyddol sydd ond ar gael ar gyfer rhan benodol i gyfnod y contract a gwybodaeth am gynnydd ym mhrisiau contractau sydd mewn terminoleg gyfreithiol, yn gallu arwain at drafferthion i ddefnyddwyr os nad yw'r defnyddiwr yn deall y gost gysylltiedig. Mae’n hanfodol i gwsmeriaid ar incwm isel ddeall y costau y maen nhw’n eu cronni er mwyn gallu creu cyllideb effeithiol. Dylai’r wybodaeth hon fod ar gael y rhwydd i bob defnyddiwr.
* **Hyrwyddo polisïau talu a rheoli dyledion yn fwy eglur ac ateb cwestiynau.**
Defnyddio iaith blaen, fideos a ffeithluniau i gynorthwyo i esbonio trefniadau contractau, opsiynau o ran talu a rheoli dyledion. Dylai’r wybodaeth hon fod ar gael y rhwydd i bob defnyddiwr.
* **Hyfforddi asiantau gwasanaeth i gwsmeriaid esbonio tariffau, contractau, opsiynau a phrosesau mewn iaith blaen**
Mae angen i asiantau allu siarad am drefniadau contractau, opsiynau talu a pholisïau rheoli dyledion gyda chwsmeriaid mewn iaith blaen heb jargon – dylai darparwyr ddefnyddio iaith hwylus i ddefnyddwyr mewn deunyddiau hyfforddi.
* **Hygyrch i bawb**

Dylai cyfathrebu eglur ynghylch y camau nesaf fod yn y dull cyfathrebu sydd orau gan y defnyddiwr; dylai apiau sy’n cynnwys data bilio a gwybodaeth bwysig arall fel newidiadau i dariffau, fod ar gael yn hygyrch i bawb;

* **Darparwyr i fod â pholisïau i ddiogelu defnyddwyr rhag cael eu torri i ffwrdd, a’u hyrwyddo[[11]](#footnote-11)**
Dylai darparwyr - lle bynnag y bo’n bosibl, atal cwsmeriaid rhag cael eu torri i ffwrdd - fe ddylen nhw ystyried cynnig cynlluniau talu hyblyg a gwyliau talu a chap ar gronni dyledion pellach tra bo’r cwsmer yn ceisio cyngor a chymorth
1. <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/still-going-round-in-circles-complaints-handling-in-telecoms> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/155278/communications-market-report-2019.pdf> [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/personalandhouseholdfinances/expenditure/bulletins/familyspendingintheuk/financialyearending2018> [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/95138/Affordability-of-Communications-Services-Tracker-2016.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
5. [https://www.ofcom.org.uk/\_\_data/assets/pdf\_file/0022/113458/Engagement-Qualitative-Research-Report,-2017.pdf](https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/113458/Engagement-Qualitative-Research-Report%2C-2017.pdf) [↑](#footnote-ref-5)
6. <https://britainthinks.com/news/getting-a-good-deal-on-a-low-income-a-report-for-cma> [↑](#footnote-ref-6)
7. <https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0018/132912/Access-and-Inclusion-report-2018.pdf> [↑](#footnote-ref-7)
8. <https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/152482/discussion-paper-making-communications-markets-work-well-for-customers.pdf> [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0018/168003/broadband-price-differentials.pdf> [↑](#footnote-ref-9)
10. <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/news-latest/latest/post/739-fairer-prices-for-broadband-customers-and-a-proposed-guide-for-telecoms-providers-on-treating-their-vulnerable-customers-fairly> [↑](#footnote-ref-10)
11. Mae Amodau Cyffredinol Ofcom A5.1-5.5, a ddaeth i rym ym mis Hydref 2018, yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr fod â pholisïau a gweithdrefnau yn eu lle i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg [↑](#footnote-ref-11)