



Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cynghori Pobl
Hŷn ac Anabl

Tariffau Cymdeithasol: cadw pobl mewn cysylltiad pan fo arian yn brin



Crynodeb Gweithredol y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Rhagfyr 2023

Cynnwys

Rhagair	3
Tariffau cymdeithasol	3
Y Prif Ganfyddiadau	4
Canfyddiadau: pwysigrwydd codi ymwybyddiaeth	5
Canfyddiadau: hyrwyddo manteision tariffau cymdeithasol	7
Astudiaethau achos	8
Argymhellion	12
Atodiad 1	15

Rhagair

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau yn credu y dylai pob defnyddiwr fod â'r hawl i gael mynediad at wasanaethau cyfathrebu digidol dibynadwy, cadarn a fforddiadwy. Mae gwasanaethau cyfathrebiadau digidol yn borth hanfodol i lawer o agweddau eraill ar fywyd bob dydd ac maent yr un mor bwysig â chyfleustodau fel nwy, trydan a dŵr i ddinasyddion a defnyddwyr y DU.

Er mwyn i'r mynediad hwn fod yn realiti, mae angen i ddefnyddwyr hefyd fod yn ymwybodol o'r cymorth sydd ar gael pan fydd gwasanaethau'n dod yn llai fforddiadwy iddynt. Mae'r ymchwil hwn wedi amlygu bod angen i ddarparwyr cyfathrebiadau wneud mwy i godi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol ymysg eu cwsmeriaid a'u staff, fel bod mwy o bobl yn gallu cadw mewn cysylltiad â'r gwasanaethau maen nhw'n dibynnu arnynt pan fo arian yn brin.

“Y rheswm rydw i'n gwybod am hyn yw am fy mod wedi gweld rhywun arall (Martin Lewis, 'MoneySavingExpert') - nid corff y llywodraeth, nid sefydliad, nid elusen, nid y cwmnïau eu hunain - yn hysbysebu i ddweud y gallwch chi gael hyn. Doeddwn i ddim wedi gweld dim byd fel arall.”

Tariffau cymdeithasol

Mae ein hymchwil defnyddwyr wedi dangos yn gyson bod defnyddwyr a dinasyddion y DU yn dibynnu ar wasanaethau cyfathrebu - ac roedd hynny'n arbennig o amlwg yn ystod y pandemig. Ym mhob agwedd bron ar fywydau gweithredol defnyddwyr y DU - boed hynny'n siopa, bancio, hawlio budd-daliadau, gwneud cais am swyddi, gweithio neu astudio gartref, addysgu plant neu drefnu apwyntiadau meddygol - gall gwasanaethau cyfathrebu digidol alluogi hynny. Mae gan gyfathrebiadau digidol y potensial hefyd i wella ansawdd bywyd a llesiant emosiynol defnyddwyr a dinasyddion, gan gynnwys eu galluogi i gadw mewn cysylltiad â theulu a rhwydweithiau cymorth gan ddefnyddio llais, testun neu gyfryngau cymdeithasol fel WhatsApp.

Contractau band eang a symudol rhatach yw Tariffau Cymdeithasol, sydd wedi'u dylunio i helpu i sicrhau nad yw pobl yn cael eu heithrio neu eu hymyleiddio gan brisiau cysylltedd anfforddiadwy. Mae tariffau cymdeithasol wedi'u hanelu at bobl sydd ag incwm isel ac maent ar gael i tua 4.3 miliwn o gartrefi sy'n cael un o amrywiaeth o fudd-daliadau gan y Llywodraeth. Mae'r pecynnau'n cynnig cyflymderau cyflym iawn, a gallent dorri cost flynyddol band eang yn ei hanner a rhewi prisiau drwy gydol y contract¹.

Er bod nifer y bobl sy'n defnyddio tariffau cymdeithasol wedi mynd bedair gwaith yn fwy ers mis Ionawr 2022, mae [ymchwil Ofcom](https://www.ofcom.org.uk/cymru/news-centre/2023/half-of-low-income-households-in-dark-over-broadband-social-tariffs) yn dangos mai dim ond 220,000 (5.1%) o'r aelwydydd cymwys oedd wedi cofrestru ar gyfer y cynlluniau hyn ddechrau 2023. Nid oes digon o bobl yn cael y cymorth sydd ei angen arnynt. Mae hyn yn rhannol oherwydd diffyg

¹ <https://www.ofcom.org.uk/cymru/news-centre/2023/half-of-low-income-households-in-dark-over-broadband-social-tariffs>

ymwybyddiaeth - canfu ymchwil Ofcom nad oedd dros hanner yr aelwydydd cymwys (53%) yn ymwybodol o fodolaeth tariffau cymdeithasol.

Cynhaliodd y Panel yr ymchwil hwn i ddatgelu rhagor o fanylion am y rhwystrau sy'n atal pobl rhag cael gafael ar dariffau cymdeithasol, ond hefyd i archwilio profiad pobl a oedd yn ymwybodol o dariffau cymdeithasol ac sydd wedi cael gafael arnynt. Roedd yr ymchwil hwn yn cynnwys 46 o gyfweiliadau unigol manwl gyda phobl a oedd yn ymwybodol o dariffau cymdeithasol ac yn gymwys i'w cael, sy'n golygu eu bod yn cael o leiaf un budd-dal cymwys. Cynhaliwyd y gwaith maes rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2023. Mae rhagor o wybodaeth am yr amcanion manwl a'n methodoleg ar gael yn Atodiad 1. Y nod oedd darparu gwybodaeth a fydd yn ein helpu i gynghori Ofcom, llunwyr polisiâu a'r diwydiant ynghylch anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed yn ariannol yn y sector cyfathrebiadau.

Y Prif Ganfyddiadau

- Roedd llawer o'r cyfranogwyr o'r farn bod ffonau symudol a band eang yn wasanaethau hanfodol. Roedd hyn yn arbennig o wir ar gyfer cyfranogwyr sydd ar incwm isel a/neu sydd â gofynion mynediad ychwanegol.
- Mae angen cyfleusterau band eang a symudol er mwyn trefnu eich bywyd bob dydd ac, o bryd i'w gilydd, ar gyfer argyfyngau sy'n ymwneud ag iechyd. Maent hefyd yn bwysig ar gyfer llesiant meddyliol ac yn darparu adloniant pan nad yw pobl yn gallu gadael y cartref;
- Roedd y cysyniad o dariffau cymdeithasol yn cael ei groesawu ac yn gwneud synnwyr yng ngoleuni'r argyfwng costau byw presennol a'r angen i bobl gadw mewn cysylltiad, beth bynnag fo'u hincwm;
- Diffyg ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol oedd y mater cyffredinol mwyaf a oedd yn atal cyfranogwyr rhag manteisio arnynt. Roedd hyn yn arbennig o wir ar gyfer tariffau cymdeithasol symudol y mae'n ymddangos nad oes fawr neb yn gwybod amdanynt;
- Mae hyn yn ymestyn i ddiffyg dealltwriaeth o fanteision cael tariff cymdeithasol ac ansicrwydd ynghylch beth allai fod yn rhan o'r broses ymgeisio;
- Roedd y rheini a oedd wedi cofrestru ar gyfer tariffau cymdeithasol yn tueddu i fod yn gadarnhaol yn gyffredinol. Roeddent yn aml yn teimlo bod y broses yn syml ac yn ddiraffferth, ac roedd wedi arbed swm sylweddol o arian iddynt bob mis yn y pen draw;
- Dywedodd y rheini a oedd wedi cael tariff cymdeithasol, yn enwedig ar gyfer band eang, eu bod yn fodlon â'r cynnyrch. Yn gyffredinol, cydnabuwyd bod y tariffau hyn yn rhatach o'u cymharu â'r hyn sydd ar y farchnad, ac roedd llawer yn gwerthfawrogi na fyddai'r pris yn cynyddu'n sydyn ar ôl i'r contract ddod i ben.
- Roedd profiadau negyddol yn fwy tebygol o ddigwydd yn ystod y cam cofrestru cychwynnol ac roeddent y tueddu i fod yn gysylltiedig â'r broses yn hytrach na'r 'cynnyrch' ei hun.

Canfyddiadau: pwysigrwydd codi ymwybyddiaeth

Mae'r ymchwil yn awgrymu y dylai codi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol fod yn flaenoriaeth ac y gellir eu cyflawni mewn nifer o ffyrdd fel yr amlinellir isod. Dylai hyn ymestyn i dariffau cymdeithasol band eang a symudol.

Ymddengys bod asiantaethau budd-daliadau mewn sefyllfa dda i gynnig gwybodaeth

Roedd llawer o'r cyfranogwyr yn gweld asiantaethau budd-daliadau, fel yr Adran Gwaith a Phensiynau, fel awdurdod o ran cael gfael ar fudd-daliadau a chymorth ariannol. Cyfeiriodd nifer o gyfranogwyr at yr Adran Gwaith a Phensiynau fel sefydliad y byddent yn disgwyl iddo fod yn wybodus am dariffau cymdeithasol a'u hyrwyddo, gan y byddai er 'budd gorau' y llywodraeth i sicrhau bod pobl yn cael yr help mae ganddynt hawl i'w gael. Byddai hyn hefyd yn ychwanegu at ddilysrwydd y tariffau cymdeithasol i'r rheini a oedd yn poeni eu bod yn gynnrych israddol.

Teimlid hefyd ei bod yn gwneud synnwyr ar lefel ymarferol gan fod llawer o'r cyfranogwyr wedi dweud eu bod mewn cysylltiad rheolaidd â'r Adran Gwaith a Phensiynau ynghylch y budd-daliadau roeddent yn eu cael. Gallai'r cyswllt hwn gynnwys anfon a derbyn llythyrau a negeseuon e-bost gan yr asiantaeth budd-daliadau, 'cadw dyddiadur' ar-lein ar gyfer Credyd Cynhwysol, a chyfarfodydd wyneb yn wyneb neu gyfweiliadau drwy'r Ganolfan Byd Gwaith.

Felly, tynnodd llawer o bobl sylw at y ffaith bod nifer o lwyfannau ar gael i asiantaethau budd-daliadau ymgysylltu â nhw a hyrwyddo tariffau cymdeithasol, gan gynnwys:

- Arddangos posteri neu daflenni mewn swyddfeydd budd-daliadau;
- Sôn am dariffau cymdeithasol ar waelod llythyrau swyddogol a/neu negeseuon e-bost;
- Sôn am dariffau cymdeithasol yn y cyfrif neu'r 'blwch derbyn' Credyd Cynhwysol;
- Darparu taflenni gwybodaeth am ffyrdd o wneud i'ch arian fynd ymhellach, gan gynnwys defnyddio tariffau cymdeithasol. Roedd rhai pobl yn awyddus iawn yn hyn o beth, ac yn awyddus i asiantaethau budd-daliadau fel yr Adran Gwaith a Phensiynau roi gwybod iddynt am y cynlluniau diweddaraf a allai fod yn berthnasol i'r rheini sy'n cael budd-daliadau cymwys.

Darparwyr cyfathrebiadau i hybu tariffau cymdeithasol yn fwy rhagweithiol

Roedd llawer o'r cyfranogwyr yn teimlo y dylai darparwyr cyfathrebiadau sicrhau bod gwybodaeth am dariffau cymdeithasol yn cael lle amlycach ar eu gwefannau ac yn cael ei hyrwyddo ochr yn ochr â'r cynlluniau 'arferol'. Ar hyn o bryd, gallai deimlo bod gwybodaeth am dariffau cymdeithasol wedi 'ei chladdu' neu 'ei chuddio' y tu ôl i'r cynlluniau mwy masnachol ac, o'r herwydd, gallai deimlo fel cynnyrch israddol, neu nad oedd darparwyr am i gwsmeriaid gael gfael ar y tariffau hyn.

Roedd cyfranogwyr hefyd yn aml yn galw am well hyfforddiant ar dariffau cymdeithasol ar gyfer cynrychiolwyr gwasanaeth i gwsmeriaid er mwyn eu galluogi i gefnogi cwsmeriaid, gan gynnwys:

- Cael gwell dealltwriaeth o dariffau cymdeithasol; sut maen nhw'n gweithio, beth sydd wedi'i gynnwys yn y pecyn fel arfer, yr opsiynau sydd ar gael, pwy sy'n gymwys a beth sydd ei angen i gofrestru;
- Bod yn amyneddgar ac yn ymwybodol o sefyllfaoedd gwahanol bobl a'r heriau y gallent fod yn eu hwynebu;
- Cadw llygad am arwyddion bod cwsmer yn cael trafferthion ariannol, er enghraifft os yw'n gofyn am gynigion rhatach, yn cael trafferth talu biliau, yn israddio pecynnau am resymau cost. Gallai hyn wedyn ysgogi sgwrs ynghylch tariffau cymdeithasol ac a allai'r cwsmer fod yn gymwys.

Roedd rhai cyfranogwyr hefyd yn teimlo y dylai darparwyr cyfathrebiadau wneud mwy i hyrwyddo tariffau cymdeithasol yn weithredol ac i ymgysylltu'n uniongyrchol â defnyddwyr, yn hytrach na bod yn rhaid i gwsmeriaid ofyn. Gallai hyn gynnwys:

- Cysylltu â'r rheini sydd wedi cofrestru bod ganddynt anghenion ychwanegol neu'r rheini sydd ar y rhestr flaenoriaeth ar gyfer trwsio namau. Roedd darparwr un neu ddau o gyfranogwyr wedi cysylltu â nhw o ganlyniad i hyn ac roeddent yn teimlo bod hyn yn bwysig. Roedd eraill yn gallu weld bod nifer o bobl ar y rhestrau hynny a allai fod yn gymwys ar gyfer tariffau cymdeithasol;
- Hyrwyddo tariffau cymdeithasol yn ehangach wrth gyfathrebu â chwsmeriaid, fel ar waelod biliau. Er enghraifft, 'Ydych chi ar fudd-daliadau ac yn cael trafferth gyda biliau?'
- Wedi dweud hynny, roedd rhai cyfranogwyr hefyd yn deall nad oedd hyrwyddo tariffau cymdeithasol yn fuddiol i ddarparwyr cyfathrebiadau o ystyried y byddent yn gwerthu pecynnau rhatach, ac y gallai hyn felly fod yn anodd ei gyflawni.

Hyrwyddo tariffau cymdeithasol yn ehangach

- Roedd rhai cyfranogwyr hefyd yn meddwl tybed pam nad oedd ymgyrch hysbysebu gyffredinol er mwyn cyrraedd cynulleidfa ehangach. Teimlai rhai hefyd y gellid rhoi mwy o gyhoeddusrwydd i hyn ar raglenni teledu sy'n delio â materion defnyddwyr fel *This Morning* neu *The One Show*.
- Roedd eraill yn awyddus i weld tariffau cymdeithasol yn cael eu hyrwyddo'n amlycach ar gyfryngau cymdeithasol, yn fwy penodol ar sianeli neu grwpiau y mae pobl yn troi atynt i gael help gyda'u harian. Er enghraifft, grwpiau Facebook ar gyfer y rheini sydd ar Gredyd Cynhwysol neu drwy Martin Lewis.
- Cyfeiriodd rhai hefyd at elusennau fel Cyngor ar Bopeth gan eu bod yn teimlo eu bod hwythau mewn sefyllfa dda i gefnogi ac addysgu pobl am ffyrdd o arbed arian.
- Roedd un cyfranogwr yn y sampl wedi edrych ar wefan Ofcom i ddeall mwy am ba ddarparwyr oedd yn cynnig tariffau cymdeithasol ac wedi canfod nad oedd hon yn rhestr gynhwysfawr. Yn y pen draw, cymerodd dariff cymdeithasol gyda darparwr sy'n gwasanaethu Cernyw wledig ar ôl cael taflen gyffredinol drwy ei flwch llythyrau, ond nid oedd yn siŵr (ar y pryd) pam nad oedd y darparwr hwn wedi'i restru gydag Ofcom.

Canfyddiadau: hyrwyddo manteision tariffau cymdeithasol

Mae'r ymchwil hwn hefyd yn tynnu sylw at yr angen i hyrwyddo manteision tariffau cymdeithasol drwy negeseuon hyrwyddo i sicrhau bod y rheini sy'n gymwys yn teimlo'n hyderus ac yn dawel eu meddwl bod y cynnyrch yn addas iddyn nhw a bod y broses ymgeisio yn syml, yn gyflym ac yn hawdd.

Ar sail y problemau a'r rhwystrau a nodwyd wrth fynd ati i gael tariff cymdeithasol, dylai negeseuon ganolbwyntio ar ddweud wrth ddarparu gwsmeriaid bod tariffau cymdeithasol yn cynnig y canlynol:

- **Gwerth da a gwerth yr ymdrech.** Dylai negeseuon gymharu tariffau cymdeithasol yn uniongyrchol â chynlluniau 'arferol' a thynnu sylw at y ffaith eu bod fel arfer x% yn rhatach na phhecyn safonol gyda'r un cyflymderau, ac nad ydynt yn cynyddu'r pris yn sylweddol pan ddaw'r contract i ben;
- **Hawdd cofrestru.** Dylai negeseuon ganolbwyntio ar ba mor gyflym y gall y broses fod - dim ond 5-10 munud mae'n ei gymryd, gellir ei gwneud ar-lein neu dros y ffôn, a dim ond darparu eu rhif Yswiriant Gwladol y mae angen i bobl ei wneud. Lle bo'n bosibl, gallai negeseuon gyfeirio at gynlluniau 'arferol' a bod y broses gofrestru fwy neu lai yr un fath;
- **Syml o ran profi cymhwysedd.** Dylai negeseuon roi sicrwydd i ddarparu gwsmeriaid mai dim ond lefel sylfaenol iawn o wybodaeth y mae angen iddynt ei darparu, ee rhif Yswiriant Gwladol, i brofi eu bod yn gymwys
- **Cyflymderau da.** Mae llawer o bobl yn ei chael hi'n anodd deall cyflymder a beth mae cyflymderau band eang gwahanol yn eu galluogi i'w wneud. Dylai negeseuon ganolbwyntio ar addysgu pobl am hyn, er enghraifft 'bydd x Mb yr eiliad yn galluogi teulu o bedwar o bobl i wyllo gwasanaethau ffrydio, gwneud eu gwaith cartref a phori drwy'r rhyngwrdd'. Mae hefyd yn werth nodi ei bod yn bosibl y bydd hyblygrwydd i newid i dariff cymdeithasol sy'n cynnig cyflymder gwell lle bo hynny'n berthnasol ac yn briodol;
- **Syml a hawdd ei osod:** Byddai'n ddefnyddiol ei gwneud yn glir mai'r cwbl sydd angen ei wneud yw plygio'r cyfarpar newydd i mewn, neu gall peiriannydd ei osod os oes angen. Gall y tariff cymdeithasol newydd gael ei 'roi ar waith' yn hawdd ac ni fydd unrhyw fylchau yn y gwasanaeth.

O ran fformat, a sut mae'r wybodaeth hon yn cael ei chyflwyno, dywedodd y rhan fwyaf o'r cyfranogwyr ei bod yn haws iddynt ddeall diagramau sy'n dangos siwrneiau nodweddiadol defnyddwyr. Dywedodd rhai fod llawer o destun a phrint mân yn gallu peri trafferth iddynt. Roedd y cyfranogwyr hefyd eisiau gweld iaith syml, hawdd ei deall a fyddai ar gael yn rhwydd i'r rhan fwyaf o bobl.

Bydd tŷn y llais yn bwysig yma hefyd. Dywedodd y cyfranogwyr eu bod am i wybodaeth gael ei chyflwyno mewn ffordd gyfeillgar a chymwynasgar, sydd hefyd yn rhoi sicrwydd bod hwn yn gynnig dilys a gwerth chweil. Maen nhw hefyd eisiau teimlo bod tariffau cymdeithasol yn addas iddyn nhw, bod ganddyn nhw hawl i gael un, ac nad yw'n gynnyrch israddol i bobl sy'n methu fforddio tariff 'arferol'.

Astudiaethau achos:

Mae Beth, Joe, Carl a Linda yn dibynnu ar wasanaethau cyfathrebu ac maent yn gymwys i gael tariffau cymdeithasol. Mae eu straeon yn tynnu sylw at brofiadau nodweddiadol cyfranogwyr yn yr ymchwil hon.

Beth

Mae band eang yn hanfodol wrth chwilio am waith

Proffil

Mae Beth yng nghanol ei thridegau ac mae'n byw gyda'i phartner a'u 2 blentyn ifanc y tu allan i Gaeredin. Mae gan Beth orbryder ac felly nid yw wedi bod yn gweithio, ond mae'n awyddus i fynd yn ôl i weithio nawr. Mae ei phartner yn gweithio ond gall yr incwm fod yn anghyson, gan ei fod yn hunangyflogedig. Mae Beth yn cael y Lwfans Ceisio Gwaith. Mae hi wedi gorfod dod o hyd i ffyrdd o wneud i arian fynd ymhellach - gan gynnwys coginio mewn swp, prynu cynnyrch brand archfarchnad, ac israddio eu pecyn teledu gyda Virgin.

Rôl band eang

Mae gan Beth becyn band eang ar hyn o bryd. Mae hi 8 mis i mewn i gontract 18 mis ac mae hi'n talu tua £45 y mis. Dydy hi ddim yn siŵr pa gyflymder mae hi'n ei gael ond mae hi'n meddwl ei fod yn ffeibr optig. Mae'n poeni y gall y contractau hyn godi'n sydyn gan mai dyna sydd wedi digwydd gyda'i ffôn symudol.

Mae band eang yn bwysig iawn i'r aelwyd. Mae ei angen ar y plant i wneud eu gwaith cartref a gwyllo eu hoff raglenni. Mae hefyd ei angen ar Beth i chwilio am waith a darllen ei negeseuon e-bost. Mae hi hefyd yn dibynnu ar y band eang i gadw mewn cysylltiad a chymdeithasu drwy WhatsApp a chyfryngau cymdeithasol. Dydy hi ddim yn hoffi mynd allan llawer ar hyn o bryd, a gydag arian mor dynn, mae hi eisiau ceisio arbed arian drwy aros gartref. Mae hi'n meddwl y byddai'r teulu ar goll heb fand eang.

“Rydw i'n teimlo ei fod yn fy helpu i gymdeithasu â'r byd y tu allan pan fydda i'n sownd yma. Dydw i ddim yn 'sownd' yma, wrth gwrs, ond weithiau does fawr o awydd mynd allan arna i. Mae'n golygu fy mod i'n gallu cyfathrebu â ffrindiau a theulu. A hyd yn oed pethau fel TikTok... mi wn ei fod yn swnio'n wirion ond mae'n helpu pan fyddwch chi'n eistedd o gwmpas y tŷ.”

Joe

Mae angen i ddefnyddwyr fod yn ymwybodol eu bod yn gallu newid i dariff cymdeithasol heb gosb

Proffil

Mae Joe yn ei 50au ac yn byw mewn tŷ cymdeithasol gyda'i ddau blentyn, ynghyd â'i bartner a'i dau blentyn hi. Mae gan Joe MS, arthritis a diabetes, sydd hefyd yn effeithio ar ei iechyd meddwl. Ei bartner yw ei ofalwr amser llawn ac mae hi hefyd yn gofalu am un o'i phlant sydd ag anhwylder bwyta. Mae'n cael Lwfans Cyflogaeth a Chymorth.

Rôl band eang

Mae Joe yn dibynnu ar fand eang i gael gafael ar adloniant, gan nad yw'n gallu gadael y tŷ yn aml - mae'n mynd allan tua unwaith yr wythnos. Mae hefyd yn hanfodol ar gyfer gwaith ysgol y plant.

Mae fforddiadwyedd a dibynadwyedd wedi bod yn broblemau. Flwyddyn yn ôl, symudodd Joe i gontract blwyddyn. Penderfynodd hefyd beidio â chael llinell dir i geisio arbed arian. Mae'n talu llai na hanner yr hyn yr arferai ei dalu gyda'i gyflenwr blaenorol, ac mae'n falch o hynny. Fodd bynnag, mae'r cyflymder yn is, ac maent yn cael problemau ysbeidiol.

Mae Joe yn dweud ei bod wedi bod yn hunllef i'w blant, sy'n ceisio gwneud gwaith cwrs ar gyfer eu coleg chweched dosbarth. Mae'n anodd cael gafael ar y gwasanaeth i gwsmeriaid a chael help.

Mae Joe yn dweud y bydd yn chwilio am dariff cymdeithasol pan ddaw allan o'r contract. Gwelodd fod Martin Lewis wedi sôn am dariffau cymdeithasol, a wnaeth ei ysgogi i bori'r rhyngryd i gael rhagor o wybodaeth. Mae wedi dod o hyd i gytundeb y byddai'n fodlon symud iddo.

“Os ydych chi'n cael tariff cymdeithasol, rydych chi'n dal eisiau'r un gwasanaeth. Dydych chi ddim eisiau rhywbeth israddol. Byddai'n gas gen i feddwl na fyddai cystal oherwydd ei fod yn rhad. Dydw i ddim eisiau teimlo'n eilradd.”

Carl

Mae ei ffôn symudol yn hanfodol - mae ganddo dariff cymdeithasol ar gyfer band eang ond nid oedd yn ymwybodol o dariffau cymdeithasol symudol

Proffil

Mae Carl yn 55 oed ac yn byw gyda'i bartner yng Ngorllewin Canolbarth Lloegr. Arferai weithio ym maes addysg ond nid yw wedi gallu gweithio oherwydd salwch tymor hir. Mae Carl wedi cael rheolydd calon yn ddiweddar. Mae'n teimlo'n flinedig iawn yn aml ac mae'n gyfyngedig o ran lefel y gweithgarwch corfforol y gall ei wneud. Byddai'n hoffi dychwelyd i'r gwaith ond mae'n ansicr beth y gallai ei wneud o ystyried ei broblemau iechyd.

Mae Carl wedi ei chael yn anodd addasu i fywyd heb ei gyflog arferol yn dod i mewn. Yn ddiweddar, mae wedi bod mewn cysylltiad ag elusen gwybodaeth ariannol gan ei fod wedi bod yn ei chael yn anodd ymdopi â'r arian sydd ganddo.

Rôl ffôn symudol

Mae Carl yn teimlo bod ei ffôn symudol yn achubiaeth iddo. Mae eisiau byw mor annibynnol â phosibl, a mynd allan i gadw ei lefelau ffitrwydd i fyny. Mae ei ffôn symudol wedi bod yn ei alluogi i wneud hynny gan ei fod yn gallu mynd a'r ffôn gydag ef a ffonio am help os oes angen.

Mae Carl yn gymharol hyderus wrth drafod pecynnau symudol newydd. Byddai'n tueddu i chwilio am opsiynau ar wefannau cymharu prisiau yn gyntaf - ac yna'n ffonio ei ddarparwr

presennol i weld beth mae'n gallu ei gynnig. Mae'n ei gweld yn broses eithaf syml. Mae gan Carl dariff cymdeithasol ar gyfer band eang - ymunodd ag un ar ôl darllen y gallai wneud hynny ar wefan Martin Lewis - ond nid oedd yn gwybod y gallai gael un ar gyfer ffôn symudol.

“Mae'n achubiaeth i mi oherwydd dydy fy iechyd ddim yn wych. Felly, os ydw i allan ar fy meic, mae ei angen arna i rhag ofn y bydd angen i mi ffonio a dweud 'mae angen tacsi neu rywbeth arna i oherwydd rydw i wedi blino'n lân, rydw i wedi gwneud gormod'... math o beth. Mae'n hollbwysig er mwyn cadw mewn cysylltiad â theulu a ffrindiau hefyd.”

Linda

Mae angen gwneud staff rheng flaen darparwyr cyfathrebiadau yn fwy ymwybodol o dariffau cymdeithasol, er mwyn gallu helpu cwsmeriaid

Proffil

Mae Linda yn ei 40au ac yn byw yng Nghymru. Mae ganddi rywfaint o incwm fel glanhawr hunangyflogedig. Mae'n cael Credyd Cynhwysol a Lwfans Byw i'r Anabl ar gyfer ei merch yn ei harddegau sydd bellach yn cael ei haddysgu gartref yn dilyn anawsterau yn yr ysgol. Mae ei merch yn aros am niwro-asesiad gan ei bod yn cael pyliau o banig, mae ganddi orbryder ac iselder, ac efallai ei bod yn awtistig. Mae gan Linda iselder hefyd.

Rôl gwasanaethau cyfathrebiadau

Mae Linda'n dibynnu ar ei ffôn i gael gwaith, drwy'r ap mae hi'n ei ddefnyddio i gael contractau glanhau, ac ar gyfer ei dyddiadur Credyd Cynhwysol. Mae band eang yn hanfodol ar gyfer yr addysg gartref a'r cwnsela ar-lein ar gyfer ei merch. Maen nhw hefyd yn hoffi gwyllo'r teledu a gwasanaethau ffrydio gyda'i gilydd.

Heriau

Mae arian yn dynn iawn. Dydy Linda ddim yn mynd allan llawer ac mae wedi rhoi'r gorau i brynu popeth nad yw'n angenrheidiol. Bu'n rhaid iddi archebu tocyn trê'n i fynd i angladd yn ddiweddar, a bu'n rhaid iddi rannu'r taliadau dros ychydig fisoedd er mwyn iddi allu ei fforddio.

O ran ffonau symudol, newidiodd Linda ei ffôn hi a'i merch i gontractau SIM-yn-unig ar ôl iddynt ddod allan o'u contractau. O ran band eang, roedd ei darparwr yn anghymwynasgar ac yn aneglur ar dariffau cymdeithasol. Doedd hi ddim yn deall pam roedden nhw'n dweud y byddai'n rhaid iddyn nhw ddod i'r tŷ i newid rhywbeth, felly rhoddodd hi'r ffidil yn y to. Mae hi'n nerfus am newid i ddarparwr newydd gan ei bod hi a'i merch yn dibynnu gymaint ar fand eang.

“Pe baech chi'n siarad â rhywun sydd wedi cael ei hyfforddi ar ôl cael drwodd at berson, yna fe fydden nhw ychydig yn fwy empathig... Mae angen llawer o hyfforddiant arnyn nhw ac mae angen opsiwn i bobl ddewis ar y ffôn yn hytrach na mynd rownd a rownd mewn cylchoedd.”

Argymhellion

Yn gyffredinol, mae'r ymchwil yn awgrymu y gall tariffau cymdeithasol weithio'n dda i bobl sy'n gymwys ac sy'n gallu cael gafael arnynt a'u defnyddio. Fodd bynnag, yr hyn sy'n hanfodol yw ymwybyddiaeth o'r tariffau a'r broses o gael gafael arnynt.

Rydym yn argymhell:

Cydweithio i fynd i'r afael â materion yn ymwneud â fforddiadwyedd a chodi ymwybyddiaeth o gymorth: dylai darparwyr cyfathrebiadau, Ofcom ac adrannau'r llywodraeth ledled y DU weithio gyda'i gilydd i godi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol a chynnyrch a gwasanaethau eraill sydd wedi'u llunio i helpu i gadw defnyddwyr mewn cysylltiad mewn modd fforddiadwy. Dylent hefyd ystyried opsiynau eraill ar gyfer y rheini nad ydynt yn gymwys i gael tariffau cymdeithasol, ond sydd angen cymorth.

- Dylai'r Llywodraeth ac Ofcom weithio gyda'i gilydd i ddeall beth fyddai'n cymhell darparwyr cyfathrebiadau i gynnig gwasanaeth gwell i ddefnyddwyr sy'n gymwys i gael tariffau cymdeithasol a defnyddwyr nad ydynt yn gymwys i gael tariffau cymdeithasol ond sydd angen cymorth ychwanegol i gadw mewn cysylltiad mewn modd fforddiadwy.
- Mae sicrhau bod defnyddwyr yn cael eu cysylltu mewn modd fforddiadwy yn gyfrifoldeb ar bawb: Llywodraeth y DU a llywodraethau datganoledig, Ofcom, darparwyr cyfathrebiadau, adwerthwyr a thrydydd partïon dibynadwy sy'n gallu cefnogi a chynghori defnyddwyr (fel elusennau a chynghorwyr budd-daliadau rheng flaen).
- Rydym yn aml yn clywed gan gyfranogwyr ymchwil bod y farchnad gyfathrebu yn gymhleth ac yn anodd ei defnyddio. Mae'n hanfodol addysgu'r genhedlaeth nesaf o ddefnyddwyr cyfathrebiadau i fod yn ddefnyddwyr gwybodus - dylai'r cwricwlwm gynnwys gwersi ar allu ariannol a llythrennedd ariannol.

Gwybodaeth y mae'n hawdd dod o hyd iddi: dylai darparwyr cyfathrebiadau ddangos gwybodaeth ar eu gwefan am dariffau cymdeithasol a chymorth arall y gallant ei ddarparu i ddefnyddwyr sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau:

- ni ddylai hyn fod yn fwy nag un clic o'r hafan
- dylai'r wybodaeth fod ar gael yn rhwydd i'r rheini nad ydynt yn defnyddio gwefan eu darparwyr, drwy ei hyrwyddo ar filiau a llenyddiaeth arall;

Gwybodaeth glir: dylai'r rheini sy'n hyrwyddo tariffau cymdeithasol ddefnyddio negeseuon sy'n glir ac yn ddiamwys:

- bod yn glir na fydd cael tariff cymdeithasol yn effeithio ar gymhwysedd pobl i gael budd-daliadau;

- ei gwneud yn hawdd i bobl ddeall eu bod yn gallu gadael eu tariff presennol a newid i dariff cymdeithasol gyda'r un darparwr, heb gosb;
- egluro'n glir beth fydd defnyddiwr sy'n cael tariff cymdeithasol yn gallu ei wneud os bydd yn ymrwymo i'r tariff hwnnw - gall data symudol a chyflymder band eang fod yn ddryslyd i rai defnyddwyr ei ddehongli, gan greu sefyllfa lle mae defnyddwyr yn talu gormod i sicrhau bod ganddynt 'ddigon';
- efallai na fydd rhai defnyddwyr yn elwa o dariff cymdeithasol, ond yn hytrach o ffyrdd eraill o leihau eu costau - fel gweithio gyda defnyddwyr i'w helpu i gadw mewn cysylltiad mewn modd fforddiadwy, drwy deilwra'r tariff cymdeithasol neu ddarparu opsiynau eraill;
- ni fydd rhai defnyddwyr sydd ar incwm isel mewn sefyllfa i ymgymryd â chontract, oherwydd amgylchiadau byw dros dro (er enghraifft, os ydynt yn ddigartref, yn sipsiwn/teithwyr, yn byw mewn eiddo rhent tymor byr neu'n 'syrffio soffas') - dylai darparwyr cyfathrebiadau ddarparu a hyrwyddo opsiynau fforddiadwy i ddefnyddwyr mewn grwpiau nad ydynt yn cael eu gwasanaethu'n ddigonol;

Adnabod eich cwsmer: dylai darparwyr cyfathrebiadau ddod i adnabod eu cwsmeriaid a hyfforddi staff rheng flaen i ddeall anghenion amrywiol cwsmeriaid ac i argymhell cynnyrch a gwasanaethau mwy cost-effeithiol sy'n dal i gynnig y lefel o gysylltedd sydd ei hangen.

- dylai asiantwyr gael eu cymell i adnabod y cwsmer a chadw'r cwsmer mewn cysylltiad, yn hytrach na cheisio gwerthu mwy iddynt neu ddefnyddio tactegau ffyrnig i geisio cadw cwsmeriaid.
- dylai busnesau manwerthu sy'n gwerthu pecynnau ffôn roi gwybod i'w hasiantwyr am dariffau cymdeithasol a mathau eraill o gymorth y gallant eu cynnig, er mwyn sicrhau eu bod yn darparu gwasanaethau fforddiadwy sy'n addas i ddefnyddwyr ac yn eu cadw mewn cysylltiad pan fo arian yn brin.

Y camau nesaf:

Ers comisiynu'r ymchwil annibynnol hwn, rydym wedi cwrdd â rhanddeiliaid sy'n cymryd rhan ym mhob un o'n Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol, gan gynrychioli defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ledled y DU. Roedd y rheini a oedd yn cynrychioli pobl ag incwm isel neu anwadal yn cyfrannu at yr argymhellion uchod ac yn dweud wrthym fod tariffau cymdeithasol yn ateb - ond nid dyma'r unig ateb i gysylltu defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau a'u cadw mewn cysylltiad pan fo arian yn brin. I lawer, mae hyd yn oed y tariffau cymdeithasol presennol sydd ar gael yn dal yn anfforddiadwy ac mae angen i'r diwydiant a'r llywodraeth wneud mwy o waith, gyda mewnbwn gan Ofcom, i sicrhau nad yw defnyddwyr yn cael eu gwthio i'r cyrion nac yn cael eu heithrio rhag cael cysylltedd digidol am eu bod yn methu ei fforddio.

Cawsom hefyd gwrdd â darparwyr cyfathrebiadau sy'n cymryd rhan yn ein Fforwm Diwydiant. Fe wnaethon nhw ddweud wrthym am fentrau sydd ganddynt ar waith a allai helpu defnyddwyr i gadw mewn cysylltiad pan fo arian yn brin, p'un a yw tariff cymdeithasol yn berthnasol iddyn nhw ai peidio. Aethom ati i'w hannog i hyrwyddo'r cynlluniau hynny i bob defnyddiwr, gan y gall unrhyw ddefnyddiwr fod yn agored i niwed yn ariannol ar unrhyw adeg. Rydym wedi cyhoeddi rhywfaint o'u mentrau ar ein [gwefan](#).

Atodiad 1

Amcanion ymchwil manwl

Roedd nifer o amcanion ymchwil manwl hefyd, a nodir isod.

Deall y cyd-destun:

- Deall sefyllfa fyw'r defnyddiwr o ran tai a'u hamgylchiadau ariannol.

Archwilio rôl gwasanaethau cyfathrebu:

- Pa wasanaethau cyfathrebu a ddefnyddir ac a ydynt erioed wedi ceisio lleihau eu pecyn neu leihau eu bil?;
- Beth maent wedi'i wneud, neu beth fyddent yn ei wneud pe baent wedi ymrwymo i gytundeb na allent ei fforddio mwyach neu pe na baent yn cael cynnig gwerth am arian mwyach?;
- Beth yw rôl gwasanaethau cyfathrebu? Beth mae'r gwasanaethau hyn yn eu galluogi i'w wneud yn eu bywydau a pha mor werthfawr yw'r gwasanaethau hyn iddynt?

Deall y broses o wneud penderfyniadau a sut mae defnyddwyr yn delio â'r farchnad:

- Ym mha ffyrdd maent yn addysgu eu hunain am y contractau a'r cynlluniau sydd ar gael iddynt?;
- Gyda phwy maent yn siarad a ble maent yn mynd i gael gwybodaeth am brynu gwasanaethau cyfathrebu?;
- Gan bwy maent yn prynu a sut maent yn penderfynu prynu?;
- Beth yw'r prif feini prawf maent yn eu hystyried wrth brynu contractau newydd?

Dadansoddi profiadau gyda thariffau cymdeithasol:

- Beth yw'r rhwystrau sy'n atal pobl rhag cael tariff cymdeithasol?;
- Beth allai fod wedi achosi i bobl roi'r gorau i'r broses ymgeisio?;
- I'r rheini sydd wedi cael tariff cymdeithasol, beth oedd eu barn am y profiad? Beth weithiodd yn dda neu ddim cystal?;
- Beth fyddent yn hoffi ei weld o ran gwelliannau?

Methodoleg a sampl

Roedd yr ymchwil hwn yn cynnwys **46 o gyfweiliadau unigol manwl**. Cynhaliwyd 17 o'r rhain wyneb yn wyneb yng nghartref y person, a chynhaliwyd 29 ar-lein dros Zoom. Dyluniwyd y dull methodoleg gymysg i gynnig dewis i gyfranogwyr o ran sut yr hoffent gymryd rhan ac i wneud yr ymchwil mor gynhwysol â phosibl.

Roedd pob sesiwn yn para tua 45-60 munud, yn dibynnu ar ddewisiadau'r cyfranogwyr.

Cafodd yr holl gyfranogwyr eu recriwtio i fod o leiaf yn ymwybodol o dariffau cymdeithasol ac yn gymwys i'w cael, sy'n golygu eu bod yn cael o leiaf un budd-dal cymwys. Roedd hyn yn cynnwys Credyd Cynhwysol, Credyd Pensiwn, Lwfans Cyflogaeth a Chymorth, Lwfans Ceisio Gwaith, Cymhorthdal Incwm a Lwfans Gofalwr. Roedd gan y cyfranogwyr a gymerodd ran yn yr astudiaeth hon lefelau gwahanol o brofiad gyda thariffau cymdeithasol.

Cynhaliwyd y gwaith maes rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2023.

- **Gofynnwyd i'r holl gyfranogwyr gwblhau tasg syml fel ymarfer cyn eu cyfweiliad.** Roedd yn rhaid iddynt nodi sut cawsant wybod am dariffau cymdeithasol ac a oeddent wedi gwneud cais am un erioed. Gofynnwyd i'r cyfranogwyr a oedd wedi cael tariff cymdeithasol, neu wedi ceisio cael un, feddwl hefyd am y broses o wneud hynny. Roedd hyn yn cynnwys manylu ar beth oedd yn dda a beth oedd ddim cystal yn eu barn nhw, a beth fyddai'n dda ganddyn nhw ei weld yn cael ei wella yn y dyfodol.

Rhodddwyd opsiwn i'r cyfranogwyr o ran sut roeddent am gwblhau'r ymarfer hwn, gan gynnwys drwy e-bost, ar bapur neu drwy WhatsApp a Whycatcher, llwyfan ymchwil ar-lein Jigsaw.

- **Dangoswyd deunyddiau sbardun i'r cyfranogwyr nad oeddent wedi cael tariff cymdeithasol neu a oedd yn llai cyfarwydd â'r opsiynau a oedd ar gael** er mwyn helpu i'w 'haddysgu' at ddibenion yr ymchwil. Roedd hyn yn cynnwys rhannu manylion y tariffau cymdeithasol presennol a gynigir gan amrywiaeth o ddarparwyr cyfathrebu gwahanol ar gyfer gwasanaethau band eang a symudol. Gwnaed hyn er mwyn archwilio ymatebion cyfranogwyr i'r opsiynau presennol ar gyfer tariffau cymdeithasol ar y pryd.

Roedd y 46 cyfweiliad manwl yn ymdrin ag amrywiaeth o wahanol fathau o brofiadau. Dangosir nifer y cyfweiliadau a gafwyd ar gyfer pob un mewn cromfachau. Cyfranogwyr a oedd:

- A. wedi cael tariff cymdeithasol ac wedi gweld y broses yn syml (16);
- B. wedi codi tariff cymdeithasol ac wedi gweld y broses yn anodd (6);
- C. wedi ceisio cael tariff cymdeithasol ond wedi gadael cyn cwblhau'r broses (8);
- D. yn ymwybodol o dariffau cymdeithasol ond heb geisio cael un (16).

Yn ogystal â chael o leiaf un budd-dal, roedd yr holl gyfranogwyr hefyd yn cytuno'n gryf ag o leiaf ddau ddatganiad agwedd sy'n gysylltiedig â'u sefyllfa ariannol. Roedd hyn yn cynnwys materion fel cael trafferth cael dau ben llinyn ynghyd, talu biliau neu ddeall gwybodaeth ariannol.

Cafodd yr holl gyfranogwyr eu recriwtio oherwydd bod naill ai'n cael gwasanaethau symudol neu fand eang, ond roedd gan y rhan fwyaf ohonynt y ddau wasanaeth. O'r rheini a oedd wedi cael tariff cymdeithasol, roedd yn tueddu i fod ar gyfer band eang yn unig. Ychydig iawn oedd yn ymwybodol o dariffau cymdeithasol symudol, a dim ond lleiafrif bach oedd wedi cael un.

Yn achos pob cyfranogwyr, nhw oedd y prif benderfynwr mewn perthynas â'r gwasanaethau telegyfathrebu roeddent yn eu defnyddio, gan gynnwys bod y prif berson yn eu cartref a fyddai'n cysylltu â'u darparwr cyfathrebiadau pan fo angen.

Meini prawf sampl eraill

Yn ogystal â'r rheini a amlinellir uchod, rydym hefyd yn gosod cwotâu i gynnwys pobl sydd â gofynion mynediad ychwanegol, fel pobl anabl, pobl â phroblem iechyd meddwl neu gyflwr iechyd hirdymor, pobl â lefel isel o lythrennedd a/neu lythrennedd digidol, a phobl y mae Saesneg yn ail iaith iddynt, ac roedd rhai cyfranogwyr yn bodloni mwy nag un o'r meini prawf hyn. Cafodd cwotâu ychwanegol eu gosod i sicrhau bod cymysgedd dda o gyfranogwyr yn ôl rhyw, oedran (18-75 oed a hŷn), grŵp economaidd-gymdeithasol a darparwr cyfathrebiadau.

Cynhaliwyd cyfweiliadau ar draws pob gwlad yn y DU (Cymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban). Roedd yr ymchwil hefyd yn cynnwys lleoliadau trefol, maestrefol a gwledig.