

Dewis y darparwr band eang,
symudol a llinell dir orau
Cymharu Ansawdd Gwasanaeth 2017



Cyhoeddwyd 3 Mai 2018

Gair am y ddogfen hon

Dyma ail adroddiad blynyddol Ofcom am sut mae darparwyr telegyfathrebiadau'n perfformio. Mae'n dangos ansawdd y gwasanaeth sy'n cael ei gynnig gan brif ddarparwyr band eang, symudol a llinell dir y DU i'w cwsmeriaid yn 2017. Mae'r wybodaeth wedi'i chasglu drwy ein hymchwil ni ein hunain, yn uniongyrchol gan ddarparwyr, a chan drydydd partïon.

Rydym yn awyddus i dynnu sylw at berfformiad darparwyr i helpu defnyddwyr i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth, ac i roi mwy o gymhelliant i ddarparwyr i wella ansawdd y gwasanaeth maen nhw'n ei ddarparu.

Byddwn ni'n cyhoeddi'r wybodaeth o leiaf bob blwyddyn er mwyn i ddefnyddwyr gael y diweddaraf ynghylch perfformiad darparwyr.

Cynnwys

Crynodeb 4

Mae ansawdd gwasanaeth yn bwysig

Mae gwasanaethau cyfathrebiadau fel ein ffôn cartref, ffôn symudol a band eang, yn darparu adloniant i ni, yn ein helpu i gadw mewn cysylltiad â ffrindiau a theulu ac yn gwneud tasgau bob dydd yn haws. Ond pan fyddan nhw ddim yn gweithio, mae'n gallu bod yn anhwylyd, yn niwsans ac yn ddrud. Mae hyn yn golygu ei bod hi'n hollbwysig bod darparwyr cyfathrebiadau yn darparu gwasanaethau dibynadwy, ac yn cynnig cefnogaeth iawn pan na fydd pethau'n gweithio.

Mae bwrw goleuni ar brofiadau cwsmeriaid yn golygu y gall pobl fynd ati'n rhwydd i gymharu ansawdd y gwasanaeth sydd ar gael. Mae'n rhoi cyfle iddyn nhw edrych y tu hwnt i'r pris a chael darlun llawer gwell o'r hyn y gallan nhw ei ddisgwyl gan wahanol gwmnïau. Mae'n rhoi cymhelliant clir i'r darparwyr wella ansawdd eu gwasanaeth.

Mae'r adroddiad hwn yn edrych ar ba mor dda wnaeth y darparwyr mawr yn 2017¹, yn seiliedig ar wybodaeth gan ddefnyddwyr a'r diwydiant.

Ffônau symudol

Ar y cyfan, roedd y rhan fwyaf o'r cwsmeriaid ffonau symudol yn fodlon â'u gwasanaeth

Pan ofynnwyd iddyn nhw, dywedodd ychydig dros naw o bob deg o gwsmeriaid symudol eu bod yn fodlon â'r gwasanaeth yn gyffredinol; ac nid yw hyn wedi newid ers 2016.

Roedd gan leiafrif bach (4%) reswm dros gwyno. Pan oedden nhw'n cwyno, y prif achos oedd nad oedd eu gwasanaeth yn perfformio fel y dylai, wedyn problemau gyda'r bilio, prisiau neu dalu. Roedd dros hanner y cwsmeriaid ffonau symudol (56%) a gwynodd i'w darparwr yn fodlon ar sut cafodd eu cwyn ei thrin, ac roedd hyn yr un fath â 2016.

¹ Cafodd y gwaith maes ar gyfer yr ymchwil i'r farchnad ar foddhad cwsmeriaid ac argymhell i ffrind ei gynnal rhwng 5 Ionawr a Chwefror 2018.

O blith y prif ddarparwyr symudol, cafodd giffgaff a Tesco Mobile sgôr uchel o ran boddhad cwsmeriaid

Y ddau ddarparwr symudol a gafodd sgôr uwch na'r cyfartaledd am foddhad cwsmeriaid yn gyffredinol oedd giffgaff a Tesco Mobile; a chafodd Virgin Mobile a Vodafone sgôr is na'r cyfartaledd.

Bodlonrwydd gyda'r gwasanaeth yn gyffredinol



Roedd cwsmeriaid giffgaff a Tesco Mobile yn fwy tebygol o ddweud y bydden nhw'n argymell eu darparwr

Pan ofynnwyd iddyn nhw, roedd cwsmeriaid giffgaff a Tesco Mobile yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o ddweud y bydden nhw'n argymell eu darparwr i ffrind.² Mewn cyferbyniad, roedd cwsmeriaid Virgin Mobile a Vodafone yn llai tebygol o ddweud y bydden nhw'n gwneud hynny.

Argymell i ffrind:

Darparwyr gwasanaeth symudol



Mwy tebygol o argymell

giffgaff
Tesco Mobile



Cyfartaledd gwasanaeth symudol

EE · O2
Three

Llai tebygol o argymell

Vodafone
Virgin Mobile

Band eang mewn cartrefi

Mae band eang cyflym yn hanfodol i weithgareddau o ddydd i ddydd fel busnes, adloniant a chymdeithasu. Y llynedd roedd 44% yn fwy o ddata yn cael ei ddefnyddio gan gwsmeriaid band eang preswyl fesul llinell.

Mae cyflymder cyfartalog wrth lwytho i lawr wedi cynyddu'n sydyn yn y blynyddoedd diweddar hefyd. Y prif reswm dros hyn yw bod mwy o bobl yn mynd am becynnau band eang cyflym iawn.

Ond, er bod band eang cyflym iawn ar gael i 93% o safleoedd bellach, mae oddeutu dau o bob pump yn dal i ddefnyddio band eang safonol. Mae hyn yn cael ei adlewyrchu yn y cyflymder araf y mae rhai cartrefi'n ei gael. Gallai'r rhan fwyaf o gartrefi sydd ar fand eang safonol gael cyflymder uwch pe bydden nhw'n uwchraddio i becynnau band eang cyflymach.

² Net Promoter Score™ (NPS™), ewch i Atodiad 2 i weld rhagor o fanylion am sut mae'r metrig hwn yn cael ei gyfrifo. Roedd sgôr cyfartalog 'argymell i ffrind' yn y farchnad symudol yn dda(22). Cafodd Giffgaff a Tesco Mobile sgoriau "gwyh", a chafodd pob un o'r darparwyr symudol eraill sgoriau "da".

Mae boddhad cyffredinol cwsmeriaid gyda band eang wedi gostwng ers 2016

Roedd wyth o bob deg cwsmer band eang yn fodlon â'u gwasanaeth ar y cyfan, lawr o ychydig o dan naw o bob deg yn 2016. Dywedodd cwsmeriaid mai'r rheswm pennaf dros eu hanfodlonrwydd oedd cysylltiadau band eang annibynadwy a chyflymder araf.

Roedd cwsmeriaid band eang TalkTalk yn llai bodlon â'u gwasanaeth yn gyffredinol nag eraill ar gyfartaledd.³

Roedd cwsmeriaid gyda phecynnau band eang cyflymach yn fwy bodlon â'r cyflymder roedden nhw'n ei dderbyn

Mae boddhad cwsmeriaid band eang gyda'r cyflymder roeddwn nhw'n ei dderbyn wedi gostwng o'i gymharu â 2016, (o 83% i 77%). Ond, roedd y rheini gyda phecynnau band eang cyflymach yn fwy bodlon na'r rheini gyda phecynnau band eang safonol.

Virgin Media oedd yr unig ddarparwr lle roedd boddhad cwsmeriaid â chyflymder y band eang yn uwch na'r cyfartaledd.

Roedd cwsmeriaid band eang Virgin Media yn fwy tebygol o argymell eu darparwr

Pan ofynnwyd iddyn nhw, roedd cwsmeriaid Virgin Media yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o ddweud y bydden nhw'n argymell eu darparwr i ffrind.⁴ Roedd cwsmeriaid TalkTalk yn llai tebygol o ddweud y bydden nhw'n gwneud hynny.

Argymell i ffrind: Darparwyr band eang



Mwy tebygol o argymell	Virgin Media	
Cyfartaledd band eang	BT · EE Plusnet · Sky	
Llai tebygol o argymell	TalkTalk	

Mae cynnydd wedi bod yng nghyfran y cwsmeriaid band eang oedd â rheswm dros gwyno

Roedd gan un o bob saith cwsmer band eang reswm dros gwyno yn 2017 (cynnydd o 13% yn 2016 i 15%). Y rheswm mwyaf cyffredin o bell ffordd oedd cysylltiad araf a darniog. Ar 18%, roedd cwsmeriaid TalkTalk yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o fod â rheswm dros gwyno.

³ Roedd sgôr darparwr yn cydfynd gyda'r cyfartaledd.

⁴ Roedd sgôr cyfartalog 'argymell i ffrind' yn y farchnad band eang yn dda (6). Sgôr Virgin Media oedd 15, a TalkTalk yn -13.

Mae angen i ddarparwyr band eang wella'r ffordd maen nhw'n delio â chwynion

Roedd bodlonrwydd cwsmeriaid band eang o ran y ffordd roedd y darparwyr yn delio â'u cwynion wedi gostwng yn 2017 (o 56% i 50%). Yn benodol, roedd pobl yn fwy anhapus gyda'r ffordd roedd darparwyr yn delio â'u cwynion am broblemau gydag ansawdd gwasanaethau band eang, fel cyflymder band eang araf.

Roedd lefel uchel o gwsmeriaid EE a Sky yn fodlon â'r broses o ddelio â chwynion⁵

Roedd gwahaniaethau i'w gweld o ran boddhad cwsmeriaid gyda phroses y darparwyr band eang o ddelio â chwynion. Dywedodd bron i dair rhan o bump o gwsmeriaid EE a Sky eu bod yn fodlon, ond dim ond dwy ran o bump o gwsmeriaid TalkTalk oedd yn fodlon.

Bodlonrwydd gyda sut cafodd cwyn ei thrin

Uwch na'r
cyfartaledd:
EE (59%)
Sky (57%)



Is na'r
cyfartaledd:
TalkTalk (40%)

Ar gyfartaledd, cwsmeriaid band eang EE sy'n aros leiaf i siarad â'u darparwr dros y ffôn

Roedd yr amser cyfartalog roedd yn rhaid i gwsmeriaid band eang aros cyn siarad â'u darparwr dros y ffôn yn amrywio'n fawr. O blith y darparwyr band eang mwyaf, cwsmeriaid EE oedd wedi gorfod aros leiaf (48 eiliad ar gyfartaledd). Cwsmeriaid Plusnet oedd yn gorfod aros fwyaf, ychydig o dan wyth munud.

Amser aros cyfartalog ar alwad

Hiraf:
Plusnet
(7 mun 50 eil)



Byrraf:
EE
(48 eil)

Cafodd y rhan fwyaf o archebion band eang a ffôn yn y cartref eu gosod o fewn 13 diwrnod calendr, ond cymerodd nifer fach dros bedair wythnos

Cafodd y rhan fwyaf o'r archebion newydd am fand eang a llinell dir eu darparu erbyn y dyddiad y cytunwyd arno gyda'r cwsmer, gan gynnwys unrhyw ail-drefnu y cytunwyd arno ymlaen llaw. Ar gyfartaledd, cafodd gwasanaethau newydd eu darparu gan y prif ddarparwyr o fewn 13 diwrnod calendr.⁶ Ond, cymerodd nifer fach o archebion (llai na 6%) dros bedair wythnos i'w darparu.

Weithiau, mae'r amseroedd gosod hir yn codi oherwydd ffactorau y tu hwnt i reolaeth darparwyr; er enghraifft, lle mae angen caniatâd i gynnal gwaith ar y stryd, neu fod angen cytuno ar yr hawliau tramwy i osod offer ar dir preifat.

⁵ O'i gymharu â'r cyfartaledd.

⁶ Mae'r amser sy'n cael ei gymryd i fonfoni archeb newydd yn dibynnu ar y math o archeb a'r rhwydwaith a ddefnyddiwyd, wele'r prif adroddiad am fanylion.

Mae BT a Swyddfa'r Post (band eang) wedi rhoi blaenoriaeth i ansawdd gwasanaethau drwy dalu am drwsio'n gyflymach na darparwyr eraill ar rwydwaith Openreach

Os bydd problemau gyda'r gwasanaeth yn cael eu hachosi gan namau yn y rwydwaith⁷, rhaid i ddarparwyr sicrhau eu bod yn cael eu trwsio'n gyflym. Os bydd darparwyr sy'n defnyddio Openreach yn dod o hyd i nam rwydwaith, yna maen nhw'n dibynnu ar beirianwyr Openreach i drwsio'r broblem. Mae pa mor gyflym y bydd y nam yn cael ei drwsio'n dibynnu'n rhannol ar ba lefel gwasanaeth Openreach mae'r darparwr yn ei phrynu.

Yn 2017, BT a Swyddfa'r Post (band eang) oedd yr unig ddarparwyr a dalodd Openreach i drwsio namau o fewn un diwrnod gwaith ar gyfer y rhan fwyaf o'u cwsmeriaid. Fe wnaeth y rhan fwyaf o'r prif ddarparwyr sydd ar rwydwaith Openreach dalu am gael trwsio cyn pen dau ddiwrnod gwaith.

Er nad yw Openreach yn trwsio pob nam yn brydlon, bydd y gwasanaeth i gwsmeriaid BT a Swyddfa'r Post (band eang) yn cael ei drwsio'n gyflymach ar y cyfan na phrif ddarparwyr eraill ar rwydwaith Openreach.

Lefel trwsio Openreach a ddefnyddiwyd ar gyfer y rhan fwyaf o gwsmeriaid preswyl (Rhagfyr 2016)

<i>Trwsio cyn pen un diwrnod gwaith (lefel 2)</i>	<i>Trwsio cyn pen dau ddiwrnod gwaith (lefel 1)</i>
BT	EE
Post Office (band eang)	Plusnet
	Post Office (llinell dir)
	Sky
	TalkTalk

Un diwrnod gwaith yw'r lefel gwasanaeth sylfaenol ar gyfer cynnyrch ffibr i'r cabinet

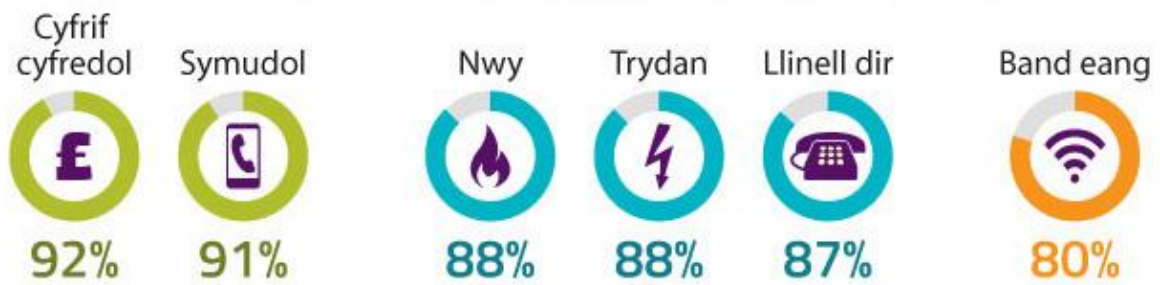
Mae problemau gwasanaeth yn gallu codi yn y cartref, ac ar y rwydwaith hefyd

Os rhoddir diagnosis cywir, yn aml mae modd i'r darparwyr ddatrys problemau yn y cartref yn gyflym drwy ddarparu cefnogaeth effeithiol i'r cwsmer. Hefyd, gall defnyddwyr ddefnyddio [ap gwirio band eang](#) Ofcom i brofi eu cysylltiad band eang a chael awgrymiadau ar sut i'w wella. Rydym hefyd wedi cyhoeddi [canllawiau newydd](#) ar sut gall defnyddwyr wella cyflymder eu darpariaeth band eang.

Cymharu â sectorau eraill

Roedd lefel boddhad cyffredinol ymysg cwsmeriaid symudol yr un fath â boddhad cwsmeriaid cyfrif cyfredol, ac yn uwch na chwsmeriaid nwy, trydan a llinell dir. Ond, roedd lefel boddhad ymysg cwsmeriaid band eang yn is na phob un o'r sectorau eraill hyn.

⁷ Rydym ni'n amcangyfrif bod y namau hyn yn digwydd oddeutu bob 8 i 9 mlynedd ar gyfer llinellau sy'n cludo gwasanaethau band eang safonol, unwaith bob 12 mlynedd ar gyfer gwasanaethau llinell dir yn unig, ac unwaith bob 7 mlynedd ar gyfer llinellau sy'n cludo gwasanaethau band eang cyflym iawn.



Sut mae Ofcom yn gweithio i wella ansawdd gwasanaethau yn y sector cyfathrebiadau

Dim ond un elfen yng nghynllun Ofcom yw'r adroddiad hwn i wella ansawdd gwasanaeth, ac mae hefyd yn cynnwys:

- cyflwyno iawndal awtomatig am drwsio araf, methu apwyntiadau ac oedi wrth osod o fis Mawrth 2019 ymlaen;
- gwella Codau Ymarfer Cyflymder Band Eang, i roi gwybodaeth fwy cywir i gwsmeriaid newydd ynghylch cyflymder a mwy o hawl iddyn nhw adael os bydd y cyflymder yn gostwng yn is na'r lefel isaf sydd wedi'i gwarantu o fis Mawrth 2019;
- cryfhau'r rheolau ar ddelio â chwynion i sicrhau bod darparwyr yn ymdrin â chwynion gan ddefnyddwyr yn brydlon ac yn effeithiol, o fis Hydref 2018;
- pennu safonau ansawdd gwasanaeth llymach ar gyfer Openreach i osod llinellau newydd a thrwsio namau yn gyflymach. Daeth y rhain i rym ar 1 Ebrill 2018;
- pennu rheolaethau ar brisiau cyfanwerthol sy'n atgyfnerthu cymhellion Openreach i fuddsoddi yn y tymor hir yn ansawdd gwasanaethau. Daeth y rhain i rym ar 1 Ebrill 2018; a
- chefnogi'r broses o gyflwyno rhwydweithiau ffibr llawn sy'n cystadlu â'i gilydd, a fydd yn cynnig cyflymder uwch ac yn darparu gwasanaeth mwy dibynadwy. Ar ben hynny, bydd Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol Band Eang yn helpu i sicrhau cyflymder uwch i'r rheini sy'n derbyn llai na 10 Mbit yr eiliad ar hyn o bryd.