

Cymharu gwasanaeth i gwsmeriaid: symudol, band eang a llinell dir cartref



Trosolwg

Dyma bumed adroddiad blynyddol Ofcom ar sut mae lefelau gwasanaeth yn cymharu ar draws y diwydiant telathrebu. Rydym yn ei gyhoeddi i helpu pobl i wneud penderfyniadau gwybodus am ba ddarparwr sydd orau iddynt, fel rhan o'n gwaith i sicrhau tegwch i gwsmeriaid.

Trwy daflu goleuni ar berfformiad prif ddarparwyr symudol, band eang a ffôn cartref y DU, mae'r adroddiad hwn yn galluogi pobl i edrych y tu hwnt i'r pris a gweld pa lefel o wasanaeth y gallant ei ddisgwyl gan ddarparwyr gwahanol. Mae'n gweithredu fel ysgogiad i ddarparwyr wella'u gwasanaeth i gwsmeriaid hefyd.

Mae'r adroddiad hwn yn ymdrin â phrofiadau cwsmeriaid yn 2020 ac felly yn cynnwys cyfnod pandemig y coronafeirws (Covid-19). Mae wedi bod yn flwyddyn heriol, a phrofodd rhai cwsmeriaid lefelau ansawdd gwasanaeth is ar adegau. Gall hyn gael ei esbonio gan y sefyllfa unigryw, ond mewn achosion lle mae lefelau gwasanaeth wedi gwaethygu, rydym yn disgwyl iddynt ddychwelyd o leiaf i lefelau 2019, neu'n well, nawr bod prosesau wedi'u sefydlu ar gyfer gweithredu yn y pandemig, ac wrth i'r cyfyngiadau lacio.

Ein canfyddiadau

Mae'r pandemig Covid-19 wedi gwneud gwasanaethau telathrebu'n bwysicach nag erioed i lawer. Ystyriwyd mai band eang a symudol oedd y gwasanaethau cyfathrebu pwysicach, a dwedodd tua hanner o gwsmeriaid band eang a phedwar o bob deg o gwsmeriaid symudol fod y gwasanaethau hyn wedi mynd yn bwysicach i'w haelwyd oherwydd y pandemig.

Roedd cwsmeriaid symudol yn fwyaf tebygol o fod yn fodlon ar y gwasanaeth gan eu darparwr, gyda naw o bob deg (90%) yn dweud eu bod yn fodlon. Dwedodd wyth deg y cant o gwsmeriaid band eang a 77% o gwsmeriaid llinell dir eu bod yn fodlon ar eu gwasanaeth. Roedd boddhad cwsmeriaid Three yn is na'r cyfartaledd ar gyfer symudol, ac roedd boddhad cwsmeriaid Virgin Media yn is na'r cyfartaledd ar gyfer llinell dir.

Dwedodd dwy ar bymtheg y cant o gwsmeriaid band eang a 12% o gwsmeriaid symudol eu bod yn fwy parod i gwyno am eu gwasanaeth oherwydd y pandemig, a dwedodd 6% o gwsmeriaid ym mhob marchnad eu bod yn llai parod i gwyno. Mae boddhad cwsmeriaid ar drin cwynion wedi parhau ychydig uwchben 50%, gan adael lle i ddarparwyr wella.

Gostyngodd y pandemig gapasiti canolfan alwadau llawer o ddarparwyr yn sylweddol, a bu'n rhaid i gwsmeriaid aros yn hirach ar gyfartaledd i siarad â chynghorydd nag yn 2019. Ar gyfartaledd treuliodd cwsmeriaid symudol a ffoniodd eu darparwr 2 funud 7 eiliad mewn ciw (i fyny 49 eiliad), a

threuliodd cwsmeriaid band eang a llinell dir 4 munud 9 eiliad mewn ciw ar gyfartaledd (i fyny 1 munud 59 eiliad).

Datryswyd diffygion a arweiniodd at golli gwasanaeth yn gyfan gwbl o fewn dau ddiwrnod ar gyfartaledd yn 2020, gyda naw o bob deg (89%) o ddiffygion colli gwasanaeth yn gyfan gwbl yn cael eu datrys o fewn wythnos. Derbyniwyd wyth deg pump y cant o archebion llinell dir a band eang erbyn y dyddiad cytunedig, ond roedd amrywiadau nodedig rhwng darparwyr; cwblhaodd BT y ganran isaf o archebion ar y dyddiad cytunedig (75%). Ymysg y darparwyr yr oeddent wedi'u cynnwys yn adroddiad y llynedd ac adroddiad eleni, roedd nifer yr archebion darparu gwasanaeth a gwblhawyd yn 2020 12% yn is nag yn 2019.

Ataliwyd taliadau iawndal awtomatig dros dro oherwydd y pandemig. Ym mis Mawrth 2020, esboniodd Ofcom ei barn, o ystyried y cyfyngiadau ar deithio a mynediad i eiddo, y byddai'n ddilys dros dro i ddarparwyr beidio â thalu iawndal yn awtomatig. Erbyn mis Gorffennaf 2020, roedd yr holl ddarparwyr sy'n rhwym i'r cynllun wedi ailgychwyn talu iawndal awtomatig ar gyfer rhai materion gwasanaeth, ond mae rhai amgylchiadau o hyd lle mae'n parhau'n ddilys i ddarparwyr beidio â thalu iawndal yn awtomatig oherwydd Covid-19, er enghraifft os na all peiriannydd ymweld â chartref cwsmer gan fod y cwsmer yn hunanynysu. Talodd y darparwyr dros £27.5m mewn iawndal awtomatig yn 2020.

Mae'r wybodaeth yn yr adroddiad hwn wedi'i chywain trwy ein hymchwil ein hunain, yn uniongyrchol gan y ddarparwyr telathrebu mawr, a chan drydydd partïon. Cefnogir y canfyddiadau data lefel uchel yn yr adroddiad hwn gan [declyn data rhyngweithiol](#), sy'n darparu gwybodaeth fanwl am sut mae darparwyr yn cymharu â'i gilydd ar draws yr holl setiau data rydym wedi'u cywain.

Symudol gwasanaeth i gwsmeriaid



Cyfartaledd
symudol



giffgaff

iD mobile



sky

TESCO
mobile



Bodddhad ar y gwasanaeth yn gyffredinol	90%	Dd/B	92%	93%	Dd/B	91%	Dd/B	91%	86%	88%	90%
Bodddhad ar werth am arian	83%	Dd/B	80%	95%	Dd/B	79%	Dd/B	90%	88%	84%*	77%
Cwsmeriaid sydd â rheswm dros gwyno	10%	7%	9%	5%	5%	7%	5%	7%	13%	13%	16%
Bodddhad cyffredinol ar drin cwynion	57%	Dd/B	56%	57%	Dd/B	62%	Dd/B	55%	56%	56%	55%
Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr	13↓	17↓	6↓	Dd/B	15↑	8↓	6↓	3	23↑	25↓	20↓
Amser aros cyfartalog mewn galwad (mm:ee)	2:07↑	0:46↑	2:09↑	Dd/B	0:56↓	2:17↑	2:33↑	3:39↑	1:03↓	6:44↑	1:56↑

XX Sylweddol well yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad / perfformiwr uchaf ar gyfer data arall.

XX Sylweddol waeth yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad / perfformwyr gwaethaf ar gyfer data arall.

↑ yn nodi lle mae sgôr darparwr wedi codi ers 2019.

↓ yn nodi lle mae sgôr darparwr wedi gostwng ers 2019.

* Bodddhad ar werth am arian: Roedd gan Virgin Mobile faint sylfaen isel (88) a lled gwall eang cysylltiedig, felly dylid trin y canlyniadau fel rhai dangosol yn unig.

Noder: Pan fydd gan ddarparwr faint sylfaen is (gan nodi bod maint sylfaen darparwr yn adlewyrchu ei gyfran o'r farchnad berthnasol), mae'n bosib, er gwaethaf canlyniad sydd yr yn peth â chyfartaledd y sector a/neu ddarparwyr eraill neu'n agos ato, nad yr un peth mohono o safbwynt ystadegol. Mae hyn oherwydd lled gwall ehangach. Er enghraifft, mae hyn yn berthnasol i sgorau rheswm dros gwyno BT ac iD Mobile. Mae gan sgorau'r darparwyr hyn led gwall ehangach o'i gymharu ag O2, Tesco Mobile a Sky. Felly, ni nodir bod y canlyniadau ar gyfer BT ac iD Mobile, er eu bod yr un peth â'r rhai a adroddir gan y darparwyr eraill hyn, yn arwyddocaol o wahanol i'r cyfartaledd.

Marcir canlyniadau fel 'Dd/B' pan fydd y gyfran o'r farchnad islaw 4%, neu pan fydd maint y sampl yn rhy isel i gynnwys canfyddiad h.y. llai na 50. Gweler Atodiad 1 a 2 am fanylion pellach ar feintiau sylfaen darparwyr a phrofi arwyddocâd. Gweler Atodiad 3 am gwynion i Ofcom a methodolegau amserau aros cyfartalog mewn galwad.

Band eang gwasanaeth i gwsmeriaid



Cyfartaledd band eang



KCOM



sky

TalkTalk For Everyone



Bodddhad ar y gwasanaeth yn gyffredinol	80%	80%	82%	Dd/B	81%	Dd/B ¹	80%	77%	80%	Dd/B
Bodddhad ar gyflymder y gwasanaeth	79%	80%	78%	Dd/B	75%	Dd/B	80%	71%	82%	Dd/B
Cwsmeriaid sydd â rheswm dros gwyno	26%	23%	30%	Dd/B	24%	Dd/B	24%	24%	29%	32%
Bodddhad cyffredinol ar drin cwynion	52%	55%	47%	Dd/B	47%	Dd/B	59%	47%	48%	Dd/B
Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr	50↓	50↓	20↓	Dd/B	69↓	61↑	23↑	81↓	69↑	103↓
Amser aros cyfartalog mewn galwad (mm:ee)	4:09↑	3:28↑	1:15↑	3:19↑	4:52↑	1:59↑	3:21↑	1:46↑	7:40↑	3:25↑

XX Sylweddol well yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad / perfformwyr uchaf ar gyfer data arall.

XX Sylweddol waeth yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad / perfformiwr gwaethaf ar gyfer data arall.

↑ yn nodi lle mae sgôr darparwr wedi codi ers 2019.

↓ yn nodi lle mae sgôr darparwr wedi gostwng ers 2019.

Noder: Pan fydd gan ddarparwr faint sylfaen is (gan nodi bod maint sylfaen darparwr yn adlewyrchu ei gyfran o'r farchnad berthnasol), mae'n bosib, er gwaethaf canlyniad sydd yr yn peth â chyfartaledd y sector a/neu ddarparwyr eraill neu'n agos ato, nad yr un peth mohono o safbwynt ystadegol. Mae hyn oherwydd lled gwall ehangach. Er enghraifft, yn y sector band eang mae hyn yn berthnasol i foddhad ar EE a Plusnet o ran trin cwynion. Mae gan sgorau'r darparwyr hyn led gwall ehangach o'i gymharu â TalkTalk. Felly, ni nodir bod y canlyniadau ar gyfer EE a Plusnet, er eu bod yr un peth â TalkTalk, yn arwyddocaol o wahanol i'r cyfartaledd. Marcir canlyniadau fel 'Dd/B' pan fydd y gyfran o'r farchnad islaw 4%, neu pan fydd maint y sampl yn rhy isel i gynnwys canfyddiad h.y. llai na 50. Gweler Atodiad 1 a 2 am fanylion pellach ar feintiau sylfaen darparwyr a phrofi arwyddocâd. Cyfrifir amserau aros cyfartalog mewn galwad ar gyfer llinell dir a band eang gyda'i gilydd. Gweler Atodiad 3 am gwynion i Ofcom a methodolegau amserau aros cyfartalog mewn galwad.

¹ Ym mis Mawrth 2021 cwblhaodd Swyddfa'r Post werthu ei wasanaethau band eang a llinell dir i Shell Energy ac fe ymadawodd â'r farchnad delathrebu.

Llinell dir gwasanaeth i gwsmeriaid



Cyfartaledd
d llinell dir



Boddhad ar y gwasanaeth yn gyffredinol	77%	78%	81%	Dd/B	78%	Dd/B ²	79%	82%	69%	Dd/B
Cwsmeriaid sydd â rheswm dros gwyno	7%	9%	8%	Dd/B	5%	Dd/B	6%	7%	7%	9%
Boddhad cyffredinol ar drin cwynion	53%	56%	48%	Dd/B	48%*	Dd/B	54%	50%	50%	Dd/B
Cwynion i Ofcom fesul 100,000 o danysgrifwyr	35↓	29↓	12↓	Dd/B	52↓	41↑	16↓	59↓	45↓	55↓
Amser aros cyfartalog mewn galwad (mm:ee) ³	4:09↑	3:28↑	1:15↑	3:19↑	4:52↑	1:59↑	3:21↑	1:46↑	7:40↑	3:25↑

XX Sylweddol well yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad / perfformwyr uchaf ar gyfer data arall.

XX Sylweddol waeth yn ystadegol na chyfartaledd y sector ar y lefel hyder 95% ar gyfer canlyniadau ymchwil y farchnad / perfformwyr gwaethaf ar gyfer data arall.

↑ yn nodi lle mae sgôr darparwr wedi codi ers 2019.

↓ yn nodi lle mae sgôr darparwr wedi gostwng ers 2019.

*Boddhad ar drin cwynion: Roedd gan Plusnet faint sylfaen isel (89).

Noder: Pan fydd gan ddarparwr faint sylfaen is (gan nodi bod maint sylfaen darparwr yn adlewyrchu ei gyfran o'r farchnad berthnasol), mae'n bosib, er gwaethaf canlyniad sydd yr yn peth â chyfartaledd y sector a/neu ddarparwyr eraill neu'n agos ato, nad yr un peth mohono o safbwynt ystadegol. Mae hyn oherwydd lled gwall ehangach. Er enghraifft, yn y sector llinell dir mae hyn yn berthnasol i sgôr rheswm dros gwyno Vodafone, gan fod gan y darparwr hwn led gwall ehangach o'i gymharu â BT. Felly, ni nodir bod y canlyniadau ar gyfer Vodafone, er eu bod yr un peth â BT, yn arwyddocaol o wahanol i'r cyfartaledd. Marcir canlyniadau fel "Dd/B" pan fydd y gyfran o'r farchnad islaw 4%, neu pan fydd maint y sampl yn rhy isel i gynnwys canfyddiad h.y. llai na 50. Gweler Atodiad 1 a 2 am fanylion pellach ar feintiau sylfaen darparwyr a phrofi arwyddocâd. Gweler Atodiad 3 am gwynion i Ofcom a methodolegau amserau aros cyfartalog mewn galwad.

² Ym mis Mawrth 2021 cwblhaodd Swyddfa'r Post werthu ei wasanaethau band eang a llinell dir i Shell Energy ac fe ymadawodd â'r farchnad delathrebu.

³ Cyfrifir amserau aros cyfartalog mewn galwad ar gyfer llinell dir a band eang gyda'i gilydd. Gweler yr adran flaenorol am fanylion pellach ar amser aros cyfartalog mewn galwad a chyfraddau ymadael â galwad darparwyr llinell dir.