Cwynion am Wasanaethau Band Eang, Llinell dir, Ffôn Symudol a Theledu-drwy-dalu

Adroddiad Ch2 2024

Adroddiad

Fel rheoleiddiwr cyfathrebiadau'r DU, mae Ofcom yn cael cwynion gan gwsmeriaid am eu gwasanaethau llinell dir, band eang sefydlog, ffonau symudol talu'n fisol, a theledu-drwy-dalu.

Er mwyn deall yn well beth yw'r rhesymau dros yr anfodlonrwydd ymysg cwsmeriaid preswyl yn ein sectorau, rydym yn casglu'r data hwnnw ac yn pennu nifer y cwynion sydd wedi dod i law fesul darparwr a gwasanaeth. Er mwyn cymharu perfformiad darparwyr, rydym yn mynd ati bob chwarter i gyhoeddi nifer y cwynion a gawsom amdanynt ynglŷn â maint eu sylfaen gwsmeriaid (hynny yw, fesul 100,000 o gwsmeriaid).

Tueddiadau cyffredinol

Yn y chwarter o fis Gorffennaf i fis Medi 2024 (Ch3 2024), roedd nifer y cwynion a gafodd Ofcom ychydig yn llai na'r chwarter diwethaf (Ch2 2024: Ebrill i Fehefin), fodd bynnag, roedd lefel gyffredinol cwynion y diwydiant yn aros yr un fath fwy neu lai o'i gymharu â'r chwarter blaenorol.

- **TalkTalk** a gafodd y nifer mwyaf o gwynion yn ymwneud â band eang sefydlog. Gwelwyd cynnydd yn nifer y cwynion am TalkTalk ers y chwarter blaenorol.
- **Sky** oedd y darparwr band eang sefydlog y cafwyd y nifer lleiaf o gwynion amdano.
- **EE, NOW Broadband a TalkTalk** a gynhyrchodd y nifer mwyaf o gwynion am linell dir. Gwelodd EE ostyngiad, gwelodd NOW Broadband ostyngiad, a gwelodd TalkTalk gynnydd yn eu cwynion fesul 100,000 o danysgrifwyr o'i gymharu â'r chwarter blaenorol.
- **Utility Warehouse** oedd y llinell dir y cafwyd y nifer lleiaf o gwynion amdano.
- **O2** oedd y darparwr gwasanaeth symudol talu'n fisol y cafwyd y nifer mwyaf o gwynion amdano unwaith eto. Roedd cwynion cwsmeriaid yn ymwneud yn bennaf â'r ffordd yr ymdriniwyd â'u cwynion.
- **EE**, **Sky Mobile** a **Tesco Mobile** oedd darparwyr ffonau symudol talu'n fisol y cafwyd y nifer lleiaf o gwynion amdanynt.
- Y darparwyr teledu-drwy-dalu y cafwyd y nifer mwyaf o gwynion amdanynt oedd **EE** a **Virgin Media**.
- **Sky** a **TalkTalk** oedd y darparwyr teledu-drwy-dalu y cafwyd y nifer lleiaf o gwynion amdanynt.

Gweler isod am wybodaeth sy'n cymharu nifer y cwynion am ddarparwyr penodol. Mae ein dogfen cefndir a methodoleg yn mynd i fwy o fanylder.

Mae'r siart isod yn dangos nifer cymharol y cwynion rydym wedi'u cael am wasanaethau band eang, llinell dir, ffonau symudol talu'n fisol, a theledu-drwy-dalu. Gallwch ddefnyddio'r llithrydd i hidlo drwy'r blynyddoedd.

Nifer cymharol y cwynion fesul 100,000 o gwsmeriaid

Gan ddefnyddio cymhariaeth o un flwyddyn i’r llall, mae swm cymharol y cwynion am wasanaethau band eang sefydlog, llinell dir a theledu-drwy-dalu wedi gostwng, a swm y cwynion am ffonau symudol talu’n fisol wedi aros yr un fath.

[PowerBI 1]

Tablau cynghrair a’r prif gwynion

Band eang
Cwynion fesul 100,000

Ofcom

Sky	5
Plusnet	8
BT	10
Vodafone	11
Virgin Media	12
NOW Broadband	12
EE	13
TalkTalk	14

Lleiaf o gwynion: sky

Cyfartaledd y diwydiant: 10

Mwyaf o gwynion: TalkTalk For Everyone

Band eang
Prif resymau dros gwynion

Ofcom

	Diffygion, gwasanaeth a darpariaeth	Trin cwynion	Biliau, prisiau a thaliadau
Cyfartaledd y diwydiant	39%	29%	18%
TalkTalk For Everyone	38%	28%	23%

*Cafwyd cyfanswm o 34 o gwynion am Shell yn ymwneud â Band Eang. Byddai cwynion cyfun Shell a TalkTalk yn 15.37 fesul 100,000 (8ed safle yn y tabl).

Llinell dir

Cwynion fesul 100,000

Ofcom

Darparwr	Cwynion
Utility Warehouse	1
Sky	2
Vodafone	3
Plusnet	6
BT	6
Virgin Media	7
NOW Broadband	8
EE	8
TalkTalk	8

Lleiaf o gwynion
UW

Cyfartaledd y diwydiant
5

Mwyaf o gwynion
EE, NOW BROADBAND, TalkTalk For Everyone

Llinell dir

Prif resymau dros gwynion

Ofcom

Cyfartaledd y diwydiant	Diffygion, gwasanaeth a darpariaeth 35%	Trin cwynion 30%	Biliau, prisiau a thaliadau 19%
EE	Diffygion, gwasanaeth a darpariaeth 45%	Trin cwynion 22%	Newid darparwr 16%
NOW BROADBAND	Diffygion, gwasanaeth a darpariaeth 44%	Trin cwynion 31%	Biliau, prisiau a thaliadau 16%
TalkTalk For Everyone	Diffygion, gwasanaeth a darpariaeth 33%	Trin cwynion 29%	Biliau, prisiau a thaliadau 26%

*Cafwyd cyfanswm o 18 o gwynion am Shell yn ymwneud â Llinell dir. Byddai cwynion cyfun Shell a TalkTalk yn 9.17 fesul 100,000 (9ed safle yn y tabl).

Symudol

Cwynion fesul 100,000

Ofcom

Darparwr	Cwynion
Tesco Mobile	1
Sky Mobile	1
EE	2
Vodafone	2
iD Mobile	2
Three	3
O2	5

Lleiaf o gwynion
EE, sky, TESCO mobile

Cyfartaledd y diwydiant
3

Mwyaf o gwynion
O2

Symudol

Prif resymau dros gwynion

Ofcom

	Diffygion, gwasanaeth a darpariaeth	Trin cwynion	Biliau, prisiau a thaliadau
Cyfartaledd y diwydiant	28%	27%	20%
O2	28%	30%	17%

Teledu trwy dalu

Cwynion fesul 100,000

Sky	2
TalkTalk	2
EE (prev. BT)	8
Virgin Media	9

Lleiaf o gwynion	Sky, TalkTalk For Everyone
Cyfartaledd y diwydiant	4
Mwyaf o gwynion	EE, Virgin Media

Teledu trwy dalu

Prif resymau dros gwynion

	Trin cwynion	Biliau, prisiau a thaliadau	Diffygion, gwasanaeth a darpariaeth
Cyfartaledd y diwydiant	36%	24%	21%
EE	32%	22%	27%
Virgin Media	39%	29%	14%

Cwynion cymharol fesul 100,000 o gwsmeriaid

Pan fo’r gwahaniaeth mesuradwy rhwng nifer y cwynion a gafodd y darparwyr fesul 100,000 o gwsmeriaid yn llai nag 1, rydym yn ystyried eu canlyniadau’n gymaradwy. Yn y sectorau canlynol, rydym yn ystyried bod y darparwyr a restrir yn gymaradwy:

Band Eang Sefydlog: 1. Cyfartaledd y Diwydiant, BT a Vodafone; 2. Virgin Media, NOW Broadband ac EE.

Llinell dir: 1. Cyfartaledd y Diwydiant a Plusnet; 2. Plusnet, BT a Virgin Media; 3. NOW Broadband, EE a TalkTalk.

Ffonau Symudol Talu’n Fisol: 1. Tesco Mobile, Sky Mobile ac EE; 2. EE, Vodafone, iD Mobile, Cyfartaledd y Diwydiant a Three.

Teledu-drwy-dalu: 1. Sky a TalkTalk; 2. EE a Virgin Media.

Cwynion cyffredinol yn ôl sector

Mae’r siart isod yn dangos cwynion am bob darparwr ym mhob un o’r pedwar sector.

[PowerBI 2]

Cymharu darparwyr gwahanol

Er mwyn cymharu perfformiad dau neu ragor o ddarparwyr, dewiswch y gwasanaeth ac yna'r darparwyr rydych am eu cymharu o'r rhestrau ar y dde.

[PowerBI 3]

Cwynion yn ôl darparwr

Er mwyn cymharu perfformiad dau neu ragor o ddarparwyr, dewiswch y gwasanaeth ac yna'r darparwyr rydych am eu cymharu o'r rhestrau ar y dde.

[PowerBI 4]

Rhagor o wybodaeth

Mae'r data sylfaenol ar gael mewn fformat CSV. Rydym hefyd yn cynnwys data am dueddiadau cyffredinol ar gyfer cwynion ynghylch ffonau symudol talu-wrth-ddefnyddio.

Gallwch chi hefyd ddarllen cefndir a methodoleg yr adroddiad.