Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg

Cynigion i ddiwygio'r canllaw i helpu sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu'n profi anhawster wrth dalu'n cael eu trin yn deg

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad cyhoeddi: 17 Mawrth 2022

Dyddiad cau ar gyfer ymatebion: 12 Mai 2022

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg 1

2. Cefndir 3

1. Trosolwg

1.1 Mae sicrhau bod pobl sydd mewn dyled neu sy'n cael trafferth talu yn cael eu trin yn deg gan eu darparwr cyfathrebu'n flaenoriaeth i Ofcom. Er bod cyfran gymharol fach o gwsmeriaid band eang a symudol yn tueddu i fynd i ôl-ddyledion, gall dyled fod yn straen a gall gael effaith arwyddocaol ar iechyd meddwl unigolyn. Rydym hefyd yn ymwybodol y gallai mwy o bobl fod ar ei hôl hi o ran eu biliau yn 2022 oherwydd prisiau manwerthu cynyddol a phwysau ehangach ar gostau byw. Felly, rydym wedi cynnal adolygiad i ystyried a yw'r mesurau diogelu ar gyfer pobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu yn parhau'n briodol, neu a oes achos dros eu cryfhau.

1.2 Mae gennym reolau ar waith eisoes – Amodau Cyffredinol – sy'n ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr drin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn deg, gan gynnwys y rhai sy'n cael eu hunain mewn dyled. Ym mis Gorffennaf 2021, cyhoeddwyd *Cais am fewnbwn ar fesurau i ddiogelu cwsmeriaid sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o ddatgysylltu* lle gwnaethom ddadansoddi arferion darparwyr a nodi ein barn gychwynnol ar sut y gellid trin pobl sy'n agored i niwed yn ariannol yn decach. A ninnau wedi ystyried ymatebion i'n Cais am fewnbwn, mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein cynigion.

Beth rydym yn ei gynnig - yn gryno

Rydym yn bwriadu diwygio ein *Canllaw trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg* ("ein canllaw") i osod argymhellion arfer gorau i ddarparwyr ynghylch mesurau ymarferol pellach y gallent eu mabwysiadu i drin cwsmeriaid sy’n agored i niwed yn ariannol yn deg. Mae ein cynigion yn canolbwyntio ar bedwar maes allweddol lle rydym yn argymell bod darparwyr yn mabwysiadu arfer gorau. Y rhain yw:

- **nodi, ymgysylltu a chyfathrebu â chwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu:** dylai darparwyr bwysleisio'r cymorth sydd ar gael wrth gyfathrebu â chwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu. Dylai darparwyr hefyd fod yn fwy effeithiol wrth gysylltu â phobl sydd mewn dyled neu sy'n cael trafferth talu, gan newid rhwng gwahanol sianeli cyfathrebu lle bo angen i helpu i gyflawni hyn.
- **cryfhau cysylltiadau â sefydliadau ac elusennau a all ddarparu cyngor a chefnogaeth am ddim ynghylch dyled:** gall ffynonellau cyngor am ddim ar ddyledion fod yn arbennig o bwysig i bobl sydd mewn dyled. Dylai darparwyr gynnwys gwybodaeth glir ac amlwg am ffynonellau cyngor am ddim ar ddyledion yn eu cyfathrebiadau sy'n gysylltiedig â thalu a chasglu i gwsmeriaid sydd mewn ôl-ddyledion a'i gwneud mor hawdd â phosib i sefydliadau cyngor ar ddyled am ddim gynrychioli eu cleientiaid.
- **mesurau a gymerir gan ddarparwyr i sicrhau taliad:** rydym eisoes yn gorfodi darparwyr drwy ein Hamodau Cyffredinol i fod yn gymesur ac yn anwahaniaethol mewn unrhyw fesurau y maent yn eu cymryd i sicrhau taliadau neu ddatgysylltu ac i gyhoeddi manylion y mesurau hyn ar eu gwefan. Yn ogystal, rydym yn cynnig ychwanegu at ein canllaw y dylai darparwyr osgoi neu gyfyngu ar y defnydd

o gyfyngiadau gwasanaeth fel ffordd o sicrhau taliadau lle bo hynny'n bosib, defnyddio cwmnïau casglu dyledion sydd â pholisïau cryf ar gyfer trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn deg a sicrhau y gall cwsmeriaid ganfod yn hawdd pa fesurau i'w disgwyl ar ba gamau o'r daith ddyled.

• **mesurau a ddylunnir gan ddarparwyr i gefnogi cwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n cael trafferth talu:** dylai darparwyr roi gwybodaeth yn rhagweithiol i gwsmeriaid am y cymorth y gallant ei gynnig iddynt os ydynt yn mynd i ddyled, megis gohirio taliadau neu gynlluniau talu.

At hynny, gall **tariffau cymdeithasol** chwarae rhan bwysig wrth alluogi aelwydydd ar incwm isel i gael mynediad at wasanaeth cyfathrebu fforddiadwy. Rydym yn bwriadu diwygio ein canllaw i'w gwneud yn glir bod cynnig tariff cymdeithasol yn ffordd bwysig o helpu darparwyr i sicrhau bod cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn cael eu trin yn deg. Credwn ei bod yn arfer gorau i ddarparwyr roi gwybod yn rhagweithiol i bobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael yn anodd talu am eu tariff cymdeithasol, y meini prawf cymhwystra a sut i gofrestru ar ei gyfer. Dylai darparwyr hefyd weithio gyda chyrff defnyddwyr ac elusennau i hyrwyddo argaeledd tariffau cymdeithasol.

Ar ôl ystyried ymatebion i'n cais am fewnbwn, nid ydym yn bwriadu diwygio ein Hamodau Cyffredinol o ran dyled a datgysylltu na thrin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn deg. Mae'r rheolau hyn yn cynnig mesurau diogelu pwysig i ddefnyddwyr ac nid ydym yn gweld achos cryf dros ddiwygio nhw ar hyn o bryd. Byddwn yn parhau i fonitro i ba raddau y mae darparwyr yn trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn deg ac yn rhoi'r cymorth sydd ei angen arnynt. Pe baem yn nodi pryderon ynghylch trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn deg yn y dyfodol, efallai y bydd angen ailasesu ein hymagwedd gan gynnwys ystyried diwygiadau i'n Hamodau Cyffredinol.

Ein camau nesaf

Rydym yn croesawu sylwadau ar ein cynigion erbyn 12 Mai 2022. Byddwn yn ystyried ymatebion yn ofalus cyn i ni gyhoeddi fersiwn ddiwygiedig o'n canllaw. Ceir manylion sut i ymateb i'r ymgynghoriad hwn yn Atodiad 1.

2. Cefndir

2.1 Mae sicrhau bod cwsmeriaid, yn enwedig pobl mewn amgylchiadau agored i niwed[1], yn cael eu trin yn deg yn flaenoriaeth i Ofcom. Mae pandemig y coronafeirws (Covid-19) wedi tanlinellu pwysigrwydd gwasanaethau cyfathrebu fel ffôn, band eang a theledu-drwy-dalu. At hynny, er bod cyfran gymharol fach o gwsmeriaid band eang a symudol yn tueddu i fynd i ôl-ddyledion,[2] mae ein hymchwil yn dangos bod bron i un o bob pump o aelwydydd yn dweud eu bod yn ei chael yn anodd talu am o leiaf un gwasanaeth cyfathrebu.[3]

2.2 Rydym yn ymwybodol bod pwysau fforddadwyedd rhai pobl yn debygol o waethygu yn 2022 oherwydd prisiau manwerthu cynyddol a phwysau ehangach ar gostau byw. Gall hyn arwain at fwy o bobl yn wynebu heriau fforddadwyedd a mynd ar ei hôl hi o ran talu eu biliau. Gall dyled fod yn straen a gall gael effaith arwyddocaol ar iechyd meddwl unigolyn. Felly, mae’n arbennig o bwysig bod pobl sydd mewn dyled, neu sy’n cael trafferth talu eu bil am wasanaethau cyfathrebu'n cael eu trin yn deg gan eu darparwr cyfathrebiadau ("darparwr”).

2.3 Ym mis Gorffennaf 2021, gwnaethom gyhoeddi Cais am fewnbwn "*Adolygiad o fesurau i ddiogelu pobl sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o ddatgysylltu*" [4]("Cais am fewnbwn"), gan nodi tystiolaeth o wahanol ffynonellau am arferion dyled a datgysylltu a ddefnyddir gan ddarparwyr, ein dadansoddiad o'r dystiolaeth honno, ac awgrymiadau dilynol.

2.4 Ystyriodd yr adolygiad hwn a oedd y mesurau diogelu i bobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu yn parhau'n briodol, neu a oes achos dros gryfhau nhw. Er mwyn cyfeirio ein meddwl ar hyn o beth, bu i ni archwilio’r arferion mae darparwyr yn eu defnyddio wrth ymgysylltu â phobl sydd mewn dyled neu sy’n ei chael hi’n anodd talu. Gwnaethom nodi bod arferion darparwyr yn amrywio ar draws ystod o feysydd:

- Yn gyffredinol, mae darparwyr yn cyfathrebu mewn ffordd amserol ar ôl i gwsmer fynd i ôl-ddyledion. Fodd bynnag, mae amrywiad yn y ffordd y mae darparwyr yn cysylltu â chwsmeriaid ynghylch eu dyled a'r trefniadau sydd ganddynt er mwyn i gwsmeriaid sydd ag ôl-ddyledion gysylltu â nhw.
- Er mai dim ond pan fydd pob cam arall wedi methu y mae darparwyr yn defnyddio datgysylltu, mae cryn amrywiaeth yn yr amser y mae darparwyr yn caniatáu i gwsmer

[1] Yn y ddogfen hon, rydyn ni’n cyfeirio at bobl y mae eu hamgylchiadau'n golygu eu bod yn agored i niwed fel ‘cwsmeriaid agored i niwed’. Rydyn ni’n cydnabod bod sefydliadau’n defnyddio ystod o wahanol dermau ac efallai na fydd rhai pobl yn hoffi cael eu labelu fel cwsmer agored i niwed. Fodd bynnag, mae’r term yn un adnabyddus ymysg darparwyr cyfathrebiadau ac mae’n caniatáu i ni drafod y pwnc yn agored ac yn glir, er mwyn i ni allu sicrhau gwelliannau i gwsmeriaid yn y sector cyfathrebiadau.

[2] Ar gyfartaledd, roedd 2% o gwsmeriaid band eang sefydlog a 3% o gwsmeriaid symudol mewn ôl-ddyledion yn ystod 2020, ac roedd cyfran y cwsmeriaid mewn ôl-ddyledion o ddau daliad rheolaidd neu fwy yn is eto, sef 0.4% o gwsmeriaid sefydlog a 0.6% o gwsmeriaid symudol. Gweler Ofcom, Gorffennaf 2021. Adolygu mesurau i ddiogelu pobl sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o gael eu datgysylltu Cais am fewnbwn.

[3] Ofcom, Chwefror 2022. Fforddadwyedd Gwasanaethau Cyfathrebu.

[4] Ofcom, Gorffennaf 2020. Adolygu mesurau i ddiogelu pobl sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o gael eu datgysylltu Cais am fewnbwn.

aros mewn ôl-ddyledion cyn iddynt gael eu datgysylltu. Bu i ni weld gwahaniaethau hefyd yn ymagwedd darparwyr wrth gyflwyno cyfyngiadau gwasanaeth fel ffordd o roi taliadau ar waith, ac wrth gyfeirio cwsmeriaid at asiantaethau casglu dyledion allanol.

- Mae pob prif ddarparwr yn cynnig gohirio taliadau i gwsmeriaid sy'n cael trafferth talu, ac mae'r rhan fwyaf yn cynnig cynlluniau talu i bobl ad-dalu eu dyled dros gyfnod y cytunir arno. Fodd bynnag, mae rhai darparwyr yn ei gwneud yn haws nag eraill i'w cwsmeriaid gael gwybod am yr opsiynau a'r cymorth sydd ar gael iddynt.

2.5 Yn seiliedig ar y canfyddiadau hyn, rydym yn nodi ein barn gychwynnol, er bod ein Hamodau Cyffredinol eisoes yn cynnig rhai mesurau diogelu pwysig, gellid cefnogi trin cwsmeriaid yn deg ymhellach drwy osod argymhellion arfer gorau i ddarparwyr ynghylch mesurau ymarferol pellach y gallent eu mabwysiadu i drin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol yn deg. Nodwyd ein canllaw fel lle priodol i nodi argymhellion o'r fath.

2.6 Mae ein canllaw yn ymdrin ag amrywiaeth o feysydd, gan gynnwys arfer da ar drin pobl yn deg pan fyddant mewn dyled neu'n cael trafferth talu. Fel yr eglurwn yn ein canllaw: "Mae'r canllaw hwn wedi'i gyfeirio at Ddarparwyr Rheoleiddiedig. Mae'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn y canllaw hwn yn enghreifftiau o gamau rhesymol ac ymarferol a fydd, yn ein barn ni, yn helpu i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg. Mae'r canllaw hwn wedi'i ddylunio i helpu darparwyr i adeiladu ar arferion presennol er mwyn gwella sut maent yn trin cwsmeriaid agored i niwed yng ngoleuni eu rhwymedigaethau rheoleiddio. Nid yw'r canllaw hwn yn diwygio nac yn disodli eu rhwymedigaethau blaenorol, nac yn cyflwyno rheolau newydd ac nid yw'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn cynrychioli cyngor cyfreithiol ynghylch sut mae cydymffurfio ag Amodau Cyffredinol C5.1-5.5. Ar ôl ceisio eu cyngor eu hunain, gallai darparwyr ddewis mabwysiadu arferion ychwanegol neu eraill sydd hefyd yn sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg."[5]

2.7 Gwnaethom nodi ar adeg cyhoeddi ein canllaw am y tro cyntaf ym mis Gorffennaf 2020 y byddai'r arfer da hwn o bosib yn cael ei ddiweddaru o bryd i'w gilydd.[6] O gadw hyn mewn cof, yn y Cais am fewnbwn rydym yn cyflwyno achos dros ychwanegu argymhellion arfer da penodol ynghylch trin pobl sydd mewn dyled neu sy'n ei chael yn anodd talu yn deg. Roedd yr argymhellion hyn yn cynnwys cyfathrebu â chwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu, gweithio gyda sefydliadau sy'n rhoi cyngor ar ddyledion am ddim, mesurau y mae darparwyr yn eu cymryd i sicrhau taliadau a thryloywder am y cymorth a gynigir i gwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu.

2.8 Cawsom 31 o ymatebion gan amrywiaeth o ymatebwyr i'n Cais am fewnbwn, gan gynnwys darparwyr cyfathrebu, cyrff y diwydiant, cyrff defnyddwyr ac ymatebwyr unigol. Rydym wedi cyhoeddi pob ymateb nad yw'n gyfrinachol ar ein gwefan.

---

[5] Ofcom, Gorffennaf 2020, Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg: Canllaw i ddarparwyr ffôn, band eang a theledu-drwy-dalu, paragraff 2,19, tudalen 7.
[6] Ofcom, Gorffennaf 2020. Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg: Canllaw i ddarparwyr ffôn, band eang a theledu-drwy-dalu, paragraff 2.21, tudalen 7.

2.9 Gwnaethom ystyried yr holl ymatebion a gawsom yn ofalus ac rydym bellach yn cynnig newidiadau penodol i'r canllaw. Mae'r ddogfen hon yn rhoi crynodeb o'r pwyntiau allweddol a godwyd gan ymatebwyr a'n hymateb, cyn nodi'r newidiadau i'r canllaw yr ydym yn ymgynghori arno.