

Ofcom

sicrhau bod cyfathrebiadau'n
gweithio i bawb

Ymrwymïadau Tegwch i Gwsmerïaid

Adroddiad Cynnydd



Trosolwg

Mae'r adroddiad hwn yn adolygu'r cynnydd a wnaed gan y darparwyr cyfathrebiadau a gytunodd i gyflawni Ymrwymiad Tegwch i Gwsmeriaid Ofcom ('yr ymrwymiadau') yn 2019.¹ Mae'r holl ddarparwyr ffonau a band eang mwyaf yn y DU wedi cytuno i gyflawni'r ymrwymiadau gwirfoddol hyn, sydd wedi'u dylunio i helpu i sicrhau bod cwmnïau'n rhoi tegwch wrth galon eu busnesau.

Er mwyn asesu cynnydd, rydym wedi adolygu'r dystiolaeth a gyflwynwyd i ni gan bob llofnodwr yn ogystal â data perthnasol Ofcom sy'n ymwneud â phob ymrwymiad. Yn yr adroddiad hwn, nid ydym yn asesu sut mae darparwyr wedi cydymffurfio â'u rhwymedigaethau rheoleiddio.

Ein canfyddiadau

- **Ers 2019, mae llofnodwyr wedi cymryd camau i hyrwyddo tegwch i'w cwsmeriaid, ond mae'r cynnydd wedi bod yn gymysg ac rydym yn parhau i herio darparwyr i wneud mwy.** Rydym yn gweld rhywfaint o gynnydd cychwynnol tuag at sicrhau bod tegwch yn ganolog i'r ffordd mae cwmnïau'n rhedeg eu busnesau, ac wrth fynd i'r afael â rhai o'n pryderon ynghylch prisiau a thrin cwsmeriaid agored i niwed.
- **Fodd bynnag, mae ein hasesiad yn dangos bod lle i wella ym mhob maes.** Rydym yn arbennig o bryderus ynghylch lefelau gwasanaeth i gwsmeriaid. Mae amseroedd aros canolfannau galwadau wedi codi yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gan dynnu sylw at faterion sy'n ymwneud â pha mor hawdd yw hi i gwsmeriaid newid neu adael contractau a rhoi gwybod am namau. Mae bodlonrwydd cwsmeriaid o ran delio â chwynion wedi aros ychydig dros 50% ers cyn lansio'r ymrwymiadau. Er ein bod yn cydnabod yr heriau penodol o ran capasiti canolfannau galwadau dros y deuddeg mis diwethaf yn sgil Covid-19, mae'n hanfodol bod darparwyr nawr yn canolbwyntio ar wella gwasanaeth i gwsmeriaid
- **Mae ein hasesiad wedi cael ei gynnal yn bennaf yng nghyd-destun Covid-19 a'r camau y cymerodd darparwyr i gefnogi eu cwsmeriaid mewn ymateb i'r pandemig.** Mae'r llofnodwyr, er enghraifft, wedi cynnig cymorth ychwanegol i bobl mewn dyled, wedi cael gwared â chapiau data band eang, ac wedi darparu data symudol ychwanegol am ddim i blant ysgol. Rydym yn cydnabod ac yn croesawu'r ymdrechion y mae darparwyr wedi'u gwneud i gefnogi cwsmeriaid yn ystod y cyfnod heriol hwn.
- **Nawr, rhaid i'r llofnodwyr wneud mwy i roi tegwch wrth galon eu busnes wrth i ni ddod allan o'r pandemig.** Byddwn yn parhau i adeiladu ar yr ymrwymiadau tegwch wrth i ni ystyried ein

¹ Dyma'r llofnodwyr: BT; EE; Giffgaff; O2; Plusnet; Post Office; Sky; TalkTalk; Tesco Mobile; Three; Virgin Media a Vodafone. Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar wefan [Tegwch i Gwsmeriaid](#) Ofcom. Gwerthwyd busnes band eang a ffôn cartref Swyddfa'r Post yn ddiweddar i Shell Energy, ac er ein bod yn gobeithio y bydd Shell Energy yn cytuno i gyflawni'r ymrwymiadau, nid ydym wedi cyfeirio at Swyddfa'r Post yn yr adroddiad hwn.

hymyriadau yn ogystal â'r camau y mae'r llofnodwyr yn eu cymryd. Rydym yn annog darparwyr eraill i ymuno a byddwn yn gofyn i'r llofnodwyr adrodd ar y cynnydd eto'r flwyddyn nesaf.

Mae'r ymrwymadau wedi'u dylunio i adeiladu ar y gofynion presennol drwy annog cwmnïau i roi tegwch wrth galon eu busnesau

Mae hyrwyddo tegwch i gwsmeriaid yn flaenoriaeth i Ofcom. Mae'n hollbwysig bod pobl a busnesau yn cael eu trin yn deg gan eu darparwyr a'u bod yn gallu ymddiried mewn marchnadoedd i weithredu'n onest. Mae gennym reolau ar waith yn barod i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg, yn ogystal â mesurau diogelu ffurfiol eraill sy'n cael eu cynnig gan gyfraith defnyddwyr. Rhaid i ddarparwyr gydymffurfio â'r rheolau hyn bob amser, neu gallant wynebu camau gorfodi. Rydym hefyd wedi rhoi nifer o gynlluniau gwirfoddol ychwanegol ar waith i gefnogi'r broses o drin cwsmeriaid yn deg, fel y cynllun [iawndal awtomatig](#) ar gyfer cwsmeriaid llinell dir a band eang, a'r [codau ymarfer](#) ar gyfer cyflymder band eang.

Lansiwyd yr ymrwymadau ym mis Mehefin 2019 i ategu ein rheolau a'n cynlluniau gwirfoddol, i annog llofnodwyr i wreiddio tegwch yn ddyfnach ar draws eu busnesau – o ystafell y bwrdd i dimau gwasanaeth i gwsmeriaid – ac i fynd y tu hwnt i gydymffurfio â safonau rheoleiddio sylfaenol. Pan lansiwyd yr ymrwymadau, fe wnaethom bwysleisio ei bod yn bwysig i'r llofnodwyr fuddsoddi mwy o amser ac arian mewn gwasanaeth i gwsmeriaid, sy'n rhedeg drwy'r holl ymrwymadau ac sy'n angenrheidiol i gynyddu ymddiriedaeth yn y sector. Dyma'r ymrwymadau isod.

Yr ymrwymiadau'n llawn:

- 1. Cwsmeriaid yn cael bargaen sy'n deg ac sy'n addas ar gyfer eu hanghenion.** Darparwyr yn cynnig pecynnau i gwsmeriaid sy'n addas ar gyfer eu hanghenion, ac yn cynnig dull prisiau sy'n deg. Prisiau'n glir ac yn hawdd i'w deall.
- 2. Cwsmeriaid yn cael y gefnogaeth sydd ei angen arnynt pan fo eu hamgylchiadau'n golygu eu bod yn agored i niwed.** Darparwyr yn deall ac yn nodi nodweddion, anghenion ac amgylchiadau cwsmeriaid sy'n agored i niwed - er enghraifft, oherwydd anabledd, oedran, salwch meddwl neu bobl wedi cael profedigaeth yn ddiweddar - a gweithredu er mwyn rhoi triniaeth deg iddynt a mynediad cyfartal at wasanaethau.
- 3. Cwsmeriaid yn cael eu cefnogi i wneud penderfyniadau gwybodus gyda gwybodaeth glir am eu hopsiynau cyn, yn ystod, ac ar ddiwedd eu cytundeb.** Darparwyr yn dylunio ac yn anfon cyfathrebiadau mewn ffordd sy'n adlewyrchu dealltwriaeth o sut mae cwsmeriaid yn gyffredinol yn ymateb i wybodaeth, er mwyn iddynt allu deall ac ymgysylltu â'r farchnad.
- 4. Gwasanaethau cwsmeriaid yn gweithio fel y maent i fod, ac yn ddibynadwy dros amser. Os bydd pethau'n mynd o chwith, bydd darparwyr yn cynnig ateb i drwsio problemau yn sydyn, ac yn cymryd camau priodol i helpu eu cwsmeriaid, a allai gynnwys talu iawndal pan fo hynny'n berthnasol.** Os nad yw darparwyr, o fewn cyfnod rhesymol, yn gallu datrys problemau gyda gwasanaethau craidd y maen nhw wedi'i addo i gwsmeriaid, gall cwsmeriaid adael eu cytundeb heb gosb.
- 5. Cwsmeriaid yn gallu cofrestru, newid a gadael eu gwasanaethau'n gyflym ac yn ddiraffferth.** Darparwyr yn sicrhau nad yw cwsmeriaid sy'n gadael yn wynebu rhwystrau neu drafferth ychwanegol, o'i gymharu â'r rheini sy'n cofrestru ar gyfer gwasanaeth newydd.
- 6. Cwsmeriaid yn gallu bod yn hyderus bod triniaeth deg yn rhan ganolog o ddiwylliant eu darparwyr.** Cwmnïau'n gallu dangos bod ganddynt y gweithdrefnau priodol ar waith i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn dda. Byddant yn sicrhau bod y gweithdrefnau hyn yn effeithiol ac yn gyfoes.

Mae cynnydd wedi bod yn well mewn rhai meysydd na'i gilydd

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r cynnydd yn erbyn pob ymrwymiad, ac yn cynnwys enghreifftiau o feysydd lle'r ydym wedi gweld camau cadarnhaol a meysydd lle'r ydym am weld cynnydd pellach. Rydym wedi darparu sgoriau enghreifftiol i ddangos cynnydd *hyd yma*, gan ddefnyddio graddfa pum pwynt, lle mae llai o sêr yn dangos ychydig o gynnydd a mwy o sêr yn dangos cynnydd mwy sylweddol. Rydym yn rhoi mwy o bwys ar gamau sydd wedi cael eu cymryd mewn meysydd a fydd yn rhoi mwy o fudd i gwsmeriaid neu sydd wedi cael eu cymryd gan fwy o lofnodwyr. Nid yw'r sgoriau hyn yn adlewyrchu sut mae darparwyr wedi cydymffurfio â'u rhwymedigaethau rheoleiddio.

Sgôr dangos cynnydd ac ymrwymiad ar weithgaredd y tu hwnt i rwymedigaethau ffurfiol	Camau cadarnhaol rydym wedi'u gweld	Elfennau i'w datblygu
<p>Ymrwymiad 1: Cwsmeriaid yn cael bargaen sy'n deg ac sy'n addas ar gyfer eu hanghenion.</p> 	<p>Mae'r rhan fwyaf o'r prif lofnodwyr ffonau symudol (EE, O2, Tesco Mobile, Virgin Mobile, Vodafone) wedi cynnig amrywiaeth o ostyngiadau mewn prisiau gwirfoddol i gwsmeriaid sydd y tu allan i'w contractau ffonau symudol wedi'u bwndelu pan fyddant yn dod i ddiwedd eu contract.</p> <p>Mae'r holl brif lofnodwyr band eang wedi helpu cwsmeriaid agored i niwed y tu allan i gontract ac mae'r rhan fwyaf (BT, EE, Sky, TalkTalk) wedi cymryd camau i leihau'r gwahaniaeth pris cyfartalog y mae cwsmeriaid yn ei dalu y tu allan i gontract. Gelwir hyn weithiau'n 'gosb ffyddlondeb'.</p> <p>Mae'r holl brif lofnodwyr band eang hefyd wedi dileu capiau data misol yn barhaol, sy'n helpu tua hanner miliwn o gartrefi.</p>	<p>Gall tariffau cymdeithasol wedi'u targedu helpu cwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu am wasanaethau cyfathrebu. Os nad yw darparwyr eisoes yn cynnig cynhyrchion o'r fath, rydym yn eu hannog yn gryf i ystyried eu cyflwyno. BT a Virgin Media yw'r unig lofnodwyr sy'n cynnig cynhyrchion o'r fath mewn band eang ar hyn o bryd, tra bo Vodafone yn cynnig tariff symudol am bris gostyngol ar ei frand Voxi.</p> <p>Rydym am i'r llofnodwyr helpu eu cwsmeriaid i gael bargeinion gwell, yn enwedig y rheini sydd y tu allan i gontract. Three yw'r unig lofnodwr symudol nad yw'n rhoi gostyngiadau gwirfoddol i gwsmeriaid ffonau symudol sydd y tu allan i gontractau wedi'u bwndelu. Yn y sector band eang, Virgin Media sydd â'r gwahaniaeth mwyaf rhwng prisiau cwsmeriaid y tu allan i gontract a chwsmeriaid newydd, yn ogystal â'r gyfran uchaf o gwsmeriaid sydd y tu allan i gontract.²</p>

² Ar sail dadansoddiad Ofcom o ddata darparwyr o fis Medi 2019 ymlaen. Darllenwch [Adolygiad o Brisiau Band Eang](#) Ofcom, Gorffennaf 2020.

Sgôr dangos cynnydd ac ymrwymiad ar weithgaredd y tu hwnt i rwymedigaethau ffurfiol	Camau cadarnhaol rydym wedi'u gweld	Elfennau i'w datblygu
<p>Ymrwymiad 2: Cwsmeriaid yn cael y gefnogaeth sydd ei angen arnynt pan fo eu hamgylchiadau'n golygu eu bod yn agored i niwed</p> 	<p>Mae'r rhan fwyaf o'r llofnodwyr yn ei gwneud hi'n haws i gwsmeriaid roi gwybod am eu hamgylchiadau neu eu hanghenion eu hunain, gan gynnwys drwy eu gwasanaethau gwe-sgwrsio, apiau neu wefannau. Mae BT, O2, Plusnet a TalkTalk yn caniatáu i gwsmeriaid roi gwybod am eu hanghenion drwy ffurflenni ar y we neu gyfrifon ar-lein.</p> <p>Mae gan y rhan fwyaf o'r llofnodwyr hyrwyddwr cwsmeriaid agored i niwed penodol yn eu huwch dimau a/neu weithgor sy'n canolbwyntio ar gefnogi cwsmeriaid agored i niwed (mae gan BT a Tesco Mobile ill dau), ac mae gan rai swyddi hygyrchedd fel rhan o'u timau cynnyrch (BT a Sky).</p>	<p>Rydym am i bob llofnodwr fesur effaith y newidiadau maen nhw'n eu gwneud i gefnogi cwsmeriaid agored i niwed.</p> <p>Rydym yn annog pob llofnodwr i barhau i wella'r ffordd maen nhw'n adnabod cwsmeriaid agored i niwed ac yn cofnodi eu hanghenion er mwyn gallu eu cefnogi'n briodol. Mae hyn yn cynnwys mynd ati i hyrwyddo'r holl wasanaethau sydd ar gael i bob cwsmer.</p>
<p>Ymrwymiad 3: Cwsmeriaid yn cael eu cefnogi i wneud penderfyniadau gwybodus gyda gwybodaeth glir am eu hopsiynau cyn, yn ystod, ac ar ddiwedd eu cytundeb.</p> 	<p>Cyn i gwsmeriaid gofrestru ar y ffôn, mae BT, EE a Three yn rhannu dolen â gwybodaeth ysgrifenedig am gontractau er mwyn i gwsmeriaid allu adolygu hyn ysgrifenedig yn ystod yr alwad.</p> <p>Mae rhai llofnodwyr yn cynnig cyfnodau newid meddwl estynedig y tu hwnt i'r isafswm statudol, fel Sky (31 diwrnod) ar ei holl danysgrifiadau. Mae eraill, fel BT, Giffgaff, Tesco Mobile, O2 a Three, wedi cynnig cyfnodau estynedig ar rai cynnyrch yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.</p>	<p>Ychydig iawn o enghreifftiau a rannwyd gan y llofnodwyr o'r camau maen nhw'n eu cymryd i helpu cwsmeriaid i wneud dewisiadau gwybodus sy'n mynd y tu hwnt i rwymedigaethau ffurfiol, yn enwedig ar ôl i gwsmeriaid fynd allan o gontract. Rydym yn annog llofnodwyr i ystyried y ffordd orau o fodelu tegwch yn y maes hwn drwy wneud mwy i sicrhau, lle bo'n briodol, bod cwsmeriaid yn cael gwybod bod tariffau rhatach ar gael.</p>


Sgôr dangos cynnydd ac ymrwymiad ar weithgaredd y tu hwnt i rwymedigaethau ffurfiol	Camau cadarnhaol rydym wedi'u gweld	Elfennau i'w datblygu
<p>Ymrwymiad 4: Gwasanaethau cwsmeriaid yn gweithio fel y maent i fod, ac yn ddibynadwy dros amser. Os bydd pethau'n mynd o chwith, bydd darparwyr yn cynnig ateb i drwsio problemau yn sydyn, ac yn cymryd camau priodol i helpu eu cwsmeriaid, a allai gynnwys talu iawndal pan fo hynny'n berthnasol.</p> 	<p>Mae gwasanaethau cyfathrebu dibynadwy yn bwysicach nag erioed. Yn gyffredinol, mae cysylltedd wedi parhau'n dda yn ystod y cyfyngiadau symud er gwaethaf newidiadau sylweddol o ran defnyddio gwasanaethau (er bod cwsmeriaid wedi wynebu problemau'n gyson wrth roi gwybod am namau).</p> <p>Rydym yn croesawu'r camau gweithredu gan y llofnodwyr sydd wedi ymrwymo i'r cynllun iawndal awtomatig a'r cynllun Codau Ymarfer ar Gyflymderau Band Eang ac sy'n eu rhoi ar waith yn llawn. Rydym hefyd yn croesawu cwmnïau newydd sy'n ymuno â'r cynllun iawndal awtomatig, gan gynnwys EE.³</p>	<p>Mae ychydig dros hanner y cwsmeriaid sydd wedi cwyno wedi bod yn fodlon ar y ffordd y deliwyd â nhw ar draws yr holl wasanaethau. Mae hyn wedi bod yn gymharol gyson ers cyn lansio'r ymrwymadau ac rydym yn credu y dylai llofnodwyr roi blaenoriaeth i gymryd camau i wella'r ffordd yr ymdrinnir â chwynion.</p> <p>Rydym yn annog Plusnet a Vodafone i ymuno â'r cynllun iawndal awtomatig gwirfoddol cyn gynted â phosibl.⁴ Ar gyfer y Codau Ymarfer ar Gyflymderau Band Eang, rydym yn annog Sky a Vodafone i ailymuno⁵ a Plusnet i wella'r amcangyfrif cyflymder cysoni byw.</p>

³ Ymunodd EE â'r cynllun iawndal awtomatig ar 4 Mai 2021.

⁴ Dywedwyd wrthym fod Vodafone yn bwriadu ymuno ym mis Mehefin, a bod Plusnet yn bwriadu ymuno yr hydref hwn.

⁵ Mae Sky wedi dweud wrthym ei fod yn dal i ganiatáu i gwsmeriaid adael eu contractau heb dalu ffioedd terfynu cynnar, lle maent fel arfer yn berthnasol, os nad oes modd sicrhau cyflymder adeg prynu'r gwasanaeth o fewn 30 diwrnod. Mae Vodafone yn caniatáu i gwsmeriaid ganslo eu contract heb gosb pan na fydd yn gallu eu hadfer i'r cyflymderau a warantwyd adeg prynu'r gwasanaeth o fewn 28 diwrnod.

Sgôr dangos cynnydd ac ymrwymiad ar weithgaredd y tu hwnt i rwymedigaethau ffurfiol	Camau cadarnhaol rydym wedi'u gweld	Elfennau i'w datblygu
<p>Ymrwymiad 5: Cwsmeriaid yn gallu cofrestru, newid a gadael eu gwasanaethau'n gyflym ac yn ddiraffferth.</p> 	<p>Mae llawer o'r llofnodwyr yn caniatáu i'w cwsmeriaid uwchraddio yn ystod eu contract ar gyfer rhai cynhyrchion, heb ymrwmo i gyfnod ymrwmo sylfaenol newydd, ac mae rhai hefyd yn cynnig cynnyrch hyblyg er mwyn i gwsmeriaid allu newid eu gwasanaeth (gan gynnwys uwchraddio neu israddio), fel rhai contractau ffonau symudol a theledu drwy dalu.</p> <p>Ar gyfer cwsmeriaid band eang sy'n symud cartref, mae BT, EE, Plusnet a Vodafone yn caniatáu i gwsmeriaid symud a pharhau â'u contract presennol heb orfod talu ffi. Mae pob llofnodwr band eang yn caniatáu i gwsmeriaid derfynu contract yn ddi-dâl os na allant gael gwasanaeth tebyg yn eu cyfeiriad newydd, ac eithrio Virgin Media.</p>	<p>Mae problemau gyda chapasiti canolfannau galwadau yn ystod y flwyddyn ddiwethaf wedi tynnu sylw at bwysigrwydd sicrhau nad yw cwsmeriaid yn wynebu rhwystrau ychwanegol wrth adael o'i gymharu â chofrestru. Rydym yn credu y dylai'r llofnodwyr gynnig o leiaf gymaint o ffyrdd o adael ag o gofrestru, a sicrhau bod yr opsiynau hyn yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid.</p> <p>Rydym yn annog darparwyr symudol nad ydynt ar hyn o bryd yn darparu ad-daliadau awtomatig ar unrhyw falans sy'n weddill i bob cwsmer sy'n gadael i wneud hynny.</p>

Sgôr dangos cynnydd ac ymrwymiad ar weithgaredd y tu hwnt i rwymedigaethau ffurfiol	Camau cadarnhaol rydym wedi'u gweld	Elfennau i'w datblygu
<p>Ymrwymiad 6: Cwsmeriaid yn gallu bod yn hyderus bod triniaeth deg yn rhan ganolog o ddiwylliant eu darparwyr.</p> 	<p>Mae gan y rhan fwyaf o'r llofnodwyr uwch hyrwyddwyr sy'n aelodau o staff ar gyfer tegwch a/neu weithgorau mewnol sy'n canolbwyntio ar degwch. Mae BT, er enghraifft, wedi sefydlu fforwm sy'n cynnwys cwsmeriaid, cyfarwyddwyr ac elusennau, yn ogystal â recriwtio Cyfarwyddwr Anweithredol i herio ei Fwrdd ar degwch. Mae gan rai llofnodwyr rolau gweithredol i wreiddio tegwch yn eu busnes (fel BT, Sky a Virgin Media).</p> <p>Mae rhai llofnodwyr yn cynnal arolwg barn staff ynghylch pa mor deg maen nhw'n trin eu cwsmeriaid (BT Enterprise, Plusnet a Virgin Media) ac mae eraill wedi cynnal ymchwil gyda chwsmeriaid ynghylch eu canfyddiad o wahanol agweddau ar degwch (O2 a Sky). Gall y camau hyn helpu i fesur cynnydd ar newid diwylliannol.</p>	<p>Rydym yn annog darparwyr i wneud rhagor o gynnydd yma ac i ganolbwyntio ar droi hyn yn ganlyniadau mesuradwy. Mae mesur allbynnau'n hanfodol er mwyn dangos bod y newidiadau diwylliannol y mae'r llofnodwyr yn eu gwneud yn arwain at yr effeithiau dan sylw.</p>

Rydym wedi defnyddio'r ymrwymïadau i geisio sicrhau gwelliannau cadarnhaol i gwsmeriaid, a byddwn yn parhau i wneud hynny yn y flwyddyn i ddod.

Mae hyrwyddo tegwch i gwsmeriaid yn flaenoriaeth strategol i Ofcom, fel y nodir yn ein [Cynllun Gwaith 2021/22](#) ochr yn ochr yn ochr â'n blaenoriaeth i gefnogi buddsoddiad mewn rhwydweithiau cadarn a diogel, i annog band eang cyflymach a rhwydweithiau symudol o ansawdd gwell. Mae'r blaenoriaethau hyn yn mynd law yn llaw, gan fod buddsoddi mewn rhwydweithiau cystadleuol yn rhoi dewis i gwsmeriaid o ran pris, ansawdd a gwasanaeth i gwsmeriaid. Mae cwsmeriaid hefyd yn fwy tebygol o fanteisio ar wasanaethau neu dechnolegau newydd wrth iddynt ddod ar gael os ydynt yn hyderus y byddant yn cael eu trin yn deg. Yn y pen draw, rydym am i'r ymrwymïadau ysbrydoli llofnodwyr i wella profiad y cwsmer, darparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid, ac atal arferion annheg rhag codi yn y dyfodol.

Rydym wedi nodi meysydd lle mae llofnodwyr wedi cymryd camau i gefnogi cwsmeriaid. Mewn rhai achosion, mae cynnydd wedi cael ei wneud yn uniongyrchol o ganlyniad i Ofcom yn codi materion gyda llofnodwyr ac yn eu herio i wneud yn well. Mewn achosion eraill, mae'r llofnodwyr wedi cymryd camau rhagweithiol i drin cwsmeriaid yn deg ar ôl lansio'r cynllun hwn. O'r herwydd, mae'r cynllun eisoes yn arwain at welliannau ac rydym yn gweld y posibilrwydd y bydd yr ymrwymadau yn helpu i annog ac ysgogi rhagor o gynnydd yn y dyfodol.

Er nad yw'r cynnydd wedi bod mor gyflym ag y byddem wedi dymuno, rydym yn cydnabod y gall newid diwylliannol parhaus gymryd amser i'w gyflawni a bod y diwydiant wedi bod yn gweithredu mewn amgylchiadau eithriadol yn ystod y 12 mis diwethaf. Byddwn yn parhau i ymgysylltu â'r llofnodwyr yn y flwyddyn i ddod ac yn eu herio i drin eu cwsmeriaid yn deg. Byddwn hefyd yn gofyn i'r llofnodwyr adrodd ar y cynnydd i ni eto'r flwyddyn nesaf.