

Adroddiad Blynyddol 2012-13: Atodiad - Gwaith y Panel yn fwy manwl

Tirwedd Defnyddwyr: Mae'r panel yn parhau i weithio mewn partneriaeth i sicrhau bod gan ddefnyddwyr eiriolwr cryf yn y sector cyfathrebiadau

Yn 2012, dywedodd y Panel eto y byddai'n parhau i weithio'n agos gyda defnyddwyr-randdeiliaid eraill yn y dirwedd newydd er mwyn sicrhau eiriolaeth effeithiol ar gyfer defnyddwyr. [Yn ei ymateb i ddatganiad y Llywodraeth](#) yn dilyn ymgynghoriad yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau ar ddyfodol tirwedd defnyddwyr, dywedodd Bob Warner a oedd yn Gadeirydd y panel ar y pryd: "Mae'r farchnad telathrebu yn datblygu'n gyflym ac mae anghenion cyfathrebu defnyddwyr a dinasyddion yn yr unfed ganrif ar hugain yn rhan annatod o fywydau personol pobl a'u bywydau ym myd busnes. Rydym am sicrhau bod y materion cyffredin sy'n effeithio ar ddefnyddwyr ar draws amrywiaeth o ddiwydiannau yn cael sylw mewn partneriaeth er mwyn sicrhau ein bod ni, a hwythau, yn cael y dylanwad mwyaf ar ran defnyddwyr. Mae'r trefniadau yn y sector cyfathrebiadau yn gweithio'n dda ac ar gost isel."

Ar ôl hynny, mae'r Panel wedi [cyfrannu at y ffordd o weithio a gynigir ar gyfer gwasanaeth Cyngor ar Bopeth](#) a amlinellir yn y ddogfen Consumer Future: Changing the world where it matters most for consumers, ac mae wedi rhannu ei farn am ddatblygu'r dirwedd defnyddwyr newydd mewn perthynas ag [Uned Diwydiannau a Reoleiddir \(RIU\)](#) a chynllun gwaith [Citizens Advice Scotland](#). Tynnodd y Panel sylw hefyd at yr angen am berthynas gadarn a pholisïau cydgysylltiedig yn y meysydd hynny lle ceir yr un diddordeb. Croesawodd y Panel y cyfle i weithio mewn partneriaeth, gan ystyried anghenion defnyddwyr a busnesau bach ym mhob rhan o'r DU.

Adolygiad cyfathrebiadau: Y Panel yn arwain y drafodaeth ar faterion defnyddwyr

Ar gais yr Adran dros Ddiwydiant, y Cyfryngau a Chwaraeon (DCMS), cadeiriodd cyn Gadeirydd y Panel, Bob Warner, y seminar *The Consumer Perspective* a gynhaliwyd haf diwethaf. Dyma'r gyntaf mewn cyfres o seminarau i drafod a datblygu opsiynau polisi ar gyfer yr Adolygiad o Gyfathrebiadau. Mae [crynodeb a lluniau fideo o'r digwyddiad](#) ar gael ar wefan DCMS.

Dywedodd Bob fod diwallu anghenion cyfathrebu defnyddwyr a busnesau yn hanfodol i adeiladu a chynnal cymunedau ffyniannus. Gyda newidiadau'n digwydd yn gyflym yn y sector, mae'n hanfodol bod rheoleiddwyr a llunwyr polisïau yn gwerthfawrogi'r materion sy'n bwysig i ddefnyddwyr a busnesau bach ac yn rhoi sylw iddynt.

Wedyn anfonodd y Panel [sylwadau eraill](#) i DCMS ym mis Medi, yn disgrifio ei farn am amrywiaeth eang o bynciau sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach gan gynnwys: eiriolaeth i ddefnyddwyr; preifatrwydd a diogelwch ar-lein; gwybodaeth i ddefnyddwyr a'u penderfyniadau; cyfranogiad digidol;

microdaliadau; cyswllt marchnata a sgamiau diangen; a rheoli traffig/rhynggrwyd agored.

Newid: Y Panel yn annog darparwyr i weithio gydag Ofcom i gynllunio system newid unedig cyn gynted ag y bo modd

Mae'r Panel wedi dweud y byddai cynlluniau Ofcom yn 2012 i wneud y broses o newid darparwyr llinell sefydlog a band eang dros rwydwaith mynediad copr Openreach yn haws ac yn fwy dibynadwy yn welliant sylweddol i ddefnyddwyr.

Mae lefelau newid isel yn arwain at lai o gystadleuaeth a bargaen waeth i ddefnyddwyr drwyddi draw. Mae'r Panel wedi awgrymu wrth Ofcom y dylid [adolygu nifer o feysydd](#) er mwyn cynyddu'r niferoedd sy'n newid: darparu gwybodaeth glir, sy'n hwylus ac yn hawdd ei chymharu; codi ymwybyddiaeth ynghylch manteision posibl wrth newid; gwneud prosesau newid yn haws; a rhoi gwarchodaeth yn erbyn camwerthu. Yn unol â'r Corff ar gyfer Rheoleiddwyr Cyfathrebu Electronig Ewrop (BEREC), byddai'r Panel hefyd yn eu hannog i feddwl beth y gellid ei wneud i hwyluso'r broses newid ar gyfer defnyddwyr mwy agored i niwed.

Mae'r cynigion newydd yn golygu y dylai defnyddwyr elwa o wasanaethau a datblygiadau newydd sy'n rhoi gwerth gwell. Mae'r Panel wedi annog darparwyr hefyd i weithio gydag Ofcom i gynllunio system newid unedig cyn gynted ag y bo modd. Dylai nod strategol Ofcom anelu i ddatblygu prosesau newid cyson ar gyfer pob gwasanaeth cyfathrebu, megis gwasanaethau symudol, teledu drwy dalu a chebl. Mae'n hanfodol bod blaenoriaeth yn dal i gael ei rhoi i'r mater hwn ac rydym wedi annog Ofcom i ystyried sut y gellid cwtogi'r amserlen arfaethedig ar gyfer cwblhau'r gwaith hwn.

Mae un o'r themâu sy'n codi dro ar ôl tro yn ein gwaith hefyd yn berthnasol i'r broses newid - yr angen hollbwysig i sicrhau mwy o dryloywder yn y ddarpariaeth o wasanaethau cyfathrebiadau. Yng nghyd-destun newid, rydym yn credu y dylai gwybodaeth am hyd contract a ffioedd terfynu'n gynnar (ETC) fod ar gael i bob cwsmer - ar filiau, dros y ffôn ac ar-lein, ac yn arbennig wrth holi am newid.

Fel rhan o'i waith yn y maes hwn, cyd-drefnodd y Panel Ddadl Newid lwyddiannus iawn gyda Llais Defnyddwyr a'r Fforwm Defnyddwyr ar gyfer Cyfathrebiadau ym mis Ebrill 2012. Ar ôl cael cyflwyniadau gan Ofcom, BT a TalkTalk, bu'r gynulleidfa'n trafod cynigion Ofcom a'u hoblygiadau i ddefnyddwyr.

Mae'r mater hwn yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2013/14.

Galwadau niwsans: yn uchel ar yr agenda

Mae pob math o alwadau a negeseuon niwsans ac maent yn gallu bod yn anghyfleus ac yn boen ar y gorau. Gallant achosi pryder a gofid sylweddol hefyd i ddefnyddwyr mwy bregus. Os yw pobl yn ymddiried llai yn eu gwasanaeth cyfathrebiadau, mae hynny'n newyddion drwg i ddefnyddwyr ac i fusnesau.

Yn 2010 dywedodd y Panel wrth y Llywodraeth fod galwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael yn dal i achosi cryn dipyn o niwed i ddefnyddwyr, a galwodd ar y Llywodraeth i gynyddu'r gosb uchaf am gamddefnyddio systemau a gwasanaethau galw awtomataidd i £2 filiwn. Cytunodd yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau â'r Panel gan roi'r pwerau i Ofcom godi dirwyon uwch hyd at £2m. Yn ystod 2012/13, roeddem yn falch o weld penderfyniad Ofcom i ymarfer ei bwerau newydd i ddirwyo cwmnïau am wneud galwadau cyson mud neu alwadau sy'n cael eu gadael, a buom yn galw am fonitro agos parhaus er mwyn rhoi stop ar eraill.

Fodd bynnag, mae galwadau niwsans wedi parhau i fod yn uchel ar agenda'r Panel am y rhan fwyaf o 2012/13, ac yn ein cynllun gwaith ar gyfer 2013/14, rhoddwn sylw i'n pryder parhaus am y maes hwn. Dywed BT ei fod yn cael dros 50,000 o alwadau i'w Linell Cyngor Galwadau Niwsans bob mis. Ac mewn ymchwili ddiweddar gan Ofcom, canfuwyd bod 71% o bobl wedi cael galwadau marchnata byw ar eu ffôn llinell sefydlog yn y chwe mis diwethaf, a gwelwyd bod hyn yn fwy tebygol o effeithio ar ddefnyddwyr hŷn.

Mae rhan o'r broblem yn tarddu o'r ffaith nad oes un ateb cyflawn i'r maes cymhleth hwn ac mae angen i sawl awdurdod cyhoeddus weithredu ar hyn, ar ben y gefnogaeth a ddaw gan y diwydiant. Rydym wedi annog Ofcom, y Comisiynydd Gwybodaeth a'r TPS (Telephone Preference Service) i gryfhau eu hymdrechion cydweithredol a gweithredu i leihau nifer yr achosion o alwadau diangen.

Dros y flwyddyn, ochr yn ochr ag aelodau'r Fforwm Defnyddwyr ar gyfer Cyfathrebiadau, rydym wedi [ysgrifennu at yr awdurdodau statudol perthnasol](#) yn mynegi ein pryder am alwadau marchnata nad oes neb yn gofyn amdanynt, yn awgrymu pwyntiau gweithredu posibl ac yn galw am weithredu cydgysylltiedig yn y maes hwn. Bu'r Panel hefyd yn craffu, cynghori ac yn cymeradwyo cyfres newydd o [ganllawiau i ddefnyddwyr](#) a lansiwyd gan Ofcom, ac a luniwyd ar y cyd gyda'r ICO a chyrff rheoleiddio eraill. Er ein bod yn deall pa mor gymhleth yw'r mater, rydym hefyd yn deall y niwed y mae'r galwadau hyn yn ei achosi i ddefnyddwyr; ac er ein bod yn croesawu'r gwaith y mae Ofcom yn ei wneud yn y maes hwn, rydym wedi bod yn daer yn annog rhagor o gynnydd yn arbennig yng nghyswllt mwy o gydweithio rhwng asiantaethau perthnasol, ac yng nghyswllt defnyddio technoleg i roi'r rheolaeth yn nwylo defnyddwyr. Rydym wedi annog y diwydiant i ddarparu gwasanaeth sy'n dynodi pwy sy'n galw yn rhad ac am ddim i ddefnyddwyr fel mater o drefn.

Wrth [ymateb i Gynllun Blynyddol drafft Ofcom](#), mynegodd y Panel ei bryderon sylweddol am alwadau niwsans a sgamiau. Er ein bod yn gwerthfawrogi'r gwaith roedd Ofcom yn ei wneud yn y meysydd hyn, yn aml ar y cyd ag awdurdodau cyhoeddus eraill, roeddem yn awgrymu bod angen i'r gwaith ar alwadau a negeseuon marchnata nad oes neb yn gofyn amdanynt gael eu diffinio'n gliriach ac yn ehangach yn y Cynllun terfynol. Gan fod sawl asiantaeth yn ceisio mynd i'r afael â'r materion hyn, dywedon ni hefyd y byddai angen i bawb dan sylw ymdrechu o'r newydd i gydweithio, ac i ddangos yn gliriach i ddefnyddwyr sut mae rhoi gwybod

am alwadau/negeseuon testun o'r fath a cheisio cael iawn. Hefyd, bu'r Panel yn annog mwy o bwyslais ar weld lle bydd Ofcom yn defnyddio ei sefyllfa a'i arbenigedd i hwyluso neu annog rhanddeiliaid eraill sy'n gweithio mewn maes arbennig, hyd yn oed os nad yw Ofcom ei hun yn gweithredu'n uniongyrchol neu'n methu â gwneud hynny.

Roeddem yn falch bod [Ofcom wedi cydnabod y pwyntiau a wnaethom](#) ac, wrth ymateb, wedi ehangu cyfeiriad ei waith yn y maes hwn. Yn hytrach na chanolbwyntio ar alwadau mud yn unig, diwygiodd Ofcom ei Gynllun er mwyn datgan yn bendant ei fod yn cymryd sawl cam gwahanol i fynd i'r afael â negeseuon a galwadau niwsans yn gyffredinol, ac amlinellodd brif elfennau ei gynllun gweithredu pum pwynt. Mae cynllun gweithredu pum pwynt Ofcom i fynd i'r afael â'r broblem gynyddol o alwadau niwsans yn dwyn ynghyd y diwydiant, y rheoleiddwyr a'r llywodraeth i roi sylw i'r mater.

Bydd y Panel yn dal i weithio'n agos gyda nifer o randdeiliaid sy'n cymryd rhan ar wahanol rannau yn y gadwyn gwerth er mwyn sicrhau gweithredu cadarn, gyda nodau wedi'u diffinio'n glir a sefydliadau arweiniol wedi'u pennu.

Darpariaeth symudol: Yr arwerthiant sbectrw m yn gosod targedau darpariaeth symudol o'r diwedd ar gyfer y Gwledydd

Ym marn y Panel, mae diffyg darpariaeth llais a/neu ddata erbyn hyn yn peri mwy nag annifyrrwch i ddefnyddwyr a busnesau bach. Bellach, mae'n tyfu'n broblem sy'n arwain at niwed gwirioneddol. Mae angen dybryd i ysgogi gwelliannau cyflym mewn darpariaeth llais a data symudol mewn ardaloedd gwledig a lled-wledig er mwyn sicrhau nad yw'r carfannau hynny o'r gymdeithas yn cael eu gadael ar ôl oherwydd y newidiadau cyflym i'r ffordd y mae busnesau'n rhyngweithio â'i gilydd a chyda'u cwsmeriaid.

Ar ôl trafodaethau helaeth ar ddarpariaeth symudol, mae Ofcom wedi derbyn argymhelliad y Panel i osod rhwymedigaethau darpariaeth symudol ar bob un o'r gwledydd. Bydd darparu band eang symudol i o leiaf 98% o'r DU yn sicrhau hefyd y bydd pobl sy'n cael darpariaeth llais symudol wael neu ddim o gwbl yn cael budd o'r diwedd hefyd. Ond byddem yn annog rhagor o eglurder o ran monitro cynnydd wrth gyflawni rhwymedigaethau darpariaeth yn dilyn arwerthiant 4G.

Mae'r Panel yn ymwybodol iawn nad oes yn rhaid cyflawni'r rhwymedigaeth darpariaeth tan 2017. Rydym wedi mynegi'r farn na fyddai'r canlyniad a ddymunir yn cael ei wireddu o bosib wrth gael un gweithredwr yn unig i gyflawni'r rhwymedigaeth i sicrhau 98% o ddarpariaeth, gyda 95% ym mhob un o'r Gwledydd, a dibynnu ar rymoedd y farchnad i berswadio gweithredwyr eraill i sicrhau darpariaeth i'w cwsmeriaid yn yr ardaloedd ymylol. Yr ardaloedd dan sylw yw'r ardaloedd, fwy na thebyg, lle mae grymoedd y farchnad wedi methu yn y gorffennol. Rydym wedi annog Ofcom i adolygu cynnydd ac i barhau i geisio cael atebion sy'n seiliedig ar y farchnad a fyddai, gyda rhywfaint o ymyriad

rheoleiddiol, yn gallu dwyn budd sylweddol yn syth i'r economi ar adeg pan fo dod o hyd i ddulliau tyfu mor bwysig.

Fel y nodwyd yng nghyfarfod grŵp trawsbleidiol Senedd yr Alban ar gyfranogiad digidol, gall technoleg symudol ddarparu gofal iechyd mewn ardaloedd gwledig hefyd. Fodd bynnag, dywedwyd yn y cyfarfod bod y ddarpariaeth symudol yn dal i fod yn broblem am nad yw timau iechyd yn gallu cysylltu â'i gilydd yn rhwydd. Yng ngeiriau un clinigwr, byddai cael darpariaeth symudol well "yn trawsnewid ein bywyd gwaith yn llwyr ynghyd â diogelwch cleifion".

Byddwn yn parhau i fonitro'n ofalus y cynnydd sy'n cael ei wneud drwy gyflwyno rhwydweithiau a'r Prosiect Seilwaith Symudol.

Codi Prisiau Contractau Tymor Penodol: yn groes i ddisgwyliadau'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr

Yn gynharach eleni cyflwynodd y Panel ei [ymateb i ymgynghoriad Ofcom](#) ynghylch a oes angen gwarchodaeth ychwanegol ar ddefnyddwyr rhag cynnydd mewn prisiau mewn contractau tymor penodol ar gyfer gwasanaethau llinellau ffôn sefydlog, band eang a symudol. Mae'r Panel yn credu nad yw'r darpariaethau presennol yn GC9.6 yn ddigon i warchod y defnyddiwr rhag y niwed a ddaw wrth godi prisiau hanner ffordd drwy gontract. Ym mis Ionawr 2012, cyflwynodd y [Panel ei farn](#) y gellid ystyried bod y cynnydd mewn prisiau yn ystod oes contract tymor penodol yn 'arfer cyfrwys' ac er mai penderfyniadau masnachol i'r gweithredwyr fyddai cynnydd o'r fath, roedd y panel o'r farn y bydd newid pris yn ystod oes contract tymor penodol yn groes i ddisgwyliadau'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr.

Esboniodd y Panel ei bod yn annheg yn y bôn os yw un o rannau mwyaf sylfaenol y contract - cost darparu'r gwasanaeth - yn gallu newid ar gais un ochr. Mae'r Panel yn derbyn bod y costau sy'n gysylltiedig â darparu gwasanaeth yn gallu codi yn ystod tymor y contract hwnnw. Ond, ac ystyried nad yw'r wybodaeth yn gytbwys yn y berthynas rhwng y darparwr cyfathrebiadau a'r defnyddiwr, yr hyn sy'n annerbyniol ym marn y Panel yw bod y cynnydd hwn mewn costau'n cael ei drosglwyddo i ddefnyddiwr sydd â chontract tymor sefydlog, heb i'r defnyddiwr fod ag unrhyw hawl i adael y contract heb gael ei gosbi.

Mae gwybodaeth i ddefnyddwyr, gan gynnwys telerau contract, yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2013/14.

Cyflymderau band eang: Mae angen i ddefnyddwyr wybod yn gynnar yn y broses werthu beth fydd cyflymder tebygol eu band eang

Y llynedd galwodd y [Panel ar ddarparwyr gwasanaethau rhyngrwyd](#) (ISPs) i roi gwybodaeth i ddefnyddwyr ar y cyflymder band eang tebygol y gallant ei ddisgwyl yn gynnar yn y broses werthu, cyn y gwneir unrhyw benderfyniad. Gwnaed hyn

wrth ymateb i ymchwil siopwr dirgel gan Ofcom i'r wybodaeth y mae Darparwyr Gwasanaethau Rhyngwyd yn ei rhoi i ddefnyddwyr ar gyflymder band eang. Yn yr ymchwil cafwyd gwybod na roddwyd syniad i 7% o siopwyr dirgel o'r cyflymder mewn sgwrs gwerthu dros y ffôn. O blith y rheini a gafodd wybod mewn 34% o'r achosion, roedd yn rhaid i'r galwr ofyn am y wybodaeth hon.

Ni all defnyddwyr wneud dewis gwybodus oni bai eu bod yn gallu cymharu gwahanol becynnau a darparwyr yn rhwydd. Mae'n galonogol clywed bod ambell ddarparwr gwasanaethau rhyngwyd yn cydnabod bod angen hyfforddiant gwell ar staff gwerthu a bydd y Panel yn monitro'n ofalus ganlyniad camau gweithredu pellach Ofcom i wella'r gwaith o ddarparu gwybodaeth i ddefnyddwyr am gyflymderau band eang.

Ymgysylltu digidol: mae perygl y bydd y rhaniad digidol yn troi'n gagendor digidol

Oni bai fod camau gweithredu hanfodol yn cael eu cymryd, mae'r Panel yn credu bod y rhaniad digidol mewn perygl o droi'n gagendor digidol wrth i'r pellter gynyddu rhwng y rheini sydd ar-lein a'r rheini sydd wedi'u hangori'n gadarn yn y byd all-lein. Rydym yn byw mewn cyfnod lle bydd llawer o wasanaethau'r Llywodraeth yn troi'n "ddigidol yn ddiodyn" a phan fydd bod ar-lein yn dod yn fwy a mwy angenrheidiol mewn bywyd ac yn llai a llai o ran bod yn ddewis ychwanegol. Er bod y manteision o ran gallu cysylltu ar-lein yn berthnasol i bob grŵp yn y gymuned, maent yn arbennig o berthnasol i bobl hŷn, gan ei bod yn bosib y byddai llawer ohonynt yn methu symud gymaint â phobl iau. Ac eto rydym yn gwybod bod nifer y bobl sy'n defnyddio'r byd digidol yn anghyfartal ymhlith y boblogaeth, a phobl hŷn sydd fwyaf tebygol o gael eu hallgáu.

I lawer o bobl hŷn, nid yw gallu cysylltu yn berthnasol o gwbl iddynt hwy nac yn dwyn manteision iddynt. Mae'r diffyg cysylltedd a sgiliau yn fater difrifol. Mae llawer o bobl hŷn yn methu â manteisio ar y buddion a geir wrth gysylltu ar-lein, ond hefyd mae'r boblogaeth yn y DU yn heneiddio, a chyda phoblogaeth sy'n heneiddio bydd angen gweithlu hŷn sy'n meddu ar sgiliau TGCh (Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu) priodol, sgiliau a fydd yn gallu helpu pobl i wneud gwaith o safon uchel.

Gan adeiladu ar [Fframwaith Defnyddwyr ar gyfer Cyfranogiad Digidol](#) a gyhoeddwyd gennym yn 2010 ac yn seiliedig ar ein hymchwil [Bridging the Gap: Sustaining Online Engagement](#) 2012, mae'r Panel wedi dod o hyd i nifer o feysydd ar gyfer ffocws strategol gan wneud cyfres o argymhellion i'r Llywodraeth, llunwyr polisi a'r rheini sy'n darparu ar lawr gwlad. Mae [Bridging the Gap: Sustaining online engagement](#) yn edrych ar anghenion digidol pobl ac mae'n tynnu sylw at atebion i gefnogi mwy o bobl ar-lein, gan gynnwys astudiaeth o'r prif bethau sy'n cadw pobl rhag mynd ar-lein mewn ardaloedd o amddifadedd economaidd-gymdeithasol yn Glasgow. Mae'r ymchwil yn edrych ar gadw pobl i ymgysylltu ar-lein ac mae'n tynnu sylw at y risg fawr bod polisi cyhoeddus yn methu â sylweddoli

maint yr her o gefnogi pobl i fynd ar-lein ac i'w cadw ar-lein. Rydym wedi galw ar y Llywodraeth i sicrhau cydbwysedd gwell rhwng cyllid ar gyfer seilwaith band eang a chefnogi pobl ar-lein, gan dynnu sylw at yr angen am dargedau clir i asesu'r cynnydd a wneir. Rydym yn falch dros ben fod Go ON UK, yn dilyn ein hargymhelliad, wedi mynd ati wedyn i fabwysiadu ffordd o fesur ystod gweithgaredd pobl ar-lein, yn lle'r dangosydd dwyran blaenorol i weld a oedd person wedi bod ar-lein neu beidio.

Wrth siarad yng nghynhadledd Go ON: ND2012, dywedodd Cadeirydd y Panel bryd hynny, Bob Warner: "Mae mwy a mwy o gymhelliad i wasanaethau cyhoeddus a masnachol fod ar-lein, ond mae oddeutu 11 miliwn o bobl (22% o oedolion) yn y DU yn dal yn methu defnyddio'r rhyngwrwd gartref - ac mewn ambell ardal yn y DU mae'r ganran hon yn llawer uwch. Golyga hyn fod lleiafrif sylweddol o bobl mewn perygl o gael eu cau allan o'r gwasanaethau a'r buddion sydd ar gael ar-lein. Dim ond os bydd band eang yn cael ei ddefnyddio gan y rhan fwyaf o ddefnyddwyr a busnesau y gellir sicrhau twf cynaliadwy yn y dyfodol. Mae goblygiadau i'r ymchwil o ran cyllid, twf a pholisi. Mae'r pellter yn cynyddu rhwng defnyddwyr sydd ar-lein, gyda mynediad at wasanaethau newydd a band eang cyflymach, a'r bobl sydd wedi'u hangori'n gadarn yn y byd all-lein."

Ym mis Mai cynhaliodd y Panel ddigwyddiad bwrdd crwn arbennig gyda Llais Defnyddwyr yr Alban a chyflwyno hefyd gasgliadau o astudiaeth Glasgow i grŵp trawsbleidiol Llywodraeth yr Alban ar Gyfranogiad Digidol a rhanddeiliaid allweddol er mwyn iddynt eu trafod. Dywedodd Fiona Ballantyne, a oedd yn aelod y Panel dros yr Alban ar y pryd, fod y rhwystrau rhag mynd ar-lein yn fwy amlwg yn ardaloedd mwyaf difreintiedig Glasgow. Canfuwyd bod cynefindra'r byd all-lein, ynghyd â rhwydwaith cymdeithasol prysur o ffrindiau a theulu nad ydynt ar-lein ychwaith, yn ategu'r gred bod mynediad i'r rhyngwrwd yn amherthnasol i'w bywydau.

Yn ystod 2012/13, mae'r Panel wedi bod yn gweithio ar y cyd ag ystod o sefydliadau er mwyn rhoi cyfle i ni ddefnyddio cyfoeth o brofiad ac arloesedd. Rydym wedi bod yn gweithio'n agos gyda sefydliadau allweddol yn y maes hwn - Go ON UK, Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth, UK Online, Digital Unite, yr Age Action Alliance a'r ILC i enwi ond ychydig. Rydym hefyd wedi cefnogi'r prosiect SUS-IT ym Mhrifysgol Loughborough i ddatblygu ei chynllun i gefnogi pobl hŷn i aros ar-lein.

Rydym yn arbennig o falch bod Ymddiriedolaeth Carnegie UK wedi defnyddio ein hadroddiad Bridging the Gap i fynd ati'n uniongyrchol i lywio'r ymchwil newydd a gynhaliodd yr Ymddiriedolaeth ar [allgáu digidol yn Glasgow](#). Rydym yn falch iawn hefyd fod Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Ddall (RNIB) wedi argymhell mabwysiadu [Fframwaith y panel ar gyfranogiad digidol](#). Daw'r penderfyniad yn sgil ymchwil yr elusen a noddwyd gan BT ar y rhwystrau sy'n atal pobl hŷn ddall a rhannol ddall rhag mynd ar-lein. Byddai'r fframwaith yn rhoi sail i strategaeth cefnogaeth technoleg newydd er mwyn adlewyrchu cwmpas gwaith RNIB.

Fel rhan o'i waith yn y maes hwn, cynhaliodd y Panel seminar llwyddiannus iawn ym mis Medi gyda'r Fforwm Defnyddwyr ar gyfer Cyfathrebiadau, gan edrych ar y materion yn ymwneud ag ymgysylltu ar-lein. Daeth siaradwyr o Dîm Llythrennedd yn y Cyfryngau y BBC, Llais Defnyddwyr, Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth, Ofcom a RNIB i ymuno â'r Panel i drafod y datblygiadau diweddaraf.

Mae sicrhau bod band eang ar gael yn hanfodol ac mae'n dod yn fwyfwy pwysig bod pob defnyddiwr a busnes bach yn gallu cael gafael ar o leiaf gwasanaeth sylfaenol o 2Mbps - er rydym yn amau a yw 2Mbps yn briodol fel cyflymder sylfaenol ar gyfer datblygu hyn. Yn ei [ymateb i Adolygiad o Gyfathrebiadau gan yr Adran dros y Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon](#), dywed y Panel y dylai'r Ddeddf sicrhau bod bron pob dinesydd a defnyddiwr yn gallu cael mynediad at fand eang cyflym a darpariaeth symudol sydd ar gael ymhob man. Mewn perthynas â seilwaith band eang gwledig, byddem yn cefnogi Ofcom i sicrhau mwy o gystadleuaeth mewn ardaloedd gwledig.

Rydym wedi bod yn rhan hefyd o waith datblygu Strategaeth Ddigidol yr Alban ac un agwedd ohoni yw bod yr Alban yn cyrraedd safon fyd-eang erbyn 2020. Ym mis Hydref, ymrwymodd y llywodraeth i ddiffinio beth fyddai hyn yn ei olygu erbyn mis Rhagfyr eleni ac mae Aelod o'r Panel, Mairi Macleod, wedi bod yn ystyried beth y gallai hyn ei olygu o ran seilwaith a hefyd o safbwynt y defnyddiwr. Er mwyn i'r Alban gyrraedd safon fyd-eang, dywedodd hi na fyddai rhaniad digidol nac allgáu digidol yn bodoli mwyach, ac y byddai'r Llywodraeth yn sylweddoli ei bod yn angenrheidiol cynllunio ymyriadau cynnar bob amser er mwyn cynnal y sefyllfa honno. Byddai cyrraedd safon fyd-eang yn golygu bod pawb yn gweld band eang fel cyfleustod hanfodol, byddai pawb - unigolion a busnesau - yn deall sut y mae cysylltiadau digidol yn gallu bod o fantais a byddai pawb bron yn ei ddefnyddio. Byddai pobl yn hyderus wrth ddefnyddio'r rhyngwrdd ar gyfer yr hyn y mae ei angen arnynt. Byddai ganddynt fynediad at gyflymder band eang da a signal symudol da lle bynnag y byddant yn mynd yn y wlad, fwy na heb, ni waeth pa ddarparwr y byddent yn ei ddefnyddio. Byddai offer a gwefannau'n cael eu dylunio o'r dechrau un gan sicrhau eu bod yn hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio, a byddai cymorth parod ar gael.

Fel y dywedodd Jo Connell, wrth annerch mewn digwyddiad lansio adroddiad ILC (International Longevity Centre) ['Nudge or Compel? Can behavioural economics tackle the digital exclusion of older people?'](#), "solving the problem of digital capability isn't easy - it's a quest we cannot fail - and working collaboratively allows us to leverage a wealth of experience and innovation."

Byddwn yn parhau i roi safbwynt y defnyddwyr, gan gynnwys safbwynt y rheini yn y cymunedau mwyaf difreintiedig, wrth galon y ddadl ymgysylltu digidol. Gwneir hyn drwy weithio gyda Go ON UK a rhanddeiliaid eraill i sicrhau bod yr ystod lawn o anghenion ymgysylltu digidol defnyddwyr yn cael eu diwallu, gyda band eang cyflym cyffredinol i bawb wrth gefn hyn; a drwy annog y Llywodraeth ac eraill i sicrhau bod dewisiadau all-lein ar gael yn lle gwasanaethau cyhoeddus ar-lein ar gyfer y rheini sy'n annhebyg o gwblhau'r prosesau hyn ar-lein.

Mae'r mater hwn yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2013/14.

Mynediad: Gwella mynediad at wasanaethau cyfathrebiadau electronig

Yn gynharach eleni, cyflwynodd y Panel a'r Pwyllgor Ymgynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD) [ymateb i alwad Ofcom am Gyfraniad ar Amod Cyffredinol 15](#) - sy'n ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr cyfathrebiadau gynnig ystod o wasanaethau gyda'r nod o hyrwyddo mynediad pobl anabl at wasanaethau cyfathrebiadau. Yn ein hymateb, nodwyd cefnogaeth yr Aelodau i Ofcom edrych ar fesurau i wella mynediad pobl anabl at wasanaethau cyfathrebiadau. Mae technolegau newydd yn cynnig cyfleoedd gwych i bobl anabl a phobl hŷn sydd, yn draddodiadol, wedi bod ymysg y rheini sydd fwyaf tebygol o gael eu hallgáu. Tynnwyd sylw at sawl pwynt, ac yn eu plith, dywedwyd er bod yr Aelodau'n falch o weld bod sylw'n cael ei roi i'r rhyngweithio sylfaenol rhwng darparwyr cyfathrebiadau a'r cyhoedd, roeddent yn teimlo bod lle i fynd cam ymhellach a rhoi sylw i'r daith gyfan ar gyfer cwsmeriaid. A ninnau'n aelod o Grŵp Arbenigol Materion Defnyddwyr DCMS, rydym wedi rhoi cyngor hefyd ar ddatblygiad cynllun cymorth radio posibl ac wedi cyfrannu at y gwaith o ddatblygu adroddiad Swyddfa Seneddol Gwyddoniaeth a Thechnoleg ar [ICT for Disabled People](#).

Roeddem yn falch o weld penderfyniad Ofcom sy'n ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr ffôn llinell sefydlog a ffôn symudol i wella gwasanaethau trosglwyddo testun ar gyfer pobl ag anawsterau clyw a nam ar eu lleferydd. Dywedodd Cadeirydd y Panel, Jo Connell, y bydd y symudiad yn cynyddu'r dewis sydd ar gael i bobl yn sylweddol, drwy roi mynediad iddynt at wasanaeth trosglwyddo testun gydag ystod ehangach o gyfarpar yn ogystal â gwasanaethau fel lleferydd dwyffordd cyfochrog. Mae'r Panel hefyd yn croesawu'r cynlluniau i weithio gyda'r diwydiant a chynrychiolwyr anabledd i edrych ar effaith technoleg adnabod llais ac ar gywirdeb a chyflymder gwasanaethau trosglwyddo presennol ac i'r dyfodol.

Mewn digwyddiad pwysig gan Ofcom ym mis Hydref 2012, cadeiriodd Aelod yr Alban o'r Panel, Mairi Macleod, sesiwn a oedd yn ystyried profiad y defnyddiwr o isdeitlo. Dywedodd Mairi fod isdeitlau'n gallu newid bywydau pobl - a bod diffyg isdeitlau'n gallu achosi rhwystredigaeth fawr ac ymdeimlad o fod wedi'ch ynysu. Daeth y cyfarfod â sefydliadau at ei gilydd sy'n cynrychioli ac yn ymgyrchu dros ddefnyddwyr isdeitlau, darlledwyr, cwmnïau sy'n darparu isdeitlau, ac ymchwilwyr er mwyn sicrhau bod lleisiau defnyddwyr yn cael eu clywed a phroblemau allweddol yn cael eu nodi. Roedd y digwyddiad yn rhan o brosiect parhaus ar ansawdd isdeitlo ac mae hyn wedi arwain at ymgynghoriad diweddar Ofcom yn y maes hwn.

Yn dilyn gwaith blaenorol y Panel ar ddefnyddioldeb ffonau symudol, roedd Colin Browne, aelod o'r Panel, hefyd yn falch o weld adroddiad y glymblaid One Voice [Moving together: mobile apps for inclusion and assistance](#). Rydym yn gobeithio y bydd yn hwyluso'r gwaith o ddylunio aps mwy hygyrch ar gyfer ffonau symudol a

fydd yn eu gwneud yn llawer haws i ddefnyddwyr, gan gynnwys pobl hŷn a phobl anabl.

Mae Bob Twitchin, aelod o'r Panel, wedi bod yn gysylltiedig â nifer o fentrau, gan gynnwys y rheini gan AbilityNet. Mae Mairi Macleod, aelod o'r Panel, hefyd wedi bod yn gysylltiedig â gwaith yr RNIB Technology for life: tools for inclusion yn Glasgow a gyfeiriodd at y ffaith bod Fframwaith y Panel Defnyddwyr ar gyfer Cyfranogiad Digidol wedi bod yn eithriadol o ddefnyddiol iddynt wrth fframio eu canfyddiadau.

Yn olaf, a hithau'n Gadeirydd y Panel ac ACOD, cadeiriodd Jo Connell ddigwyddiad a gynhaliwyd gan Ofcom ym mis Rhagfyr ar gyfer rhanddeiliaid hŷn o'r enw 'Keeping in Touch: Making the Most of Communications Technology'. Yn ystod y digwyddiad, daeth rhanddeiliaid lleol i wybod am rôl y Panel, ACOD ac Ofcom a'u hawliau fel dinasyddion ac fel defnyddwyr. Buont yn cyfrannu hefyd at arddangosiadau ymarferol o dechnoleg cyfathrebiadau, gan gynnwys ffonau symudol, y rhyngwyd, cyfrifiaduron llechen, disgrifiad sain a theledu 3D.

Rhifau nad ydynt yn rhai daearyddol: galwadau 0800 am ddim o ffonau symudol yn newyddion da i ddefnyddwyr

[Cymeradwyodd y Panel ymgynghoriad Ofcom yn 2012](#) ar Symleiddio rhifau nad ydynt yn rhai daearyddol. Rydym wedi bod yn pryderu ers tro fod ffonio rhifau nad ydynt yn rhai daearyddol yn gallu peri dryswch i ddefnyddwyr a bod yn gostus iddynt. Ar hyn o bryd, mae'r canlynol yn gallu peri dryswch i ddefnyddwyr:

- mae cwmnïau ffôn yn gallu dewis eu strwythur prisiau eu hunain ar gyfer ffonio rhifau nad ydynt yn rhai daearyddol;
- yn aml iawn nid yw'n ddigon clir a yw galwadau o'r fath yn cael eu cynnwys mewn lwfans bwndeli;
- mae cost galwadau yn aml yn gryn dipyn yn uwch o ffonau symudol; ac
- mae gwybodaeth am brisiau yn aml yn gymhleth ac yn anodd i'r defnyddiwr ddod o hyd iddi.

Mae codi tâl am alwadau 0800 o ffonau symudol yn effeithio'n arbennig ar bobl sydd ar incwm is, sy'n fwy tebygol o fod yn dibynnu ar ffôn symudol gartref ac yn ei ddefnyddio i wneud galwadau i wasanaethau hanfodol. Mae'r cynnig i sicrhau bod modd ffonio rhifau rhadffôn am ddim o bob math o ffonau (sefydlog a symudol) yn welliant sylweddol.

Biliau annisgwyl o uchel: Osgoi Sioc Bil

Wrth i bobl ddibynnu mwy a mwy ar eu ffonau symudol, mae ffioedd annisgwyl a biliau uchel - a elwir yn sioc bil - yn gallu bod yn broblemau difrifol i ddefnyddwyr. Yn ogystal ag effaith ariannol syth costau annisgwyl a'r anhwylystod cysylltiedig, ceir risg bod pobl yn bod yn rhy ofalus wrth ddefnyddio eu ffonau rhag ofn iddynt

gael ffioedd ychwanegol, felly nid ydynt yn manteisio'n llawn ar y cyfleoedd a allai fod ar gael. Mae defnyddwyr hefyd yn gallu wynebu caledi ariannol os caiff eu ffonau symudol eu colli neu eu dwyn - mae modd cynhyrchu biliau uchel yn ystod y cyfnod byr rhwng dwyn a rhoi gwybod i'r heddlu am y dwyn, a bydd y defnyddiwr yn dal yn atebol am unrhyw gostau a godir yn ystod y cyfnod hwnnw.

Rydym wedi annog y diwydiant a rhanddeiliaid eraill i ddatblygu rhagor o wybodaeth a chymhorthion i roi gwell rheolaeth i ddefnyddwyr dros eu gwariant a rhoi gwybod iddynt pan fyddant yn debygol o wynebu costau ychwanegol, yn ogystal â gweithredu yng nghyswllt ffonau sy'n cael eu dwyn neu'n cael eu colli. Ar ôl gweithio gyda thîm polisi Ofcom y llynedd, cefnogodd y Panel [gyfres newydd o ganllawiau i ddefnyddwyr](#) a gynhyrchwyd gan Ofcom sy'n esbonio sut i osgoi prif achosion 'sioc bil'.

Mae'r canllawiau'n cynnig cyngor ac awgrymiadau ar gyfer pedwar maes:

- Osgoi sioc bil wrth ddefnyddio'ch ffôn symudol yn y DU
- Osgoi sioc bil wrth ddefnyddio'ch ffôn dramor
- Sut mae cadw'ch ffôn yn ddiogel rhag lladron a beth i'w wneud os bydd eich ffôn yn mynd ar goll neu'n cael ei ddwyn
- Beth i'w wneud os cewch chi fil ffôn annisgwyl o uchel

Mae'r mater hwn yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2013/14.

Dulliau amgen o ddatrys anghydfod: unioni'r diffyg cydbwysedd

Mae dulliau amgen o ddatrys anghydfod (ADR) yn ffordd bwysig o unioni'r diffyg cydbwysedd pŵer rhwng defnyddwyr a darparwyr cyfathrebiadau sydd â mwy o adnoddau, gwybodaeth a rheolaeth dros y cynhyrchion a'r gwasanaethau sy'n destun anghydfod.

[Gan ymateb i ddatganiad Ofcom ar yr adolygiad o gynlluniau ADR](#) a gyflwynwyd ar gyfer cwsmeriaid cwmnïau cyfathrebiadau, dywedodd y Panel ei fod wedi cefnogi cynlluniau i wella'r ddau gynllun ADR (Gwasanaethau Ombwdsmon: Cyfathrebiadau; a Chynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebiadau a'r Rhyngwyl), gan gynnwys cyflwyno egwyddorion ar gyfer gwneud penderfyniadau i wella cysondeb canlyniadau. Mae'r Panel yn falch bod ei farn wedi cyfrannu at newidiadau a fydd yn helpu i wneud y broses gwyno'n fwy hygyrch ac yn fwy tryloyw i gwsmeriaid.

Mae'n hanfodol bod y cynlluniau'n gyson â'i gilydd, yn ogystal â'u bod hefyd yn rhwydd, yn deg, yn effeithiol ac am ddim. Mae ein pryderon am lefelau iawndal ar gyfer defnyddwyr wedi cael sylw yn natganiad Ofcom, a bydd gwybodaeth ar gael

yn awr er mwyn i bobl gyflwyno cwyn. Fodd bynnag, byddem yn dal yn hoffi gweld y ddau gynllun yn defnyddio iaith y gall y defnyddwyr ei deall yn eu gwybodaeth i gwsmeriaid. Mae'r Panel yn dal i alw am gyhoeddi gwybodaeth am gwynion a gyfeirir at ADR a'r gyfran a gadarnheir.

Cydfodolaeth 4G / Teledu Daearol Digidol: gweithio i leihau ymyriant

Ac ystyried bod Teledu Daearol Digidol (DTT) yn boblogaidd gan filiynau o wylwyr, mae cydfodolaeth DTT/4G wedi bod yn uchel ar agenda'r Panel. Er bod cyflymu mynediad at 4G yn newyddion da, rhybuddiodd y Panel ei bod yn hanfodol bod unrhyw broblemau posibl ar gyfer gwylwyr presennol Teledu Daearol Digidol yn cael sylw helaeth hefyd - a bod defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu diogelu'n briodol. Os oes rhywbeth yn amharu ar signal DTT pobl, mae'r Panel o'r farn na ddylent orfod talu'r costau i gywiro'r broblem na goddef yr anhwylystod a'r poeni. Galwodd ar y Llywodraeth ac Ofcom i sicrhau bod mecanweithiau cadarn ar gael i wneud yn siŵr bod llais cynrychiolydd y defnyddwyr ar y Bwrdd Trosolwg yn cael ei glywed. Galwodd y Panel hefyd am ymgyrch ledled y DU, a fyddai'n gwneud pobl yn ymwybodol o unrhyw broblemau posibl a allai godi wrth gyflwyno 4G, a beth yw'r atebion.

Yn dilyn [ymatebion y Panel i ymgynghoriadau Ofcom ar gydfodolaeth DTT](#), mae wedi parhau i gydweithio â DCMS, Digital Mobile Spectrum Limited (DMSL) a'r Bwrdd Trosolwg. Mae cyn Aelod o'r Panel, Roger Darlington, yn cynrychioli defnyddwyr ar y Bwrdd Trosolwg. Yn ddiweddar, awgrymodd y Panel y dylid cynnig cefnogaeth i ddefnyddwyr bregus mewn un ymweliad ar gyfer gosod prif setiau DTT ac unrhyw ail setiau DTT gan fod pobl anabl a phobl hŷn yn aml yn dibynnu ar setiau teledu mewn mwy nag un ystafell. Mae DMSL wedi cytuno i ystyried awgrym y Panel.

Mae'r mater hwn yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2013/14.

Ansawdd y Profiad o Ddyfeisiau Symudol: darparu gwybodaeth well

Mae defnyddwyr a busnesau bach yn dod yn fwyfwy dibynnol ar ddyfeisiau symudol. Yn ei [ymateb i Alwad Ofcom am Fewnbwn](#) yn ymwneud ag ansawdd y profiad o ddyfeisiau symudol, dywedodd y Panel y byddai darparu gwybodaeth well yn helpu defnyddwyr i wneud dewisiadau gwell, a gall hyn wedyn helpu i wella lefelau gwasanaeth. Mae oddeutu 6.6 miliwn o gwsmeriaid symudol y DU (oedolion) nad ydynt yn dweud eu bod yn fodlon â pherfformiad cyffredinol eu darparwr symudol, gyda 4.3 miliwn yn dweud eu bod yn anfodlon.

O ran gwybodaeth o werth i ddefnyddwyr, nid ydym am weld hyn yn cael ei gyfyngu i rwydwaith technegol a gwybodaeth am wasanaethau yn unig. O ran darpariaeth, byddem yn awgrymu bod y wybodaeth yn cyfeirio at ddarpariaeth dan do; darpariaeth allan yn yr awyr agored a darpariaeth llais a data wrth symud. Rhaid i ddata o'r fath fod yn benodol a rhaid iddynt gyfeirio hefyd at leoliad ac amser o'r dydd. Mae darpariaeth ar y ffordd ac ar reilffyrdd yn bwysig i deithwyr a

defnyddwyr busnes - yn enwedig pobl sy'n anabl iawn neu'n hŷn. Rhaid i'r wybodaeth gyfeirio hefyd at ardaloedd lle nad oes fawr o bobl, neu neb o gwbl, yn byw ynddynt, gan fod pobl yn teithio'n rheolaidd ar draws yr ardaloedd hyn.

Dylai unrhyw wybodaeth a gyhoeddir fod ar gael mewn iaith syml a hwylus, yn ogystal â bod ar gael mewn amrywiol fformatau - ac yng nghyd-destun yr hyn y mae'n ei olygu i'r defnyddiwr. Hefyd, byddem yn annog darparu gwybodaeth ar lefel holistaidd am brofiad y defnyddiwr o ddyfeisiau symudol a darparu ystadegau am fodlonrwydd defnyddwyr yn fanwl, gan wahaniaethu rhwng profiad mewn ardaloedd trefol ac ardaloedd gwledig ar draws y DU ac yn y gwledydd datganoledig.

Torri hawlfraint ar-lein: Y Panel yn cynghori ar god drafft ar dorri hawlfraint

[Gan ymateb i ddatganiad interim Ofcom a'i hysbysiad](#) am gynnig i wneud gorchymyn yn ymwneud â Thorri Hawlfraint Ar-lein a Deddf yr Economi Ddigidol 2010, dywedodd y Panel ei fod wedi datblygu cyfres o Egwyddorion Diogelu Cwsmeriaid yng nghyd-destun Torri Hawlfraint Ar-lein, yn 2010, ar y cyd â Llais Defnyddwyr, Which?, Cyngor ar Bopeth a'r Grŵp Hawliau Agored.

Diben yr egwyddorion oedd rhoi arweiniad i ddiogelu budd dinasyddion mewn ffordd gymesur wrth ddatblygu cod rhwymedigaethau cychwynnol a mecanwaith apelio fel rhan o weithredu'r fframwaith newydd ar dorri hawlfraint ar-lein. Roeddent i fod i helpu Ofcom a llunwyr polisi eraill wrth iddynt ddatblygu a gweithredu'r fframwaith newydd ar gyfer adrannau 3-16 Deddf yr Economi Ddigidol 2010. Roedd y cyrff defnyddwyr yn sylweddoli nad oes gan Ofcom y pwerau i orfodi'r holl fesurau sy'n angenrheidiol i amddiffyn defnyddwyr yn eu barn hwy. Felly, mae'r egwyddorion ar gael i'w defnyddio hefyd fel canllaw defnyddiol ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Rhyngrwyd (ISP) a deiliaid hawliau.

Ceir pum egwyddor gyffredinol, yn seiliedig ar:

- Yr angen am dystiolaeth gadarn
- Yr angen am hysbysiadau clir, anfygythiol a diduedd i'w hanfon at y rheini yr honnir eu bod yn torri'r hawlfraint
- Yr angen i ddefnyddwyr gael cyfle i apelio yn erbyn hysbysiad ynghylch torri hawlfraint
- Yr angen am addysg gyffredinol ar ffyrdd cyfreithiol eraill yn lle'r hysbysiadau a'r broses apelio
- Yr angen am broses/corff apelio sy'n annibynnol, yn ddiduedd, yn dryloyw, yn arbenigol, yn gynrychioladol ac yn atebol.

Ar ôl i Ofcom gyhoeddi cod drafft ar dorri hawlfraint, cyfrannodd y Panel at sesiwn drafod gyda grwpiau eiriolaeth eraill i ddefnyddwyr a'r rheoleiddiwr i ystyried sut y gallai'r cod weithio'n ymarferol. Mae gwaith pellach ar y Cod wedi'i roi i'r naill

ochr ar hyn o bryd wrth inni ddisgwyl i'r Llywodraeth gytuno ar Offeryn Statudol newydd ar gyfer ariannu'r cynllun.

Data Personol ar-lein: Mae marchnadoedd yn gweithio'n well os caiff defnyddwyr eu grymuso

Mae'r Panel yn ymwybodol o'r farchnad sy'n tyfu mewn data personol defnyddwyr ar-lein, a'i ymchwil [Data Personol Ar-lein](#) yn 2011 a nododd bryderon sylweddol ynghylch sut y gall pobl arfer rheolaeth dros y broses o gasglu a defnyddio'u data personol ar-lein - a sut y maent yn gwneud y penderfyniadau pwysig ynghylch rhyddhau'r data hwnnw.

Pan gynhalion ni ymchwil i sut mae pobl yn ymddwyn ar-lein, ac ymwybyddiaeth defnyddwyr am y ffordd y mae eu data'n cael ei gasglu a'i ddefnyddio, canfuom ddiffyg ymwybyddiaeth mawr ynghyd â phryderon am y ffordd y defnyddir data pobl. Dywedodd 79% o'r bobl a arolygwyd gennym eu bod yn pryderu'n fawr am y ffaith bod eu data'n cael ei werthu i drydydd partïon i'w targedu â chynigion arbennig. Wrth siarad ym mis Medi 2012 yn un o eFforymau San Steffan ar hysbysebu ar-lein a safbwynt y defnyddiwr ar ymddiriedaeth ac atebolrwydd, dywedodd Kim Brook, un o aelodau'r Panel, fod marchnadoedd yn gweithio'n well os yw defnyddwyr yn cael eu grymuso: "Ond, er mwyn i hyn ddigwydd, rhaid i ddefnyddwyr gael gwybodaeth well i'w helpu i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth, rhaid iddynt gael rheolaeth dros y defnydd a wneir o'u data, cael sicrwydd gan gwmnïau y byddant yn casglu cyn lleied â phosibl o ddata - ac, yn bwysig, y bydd y data'n cael ei storio'n ddiogel ac y bydd cwmnïau'n cadw at y rheolau."

Midata: mynd i'r afael â'r materion

Mae'r Panel wedi parhau i roi cyngor ar fwrdd sector telegyfathrebiadau midata yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau (BIS). [Gan ymateb i'r ymgynghoriad cysylltiedig](#), dywedodd y Panel ei fod yn cefnogi cyfeiriad y polisi, ond ei fod am bwysleisio bod yn rhaid i'r data a ddarperir i ddefnyddwyr fod:

- yn ystyrllon;
- ar gael ymhob man;
- yn hawdd cael ato a'i ddeall;
- ac ar gael yn rhad ac am ddim i'r defnyddiwr.

Mae gan y Panel bryderon am faterion preifatrwydd a diogelwch data, y bydd yn rhaid rhoi sylw iddynt os yw defnyddwyr i ymddiried yn y fenter a'i defnyddio'n eang. Mae'r Panel hefyd yn pryderu am y defnyddwyr hynny nad ydynt efallai'n defnyddio'r rhyngwyd; neu nad ydynt o anghenraid yn ymateb i'r ffaith bod mwy o wybodaeth ar gael mewn ffordd sydd o fudd iddynt hwy.

Gwasanaethau Gwybodaeth, Cysylltu a/neu Gyfeirio: gweithio i osgoi niwed

Un mater o bryder i'r Panel eleni oedd mater a amlygwyd gan PhonepayPlus yng nghyswllt "Gwasanaethau Gwybodaeth, Cysylltu a/neu Gyfeirio" a allai fod yn gamarweiniol. Yn sicr, achosir niwed i ddefnyddwyr pan fydd defnyddwyr yn cael eu camarwain (efallai yn ddiarwybod neu heb sylweddoli hynny) i gysylltu â sefydliad masnachol trydydd parti a thalu am gyngor neu wybodaeth drwy gyfrwng gwasanaeth cyfradd premiwm, pan mae'r cynnwys hwnnw ar gael yn uniongyrchol oddi wrth wasanaethau cyhoeddus neu wasanaethau masnachol eraill, am ddim neu braidd dim cost. Mae hyn yn fater pryder neilltuol yn achos defnyddwyr mwy bregus, gan gynnwys y rheini sy'n dibynnu ar ffonau symudol yn hytrach na gwasanaeth llinell sefydlog. Wrth inni symud at amgylchedd 'digidol diofyn', mae'n debyg y bydd y mater hwn yn creu mwy o niwed i ddefnyddwyr oni chymerir camau i fynd i'r afael â'r mater. Felly, mae'r Panel wedi [cefnogi mewn egwyddor](#) drefn rhoi caniatâd ymlaen llaw, wedi'i hategu gan fesurau effeithiol a chymesur i sicrhau bod defnyddwyr yn cael eu diogelu.

Yn y pen draw, os yw darparwyr gwasanaethau yn agored gyda darpar ddefnyddwyr, bydd pobl yn gallu gwneud dewisiadau gwybodus ynghylch defnyddio gwasanaeth, yn seiliedig ar bwysu a mesur a yw'r gwerth ychwanegol yn cyfiawnhau'r gwariant.

Esbonio cyfraith defnyddwyr: cynnwys digidol

Wrth i fwy o bobl ddefnyddio cynnyrch a gwasanaethau digidol ar-lein, mae'n hanfodol bod hawliau defnyddwyr cadarn ar waith i atal niwed posibl. Roedd y Panel yn croesawu bwriad yr adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau i ddiffinio'n glir yr hyn a olygir wrth gynnwys digidol; i esbonio'r safonau y dylai cynnwys digidol eu cyrraedd a phwy sy'n gyfrifol am sicrhau bod yr hawliau dilynol yn cael eu defnyddio; ac i nodi'r camau y gall defnyddiwr eu cymryd os na fydd yr hawliau hyn yn cael eu cyflawni. Pwysleisiodd y Panel yn ei [ymateb i ymgynghoriad BIS](#) pa mor bwysig yw darparu gwybodaeth syml a dibynadwy, cadarn, clir a hawdd cael ati i ddefnyddwyr a bod gwybodaeth am y newidiadau hyn yn cael ei rhoi i ddefnyddwyr.

Roedd y Panel yn cefnogi darparu atebion cryf, yn arbennig yr hawl i wrthod, ac roedd am weld y mater hwn yn cael ei ystyried o fewn cyd-destun ehangach gwerth masnachol data personol ar-lein. Yn olaf, cymeradwyodd y Panel yn llawn yr angen am fod yn syml. Mae'r angen i feithrin dealltwriaeth drwy gyfathrebu clir yr un mor bwysig, ym marn y Panel, â'r camau a chymerir i esbonio'r gyfraith.