

The Struggle for Fairness: the experience of consumers, citizens and micro-businesses in remote and rural locations in the UK

The Panel's Recommendations:

1. Lack of access to internet and mobile connectivity is preventing people in rural communities from fully participating in the digital economy and society

Reliable digital connectivity is becoming a basic necessity for people to function in the economy and society. A lack of access has a disproportionate impact both economically and socially for rural communities and is contributing to younger people moving away from their home areas to move to areas with better connectivity. The promotion of digital by default public services means there is an obligation for the UK and devolved governments to ensure all UK citizens can access those services.

2. Greater urgency and subsidy

Greater urgency needs to be given to the fibre-optic roll-out and, where necessary, the cost of extending the network to isolated communities needs to be subsidised at a higher level than is currently delivered. The UK and Devolved Nations Governments urgently need to increase the rate of the national digital roll-out and improve access to voucher schemes and consider the effectiveness of existing voucher schemes in delivering the outcome being sought.

3. Listen to the needs of rural micro businesses and support them in delivery to their community and other UK consumers

The lack of access, speed and reliability is having an adverse impact on microbusinesses in rural and remote areas. These businesses are fundamental to sustaining rural employment and the wider community. Poor infrastructure and high costs can undermine existing businesses and be off-putting to start ups. It is vital that the voice of micro business owners is listened to by Government and Ofcom so that rural and remote communities can flourish and consumers across the UK can benefit from access to services and products provided by these businesses, promoting healthy competition in choice and pricing for consumers.

4. Improve communication between rural consumers, citizens and micro businesses and those who have the power to improve their connectivity

Communication between those with the power to invoke change and people living and working in rural and remote areas needs to be stepped up. This should be led by UK and devolved governments and Ofcom, also requiring Openreach to engage with local people. Consumers in rural areas should be made aware of connections being put in

place in their local area (including those from smaller less well known providers) and ways they can sign up, including voucher schemes

5. Protect rural consumers from the failure of their small broadband provider/ 'alt net'

Due to the way the communications market operates, larger providers are less likely to bid to serve rural and remote areas, as they are less profit-yielding and more complex to serve. For some participants, access to reliable broadband had only been possible due to a smaller provider operating in their area. However, in the current economic climate, the risk of a smaller provider becoming insolvent and leaving an entire village without connectivity is too high. Ofcom should monitor the situation and ensure a mechanism is in place to protect communities that lose connectivity service due to their provider ceasing to trade.

6. Make standards clear and accessible to consumers, citizens and micro businesses

Codes of Conduct and other rules, standards and principles under which communications providers (for example, broadband, 'alt net' and mobile providers) are expected to operate should be clear and easy for consumers to find and understand.

7. Offer proportional billing and automatic compensation

Participants in our research relied so heavily on remaining connected that they 'doubled-up', paying for the highest broadband speeds as they could afford, to try to ensure a reliable connection, as well as paying for mobile data to cover them if broadband failed. As an interim measure, broadband providers should find ways to offer proportional billing - charging residents for the speeds that they can actually access rather than theoretical and unobtainable 'up to' speeds. All providers should offer automatic compensation, in line with Ofcom's automatic compensation scheme.

8. Use existing infrastructure more effectively to deliver connectivity within National Parks

Existing mobile phone masts need to be more effectively utilised, with better co-ordination between mobile network operators, local authorities and national parks.

9. Ensure that the Shared Rural Network delivers what is needed

UK Government and Ofcom should ensure that the Shared Rural Network meets the needs of consumers in rural and remote areas, considering not just safety, but everyday life and work.

10. Introduce National/Domestic Roaming

Consumers entering rural and remote areas that are only connected via one mobile network currently lose connectivity other than in hospitality settings that offer wifi. This is impractical given that many rural and remote businesses are not able to connect to broadband. UK Government should ensure that consumers that subscribed to other UK mobile networks have access to connectivity in remote and rural areas,

by reconsidering National/Domestic Roaming - enabling the consumer's SIM to 'roam' onto another network when necessary.

11. Ensure rural and remote postal services are safeguarded, fair and fit for purpose

For many participants, the Royal Mail was a known and trusted 'life-line' and it is important that their commitment to serving rural communities remains and that quality of service continues to be monitored and improved.

12. Fair and transparent pricing of parcel delivery services

Information around parcel surcharging needs to be more transparent - this may require cross-sector collaboration. Retailers should not profit from surcharging rural and remote consumers for delivery and where additional charges are paid, consumers should receive what they are promised - promises such as next day delivery should not be made if they cannot be fulfilled.

Argymhellion y Panel:

1. Mae diffyg mynediad at y rhyngrwyd a chysylltedd symudol yn atal pobl mewn cymunedau gwledig rhag cymryd rhan lawn yn yr economi a'r gymdeithas ddigidol
Mae cysylltedd digidol dibynadwy yn dod yn anghenraid sylfaenol i bobl weithredu yn yr economi ac mewn cymdeithas. Mae diffyg mynediad yn cael effaith anghymesur ar gymunedau gwledig yn economaidd ac yn gymdeithasol, ac mae'n cyfrannu at bobl iau yn symud o'u bro i ardaloedd sydd â gwell cysylltedd. Mae hyrwyddo gwasanaethau cyhoeddus digidol yn bennaf yn golygu bod dyletswydd ar lywodraeth y DU a llywodraethau datganoledig i sicrhau bod holl ddinasyddion y DU yn gallu cael gafael ar y gwasanaethau hynny.

2. Mwy o frys a chymorthdaliadau

Mae angen rhoi mwy o frys i gyflwyno gwasanaethau ffeibr optig a, lle bo angen, mae angen darparu cymorthdaliadau uwch na'r hyn sy'n cael eu darparu ar hyn o bryd er mwyn sicrhau bod y gwaith o ymestyn y rhwydwaith i gymunedau ynysig yn cael ei gyflawni. Mae angen i Lywodraeth y DU a'r Gwledydd Datganoledig gynyddu cyfradd y cyflwyno digidol cenedlaethol ar frys. Hefyd, mae angen gwella mynediad at gynlluniau talebau ac ystyried a yw'r cynlluniau presennol yn effeithiol o ran cyflawni'r canlyniad y dymunir.

3. Gwrando ar anghenion microfusnesau gwledig a'u cefnogi i ddarparu i'w cymunedau ac i ddefnyddwyr eraill yn y DU

Mae'r diffyg mynediad, cyflymder a dibynadwyedd yn cael effaith niweidiol ar microfusnesau mewn ardaloedd gwledig ac anghysbell. Mae'r busnesau hyn yn hanfodol i gynnal cyflogaeth wledig a'r gymuned ehangach. Gall seilwaith gwael a chostau uchel danseilio busnesau presennol a bod yn anneniadol i fusnesau newydd. Mae'n hanfodol bod y Llywodraeth ac Ofcom yn gwrando ar lais perchnogion microfusnesau

fel bod cymunedau gwledig ac anghysbell yn gallu ffynnu, a bod defnyddwyr ledled y DU yn gallu elwa ar gael gafaeth ar wasanaethau a chynnyrch sy'n cael eu darparu gan y busnesau hyn, gan hybu cystadleuaeth iach o ran dewis a phrisiau i ddefnyddwyr.

4. Gwella cyfathrebu rhwng defnyddwyr gwledig, dinasyddion a microfusnesau a'r rheini sydd â'r pŵer i wella eu cysylltedd

Mae angen cynyddu'r cyfathrebu rhwng y rheini sydd â'r pŵer i sbarduno newid a phobl sy'n byw ac yn gweithio mewn ardaloedd gwledig ac anghysbell. Dylai hyn gael ei arwain gan lywodraeth y DU, llywodraethau datganoledig ac Ofcom, yn ogystal â sicrhau bod Openreach yn ymgysylltu â phobl leol. Dylai defnyddwyr mewn ardaloedd gwledig fod yn ymwybodol o'r cysylltiadau sy'n cael eu sefydlu yn eu hardal leol (gan gynnwys y rheini gan ddarparwyr llai adnabyddus) yn ogystal â'r ffyrdd o gofrestru, gan gynnwys cynlluniau talebau

5. Diogelu defnyddwyr gwledig rhag methiant eu darparwr band eang bach/rhwydweithiau amgen ('alt net')

Oherwydd y ffordd y mae'r farchnad gyfathrebu'n gweithredu, mae darparwyr mwy yn llai tebygol o wneud cynnig i wasanaethu ardaloedd gwledig ac anghysbell, gan eu bod yn llai proffidiol ac yn fwy cymhleth i'w gwasanaethu. I rai cyfranogwyr, dim ond oherwydd bod darparwr llai yn gweithredu yn eu hardal y bu'n bosibl cael band eang dibynadwy. Fodd bynnag, yn yr hinsawdd economaidd sydd ohoni, mae'r risg y bydd

darparwr llai yn mynd yn fethdalwr ac yn gadael pentref cyfan heb gysylltedd yn rhy uchel. Dylai Ofcom fonitro'r sefyllfa a sicrhau bod mecanwaith ar waith i ddiogelu cymunedau sy'n colli gwasanaeth cysylltedd oherwydd bod eu darparwr yn rhoi'r gorau i fasnachu.

6. Sicrhau bod safonau'n glir ac yn hygyrch i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau

Dylai Codau Ymddygiad a rheolau, safonau ac egwyddorion eraill y mae disgwyl i ddarparwyr cyfathrebiadau (er enghraifft band eang, 'alt net' a darparwyr symudol) eu gweithredu fod yn glir ac yn hawdd i ddefnyddwyr ddod o hyd iddynt a'u deall.

7. Cynnig bilio cyfrannol ac iawndal awtomatig

Roedd cyfranogwyr yn ein hymchwil yn dibynnu cymaint ar gadw cysylltedd digidol fel eu bod yn 'dyblu eu gwasanaeth', gan dalu am y cyflymder band eang uchaf y gallent ei fforddio er mwyn ceisio sicrhau cysylltiad dibynadwy, yn ogystal â thalu am ddata symudol pe bai band eang yn methu. Fel mesur dros dro, dylai darparwyr band eang ddod o hyd i ffyrdd o gynnig biliau cyfrannol - gan godi tâl ar breswylwyr am y cyflymderau sydd ar gael iddynt mewn gwirionedd yn hytrach na chyflymderau 'hyd at' nad ydynt yn debygol o'u cael. Dylai pob darparwr gynnig iawndal awtomatig, yn unol â chynllun iawndal awtomatig Ofcom.

8. Defnyddio'r seilwaith presennol yn fwy effeithiol i ddarparu cysylltedd mewn Parciau Cenedlaethol

Mae angen defnyddio mastiau ffonau symudol presennol yn fwy effeithiol, gyda gwell cydlynu rhwng gweithredwyr rhwydweithiau symudol, awdurdodau lleol a pharciau cenedlaethol.

9. Sicrhau bod y Rhwydwaith Gwledig a Rennir yn cyflawni'r hyn sydd ei angen

Dylai Llywodraeth y DU ac Ofcom sicrhau bod y Rhwydwaith Gwledig a Rennir yn diwallu anghenion defnyddwyr mewn ardaloedd gwledig ac anghysbell, gan ystyried nid yn unig diogelwch, ond bywyd bob dydd a gwaith.

10. Cyflwyno Crwydro Cenedlaethol/Domestig

Ar hyn o bryd mae defnyddwyr sy'n mynd i ardaloedd gwledig ac anghysbell sydd â chysylltedd un rhwydwaith symudol yn unig yn colli cysylltedd ar wahân i mewn lleoliadau lletygarwch sy'n cynnig wi-fi. Mae hyn yn anymarferol gan nad yw llawer o fusnesau gwledig ac anghysbell yn gallu cysylltu â band eang. Dylai Llywodraeth y DU sicrhau bod defnyddwyr sydd wedi tanysgrifio i rwydweithiau symudol eraill yn y DU yn gallu cael cysylltiad mewn ardaloedd anghysbell a gwledig, drwy ailystyried Crwydro Cenedlaethol/Domestig - gan alluogi SIM y defnyddiwr i 'grwydro' ar y rhwydwaith lleol.

11. Sicrhau bod gwasanaethau post gwledig ac anghysbell yn cael eu diogelu, eu bod yn deg ac yn addas i'r diben

I lawer o gyfranogwyr, mae'r Post Brenhinol yn wasanaeth hanfodol a dibynadwy ac mae'n bwysig bod eu hymrwymiad i wasanaethu cymunedau gwledig yn parhau a bod ansawdd y gwasanaeth yn parhau i gael ei fonitro a'i wella.

12. Gwasanaethau danfon parseli yn cynnig prisiau teg a thryloyw

Mae angen i wybodaeth ynghylch codi tâl ychwanegol am ddanfôn parseli fod yn fwy tryloyw - efallai y bydd hyn yn gofyn am gydweithio ar draws sectorau. Ni ddylai manwerthwyr wneud elw o godi tâl ychwanegol ar ddefnyddwyr gwledig ac anghysbell am wasanaethau danfon, a phan delir ffioedd ychwanegol, dylai defnyddwyr gael y gwasanaeth a addawyd iddynt - ni ddylid gwneud addewidion fel danfon y diwrnod canlynol os na ellir eu cyflawni.