

COMMUNICATIONS
CONSUMER
PANEL



Gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

2013 - 2014

Gorffennaf
2014

Cynnwys

Rhagair	3
Ynglŷn â'r Panel	4
Gwerthuso ein Heffaith.....	5
Dylanwadu ar y Drafodaeth	7
Meysydd gwaith penodol	8
Aelodau'r Panel.....	31
Cyllid y Panel 2013/14.....	35

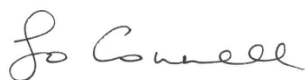
Rhagair

Dros y flwyddyn ddiwethaf mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau wedi parhau â'i waith fel y corff eiriol annibynnol i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yng nghyswllt eu buddiannau yn y sector cyfathrebiadau. O gofio am rôl fwyfwy canolog cyfathrebiadau ym mywydau pobl, mae'n hanfodol cefnogi anghenion cyfathrebu defnyddwyr a dinasyddion yn yr unfed ganrif ar hugain a bod y gwaith yn parhau i sicrhau y gellir darparu'r amrywiaeth lawn o wasanaethau cyfathrebiadau i'r boblogaeth gyfan bron.

Yn ogystal â chael safon uchel o ran darpariaeth signal, cyflymder a dibynadwyedd, mae'n hanfodol fod yr elfennau hyn yn cael eu hategu gan wasanaeth ardderchog i gwsmeriaid a system ardderchog ar gyfer delio â chwynion. Yn 2013/14, comisiynodd y Panel ymchwil annibynnol newydd i ddeall yn fwy manwl pam nad yw rhai defnyddwyr yn cwyno wrth eu darparwyr gwasanaeth er iddynt deimlo bod ganddynt reswm dros wneud hynny. Roeddem gennym ddi-ddordeb hefyd ym mhrofiadau'r rheini a oedd wedi cysylltu â'u cyflenwr i geisio datrys problem. Gallwch ddarllen rhagor am yr adroddiad dilynol *Going Round in Circles?*, ein hargymhellion a'r camau rydym wedi'u cymryd yn ddiweddarach yn y cyhoeddiad hwn.

Rhan bwysig arall o rôl y Panel a rôl y Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl yw gweithio'n agos gyda'n rhanddeiliaid i sicrhau y gallwn harneisio'r pŵer trawsnewid yn y sector cyfathrebiadau gyda'n gilydd - a hwyluso gallu pobl i symud o fod wedi'u heithrio'n ddigidol i fod yn rhan o gymdeithas o ddefnyddwyr a dinasyddion yn y DU sy'n alluog ac yn hyderus yn y maes digidol.

Mawr obeithiaf y bydd yr adroddiad hwn yn rhoi darlun cynhwysfawr, llawn gwybodaeth o waith y Panel, ei gyflawniadau a'r gwerth y mae'n ei ddarparu i randdeiliaid - yn arbennig y rheini y mae'n anelu at ddiogelu a hybu'u buddiannau.



Jo Connell OBE DL

Cadeirydd, y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Panel Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

Ynglŷn â'r Panel

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau yn cynnwys wyth arbenigwr annibynnol, sy'n gweithio i ddiogelu a hyrwyddo buddiannau pobl yn y sector cyfathrebiadau. Ac yntau wedi'i sefydlu gan Ddeddf Cyfathrebu 2003, mae'r Panel yn gwneud gwaith ymchwil, mae'n darparu cyngor ac mae'n annog Ofcom, y Llywodraeth, yr UE, diwydiant ac eraill i ystyried materion drwy lygaid defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau.

Mae'r Panel yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl hŷn a phobl ag anableddau, anghenion pobl mewn ardaloedd gwledig a phobl ar incwm isel, ac anghenion microfusnesau, sy'n wynebu nifer o'r un problemau â defnyddwyr unigol.

Mae pedwar aelod o'r Panel yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yng Nghymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Maent yn cydweithio â rhanddeiliaid allweddol yn y Gwledydd i ddeall safbwyntiau defnyddwyr a dinasyddion ym mhob rhan o'r DU, gan gyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion. Mae'r aelodau hyn hefyd yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgorau Cyngori Ofcom dros bob Gwlad er mwyn i syniadau lifo ddwy ffordd.

Mae'r Panel yn ymgysylltu â rhanddeiliaid i gyfoethogi'r cyngor y mae'n ei roi ac i helpu i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn aros ar yr agenda ar draws y sector. Mae'r Panel hefyd yn ymgysylltu ag amrywiaeth o sefydliadau eraill sy'n gweithio ar ran y grwpiau budd hyn - gan gynnwys y rheini sy'n cynrychioli pobl hŷn a phobl anabl.

A'r Panel weithiau'n cael ei ddisgrifio fel 'ffrind beirniadol' i Ofcom, mae'n darparu cyngor annibynnol a chadarn sy'n adeiladol, yn realistig ac sy'n cymryd sylw o'r cyfaddawdu sy'n aml yn gysylltiedig â gwneud penderfyniadau rheoleiddio. Mae hyn yn bosibl gan fod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau â'r Panel ar ddechrau prosesau rheoleiddio, cyn ymgynghori'n ffurfiol â rhanddeiliaid eraill. Mae'r sefyllfa unigryw hon yn ein galluogi i roi cyngor strategol ar bolisiau yn gynnar yn eu datblygiad, er mwyn i fuddiannau defnyddwyr a dinasyddion gael eu hystyried ym mhroses gwneud penderfyniadau Ofcom o'r dechrau.

Mae'r Panel yn gost-effeithiol iawn, gan weithredu ar gyllideb flynyddol fach. Rydym wedi'n lleoli yn swyddfeydd Ofcom, felly ychydig o orbenion sydd gennym. Lle y bo'n briodol, mae Ofcom yn rhannu ei ddata a'i waith ymchwil â ni. O'r herwydd, dim ond mewn meysydd sydd wedi'u targedu'n ofalus y mae angen i'r Panel wneud gwaith ymchwil a hynny lle y byddwn yn canfod angen am safbwynt penodol gan ddefnyddwyr. Hefyd, drwy gael cysylltiad agos a chynnar â'r broses reoleiddio, gallwn ddylanwadu ar yr hyn sy'n cael ei ystyried a chyfrannu at benderfyniadau yn brydlon ac yn adeiladol.

Penodir aelodau'r Panel gan Ofcom, yn amodol ar gael cymeradwyaeth y Gweinidog, yn unol ag egwyddorion Nolan ac maent yn gymwys i'w hailbenodi. Ofcom sy'n ariannu'r Panel ac yn darparu tîm cymorth gweithredol bychan ond effeithiol iawn.

Amcan y Panel yw:

diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebiadau drwy roi cyngor i Ofcom, i'r Undeb Ewropeaidd, i Lywodraeth, i'r diwydiant ac i eraill.

Mae'r Panel yn rhoi cyngor ar amrywiaeth eang o faterion, y rhoddwn sylw iddynt mewn tair prif ffordd:

- **Prif feysydd ymgysylltu:** gwaith rhagweithiol sylweddol i wthio mater i fyny'r agenda rheoleiddio neu bolisi neu i geisio sicrhau newid penodol i bolisi.
- **Ymchwil:** sbarduno trafodaethau, a dylanwadu arnynt; a rhoi gwybodaeth a helpu gyda'r cyngor a roddwn ar bolisiau a gwaith eraill.
- **Parhau i adolygu:** mae'r Panel yn parhau i adolygu llawer o faterion eraill - yn enwedig lle yr ydym wedi lleisio pryderon yn flaenorol ac wedi ysgogi camau gweithredu - ac yn ymyrryd lle y mae hynny'n briodol.

Gwerthuso ein Heffaith

Tra gellir asesu rhywfaint o'r gwaith rydym yn ei wneud yn nhermau data meintiol, megis nifer yr ymgynghoriadau rydym wedi ymateb iddynt neu'r cyhoeddiadau rydym wedi'u cyhoeddi, mae'n fwy anodd defnyddio mesur o'r fath wrth asesu'r dylanwad rydym yn ei gael. Y rheswm am hyn yw bod ein gwaith yn aml yn digwydd y tu ôl i'r llenni, yn siapiro polisi fel y mae'n dechrau datblygu; ac mae canlyniadau yn aml yn rhai hirdymor. Felly, o ran gwerthuso ein heffaith a'n rôl, rydym yn gwerthfawrogi'n fawr yr adborth a gawn gan ein rhanddeiliaid.

Eleni, er enghraifft, roeddem yn falch iawn o dderbyn adborth cadarnhaol oddi wrth nifer o ddarparwyr cyfathrebiadau a'r Cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) mewn perthynas â'n hymchwil ar wasanaeth i gwsmeriaid - *'Going Round in Circles? The consumer experience of dealing with problems with communications services'*¹. Dywedodd llawer o ddarparwyr wrthym pa mor ddefnyddiol y mae'r adroddiad annibynnol wedi bod iddynt, gan ddweud iddo ddarparu tystiolaeth ar gyfer eu cynlluniau eu hunain a dilysu'r rheini; tra i eraill bu'n ddefnyddiol yn dwyn sylw at anghenion penodol defnyddwyr hŷn a defnyddwyr anabl.

Roeddem hefyd yn falch o weld tystiolaeth o effaith barhaol ein gwaith. Yn 2006, cyhoeddodd y Panel Becyn Cymorth ar gyfer Ofcom a rheoleiddwyr eraill i'w ddefnyddio wrth bennu ac ystyried buddiannau defnyddwyr mewn gwaith polisi. Yn 2013/14 cynhaliodd Ofcom werthusiad o'i gydymffurfiaid â'r egwyddorion yn y Pecyn Cymorth. Mae llythyr Ofcom at y Panel sy'n rhoi gwybodaeth am ganlyniadau'r gwerthusiad a

¹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/going-round-in-circles/going-round-in-circles>

chydymffurfiad Ofcom â'r egwyddorion yn y Pecyn Cymorth ar gyfer Buddiannau Defnyddwyr ynghyd ag ymateb y Panel i'w weld [yma](#).

Roeddem hefyd yn falch o dderbyn ymateb cadarnhaol gan gydweithwyr ar feysydd amrywiol lle roeddem wedi darparu mewnbwn neu wedi lleisio pryderon a heriau gan gynnwys, er enghraifft:

"Many thanks again for taking the time to prepare and present the Panel's perspective on mobile coverage information today. It was a most helpful link between what we are trying to achieve and what is already happening. It was also very helpful to remind the operators of the range of perspectives beyond the typical mobile consumer." Adborth gan y tîm Polisi Sbectrwm, yn dilyn mewnbwn y Panel i ddigwyddiad Ofcom - Ansawdd y Profiad o Wasanaethau Symudol.

"The Panel and ACOD's comments and suggestions have made a significant contribution to Ofcom's CR programme, specifically our Disability Action Plan. Their help and advice has added great value to our thinking and to the development of our policies and processes, particularly our reasonable adjustment policy." Adborth gan y tîm Cyfrifoldeb Corfforaethol.

"I have had three lots of very helpful comments from Panel members and am grateful to you all for taking the time to review the leaflet." Adborth gan dîm Ofcom ar gyngor y Panel ar daflen hawdd-ei-ddeall Ofcom am ffonau symudol i bobl ag anawsterau dysgu.

"The Panel has long established itself as a credible and reasoned voice of consumer needs in the communications sector and has made constructive contributions to various of our fora, including the impact of policy approach on net neutrality for consumers at the BSG Open Internet Forum. However what has been great to see is the Panel widening its focus to include micro businesses (who are often closely linked to general consumers in their overall communications needs) and its research on their engagement with communication products will be a really significant contribution to data in an area where robust research is remarkably thin on the ground." Pamela Learmonth, Prif Weithredwr, Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang (BSG)

"We have worked closely with the Panel in particular on the protection of vulnerable consumers and on improving industry handling of consumer complaints and enquiries. We have really valued the Panel's research and insights on consumer issues, as well as their broader contribution to our work." Joanne Prowse, Prif Weithredwr dros dro, PhonepayPlus.

Dylanwadu ar y Draffodaeth

Mae'r Panel yn darparu tystiolaeth ar lafar ac ar bapur i nifer o sefydliadau. Mae'n ymateb i amrywiaeth eang o ymgynoriadau; ac mae'n ysgogi trafodaeth ac yn cyfrannu ati trwy drefnu neu gyflwyno mewn nifer o ddiwyddiadau a gweithio gyda phartneriaid. Yn ystod 2013/14, roedd y rhain yn cynnwys:

OFT:egwyddorion a gynigiwyd ar gyfer gemau ar-lein ac mewn apiau	PhonepayPlus: Adolygiad o'i God	Ofcom: newid darparwyr band eang a llais sefydlog ar rwydwaith Openreach	Bil Hawliau Defnyddwyr	Ofcom: Ansawdd isdeitlau byw
APPG: ymchwiliad i alwadau niwsans	Pwyllgor CMS: ymchwiliad i alwadau niwsans	Cynllun gwaith PhonepayPlus	Cynllun blynyddol Ofcom	Gwella mynediad i wasnaethau cyfathrebu i bobl anabl
DCMS: Cronfa Band Eang y DU - Talebau Cysylltu	Ofcom: Defnydd o'r Band 700MHz yn y dyfodol	BIS: Fframwaith Apeliadau ar gyfer penderfyniadau rheoleiddio a chystadlueaeth	Defnyddwyr a Dinasyddion yn y Sector Cyfathrebiadau	PhonepayPlus Gwybodaeth, Cysylltu a/neu Wasanaethau Cyfeirio
Pwyllgor Cyngori Lloegr	Digwyddiad ansawdd y profiad o wasasnaethau symudol	Grŵp Arbenigwyr ar Ddefnyddwyr	Sefydliad Rhynwladol ar Gyfathrebiadau	Pwyllgor Cyngori'r Alban
Pwyllgor Cyngori Gogledd Iwerddon	Pwyllgor Cyngori Cymru	Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang	Stepchange: Cyfarfod o gwmpas y bwrdd ar alwadau niwsans	Digwyddiad Apiau Hygyrch Ofcom
RNIB: cynhadledd "Technology for Life"	AbilityNet	Senedd yr Alban: Grŵp Trawsbleidiol ar Gyfranogiad Digidol	Cynllun Gwaith Dyfodol Defnyddwyr	Diwrnod Rhyngwryd mwy Diogel
Wythnos Get Safe Online	Diwrnod y Porwyr Penwyn	Lansio Profiad y Defnyddiwr	Grŵp Lansio'r Bwl Hawlfraint	Ofcom: Adolygiad o'r Cod Ymarfer ar gyflymderau Band Eang
Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth: Grŵp Digidol â Chymorth	Fforwm Defnyddwyr ar gyfer Cyfathrebiadau	Uwch Grŵp Cynhwysiant Digidol	Ymddiriedolaeth Carnegie UK	Go ON UK

Meysydd gwaith penodol

Yn ystod 2013/14, gwnaethom sawl darn o waith yn canolbwyntio ar y prosiectau ymchwil a'r prif feysydd ymgysylltu canlynol:

Prif feysydd ymgysylltu

- Galwadau niwsans
- Ffioedd annisgwyl a biliau uchel
- Ymgysylltu digidol effeithiol
- Gwybodaeth i ddefnyddwyr (gan gynnwys diogelwch/preifatrwydd/rhifau nad ydynt yn rhifau daearyddol, hawlfraint, sgamiau a chyflymderau band eang)
- Cydfodolaeth gwasanaethau newydd a Theledu Daearol Digidol
- Newid a bwndelu

Ymchwil

- Profiadau Busnesau Bach o Gyfathrebiadau
- Taith y Defnyddiwr

Galwadau Niwsans

Ers dechrau 2012, mae nifer cynyddol y galwadau mud, galwadau a negeseuon testun marchnata nad oes neb wedi gofyn amdanynt wedi bod yn broblem gyson. Mae'r Panel wedi pwysleisio bod yr holl fathau gwahanol o alwadau a negeseuon testun niwsans yn achosi trallod, pryder a dicter i ddefnyddwyr.

Dyweddodd y Panel wrth y Llywodraeth yn 2010 am y niwed sylweddol y mae galwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael yn ei achosi i ddefnyddwyr ac roedd yn gofyn am godi'r gosb uchaf am ddefnydd cyson o alwadau a gwasanaethau awtomatig i £2m. Cytunodd yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau â ni a rhoi'r pwerau i Ofcom godi dirwyon hyd at £2m yn 2012.

Yn ogystal â galw am fwy o gydweithio rhwng yr awdurdodau perthnasol, a gweithredu'n gynt ac yn fwy cadarn yn erbyn troseddwyr, mae'r Panel wedi galw am fwy o gymorth i

ddefnyddwyr. Yn benodol, rydym wedi galw am wneud defnydd gwell o dechnoleg megis CLI (*Calling Line Identification*) a ddylai, yn ein barn ni, gael ei gosod yn rhad ac am ddim ac fel mater o drefn. Rydym yn bryderus iawn bod rhai cwmnïau'n ystyried ei bod yn briodol codi am y gwasanaeth hwn - sef un o'r ychydig arfau a all fod ar gael yn uniongyrchol i'r defnyddiwr.

Wrth [ymateb](#) i Gynllun Blynyddol drafft Ofcom ar gyfer 2013/14, roeddem yn dadlau y dylai galwadau niwsans fod yn flaenoriaeth. Roeddem felly'n falch o weld bod Ofcom, yn hytrach na chanolbwyntio ar alwadau mud yn unig, wedi diwygio ei Gynllun er mwyn datgan yn bendant y bydd yn cymryd ystod ehangach o gamau i fynd i'r afael â negeseuon a galwadau niwsans yn gyffredinol, ac amlinellodd wedyn y prif elfennau mewn cynllun gweithredu pum pwynt.

Ond, rhan yn unig o'r darlun yw galwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael. Dyma faes cymhleth a heriol, a gymhlethir ymhellach gan ffiniau cylchoedd gwaith yr awdurdodau cyhoeddus perthnasol. Gan fod sawl asiantaeth yn gysylltiedig â hyn, rydym wedi pwysleisio bod angen i bawb perthnasol ymdrechu i gydweithio, ac i ddarparu rhagor o amddiffyniad ac eglurder i ddefnyddwyr ynghylch sut mae rhoi gwybod am alwadau/negeseuon testun niwsans o'r fath a chael iawn.

Cyflwynodd y Panel sylwadau i Ofcom/Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (SCG) am eu cynllun gweithredu ar y cyd, a ddiweddarwyd ym mis Gorffennaf ac oedd yn nodi'r gwaith allweddol yr oedd Ofcom a'r SCG wedi'i wneud yn y maes hwn yn ogystal ag amlinellu'r meysydd blaenoriaeth ar gyfer y misoedd i ddod. Roedd y Panel yn croesawu'r ymrwymiad ffurfiol hwn gan y ddau sefydliad i gydweithio ac mae'n edrych ymlaen at weld rhagor o gynnydd.

Darparodd y Panel hefyd fewnbwn arbenigol ar gyfres wedi'i diweddarau o [ganllawiau i ddefnyddwyr](#), a'u cymeradwyo, canllawiau yr oedd Ofcom wedi'u llunio ar y cyd â'r SCG (a oedd hefyd yn cynnwys mewnbwn gan y TPS (*Telephone Preference Service*), y Swyddfa Masnachu Teg, a'r Weinyddiaeth Cyfiawnder). Mae'r Panel yn awyddus iawn i sicrhau bod y canllawiau i ddefnyddwyr yn defnyddio Saesneg clir a, lle y bo'n briodol, bod fersiynau Hawdd eu Deall ar gael i bobl ag anableddau dysgu.

Rhoddodd y Panel gyngor yn flaenorol ar asesiad y SCG o fygythiadau strategol (Operation Linden) sydd, i bob golwg, wedi elwa ar ddull gweithredu aml-asiantaeth.

Ym mis Gorffennaf, lansiodd y Pwyllgor Diwylliant, Cyfryngau a Chwaraeon ymchwiliad i alwadau ffôn a negeseuon testun niwsans, gan ganolbwyntio ar y system reoleiddio bresennol, a gorfodi'r system honno; effeithiolrwydd y TPS (*Telephone Preference Service*); a pha fesurau ymarferol y gellid eu cymryd gan ddarparwyr gwasanaethau cyfathrebu i atal cyfathrebiadau o'r fath. Cyflwynodd y Panel [dystiolaeth i'r Pwyllgor](#) ym mis Awst, a chyhoeddodd y Pwyllgor [ei adroddiad](#) ar 5 Rhagfyr, 2013.

Cyflwynodd y Panel hefyd dystiolaeth yn sgîl cais y [Grŵp Seneddol Trawsbleidiol ar Alwadau Niwsans](#) <[9](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/appg-</p></div><div data-bbox=)

[nuisance-calls---130913.pdf](#)> am wybodaeth ym mis Medi. Roedd y Panel o'r farn fod adroddiad terfynol y Grŵp yn cynnwys llawer o feddylfryd ar y cyd, yn arbennig mewn perthynas â CLI. Fe'n calonogwyd bod adroddiad y Grŵp hefyd yn galw am i wasanaeth adnabod y galwr fod yn rhad ac am ddim i bob cwsmer a phwysleisiodd yr angen i dynhau'r rheolau'n ymwneud â chasglu a defnyddio data personol cwsmeriaid.

Mae'r Panel wedi mynegi ei farn o'r blaen bod mater cydsyniad yn sylfaenol - yng nghyswllt pobl yn gallu rhoi cydsyniad gwybodus i rywun gysylltu â nhw neu beidio, a phrofi hynny os oes anghydfod. Mae'r Panel yn cefnogi'n llawn y farn a gyflwynwyd gan y Grŵp Seneddol Trawsbleidiol ar Alwadau Niwsans - y dylai cwmni sy'n gwneud galwad allu dweud pryd a ble y rhoddwyd cydsyniad, a bod y wybodaeth hon wrth law pan wneir yr alwad.

Mae Cynllun Gweithredu ar Alwadau Niwsans yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon a gyhoeddwyd yn ddiweddar, wedi sefydlu tasglu, sy'n cynnwys y Panel, i ystyried mater cydsynio; rydym yn falch o fod yn rhan o'r grŵp hwn ac edrychwn ymlaen at gydweithio i ganfod atebion go iawn.

Mae galwadau niwsans yn dal yn uchel ar agenda'r Panel ar gyfer 2014/15 a byddwn yn parhau i weithio'n agos gyda nifer o randdeiliaid i helpu i sicrhau y cymerir camau cadarn.

Ffioedd Annisgwyl a Biliau Uchel

Wrth i bobl ddibynnu fwy a mwy ar eu gwasanaethau cyfathrebiadau, mae ffioedd annisgwyl a biliau uchel - a elwir yn sioc bil - yn gallu bod yn broblemau difrifol i rai defnyddwyr. Ynghyd ag effaith ariannol syth bil annisgwyl o uchel, mae'r boen a'r anhwylustod o ddelio â'r mater - ac mewn achosion eithafol, y posibilrwydd o fynd i ddyled.

Eleni, roedd y Panel wedi croesawu cyhoeddiad Ofcom y dylid caniatáu i ddefnyddwyr a busnesau bach gael tynnu allan o'u contract llinell sefydlog, band eang neu symudol heb gael eu cosbi os bydd eu darparwr yn cynyddu cost eu tâl misol sefydlog. Roedd y penderfyniad yn dilyn ymgynghoriad ar sut i roi bargaen decach i ddefnyddwyr o ran cynnydd mewn prisiau yn ystod contractau cyfnod sefydlog. Mae ymateb y Panel i'w gael yma.

Mae'r Canllaw newydd yn berthnasol i unrhyw gontract llinell sefydlog, band eang a symudol newydd (gan gynnwys mewn rhai achosion gontractau wedi'u bwndelu) y cytunwyd arno ar ôl 23 Ionawr 2014.

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. Mae perygl y gallai defnyddwyr brofi biliau annisgwyl o uchel (yn enwedig wrth ddefnyddio ffonau symudol), ond perygl mwy efallai y gall defnyddwyr beidio â throi at wasanaethau sy'n bwysig yn gymdeithasol, megis gwasanaethau taliadau budd-dal a gofal iechyd, naill ai oherwydd bod pris galwadau'n

ddrud neu'r gred y bydd galwadau i'r gwasanaethau hyn yn ddrud. Felly, mae perygl bod pobl yn mynd yn rhy wylidwrus wrth ddefnyddio'u dyfeisiau rhag ofn iddynt wynebu ffioedd ychwanegol, ac felly ddim yn manteisio'n llawn ar y gwasanaethau a chyfluoedd sydd ar gael go iawn.

Ym mis Ebrill [ymatebodd](#) y Panel i ymgynghoriad Ofcom i symleiddio [rhifau nad ydynt yn rhifau daearyddol](#). Roedd cyhoeddiad Ofcom ym mis Rhagfyr am nifer o fesurau i fynd i'r afael â'r broblem o ddruswch ymysg defnyddwyr ynghylch rhifau nad ydynt yn rhai daearyddol yn ymyrraeth a gafodd ei chroesawu. Roedd yn darparu rhagor o eglurder i ddefnyddwyr am faint mae'n ei gostio i ffonio cwmnïau, cyrff cyhoeddus a sefydliadau eraill ar rifau yn cychwyn â 08, 09 a 118. Mae'r ffaith y bydd y rhifau rhadffôn (0800, 0808 ac 116) yn ddi-dâl mewn ychydig o ffonau symudol yn gam cadarnhaol tuag at leihau unrhyw niwed ariannol i ddefnyddwyr.

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 dalu'r biliau yn ystod y cyfnod hwnnw.

Ers cryn amser, 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 [defnydd heb ei awdurdodi](#) o ffonau sy'n cael eu dwyn neu'n cael eu colli. Roeddem yn croesawu Cynllun Gweithredu Telegyfathrebiadau'r Llywodraeth sy'n addo y bydd camau'n cael eu cymryd mewn perthynas â'r mater hwn ac yn gobeithio y gwelir cynnydd amlwg maes o law.

Ond, mae defnyddwyr yn gallu wynebu biliau uchel oherwydd diffyg tryloywder, ac felly, ymwybyddiaeth, yn arbennig o ran pryniannau a wneir mewn ap. Cafwyd nifer o achosion dros y flwyddyn ddiwethaf sydd wedi amlygu'r mater hwn, yn arbennig y rheini lle roedd plant yn gysylltiedig. Lansiodd y Swyddfa Masnachu Teg ymchwiliad ym mis Mehefin 2013 i weld a yw plant yn cael eu targedu'n annheg. Yn [ein hymateb](#) gwnaethom godi pryderon fod unrhyw dystiolaeth o bosibl yn guddiedig am nifer o resymau, megis defnyddwyr (rhieni a phlant) ddim yn sylweddoli'r goblygiadau cost; symiau unigol yn gymharol fach, felly defnyddwyr o bosibl ddim yn teimlo ei bod yn werth cwyno neu holi; defnyddwyr (unrhyw oed, ond plant yn arbennig) efallai yn teimlo embaras neu ofn am gyfaddef eu bod wedi gwario'u harian heb yn wybod yn y ffordd hon. Y pwynt pwysig yw bod yn rhaid i ddefnyddwyr gael gwybod am natur a chostau ap; ac yn benodol, rhaid diogelu plant yn iawn.

Cyhoeddodd y Swyddfa Masnachu Teg ei [hegwyddorion terfynol ar gyfer gemau ar-lein ac mewn apiau](#) ar ddechrau'r flwyddyn, gan roi tan 1 Ebrill i gynhyrchwyr gemau sicrhau nad yw eu gemau'n torri deddfau diogelu defnyddwyr. Roeddem yn croesawu'r egwyddorion hyn sydd wedi cael eu cyflwyno, ac y byddant, gobeithio, yn darparu llawer gwell amddiffyniad i ddefnyddwyr yn y farchnad hon sy'n datblygu'n gyflym.

I helpu i wella ymwybyddiaeth defnyddwyr o'r materion a allai arwain at filiau annisgwyl o uchel, rhoddodd y Panel gyngor i Ofcom ar gyfer ei ganllawiau i ddefnyddwyr, a chymeradwyo'r canllawiau hynny, ar [osgoi 'sioc bil' yn y DU](#) a [defnyddio ffonau deallus yn fwy diogel dramor](#), y ddau wedi'u llunio yn ystod haf 2013, yn ogystal â'r canllaw ar [gadw ffôn symudol yn ddiogel](#) a gyhoeddwyd yn mis Rhagfyr.

Byddwn yn parhau i weithio gydag Ofcom a rhanddeiliaid eraill i sicrhau bod defnyddwyr yn gallu cael gafael ar wybodaeth mewn fformatau hwylus.

Ymgysylltu Digidol Effeithiol

Yn 2010, er mwyn helpu'r llywodraeth ac eraill i gynyddu nifer y bobl sy'n defnyddio'r rhyngwyd, datblygodd y Panel y fframwaith canlynol: *Consumer Framework for Digital Participation*². Mae'r Fframwaith yn mynd i'r afael yn benodol â'r hyn a ddywedodd defnyddwyr eu hunain sydd ei angen arnynt i fynd ar-lein. Mae'r Fframwaith yn nodi anghenion defnyddwyr a dinasyddion sy'n sail i gyfranogiad digidol. Mae'n dechrau gyda phrofiad y defnyddiwr ac yn dadansoddi'r daith y mae pobl yn ei chymryd wrth fynd ar-lein ac wedyn mwynhau'r manteision. Mae'r Fframwaith yn targedu'r llywodraeth a'r diwydiant, ac yn dwyn ynghyd yr holl elfennau sy'n ofynnol i ddarparu'r cymorth a'r gefnogaeth i bobl fynd ar-lein a chael y budd gorau o'r rhyngwyd. Mae'r Panel wedi annog y Llywodraeth a darparwyr i barhau i ddefnyddio'r Fframwaith i asesu'r cynnydd sydd wedi cael ei wneud a rhoi sylw i unrhyw fylchau.

Y llynedd, gyda chymorth ein hadroddiad yn 2012 [Bridging the Gap: Sustaining Online Engagement](#), nododd y Panel nifer o feysydd i ganolbwyntio'n strategol arnynt a gwnaeth nifer o argymhellion ar gyfer y Llywodraeth, llunwyr polisi a'r rheini sy'n darparu gwasanaethau. Cyfeiriodd y Panel at y perygl difrifol o bolisi cyhoeddus yn methu sylweddoli'r her o gefnogi pobl i fynd ar-lein ac aros ar-lein. Rydym wedi galw ar y Llywodraeth o'r blaen i gael gwell cydbwysedd rhwng arian ar gyfer seilwaith band eang a chefnogi pobl ar-lein.

Mae cael mynediad i'r rhyngwyd a'r gallu i'w ddefnyddio'n hyderus ac yn effeithiol wedi dod yn rhan hanfodol o fywyd i ddinasyddion yn ogystal â defnyddwyr. Mae'r Panel yn dal i gredu, oni chymerir camau allweddol, bod perygl y bydd y gagendor digidol yn dwysau'n sylweddol gan fod y bwlch rhwng y rheini sydd ar-lein a'r rheini nad ydynt yn cynyddu'n gyflym wrth i fwy a mwy o wasanaethau gael eu darparu'n ddigidol.

Er bod manteision bod ar-lein yn berthnasol i bob grŵp oedran yn y gymuned, mae'r Panel yn sylweddoli eu bod yn arbennig o berthnasol i bobl hŷn, llawer ohonynt o bosibl yn llai symudol na phobl iau. Ac eto, gwyddom nad yw cyfranogiad digidol yn gyfartal ymysg y

² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/what-we-do/previous-projects/access-and-inclusion/FINAL%20DP%20SUMMARY.pdf>

boblogaeth, gyda phobl hŷn yn fwy tebygol o fod wedi'u heithrio o'r byd ar-lein, gan nad ydynt yn gweld y manteision iddynt.

Wrth inni symud at gymdeithas 'digidol yn bennaf', gwnaeth adroddiad Ofcom ar [berchnogaeth defnyddwyr anabl o wasanaethau cyfathrebiadau](#) argraff arnom. Roedd yr adroddiad yn dweud bod lefelau mynediad at y rhyngwrwd ymysg pobl hŷn anabl llai cyfoethog ar eu hisaf (23%), sy'n sylweddol is na'r lefelau ymysg pobl nad ydynt yn anabl o'r un oed a grŵp economaidd-gymdeithasol (37%). Gydol y flwyddyn, rydym wedi gweithio gydag amrywiaeth o randdeiliaid i sicrhau bod sefyllfa ac anghenion pob dinesydd yn cael eu hystyried.

Yn ystod 2013/14, parhaodd y Panel i weithio gyda nifer o randdeiliaid allweddol i annog a chefnogi defnyddwyr i fynd ar-lein, gan gynnwys [Go ON Gold](#), ymgyrch genedlaethol i helpu pobl anabl i fwynhau manteision y byd digidol. Mynychodd un o aelodau'r Panel, Chris Holland, ddigwyddiad o'r fath, a nododd i'r prif feysydd trafodaeth gynnwys dylunio da, cysondeb y dechnoleg a rhwydweithiau cymorth da. Roedd y digwyddiad hefyd yn gyfle i gwmnïau a sefydliadau edrych yn fwy gofalus ar y rôl sydd ganddynt yn hyrwyddo cynhwysiant yn ei ystyr ehangaf. Mae Go ON Gold wedi dod i ben erbyn hyn, ac mae ei asedau wedi cael eu trosglwyddo i bartneriaid etifeddol: [Lasa](#) (adnoddau ar-lein) ac [One Voice for Accessible ICT Coalition](#) (rhwydwaith partneriaeth). Rydym am weld cymorth gweithredol ac anogaeth i bobl anabl yn cael ei gynnal.

Mae un o aelodau'r Panel, Mairi Macleod, wedi bod yn fynychwr rheolaidd yng nghyfarfodydd Grŵp Trawsbleidiol Senedd yr Alban ar Gyfranogiad Digidol. Bu yng nghyfarfod mis Ebrill lle cafwyd cyflwyniad gan Ymddiriedolaeth Carnegie UK a lansiodd ymchwil newydd [Across the Divide](#) a oedd canolbwyntio ar allgáu digidol yn Glasgow, lle mae un o'r cyfraddau uchaf o allgáu digidol, gyda 40% o gartrefi ar hyn o bryd all-lein. Roeddem yn falch iawn bod Ymddiriedolaeth Carnegie UK wedi defnyddio ein hadroddiad 'Bridging the Gap' fel sail i'r adroddiad newydd hwn, gan adeiladu ar syniadau sy'n cael eu hystyried ar hyn o bryd a darparu argymhellion er mwyn cael yr 'un rhan o bump olaf' ar-lein. Mae gwaith yr Ymddiriedolaeth wedi cynnwys datblygu saith prawf³ cyfranogiad digidol y gall awdurdodau lleol, darparwyr tai a sefydliadau eraill eu defnyddio i helpu i gynllunio'u gweithgareddau i gefnogi mwy o bobl i gael mynediad i'r rhyngwrwd.

Siaradodd Chris Holland hefyd mewn [ddigwyddiad yn Nŷr Cyffredin](#) ym mis Mehefin pan ystyriwyd materion yn ymwneud â chyfranogiad digidol. Dywedodd bod canfyddiadau Adroddiad Ymddiriedolaeth Carnegie UK yn ailbwysleisio barn y Panel ei hun - sef oni chymerir camau sylfaenol bydd y gagendor rhwng y rheini sydd ar-lein a'r rheini sy'n dal yn y byd all-lein yn parhau i dyfu. Galwodd am ymateb mwy tactegol a chydgyssylltiedig gan yr ystod o asiantaethau sy'n darparu cefnogaeth.

³ <http://www.carnegieuktrust.org.uk/publications/2014/making-digital-real>

Yng Nghymru, mynychodd un o aelodau'r Panel, Kim Brook, y cyfarfod cyntaf o'r Grŵp Trawsbleidiol newydd ar Gyfathrebiadau Digidol, sy'n anelu at sicrhau bod Cymru a'i dinasyddion mewn sefyllfa dda i fanteisio ar ddatblygiadau technolegol. Ym mis Rhagfyr, trafododd y Grŵp y broses o hyrwyddo cyfranogiad digidol yn y gweithle, yn enwedig yn y sector cyhoeddus, ynghyd â'r rhwystrau a'r manteision. Roedd consensws ymysg y mynychwyr y byddai staff angen sgiliau i ddefnyddio'r llwyfannau cyfryngau cymdeithasol amrywiol a chael strategaeth ar gyfer eu defnyddio.

Mae natur darparu gwasanaethau masnachol a gwasanaethau'r Llywodraeth yn newid yn gyflym ac mae hynny'n golygu bod galluogi pobl i ryngweithio'n hyderus â'r gwasanaethau hyn ar-lein yn fwy hanfodol nag erioed. Felly, roedd y Panel yn awyddus i bwysleisio wrth yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon a'r Adran dros Gymunedau a Llywodraeth Leol y rôl allweddol y gallai llyfrgelloedd ei chwarae yn helpu i bontio'r gagendor digidol.

Cydgomisiynodd yr adrannau hyn yn y Llywodraeth adroddiad annibynnol i ystyried rôl a strwythur presennol llyfrgelloedd cyhoeddus yn Lloegr, gan gynnwys llyfrgelloedd cymunedol, yn ogystal â chanfod unrhyw gyfleoedd ar gyfer darparu yn y dyfodol.

Yn ei ymateb i'w cais am fewnbwn, dywedodd y Panel fod gan lyfrgelloedd rôl hanfodol i'w chyflawni, ar y cyd ag asiantaethau lleol eraill, yn cefnogi ac yn annog pobl nad ydynt wedi ymgysylltu'n llawn â'r byd digidol. Gallai llyfrgelloedd ddarparu amgylchedd dysgu cefnogol, diogel a chyson sy'n eithrio neb. Yn y cyd-destun hwn, ffolineb fyddai methu â defnyddio seilwaith mor gadarn gyda'i staff hyfforddedig a dibynadwy. Ond, oherwydd yr hinsawdd presennol o doriadau ariannol yn yr awdurdodau lleol, bydd angen i fater cyllido llyfrgelloedd gael ei ystyried yn ddifrifol yn Lloegr ac ymhob un o'r gweinyddiaethau datganoledig. Mae'r Panel yn awr wedi cael ei wahodd i roi tystiolaeth lafar i'r Adolygiad.

Mae camau wedi cael eu cymryd hefyd gan y Llywodraeth i gydlynu ei hymdrechion mewn perthynas â chynhwysiant digidol gyda'r cyhoeddiad ym mis Mehefin y bydd tîm sgiliau/cynhwysiant digidol newydd ar draws y Llywodraeth yn cael ei sefydlu, dan arweiniad Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth (GDS) a hefyd cyhoeddi'r Strategaeth Cynhwysiant Digidol ym mis Ebrill 2014. Edrychwn ymlaen at fewnbwn sylweddol gan y tîm i gynllun 'digidol yn bennaf' y Llywodraeth.

Bydd y Panel yn parhau i osod safbwynt y cwsmer, gyda phwyslais arbennig ar y bobl yn y cymunedau mwyaf difreintiedig a grwpiau agored i niwed eraill, wrth galon y ddadl ar ymgysylltu digidol. Byddwn yn parhau i weithio gyda rhanddeiliaid sy'n gysylltiedig â'r maes hwn fel y gallwn helpu i sicrhau bod holl anghenion digidol defnyddwyr yn cael eu diwallu.

Mae'r mater hwn yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2014/15.

Gwybodaeth i ddefnyddwyr

Gyda'r holl wasanaethau cyfathrebu, opsiynau a thariffau newydd, mae gan ddefnyddwyr fwy a mwy o ddewis. Ond, nid yw'r opsiynau gwahanol sydd ar gael yn y farchnad gymhleth hon bob amser yn syml i'w deall a'u defnyddio.

Roedd gwaith blaenorol y Panel ar economeg ymddygiadol a defnyddwyr agored i niwed wedi canfod bod rhywfaint o dystiolaeth yn awgrymu bod gormod o wybodaeth, neu wybodaeth sy'n rhy gymhleth, yn gallu arwain at benderfyniadau gwael gan ddefnyddwyr, a allai yn ei dro achosi niwed i ddefnyddwyr.

Rydym wedi galw o'r blaen am i ddefnyddwyr gael gwybodaeth glir a dibynadwy. Hoffem weld y diwydiant yn dilyn esiampl y farchnad gwasanaethau ariannol, lle mae defnyddwyr yn cael prif ffeithiau'r contract mewn Saesneg clir. Mae'r Gyfarwyddeb Hawliau Defnyddwyr sy'n cael ei rhoi ar waith ar hyn o bryd, a'r ddeddfwriaeth ddrafft ar ffurf y Bil Hawliau Defnyddwyr yn golygu bod yr amser yn arbennig o addas i ystyried hyn.

➤ *Galwadau nad ydynt yn rhai daearyddol a gwasanaethau cyfradd premiwm*

Yn ogystal â'n gwaith ar filiau annisgwyl o uchel y soniwyd amdano yn gynharach yn yr adroddiad hwn, mae'r Panel wedi bod yn gysylltiedig â nifer o faterion sy'n amlygu'n pryder am y niwed i ddefnyddwyr a all godi yn sgîl y gwasanaethau a ddarperir drwy rifau nad ydynt yn rhai daearyddol a rhifau cyfradd premiwm.

Rydym wedi dweud ers amser bod costau galwadau ffôn gan ddefnyddio 0845 neu rifau ffôn cyfradd uwch eraill yn effeithio fwyaf ar y bobl dlotaf, yn arbennig oherwydd y nhw sydd fwyaf tebygol o fod yn defnyddio ffonau symudol lle mae'r costau'n uwch fyth. Felly, mae cynnig Ofcom i wneud galwadau Rhadffôn (rhifau 080 a 116) yn rhad ac am ddim o bob ffôn - a fydd yn cael ei weithredu flwyddyn nesaf - yn gam i'w groesawu i'r cyfeiriad iawn.

Roedd adroddiad y Swyddfa Archwilio Genedlaethol ym mis Gorffennaf ac [adroddiad y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus](#) ym mis Tachwedd ar [ddefnydd y Llywodraeth o rifau ffôn cyfradd uwch ar gyfer llawer o wasanaethau cyhoeddus](#) yn darparu rhai canfyddiadau pryderus, a oedd yn dangos mai'r galwyr mwyaf agored i niwed sy'n wynebu rhai o'r costau uchaf.

Dyweddodd Cadeirydd y Panel, Jo Connell, mewn ymateb i adroddiad y Swyddfa Archwilio Genedlaethol, "this report makes troubling reading, particularly in relation to the charges associated with 084 numbers - an estimated £56m was generated from these calls alone. It also highlights that some of the most vulnerable people in society are facing some of the highest charges, with no better service."

Rydym yn eithriadol o falch fod Swyddfa'r Cabinet erbyn hyn wedi cyhoeddi canllawiau ar egwyddorion newydd ar gyfer rhifau ffôn cysylltu â'r Llywodraeth. Bydd y Panel yn parhau

i fonitro'r mater hwn ac yn dal cyswllt â'r Llywodraeth yn ôl yr angen i weithio ar atebion a fydd yn lleihau'r niwed i ddefnyddwyr a dinasyddion.

Roedd y Panel hefyd yn croesawu'r ffaith na fydd busnesau o dan Reoliadau Contractau Defnyddwyr 2013, a ddaeth i rym ym mis Mehefin 2014, yn gallu darparu rhif 0845, 0870 neu rif tebyg ar gyfer llinell cwynion cwsmeriaid. Mae'r rheoliadau newydd yn datgan, lle y darperir llinell gymorth dros y ffôn, bod y gofyniad cyfradd sylfaenol yn golygu na cheir codi mwy na chost syml cysylltu. Ni ddylai'r rhif ffôn a ddarperir roi cyfraniad at gostau'r masnachwr.

Eleni, amlygodd dau ymgynghoriad arbennig gan PhonepayPlus bryderon y Panel bod dryswch sylweddol ymysg defnyddwyr am rai mathau o wasanaethau cyfradd uwch; roedd y cynaf yn edrych ar [amodau caniatâd ar gyfer gwasanaethau credyd defnyddwyr sy'n defnyddio cyfraddau premiwm](#), ac roedd yr ail yn cynnal [asesiad pellach o Wasanaethau Gwybodaeth, Cysylltu a/neu Gyfeirio](#).

Fel rhan o'i ymateb i [wasanaethau credyd defnyddwyr sy'n defnyddio cyfradd premiwm](#), dywedodd y Panel y gallai llawer o ddefnyddwyr y gwasanaethau hyn eisoes fod yn fregus neu'n wynebu caledi ariannol ac eto mae strwythur y gwasanaethau hyn yn golygu bod defnyddwyr yn gorfod talu costau ymlaen llaw drwy gost galwad cyfradd premiwm, ni waeth a yw eu cais am fenthyciad yn cael ei gymeradwyo wedyn neu beidio.

Credwn ei fod yn bwysig bod defnyddwyr, yn enwedig y rheini sy'n fregus yn ariannol, yn cael eu hysbysu'n glir am yr holl wybodaeth bwysig cyn derbyn gwasanaeth. Os yw referniw cwmnïau'n cynyddu'n afresymol drwy incwm o alwadau gan ymgeiswyr aflwyddiannus am fenthyciadau, nad ydynt o bosibl yn ymwybodol o'r costau hyn, yna mae'n sylfaenol annheg, ac mae'r Panel yn cefnogi ymdrechion PhonepayPlus i leihau niwed i ddefnyddwyr yn y maes hwn.

Roedd y Panel hefyd yn cefnogi cynllun blaenorol PhonepayPlus i fynnu mwy o dryloywder ar bob cam mewn perthynas â Gwasanaethau Gwybodaeth, Cysylltu a/neu Gyfeirio (ICSS) ac mae wedi cyfrannu ddwywaith at ei asesiad ynghylch a ddylid gorfod cael caniatâd ymlaen llaw.

Mae'r Panel yn bryderus am natur y gwasanaethau hyn, gan gynnwys maint gwybodaeth a dealltwriaeth cwsmeriaid o ICSS; y technegau dylunio a marchnata a ddefnyddir; y diffyg tryloywder gydol taith y cwsmer; estyn hyd galwadau'n ddiangen i wasanaethau cyfradd premiwm; a'r gwahoddiad i ddarparu data personol/mewngofnodi i drydydd partïon.

Roedd yr ymgynghoriad ym mis Mehefin 2013 yn ailgadarnhau pryderon y Panel am y ffordd yr oedd ICSS yn cael ei hyrwyddo. Felly, [yn ein hymateb](#) roeddem yn llwyr gefnogi'r cynnig bod trefn o gael caniatâd ymlaen llaw yn angenrheidiol ac yn gymesur.

➤ *Cryfhau ymddiriedaeth defnyddwyr*

Mae'r dirwedd defnyddwyr wedi newid yn sylweddol yn y blynyddoedd diwethaf. Mae'r rhyngrwyd wedi galluogi'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr, os nad pob defnyddiwr, i gael gafael ar wybodaeth amrywiol am nwyddau a gwasanaethau mewn ffordd nad oedd yn bosibl o'r blaen. Mae hyn wedi arwain at gynnydd yn y gwasanaethau sy'n darparu mynediad at y wybodaeth hon, gan gynnwys Gwefannau Cymharu Prisiau, a all fod yn arf defnyddiol i ddefnyddwyr.

Mae'r Panel yn cefnogi cynllun achredu Ofcom, a gafodd ei roi ar waith yn 2006, ac roeddem yn falch o weld bod ymgynghoriad Ofcom ar [Adolygu'r Cynllun Achredu ar gyfer Cyfrifianellau Pris](#) ym mis Gorffennaf wedi canfod bod y Cynllun yn gweithio'n effeithiol at ei gilydd ac nad oedd angen gwneud newidiadau o bwys.

Yn [ei ymateb](#) i'r adolygiad, dywedodd y Panel nad oedd Gwefannau Cymharu Prisiau yn credu bod achrediad yn ystyriaeth bwysig i'r defnyddiwr sy'n defnyddio'u safleoedd, gan deimlo nad yw defnyddwyr yn gwybod am Ofcom na'i swyddogaeth. Er cymaint yr ydym yn cefnogi'r farn mai'r Gwefannau Cymharu Prisiau achrededig sy'n y sefyllfa orau i roi cyhoeddusrwydd i'w hachrediad a'r Cynllun i ddefnyddwyr, mae'r Panel yn credu bod yn rhaid i Ofcom barhau i ddefnyddio'r peirianweithiau sydd ar gael iddo i hyrwyddo ymwybyddiaeth am y Cynllun. O gofio am rôl Ofcom fel rheoleiddiwr annibynnol, mae ganddo gyfle unigryw i weithio tuag at wella hyder defnyddwyr yn y Cynllun.

Er mwyn sicrhau y gall y defnyddiwr gael gafael ar y wybodaeth ddiweddaraf, mewn fformat hawdd ei gymharu, bu'r Panel yn annog yr holl wefannau achrededig i ddangos gwybodaeth am derfynau data, polisiau rheoli traffig a chyflymder tebygol y gwasanaeth, a hynny fel gofyniad ffurfiol. Gwnaethom awgrymu hefyd y dylai data gael eu diweddarau'n fwy aml, ac rydym yn falch bod Ofcom wedi cynnwys llawer o'n hawgrymiadau yn ei ddatganiad.

O ran ymddiriedaeth defnyddwyr, mae'n hanfodol wrth gwrs fod safleoedd gwefannau cymharu prisiau yn gwneud cymariaethau diduedd, yn dangos yn glir sut y maent yn cael eu hariannu a sut mae'r canlyniadau chwilio'n cael eu sgorio. Dylai'r safleoedd hefyd ddarparu gwybodaeth glir am y ffordd y maent yn defnyddio data pobl; dylent sicrhau bod pobl yn deall yn iawn y goblygiadau pan roddant eu caniatâd i'w data personol gael ei ddefnyddio; a dylent gael polisiau tryloyw yng nghyswllt preifatrwydd a diogelu data.

Dyna bwynt a gafodd ei ailbwysleisio gan y Panel yn ei ymateb⁴ i'r [Bil Hawliau Defnyddwyr](#) drafft. Roeddem yn arbennig o bryderus am gysondeb, neu ddiffyg cysondeb, hawliau defnyddwyr yn y farchnad ddigidol, ac am bresenoldeb, neu ddiffyg presenoldeb, hawliau defnyddwyr yng nghyswllt cynnwys digidol a geir yn gyfnewid am ddata personol. Rydym

⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/bis-consumer-rights-130913.pdf> and <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/CCP-response-to-Enhancing-Consumer-Confidence-by-Clarifying-Consumer-Law.pdf>

wedi parhau i ymgysylltu â'r Llywodraeth ar ddatblygu deddfwriaeth ddrafft a gweithredu'r Gyfarwydddeb Hawliau Defnyddwyr.

Roedd y Panel wedi awgrymu o'r blaen i Ofcom y byddai cyhoeddi gwybodaeth am gwynion cwsmeriaid yn rhoi adnodd gwerthfawr i ddefnyddwyr wrth ddewis cyflenwr ac rydym yn hynod falch bod hyn wedi cael ei gyflwyno'n llwyddiannus. Ond, hoffem weld y cysyniad hwn yn cael ei ymestyn ymhellach, gyda gwybodaeth am ansawdd gwasanaethau cwmnïau i gwsmeriaid a chwynion yn cael ei dangos ar wefan Ofcom. Hoffem hefyd weld data cwynion yn cael eu cyhoeddi gan y Cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod er mwyn i ddefnyddwyr allu defnyddio'r data hynny wrth iddynt ddewis darparwr cyfathrebiadau.

➤ *Data personol*

Mae ymwybyddiaeth defnyddwyr a dinasyddion am y defnydd a wneir o'u data personol yn parhau i achosi pryder sylweddol i'r Panel.

Siaradodd un o aelodau'r Panel, Jaya Chakrabati, mewn digwyddiad gan y Sefydliad Cyfathrebiadau Rhyngwladol ym mis Tachwedd a oedd yn canolbwyntio ar bolisiau yr oedd y defnyddiwr yn ganolog iddynt ar gyfer rheoli data personol. Yn ei haraith, dywedodd Jaya fod gwaith blaenorol gan y Panel⁵ wedi dangos bod pobl yn cynhyrchu meintiau mawr o ddata heb sylweddoli goblygiadau eu hymwneud ar-lein; mae diffyg tryloywder ynghylch pwy sy'n defnyddio data pobl ac i ba bwrpas - ac mae teimlad bod unigolion yn colli rheolaeth ar eu data personol.

Mae'r Panel yn credu y gellid gwneud mwy i gefnogi defnyddwyr, gan gynnwys darparu gwybodaeth 'hawdd ei deall'; a thrwy godi ymwybyddiaeth am ba data sy'n cael eu casglu, beth sy'n cael ei wneud efo'r data, gan bwy ac am ba hyd y defnyddir y data.

Mae'r Panel yn gweld hwn yn faes blaenoriaeth ar gyfer 2014/15. Felly byddwn yn mynd ati i gynrychioli buddiannau defnyddwyr a dinasyddion fel eu bod yn cael eu diogelu gystal â phosibl ac yn cael y wybodaeth lawn. Byddwn yn anelu at ychwanegu at ein hymchwil flaenorol drwy ystyried beth yw goblygiadau casglu data i'n preifatrwydd personol a sut y gallem reoli'r defnydd o ddata personol yn fwy effeithiol.

Cydfodolaeth gwasanaethau newydd a Theledu Daearol Digidol yn y band 800 MHz

Mae'r Panel yn credu y bydd y genhedlaeth nesaf o wasanaethau symudol yn dod â nifer o fanteision, ac mae'n bwysig ein bod yn cynyddu'r adnoddau newydd hyn i ddefnyddwyr. Fodd bynnag, mae'n hanfodol bod unrhyw broblemau posibl ar gyfer gwylwyr presennol

5

Teledu Daearol Digidol o ganlyniad i newidiadau sbectrwm yn cael eu nodi a'u cyfyngu, a bod defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu diogelu.

Yn 2012, gwnaeth y Panel [ymateb i ddau ymgynghoriad Ofcom](#) ar gydfodolaeth gwasanaethau newydd yn y band 800 MHz ac awgrymu y dylai gwylwyr sy'n derbyn gwasanaeth teledu daearol digidol barhau i wneud hynny neu eu bod yn gallu cael mynediad i wasanaeth cyfatebol ar ôl i wasanaethau 4G newydd gael eu cyflwyno, a hynny heb gost ychwanegol i'r defnyddiwr.

Yn dilyn ei gyngor, calonogwyd y Panel wrth i ymgyrch ymwybyddiaeth ledled y DU gael ei chynnwys yng nghynlluniau'r DCMS a bod ein pryder yng nghyswllt cyfyngu ar ddarparu hidlyddion, a chyfyngu ar y gefnogaeth i ddefnyddwyr bregus i'r rheini sy'n defnyddio teledu daearol digidol ar eu prif set yn unig wedi cael ei gydnabod, a arweiniodd at newid polisi.

Yn ystod 2013/14, cafodd y Panel gyfarfodydd rheolaidd am gyflwyno gwasanaethau 4G gyda bwrdd goruchwyllo Ofcom a Digital Mobile Spectrum Limited (DMSL), a chael y wybodaeth ddiweddaraf am y mater ganddynt. Rydym yn croesawu'r ffaith bod lefelau ymyriant, hyd yma, yn ymddangos yn llawer is na'r disgwyl. Ond, wrth i wasanaethau 4G barhau i gael eu cyflwyno, mae'n bwysig nad ydym yn gorwedd ar ein rhwyfau a bod pawb sy'n gysylltiedig yn parhau â'r un lefel o ymgysylltu.

Ym mis Mehefin, [ymatebodd](#) y Panel i ymgynghoriad Ofcom ar y defnydd o'r band 700 MHz i'r dyfodol. Yn ein sylwadau, gwnaethom nodi bod y newid i'r digidol wedi cael ei reoli'n dda, yn enwedig i bobl hŷn a phobl anabl, a bod y gwaith cynllunio a'r gwaith ei hun o liniaru ar unrhyw ymyriant posibl o signalau 4G yn gweithio'n dda hyd yma. Er bod y Panel yn credu y dylid defnyddio'r prosiectau hyn fel sail i unrhyw gymorth a roddir i ddefnyddwyr yn dilyn unrhyw ailddyrranu, credwn y dylai lefel yr ymyriant a all gael ei achosi drwy ailddyrranu 700MHz gael ei ddadansoddi'n llawn wrth benderfynu a ddylid ailddyrranu'r amledd hwn. Mae'r Panel yn teimlo hefyd y dylai unrhyw fudd i ddefnyddwyr gael ei ystyried a'i asesu'n ofalus.

Fel egwyddor gyffredinol, mae'r Panel yn credu y dylai unrhyw gostau a fydd yn gysylltiedig ag unrhyw newid yn nyfarniad sbectrwm, gan gynnwys 700 MHz, gael eu talu gan y busnesau a fydd yn elwa - o ran cyfleoedd technolegol ac elw - yn hytrach na defnyddwyr.

Roedd y Panel yn croesawu'r gydnabyddiaeth yn yr ymgynghoriad fod unrhyw broses o ailddyrranu'r band 700MHz yn debygol o gael effaith ar ddefnyddwyr, yn enwedig o ran y rheidrwydd o bosibl i gael cyfarpar newydd. Gan y gallai fod angen i rai defnyddwyr brynu a gosod erial neu dderbynnnydd newydd, mae'n bwysig fod Ofcom yn ystyried anghenion defnyddwyr cyn gynted â phosibl yn y broses gynllunio, yn enwedig y rheini na fyddant o bosibl yn deall yn iawn beth sy'n ofynnol a/neu gyflawni unrhyw waith. I'r diben hwn, roedd y Panel yn falch o weld bod yr ymgynghoriad yn cydnabod y bydd angen rhoi ystyriaeth arbennig a gwybodaeth i ddefnyddwyr bregus yn ystod unrhyw drawsnewid. Mae'r Panel yn falch o weld y gwaith cynllunio ymlaen llaw sy'n digwydd ac mae wedi

annog Ofcom i gysylltu cyn gynted â phosibl gyda gwneuthurwyr cyfarpar i sicrhau bod cyfarpar digonol a'r cyfarpar cywir wedi'i osod cyn unrhyw newid.

Newid a Bwndelu

Mae'r Panel yn parhau i ofyn am i'r broses o newid Darparwyr Cyfathrebu fod yn haws i ddefnyddwyr a microfusnesau. Mae newid rhwng darparwyr cyfathrebu yn aml yn gymhleth ac yn golygu bod yn rhaid i gamau gael eu cydlynu rhwng darparwyr gwahanol mewn ffyrdd nad ydynt yn codi mewn marchnadoedd defnyddwyr eraill. Gall yr hyn a ddylai fod yn daith hawdd a di-dor i ddefnyddwyr fel rhan o farchnad fywiog, fod, mewn sawl agwedd, yn broses llawn rhwystrau sydd, fel yr awgryma'r dystiolaeth, yn atal pobl rhag newid a thrwy hynny amddifadu defnyddwyr rhag unrhyw fudd posibl.

Roedd [Adroddiad Profiad y Defnyddiwr 2013 Ofcom](#) yn dangos, yn gyffredinol, bod lefelau newid blynyddol wedi aros yn ddigyfnewid fwy neu lai ar oddeutu un o bob deg ymhob un o'r marchnadoedd llinell sefydlog (9%), symudol (11%) a band eang sefydlog (9%).

Mae lefelau newid isel yn arwain at lai o gystadleuaeth a bargaen waeth i ddefnyddwyr drwyddi draw. Os yw defnyddwyr yn fwy ymwybodol o fanteision newid, ac os gallant newid o un darparwr i'r llall yn gyflym ac yn hwylus, byddant yn elwa o fwy o gystadleuaeth ac arloesi yn y marchnadoedd cyfathrebiadau.

Mae'r Panel ers amser wedi mynegi'r farn mai'r model y dylid ei ddefnyddio ar gyfer yr holl brosesau newid yw proses sy'n cael ei harwain gan y darparwr sy'n ennill y cwsmer (GPL).

Roeddem felly'n croesawu argymhelliad Ofcom ynghylch cael un broses newid ar gyfer y rhwydwaith copr ac roeddem yn falch o'r cytundeb â'n ffordd ni o feddwl. Gwnaethom [ymateb](#) i ymgynghoriad arall Ofcom ym mis Awst, a gyhoeddwyd ochr yn ochr â'i ddatganiad am y prosesau ar gyfer newid darparwyr band eang a llais sefydlog ar rwydwaith copr Openreach. Yn ein hymateb i'r ymgynghoriad cynharach (2012), roeddem am weld ystyriaeth yn cael ei rhoi i gorffori trefniadau diogelu yn y broses GPL arfaethedig o ran cadw cofnodion - gan gynnwys cofnodi a chadw awdurdodiad y defnyddiwr i newid rhag ofn y ceir anghydfod yn ymwneud â slamio. Mae'r gwelliant arfaethedig i osod gofyniad newydd ar ddarparwyr cyfathrebiadau i gael a storio 'cofnod cydsynio' clir i newid oddi wrth ddefnyddiwr i'w groesawu'n fawr felly.

Mae'r Panel hefyd wedi dweud wrth Ofcom y dylai nod strategol Ofcom anelu at ddatblygu prosesau newid cyson ar gyfer pob gwasanaeth cyfathrebu, megis gwasanaethau symudol, teledu drwy dalu a chebl. Byddwn yn parhau i annog darparwyr i weithio gydag Ofcom i gynllunio un system cyn gynted â phosibl ac, yn yr un modd, annog Ofcom i arwain y gwaith o ddatblygu'r nod hwn.

Ein hymchwil:

Taith y Defnyddiwr - Troi Mewn Cylchoedd? Profiad y Defnyddiwr o ddelio â phroblemau yn y gwasanaethau cyfathrebiadau

Yn ogystal â chael safon uchel o ran darpariaeth signal, cyflymder a dibynadwyedd, mae'n hanfodol fod yr elfennau hyn o'r rhwydweithiau cyfathrebiadau'n cael eu hategu gan wasanaeth ardderchog i gwsmeriaid a system ardderchog ar gyfer delio â chwynion. Comisiynodd y Panel ymchwil annibynnol newydd i ddeall yn fwy manwl pam nad yw rhai defnyddwyr yn cwyno wrth eu darparwyr gwasanaeth er iddynt deimlo bod ganddynt reswm dros wneud hynny. Roeddem gennym ddiddordeb hefyd ym mhrofiadau'r rheini a oedd wedi cysylltu â'u cyflenwr i geisio datrys problem.

Roedd dau reswm dros wneud yr ymchwil hon. Yn gyntaf, roedd y Panel yn bryderus am lefelau anfodlonrwydd defnyddwyr a ddangoswyd yn [Adroddiad Profiad y Defnyddiwr Ofcom](#) a'r [Ymchwil i Lefelau Boddhad â Gwasanaeth i Gwsmeriaid](#)⁶. Yn ail, roedd adborth gan randdeiliaid yn cyfeirio at sawl enghraifft o wasanaeth gwael i gwsmeriaid.

Roedd adroddiad Profiad y Defnyddiwr Ofcom hefyd yn nodi nifer y bobl a ddywedodd bod ganddynt reswm i gwyno yn y 12 mis diwethaf. Canfu fod 10% o oedolion y DU yn dweud bod ganddynt reswm i gwyno am wasanaethau band eang, 6% am eu gwasanaethau llinell sefydlog a 5% am wasanaethau ffôn symudol. Wrth droi'r canrannau hyn yn niferoedd bras ar gyfer cartrefi'r DU⁷, mae nifer y cartrefi yn y DU yr amcangyfrifir bod ganddynt le i gwyno yn amrywio rhwng 1.2 i 2 miliwn, yn dibynnu ar y sector - gyda band eang yn derbyn y lefelau uchaf o bobl â lle i gwyno.

Ond, nid aeth rhwng 18% (yn y sector symudol a band eang) a 25% (llinell sefydlog) o'r bobl hynny ymlaen â'u cwynion. Wrth droi'r canrannau hyn yn niferoedd bras, mae hyn cyfateb i 223,000 o gartrefi yn y sector symudol, 332,000 o gartrefi yn y sector llinell sefydlog a 365,000 o gartrefi yn y sector band eang sefydlog na wnaethant fwrw ymlaen â'u cwynion.

Nid ydym yn credu bod unrhyw ddarparwr yn fwriadol yn delio'n wael â chwynion ac nid yw'r darlun yn ddiflas i gyd. Mae llawer o ddarparwyr cyfathrebiadau nid yn unig yn ceisio mynd ati'n gyson i wella'u dulliau o ddelio â chwynion, maent hefyd yn gweithio i ddileu achosion y cwynion yn y lle cyntaf. Ac eto er gwaetha'r ymdrechion hyn, mae ein tystiolaeth yn awgrymu bod cryn ffordd i fynd o hyd.

⁶ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/market-data/consumer-experience-reports/consumer-experience/> and <http://media.ofcom.org.uk/2012/12/04/latest-customer-service-satisfaction-levels-revealed-2/>

⁷ Mae data'r arolwg wedi'u trosi i gynrychioli cartrefi'r DU gan ddefnyddio data o Family and Households, y Swyddfa Ystadegau Gwladol, Tachwedd 2012. Mae'r cyfrifiad hwn ar gyfer trosi yn syml ac ni ddefnyddiwyd unrhyw addasiad ar gyfer niferoedd gwahanol o unigolion mewn cartrefi. Mae'r ffigurau yn arweiniad dangosol yn unig ac wedi'u talgrynnu i'r '000 agosaf.

Canfu ein hymchwil nad yw rhai pobl, am sawl rheswm, yn cysylltu â'u darparwr ac yn dioddef yn ddistaw gan bydru ymlaen gyda gwasanaeth o safon annigonol; ac i rai a gysylltodd â'u darparwr, roedd eu rhwystredigaeth gychwynol yn cael ei dwysau gan brofiad negyddol adeg cysylltu. Anaml iawn y mae'r amser a'r arian a gollir gan ddefnyddwyr sy'n ceisio cael ateb i broblem, a'r dyfalbarhad emosiynol sy'n ofynnol, yn cael ei gydnabod gan ddarparwyr cyfathrebiadau. Roedd y Panel yn arbennig o bryderus bod rhai defnyddwyr hŷn a rhai defnyddwyr ag anabledau wedi wynebu anfantais arbennig wrth ddelio â darparwyr.

Ystyriwyd bod trosglwyddo problemau cwsmeriaid i lefel uwch yn aneffeithiol, ac mae darparwyr cyfathrebiadau at ei gilydd yn wael am ddweud wrth gwsmeriaid am y broses Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod. I rai defnyddwyr, nid yw'r system gwyno yn gweithio, gyda nifer o bobl yn teimlo eu bod yn wir yn mynd o gwmpas mewn cylchoedd.

Cyhoeddodd y Panel bump argymhellid ar gyfer darparwyr cyfathrebiadau i helpu i wella'r profiad i ddefnyddwyr;

1. Darparu gwybodaeth well, ddi-jargon i ddefnyddwyr am y disgwyliadau am y gwasanaeth, awgrymiadau syml i ddatrys problemau a gwybodaeth am y broses gwyno.
2. Adolygu a chryfhau hyfforddiant i staff canolfannau cysylltu i sicrhau bod staff:
 - a. yn gallu dod i ddealltwriaeth gyda'r defnyddiwr am y broblem;
 - b. ag arbenigedd technegol perthnasol ac yn gallu esbonio termau technegol gan ddefnyddio iaith llygwr; a
 - c. bod y gallu ganddynt i beidio â dilyn sgript a chael eu grymuso i gymryd perchnogaeth o gwynion, gan symud y broblem i lefel uwch yn gynt yn y broses os oes raid.
3. Gwella profiad y cwsmer drwy;
 - a. cadw cofnodion gwell am sgysiau blaenorol gyda'r defnyddiwr yn ogystal â darparu copi rhad ac am ddim i'r defnyddiwr o'u cofnodion cwynion yn gyflym ac yn hwylus;
 - b. darparu cyfeirnod unigryw ac amserlenni pendant, gan alw'r defnyddiwr yn ôl yn unol â'r addewid a roddwyd; a
 - c. gwneud yn siŵr fod defnyddwyr yn gallu cysylltu â'u cyflenwr am y pris isaf posibl drwy rif rhadffôn, e-bost a'r post.
4. Darparu mwy o gefnogaeth i ddefnyddwyr hŷn ac anabl, megis mwy o gyfeirio ar gyfer pobl ag anhwylderau difrifol ar eu clyw neu eu lleferydd at y dull cysylltu y maent yn ei ffafrio e.e. e-bost, SMS, ffôn testun neu wasanaeth cyfnewid testun neu gyfnewid fideo.
5. Adolygu a chryfhau'r prosesau ar gyfer trosglwyddo cwynion i lefel uwch a chyfeirio pobl at ddull amgen o ddatrys anghydfod i sicrhau bod staff a defnyddwyr yn gwybod am yr opsiynau sydd ar gael.

Ers cyhoeddi'n hymchwil ym mis Hydref, mae'r Panel wedi bod yn cynnal nifer o gyfarfodydd gyda'r Darparwyr Cyfathrebiadau, Cyrff Masnach a Phwyllgorau Cynghori Cenedlaethol yn ogystal ag Ofcom a'r Cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod i drafod canfyddiadau ein hadroddiad a'r argymhellion cysylltiedig. Rydym wedi croesawu parodrwydd y darparwyr i gael deialog adeiladol yn y cyfarfodydd hyn. Roedd llawer yn

croesawu'r adroddiad, gan nodi ei fod yn helpu gyda'u gweithgarwch hwy eu hunain i wella gwasanaeth i gwsmeriaid. Rydym wedi cytuno i ailasesu'r cynnydd gyda nhw yn 2014/15.

Profiadau Busnesau Bach o Gyfathrebiadau

Yn 2013/14, gwnaethom gomisiynu ymchwil ansoddol er mwyn deall pa wasanaethau a thechnolegau cyfathrebiadau y mae microfusnesau yn eu defnyddio a'u pwysigrwydd i'r busnes; beth yw profiadau microfusnesau mewn perthynas â'r gwasanaethau a sectorau cyfathrebiadau; pa rwystrau/heriau y maent yn eu hwynebu, yn ogystal â chyfleoedd a beth - os o gwbl - a ddylai neu a allai gael ei wneud i wella profiadau microfusnesau o gyfathrebiadau er mwyn cyfrannu at ragor o dwf.

Cynhaliodd yr asiantaeth ymchwil a gomisiynwyd gennym gyfweiliadau gyda 115 o microfusnesau ar draws amrywiaeth o sectorau a lleoliadau ar draws y DU. Byddwn yn cyhoeddi'r adroddiad dilynol a'r argymhellion perthnasol yn ddiweddarach yn haf hwn.

Meysydd gweithgarwch eraill

➤ *Argaeledd data a llais sefydlog a symudol*

Mae'r Panel yn credu bod gan y gwasanaethau cyfathrebiadau rôl fwyfwy hanfodol ym mywydau bob dydd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau. O'r herwydd, mae cryn ffordd i fynd i sicrhau bod y ddarpariaeth gan rwydweithiau ac ansawdd galwadau yn cyrraedd y lefelau disgwyliedig. Ym marn y Panel, mae darparu gwasanaethau cyfathrebu o safon is oherwydd seilwaith annigonol - boed hynny'n ddiffyg band eang cyflym neu ddiffyg signal symudol ar gyfer data a/neu lais - 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'r Panel wedi croesawu'r ddyletswydd i ddarparu gwasanaethau 4G i 98% o adeiladau dan do ar draws y DU a 95% ymhob gwlad a'r prosiect seilwaith symudol. Mae'r rhain yn gyfraniadau sylweddol i fynd i'r afael â'r angen dybryd am welliannau i fand eang gwledig a'r ddarpariaeth data/llais symudol fel na fydd pobl yn cael eu gadael ar ôl gan ddatblygiadau cyflym yr 21^{ain} ganrif yn y maes cyfathrebu.

Ond, rydym yn ymwybodol iawn nad oes disgwyl i'r dyletswyddau o ran y ddarpariaeth gael eu cyflawni tan 2017 ac rydym wedi annog Ofcom i adolygu'r cynnydd yn rheolaidd. Er bod camau ar droed i archwilio dulliau o ddarparu band eang cyflymach i'r ardaloedd mwyaf anodd eu cyrraedd yn y wlad lle mae'r farchnad wedi methu, rydym yn pryderu am fethiannau blaenorol i ragweld yr anawsterau hyn a'r effaith wedyn ar brofiad digidol y bobl yn yr ardaloedd hynny, a beth y mae hyn yn ei olygu i fywyd modern. Felly, mae'r Panel yn parhau i annog pawb sy'n gysylltiedig ag adeiladu seilwaith a dyrannu sbectrwm yn y dyfodol i gynllunio o'r cychwyn ar gyfer ardaloedd lle mae'n debygol iawn, oherwydd profiad blaenorol, y bydd y farchnad yn methu, fel nad yw'r patrwm hwn yn parhau i gael ei ailadrodd.

Roedd galwad Ofcom am fewnbwn ar fesur ansawdd y profiad o wasanaethau symudol yn rhoi rhagor o gyfle i'r Panel ddwyn sylw at farn y defnyddiwr am wasanaethau symudol a pha wybodaeth fyddai'n werthfawr i ddefnyddwyr. Gwnaethom ailbwysleisio na ddylai gwybodaeth gael ei chyfyngu i wybodaeth am wasanaethau a rhwydweithiau technegol, ond y dylai ymgorffori data ar ddibynadwyedd a chysondeb y ddarpariaeth llais a data (gan gynnwys data 'wrth symud') yn ogystal â data am gwynion, cywirdeb biliau a pha mor hawdd yw cysylltu. Ni ddylai'r wybodaeth hon gynnwys unrhyw jargon a dylai gael ei chyhoeddi mewn Saesneg clir a hawdd. Edrychwn ymlaen at gyhoeddi'r camau nesaf.

Cyflwynodd Chris Holland, Aelod y Panel dros Loegr, farn y Panel ar safbwynt defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ar ansawdd y profiad o wasanaethau symudol mewn digwyddiad i randdeiliaid gan Ofcom ym mis Ebrill. Dywedodd fod ymchwil y Panel yn 2009 [Mobile coverage: the consumer perspective](#) a [Mobile coverage: the small business perspective](#) wedi canfod bod ymatebwyr - defnyddwyr a busnesau bach - o'r farn bod signal ar gyfer ffonau symudol yn bwysicach na chost wrth ddewis darparwr rhwydwaith. Canfu'r ymchwil hefyd fod 56% o ddefnyddwyr wedi cael problemau gyda derbyniad, a 33% o'r rheini'n rheolaidd.

Cydnabu Chris y cyfraniadau sylweddol sydd wedi'u gwneud i fynd i'r afael â'r angen brys i sicrhau gwelliannau yn y ddarpariaeth llais a data symudol gwledig - y ddyletswydd i ddarparu 4G; y prosiect seilwaith symudol; a datblygiadau yn y diwydiant, fel rhannu safle. Ond pwysleisiodd Chris fod problemau derbyniad a signal symudol yn parhau - cyfeiriodd at ddata o adroddiad Profiad y Defnyddiwr Ofcom a ganfu fod lefel boddhad defnyddwyr yn 89% - ond gan ddweud hefyd bod hyn yn golygu bod oddeutu 6.6 miliwn o oedolion yn y DU sy'n gwsmeriaid gwasanaethau symudol yn anffodlon â'u gwasanaeth symudol, ac roedd 4.3 miliwn yn mynegi anffodlonrwydd.

Ym mis Ebrill, lleisiwyd pryderon gan Kim Brook, aelod o'r Panel, am effeithiau lleihau nifer y mastiau yn Ne Cymru. Dywedodd y Panel y gallai cau mastiau arwain at signal symudol gwaeth neu ddim signal o gwbl mewn ardaloedd lle maent yn hanfodol. Gallai hyn hefyd olygu bod busnesau bach yn colli elw, yn ogystal â chodi materion diogelwch ar gyfer unigolion a chymunedau. Roedd materion yn ymwneud â chymorth i ddefnyddwyr yn bryder sylweddol hefyd i'r Panel. Gwnaethom drafod y mater ag Ofcom ac ysgrifennu'n uniongyrchol at gwmnïau rhwydwaith symudol i leisio'n pryderon penodol. Cafodd y mater sylw gan y wasg hefyd, gyda Craig Tillotson, Aelod o'r Panel, yn cymryd rhan yn y rhaglen 'You and Yours' ar BBC Radio 4 i siarad am y broblem a'r niwed posibl i ddefnyddwyr.

Mae adroddiad Ofcom '*The availability of communications services in the UK*⁸', sy'n sôn am y gwasanaethau cyfathrebu gwahanol sydd ar gael yn y DU, yn cyfeirio hefyd at yr angen i'r diwydiant hoelio'u hymdrechion ar leihau'r gwahaniaeth rhwng y gwasanaethau sydd ar gael yng nghefn gwlad ac yn y trefi. Canfu'r adroddiad fod amrywiadau sylweddol yn argaeledd gwasanaethau data a llais symudol. Hyd yn oed lle mae'r ddarpariaeth

⁸ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/market-data/economic-geography/>

symudol awyr agored a ddarperir i gartrefi'n dda, mae heriau penodol yn gysylltiedig â darparu signal y tu mewn i adeiladau, ar ffyrdd ac ar y rheilffordd. O ran cael mynediad band eang sefydlog i'r rhyngwyd, mae llawer o amrywiaeth o ran argaeledd a chyflymder.

Cred y Panel fod cael seilwaith digidol cadarn a dibynadwy, a chael mynediad ato, a hynny mewn ardaloedd trefol, maestrefol a gwledig, yn hanfodol fel sail i'r economi ddigidol. Ond, mae'r Panel hefyd wedi bod yn pryderu am y rhwystrau i ddarparu band eang cyflym fel y nodwyd gan adroddiad y Swyddfa Archwilio Genedlaethol ym mis Gorffennaf ar y rhaglen band eang gwledig, sy'n dweud y disgwylir i'r cynllun i ddarparu band eang cyflym iawn i 90% o adeiladau ymhob ardal yn y DU gael ei gyflawni bron i ddwy flynedd yn hwyrach na'r amser a nodwyd yn wreiddiol.

Yn ystod yr haf, cyhoeddodd y Trysorlys fod y Llywodraeth wedi darparu £250 miliwn yn rhagor i ymestyn band eang cyflym iawn er mwyn i 95% o adeiladau'r DU gael mynediad iddo erbyn 2017. Mae'r Llywodraeth hefyd yn archwilio gyda'r diwydiant sut y gallai arloesedd ehangu'r ddarpariaeth ymhellach, er mwyn cyrraedd o leiaf 99% o adeiladau yn y DU erbyn 2017.

Yn nogfen y DCMS "Connectivity, Content and Consumers" (Gorffennaf 2013) dywedwyd y byddai'r Llywodraeth yn datblygu Strategaeth Seilwaith Cyfathrebiadau Digidol i barhau i ddatblygu arloesedd, cynhyrchiant a thwf economaidd yn y DU. Nod cyffredinol y Strategaeth yw sefydlu'r fframwaith priodol ar gyfer seilwaith cyfathrebiadau digidol y DU i'r dyfodol ar sail dealltwriaeth fanwl o feintiau posibl o ddata, datblygiadau yn y farchnad ar draws y sector cyfathrebiadau a'r galw i'r dyfodol gan ddefnyddwyr, busnesau a'r sector cyhoeddus am dechnoleg a gwasanaethau.

Wrth gyfeirio at gylch gorchwyl drafft y Strategaeth, dywedodd y Panel eu bod yn cyfeirio'n briodol at anghenion defnyddwyr. Wrth bennu hyd a lled yr anghenion hyn, roeddem am weld y Strategaeth yn ystyried grymoedd allanol, ac anghenion ein poblogaeth sy'n heneiddio - a goblygiadau'r newid demograffig hwnnw ar anghenion cyfathrebiadau ar draws cymdeithas, y sector cyhoeddus a'r sector preifat. O gofio am yr angen am waith modelu cadarn, gwnaethom awgrymu bod angen cynnal asesiad manwl o'r seilwaith presennol a'r farchnad gyflenwi, oherwydd, fel arfer, fel y mae'r Panel wedi'i ddatgan yn aml, mae methiant y farchnad fel arfer yn rhywbeth y gellir ei ragweld, o ran lle ac amser yn fras. Dywedasom hefyd y dylai'r Strategaeth ystyried anghenion microfusnesau ac, yn hytrach na delio dim ond â'r ddarpariaeth band eang i'r dyfodol, y dylai ddelio fel gofyniad sylfaenol â'r ddarpariaeth band eang a symudol i'r dyfodol.

Ym mis Gorffennaf, ymatebodd y Panel i Ymgynghoriad Cronfa Band Eang Trefol BDUK (rhan o'r DCMS) ar Dalebau Cysylltu. At ei gilydd, roedd ein [hymateb](#) yn croesawu bwriadau'r cynllun arfaethedig i gael mwy o fusnesau bach a chanolig (BBaCH) ar-lein. Ond roedd hefyd yn mynegi rhai amheuan a oedd gennym nad oedd y cynllun yn mynd yn ddigon pell, ac na fydd o bosibl yn darparu'r enillion gorau posibl ar y buddsoddiad.

Ond, rhan yn unig o'r jig-so yw cysylltedd BBaCH. Pwysleisiwyd gennym nad oedd y cyllid sydd ar gael i ddatblygu cymorth cydgyssylltiedig i BBaCh yn ddigon i fanteisio i'r eithaf ar ymgysylltu digidol o'i gymharu â'r cyllid sydd wedi'i addo ar gyfer seilwaith.

Gwnaethom awgrymu bod arfogi gweithlu presennol y DU a gweithlu'r dyfodol â sgiliau digidol a gwybodaeth ddigidol a chymorth cyson yn fwyfwy hanfodol wrth i fusnesau bach ymladd yn galed i aros yn gystadleuol. Mae'r mater hwn wedi'i gynnwys gan Go ON UK yn ei gynlluniau i wella sgiliau digidol ar draws y DU.

Ym mis Rhagfyr, siaradodd Craig Tillotson, aelod o'r Panel, mewn seminar gan eFforwm San Steffan gan ganolbwyntio ar y camau nesaf ar gyfer darparu band eang ledled y DU a'r opsiynau ar gyfer annog cwsmeriaid a darparwyr gwasanaethau i wneud mwy o ddefnydd o'r rhwydwaith 'cyflym iawn'. Ystyriodd y cyfranogwyr yr heriau rheoleiddio a buddsoddi newydd ar gyfer defnyddio seilwaith band eang y genhedlaeth nesaf yn y DU a'r opsiynau i annog BBaCh i ddefnyddio seilwaith newydd er mantais gystadleuol.

Wrth siarad ar banel yr eFforwm am yr Heriau yng nghyswllt Cystadleuaeth a Gwasanaethau Band Eang, cyfeiriodd Craig at waith y Panel ar gyfranogiad digidol ond gan ganolbwyntio ar yr angen am: mynediad i bawb i fand eang 'digon cyflym'; cystadleuaeth er mwyn gostwng prisiau a gwella lefelau newid; dewis o wasanaethau i bawb; gwybodaeth dda i ddefnyddwyr a phroses newid hawdd iawn. Galwodd am i gyflenwyr sicrhau nad ydynt yn cuddio'r gallu i gymharu elfennau bwndeli ar draws darparwyr ac nad ydynt yn cyfyngu ar allu pobl i newid drwy orfodi hyd contract gwahanol ar gyfer elfennau gwahanol o'r bwndel. Rhybuddiodd hefyd rhag canolbwyntio ar gyflymder a rhag peidio â rhoi sylw i'r materion a wynebir gan gwsmeriaid sy'n cael eu gwasanaethu'n wael ac y mae angen band eang sylfaenol o safon well arnynt.

Trafodwyd y pwnc hwn eto mewn digwyddiad gan IIC UK Chapter o'r enw: *Connected TV and Platforms: evolution or revolution? Market trends, dynamics, and policy implications* lle roedd dau o aelodau'r Panel yn bresennol, Chris Holland a Craig Tillotson. Roedd y testunau a drafodwyd yn cynnwys sbectrwm a'r defnydd y gellid ei wneud o'r band 700 MHz i ateb y galw cynyddol am fand eang symudol; a materion yn ymwneud â rheoli traffig a rhwydweithiau.

Er mwyn helpu i sicrhau bod anghenion defnyddwyr a dinasyddion yn ganolog i lunio polisiâu, a bod darparu profiad gwasanaeth o ansawdd uchel yn cael ei gyflawni'n gyson, bydd y Panel yn parhau i ymgysylltu â'r Llywodraeth, Ofcom, BDUK a'r diwydiant er mwyn sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu hystyried mewn perthynas â darparu seilwaith ac ansawdd y profiad.

➤ **Hygyrchedd: gwella mynediad at wasanaethau cyfathrebiadau electronig**

Mae gan y Panel ac ACOD ddiddordeb arbennig yn hygyrchedd technoleg cyfathrebiadau, fel nad yw defnyddwyr, gan gynnwys pobl ag anabledd, yn cael eu heithrio o'r buddion sydd ar gael.

Ym mis Mai, cadeiriodd Cadeirydd y Panel, Jo Connell, seminar a gynhaliwyd gan Ofcom yn Nhŵr BT a oedd yn canolbwyntio ar apiau hygyrch ar gyfer ffonau deallus a theledu. Roedd y mynychwyr yn cynnwys datblygwyr apiau, cynhyrchwyr cyfarpar teledu, arbenigwyr hygyrchedd a defnyddioldeb yn ogystal â sefydliadau sy'n cynrychioli pobl hŷn a phobl anabl.

Meddai Bob Twitchin, a fynychodd y digwyddiad; “The event highlighted that mainstream apps, if well designed, can offer great advantages for disabled people and those designed for disabled people may deliver functionality for mainstream users.”

Mynychodd Mairi Macleod hefyd gynhadledd gan yr RNIB o'r enw “Technology for Life: tools for inclusion”, a gynhaliwyd yn Glasgow ym mis Medi. Roedd y thema yn edrych ar y dyfodol, gan drafod technolegau newydd sydd â'r gallu i newid bywydau pobl. Ond, nodwyd bod llawer o gynhyrchwyr o hyd nad ydynt yn ymgorffori hygyrchedd yn eu dyfeisiau neu wasanaethau fel mater o drefn a phwysleisiodd y gynhadledd mai'r her oedd sicrhau nab yw pobl ddall neu rannol ddall yn cael eu gadael ar ôl yn yr oes ddigidol. Bydd y Panel yn parhau i ymgysylltu â'r diwydiant i annog datblygwyr a chynhyrchwyr i ystyried defnyddioldeb a hygyrchedd yn ystod camau cyntaf eu rhaglenni datblygu.

Roedd ein hymchwil “Going Round in Circles’ eleni, ar brofiad y cwsmer o ddelio â phroblemau yn y gwasanaethau cyfathrebiadau, hefyd yn pwysleisio y gall y bobl fwyaf bregus yn ein cymdeithas - yn arbennig rhai defnyddwyr hŷn ac anabl - wynebu problemau eraill oherwydd diffyg llwybrau cyfathrebu hygyrch. Un o'r argymhellion a wnaethpwyd gan y Panel oedd i ddarparwyr cyfathrebiadau roi mwy o gefnogaeth i'r defnyddwyr hyn drwy eu cyfeirio'n well at amrywiaeth o ddulliau cysylltu, gan gynnwys e-bost, SMS a gwasanaethau cyfnewid testun neu fideo. Roedd y Panel yn croesawu cynnwys llythyr Ed Vaizey, y Gweinidog dros y Diwydiannau Creadigol, Cynnwys a Chyfathrebiadau bryd hynny ac Esther McVey, y Gweinidog dros Bobl Anabl at sefydliadau mawr yn eu hannog i gynnig amrywiaeth o ffyrdd i ddefnyddwyr gysylltu, gan gynnwys VRS. Rydym wedi codi'r pwnc hwn hefyd yn ein cyfarfodydd gyda darparwyr cyfathrebiadau unigol fel un o argymhellion o'n hymchwil eleni ar daith y cwsmer, Going Round in Circles?

Mae Bob Twitchin wedi parhau i fod yn gysylltiedig â nifer o fentrau'n ymwneud â hygyrchedd. Ym mis Mehefin, mynychodd ddigwyddiad AbilityNet ar Gampws Google yn Llundain i ddathlu Diwrnod Ymwybyddiaeth Byd-eang o Hygyrchedd. Roedd y digwyddiad yn edrych ar sut mae defnyddioldeb a hygyrchedd yn gorgyffwrdd gan gynnig ffyrdd ymarferol o sicrhau bod gwefannau, dyfeisiau digidol ac adnoddau gwybodaeth yn cael eu dylunio er mwyn i bawb allu'u defnyddio.

Mae Bob hefyd wedi cyfrannu at waith DAC (Disabled Access to Communications), a gynhaliodd adolygiad ar y gwasanaethau hygyrch a ddarperir a'r galw am y gwasanaethau hynny, megis Cyfnewid Testun ar gyfer defnyddwyr Iaith Arwyddion (VRS). Mae DAC wedi argymhell cynllun gwirfoddol i annog sefydliadau mawr i gynnig VRS fel cyfrwng cysylltu ar gyfer defnyddwyr llais arwyddion.

Mae'r Panel hefyd yn credu bod y gwasanaeth cyfnewid testun yn wasanaeth hanfodol gan ei fod yn galluogi pobl â nam ar eu clyw a/neu ar eu golwg i gyfathrebu ag eraill dros y ffôn. Felly, roedd y Panel yn falch iawn o gymeradwyaeth Ofcom i wasanaeth cyfnewid testun gwell BT. Mae'n eithriadol o siomedig bod lansiad NGTR (Gwasanaeth Cyfnewid Testun y Genhedlaeth Nesaf) wedi gorfod cael ei ohirio o'r dyddiad a oedd wedi'i drefnu (18 Ebrill) oherwydd problemau clywadwyedd mewn galwadau i'r gwasanaethau brys. Mae'r Panel yn cydnabod bod yn rhaid i ddiogelwch pobl fyddar a phobl drwm eu clyw gael y sylw blaenaf. Ond syndod i ni oedd i'r fath broblem gael ei ganfod mor hwyr yn y broses ddatblygu gan gwmni sydd mor brofiadol â BT am ddatblygu cynnyrch. Rydym wedi cysylltu â BT i bwysleisio ein bod yn awyddus iawn i broblemau gael eu datrys yn gyflym fel y gall defnyddwyr ddechrau elwa ar wasanaethau gwell cyn gynted â phosibl.

Mae isdeitlau ar gyfer teledu yn arf allweddol sy'n galluogi pobl fyddar a phobl drwm eu clyw i brofi a deall teledu. Felly, mae ansawdd yr isdeitlau'n hynod o bwysig. Hysbysodd y Panel Ofcom am ddatblygiad ei gynnig i wella ansawdd isdeitlau. Yn yr adroddiad dilynol, cyhoeddwyd y byddai Ofcom yn cyhoeddi data a ddarperir gan ddarlledwyr bob chwe mis ac y byddai'r rheoleiddiwr yn ystyried targedau ar gyflymder ac oedi yng nghyswllt isdeitlo.

Pwysleisiodd y Panel hefyd yr angen i ddarlledwyr sicrhau bod gwneuthurwyr rhaglenni yn cyflwyno'u gwaith yn ddigon buan cyn darlledu er mwyn rhoi digon o amser i ddarparu isdeitlau o safon uchel.

Cadeiriodd Mairi Macleod sesiwn drafod mewn digwyddiad o gwmpas y bwrdd a gynhaliwyd gan Ofcom ar ôl i'r adroddiad gael ei gyhoeddi. Roedd ddarlledwyr a ddarparwyr isdeitlau yn bresennol a chalonogwyd Mairi gan barodrwydd amlwg y ddau i wrando ar wylwyr a'u parodrwydd i ystyried gwneud gwelliannau a newidiadau. Mae'r Panel yn annog pob parti i barhau i gydweithio i gronni adnoddau a meysydd gwybodaeth arbenigol er mwyn gwella'r gwasanaeth ar y cyd.

➤ *Effaith Deddfwriaeth*

Oherwydd eu natur, mae penderfyniadau rheoleiddio yn siŵr o arwain at ganlyniadau sylweddol. Rydym yn cydnabod bod gwneud penderfyniadau o'r fath yn aml yn gofyn am gyfaddawdu. Ond yr hyn sy'n hanfodol, yn ogystal â bod yn gyfreithlon, yn deg ac yn rhesymol, yw bod y penderfyniad yn arwain at y cydbwysedd cywir rhwng buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a busnesau.

Mae'r sector cyfathrebiadau'n farchnad sy'n datblygu'n arbennig o gyflym. Pan mae rheoliadau'n cael eu datblygu i fynd i'r afael â phroblemau yn y farchnad sy'n effeithio'n benodol ar ddefnyddwyr, mae o fudd i ddefnyddwyr allu elwa ar ddatblygiadau rheoleiddio o'r fath cyn gynted â phosibl.

Ym mis Medi, [ymatebodd y Panel](#) i ymgynghoriad yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau ar y fframwaith apelio ar gyfer penderfyniadau rheoleiddio a chystadleuaeth. Dywedodd y Panel nad oedd y broses ar gyfer apelïadau rheoleiddio yn rhoi digon o ystyriaeth i

fuddiannau defnyddwyr. Gwelsom, yn wahanol i'r rheoleiddiwr, nad oes gan y Llys ddyletswydd benodol i hyrwyddo buddiannau defnyddwyr a dinasyddion.

Mae apeliadau hirfaith sy'n ailystyried sail penderfyniad yn oedi'r broses o roi rheoliadau ar waith - a allai achosi niwed i'r defnyddiwr a'r dinesydd. Gwnaethom ddadlau y dylai apeliadau gael eu cyfyngu i achosion lle y mae pryder gwirioneddol fod rheoleiddiwr wedi gweithredu'n anghyfreithlon, wedi methu arfer ei ddisgresiwn yn briodol, neu wedi gwneud camgymeriad ffeithiol neu gamgymeriad yn y broses. Rydym felly'n cefnogi'r cynnig i symud i apeliadau drwy adolygiadau barnwrol (neu seiliau penodedig). Byddai apeliadau o'r fath yn cadw'r her sy'n ofynnol yng nghyswllt penderfyniadau rheoleiddio ond yn darparu cyfiawnder cyflym ac effeithlon i ddefnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach a mawr fel ei gilydd.

Mae'r Panel wedi bod yn gysylltiedig â datblygu'r Bil Hawliau Defnyddwyr drafft, yn ogystal â rhoi cyngor ar weithredu'r Gyfarwyddeb Hawliau Defnyddwyr. Cred y Panel y bydd y darnau pwysig hyn o ddeddfwriaeth yn helpu i symleiddio hawliau defnyddwyr a moderneiddio cyfraith defnyddwyr.

Fel y nodwyd gennym yn ein hymateb blaenorol⁹ i ddatblygiad y Bil Hawliau Defnyddwyr, mae marchnad y DU ar gyfer cynnwys digidol yn rhan sylweddol a rhan sy'n tyfu'n gyflym o'r economi. Er bod profiadau llawer o ddefnyddwyr yn sicr yn gadarnhaol, credwn fod achos pryder. Canfu ymchwil flaenorol gan Llais Defnyddwyr bryd hynny bod 16% o'r rheini a oedd wedi prynu cynnwys digidol wedi cael problem gyda lawrlwytho digidol. Mae'r canfyddiad hwn yn awgrymu tystiolaeth o niwed sylweddol i ddefnyddwyr a all gynyddu dros amser wrth i'r farchnad dyfu.

Gan nad yw'r fframwaith cyfreithiol ar hawliau defnyddwyr yng nghyswllt cynnwys digidol yn glir ar hyn o bryd, roeddem yn falch iawn o'r camau i fynd i'r afael â'r sefyllfa anfodddhaol hon sy'n llesteirio'r farchnad. Ond, gwnaethom bwysleisio ein pryder ynghylch cysondeb, neu ddiffyg cysondeb, hawliau defnyddwyr yn y farchnad ddigidol, o'i gymharu â marchnadoedd eraill; ac am ddiffyg hawliau defnyddwyr yng nghyswllt cynnwys digidol a geir yn gyfnewid am ddata personol.

Roedd y Panel wedi nodi mewn ymatebion blaenorol i ymgynoriadau¹⁰, bod angen gwneud defnyddwyr yn ymwybodol o ba mor werthfawr yw eu data i fusnesau ac rydym wedi annog pobl i roi ystyriaeth i'r mater hwn o fewn cyd-destun ehangach gwerth masnachol (a materion preifatrwydd a diogelwch cysylltiedig) data personol ar-lein. Roeddem hefyd wedi pwysu ar i ficrofusnesau gael eu cynnwys yn y diffiniad o ddefnyddiwr at ddibenion y

⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/CCP-response-to-Enhancing-Consumer-Confidence-by-Clarifying-Consumer-Law.pdf>

¹⁰ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1> and <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/CCP-midata-response.pdf>

Bil. Byddwn yn parhau i ymgysylltu â'r Llywodraeth a'r Undeb Ewropeaidd i sicrhau bod hawliau defnyddwyr a dinasyddion wrth wraidd polisi cyfathrebiadau.

Aelodau'r Panel

Jo Connell OBE DL (Cadeirydd)



Ar ôl gyrfa ym maes TG, ymddeolodd Jo fel Rheolwr Gyfarwyddwr Xansa plc yn 2003. Roedd yn un o Ymddiriedolwyr Help the Aged o 1991 ac yn Gadeirydd rhwng 2004 a 2009, lle bu ganddi rôl allweddol yn hwyluso ac yn cefnogi'r broses o uno'r elusen ag Age Concern England i greu Age UK, elusen fwyaf y DU ar gyfer pobl hŷn.

Ers 2001, mae rolau Jo wedi cynnwys bod yn Gyfarwyddwr Anweithredol gyda nifer o gwmnïau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu gan gynnwys THUS Group plc. Bu Jo hefyd yn Gadeirydd Hosbis St Francis, Berkhamsted, Meistr y Cwmni Technolegwyr Gwybodaeth yn 2008/9, a Dirprwy Ganghellor a Chadeirydd Bwrdd Llywodraethwyr Prifysgol Swydd Hertford tan fis Awst 2013.

Mae Jo ar hyn o bryd yn Gadeirydd yr elusen Cwmni Anrhydeddus y Technolegwyr Gwybodaeth, un o ymddiriedolwyr Sefydliad Cymunedol Swydd Hertford a Chyfarwyddwr Anweithredol gyda RM plc. Yn 2012, cafodd yr OBE am wasanaethau i bobl hŷn.

Kim Brook (Aelod Cymru)



Ar ôl pymtheg mlynedd yn y Fyddin, ymunodd Kim ag IBM, gan weithio mewn swyddi yn y maes gwerthiant, datblygu busnes a marchnata'r diwydiant, swyddi a oedd yn gysylltiedig â TG, telegyfathrebiadau a'r diwydiant yswiriant. Ar ôl 21 mlynedd yn IBM, symudodd i Adran Yswiriant Misys plc fel Cyfarwyddwr Datblygu Busnes. Ar ôl ymddeol yn 2000, daeth yn Gadeirydd y Sefydliad Cymunedol yng Nghymru, elusen sy'n codi ac yn dosbarthu arian i brosiectau cymunedol ledled Cymru.

Drwy'r gwaith hwn mae wedi cael profiad sylweddol o realiti bywyd yn ardaloedd mwyaf difreintiedig Cymru ac mae wedi datblygu rhwydwaith o gysylltiadau ledled Cymru mewn sefydliadau cymunedol. Ymunodd â'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau ym mis Hydref 2008 am ddwy flynedd, a daeth y penodiad i ben yn 2010. Cafodd ei ailbenodi i Bwyllgor Cynghori Cymru ac i'r Panel Defnyddwyr ym mis Ebrill 2011.

Jaya Chakrabarti, MBE



Ar ôl dwy radd a hanner mewn Ffiseg/Defnyddiau (Prifysgol Bryste), sefydlodd Jaya Big Red Square Ltd (Squidge.com bryd hynny) yn 1999 fel cwmni peiriant chwilio. Gan ddilyn Google, aeth y cwmni am gynllun B, cwmni cyfryngau digidol, Nameless Media Group Ltd, Mae Jaya a'i thîm wedi troi Nameless yn aisantaeth o fri.

Chris Holland (Aelod Lloegr)



Roedd Chris Holland yn Bennaeth Adran Datrys Anghydfodau Arbenigol BT lle roedd yn gyfrifol am amrywiaeth eang o feysydd gwasanaeth cwsmeriaid arbenigol, gan gynnwys pob agwedd ar aelodaeth BT o'r corff Gwasanaethau Ombwdsmon: Cyfathrebiadau. Cynorthwyodd i sefydlu gwasanaeth yr ombwdsmon telegyfathrebiadau (Otelo), a than mis Mawth 2011, roedd yn aelod anweithredol o Ombudsman Service Ltd. Roedd yn Gadeirydd Bwrdd Aelodau Otelo rhwng 2006 a 2011. Roedd gan Chris nifer o rolau yn y maes gwasanaeth i gwsmeriaid gyda BT, gan gynnwys arwain Swyddfa Gwasanaeth y Cadeirydd a'r Prif Weithredwr rhwng 1987 a 2011.

Mae'n gwnselydd cymwysedig, ac mae wedi gwneud gwaith gwirfoddol gyda phobl ifanc. Ar hyn o bryd mae'n Gadeirydd Cynllun Gwneud lawn y Gwasanaeth Post (POSTRS); mae'n gweithredu fel ymgynghorydd ar gyfer yr holl gynlluniau datrys anghydfod a gynigir gan IDRS Ltd, gan gynnwys y cynllun CISAS (Cynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebiadau

a'r Rhyngryw); mae ganddo rôl ymgynghorol gyda Time to Change, elusen iechyd meddwl; ac mae'n aelod o Voice of the Listener and Viewer.

Libby Kinney, Aelod Gogledd Iwerddon



Libby yw Cyfarwyddwr Cyfathrebiadau'r Comisiwn Cydraddoldeb yng Ngogledd Iwerddon. A hithau wedi bod yn newyddiadurwr print am dros 10 mlynedd, yn bennaf gyda'r Belfast Telegraph, symudodd i rôl reoli yn y cyfryngau gyda BBC NI yn 2000. Yn ystod ei phum mlynedd gyda'r BBC roedd yn gyfrifol ledled y DU am hyrwyddo amrywiaeth eang o raglenni, o Panorama i Ballykissangel. Yn 2008 cafodd ei secondio i Ymddiriedolaeth y BBC fel Pennaeth Llywodraethu ac Atebolrwydd ar gyfer Gogledd Iwerddon. Mae gan Libby ddiddordeb mawr yn yr elfennau gwaith hynny sy'n canolbwyntio ar sicrhau cyfranogiad a mynediad i bawb, gyda ffocws penodol ar faterion llythrennedd yn y cyfryngau a darlledu.

Ymddiswyddodd Libby Kinney o'r Panel ar ddiwedd 2013.

Mairi Macleod (Aelod yr Alban)



Cafodd Mairi Macleod ei geni a'i magu yng ngogledd yr Alban a bellach mae'n byw yn Glasgow.

Bu'n gweithio am 15 mlynedd yn y maes gwasanaethau mynediad i deledu, yn benodol isdeitlo ar gyfer pobl fyddar a thrwm eu clyw - yn gyntaf gyda ITFC, ac wedyn cyfnod hir gyda'r BBC yn Llundain a'r Alban, ac yn fwyaf diweddar gyda Red Bee Media Ltd. Ers 2009, mae wedi bod yn gwneud amrywiaeth o waith ar ei liwt ei hun, gan gynnwys cyfweld ar gyfer ymchwil polisi cymdeithasol, hyfforddi, isdeitlo a chyfieithu.

Yn 2009, cafodd ei phenodi i Bwyllgor Cyngori Ofcom yn yr Alban am dymor o bedair blynedd.

Mae Mairi Macleod yn gwirfoddoli gyda Deaf Connections, elusen yn Glasgow.

Craig Tillotson



Mae Craig wedi cael gyrfa lwyddiannus ac amrywiol dros y 25 mlynedd diwethaf fel cyfarwyddwr bwrdd busnes mawr, cyfarwyddwr uned ac ymgynghorydd strategaeth yn y diwydiannau telegyfathrebiadau a thechnoleg, gan ennill profiad sylweddol mewn rheolaeth strategol a gweithrediadau gyda Vodafone a T-Mobile. Rhwng 2001 a 2003, roedd yn Gyfarwyddwr Rheoli Cynnyrch ar gyfer Vodafone UK, gan lansio Vodafone Live a set wreiddiol y cynnyrch Band Eang Symudol. Yn 2003, daeth yn Gyfarwyddwr Strategaeth a Chyfanwerthu, ac yn 2007 daeth yn arweinydd Uned Busnes Defnyddwyr y DU.

Yn 2012, penodwyd Craig yn Rheolwr Gyfarwyddwr parhaol cyntaf y gwasanaeth Faster Payments Scheme Limited. Faster Payments yw'r system daliadau newydd gyntaf yn y DU ers 20 mlynedd ac mae'n rhoi'r gallu gyda'r gorau yn y byd i ddefnyddwyr a busnesau y DU reoli eu trafodion ariannol pwysig. Mae'n gyfrifol am reoli'r cynllun o ddydd i ddydd, didwylledd gweithredol y cynllun a'i ddatblygiad strategol.

Mae Craig hefyd yn rheolwr Mobile Payments Service Company, y cwmni a fydd yn rhedeg Paym, y gwasanaeth taliadau symudol ar draws diwydiant i fanciau a chymdeithasau adeiladu a gafodd ei lansio ym mis Ebrill 2014.

Bob Twitchin



Roedd Bob Twitchin yn Gadeirydd Pwyllgor Cyngori Oftel ar gyfer Pobl Hŷn ac Anabl (DIEL) rhwng 2000 a 2004 ac yn aelod o Banel Defnyddwyr Ofcom (y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau erbyn hyn) rhwng 2005 a 2008. Mae'n Aelod Cyswllt o'r Fforwm Busnes ar Anabled ac yn aelod o grŵp llywio PhoneAbility, elusen sy'n canolbwyntio ar wella mynediad at TGCh i bobl hŷn ac anabl.

Mae Bob yn gymrawd o BCS, y Sefydliad Siartredig ar gyfer TG, ac yn gyn Gadeirydd IT Can Help, rhwydwaith o wirfoddolwyr sy'n darparu cymorth rhad ac am ddim gyda phroblemau cyfrifiadurol i bobl anabl yn eu cartrefi, mewn canolfannau gofal dydd neu ofal preswyl.

Mae ITCanHelp yn rhan o Abilitynet, elusen yn y DU sy'n helpu pobl a phlant anabl i ddefnyddio cyfrifiaduron a'r rhyngwyd i newid eu bywydau yn y gwaith, gartref ac ym maes addysg.

Cyllid y Panel 2013/14

	Gwirioneddol 2013/14	Cyllideb 2013/14
Ffioedd Aelodau'r Panel	106,691	112,681
Treuliau Aelodau'r Panel	13,706	22,380
Cymorth (gan gynnwys y Tîm Ymgynghori, ymchwil, ymgynghori, perthynas â rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau)	232,716	224,913

Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Riverside House

2a Southwark Bridge Rd

Llundain SE1 9HA

contact@communicationsconsumerpanel.org.uk

© Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Cyhoeddwyd gan y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Gellir atgynhyrchu darnau o'r cyhoeddiad hwn i ddibenion anfasnachol, addysgol neu hyfforddi ar yr amod bod y ffynhonnell yn cael ei gydnabod ac na chaiff y canfyddiadau eu cam gynrychioli.

www.communicationsconsumerpanel.org.uk