



Gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Ymgynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

2016-17

Tabl cynnwys

Rhagair	3
Gwybodaeth am y Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD)	5
Llais y defnyddiwr o fewn y rheoleiddiwr	6
Dylanwadu ar y drafodaeth - ymatebion i ymgynoriadau	7
Meysydd gwaith 2016/17	8
Meysydd ymgysylltu pwysig	10
<i>Edrych yn ôl ar ein gwaith</i>	10
<i>Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth</i>	10
<i>Galwadau niwsans a hwylustod riportio</i>	12
<i>Trin defnyddwyr yn deg gan gynnwys gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion</i>	13
<i>Niwed/ymgysylltu digidol</i>	16
<i>Gwasanaethau post</i>	17
Ymchwil	18
<i>Olion Troed Digidol - defnyddio data personol</i>	18
Cwmnïau:.....	19
Llywodraethau, rheoleiddwyr ac asiantaethau gorfodi:	20
<i>Gwasanaethau mynediad</i>	20
Adolygu	20
<i>Fforddiadwyedd a dyled</i>	21
<i>Goblygiadau newid yn strwythur y diwydiant i ddefnyddwyr</i>	22
<i>Profiadau microfusnesau o gyfathrebiadau</i>	22
<i>Taliadau Symudol</i>	22
<i>Galwadau heb fod yn rhai daearyddol</i>	22
<i>Strategaeth Sbectrwm</i>	23
<i>Rheoli traffig</i>	23
Meysydd gwaith sy'n benodol i ACOD	23
Atodiad 1: Adroddiad ariannol	26
Atodiad 2: Aelodau'r Panel	27
Atodiad 1	31

Rhagair

Mae cyfathrebiadau electronig, drwy ffôn symudol, y rhyngwyd neu linell dir, yn rhan annatod o fywydau pobl erbyn hyn; ac, i fwyafrif cynyddol, mae cysylltedd data symudol yr un mor bwysig. Mae maint y data a ddefnyddir drwy ein ffonau symudol wedi cynyddu ddeg gwaith mewn pum mlynedd, gyda rhai amcangyfrifon yn awgrymu y gallai fod 50 gwaith yn fwy na heddiw erbyn 2027. Yn gynharach eleni, dywedodd Prif Weithredwr Ofcom, Sharon White, na ddylai defnyddwyr a busnesau gael eu cyfyngu gan seilwaith nad yw'n datblygu ar yr un cyflymder â'u hanghenion a'u dyheadau.

Mae hyn yn adleisio blaenoriaethau Ofcom ond mae hefyd yn ategu un o'n rhai ni. Rydym wedi parhau i bwysleisio na ddylai datblygu 5G lesteirio'r gwaith o sicrhau cysylltiadau 3G a 4G gwell i bobl mewn ardaloedd gwledig a mannau di-gyswllt eraill sy'n ei chael yn anodd gwneud a derbyn galwadau, neu i gynnal eu busnes ar-lein; heb sôn am y rheini sydd am lawrlwytho'r ffilmau diweddaraf, neu wneud copi wrth gefn o'u systemau yn y cwmwl. Yn ein barn ni, y nod yw sicrhau bod gwasanaethau llais a data ar gael i bawb (100%) a'r ddarpariaeth honno'n ddibynadwy.

O gofio am bwysigrwydd sylfaenol cael mynediad, roeddem yn croesawu'r ddarpariaeth yn y Bil Economi Ddigidol (sy'n Ddeddf erbyn hyn) am rwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol (USO) ar gyfer band eang, gyda chafeat y dylai'r cyflymder sylfaenol godi yn unol ag anghenion defnyddwyr yn y dyfodol a datblygiadau mewn technoleg.

Mae'r Panel yn cynrychioli buddiannau pob defnyddiwr ac yn rhoi sylw penodol i'r rheini nad yw eu lleisiau i'w clywed gystal, ac efallai ddim mor abl i gael y gorau o'r farchnad. Mae pwysigrwydd hyrwyddo a diogelu hawliau a buddiannau'r bobl hyn wedi cael ei gydnabod gan Ofcom sydd wedi cynnig (drwy ddiwygiadau i'r Amodau Hawliau Cyffredinol, sy'n gosod rhwymedigaethau penodol ar ddarparwyr cyfathrebiadau) cryfhau'r gofyniad i ddarparwyr ymgynghori â'r Panel. Ochr yn ochr â hyn, mae Ofcom yn cynnig ehangu'r gofyniad i gynnwys anghenion a buddiannau defnyddwyr y mae eu hamgylchiadau o bosib yn eu gwneud yn fwy bregus, ac i ymgynghori â'r Panel ynghylch y cwsmeriaid hyn. Rwy'n croesawu'r cam hwn a'r gydnabyddiaeth sydd ymhlyg ynddo o'r gwerth y gall ein gwaith ei ddarparu. Ar ôl cael trafodaethau â'r holl brif ddarparwyr, rwyf hefyd yn falch o'r sylw y maent yn ei roi i ddefnyddwyr mewn sefyllfaoedd bregus a'u hymdrechion i wella mewn perthynas â hyn - er enghraifft, o allu defnyddio Atwrneiaeth yn haws i wella ymwybyddiaeth a hyfforddiant staff.

Rwyf wrth fy modd fod yr achos rydym wedi'i gyflwyno dros gael Gwasanaeth Adnabod y Galwr am ddim wedi cael ei dderbyn drwy ddiwygiad arfaethedig i'r Amodau Cyffredinol. Dyma newyddion ardderchog i ddefnyddwyr gan y gall y gwasanaeth hwn helpu pobl i osgoi ateb y galwadau nad ydynt mo'u hangen ac mae'n amddiffyniad rhag galwadau niwsans. Gobeithiwn weld hyn yn dod yn bolisi maes o law.

Un arall o bryderon cyson y Panel yw'r broses ADR (Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod). Er ein siomedigaeth nad yw'r cyfnod cyfeirio cyn y gellir mynd â chwyn at gynllun ADR

wedi cael ei leihau o'r wyth wythnos hir (oni bai fod yr achos wedi cyrraedd sefyllfa ddiddatrys), rydym yn falch o'r cynnydd sydd wedi'i wneud gyda chyhoeddi data ADR gan fod hyn yn cynnig mwy o dryloywder yn y broses gwyno.

Eleni, cafodd y Bil Economi Ddigidol ei phasio, ac ynddo roedd gwelliant, a gyflwynwyd gan ein cymheiriaid yn Action on Hearing Loss, a fyddai'n caniatáu i'r Ysgrifennydd Gwladol gyflwyno rheoliadau yn gosod gofynion ar ddarparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alwad i ddarparu gwasanaethau mynediad (isdeitlau, arwyddo a disgrifiadau sain) ar eu cynnwys. Dyma fater yr ydym wedi bod yn galw am wneud cynnydd ynddo ac felly, roeddwn wrth fy modd â llwyddiant y cynllun hwn ac - os bydd y ddeddfwriaeth ddilynol yn cael ei chymeradwyo - edrychwn ymlaen at gynghori Ofcom ar ddatblygiad y Cod cysylltiedig.

Mae'r Bil Economi Ddigidol hefyd yn cynnwys darpariaeth i orfodi cap ar filiau symudol; bydd yn rhaid i gwmnïau symudol o hyn ymlaen gynnig opsiwn i gwsmeriaid gapio'u gwariant symudol misol. Dyma fesur yr ydym wedi bod yn gryf o'i blaid fel ffordd o ddiogelu cwsmeriaid rhag sioc bil a dyled ac felly rydym yn falch o weld y ddarpariaeth hon.

Mae'r marchnadoedd cyfathrebu yn dal yn gymhleth ac yn dal i ddatblygu'n gyflym a, dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi gweld rhai datblygiadau sylweddol. Bydd un ohonynt gobeithio, sef gwahanu Openreach, yn dod â manteision amlwg i ddefnyddwyr. Un peth sy'n berthnasol iawn, parthed ein cylch gwaith ar gyfer ACOD, sy'n delio â phortreadu pobl hŷn a phobl anabl a'u cyfranogiad, yw'r newidiadau i'r gwaith o oruchwylio'r BBC, gydag Ofcom yn ysgwyddo rôl rheoleiddiwr y gorfforaeth.

Un digwyddiad arwyddocaol arall wrth gwrs yw'r penderfyniad i adael yr Undeb Ewropeaidd; mae'r Panel yn ymwybodol iawn o ganlyniadau lu'r newid pwysig hwn i ddefnyddwyr a dinasyddion - byddwn yn parhau i fonitro datblygiadau gan gofio am fuddiannau defnyddwyr, yn arbennig yr effeithiau posibl ar y marchnadoedd cyfathrebiadau, post a darlledu i ddefnyddwyr a dinasyddion yng Ngogledd Iwerddon sy'n rhannu ffin â Gweriniaeth Iwerddon.

Mae'r deuddeg mis diwethaf hyn wedi bod yn gynhyrfus, ac rydym wedi ceisio darparu gwybodaeth reolaidd ac adeiladol am anghenion defnyddwyr gydol y cyfnod. Rwy'n gobeithio bod yr adroddiad hwn yn rhoi darlun llawn gwybodaeth am waith y Panel. Teimlaf fod cynnydd sylweddol yn cael ei wneud tuag at ddiwydiant sy'n canolbwyntio'n well ar ddefnyddwyr, ac edrychaf ymlaen at weld y Panel yn parhau i gyfrannu at hyn flwyddyn nesaf.

Jo Connell OBE DL - Cadeirydd, y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Ymgynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

Gwybodaeth am y Panel a'r Pwyllgor Cyngtori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD)

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 Lywodraethau, i'r diwydiant ac i eraill."

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau yn cynnwys wyth arbenigwr annibynnol. Ac yntau wedi'i sefydlu gan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003, mae'r Panel yn gwneud gwaith ymchwil, mae'n darparu cyngor ac mae'n annog Ofcom, llywodraethau, yr UE, diwydiant ac eraill i ystyried materion drwy lygaid defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau. Rydym yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl hŷn a phobl ag anabledau, 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'r Pwyllgor Ymgynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, ACOD, yn cyngori Ofcom am fuddiannau pobl hŷn a phobl anabl sy'n byw yn y DU mewn perthynas â'r sector cyfathrebiadau. Sefydlwyd bod aelodau'n perthyn i'r naill gorff a'r llall yn ystod Haf 2012.

Mae pedwar aelod o'r Panel hefyd yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yng Nghymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Mae topograffi a dosbarthiad y boblogaeth yn amrywio ar draws y Gwledydd, sy'n peri sialensiau gwahanol; ond, ar yr un gwynt, mae problemau tebyg â chyfathrebiadau'n gallu cael effeithiau gwahanol a lefelau gwahanol o niwed mewn Gwledydd gwahanol. Mae ein Haelodau Cenedlaethol 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. Maent hefyd yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgorau Cyngtori Ofcom ar ran pob Gwlad er mwyn i syniadau lifo ddwy ffordd.

Mae'r Panel yn sicrhau bod llais defnyddwyr a dinasyddion yn cael ei glywed ar amrywiaeth eang o faterion, y byddwn ni'n rhoi sylw iddynt mewn tair prif ffordd:

- Meysydd ymgysylltu pwysig: mynd ati'n rhagweithiol i wthio materion i fyny'r agenda rheoleiddio neu bolisi neu geisio newidiadau i bolisiau;
- Ymchwil: sbarduno trafodaethau a dylanwadu arnynt; a rhoi gwybodaeth sy'n sail i'r cyngor a roddwn ar bolisi a gwaith eraill;
- Dal ati 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.

Mae'r Panel yn gost-ffeithiol iawn, gan weithredu ar gyllideb flynyddol fach. Rydym yn dal wedi'n lleoli yn swyddfeydd Ofcom, felly ychydig o orbenion sydd gennym. Lle 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 byddwn yn canfod angen am safbwynt penodol gan ddefnyddwyr. Rydym yn cwrdd bob mis ond byddwn yn gwneud llawer o'n gwaith yn electronig.

Llais y defnyddiwr o fewn y rheoleiddiwr

Gwaith y Panel yw sicrhau bod y sector cyfathrebiadau'n gweithio er budd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau - ac yn arbennig y bobl a all fod yn fwy bregus yn y farchnad, efallai oherwydd fod angen mwy o gefnogaeth arnynt i gyfathrebu â'u darparwr, neu i gael gafael ar wasanaethau cyfathrebu a'u defnyddio, yn y tymor byr neu yn y tymor hir. Gall bregusrwydd fod yn hyblyg ei natur: mae pobl yn ddefnyddwyr bregus os ydynt yn agored i niwed ac yn llai tebygol o allu manteisio ar yr hyn sydd gan y marchnadoedd cyfathrebiadau i'w gynnig.

Mae ein harbenigedd un sector yn creu ac yn cynnal ffofws ac arbenigedd er mwyn i ni allu herio'n adeiladol, cynnig cyngor cynhwysfawr a dylanwadu ar ddatblygiad polisi mewn ffordd amserol. Yn ogystal â gwahodd sefydliadau ac unigolion i gyfarfodydd y Panel i glywed am ein gwaith, mae'r rheini sydd am gael ein cyngor neu sydd am gyfrannu at arferion, ymchwil neu bolisi newydd, yn aml yn cysylltu â ni.

Mae gennym gyllideb fach ar gyfer ymchwil ac mae defnyddio hon mewn ffordd ddoeth wedi cyfrannu tystiolaeth a barn i waith Ofcom ac eraill. Mae rhanddeiliaid - yn enwedig darparwyr cyfathrebiadau - wedi dweud wrthym pa mor ddefnyddiol yw ein hymchwil iddynt, yn arbennig mewn perthynas â rhoi sylw i broblemau defnyddwyr.

Yn ogystal â pherthynas ymgynghori ffurfiol â darparwyr cyfathrebiadau, rydym yn gweithio'n agos gyda'r darparwyr hyn gydol y flwyddyn gan gyflwyno ein canfyddiadau ymchwil iddynt, eu helpu gyda chanllawiau arfer gorau, a darparu adborth a chefnogaeth ar gais. Er enghraifft, gwnaethom ddarparu mewnbyn i waith Ofcom yn datblygu canllaw i ddarparwyr cyfathrebiadau parthed rhoi cyhoeddusrwydd i wasanaethau ar gyfer defnyddwyr anabl, ac roeddem yn falch o dderbyn adborth fod y canllaw a'n mewnbyn ni wedi siapiao ac wedi cynorthwyo gweithgareddau darparwyr.

Rydym hefyd yn ymgysylltu â nifer o randdeiliaid, yn arbennig y rheini sy'n cynrychioli pobl hŷn a phobl anabl, er mwyn helpu i gadw buddiannau dinasyddion, defnyddwyr a microfusnesau ar yr agenda ar draws y sector.

Mae ein gwaith yn y gwledydd yn bwysig iawn i'n cylch gwaith cyffredinol ac, yn ogystal â'n rôl ragweithiol ym Mhwyllogorau Cynghori Cenedlaethol Ofcom, mae ein haelodau unigol ar y Panel sy'n cynrychioli'r gwledydd yn brysur iawn ac yn effeithiol yn cadw buddiannau'r rheini y maent yn eu cynrychioli ar agenda'r Panel.

Mae gennym berthynas unigryw ag Ofcom. 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 sydd weithiau'n ofynnol wrth wneud penderfyniadau rheoleiddio. Mae hyn yn bosibl gan fod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau â'r Panel yn gyfrinachol ar ddechrau prosesau rheoleiddio, cyn ymgynghori'n ffurfiol â rhanddeiliaid eraill. Mae'r sefyllfa arbennig hon yn ein galluogi i roi cyngor strategol ar bolisiau yn gynnar yn eu datblygiad, wrth i gynlluniau gael eu llunio, er mwyn i fuddiannau defnyddwyr a dinasyddion gael eu hystyried ym mhroses gwneud penderfyniadau Ofcom o'r dechrau.

Mae gwaith y Panel yn aml yn digwydd y tu ôl i'r llenni, yn siapio polisi fel y mae'n dechrau datblygu; ac mae canlyniadau yn aml yn rhai hirdymor. Ein bwriad yw helpu Ofcom a rhanddeiliaid eraill i ddarparu polisiau a chanlyniadau gwell - i ddinasyddion, defnyddwyr a microfusnesau unigol ac i gymdeithas ac economi'r Deyrnas Unedig yn y pen draw.

"Mae'r farn a'r arbenigedd unigryw a ddarperir gan y Panel Defnyddwyr ac ACOD yn dal yn hanfodol er mwyn sicrhau bod Ofcom yn cael ei ddal i gyfrif ac yn parhau i ganolbwyntio ar ganlyniadau i ddefnyddwyr."

Y Fonesig Patricia Hodgson, Cadeirydd, Ofcom

"Mae tystiolaeth y Panel o niwed i ddefnyddwyr yn adlewyrchu'r pryderon a fynegwyd gan Bwyllgorau Cyngori'r gwledydd. Mae eu lleisiau a'u hymdrechion diflino wedi cael effaith. Mae ffocws Ofcom o'r newydd ar y ddyletswydd statudol i sicrhau bod y farchnad yn gweithio er budd pob dinesydd a defnyddiwr yn galonogol. Gobeithio y bydd yn parhau."

Yr Athro Maureen Edmondson, Cadeirydd, Pwyllgor Cyngori Gogledd Iwerddon

"Dim ond eisiau dweud diolch am roi croeso i ni yn y Panel wythnos diwethaf. Mae hyn bob amser yn ddefnyddiol iawn i ni, a doedd yr wythnos diwethaf ddim yn eithriad."

Dylan Foulcher, Pennaeth Polisi Technolegau Digidol,

Y Gyfarwyddiaeth Hawlfraint a Gorfodaeth, y Swyddfa Eiddo Deallusol

"Mae Llywodraeth yr Alban yn wirioneddol werthfawrogi cefnogaeth y Panel Defnyddwyr wrth i ni weithio i ddod o hyd i atebion i broblem galwadau niwsans. Mae eu barn yn ystod y broses wedi bod yn werthfawr iawn, yn arbennig mewn perthynas â chymhlethdodau cefnogi a diogelu defnyddwyr y gall eu hamgylchiadau olygu bod angen rhagor o gymorth arnynt. Edrychwn ymlaen at barhau i weithio gyda nhw wrth i'r prosiect symud i'r cam nesaf."

Laura McGlynn, Swyddog Polisi yn Llywodraeth yr Alban

"Roedd siarad â'r panel am y newidiadau y mae E.ON wedi'u gwneud i ddarparu mwy o gefnogaeth i gwsmeriaid bregus wedi dangos bod yr heriau a wynebwn fel diwydiannau gwahanol, yn debyg iawn. Roedd yn werthfawr iawn rhannu beth rydym wedi'i wneud, a deall oddi wrth y Panel beth yw safbwynt y sector Cyfathrebiadau."

Vanessa Northam, Rheolwr Cwsmeriaid Bregus yn y DU, Gweithrediadau Preswyl, E.ON UK

"Hoffem ddiolch i'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau am y wybodaeth a'r cyngor hynod werthfawr y mae wedi'i roi i ni gydol yr ymgyrch Subtitle it!."

Johanna Taylor, Rheolwr Ymgyrchoedd, Action on Hearing Loss

Dylanwadu ar y drafodaeth - ymatebion i ymgynoriadau

Mae ymgynoriadau'n ffordd werthfawr ac effeithiol o osod barn y defnyddiwr wrth galon y broses gwneud penderfyniadau. Mae ein hymatebion, sy'n rhyw ddau neu dri bob mis ar gyfartaledd, yn seiliedig ar ein hymchwil ni ac ymchwil eraill; ar y wybodaeth a'r

dystiolaeth werthfawr a gyflwynir i ni gan randdeiliaid a grwpiau defnyddwyr eraill; a hefyd ar ein harbenigedd a'n profiad ni.

Rydym yn ategu ein hymatebion ysgrifenedig sy'n seiliedig ar dystiolaeth â chyflwyniadau, cyfarfodydd a digwyddiadau, a thrwy ymgysylltu ag amrywiaeth eang o grwpiau ar draws y sector.

Mae ein hymatebion yn 2016/17 ar gael yn Atodiad 1.

Meysydd gwaith 2016/17

Mae Cynllun Gwaith y Panel, yr ymgynghorir arno a'i gyhoeddi'n flynyddol, yn esbonio sut rydym wedi dewis ein blaenoriaethau ar gyfer y flwyddyn i ddod ac yn nodi'r meysydd y byddwn yn rhoi sylw iddynt. Yn ystod 2016/17, gwnaethom sawl darn o waith yn canolbwyntio ar y prif feysydd ymgysylltu a phrosiectau ymchwil canlynol:

Prif Feysydd Ymgysylltu:

- Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth
- Galwadau niwsans a hwylustod riportio
- Trin defnyddwyr yn deg gan gynnwys gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion
- Niwed/ymgysylltu digidol
- Gwasanaethau Post

Ymchwil:

- Olion Troed Digidol - defnyddio data personol
- Mynediad i gynnwys a ddarlledir a chynnwys ar-alwad

Adolygu:

- Cynnydd sy'n cael ei wneud ar yr amcanion yn ymwneud â defnyddwyr a nodwyd yn yr Adolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol gan gynnwys cymhlethdod prisiau, gwybodaeth i ddefnyddwyr a newid darparwr
- Fforddiadwyedd a dyled
- Goblygiadau newid yn strwythur y diwydiant i ddefnyddwyr
- Profiadau microfusnesau o gyfathrebiadau
- Taliadau Symudol
- Galwadau heb fod yn rhai daearyddol
- Strategaeth Sbectrwm
- Rheoli traffig

Meysydd gwaith sy'n benodol i ACOD

- Cynhwysiant a hygyrchedd
- Portreadu a chyfranogi

Meysydd ymgysylltu pwysig

Edrych yn ôl ar ein gwaith

Yn rhy aml o'r hanner, wrth weithio yn y maes cyfathrebiadau, mae angen i ni ganolbwyntio ar y pethau negyddol; beth sydd ddim yn gweithio, beth allai fod yn well, pa feysydd sy'n methu'r defnyddiwr. Mae hyn yn iawn a theg, ac yn angenrheidiol yn anffodus gan fod ein sector yn parhau i fethu â chyrraedd disgwyliadau defnyddwyr, busnesau a dinasyddion: mae adroddiad diweddaraf UKCSI¹ yn dangos bod boddhad cwsmeriaid â'r sector Cyfryngau a Thelegyfathrebiadau yn dal yr isaf o'r holl sectorau a sgoriwyd.

Ein gwaith yn y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau yw rhoi sylw i'r methiannau hyn, awgrymu atebion posibl a gweithio gyda phob parti i ddod o hyd i atebion a gwelliannau posibl. Gwnawn hyn drwy ganolbwyntio ein hadnoddau ar nifer o feysydd ymgysylltu allweddol lle teimlwn fod materion pwysig y mae angen rhoi sylw iddynt, ond hefyd lle teimlwn y gallwn wneud gwahaniaeth - ac rydym yn pwysu am welliannau yn y meysydd hyn.

Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth

Testun o bwys dros y flwyddyn ddiwethaf oedd yr USO band eang arfaethedig, ac rydym wedi datgan yn glir ein cred y dylai elfennau hanfodol gwasanaeth cyffredinol gynnwys ffactorau mynediad ac argaeledd ochr yn ochr ag ansawdd gwasanaeth, gwybodaeth dryloyw, gwneud iawn a chynrychioli defnyddwyr²³. Ochr yn ochr â datblygu'r USO, rydym yn argymhell datblygu peirianweithiau ar gyfer cyflwyno'r rhain.

O ran darpariaeth band eang a symudol, rydym yn aml wedi gweld diffyg cystadleuaeth effeithiol mewn ardaloedd gwledig, sy'n dangos methiant yn y farchnad sy'n gadael defnyddwyr a busnesau bach dan anfantais. Oni fydd economeg sylfaenol y ddarpariaeth wledig yn newid, ni wnaiff y farchnad fasnachol ar ei phen ei hun sicrhau gwasanaeth i bawb - felly mae'n hanfodol fod polisi cyhoeddus yn parhau i fynd i'r afael â bylchau yn y farchnad. Ond, mae ardaloedd canol dinas ac adeiladau mewn unrhyw leoliad lle nad oes gwasanaeth digonol a dibynadwy ar gael yn gallu dioddef hefyd a rhaid peidio ag anghofio'r defnyddwyr hyn.

Ar sail ein hymchwil cynharach, rydym wedi argymhell y dylai'r USO gynnwys darpariaeth ar gyfer microfusnesau (y busnesau hynny sy'n cyflogi llai na 10 o bobl) a gwnaethom y pwynt hwn yn ein cyflwyniadau i DCMS, Ofcom a'r Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol (BEIS), ac yn ein trafodaethau gyda'r cyrff hyn. Microfusnesau yw 95% o fusnesau'r sector

¹ <https://www.instituteofcustomerservice.com/research-insight/research-library/ukcsi-the-state-of-customer-satisfaction-in-the-uk-january-2017>

² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/deb-comments-final.pdf>

³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response---ofcom-broadband-uso-23-june-2016-final.pdf>

preifat yn y Deyrnas Unedig, yn gyfrifol am 33% o gyflogaeth yn y sector preifat ac 18% o drosiant.

Yn ein hymchwil blaenorol i brofiadau microfusnesau o gyfathrebiadau⁴ gwelsom fod gwasanaethau cyfathrebu yn hanfodol i'r busnesau hyn ond eu bod yn aml, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig, yn wynebu cyflymderau a signal gwael, a hefyd yn profi'r un rhwystredigaeth â gwasanaeth i gwsmeriaid â chwsmeriaid preswyl. Yn wir, roedd nifer fawr o'r ymatebwyr yn ein hymchwil yn dibynnu ar wasanaethau cyfathrebu ar raddfa breswyl, yn enwedig ar gyfer y Rhynggrwyd. Er enghraifft, y bwyty mewn ardal wledig yn yr Alban a oedd yn gysylltiedig â'n hymchwil: ar yr ochr gadarnhaol roedd manteision mawr cysylltedd a'r rhynggrwyd Roeddynt yn gwneud yn fawr o'r we a'r cyfryngau cymdeithasol i farchnata a chyfathrebu. Ond, roedd y lleoliad gwledig wedi achosi problemau cyfathrebu sylweddol: roedd dibynadwyedd eu rhynggrwyd a signalau ffonau symudol yn broblemau parhaus, roedd eu band eang yn araf iawn ac roedd yn anodd cael cysylltiad da, roedd signalau ffonau symudol yn wan iawn, yn aml nid oedd y peiriant talu â cherdyn yn cael digon o signal i wneud taliadau, doedden nhw ddim yn gallu cynnig Wi-Fi i'w cwsmeriaid, ac yn y blaen.

Y dystiolaeth uniongyrchol hon, a thystiolaeth debyg, yw'r rheswm ein bod yn gwthio nid yn unig am gysylltiad band eang teilwng ar gyfer busnesau modern y DU, ond am ddarpariaeth data symudol teilwng hefyd. Mae data symudol yn borth at wasanaethau eraill i microfusnesau a defnyddwyr ac mae'n cysylltu perchnogion microfusnesau â'u cwsmeriaid, eu gweithwyr a'u cyflenwyr.

Credwn fod yn rhaid cael nod ar gyfer gwasanaethau data a llais symudol o ddarpariaeth sy'n gyson drwyddi draw (yr uchelgais yw 100%) ni waeth am y lleoliad, gyda chwmnïau rhwydweithiau symudol (MNOs) yn cael eu dal i gyfrif am fethiannau yn y farchnad⁵. Rydym wedi dweud drwy'r amser na fydd pwysau'r farchnad ar ei ben ei hun yn datrys y broblem ddarpariaeth sy'n bodoli yn y DU ac rydym wedi pwysu am ymyrraeth gan y llywodraeth. Rydym yn falch fod barn y Llywodraeth ac Ofcom yr un fath erbyn hyn: mae cydnabod y ffaith yn ein galluogi ni i symud ymlaen i ddod o hyd i atebion.

Rydym wedi annog Ofcom i weithio gyda chwmnïau rhwydweithiau symudol i sicrhau eu bod yn defnyddio'r sbectrwm sydd wedi'i ddyrannu iddynt yn llawn ac yn y ffordd fwyaf effeithlon. Gallai amleddau sydd wedi'u dyrannu ond nad ydynt yn cael eu defnyddio, er enghraifft mewn ardaloedd gwledig, gael eu defnyddio gan eraill sydd efallai â syniadau arloesol ar gyfer eu defnyddio, er enghraifft, fel cyfrwng i gludo gwasanaethau band eang di-wifr sefydlog lleol neu gymunedol.

Yn ein hymateb i adolygiad Ofcom o'r Amodau Hawliau Cyffredinol⁶, rhoesom ein barn y dylai contractau, mewn perthynas a lefelau ansawdd gwasanaeth sylfaenol, ddatgan yn glir iawn yr opsiynau sydd ar gael i ddefnyddwyr os bydd y gwasanaeth a ddarperir yn

⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/realising-the-potential-micro-businesses--experiences-of-communications-services>

⁵ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/deb-comments-final.pdf>

⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-gcs-14-march-2017.pdf>

disgyn o dan y lefel a nodir yn y contract, ac un ai gynnig hawl i adael (heb dâl terfynu'n gynnar) neu fil cyfrannol. Oherwydd hyn, credwn y dylai'r gwaith o ddarparu gwasanaethau fel band eang fod ar sail 'o leiaf', er enghraifft, 'cyflymderau o 15mb o leiaf' i'r adeilad.

Galwadau niwsans a hwylustod riportio

Amcangyfrifir bod galwadau niwsans yn costio £406 miliwn y flwyddyn i ddefnyddwyr⁷. Gall y rhain gynnwys galwadau mud, galwadau sy'n cael eu gadael, galwadau gwerthu byw a negeseuon gwerthu wedi'u recordio. Dywedir bod pobl hŷn yn cael nifer sylweddol uwch o alwadau niwsans.⁸ Mae'n faes cymhleth heb un ateb unigol ac mae'n rhaid cael dull cydlynus ac unedig i gynnwys y Llywodraeth, rheoleiddwyr a'r diwydiant. Un peirianwaith y mae'r Panel wedi ymgyrchu drosto yw⁹ gwasanaeth Adnabod Llais y Galwr (CLI) a hwnnw'n cael ei gynnig yn rhad ac am ddim i ddefnyddwyr, rhywbeth nad yw pob darparwr yn ei gynnig ar hyn o bryd - er ein bod yn falch fod sawl un wedi gwneud hyn yn ddiweddar, a mawr obeithiwn y bydd eraill yn gwneud yr un peth. Prin ydy'r offer sydd ar gael i ddefnyddwyr i fynd i'r afael â galwadau niwsans, ond mae Gwasanaeth Adnabod y Galwr yn gallu caniatáu i bobl wneud penderfyniad ar sail gwybodaeth ynghylch a ydynt am ateb yr alwad ai peidio.

Felly, rydym wrth ein bodd â chynnig Ofcom¹⁰ ar gyfer CLI, gan gynnwys darparu rhif dilys y gallwch ei ddeialu a fydd yn adnabod y galwr drwy god unigryw, i'w ddarparu heb gost ychwanegol. Gan mai'r gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan gwmnïau ffôn, a'r defnyddiwr yn talu amdano, sy'n cael ei gamddefnyddio, credwn y dylai CLI fod yn rhad ac am ddim i bob defnyddiwr. Rydym yn cefnogi cynnig Ofcom i orfodi'r gofyniad hwn o dan yr adolygiad o'r Amodau Cyffredinol.

Mae'n galonogol hefyd gweld y pwerau newydd sydd wedi cael eu rhoi i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, sy'n eu galluogi i ddal cyfarwyddwyr cwmnïau'n bersonol gyfrifol am dorri'r Rheoliadau Preifatrwydd a Chyfathrebiadau Electronig, a chael eu dirwyo hyd at £500,000.

Mae ymchwil wedi dangos bod pobl yn yr Alban yn cael mwy o alwadau niwsans na phobl mewn rhannau eraill o'r DU. Gyda chymorth ein haelod ar ran yr Alban ar y Panel, Mairi Macleod, rydym wedi bod yn ymwneud â nifer o weithgareddau yn yr Alban, megis Uwchgynhadledd Galwadau Niwsans yr Alban, sydd wedi dod â rhanddeiliaid at ei gilydd i chwilio am atebion ymarferol i helpu i ddiogelu defnyddwyr a busnesau.

Bu'r Panel hefyd yn dilyn cynnydd y cynllun peilot a gynhaliwyd gan rai awdurdodau lleol yn yr Alban a oedd yn defnyddio cyfarpar blocio galwadau gyda dros 600 o ddefnyddwyr hŷn a bregus. Yn dilyn llwyddiant y cynllun, roeddem yn croesawu'r cyhoeddiad y bydd

⁷ https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0015/80700/annexes_7-8.pdf

⁸ <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/telecoms-research/nuisance-calls/nuisance-calls-2016>

⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/deb-comments-final.pdf>

¹⁰ <https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-1/review-general-conditions-relating-to-consumer-protection>

1500 o bobl hŷn a bregus yn cael dyfeisiau blocio galwadau. Ond, teimlwn fod yr angen cyffredinol yn fwy a gobeithio y gwelwn ni ragor yn cael eu darparu yn y dyfodol. Yn ogystal, rydym yn croesawu'r cynlluniau cosbrestru a blocio ar lefel galwad / rhwydwaith gan rai darparwyr cyfathrebiadau sydd wedi cael eu hargymell gennym ¹¹, a gobeithio y gwelwn ragor o ymdrechion yn y cyfeiriad hwn, ac ymrwymiad na fyddant yn costio rhagor i ddefnyddwyr. Yn dilyn ein hanogaeth, braf oedd gweld Virgin Media yn cynnig gwasanaeth Adnabod y Galwr yn rhad ac am ddim i ddefnyddwyr llinell dir sy'n oedrannus ac anabl.

Gan adeiladu ar y cynnydd a wnaethom y llynedd, bydd y Panel yn parhau i weithio'n agos gyda rhanddeiliaid ar fater galwadau niwsans, ac yn benodol i sicrhau bod y cynnig i ddarparwyr cyfathrebiadau ddarparu gwasanaeth Adnabod y Galwr yn rhad ac am ddim yn cael ei dderbyn. Byddwn hefyd yn annog darparwyr cyfathrebiadau i barhau i weithio ar atebion arloesol a fydd yn arwain at flocio galwadau niwsans ar lefel rhwydwaith.

Trin defnyddwyr yn deg gan gynnwys gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion

“Os dach chi'n talu am rywbeth, dwi'n teimlo y dylech chi gael y gwasanaeth maen nhw wedi'i addo i chi; ella fod hyn yn rhywbeth ariannol; os dwi'n talu am rywbeth mae gen i ddisgwyliadau.”

Gwraig, 35-64, Yr Alban

Roedd y geiriau hyn gan un o'r cyfranogwyr yn ein hymchwil blaenorol i wasanaeth i gwsmeriaid¹², wedi gwneud argraff fawr ar y Panel ac wedi'n sbarduno i fod yn gadarn yn ein galwadau am welliannau sylweddol yn y maes hwn¹³. Rydym yn falch fod rhywfaint o gynydd wedi'i wneud erbyn hyn, yn arbennig mewn perthynas ag iawndal awtomatig, Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) a chostau llinell dir.

Rydym wedi cael llwyddiant yn ein cais i gost llinellau tir gael ei lleihau. Mae costau cyfanwerthol llinellau tir wedi bod yn gostwng yn gyson ers 2006 - ac eto mae'r gost adwerthol i ddefnyddwyr ar gyfer gwasanaeth ffôn llinell dir yn unig wedi bod yn codi'n ddramatig ers 2009, tua 25% a 49% mewn termau real¹⁴. Mae'n amlwg fod hyn yn annheg a, gan fod mwyafrif y cwsmeriaid hyn dros 75 oed, dyma strategaeth fanwerthu sydd o bosib wedi cosbi rhai o bobl fwyaf bregus ein cymdeithas. Ar ôl adolygu'r farchnad, cymerodd Ofcom gamau i fynd i'r afael â'r mater hwn drwy gynnig cynlluniau i dorri £5 o leiaf y mis oddi ar filiau cwsmeriaid BT sydd â llinell dir yn unig - sydd i bob pwrpas yn dychwelyd prisiau rhentu llinell ffôn i lefel 2009 ac rydym yn croesawu hyn, er na fydd yn rhoi iawn i'r cwsmeriaid hynny sydd wedi bod yn talu gormod i ddweud y gwir ers blynnyddoedd.

¹¹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/220317-ccp-acod-citizens-advice-scotland-pc-2017-18-final.pdf>

¹² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/going-round-in-circles-ipsos-mori-annex.pdf>

¹³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/deb-comments-final.pdf>

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-gcs-14-march-2017.pdf>

¹⁴ <https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-1/review-of-landline-telephone-services>

Mae'r Panel yn croesawu cynnydd Ofcom gyda mater iawndal awtomatig; bydd y cynnig¹⁵ yn mynnu bod darparwyr yn talu iawndal am waith atgyweirio araf, methu terfynau amser ac apwyntiadau - er ein bod hefyd yn argymhell y dylid bod cyswllt clir â phroblemau ac oedi wrth newid darparwr. Rydym hefyd yn gadarn ein barn y dylai maint yr iawndal fod yn ystyrlon, yn gysylltiedig â'r niwed a achoswyd ac nid yn swm mympwyol.

Dyma achos Frank, a fu'n rhan o'n hymchwil yn ymwneud â gwasanaeth i gwsmeriaid¹⁶. Mae Frank yn berchen ar siop fach ac mae ganddo linell dir ar gyfer ei ddefnydd personol, a band eang y mae hefyd yn ei ddefnyddio ar gyfer gwaith. Pan symudodd Frank i gartref newydd, roedd wedi cysylltu â'i gyflenwr ddau fis cyn hynny, i sicrhau byddai'r ffôn a band eang wedi cael eu gosod erbyn y diwrnod symud. Ar y diwrnod, roedd angen gwneud gwaith paratoi er mwyn cysylltu gwasanaethau Frank, ac o hynny ymlaen, cafodd nifer o apwyntiadau eu colli gan y cyflenwr a chafwyd sawl achos o gamgyfathrebu:

"Fe gymerodd sawl wythnos o eistedd yn y tŷ sawl gwaith yr wythnos i geisio cael llinell ffôn wedi'i chysylltu, a llawer o alwadau ffôn i [y cyflenwr]... Roeddwn yn gorfod cymryd amser i ffwrdd o'r gwaith a chael pobl i gyflenwi ar fy rhan."

Gan fod y broblem â llinell dir Frank, cysylltodd â'i gyflenwr gan ddefnyddio'i ffôn symudol, a oedd yn ddruod: *"Roedd fy mil ffôn symudol am un mis yn £128 dwi'n meddwl, a hynny i gyd am [ffonio fy nghyflenwr]."*

Ni cheisiodd Frank gael iawndal gan na chredai y byddai yn ei gael a hefyd roedd wedi cael llond bol â'r holl broses. Dangosodd ein hymchwil nad ef o bell ffordd yw'r unig sy'n teimlo'n negyddol am ei ddarparwr, ac am y gwasanaeth gwael a gafodd. Credwn fod iawndal awtomatig yn gam i'r cyfeiriad iawn i helpu defnyddwyr fel Frank.

O ran costau iawndal awtomatig, rydym yn annog darparwyr i beidio â throsglwyddo'r costau am ddarparu iawndal awtomatig i ddefnyddwyr - a mawr obeithiwn y bydd Ofcom yn monitro hyn. Credwn y bydd yn rhaid i Ofcom ystyried cost dulliau presennol darparwyr cyfathrebiadau o ddelio ag anghydfodau; mae'n bosibl y bydd cynllun iawndal awtomatig da, ynghyd â chyfathrebu da gyda defnyddwyr, yn lleihau'r costau cyffredinol. Hefyd, ni fydd gan ddarparwyr y mae eu perfformiad o ran ansawdd gwasanaeth yn well gymaint i'w dalu allan a bydd hyn mewn theori yn golygu y gallant fuddsoddi rhagor yn eu seilwaith a datblygiadau newydd arloesol. Y nod yn y pen draw yw gwasanaeth o ansawdd ar draws y bwrdd sy'n golygu mai yn anaml iawn y bydd angen talu iawndal.

Barn y Panel yw¹⁷ y dylai defnyddwyr preswyl a busnesau llai (ac yn enwedig microfusnesau) gael eu cynnwys mewn unrhyw gynllun iawndal awtomatig, ac y dylid gosod yr iawndal ar lefel sy'n gymesur ac ystyrlon. Rydym yn falch o weld cynnig Ofcom y dylai busnesau bach a chanolig sy'n prynu cynnyrch busnes gael mwy o eglurder ynghylch ansawdd y gwasanaeth mae ganddynt hawl iddo o dan eu contractau ac a ydynt yn gallu hawlio iawndal pan fydd problemau'n codi. Er y gall BBCh negodi telerau penodol, fel y

¹⁵ <https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-1/automatic-compensation>

¹⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/going-round-in-circles-ipsos-mori-annex.pdf>

¹⁷ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod---ofcom-automatic-compensation-july-2016.pdf>

dywed Ofcom, byddai'n well gennym ni weld pecynnau a thariffau teilwredig ar gyfer y farchnad bwysig hon.

Gan droi at ADR, roedd canlyniadau astudiaeth flaenorol ar ADR wedi achosi pryder mawr i ni¹⁸. Dyma astudiaeth a gomisiynwyd gan Ofcom a oedd yn dangos tystiolaeth o ddarparwyr cyfathrebiadau'n cadw cofnodion gwael a lefelau isel o gydymffurfio â'r broses gyfeirio at Wasanaethau ADR. Felly, roedd y Panel yn croesawu cyhoeddiad Ofcom yn nodi ei fwriad i gryfhau'r rheolau presennol ar ddelio â chwynion drwy gynyddu'r safonau sylfaenol y mae'n rhaid i drefn gwyno darparwyr cyfathrebiadau eu bodloni¹⁹. Rydym wedi nodi bod cyhoeddi ystadegau bob chwarter am gwynion fel petai'n cael effaith go iawn ar ddarparwyr. Rydym wedi datgan y byddai'r Panel yn hoffi gweld hyn yn mynd ymhellach, a data ADR ar atgyfeiriadau a chanlyniadau yn cael eu cyhoeddi, ac rydym yn falch o weld bod Ofcom yn sicrhau bod yr awgrym hwn yn cael ei ddatblygu. Mae'r Panel yn credu y bydd cyhoeddi'r data yn galluogi defnyddwyr i wneud dewisiadau gwell a mwy gwybodus, a fydd wedyn yn golygu y bydd y farchnad yn gweithio'n well. Ond, rydym wedi lleisio, a byddwn yn parhau i leisio, ein siomedigaeth nad yw'r cyfnod cyn y gellir symud cwyn i'r broses ADR (onid oes sefyllfa ddiddatrys yn bodoli) wedi cael ei leihau o'r wyth wythnos fel y mae ar hyn o bryd, gan nad ydym wedi gweld dim tystiolaeth sy'n cyfiawnhau'r cyfnod hwn a theimlwn fod yr oedi hir hyn yn gwneud niwed i ddefnyddwyr.

Mae galw am fwy o dryloywder wedi bod yn elfen gyson yn ein gwaith yn ystod y deuddeng mis diwethaf, a hefyd yn ein hymatebion i Ofcom a thrafodaethau gyda darparwyr cyfathrebiadau. Yn benodol, rydym yn galw am roi terfyn ar arferion annheg, er enghraifft, rydym yn poeni am bolisi Virgin Media o godi ffi derfynu pan fydd cwsmer yn symud i ardal nad yw'n cael gwasanaeth gan Virgin: ar ôl cael trafodaethau gyda'r rheoleiddiwr, rydym yn falch o weld bod Ofcom yn ymchwilio i hyn²⁰.

Arfer annheg arall yr ydym am ei weld yn cael sylw yw'r costau ar gyfer y ffôn ei hun (*handset charges*). Canfu Traciwr Technoleg 2016 Ofcom²¹ fod 6% o'r rheini a oedd â chontract a oedd yn cynnwys elfen ffôn, allan o'u cyfnod contract sylfaenol. O'r rheini a oedd allan o'r cyfnod contract (er mai sylfaen fach o 107 oedd y ffigur), roedd 72% yn talu tariff misol tebyg i'r un yr oeddynt yn ei dalu pan wnaethant gofrestru ar gyfer y contract. Mewn geiriau eraill, er eu bod wedi talu cost eu ffôn, roeddent yn dal i dalu amdano. Er bod rhai darparwyr yn gwahanu elfennau gwasanaeth a ffôn y tariff, nid yw'r tryloywder hwn yn arfer cyffredin o bell ffordd ac fe ddylai fod yn ein barn ni.

Daeth maes arall lle mae angen newid i'r golwg drwy ein hymchwil Olion Troed Digidol diweddar²², a ddangosodd fod lleiafrif sylweddol o ddefnyddwyr heb amddiffyniad pan fyddant ar-lein. Canfu ein hastudiaeth annibynnol o dros 1000 o ddefnyddwyr y rhyngryd fod 15% yn dweud nad ydynt yn defnyddio meddalwedd diogelwch, yn bennaf oherwydd

¹⁸ <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/telecoms-research/providers-bills-complaints-switching/adr-access>

¹⁹ https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0032/95873/Review-of-the-General-Conditions-of-Entitlement-Consultation-on-the-general-conditions-relating-to-consumer-protection.pdf

²⁰ https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/bulletins/competition-bulletins/open-cases/cw_01198

²¹ <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/data/statistics/stats16>

²² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/digital-footprints>

nad oeddynt yn gwybod sut i'w ddefnyddio (23%) ond hefyd oherwydd materion fforddiadwyedd a chanfyddiadau negyddol. Mae gan ddarparwyr gwasanaethau rhyngwryd rôl yn hyn o beth, ac rydym wedi bod yn trafod y mater â'r darparwyr hyn. Credwn yn gryf y dylai darparwyr gwasanaethau rhyngwryd orfod darparu meddalwedd diogelwch sylfaenol, fel isafswm, heb gost ychwanegol, i bawb sy'n defnyddio'u gwasanaeth cysylltu â'r rhyngwryd.

Niwed/ymgysylltu digidol

Mae'n werth ystyried gymaint o les mae cyfathrebiadau'n gallu'i wneud i fywydau pobl - i atgoffa pobl am bwysigrwydd cael gwlad â gwasanaethau hygrych; tariffau teg; seilwaith band eang hyfyw; gwasanaeth post dibynadwy a chystadleuol; darpariaeth symudol 100%; a mynediad i gamau unioni effeithiol pan fydd y pethau hyn yn mynd o chwith. Mae'r pethau hyn yn bwysig oherwydd mae telegyfathrebiadau a'r rhyngwryd yn wasanaethau hanfodol; heddiw, wrth inni symud at fyd 'digidol yn bennaf', rydym o dan anfantais fawr os nad oes gennym fynediad i'r gwasanaethau hyn - mae'r cysylltedd yn hanfodol a gall wella a chyfoethogi ein bywydau yn fawr iawn.

Yn ystod ein hymchwil, daethom ar draws Gillian, gwraig 73 oed yn byw yn Birmingham. Mae gan Gillian berthynas wych â'i theulu, yn enwedig ei hŵyr 22 oed. Ond, ar ôl iddi symud i gartref gwarchod mewn rhan ddieithr o'r ddinas, oherwydd iechyd ei gŵr, roedd Gillian yn teimlo'n ynysig yn gymdeithasol. Ond, drwy ddysgu sut i fynd ar-lein, mae wedi gallu cadw mewn cysylltiad â'i theulu, gan ddefnyddio Facebook er enghraifft. Hefyd, mae wedi'i helpu yn ei rôl fel gofalwr; erbyn hyn mae'n trefnu apwyntiadau meddyg teulu ar-lein, rhywbeth a allai gymryd 20 munud ar y ffôn o'r blaen. Mae'r rhyngwryd wedi galluogi Gillian i gadw mewn cysylltiad â'r byd.

Er bod y manteision o allu cysylltu ar-lein yn berthnasol i bob grŵp yn y gymuned, gallant fod yn arbennig o berthnasol i bobl hŷn, llawer ohonynt o bosib yn methu symud gystal â phobl iau, a phobl anabl. Ystyriwch achos Sarah, 30 oed, un a gyfrannodd at ein hymchwil blaenorol. Mae ganddi sawl nam ac mae'n byw mewn ardal wledig yng ngogledd Lloegr:

“Cefais gyfnod yn aros mewn cartref nyrsio - fe fues i'n sâl iawn yn emosiynol yno ac yn teimlo'n hunanddiniestriol iawn, iawn... Doedd y ffaith fod y cartref nyrsio mewn cornel ddim yn helpu a... dim signal ffôn symudol am y rhan fwyaf o'r amser yr oeddwn yno, yn y rhan fwyaf o ardaloedd, a dim yn f'ystafell wely. Doedden nhw chwaith ddim wedi darparu unrhyw ffonau i'r preswylwyr eu defnyddio, ac felly rydych yn teimlo'n gwbl ynysig ac mae hynny'n deimlad ofnadwy. Mae'n gwneud gwahaniaeth enfawr pan fydd pethau'n digwydd i atal y fath ynysu ... a phan fues i'n sâl eto ychydig o flynyddoedd yn ddiweddarach roedd gen i gyfrifiadur llechen ... Kindle ac roedd gen i ffôn clyfar, a'r rhyngwryd. Ac mi roeddwn yr un mor wael, ac yn dal yn sownd yn fy ngwely, ond doeddwn i ddim yn teimlo syrffed a doeddwn i ddim yn unig, ac mi newidiodd hynny bopeth.

Mae profiadau Gillian a Sarah yn amlygu materion sydd, ym marn y Panel, yn hollbwysig. Un pwynt pwysig sy'n dod i'r amlwg yn eu straeon yw ein dibyniaeth gynyddol ar gysylltedd a'r niwed a all ddigwydd o beidio â bod mewn cysylltiad â'r byd digidol. Mae angen i ni bontio'r bwlch digidol. Wrth inni symud yn gynt ac yn gynt tuag at ddyfodol 'digidol yn bennaf' - yn wir i lawer o fusnesau bach rydym eisoes wedi cyrraedd - rhaid i ni wneud yn

siŵr nad oes neb yn cael ei adael ar ôl. Nid yw hyn o anghenraid yn golygu sicrhau bod pawb yn gallu defnyddio'r rhyngwyd a bod ganddynt fynediad iddo, er bod yn rhaid inni roi'r opsiwn hwnnw i bawb; yn hytrach os nad yw pobl am gael mynediad, neu ddim yn gallu cael mynediad i'r rhyngwyd, rhaid iddynt beidio â chael eu hunain mewn sefyllfa o anfantais oherwydd hynny. I'r rheini, fel Gillian, sy'n awyddus i ddysgu, ond efallai heb y modd o wneud hynny, mae'n golygu darparu cyfleoedd i ymgysylltu.

Yn ein hymateb i ymgynghoriad DCMS ynghylch cyflwyno Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol (USO) band eang²³ gwnaethom ddweud bod yn rhaid i fanteision y farchnad gyfathrebiadau fod ar gael i bawb, yn enwedig y rheini sy'n gallu manteisio go iawn, ac nid dim ond y rheini mae'r gwasanaethau ar gael yn haws iddynt. Mae'n iawn ac yn deg bod cynhwysiant digidol yn un o flaenoriaethau'r Llywodraeth. Fel y tystia'r hanesion personol uchod, gall cysylltedd helpu i leihau ynysu cymdeithasol; gall ddarparu mynediad i addysg, adloniant a gwasanaethau cymdeithasol, gan gynnwys gwasanaethau meddygol; a bod o fudd i'r economi drwy alluogi pobl i ddod o hyd i waith, neu redeg busnes neu weithio o adref. Yn ein hymateb i ddogfen y Tasglu Llyfrgelloedd Libraries Deliver: Ambition for Public Libraries in England 2016 - 2021²⁴, gwnaethom ddweud ein bod yn credu bod gan lyfrgelloedd rôl allweddol yn cefnogi cynhwysiant digidol - nid dim ond drwy ddarparu cefnogaeth i'r rheini nad ydynt ar-lein neu sy'n llai hyderus, ond hefyd drwy ddarparu cysylltedd ffisegol - ac roeddem yn falch fod ein barn yn cael ei hadleisio mewn datganiadau gan y Llywodraeth, fel ym mhapur polisi Strategaeth Ddigidol y DU 2017²⁵, a nododd fwriad i: "develop the role of libraries in improving digital inclusion to make them the 'go-to' provider of digital access, training and support for local communities."

Gwasanaethau post

Mae'r Panel yn credu ei bod yn hollbwysig cynnal gwasanaeth post cyffredinol sy'n diwallu anghenion yr holl ddefnyddwyr. Rhaid i'r gwasanaeth cyffredinol hwn fod yn gynaliadwy'n ariannol, yn addas i'r diben ac, yn bwysig iawn, yn fforddiadwy. Dywedodd adroddiad Ofcom yn 2016 ar y Farchnad Gyfathrebu fod prisiau stampiau wedi codi am y drydedd flwyddyn yn olynol. Er bod cap diogelu ar barseli bach hyd at 2kg o dan y gwasanaeth cyffredinol, nododd y Panel ei fod wedi codi prisiau ar gyfer parseli y telir amdanynt dros y cownter, ond gan rewi prisiau ar-lein²⁶. Gall y codiadau hyn gael effaith anghymesur ar rai defnyddwyr bregus (e.e. pobl hŷn a phobl ar incwm isel) ac ar ficrofusnesau hefyd, ac rydym wedi annog Ofcom i bwysleisio wrth y Post Brenhinol y gallai, ac y bydd, yn cymryd camau i fynd i'r afael â mater prisiau os bydd raid yn y dyfodol.

Gan nad oes unrhyw gystadleuaeth ystyrlon, mae'r Panel yn credu bod angen i ddefnyddwyr gael llais cadarn a gweithredol yn y farchnad. Mae cynnydd parhaus gydag

²³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod---broadband-uso-dcms-primary-legislation-consultation-18-april-2016.pdf>

²⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dcms--libraries-june-2016.pdf>

²⁵ <https://www.gov.uk/government/publications/uk-digital-strategy/uk-digital-strategy#digital-skills-and-inclusion---giving-everyone-access-to-the-digital-skills-they-need>

²⁶ https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0024/23685/uk_post.pdf

effeithlonrwydd y Post Brenhinol yn hanfodol fel bod modd gwneud cysylltiad uniongyrchol rhwng rheoli a lleihau costau a chynnal y gwasanaeth cyffredinol ar bris fforddiadwy. Mae'n holl bwysig fod y gwasanaeth cyffredinol yn fforddiadwy i bawb pa un a ydynt yn derbyn incwm is a'r rheini sy'n byw neu'n gweithio mewn cyfeiriadau mwy anodd eu cyrraedd, megis lleoliadau gwledig anghysbell neu flociau uchel o fflatiau²⁷.

Rydym wedi croesawu ymchwiliad Ofcom i fater codi gormod am barseli ac wedi dweud bod hyn yn effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau post preswyl a microfusnesau mewn ardaloedd gwledig a diarffordd yng Ngogledd Iwerddon, Ucheldir ac Ynysoedd yr Alban, Ynys Wyth a mannau eraill. Rydym hefyd yn credu y dylid sicrhau bod mynediad at brosesau gwneud iawn pan na fydd cwynion yn cael eu datrys yn cael ei hyrwyddo'n dda ac yn hawdd ei ddefnyddio - drwy weithdrefnau uwchgyfeirio cwynion cwmnïau neu drwy'r Gwasanaeth Gwneud iawn am Gamweddau Post.

Roedd y Panel yn bryderus iawn nad oedd y Post Brenhinol wedi cyflawni'r safonau ansawdd gwasanaeth sylfaenol gofynnol o dan ei rwymedigaethau rheoleiddio yn ystod blwyddyn ariannol 2015-16: dosbarthodd y Post Brenhinol 92.5% o lythyrau Dosbarth Cyntaf y diwrnod gwaith dilynol, o'i gymharu â tharged o 93.0%. Er i Ofcom benderfynu nad oedd yn briodol nac yn gymesur gosod cosb ariannol am hyn, mae wedi dweud y byddai'n ystyried gosod cosb ariannol sylweddol petai'r Post Brenhinol yn torri'r gofynion hynny eto. Mae'r Panel yn bryderus iawn am y methiant hwn i gyflawni safonau gwasanaeth sylfaenol a bydd yn monitro cynnydd y Post Brenhinol yn ofalus yn y dyfodol. Roedd y Panel yn bryderus iawn am y methiant hwn i gyflawni safonau gwasanaeth sylfaenol. Er i'r Post Brenhinol gyflawni ei dargedau ansawdd gwasanaeth yn 2016/17, byddwn yn monitro ei gynnydd yn y dyfodol yn agos.

Byddwn yn parhau i helpu i sicrhau bod anghenion defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n ganolog i'r gwaith o lunio polisiau, fel bod darparu profiad gwasanaeth o ansawdd uchel yn cael ei gyflawni'n gyson. Er mwyn gwneud hyn, byddwn yn ymgysylltu â'r Post Brenhinol, Ofcom a rhanddeiliaid eraill sy'n ddefnyddwyr i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu hystyried.

Ymchwil

Olion Troed Digidol - defnyddio data personol

Y dyddiau hyn, mae data yn fusnes mawr. Ond efallai mai ychydig ohonom sy'n sylweddoli'n iawn i ba raddau y mae'n gwybodaeth bersonol yn cael ei chasglu, ei storio a'i defnyddio. Efallai fod llai fyth ohonom yn teimlo bod gennym reolaeth dros ein data personol - ac mae llawer ohonom yn teimlo'n anesmwyth am y broblem. Mae mwy a mwy o'n data personol yn cael ei gasglu. Mae hyn yn arwain at ddau gwestiwn sylfaenol:

²⁷ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/07022017-ccp-acod-response-to-ofcom-annual-plan-2017-18-final.pdf>

1. Beth yw'r goblygiadau i'n preifatrwydd unigol?
2. Sut gallwn reoli'r defnydd o'n data personol yn fwy effeithiol?

Gwnaethom gomisiynu ymchwil newydd²⁸ i ymhelaethu ar ein hadroddiad cynharach, Online Personal Data - the Consumer Perspective²⁹. Mae llawer wedi newid ers 2011, ond mae pryderon pobl am ddiogelwch a phreifatrwydd eu data ar-lein wedi cynyddu yn hytrach na lleihau. Ein bwriad oedd rhoi gwybodaeth i wneuthurwyr polisi a'r cyhoedd am farn defnyddwyr am ddiogelwch ar-lein, a gwnaethom gyfres o argymhellion. Credwn fod y rhain yn hanfodol er mwyn galluogi defnyddwyr i fanteisio ar ddatblygiadau technegol, maes sy'n newid yn gyflym, yn hytrach na dioddef niwed o'i herwydd.

Mae ein hargymhellion wedi'u rhannu i'r rheini ar gyfer diwydiant ar rheini ar gyfer llywodraeth, rheoleiddwyr ac asiantaethau gorfodi.

Cwmnïau:

- Mynd ati'n rhagweithiol i ddarparu gwybodaeth glir a chyson am y goblygiadau i ddefnyddwyr o bobl yn cytuno i ddarparu eu data personol;
- Yr holl benderfyniadau i gytuno i fod yn rhai "optio i mewn" fel mater o drefn;
- Helpu defnyddwyr i gael rhagor o reolaeth o ran defnyddio data - drwy wybodaeth, opsiynau a dewisiadau clir;
- Cadw faint o ddata y maent yn ei gasglu a'i storio i'r lleiafswm;
- Storio data'n ddiogel; ei ddefnyddio dim ond at y pwrpas y'i bwriadwyd; peidio â chadw data am fwy nag sydd raid; a holi defnyddwyr yn achlysurol a ydynt yn dal i roi eu caniatâd i'w data gael ei gadw;
- Dilyn yr holl ddeddfwriaeth a rheoliadau perthnasol;
- Dylai telerau ac amodau a pholisïau preifatrwydd fod yn seiliedig ar 'restr wirio preifatrwydd' Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth; dylent gynnwys 'adran ffeithiau allweddol' hawdd ei deall, a dylent fod yn gryno, wedi'u hysgrifennu'n glir ac yn osgoi jargon;
- Rhaid iddynt fod yn dryloyw am ba wybodaeth y maent yn ei chasglu am eu defnyddwyr a sut y byddant yn defnyddio'r wybodaeth hon - gan gynnwys a fyddant yn ei throsglwyddo i unrhyw drydydd parti;
- Dylent ddangos yn glir ar eu gwefannau sut y gall defnyddwyr wneud cais i'w gwybodaeth bersonol gael ei newid neu ei dileu o gofnodion y cwmni;
- Ystyried y ffyrdd gorau o wasanaethu a chefnogi defnyddwyr y mae eu hyder yn isel mewn sefyllfaoedd bregus o ran preifatrwydd a diogelwch: gallai camau ymarferol gynnwys sicrhau bod gwybodaeth hanfodol yn cael ei darparu am yr adnoddau sydd ar gael, darparwyr gwasanaethau rhyngwryd yn darparu lefel sylfaenol o ddiogelwch yn rhad ac am ddim (pecynnau gwrthfeirysau/ysbiwedd) fel mater o

²⁸ : [Digital Footprints: A question of trust](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/communications_consumer_panel_digital_footprints-cover_report.pdf)

http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/communications_consumer_panel_digital_footprints-cover_report.pdf;

[Ipsos Mori's independent research](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/digital-footprints-final-november-2016.pdf) <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/digital-footprints-final-november-2016.pdf>;

[Research data tables](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/digital-footprints-data-tables.pdf) <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/digital-footprints-data-tables.pdf>

²⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>

drefn i bob cwsmer a chyfrannu at y gwaith o hysbysu defnyddwyr am sgamiau ar-lein;

- Dylai staff gael hyfforddiant a/neu gael mynediad at wybodaeth i'w galluogi i roi'r help cywir i ddefnyddwyr pan fydd ganddynt gwestiynau am y defnydd o ddata personol.

Llywodraethau, rheoleiddwyr ac asiantaethau gorfodi:

- Gweithredu'n gadarn mewn achosion o ddiffyg cydymffurfio; ac
- Ystyried llunio Cod Ymarfer a/neu ganllaw arferion da

Gwasanaethau mynediad

Mae ein hymchwil diweddaraf yn canolbwyntio ar wasanaethau mynediad: isdeitlau, arwyddo a disgrifiadau sain ar gyfer teledu a rhaglenni ar-alwad. Mae darparu cynnwys clyweledol wedi'i weddnewid mewn blynyddoedd diweddar. Hyd y bo modd, credwn y dylai pawb gael y cyfle i fanteisio ar y datblygiadau hyn, a chael yr un mynediad i gynnwys a ddarlledir a chynnwys ar-alwad. Rydym yn dal yn bryderus am y gwasanaethau mynediad a ddarperir, a gwnaethom gomisiynu astudiaeth i'r defnydd o'r gwasanaethau hyn a sut y'u darperir, agweddau pobl at y rhain a'r rhwystrau i well darpariaeth. Caiff canlyniadau'r ymchwil hwn eu cyhoeddi yn 2017.

Adolygu

Cynnydd sy'n cael ei wneud ar yr amcanion yn ymwneud â defnyddwyr a nodwyd yn yr Adolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol gan gynnwys cymhlethdod prisiau, gwybodaeth i ddefnyddwyr a newid darparwr

Mae'r Adolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol yn amlinellu sut bydd Ofcom yn mynd ati i reoleiddio'r marchnadoedd cyfathrebiadau dros y degawd nesaf. Yn ogystal â darpariaeth symudol a band eang gwell, diwygio Openreach a'r buddsoddiad arfaethedig mewn ffibr, roedd yr Adolygiad yn cynnwys bwriadau penodol parthed defnyddwyr a gwella ansawdd y gwasanaeth maent yn ei gael.

Rydym wedi gweld cynnydd sylweddol yn y meysydd hyn, er enghraifft yn y cynlluniau i gyflwyno iawndal awtomatig, i'w gwneud yn haws newid darparwr a darparu gwybodaeth gliriach i ddefnyddwyr.

Rydym yn flaenrol wedi nodi ein pryderon am y rhwystrau a wynebwr gan ddefnyddwyr a microfusnesau wrth geisio newid darparwr, yn fwyaf diweddar yn ein hymatebion i ymgynghoriadau Ofcom ar newid darparwr symudol³⁰ a'r posibilrwydd o gael gwared â chyfnodau rhybudd gwasanaethau symudol³¹. Mae pob defnyddiwr yn wynebu rhwystrau i newid, ond yn arbennig y rheini sy'n hŷn, yn anabl neu ar incymau is.

³⁰ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/mobile-switching-june-2016.pdf>

³¹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-mobile-switchingadditional-requirement-to-remove--notice-period-charges-sept-2016.pdf>

Yn ogystal â chael gwared â rhwystrau technegol i newid, ni ddylai'r broses drwyddi draw arwain at anfantais ariannol i'r defnyddiwr nac at elw na ellir mo'i gyfiawnhau i ddarparwyr. Felly, rydym yn cefnogi'r mesurau, a amlinellir yn y Ddeddf Economi Ddigidol, sy'n ei gwneud yn glir y gall Ofcom osod Amodau Cyffredinol³², i hwyluso'r gwaith o newid darparwr.

Yn ein hymateb i adolygiad Ofcom o'r Amodau Hawliau Cyffredinol, braf oedd gweld bod mwyafrif yr Amodau Cyffredinol arfaethedig ar gyfer diogelu defnyddwyr wedi cael eu cryfhau a'u hesbonio. Rydym yn croesawu'r cynnig i gyfuno gofynion gwybodaeth a thryloywder amrywiol yn yr Amodau Cyffredinol yn un amod. Ond, mae gennym bryderon am ddiffyg ymwybyddiaeth am gostau gwasanaethau mynediad ac ar ba lefelau y maent yn cael eu gosod.

Rhosesom ein barn hefyd y dylai contractau, mewn perthynas â lefelau ansawdd gwasanaeth sylfaenol, ddatgan yn glir iawn yr opsiynau sydd ar gael i ddefnyddwyr os bydd y gwasanaeth a ddarperir yn disgyn o dan y lefel a nodir yn y contract, ac un ai gynnig hawl i adael (heb dâl terfynu'n gynnar) neu fil cyfrannol. Credwn hefyd y dylid darparu a hysbysebu gwasanaethau band eang ar sail 'o leiaf', er enghraifft, 'cyflymderau o 15mb o leiaf' i'r adeilad.

Fforddiadwyedd a dyled

Mae'r Panel yn cydnabod bod risgiau'n bodoli ochr yn ochr â'r manteision lu y mae'r farchnad gyfathrebiadau'n eu cynnig i ddefnyddwyr.

Rydym wedi annog Ofcom i fynnu bod polisiâu casglu dyledion darparwyr ar ffurf Cod Ymarfer fwy penodol, sy'n hwylus i bawb a heb ei guddio mewn Telerau ac Amodau ac yn y print mân. Hefyd, dylid cysylltu hyn â chyngor a chefnogaeth i ddefnyddwyr mewn sefyllfaoedd bregus, gan gynnwys cyngor ar gamau i helpu i osgoi neu leihau dyledion.

Rydym yn ymwybodol iawn fod pobl mewn sefyllfaoedd mwy bregus yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau cyfradd premiwm a gallant wynebu biliau uchel yn gyflym ac yn ddiarwybod iddynt. Cyfrannodd y Panel at waith yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn ar ddiogelu cwsmeriaid bregus, gan gynnwys ymateb i ddogfen yr awdurdod ar fregusrwydd³³ a chyfrannu at y gweithgor ar fregusrwydd. Bu'r grŵp yn gweithio i ddatblygu canllawiau ar fregusrwydd, a gyhoeddwyd ym mis Mehefin 2016³⁴.

Rydym yn y gorffennol hefyd wedi lleisio'n pryderon gyda chwmnïau symudol, Ofcom a'r Llywodraeth y dylai pob defnyddiwr sydd â chontract symudol gael yr opsiwn i roi cap ar ei wariant misol ar ei ddyfais symudol gan osgoi'r perygl o fil annisgwyl o fawr drwy ddefnyddio gormod ar y ffôn neu oherwydd ei fod wedi cael ei ddwyn. Rhoddwyd sylw i'r mater hwn yn y Bil Economi Ddigidol (sydd bellach yn Ddeddf) sy'n diwygio Deddf Cyfathrebiadau 2003, gan roi pwerau i Ofcom orfodi gofyniad newydd i gwmnïau symudol gynnig y nodwedd hon i gwsmeriaid, a dirwyon o hyd at £2 filiwn am dorri'r rheol.

³² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-gcs-14-march-2017.pdf>

³³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ppp---vulnerability-300915.pdf>

³⁴ <http://psauthority.org.uk/news-and-events/news/2016/june/vulnerability-guidance-now-available>

Goblygiadau newid yn strwythur y diwydiant i ddefnyddwyr

Mae'r Panel yn dal i ddwyn sylw Ofcom a darparwyr cyfathrebiadau at feysydd a all achosi niwed i ddefnyddwyr ar ôl y cyfuno sydd wedi digwydd yn y diwydiant. Rydym eisiau sicrhau nad yw cyfuno yn arwain at ostwng profiad a safon y gwasanaeth i gwsmeriaid

Profiadau microfusnesau o gyfathrebiadau

Mae 5.2 miliwn o fusnesau yn y sector preifat yn y DU ac mae 95% ohonynt yn dod o dan y categori microfusnes.

Fel y nodwyd gennym yn ein tystiolaeth i Adolygiad BIS a DCMS o Fand Eang Busnes³⁵, mae ein hymchwil³⁶ wedi dangos y gall microfusnesau hefyd fod yn ddefnyddwyr y mae angen yr un amddiffyniad arnynt yn y sector cyfathrebiadau â defnyddwyr unigol.

Mae'r Panel wedi galw am ragor o gymorth i'r rhan hon o'r farchnad sy'n tyfu gan y llywodraeth, y diwydiant a darparwyr cyfathrebiadau er mwyn eu helpu i wneud y gorau posibl o'r cyfleoedd a gyflwynir gan wasanaethau cyfathrebu. Ar wahân i wella'r seilwaith band eang a gwella'r ddarpariaeth symudol, hoffem weld y cymorth hwn yn cynnwys tariffau a pheynnau teilwredig i gyflwyno telerau contract mwy hyblyg nad ydynt ond ar gael i gorfforaethau mwy ar hyn o bryd; cyflenwad preswyl fyddai hwn i bob pwrpas ond gyda mwy o gymorth, yn ogystal â lefelau gwasanaeth gwell ac amseroedd ymateb gwell wrth ddelio â namau.

Hefyd, ni ddylai telerau contract amharu'n ormodol ar ryddid busnesau i newid oherwydd telerau sefydlog hir neu gosbau terfynu trwm. Hefyd, mae angen cydlynu gwell rhwng darparwyr lluosog yn y gadwyn gwerth mewn perthynas ag un cwsmer - yn arbennig darparwyr cyfanwerthol ac sy'n delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid.

Taliadau Symudol

Rydym wedi parhau i ymgysylltu â rhanddeiliaid allweddol am y pwnc hwn, megis yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn, gan roi sylw penodol i ddefnyddwyr bregus, ond gan gofio am fuddiannau pob defnyddiwr, dinesydd a microfusnes.

Galwadau heb fod yn rhai daearyddol

Rydym wedi parhau i drafod y trefniadau newydd ar gyfer galwadau heb fod yn rhai daearyddol â thîm Ofcom. Ers 1 Gorffennaf 2015, mae dwy ran wedi bod i gost galw rhifau gwasanaeth: tâl mynediad, y rhan o gost yr alwad sy'n mynd i'r cwmni ffôn; a thâl gwasanaeth, sef gweddill cost yr alwad sy'n cael ei osod gan y sefydliad rydych yn ei alw. Mae gan y Panel bryderon am y diffyg ymwybyddiaeth am daliadau gwasanaethau mynediad ac am lefelau gosod y taliadau ar rydym yn trafod y pryderon hyn ag Ofcom.

³⁵ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-business-broadband-review-bis-dcms---3-june-2016-final.pdf>

³⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/realising-the-potential-micro-businesses--experiences-of-communications-services>

Strategaeth Sbectrwm

O ran strategaeth sbectrwm, rydym wedi gofyn i effaith unrhyw newid yn y dyraniad sbectrwm ar ddefnyddwyr teledu daearol digidol gael ei hystyried³⁷, ac wedi nodi ein barn bod yn rhaid i'r llwyfan teledu daearol digidol aros yn hyfyw, yn arloesol a chystadleuol er mwyn diogelu defnyddwyr a dinasyddion nad ydynt ar lwyfan Teledu drwy Dalu, yn enwedig pobl fwy bregus.

Hefyd, mae'r Panel yn credu y dylai unrhyw gostau a fydd yn gysylltiedig ag unrhyw newid yn y broses dyrannu sbectrwm gael eu talu gan y busnesau a fydd yn elwa a/neu'r Llywodraeth yn hytrach na defnyddwyr. Er y bydd rhai manteision i ddefnyddwyr, fel sy'n cael ei ragweld gan Ofcom, gwneuthurwyr ffonau a chwmnïau rhwydwaith fydd yn elwa fwyaf o ailddyrannu sbectrwm i'w ddefnyddio gan ddyfeisiau symudol o ran elw a chyfleoedd technolegol - y rhain a/neu'r Llywodraeth ddylai felly, yn ein barn ni, ysgwyddo cost unrhyw newid.

Fel y nodwyd yn flaenorol, byddwn yn parhau i bwysu ar Ofcom i weithio gyda chwmnïau i sicrhau eu bod yn defnyddio'r sbectrwm sydd wedi cael ei ddyrannu iddynt yn y ffordd orau a fwyaf effeithlon fel rhan o unrhyw broses i ddarparu rhagor o sbectrwm. Rydym wedi annog Ofcom i fabwysiadu dull 'ei ddefnyddio neu ei golli' wrth reoli sbectrwm³⁸.

Rheoli traffig

Rydym wedi parhau i ymgysylltu â rhanddeiliaid yn y diwydiant am y pwnc hwn gan ystyried buddiannau dinasyddion, defnyddwyr a microfusnesau.

Meysydd gwaith sy'n benodol i ACOD

Sefydlwyd bod aelodau'r Panel ac aelodau pwyllgor Cyngori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD) yn perthyn i'r naill gorff a'r llall yn 2012. Nid yw cylchoedd gwaith y cyrff wedi newid ond mae'r aelodau, yn rhinwedd eu haelodaeth o ACOD, hefyd yn darparu cyngor i Ofcom ar faterion sy'n ymwneud â phobl hŷn a phobl anabl gan gynnwys mewn perthynas â'u portreadu a'u cyflwyno mewn cynnwys a ddarlledir.

Ym mis Rhagfyr 2015, cyhoeddodd y Panel ymchwil ansoddol annibynnol, 'Inclusive Communications'³⁹. Yn ddilyniant i'r cyhoeddiad hwn buom, yn 2016, yn ymgysylltu â darparwyr cyfathrebiadau a nifer o randdeiliaid i godi ymwybyddiaeth am anghenion defnyddwyr anabl ac argymhellion y Panel, ac i geisio cael arferion gorau y gellid eu rhannu i godi safonau, er enghraifft, rhoi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaethau sydd ar gael.

³⁷ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/managing-700mhz-clearance-impact-on-dtt-viewers-final-may-2016.pdf>

³⁸ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod---ofcom5ghzconsumersjuly2016-final.pdf>

³⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/we-re-not-all-the-sameinclusive-communications>

Buom hefyd yn hyrwyddo canllaw Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU (UKRN), sy'n cael ei arwain gan Ofcom, i ddefnyddwyr a dinasyddion: 'Essential Services: getting extra help'.

Un o'r gwasanaethau y mae'r Panel yn awyddus i ddarparu cyfathrebiadau ei hyrwyddo yw Gwasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf (NGTS). Roedd gan y Panel ac ACOD ddiddordeb mawr mewn dau ddarn o ymchwil a gyhoeddwyd yn 2016, ar brofiad pobl fyddar o ddefnyddio ffonau: gofynnodd NADP (y Gymdeithas Genedlaethol ar gyfer Pobl sydd wedi Colli eu Clyw) i bobl fyddar am eu profiad o ddefnyddio'r ffôn⁴⁰; a chynhaliodd BT arolwg boddhad cwsmeriaid⁴¹ gyda defnyddwyr y gwasanaeth cyfnewid. Mae'r gwasanaeth cyfnewid testun ac, ers 2014, Gwasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf (NGTS), wedi galluogi pobl fyddar i wneud a derbyn galwadau drwy weithredwr sy'n siarad â'r sawl sy'n clywed ac yn teipio ei ymateb. Mae'r Gwasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf yn cael ei ddarparu gan BT, ond mae'n rhaid i ddarparwyr ffonau sefydlog a symudol gynnig y gwasanaeth i'w cwsmeriaid. Un o nodweddion pwysig NGTS yw'r ap, NGT Lite, sy'n galluogi defnyddwyr i gyfathrebu heb orfod defnyddio ffôn testun - dim ond drwy ddefnyddio glieniadur, ffôn symudol neu gyfrifiadur llechen.

Bu'r Panel hefyd yn cynghori ac yn gweithio gydag Ofcom a rhanddeiliaid yn y sector cyfathrebu a sectorau eraill, ar 'A guide to publicising services available to disabled people'⁴² a gyhoeddwyd gan Ofcom ym mis Awst 2016, canllaw yr oedd y Panel wedi cyfrannu ato, gan ddefnyddio canfyddiadau o 'We're Not all the Same'.

Yn dilyn hyn, mae Ofcom yn yr Amodau Cyffredinol wedi argymhell ymestyn yr amddiffyniadau presennol i ddefnyddwyr ag anableddau, sydd ar hyn o bryd yn berthnasol i wasanaethau teleffoni yn unig, i'r holl wasanaethau cyfathrebu electronig cyhoeddus; rhywbeth y mae'r Panel yn ei groesawu'n fawr.⁴³

Rydym hefyd wedi annog Ofcom⁴⁴ i sicrhau bod ganddo ffocws cryf ar faterion amrywiaeth a chynhwysiant. Un enghraifft o'r fath fyddai sicrhau cydymffurfriad llawn ag Amod Cyffredinol 15 (AC15) ac annog darparwyr cyfathrebiadau i hyrwyddo'r gwasanaethau sydd ar gael o dan AC15 i'w holl gwsmeriaid (fel yn y sector ynni), i sicrhau nad yw pobl y mae angen cymorth ychwanegol arnynt o dan anfantais.

Mae cylch gwaith ACOD yn cynnwys portreadu a chynrychioli pobl hŷn a phobl anabl mewn darllediadau. Rydym wedi croesawu adroddiadau Ofcom ar amrywiaeth yn y maes Darlledu Gwasanaeth Cyhoeddus, ond hefyd wedi annog Ofcom i sicrhau bod ei brosesau cwyno - gan gynnwys cwynion am y BBC - yn agored i bawb, i sicrhau bod modd clywed barn pobl hŷn a phobl anabl⁴⁵.

⁴⁰ <http://deafcouncil.org.uk/wp/wp-content/uploads/2016/11/telephony.pdf>

⁴¹

<http://ngts.org.uk/content/news/NGT%20User%20Experience%20and%20Satisfaction%20Survey%20Sept%202016.pdf>

⁴² https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/81132/guidance.pdf

⁴³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-gcs-14-march-2017.pdf>

⁴⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ofcom-annual-plan-response-16-17.docx.pdf>

⁴⁵ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/060317-ccp-acod---bbc-complaints-procedures.pdf>

Mae cyfranogiad pobl hŷn a phobl anabl mewn rhaglenni a chael eu portreadu'n gywir ynddynt, yn ganolog i gynnal hyder ac ymgysylltiad cynulleidfaoedd â chynnwys a ddarllidir ac rydym wedi awgrymu bod Ofcom yn sicrhau ei fod yn monitro'n ofalus sut mae pobl hŷn a phobl anabl yn cael eu portreadu a'u cynrychioli ⁴⁶.

Credwn hefyd y bydd yn rhaid i Ofcom ei hun osod safon uchel ac arwain drwy esiampl wrth annog amrywiaeth, cydraddoldeb a chyfle cyfartal ymysg ei randdeiliaid - gan gynnwys darlledwyr, lle mae portreadu pobl hŷn a phobl anabl ar y sgrin yn fater mor bwysig - ac rydym wedi'u hannog yn eu gwaith yn y cyswllt hwn.

⁴⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/07022017-ccp-acod-response-to-ofcom-annual-plan-2017-18-final.pdf>

Atodiad 1: Adroddiad ariannol

	Gwirioneddol 2016/17	Cyllideb 2016/17
Ffioedd Aelodau'r Panel	109,556	103,135
Treuliau Aelodau'r Panel	13,807	13,626
Cymorth (gan gynnwys y Tîm Cynghori, ymchwil, ymgynghori, perthynas â rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau)	243,982	244,962

Atodiad 2: 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 swyddogaethau Jo wedi cynnwys bod yn Gyfarwyddwr Anweithredol mewn nifer o gwmnïau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu gan gynnwys [RM plc](#) a THUS Group plc. Roedd 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](#) ac yn un o ymddiriedolwyr [Sefydliad Cymunedol Swydd Hertford](#). Yn 2008 penodwyd Jo yn Ddirprwy Raglaw Swydd Hertford. Yn 2012, cafodd yr OBE am wasanaethau i bobl hŷn.

Jaya Chakrabarti MBE



Mae Jaya yn frwd o blaid cysylltu busnes â'r gymuned drwy dechnoleg er mwyn gwella bywydau pobl, a chafodd ei anrhydeddu ag MBE yn rhestr anrhydeddau 2014 'Am wasanaethau i'r Diwydiannau Digidol Creadigol a'r gymuned ym Mryste'.

Ar ôl cael dwy radd a hanner mewn ffiseg a deunyddiau electronig, cyd-sefydlodd Jaya yr asiantaeth ddigidol [Nameless](#) yn 1999, a ddaeth yn un o'r prif asiantaethau digidol creadigol ym Mryste. Gweithiodd Jaya yn agos gyda chleientiaid a oedd yn cynnwys yr RFU, Cancer Research, Sony Playstation, Warner Bros, y Swyddfa Gartref a'r Asiantaeth Safonau Bwyd. Ar ôl cael ei MBE, roedd bryd Jaya ar fynd i'r afael â chaethwasiaeth fodern gan ddefnyddio data mawr, a sefydlodd y fenter gymdeithasol [TISCReport.org](#) yn 2014 (Transparency In Supply Chains Report). Dechreuodd TISCReport.org fasnachu yn 2016 a'r fenter hon bellach yw'r gofrestr gwrth-gaethwasiaeth data agored fwyaf yn y byd, wedi'i chreu i safonau'r Llywodraeth, gyda dros 42k o sefydliadau â datganiadau caethwasiaeth modern perthnasol. Mae wedi ennill momentwm yn eithriadol o gyflym ac mae'n cael cefnogaeth swyddogol Llywodraeth Cymru. Mae gan TISCReport dair haen llywodraethu gyda chymorth CIPS, BSI, ICC, a llawer mwy, pob un ohonynt yn ymrwymedig i'r un genhadaeth - rhoi diwedd ar gaethwasiaeth fodern yn ein cadwyni cyflenwi.

Y tu allan i'w gwaith, mae Jaya wedi arwain prosiectau ar ymgysylltu democrataidd, niwtraliaeth y we, addysg, preifatrwydd, diogelu plant, hawliau merched a hawliau dynol. Mae Jaya ar hyn o bryd yn Ddirprwy Lywydd Menter a Siambr Fasnach Bryste. Yn lleol, mae wedi bod yn gysylltiedig â sawl cynllun ar draws sectorau ym maes addysg a thechnoleg er mwyn cynyddu cynhwysiant cymdeithasol drwy ddefnyddio technoleg. Bu'n aelod o fwrdd Cyngor Dysgu a Sgiliau Gorllewin Lloegr tan iddo ddod i ben yn 2010.

Rhys Evans (Aelod Cymru)



Mae Rhys Evans wedi gweithio ar amrywiaeth o faterion defnyddwyr ar ran defnyddwyr agored i niwed ar draws nifer o sectorau gan gynnwys adwerthu, cyfathrebu ac ynni yn ei swydd flaenorol fel Cyfarwyddwr Cymru Dyfodol Defnyddwyr (Llais Defnyddwyr Cymru gynt).

Cyn hynny, bu'n Gadeirydd Bwrdd Cyngori Cyswllt Defnyddwyr Cymru, ac mae wedi rhoi cyngor i [Lywodraeth Cymru](#) am nifer o faterion yn ymwneud â defnyddwyr, gan gynnwys gwasanaeth i gwsmeriaid, ymgysylltu â defnyddwyr, cynhwysiant digidol a chynhwysiant ariannol.

Mae Rhys yn rhedeg ei fusnes ei hun yn darparu rhaglenni hyfforddi, mentora a hyfforddiant rheoli. Mae'n aelod o'r [Gymdeithas ar gyfer Hyfforddi](#) ac yn gweithio fel aelod cyswllt i nifer o sefydliadau gan ddarparu gwasanaethau hyfforddi a datblygu busnes.

Chris Holland (Aelod Lloegr)



Roedd Chris Holland yn Bennaeth yr Adran Datrys Anghydfodau Arbenigol yn [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: cyfathrebu. Cynorthwyodd i sefydlu gwasanaeth yr ombwdsmon telegyfathrebu (Otelu), a than fis Mawrth 2011, roedd yn aelod anweithredol o'r [Ombudsman Service](#) Ltd. Roedd yn Gadeirydd Bwrdd Aelodau Otelu 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. Roedd yn Gadeirydd [y Cynllun Gwneud iawn am Gamweddau Post \(POSTRS\)](#) rhwng 2013-2015; ac yn ymgynghorydd archwilio cyflwr sefydliadau gyda [Time to Change](#) (elusen iechyd meddwl).

Mae'n gwrselydd cymwysedig, ac mae wedi gwneud gwaith gwirfoddol gyda phobl ifanc. Ar hyn o bryd, mae'n ymgynghorydd achlysurol ar gyfer yr holl gynlluniau datrys anghydfod sy'n cael eu cynnig gan [IDRS Ltd](#) gan gynnwys [Cynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebu a'r Rhyngrwyd \(CISAS\)](#); mae'n rhedeg ei gwmni ymgynghori ei hun; ac mae'n aelod o [Voice of the Listener a Viewer](#). Cafodd Chris hefyd ei benodi'n Adolygydd Cwynion Annibynnol ar gyfer CEDR (y Ganolfan ar gyfer Datrys Anghydfodau'n Effeithiol) ym mis Tachwedd 2016.

Richard Hill, MBE (Aelod Gogledd Iwerddon)



Ar ôl cael graddau mewn Mathemateg Gymwysedig a Hanes yr Eglwys, bu Rick yn gweithio fel gweinidog plwyf am 17 o flynyddoedd. Gadawodd yr eglwys yn 2007 i ddatblygu gyrfa portffolio.

Ef yw Perchennog/Cyfarwyddwr [Titanic Gap Ltd](#), cwmni o Ymgynghorwyr ym maes y Cyfryngau, ac mae'n aelod o Fwrdd y [Sefydliad Safonau yn y Wasg Annibynnol](#).

Roedd yn arfer bod yn Gadeirydd [Comisiwn Sgrin Gogledd Iwerddon](#), Cadeirydd Cyngor Defnyddwyr Cyffredinol Gogledd Iwerddon, Cadeirydd Llais Defnyddwyr Post ac yn aelod o Fwrdd Llais Defnyddwyr y DU, yn aelod o [Gyngor Cynulleidfa'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon](#) ac yn aelod o Gyngor Darlledu'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon. Cafodd MBE am wasanaethau i Gyfryngau Darlledu yn 2014.

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 - yn gyntaf gyda'r Ganolfan Cyfleusterau Teledu Annibynnol (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 cyfweild 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.

Daeth cyfnod Mairi ar y Panel i ben ym mis Mawrth 2017.

Craig Tillotson



Mae Craig wedi cael gyrfa amrywiol a llwyddiannus dros y 30 mlynedd diwethaf yn y diwydiannau telegyfathrebiadau a thaliadau fel prif weithredwr, cyfarwyddwr bwrdd ac ymgynghorydd strategaeth. Enillodd brofiad sylweddol yn y maes rheolaeth strategol a gweithrediadau gyda grwpiau [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.

Graddiodd Craig o Brifysgol Caergrawnt mewn Cyfrifiadureg a threuliodd rhan gynnar ei yrfa fel ymgynghorydd strategaeth gyda McKinsey & Company. Am sawl blwyddyn bu'n

swyddog telegyfathrebiadau arbenigol wrth gefn yn y Corfflu Signalau Brenhinol lle derbyniodd y Fedal Dirioogaethol (TD).

Yn 2012, penodwyd Craig yn Brif Weithredwr cyntaf y cwmni Faster Payments Scheme Limited. Mae'r Gwasanaeth Taliadau Cyflymach hwn yn wasanaeth taliadau amser real 24 x 7 blaenllaw sy'n darparu ar gyfer symud arian yn syth rhwng cyfrifon cwsmeriaid ar draws holl fanciau a chymdeithasau adeiladu'r DU. Fel Prif Weithredwr, mae'n gyfrifol am reoli'r cynllun a'i wasanaethau o ddydd i ddydd, didwylledd gweithredol y cynllun a'i ddatblygiad strategol. Mae Craig hefyd yn gyfarwyddwr ac yn Gadeirydd Gweithredol Paym, y gwasanaeth taliadau symudol ar draws y diwydiant a lanswyd yn 2014.

Hefyd, yn 2014, fe'i penodwyd gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol yn aelod o Banel Statudol y Rheoleiddiwr Systemau Talu newydd.

Bob Twitchin, MBE
















Roedd Bob Twitchin yn Gadeirydd Pwyllgor Cynghori Oftel ar gyfer Pobl Hŷn ac Anabl (DIEL) rhwng 2000 a 2004 ac yn aelod o Banel Defnyddwyr Ofcom (y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu erbyn hyn) rhwng 2005 a 2008. Roedd yn aelod o grŵp llywio PhoneAbility tan 2015, elusen a oedd yn ymwneud â gwella mynediad i dechnoleg gwybodaeth a chyfathrebu ar gyfer pobl hŷn a phobl anabl. Mae Bob yn Aelod Cyswllt o'r Fforwm Anabledd Busnes.











Mae Bob yn gymrawd gyda BCS, y Sefydliad Siartredig ar gyfer TG, ac yn gyn Gadeirydd ITCanHelp, rhwydwaith o wirfoddolwyr sy'n darparu cymorth rhad ac am ddim i bobl anabl sydd â phroblemau cyfrifiadurol, yn eu cartrefi, mewn canolfannau gofal dydd neu ofal preswyl. Mae ITCanHelp yn rhan o Abilitynet, elusen yn y DU sy'n helpu pobl anabl i ddefnyddio cyfrifiaduron a'r rhyngwyd i newid eu bywydau yn y gwaith, gartref ac ym maes addysg.

Cafodd yr MBE yn Rhestr Anrhydeddau Flwyddyn Newydd 2014 am wasanaethau i'r Diwydiant Telegyfathrebiadau a Phobl ag Anableddau.

Mae Bob wedi bod yn Ddarllenyydd trwyddedig yn Eglwys Lloegr ers 1990 ac, yn 2013, derbyniodd Fedal Sant Mellitis gan Esgob Llundain am ei wasanaeth i'r eglwys yn Llundain.

Atodiad 1

- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Citizens Advice Scotland's consultation on its Policy and Campaigning work plan](#) Mawrth 2017 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Citizens Advice Scotland's Consumer Futures Unit's consultation on its work plan for 2017/18](#) Mawrth 2017 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on the Review of the General Conditions of Entitlement](#) Mawrth 2017 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's consultation on new procedures for handling content standards complaints, investigations and sanctions for BBC programmes](#) Mawrth 2017 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's consultation on its approach to enforcement](#) Mawrth 2017 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's Annual Plan 2017/18 and Ofcom's Chairman's response](#) Chwefror 2017 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to DCMS call for evidence on extending full fibre networks](#) Ionawr 2017 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's consultation on a Disability Action Plan for Northern Ireland](#) Rhagfyr 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's consultation on promoting the efficient use of geographic numbers](#) Rhagfyr 2016 
- [Written evidence from the Communications Consumer Panel and ACOD in relation to the Digital Economy Bill](#) Hydref 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's consultation on the accessibility of on demand programme services](#) Hydref 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's consultation on Making Switching Easier and More Reliable for Consumers](#) Hydref 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's consultation on the General Conditions \(1\)](#) Hydref 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on Strengthening Openreach's Independence](#) Hydref 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on Consumer Switching: Additional Requirement to Remove Notice Periods](#) Medi 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's Review of Royal Mail](#) Awst 2016 
- [Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's call for inputs on Automatic Compensation](#) Gorffennaf 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on improving access for consumers in the 5GHz band](#) Gorffennaf 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to GDS Technology Code](#) Gorffennaf 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to BIS' call for evidence on improving the consumer landscape and quicker switching](#) Mehefin 2016 

- [Comments on the Libraries Taskforce document Libraries Deliver: Ambition for Public Libraries in England 2016 - 2021](#) Mehefin 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to BIS' consultation on options to refine the UK competition regime](#) Mehefin 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's call for inputs into designing the Universal Service Obligation for Broadband](#) Mehefin 2016 
- [Response to BIS and DCMS' Business Broadband Review - call for evidence](#) Mehefin 2016 
- [Response to Ofcom's consultation on Consumer Switching: Proposals to reform switching of mobile communications services](#) Mehefin 2016 
- [Response to PhonepayPlus' consultation on its Vulnerability Guidance](#) Mai 2016 
- [Response to Ofcom's call for input into managing the effects of 700 MHz clearance on PMSE and DTT viewers](#) Mai 2016 
- [Response to Ofcom's consultation into its Space Spectrum Strategy](#) Mai 2016 
- [Comments on the report of the working group on consumer and competition policy for Scotland and the Scottish Government's response](#) Mai 2016 
- [Response to DCMS' consultation on a new Broadband Universal Service Obligation \(USO\)](#) Ebrill 2016 
- [Response to PhonepayPlus' draft guidance consultation](#) Ebrill 2016