



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

2015-16

Cynnwys

Rhagair	3
Gwybodaeth am y Panel a'r ACOD	5
Gweithgareddau'r Panel	6
Natur newidiol telegyfathrebiadau.....	7
Dylanwadu ar y drafodaeth - ymatebion i ymgynoriadau.....	8
Adolygiad o broses ymgynghori Ofcom	10
Meysydd gwaith 2015/16	12
Meysydd ymgysylltu pwysig.....	13
Adolygu.....	32
Meysydd gwaith sy'n benodol i ACOD	39
Atodiad 1: Adroddiad ariannol	42
Atodiad 2: Aelodau'r Panel.....	43

Rhagair

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gwelwyd llawer o weithgarwch a thrafodaeth yn y maes cyfathrebiadau, maes sy'n newid yn gyflym. Mae'n amser pwysig i'r diwydiant, ac rydym wedi gweld nifer o ymgynghoriadau a cheisiadau am fewnbwn ar nifer o faterion a fydd yn siapio'r dirwedd cyfathrebiadau am flynyddoedd. Mae hyn yn gyfle pwysig i'r Panel ac i'r ACOD (Pwyllgor Ymgynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl) roi barn defnyddwyr a microfusnesau wrth galon y drafodaeth.

Y ddarpariaeth symudol a band eang ac ansawdd gwasanaethau sydd wedi bod ar frig yr agenda hon ac yn parhau felly. Mae galwadau niwsans, ymgysylltu digidol, preifatrwydd a diogelwch data personol, gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion yn destunau pwysig iawn eraill lle mae'r Panel a'r ACOD wedi bod yn hollbwysig yn sicrhau bod lleisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n cael eu clywed.

Ein man cychwyn bob amser yw: "Beth yw maint y broblem i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i microfusnesau? Ac a oes modd i'r panel a'r ACOD wneud gwahaniaeth?" Rydym wedyn yn trefnu ein gwaith drwy ganolbwyntio ar feysydd ymgysylltu pwysig, gan barhau i adolygu amrywiaeth ehangach o destunau, yn dilyn y drafodaeth, a chyfrannu gyda chynghor arbenigol a herio adeiladol.

Mae eiriol ar ran pobl sy'n fwy bregus neu'r rheini nad yw eu lleisiau'n cael eu clywed fel arfer o fewn y diwydiant a gweithio gyda darparwyr cyfathrebiadau, Ofcom a rhaddeiliaid eraill yn y diwydiant yn rolau pwysig a gwerthfawr i'r Panel a'r ACOD. Rydym yn defnyddio ymchwil fel sail i'n gwaith, gan gomisiynu ein hymchwil ein hunain os bydd raid. Yn 2015 cyhoeddasom [We're Not All the Same! Inclusive Communications: Helping older and disabled people to get more from their communications services](#). Roedd ein hymchwil yn tynnu sylw at rai o'r ffyrdd y mae gwasanaethau cyfathrebu'n lliniaru rhywfaint ar effeithiau posibl oedran neu anabledd o ran colli grym. Ond, roedd hefyd yn dangos bod materion yn ymwneud â gwasanaeth i gwsmeriaid yn gallu achosi problemau a rhwystredigaethau anghymesur, bod rhwystrau'n bodoli o hyd i gynhwysiant ac nad oes digon o ymwybyddiaeth o hawliau pobl anabl i gael mynediad cyfartal. Yn benodol, mae'r adroddiad wedi helpu i godi proffil y mesurau ar gyfer defnyddwyr anabl sy'n berthnasol i unrhyw un sy'n darparu gwasanaeth neu rwydwaith cyfathrebu electronig, ac roedd yn cael ei groesawu gan ddarparwyr cyfathrebiadau.

Credaf ein bod yn gwneud gwahaniaeth. Rydym wedi gweld cynnydd go iawn yn ystod y flwyddyn ddiwethaf mewn sawl maes. Mae'r rhain yn cynnwys: cynlluniau i helpu i fynd i'r afael â phroblem galwadau niwsans, newidiadau i wasanaeth i gwsmeriaid; darpariaeth ar gyfer defnyddwyr mwy bregus; gwybodaeth well i ddefnyddwyr; a chamau i osod llais defnyddwyr a dinasyddion yn nes eto at galon y broses o lunio polisiau. Mae cydweithio, herio adeiladol ac eglurder pwrpas yn dal yn ganolog i'n dull gweithredu. Byddwn yn parhau i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n cael eu diogelu a'u hyrwyddo, er mwyn cael arena cyfathrebiadau gynhwysol a theg, ac er mwyn i'r farchnad lwyddo i fodloni anghenion pob un ohonom.

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 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 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'r Pwyllgor Ymgynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, ACOD, yn cynghori 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 pob gwlad, sy'n peri sialensiau gwahanol; ond, ar yr un gwynt, mae problemau tebyg gyda 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 Ymgynghori 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 i geisio sicrhau 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-effeithiol iawn, gan weithredu ar gyllideb flynyddol fach. Rydym yn dal 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. Rydym yn cwrdd bob mis ond byddwn yn gwneud llawer o'n gwaith yn electronig.

Gweithgareddau'r Panel

Gwaith y Panel ydy sicrhau bod y sector cyfathrebiadau'n gweithio i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau - ac yn enwedig y rheini sydd yn fwy agored i niwed mewn cymdeithas, a all gynnwys pobl hŷn, pobl anabl ac yn wir unrhyw un sy'n cael ei hun mewn sefyllfa fregus. 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 gysylltiedig â gwneud 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 unigryw 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 ein harbenigedd un sector yn creu ac yn cynnal ffocws ac arbenigedd er mwyn i ni allu herio mewn amgylchedd adeiladol, cynnig cyngor cynhwysfawr a dylanwadu ar ddatblygiad polisi mewn ffordd amserol. Mae'r rheini sy'n bresennol mewn cyfarfodydd Panel yn sylweddoli ei fod yn lle ar gyfer dadl gref ar sail gwybodaeth ond gyda'r prif fwriad o helpu Ofcom a rhanddeiliaid eraill i ddarparu polisiau a chanlyniadau gwell - i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau unigol ac, yn y pen draw, i economi ac i gymdeithas y DU.

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. Rydym hefyd yn ymgysylltu ag ystod o sefydliadau eraill gan weithio ar ran y grwpiau budd hyn - gan gynnwys y rheini sy'n cynrychioli pobl hŷn a phobl anabl.

Mae gennym ni gyllideb fach ar gyfer ymchwil ac mae defnyddio hon mewn ffordd ddoeth wedi cyfrannu tystiolaeth a mewnwelediad i waith Ofcom a chyrrff eraill. Er enghraifft, mae ein hymchwil *Going Round in Circles*¹ yn parhau i gyfrannu at waith Ofcom mewn perthynas â systemau darparwyr cyfathrebiadau ar gyfer delio â chwynion a chyfeirio at wasanaethau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod, ac mae ein hymchwil *Inclusive Communications*² wedi arwain at drafodaeth gydag adrannau'r Llywodraeth, Ofcom, mudiadau yn y trydydd sector a busnesau ynglŷn â sut y gall darparwyr cyfathrebiadau gefnogi cwsmeriaid sydd ag anghenion cymorth ychwanegol yn y maes cyfathrebu, megis pobl ag anableddau, a defnyddwyr hŷn. Mae darparwyr cyfathrebiadau hefyd wedi dweud wrthym bod yr adroddiadau hyn yn werthfawr iawn iddynt hwy. Mae ein dealltwriaeth o'r diwydiant ynghyd â'n ffocws ar ddefnyddwyr yn ein galluogi i ddarparu dadansoddiad manwl sy'n symud y drafodaeth yn ei blaen yn adeiladol a gwybodus.

Mae ein gwaith 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. Weithiau, gallwn weld yn glir ein

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

² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/we-re-not-all-the-same-inclusive-communications>

bod wedi sicrhau newid mewn polisi - er enghraifft, cytunodd BT i newid arferion adnewyddu BT Privacy ar ôl inni leisio pryderon am eu tegwch i ddefnyddwyr.

Ond, o ran gwerthuso ein heffaith a'n rôl, rydym hefyd yn gwerthfawrogi'n fawr yr adborth a gawn gan ein rhanddeiliaid ar wahanol feysydd lle roeddem wedi rhoi mewnbwn neu wedi lleisio pryderon a sialensiau gan gynnwys:

"Mae'r Bwrdd yn gwerthfawrogi'n fawr y mewnbwn annibynnol ac arbenigol a geir gan y Panel Defnyddwyr ac ACOD ac rydym yn edrych ymlaen i weithio gyda chi dros y flwyddyn nesaf. Mae eich gallu i ddal Ofcom i gyfrif yn y meysydd hyn yn bwysig."

Y Fonesig Patricia Hodgson, DBE, Cadeirydd Ofcom

"Mae ymchwil y Panel yn ddefnyddiol gan mae'n gadael inni edrych ar y materion hygyrchedd sydd y tu ôl i'r penawdau ac sy'n achosi cwynion."

EE

"Mae eich lleisiau clir a chryf er budd defnyddwyr yn rhan gwbl werthfawr o dirwedd y diwydiant..."

Digital UK

"Mae ymchwil y Panel wedi bod yn ddefnyddiol er mwyn inni allu cyflwyno achos dros wneud newidiadau o fewn y busnes - lle y mae awydd am newid, mae tystiolaeth yn darparu porth"

Talk Talk

"Mae ymchwil ac argymhellion y Panel yn werthfawr fel ffordd o ddeall problemau bywyd go iawn, gan ein galluogi i wneud newidiadau i brosesau"

3

Natur newidiol telegyfathrebiadau

Yn ein hymatebion i ymgynghoriadau dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi tynnu sylw at natur newidiol y sector telegyfathrebiadau a sut mae defnydd defnyddwyr o wasanaethau data/llais symudol a rhyngwyd sefydlog wedi newid yn sylweddol.



Roed adroddiad Ofcom yn 2015 ar y Farchnad Cyfathrebiadau yn tynnu sylw at rôl sylfaenol telegyfathrebiadau ym mywydau llawer o bobl. Roedd saith o bob deg (69%) o

ddefnyddwyr y rhyngwyd yn cytuno bod 'technoleg wedi newid y ffordd yr wyf yn cyfathrebu' ac roedd chwech o bob deg (59%) yn cytuno 'bod dulliau cyfathrebu newydd wedi gwneud fy mywyd yn haws'. Ystyrir bod gan ddulliau cyfathrebu digidol eu manteision. Mae bron i ddwy ran o dair (64%) o'r oedolion sy'n mynd ar-lein yn cytuno bod mynd ar-lein yn 'hanfodol ar gyfer rhoi gwybodaeth i mi am faterion cyfredol', a chytuna chwech o bob deg (60%) ei fod yn eu helpu i gadw mewn cysylltiad â ffrindiau a theulu agos. Mae ychydig dros hanner (52%) yn cytuno ei fod yn 'fy ysbrydoli i roi cynnig ar bethau newydd'.

Mae Cyfuno yn y farchnad symudol yn fater sydd o ddiddordeb i'r Panel yng nghyd-destun yr effaith ar ddefnyddwyr. Gwnaethom ysgrifennu at y Comisiwn Ewropeaidd³ a'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd⁴ i fynegi ein pryderon am y posibilrwydd o BT ac EE yn uno a hefyd Hutchison 3G ac O2, gan ddatgan y bydd yn rhaid sicrhau nad yw sefyllfa holl ddefnyddwyr telegyfathrebiadau'r DU yn cael ei gwario mewn unrhyw ffordd gan y caffaeliadau hyn. Credwn y dylai'r defnyddiwr fod wrth galon marchnad gystadleuol a mynegodd y Panel ei bryderon y gallai lleihau nifer y cwmnïau yn y farchnad cyfathrebiadau roi cystadleuaeth, dewis i ddefnyddwyr a'r gwasanaethau a ddarperir yn y fantol. Nododd y Panel ei bryderon y gallai'r uno arfaethedig fod wedi arwain at fwy o gyfnodau clymu neu gontractau anodd eu gadael. I sicrhau bod buddiannau defnyddwyr yn aros yn ganolog i weithrediad marchnad gystadleuol lwyddiannus, gwnaethom ddatgan na ellid ystyried y broses o uno cwmnïau unigol fel rhywbeth ar ei ben ei hun.















Dylanwadu ar y drafodaeth - ymatebion i ymgynghoriadau











Mae allbwn y Panel yn sylweddol ac mae'n cwmpasu amrywiaeth eang o weithgareddau a thestunau. Rydym yn ceisio sicrhau bod amrywiaeth o sefydliadau'n ystyried ac yn deall safbwynt y defnyddiwr; rydym yn ymateb i ystod eang o ymgynghoriadau; ac rydym yn ysgogi trafodaethau, ac yn cyfrannu atynt, drwy drefnu neu gyflwyno mewn nifer o ddigwyddiadau a gweithio gydag ystod eang o bartneriaid. Ar gyfartaledd, mae'r Panel yn ymateb i ddau ymgynghoriad neu ddogfen drafod bob mis. Yn 2015/16, rydym wedi ymateb i'r canlynol:

- [Response to Citizens Advice and Citizens Advice Scotland draft workplan](#) Mawrth 2016 
- [Response to Ofcom's draft Annual Plan 2015/16 and Ofcom's Chairman's response](#) Mawrth 2016 

³ www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/comments-to-commission-re-proposed-mno-merger.pdf

⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/cma-bt-ee-merger-prelim-comments-180315.pdf>

- [Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's 'Review of how we use our persistent misuse powers: Focus on silent and abandoned calls'](#) Chwefror 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to DCMS in relation to requiring direct marketing callers to provide Calling Line Identification](#) Chwefror 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD comments to the European Commission in relation to the proposed merger between H3G and O2](#) Ionawr 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to DCMS' call for inputs into a new digital strategy for the UK](#) Ionawr 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to the House of Commons Science and Technology Committee call for evidence in relation to Digital Skills](#) Ionawr 2016 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on access service targets for non-domestic channels](#) Rhagfyr 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to the Commission's evaluation and review of the regulatory framework for electronic communications networks and services](#) Rhagfyr 2015 
- [Panel and ACOD submission to the CMS Committee Inquiry: Establishing World Class Connectivity Throughout the UK](#) Tachwedd 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation What's on the telly? Proposed improvements to EPG accessibility for people with visual impairments](#) Hydref 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to the discussion document related to Ofcom's Strategic Review of Digital Communications](#) Hydref 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to the BBC Charter Review Public Consultation](#) Hydref 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to the DCMS' EU Electronic Communications Regulatory Framework: Post Implementation and Forward Looking Review](#) Hydref 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on Consumer Switching: Consumer experience of switching mobile communications services and options for process reforms](#) Hydref 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to PhonepayPlus' discussion document on vulnerability](#) Medi 2015 

- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on revising the penalty guidelines](#) Medi 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's discussion document on its review of the regulation of Royal Mail](#) Medi 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on an Approval Logo for the metering and billing scheme and a modification to the Ofcom metering and billing direction](#) Awst 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to DCLG and DCMS' Review of how the planning system in England can support the delivery of mobile connectivity](#) Awst 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to call for evidence - Improving Mobile Communications for UK Rail Passengers](#) Gorffennaf 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to BIS' call for evidence on the protection of micro and small businesses in purchasing products and services](#) Mehefin 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to Citizens Advice's review of the consumer codes](#) Mehefin 2015 
- [Communications Consumer Panel and ACOD response to the terms of reference for Ofcom's Strategic Review of Digital Communications](#) Mai 2015 
- [Response to Ofcom's letter to stakeholders on its review of the regulation concerning complaint handling and dispute resolution in the postal market](#) Ebrill 2015 
- [Response to the Extra Costs Commission's consultation on its Interim Report on the extra costs faced by disabled people](#) Ebrill 2015 

Adolygiad o broses ymgynghori Ofcom

Mae adlewyrchu llais y defnyddiwr a'r dinesydd wrth ddatblygu polisiau a gwneud penderfyniadau yn hollbwysig - er hynny mae hi'n anodd cyflawni hyn yn effeithiol.

Felly, er mwyn helpu i sicrhau bod grŵp mor eang â phosibl o ddefnyddwyr a dinasyddion yn gallu rhoi mewnbwn ar waith Ofcom yn datblygu polisiau, sefydlwyd is-grŵp o'r Panel gennym, ynghyd â dau randdeil-

Un o brif argymhellion y Panel oedd i Ofcom greu rhestr bostio ar gyfer ymgynghoriadau... Rydym wrth ein bodd fod Ofcom bellach wedi sefydlu rhestr bostio o'r fath.

iad allanol, i gynnal adolygiad o'r ffordd y mae Ofcom yn ymgynghori - yn yr ystyr ehangaf.

Rydym yn falch o weld bod rhai o'r dulliau a argymhellwyd gennym wedi cael eu defnyddio ac edrychwn ymlaen at eu gweld yn cael eu defnyddio eto - yn arbennig mewn perthynas â hyrwyddo ymgynghoriadau a derbyn ymatebion i ymgynghoriadau mewn fformatau gwahanol.

Un o brif argymhellion y Panel oedd y dylai Ofcom greu rhestr bostio ar gyfer ymgynghoriadau, er mwyn galluogi pawb â diddordeb i gael gwybod am yr ymgynghoriadau sydd ganddo ar y gweill. Rydym yn falch iawn fod Ofcom wedi sefydlu rhestr bostio o'r fath, a gob-eithio y bydd yn helpu pobl i wybod am y materion y mae Ofcom yn ymgynghori yn eu cylch. Gall pawb â diddordeb gofrestru ar gyfer y rhestr bostio a fydd yn cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf am ymgynghoriadau wneud yma:

<http://www.ofcom.org.uk/emailupdates/Consultations>

Meysydd gwaith 2015/16

Mae rôl hollbwysig cyfathrebiadau ym mywydau bobl, a'r angen i sicrhau bod cysylltedd digidol ar gael i bawb, wedi dylanwadu'n drwm ar y meysydd gwaith rydym wedi dewis canolbwyntio arnynt. Fel y disgrifiwyd yn ein cynllun gwaith cyhoeddedig, gwnaethom ymgymryd ag amrywiaeth o waith a oedd yn canolbwyntio ar y prosiectau ymchwil a'r meysydd ymgysylltu pwysig canlynol:

Prif feysydd ymgysylltu

- Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd gwasanaeth
- Galwadau niwsans, sgamiau a hwylustod riportio
- Trin defnyddwyr yn deg a gwasanaeth i gwsmeriaid
- Preifatrwydd a diogelwch data personol
- Niwed/ymgysylltu digidol
- Profiadau microfusnesau o gyfathrebu

Ymchwil

- Olion Troed Digidol - defnyddio data personol
- Cyfathrebu cynhwysol

Adolygu

- Fforddiadwyedd a dyled
- Goblygiadau newid yn strwythur y diwydiant i ddefnyddwyr
- Gwybodaeth Defnyddwyr
- Taliadau Symudol
- Galwadau nad ydynt yn rhai daearyddol
- Post
- Newid
- Strategaeth Sbectrwm
- Rheoli traffig

Meysydd gwaith penodol ychwanegol

- ACOD: Cynhwysiant a Hygyrchedd
- ACOD: Portreadu a chyfranogi

Meysydd ymgysylltu pwysig

Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y profiad

Fel y nodwyd uchod, mae defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n mynd yn fwy dibynnol bob blwyddyn ar wasanaethau cyfathrebiadau. Gan gofio hyn, ein barn o hyd yw y bydd unrhyw ddarpariaeth nad yw o'r safon orau yn cael effaith fwy ar ddefnyddwyr. Mae gwasanaeth gwael o unrhyw fath nid yn unig yn achosi annifyrrwch i ddefnyddwyr unigol a microfusnesau - mae'n broblem sy'n achosi niwed gwirioneddol a sylweddol.

Yr hyn sy'n dal i sbarduno'r Panel ydy ein cred ei bod yn hollbwysig cefnogi anghenion defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yng nghyswllt cyfathrebiadau wrth ystyried y rhan fwyfwy ganolog mae cyfathrebiadau'n ei chwarae ym mywydau pobl, mewn cymdeithas ac yn yr economi. I gefnogi anghenion defnyddwyr a busnesau, mae angen cysylltiad sydd bob amser ar gael, sy'n ddiogel, o safon uchel, yn ddi-dor ac ar gael ymhob man. Mae'r anghenion hyn yn cynnwys meysydd megis busnes ariannol; talu'n electronig am nwyddau a gwasanaethau; mynediad i wasanaethau digidol; gwasanaethau iechyd; preifatrwydd digidol; gwasanaethau'r Llywodraeth ac yn y blaen. A heb fod yn rhy bell yn y dyfodol, bydd y Rhyng-rwyd Pethau a dinasoedd fwyfwy cysylltiedig yn golygu y bydd cyfathrebiadau'n dod yn bwysicach byth fel anadl einioes gweithgarwch a lles pobl.

Eleni, gwnaethom weithio ar sawl lefel - cysylltu ag AS-au, ymateb i ymgynghoriadau, a gweithio'n uniongyrchol gydag Ofcom, adrannau'r Llywodraeth a'r UE - i annog gwneuthurwyr polisi i ystyried anghenion pob defnyddiwr wrth lunio polisiau, ni waeth beth yw eu hymgysylltiad presennol â'r farchnad.

Rydym yn credu y dylid gosod yr uchelgais o ddarpariaeth symudol a band eang sydd ar gael ym mhobman - a bod darpariaeth symudol yn berthnasol i ddarpariaeth dan do a darpariaeth ddaearyddol, yn ogystal ag ar hyd ffyrdd a rheilffyrdd.

Rhaid cael cysylltiad sydd bob amser ar gael, yn ddiogel, o safon uchel ac ar gael ymhob man

Credwn mai'r uchelgais fydd cael darpariaeth symudol a band eang sydd ar gael ymhob man - ac i'r ddarpariaeth symudol fod yn berthnasol i ddarpariaeth dan do a darpariaeth ddaearyddol, yn ogystal â ffyrdd a rheilffyrdd.

Mae ein hymatebion helaeth i Adolygiad Strategol Ofcom o Gyfathrebiadau Digidol⁵, Adolygiad y Comisiwn Ewropeaidd o'r Fframwaith Telegyfathrebiadau⁶ ac Ymgynghoriad y DCMS ar y Fframwaith⁷, wedi'n galluogi ni i roi sylw cyson i anghenion defnyddwyr, yn arbennig: argaeledd a mynediad i'r ystod llawn o wasanaethau cyfathrebiadau ar gyfer y boblogaeth gyfan; safonau uchel o ran darpariaeth, cyflymder a dibynadwyedd; a systemau delio â chwynion a gwasanaeth i gwsmeriaid ardderchog.

Roedd ein hymatebion yn nodi cred y Panel mai conglfaen sector cyfathrebiadau llwyddiannus fydd cyfuniad o'r canlynol - argaeledd, hygyrchedd, fforddiadwyedd, dibynadwyedd, arloesedd ac ymddiriedaeth. Dylai marchnad o'r fath arloesi, gwella safonau gwasanaeth, cynnig dewis syml a rhoi gwerth da am arian i ddefnyddwyr.

Ond, mae marchnadoedd yn methu weithiau - er enghraifft nid yw'r ddarpariaeth symudol gystal ag y gall fod, nid oes gan bobl sicrwydd am y cyflymder band eang y byddant yn ei dderbyn ac mae gormod o bobl heb wasanaeth band eang dibynadwy. Pan fydd y farchnad yn methu yn y ffyrdd hyn, credwn fod yn rhaid i'r rheoleiddiwr fod yn ddigon hyblyg ac ystwyth i allu gweithredu'n gyflym ac yn bendant fel bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu diogelu a'u hyrwyddo.

Er gwaetha'r datblygiadau gyda band eang cyflym iawn a darpariaeth symudol, nodwyd gennym fod cryn ffordd i fynd o hyd ac mae'n hanfodol na ddylai defnyddwyr na dinasyddion yn yr ystyr ehangaf gael eu gadael ar ôl na gorfod bod heb hyn. Bydd darpariaeth ardderchog gan rwydweithiau ac ansawdd galwadau rhagorol ynghyd â gwybodaeth well yn helpu pobl i wneud dewisiadau gwell - a defnyddio mwy ar y swyddogaethau a'r rhaglenni maent am eu defnyddio, a fydd maes o law, yn ein barn ni, yn codi lefelau gwasanaeth ac yn sicrhau bod marchnad gystadleuol a ffyniannus o fudd i'r holl randdeiliaid.

Rydym wedi pwysleisio bod telegyfathrebiadau erbyn hyn yn cael eu hystyried fel y pedwerydd cyfleustod; ond, mewn cyferbyniad â llawer o'r cyfleustodau, mae sawl cyflenwr ar gael sy'n rhyngweithio â defnyddwyr, preswyl a busnes. Er mwyn grymuso defnyddwyr yn iawn, rhaid cael dull integredig - dealltwriaeth hollistaidd o anghenion defnyddwyr sy'n sail i atebion pragmataidd ar bob lefel - yn amrywio o'r dull rheoleiddio i gymorth uniongyrchol darparwyr ar gyfer gweithrediadau fwyfwy cymhleth pobl.

Roedd ein hymatebion yn pwysleisio sut y mae llais, testun - ac yn gyflym iawn, data - i gyd yn agweddau canolog ar fywydau pobl gyda'i gilydd a fesul un. Mae gan bobl bob hawl i ddisgwyl gallu derbyn darpariaeth symudol o dan do ac yn yr awyr agored, ar ffyrdd ac ar y rheilffyrdd, a gallu symud yn ddi-dor o rwydwaith i rwydwaith ac o ddyfais i ddyfais. Bydd y llinell rhwng defnydd personol a busnes o gyfathrebiadau'n dod yn fwy a mwy annelwig - ac yn amherthnasol yn y pendraw - a bydd gallu cysylltu ar alwad yn dod yn ddisgwyliad cyffredin.

⁵ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dcr-response-final.pdf>

⁶ [Communications Consumer Panel and ACOD response to the Commission's evaluation and review of the regulatory framework for electronic communications networks and services](#)

⁷ [Communications Consumer Panel and ACOD response to the DCMS' EU Electronic Communications Regulatory Framework: Post Implementation and Forward Looking Review](#)

Seilwaith

Fel y nodwyd gennym mewn sawl ymateb, gan gynnwys i adolygiad DCLG a DCMS o How the Planning System in England Can Support the Delivery of Mobile Connectivity⁸, er mwyn cyflawni'r uchelgais o ddyfodol cysylltiedig lle mae darpariaeth ddi-dor ar gael i bawb, mae'r Panel yn credu bod yn rhaid rhoi sylw i'r methiannau sy'n gysylltiedig â seilwaith.

Mewn sawl un o'n hymatebion, gwnaethom gyfeirio at Adroddiad Cysylltu'r Gwledydd Ofcom⁹, sy'n dangos bod mwy i'w wneud ar ddarpariaeth symudol ac ansawdd y gwasanaeth.

Er bod 99% o adeiladau'n gallu derbyn signal 2G, mae'r ganran o holl dirfas y DU sy'n gallu derbyn signal gan y pedwar cwmni wedi aros ar 55%.

Er bod disgwyl i'r ffigur gynyddu yn dilyn y cytundeb rhwng y Llywodraeth a'r holl brif gwmnïau iddynt sicrhau bod darpariaeth ddaearyddol yng nghyswllt gwasanaethau llais yn cyrraedd 90% erbyn 2017, mae mannau digyswllt a mannau digyswllt rhannol yn parhau i gael effaith negyddol ar draws adeiladau, ffyrdd, rheilffyrdd a thirfas y DU. Maent yn cael effaith anghymesur o uchel mewn ardaloedd gwledig ac mae'n bosibl iddyn nhw arwain at broblemau diogelwch difrifol. Mae mannau digyswllt yn bryder arbennig i berchnogion busnes sydd ag anabledd ac i gwmnïau sy'n gweithio mewn nifer o ardaloedd gwledig a'r tu allan i gytrefi mawr.

Mae mannau digyswllt yn dal i gael effaith negyddol ar draws adeiladau, ffyrdd, rheilffyrdd a thirfas y DU. Maent yn cael effaith fawr anghymesur mewn ardaloedd gwledig ac mae'n bosibl iddyn nhw arwain at broblemau diogelwch difrifol.

Ond, mae mannau digyswllt rhannol yn bodoli ledled y DU, gan gynnwys yn Llundain a dinasoedd mawr eraill, yn enwedig y tu mewn i adeiladau. Er ein bod yn deall bod cyflwyno 4G yn bwysig, roeddem yn dadlau ei bod yn fwy democrataidd a theg i bob rhan o'r DU gael mynediad at ryw fath o ddarpariaeth llais a data symudol derbyniol drwy 2G a 3G nag i ddim ond rhai ardaloedd eraill gael mynediad i 4G, ac i eraill gael eu gadael â gwasanaeth salach o lawer.

Gan nodi nad oes cystadleuaeth effeithiol i'w chael mewn ardaloedd gwledig yn aml, gwnaethom rybuddio, oni fydd economeg sylfaenol y ddarpariaeth wledig yn newid, ni fydd y farchnad fasnachol ar ei phen ei hun byth yn darparu'r un gwasanaeth i bawb. Felly, mae'n hanfodol fod polisi cyhoeddus yn parhau i fynd i'r afael â bylchau yn y farchnad; ei fod yn effro i ble mae'r rhain yn debygol o ddigwydd yng nghyswllt darpariaeth y dyfodol; a bod camau'n cael eu cymryd i fynd i'r afael â'r bylchau hyn.

⁸ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dclg-dcms-how-the-planning-system-in-england-can-support-mobile-connecti...pdf>

⁹ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/market-data/infrastructure/connected-nations-2015/>

Yn nigwyddiad Profiad y Defnyddiwr Ofcom, nododd Cadeirydd y Panel, Jo Connell, fod gormod o bobl o hyd nad ydynt yn gallu cyfrannu'n llawn yn y farchnad nac yn elwa o'i datblygiad yn enwedig mewn ardaloedd gwledig. Pwysleisiodd eto fod ardaloedd gwledig yn cael problemau anghymesur â'r ddarpariaeth symudol. Mae'r ddarpariaeth mewn adeiladau yn tueddu i fod yn waeth nag yn yr awyr agored, ac mae'r ddarpariaeth dan do yn arbennig o wael mewn ardaloedd gwledig. Felly, tra bo gan 72% o adeiladau gwledig yn y DU ddarpariaeth galwadau llais gan yr holl rwydweithiau yn yr awyr agored, dim ond 31% o adeiladau gwledig sydd â'r un ddarpariaeth dan do. Ac nid oes gan 13% o adeiladau gwledig ddarpariaeth o gwbl dan do.

Rydym wedi parhau i bwysleisio nad oes diffiniad ar hyn o bryd wedi'i gytuno arno yngylch beth yw lefel trothwy dderbyniol ar gyfer pennu'r ddarpariaeth galwadau llais 2G. Ar sail ei ymchwil 'prawf gyrru' a gynhaliwyd ar gyfer Adroddiad Seilwaith y llynedd, nododd Ofcom fod angen lefel signal o -86dBm o leiaf er mwyn cael darpariaeth galwadau llais 2G da. Defnyddiwyd y lefel hon i roi'r wybodaeth yn yr adroddiad am y lefelau darpariaeth symudol 2G. Mae cwmnïau symudol yn defnyddio trothwy signal is (-93dBm) i bennu'r ddarpariaeth galwadau llais 2G. Er bod modd gwneud galwadau ar y lefelau signal is hyn, mae'n fwy tebygol o ganlyniadau'r 'prawf gyrru' y bydd yn arwain at ddefnyddwyr yn dioddef galwadau sy'n cael eu gollwng a/neu alwadau yr amharir arnynt. Tra mae ymchwil mwyaf diweddar Ofcom yn cefnogi'r defnydd hanesyddol o -86dBm ar gyfer ffonau traddodiadol, -81dBm ydy'r trothwy mwy realistig ar gyfer ffonau clyfar modern. Gwnaethom felly ofyn am i waith gael ei wneud i sefydlu diffiniad cyffredin y cytunir arno o'r hyn sy'n lefel trothwy dderbyniol.

Does dim darpariaeth symudol ar y rhwydwaith rheilffyrdd mewn sawl ardal, ac yn achlysurol ac annibynadwy ar y gorau. Yn ôl y Swyddfa Ffyrdd a Rheilffyrdd, mae dinasyddion y DU yn dewis teithio ar drên yn fwy aml. Yn 2014/15, gwnaethpwyd dros 1.6 biliwn o deithiau gan deithwyr ar drên ar draws y DU - ac ers 2008, mae nifer y teithiau gan deithwyr ar rwydwaith rheilffyrdd y DU wedi codi 23%.¹⁰ Yn ein hymateb i ymgynghoriad yr Adran Drafnidiaeth/DCMS *Improving coverage for rail passengers*¹¹, gwnaethom nodi fod tystiolaeth yn awgrymu bod angen mawr am fynediad i gyfathrebiadau symudol ledled rhwydweithiau rheilffyrdd y DU; mae'r angen hwn yn amlwg iawn ar gyfer defnyddwyr busnes.

Ychydig o atebion technegol sydd ar gael, ond o ran y rheini sydd ar gael, mae rhai wedi cael eu treialu a'u profi. Teimlwn fod y dystiolaeth yn awgrymu cyfuniad o osodiadau arbenigol wrth ochr y trac a throswyr neu atgyfnerthyddion ar y trên.

Roeddem felly'n teimlo'n galonogol ar ôl clywed cyhoeddiad yr Adran Drafnidiaeth yn gynharach eleni y gofynnir i gwmnïau trenau ddweud sut y byddant yn cyflawni'r ymrwymiad i ddarparu wi-fi am ddim ar drenau i deithwyr. Gwnaethom annog y cwmnïau i wneud cynnydd ar gynifer â phosibl o reilffyrdd yn y dyfodol agos iawn.

¹⁰ http://orr.gov.uk/_data/assets/pdf_file/0005/18095/passenger-rail-usage-2014-15-q4.pdf

¹¹ <https://www.gov.uk/government/consultations/mobile-communications-for-uk-rail-passengers>

Band Eang a'r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol

Roeddem yn falch o nodi bod Ed Vaizey, y cyn Weinidog dros Ddiwylliant, Cyfathrebiadau a'r Diwydiannau Creadigol, wedi cydnabod y dylai defnyddwyr a dinasyddion gael "*mynediad i'r rhyngwyd ym mhle bynnag a pha bryd bynnag y maent ei angen*"¹².

Roedd ein hymatebion i ymgynghoriadau DCMS a'r Comisiwn Ewropeaidd ar y Fframwaith Rheoleiddio Cyfathrebiadau Electronig¹³¹⁴ ac Adolygiad Strategol Ofcom o Gyfathrebiadau Digidol¹⁵ yn pwysleisio bod y Panel yn teimlo mai 10Mbit yr eiliad yw'r lleiafswm ar gyfer cael profiad derbyniol o fand eang. Ond, yn ôl Adroddiad Cysylltu'r Gwledydd Ofcom yn 2015, nid yw 8% o adeiladau'r DU yn gallu cael cyflymderau o 10Mbit yr eiliad; ac nid yw 2% yn gallu cael 2Mbit yr eiliad - ac fel yr ydym wedi'i nodi uchod, mae'r broblem yn llawer gwaeth mewn ardaloedd gwledig, lle mae'r ffigurau yn 48% (10Mbit yr eiliad) - neu 1.5 miliwn o gartrefi - a 9% (2Mbit yr eiliad).

Croesawodd y Panel gyhoeddiad DCMS y llynedd o ran y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol o 10Mbit yr eiliad. Rydym yn ymgysylltu ag Ofcom wrth i'w syniadau ddatblygu ac rydym yn edrych ymlaen at weld y gynllun gweithredu ar gyfer Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyhoeddus fforddiadwy cyn gynted â phosibl.

Er ein bod yn falch fod mwy o wi-fi cyhoeddus di-dâl ar gael, mae'r ddarpariaeth yn fratiog ar hyn o bryd. Hefyd, mae'r gwaith o oruchwyllo diogelwch rhwydweithiau o'r fath yn anigonol ar hyn o bryd ac mae'r wybodaeth sydd ar gael i'r cyhoedd o ran y mesurau diogelwch sydd ar gael yn wael. Gwnaethom ddatgan ein bod yn credu bod gan ddarparwyr cyfathrebiadau, gan gynnwys cwmnïau rhwydweithiau symudol (MNOs), rôl allweddol yn codi ymwybyddiaeth pobl.

Cafodd y Panel y cyfle i ategu'r pwyntiau hyn fel rhan o'i ymateb i gais y DCMS am fewnbwn ar gyfer strategaeth ddigidol newydd ar gyfer y DU¹⁶.

Yn flaenorol, rydym wedi croesawu'r cynllun a gafodd ei lansio gyda chyrrff lleol ar draws y DU yn 2015 i roi cymorthdaliadau ar gyfer costau gosod gwasanaethau lloeren a all ddelio â gwasanaeth cyflym iawn. Rydym yn awr am weld atebion sy'n dechnolegol niwtral yn cael eu harchwilio er mwyn gallu darparu'r gwasanaethau hyn i'r ardaloedd hyn sy'n weddill a hynny cyn gynted â phosibl. Rydym hefyd yn annog asiantaethau'r Llywodraeth ar bob lefel i gydweithio'n agos i sicrhau bod profiadau a strategaethau cyrff sy'n gweithio mewn un rhan o'r DU (e.e. Community Broadband Scotland) yn cael eu rhannu ar draws y gweddill y DU. Byddem yn cefnogi gofyniad i bob datblygiad tai newydd ac adeiladau/parciau busnes gynnwys darpariaeth band eang ffibr.

¹² <https://www.gov.uk/government/news/uk-digital-strategy-the-next-frontier-in-our-digital-revolution>

¹³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dcms20pir20081015.pdf>

¹⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ec-telecoms-framework-review-response.pdf>

¹⁵ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dcr-response-final.pdf>

¹⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/digital-strategy-190116.pdf>

Galwadau niwsans, sgamiau a hwylustod 'riportio'

Mae galwadau niwsans, gan gynnwys galwadau marchnata byw, galwadau mud, galwadau sy'n cael eu gadael a galwadau negeseuon marchnata sydd wedi cael eu recordio - a negeseuon testun gan fusnesau, yn gallu achosi poen, pryder, trallod a cholled ariannol posibl i ddefnyddwyr. Mae perygl hefyd eu bod yn effeithio'n andwyol ar y tebygolrwydd y bydd pobl yn defnyddio gwasanaethau dros y ffôn yn gyffredinol: mae lleihad yn hyder pobl yn eu gwasanaeth cyfathrebu yn ddrwg i ddefnyddwyr a busnesau.

Rydym wedi gweld rhywfaint o gynnydd pendant yn y maes hwn e.e. Cynllun Gweithredu Galwadau Niwsans yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon; Adroddiad Tasglu Which?; y cyhoeddiad yn y gyllideb am becyn gwerth £3.5 miliwn i edrych ar ffyrdd o amddiffyn pobl fregus rhag galwadau niwsans; lleihau trothwy Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ar gyfer gorfodi'r rheoliadau; a diwygio'r ddeddfwriaeth i'w gwneud hi'n haws cyfnewid gwybodaeth rhwng Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth a champau sydd wedi'u cymryd gan rai darparwyr cyfathrebiadau i flocio galwadau niwsans ar lefel rhwydwaith. Ond, mae'r galwadau'n parhau.

Eleni, mae'r Panel wedi codi mater parhaus galwadau niwsans mewn ymateb i ymgynghoriadau gan y DCMS¹⁷ ac Ofcom¹⁸, gan ddwyn sylw at faint y broblem. Mae Ofcom wedi amcangyfrif bod defnyddwyr y DU yn derbyn oddeutu 5 biliwn o alwadau niwsans y flwyddyn: derbynnir oddeutu 1.5 biliwn o alwadau mud, oddeutu 200 miliwn o alwadau sy'n cael eu gadael, 1.7 biliwn o alwadau gwerthu byw a 940 miliwn o negeseuon gwerthu wedi'u recordio.

Mae Ofcom hefyd wedi amcangyfrif bod y niwed ariannol a achosir gan yr holl alwadau niwsans i linellau tir yn £406m y flwyddyn. Mae'n amcangyfrif bod £139-169m o'r swm hwn yn cael ei achosi gan alwadau niwsans a £12- 17m gan alwadau sy'n cael eu gadael.

Am y tair blynedd diwethaf, mae Ofcom wedi comisiynu ymchwil dyddiadur, lle mae oddeutu 1,000 o ddefnyddwyr yn cadw cofnod o'r holl alwadau niwsans maent yn eu derbyn mewn cyfnod o bedair wythnos ymhob un o flynyddoedd yr astudiaeth. Dangosai'r ymchwil a gynhaliwyd yn 2015 fod:

- 86% o'r cyfranogwyr wedi derbyn galwad niwsans o ryw fath ar eu ffôn tŷ;
- roedd 70% wedi cael galwad marchnata neu werthu byw i'w ffôn tŷ;
- roedd 60% wedi cael galwad mud i'w ffôn tŷ;
- roedd 52% wedi cael galwad gwerthu wedi'i recordio i'w ffôn tŷ;

¹⁷ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-dcms-cli-feb-2016-final.pdf>

¹⁸ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-ofcom-persistent-misuse-23-feb-2016-final.pdf>

- ac roedd 17% wedi cael galwad wedi'i adael i'w ffôn tŷ.¹⁹

Mae pobl hŷn yn llawer mwy tebygol o gael y galwadau hyn. Yn yr ymchwil, roedd y profiad cyffredinol o alwadau niwsans yn cynyddu gydag oedran, a dywedodd y rheini dros 65 oed eu bod yn cael llawer mwy o alwadau niwsans o'i gymharu â phobl 16-34 oed. Ar gyfer galwadau marchnata/gwerthu byw, galwadau mud, galwadau gwerthu wedi'u recordio a galwadau niwsans 'eraill', roedd y niferoedd hefyd yn uwch ymysg pobl 65+ o'i gymharu â phobl o dan 55 oed.

Yn ein hymateb blaenorol i'r ymchwiliad i'r diwydiant galwadau marchnata digymell gan y Grŵp Seneddol Hollbleidiol (APPG) ar Alwadau Niwsans²⁰, gwnaethom groesawu bwriad datganedig y Llywodraeth i ddeddfu i alluogi Ofcom i rannu gwybodaeth yn haws â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth a'r Gwasanaeth Ansolfedd am gwmnïau sy'n cyflawni'r cyfryw weithgareddau; ac i ystyried opsiynau eraill gyda rheoleiddwyr er mwyn cael gwared â'r rhwystrau i orfodi - fel gallu'r rhai sy'n gwneud galwadau niwsans i beidio â dangos y rhif ffôn maent yn ei ddefnyddio, a gostwng y trothwy cyfreithiol y mae angen ei gyrraedd cyn y gall Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth weithredu.

Ar ôl ein cefnogaeth i'r cynnig i gael gwared â'r trothwy cyfreithiol presennol i brofi bod torri rheolau'n debygol o achosi 'niwed sylweddol' neu 'drallod sylweddol',²¹ roeddem yn falch iawn fod y Llywodraeth wedi cyhoeddi y byddai newid yn cael ei wneud i ddeddfwriaeth i'w gwneud yn haws i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth roi dirwyon o hyd at £500,000 i'r cwmnïau sy'n gyfrifol am alwadau diwahoddiad a negeseuon testun niwsans. Daeth y ddeddfwriaeth newydd hon i rym ar 6 Ebrill 2015.

Gan ein bod hefyd wedi galw am fwy o gydlynw rhwng asiantaethau, roeddem hefyd yn falch fod ein cais am ddiwygiadau i ddeddfwriaeth i'w gwneud hi'n haws i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom gyfnewid gwybodaeth wedi cael ei dderbyn.

Gwnaethom ysgrifennu at y darparwyr cyfathrebiadau i bwysleisio ein barn y dylai Gwasanaeth Adnabod y Galwr gael ei gynnig am ddim fel mater o drefn. Nid yw hyn ar gael gan bob darparwr ar hyn o bryd. Prin ydy'r offer sydd ar gael i ddefnyddwyr i fynd i'r afael â galwadau niwsans, ond yn gyffredinol mae Gwasanaeth Adnabod y Galwr yn caniatáu i bobl wneud penderfyniad ar sail gwybodaeth ynghylch a ydynt am ateb yr alwad ai peidio. Gan mai gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan y cwmnïau ffôn, ac mae defnyddwyr yn talu amdano, sy'n cael ei gamddefnyddio mae'n ymddangos yn rhesymegol bod Gwasanaeth Adnabod y Galwr - un o'r prif fecanweithiau amddiffyn sydd ar gael yn erbyn galwadau niwsans - ar gael am ddim i bob defnyddiwr. Yng ngoleuni ymgyrch y Llywodraeth i sicrhau bod Gwasanaeth Adnabod y Galwr yn cael ei ddarparu, ni allwn weld sut y gall rhai darparwyr cyfathrebiadau barhau i gyfiawnhau codi tâl am y gwasanaeth hwn, yn enwedig a darparwyr eraill yn ei ddarparu i'w holl gwsmeriaid yn rhad ac am ddim.

¹⁹ http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/telecoms/nuisance-calls-2015/Nuisance_calls_W3_report.pdf

²⁰ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/appg-nuisance-calls---130913.pdf>

²¹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ico-threshold-final.pdf>

Fel rhan o'n gwaith yn y maes hwn, gwnaethom fynegi'n pryderon i BT am eu polisi o godi tâl am y gwasanaeth Dangos Rhif y Galwr, ac roeddem yn falch fod y cwmni wedi cytuno i newid eu proses adnewyddu er mwyn i gwsmeriaid sy'n defnyddio'r gwasanaeth hwn ar hyn o bryd barhau i dderbyn y gwasanaeth wrth adnewyddu heb orfod 'optio i mewn' eto.

Mae modd defnyddio'r Gwasanaeth Adnabod y Galwr i roi gwybod am alwadau niwsans i'r rheoleiddwyr. Mae hefyd yn hollbwysig er mwyn defnyddio setiau ffôn a gwasanaethau sy'n dibynnu ar ddangos rhif y sawl sy'n ffonio i rwystro a hidlo rhai galwadau yn effeithiol. Rydym wedi dadlau y dylai fod yn rhaid i bob galwad busnes ddangos Gwasanaeth Adnabod y Galwr dilys a rhif y mae modd ei ffonio'n ôl - gyda phroses eithrio ar gyfer y rheini sydd efallai â rheswm dilys dros beidio â dangos y rhif e.e. llochesi cam-drin.

Roedd ein hymateb i ymgynghoriad y DCMS ar 'Requiring direct marketing callers to provide Calling Line Identification (CLI)'²² yn cyfeirio at y ffaith mai yn y maes y mae Ofcom yn uniongyrchol gyfrifol amdano, h.y. galwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael, mae'r Canllawiau'n nodi y dylai galwyr busnes helpu defnyddwyr i'w hadnabod drwy sicrhau bod Gwasanaeth Adnabod y Galwr dilys a chywir ar gael. Ond, nid yw hyn yn berthnasol i bob galwad marchnata gan fod y Rheoliadau Preifatrwydd a Chyfathrebiadau Electronig (PECR) a'r Gyfarwydddeb Preifatrwydd a Chyfathrebiadau Electronig yn cynnwys darpariaethau sy'n galluogi'r parti sy'n galw i beidio â defnyddio'u Gwasanaeth Adnabod y Galwr.

Felly, gwnaethom gytuno â'r cynnig y dylai'r Llywodraeth ddiwygio'r PECR i'w gwneud yn ofyniad i'r rhai sy'n gwneud galwadau marchnata uniongyrchol ddarparu Gwasanaeth Adnabod y Galwr. Bydd Gwasanaeth Adnabod y Galwr gorfodol gan gwmnïau marchnata uniongyrchol, lle bydd angen rhif ffôn dilys y gellir ei ffonio'n ôl, yn arf hollbwysig ar gyfer diogelu a helpu defnyddwyr.

Mewn ymateb i adolygiad Ofcom o'i ddatganiad polisi statudol²³ ar arfer ei bwerau mewn perthynas â chamddefnyddio gwasanaethau a rhwydweithiau cyfathrebiadau electronig yn gyson, gwnaethom gytuno na ddylai neb wneud galwadau niwsans na galwadau mud nac anfon negeseuon niwsans. Gwnaethom groesawu'r gwaith yn rhoi rhagor o eglurder am y canllawiau yng nghyswllt lefelau'r galwadau niwsans er inni annog Ofcom i fynd gam ymhellach a gwella'i broses orfodi, er mwyn iddo allu cymryd rhagor o gamau gorfodi mwy effeithiol yn gynt.

Gwnaethom bwysleisio fod y Pwerau Camddefnyddio Cyson yn elfen bwysig iawn o'r fframwaith diogelu i ddefnyddwyr. Felly, gwnaethom gynnig y dylent gael eu diwygio er mwyn iddynt ddiwallu anghenion defnyddwyr yn well yng nghyd-destun y niferoedd uchel o alwadau niwsans; ac er mwyn i fusnesau fod yn glir iawn am ddisgwyliadau a chanlyniadau camddefnyddio.

²² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-dcms-cli-feb-2016-final.pdf>

²³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-ofcom-persistent-misuse-23-feb-2016-final.pdf>

Er ein bod yn cefnogi gwaith Ofcom yn annog y diwydiant i anelu'n uwch er mwyn sicrhau y gellir diogelu defnyddwyr rhag dicter, anhwylostod a phryder, gwnaethom awgrymu y dylid lleihau trothwy'r gyfradd galwadau sy'n cael eu gadael, yn ddelfrydol i 0% - ond i uchafswm o 1% - i weithio tuag at ddileu un ffynhonnell bosibl o alwadau niwsans.

Roeddem yn gryf o blaid bwriad Ofcom i gyhoeddi manylion ei gamau gorfodi a fydd, mi gredwn, yn ffordd bwerus o atal camddefnyddio cyson. Fel egwyddor, mae hefyd yn dangos tryloywder ar ran Ofcom, yr ydym yn ei annog, a bydd yn rhoi mwy o hyder i ddefnyddwyr yn Ofcom - a fydd o ganlyniad yn eu hannog i roi gwybod am gamddefnyddio. Mae cyhoeddi enwau cwmnïau'n helpu i unioni'r anghydbwysedd yn y maes hwn o ran pŵer - lle mae rhai cwmnïau'n camddefnyddio'r wybodaeth bersonol maent yn ei dal am ddefnyddwyr (ar gyfer gwneud galwadau nad yw defnyddwyr eu hangen) drwy'r gwasanaeth cyfathrebiadau y maent wedi talu amdano.

Mae galwadau niwsans yn dal yn bryder mawr i'r Panel ac mae'n parhau yn faes blaenor-iaeth.

Trin defnyddwyr yn deg a gwasanaeth i gwsmeriaid

Un maes gwaith pwysig i'r Panel yn ystod y flwyddyn ddiwethaf oedd ceisio cael mwy o amddiffyniad i ddefnyddwyr rhag biliau uchel sy'n cronni oherwydd bod ffonau symudol wedi'u colli neu wedi cael eu dwyn, gan annog cwmnïau i weithredu yn y maes hwn.

Y llynedd, ysgrifennodd y Panel at Ed Vaizey, i bwysleisio nad oedd fawr o gynnydd wedi cael ei wneud yn rhoi'r cytundeb ar waith i osod cap ar filiau pan gollir ffonau symudol neu pan gânt eu dwyn, a oedd wedi cael ei gyhoedd gan ei ragflaenydd yn 2013. Hefyd, cafodd y Panel nifer o gyfarfodydd wyneb yn wyneb gyda'r cwmnïau rhwydweithiau symudol i ddwyn sylw at y materion yn uniongyrchol. Roeddem felly'n falch o nodi bod EE, 02, Three, Virgin a Vodafone wedi gweithredu cap o £100 pan ddywedir wrthynt cyn pen 24 awr fod ffôn wedi cael ei gollu neu ei ddwyn.

Rydym wedi canfod nad oes y fath gonsensws ymysg cwmnïau rhith rhwydweithiau symudol (MVNOs) ac rydym wedi bod yn cydgysylltu â darparwyr cyfathrebiadau i'w hannog i gymryd camau yn y maes hwn. Rydym hefyd wedi ysgrifennu at y DCMS i ddwyn sylw at y broblem.

Yn nigwyddiad Profiad y Defnyddiwr Ofcom, cyfeiriodd Jo Connell at bryderon y Panel am godiadau anghymesur yn rhent llinellau sefydlog - yn enwedig i'r 10% o gartrefi yn y DU nad ydynt yn cymryd band eang. Mae'r defnyddwyr hyn yn fwy tebygol o fod yn hŷn neu ar incwm isel. Nododd Jo hefyd fod cynigion hyrwyddo a phrisiau cymhleth yn ei gwneud hi'n anodd i bobl gymharu prisiau a chanfod y fargen orau.

Gwasanaeth i Gwsmeriaid a Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR)

Yn ein hymateb i Adolygiad Ofcom o Gyfathrebiadau Digidol, ac adolygiadau'r Undeb Ewropeaidd a DCMS o'r Fframwaith Telegyfathrebiadau, gwnaethom gyfeirio at ein hymchwil *Going Round in Circles?*²⁴ - a gomisiynwyd gennym er mwyn deall profiadau pobl a oedd wedi cysylltu â'u darparwr i geisio datrys problem. Amlygodd yr ymchwil themâu sy'n dal yn gyfredol:

- Am nifer o resymau, mae rhai pobl nad ydynt yn cysylltu â'u darparwr yn ddioddef yn ddistaw ac yn gwneud y tro â gwasanaeth eilradd;
- I rai a wnaeth gysylltu â'u darparwr, roedd eu rhwystredigaeth cychwynnol yn cael ei waethygu gan brofiad cysylltu negyddol;
- 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 rhai defnyddwyr hŷn a rhai defnyddwyr ag anabledd fel petaent o dan anfantais arbennig wrth ddelio â darparwyr;
- Yn aml, mae cyfeirio problem at lefel uwch fel petai'n aneffeithiol ac mae darparwyr cyfathrebiadau fel petaent yn wael am ddweud wrth gwsmeriaid am ddulliau amgen o ddatrys anghydfod.

Yn dilyn y materion a amlygwyd gan yr ymchwil, ac ar ôl i ni edrych ar y pwnc ein hunain, gwnaeth y Panel nifer o argymhellion a oedd yn gysylltiedig â gwasanaeth i gwsmeriaid mewn pum prif faes:

- Rhaid gwella ansawdd y wybodaeth a ddarperir i gwsmeriaid;
- Dylai'r hyfforddiant i staff canolfannau cyswllt gael ei adolygu a'i gryfhau;
- Dylid gwella profiad y defnyddiwr wrth gysylltu;
- Dylid darparu mwy o gefnogaeth i ddefnyddwyr hŷn ac anabl;
- Dylid adolygu a chryfhau'r prosesau ar gyfer cyfeirio at lefel uwch ac at Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

Canfu ein hymchwil fod gwasanaethau cyfathrebu'n gallu bod yn fwy arwyddocaol i bobl hŷn ac anabl, drwy helpu i liniaru rhywfaint ar effeithiau posib oed neu anabledd o ran colli grym

Eleni, gwnaethom gyhoeddi ymchwil ansoddol newydd *We're Not All The Same! Inclusive*

²⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/going-round-in-circles.pdf>

Communications, i archwilio'n fanwl pa mor hygyrch yw darparwyr cyfathrebiadau i gwsmeriaid sydd ag anghenion cefnogaeth cyfathrebu ychwanegol fel y rheini sydd ag anabledd a defnyddwyr hŷn (dros 75 oed).

Rydym yn trafod y canfyddiadau'n fanwl yn ddiweddarach yn y ddogfen hon.

Ond, canfu ein hymchwil fod gwasanaethau cyfathrebiadau'n gallu bod yn fwy arwyddocaol byth i bobl hŷn ac anabl drwy helpu i liniaru rywfaint ar effeithiau posibl oed neu anabledd o ran colli grym. Gallant helpu i leihau bregusrwydd pobl drwy roi mynediad i bobl at wybodaeth a gwasanaethau nad oes modd iddyn nhw gael gafael arnynt yn rhwydd drwy ffyrdd eraill, a drwy eu hwyluso i gymryd rhan a chael eu cynnwys.

Gwnaethom gynnal cyfres o ddigwyddiadau ledled y DU i drafod y ddau ddarn o ymchwil, eu canfyddiadau a'r argymhellion â nifer o randdeiliaid gan gynnwys darparwyr cyfathrebiadau ac Ofcom, gan ddwyn sylw'n arbennig at anghenion pobl anabl. Byddwn yn parhau i annog y diwydiant cyfathrebiadau i godi lefel y gwasanaeth i gwsmeriaid mae'n ei gynnig er mwyn i ddefnyddwyr fwynhau safonau cyfanol gwell.

Er mwyn dal darparwyr cyfathrebiadau i gyfrif, gwnaethom ofyn am ddiweddariadau rheolaidd mewn perthynas â'n hargymhellion mewn pum prif faes: ansawdd gwybodaeth; hyfforddiant staff cyswllt; profiad cysylltu'r defnyddiwr; cefnogaeth i ddefnyddwyr hŷn ac anabl; a phroses cyfeirio at Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod. Gwnaethom ddweud yn glir ein bod yn dal yn bryderus iawn am allu defnyddwyr i gael mynediad i gynlluniau ADR.

Cam hollbwysig yn y broses delio â chwynion ydy bod darparwyr yn rhoi gwybod i ddefnyddwyr, mewn ffordd glir ac amserol, am eu hawl i fynd â'u cwyn i'r gwasanaeth Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod perthnasol. Pan gyflwynwyd y gwasanaeth hwn yn 2003, y bwriad oedd gwasanaeth datrys annibynnol, rhad ac am ddim, syml, risg isel a hawdd cael ato. Dair blynedd ar ddeg yn ddiweddarach, y cyswllt gwan yn y gadwyn o hyd yw'r darparwyr hynny nad ydynt wedi sicrhau bod ADR ar gael gan nad ydynt yn hysbysu'r rheini sy'n cwyno am eu hawliau a'u hopsiynau. Rhaid i hyn newid, ac mae'r Panel yn dal yn galw ar yr holl randdeiliaid i gydweithio er mwyn darparu proses datrys cwynion gynhwysfawr i ddefnyddwyr y mae ganddynt bob hawl i'w disgwyl.

Dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi bod yn codi'r materion hyn gydag Ofcom, y darparwyr cyfathrebiadau a'r Gwasanaethau ADR.

Mae'r Panel yn galw am gyfnod o bedair wythnos mewn perthynas â chwyn cyn y gall defnyddwyr droi at gynlluniau ADR. Rydym hefyd wedi argymhell bod data'n cael ei gyhoeddi'n agored ar sut mae darparwyr yn perfformio yng nghyswllt cwynion i'r cynlluniau ADR.

Gan gyfeirio at ganfyddiadau astudiaeth annibynnol Mott McDonald²⁵ i'r broses gyfeirio at ADR, a ryddhawyd gan Ofcom, mae gan y Panel bryderon difrifol:

- Does dim digon o sôn am ADR, a'r cwsmeriaid bob amser sy'n ei grybwyll gyntaf;
- Dim ond un cwyn o bob pump a gafodd eu cofnodi â'r dyddiad cychwyn cywir;
- Mewn dros 60% o achosion lle roedd defnyddwyr wedi gofyn am lythyr 'sefyllfa ddiddatrys', ni chawsant y cyfryw lythyr;
- Dim ond oddeutu 5% o'r rhai a gwynodd a ddylai fod wedi derbyn llythyr wyth wythnos gan eu darparwr cyfathrebiadau (sy'n hysbysu'r defnyddwyr o'u hawl statudol i ADR) a oedd wedi cael un.

Mae'r Panel yn galw am gyfnod amser o bedair wythnos mewn perthynas â chwyn (gostyngiad o'r wyth wythnos blaenorol) cyn y gall defnyddwyr droi at gynlluniau ADR. Gwnaethom hefyd argymhell bod data'n cael ei gyhoeddi'n agored ar sut mae darparwyr yn perfformio yng nghyswllt cwynion i'r cynlluniau ADR. Nodwn fod hyn wedi cael ei lansio'n llwyddiannus yn ddiweddar gan yr ombwdsmon ynni.

Rydym yn galw am bolisiau sy'n canolbwyntio ar y cwsmer - hysbysiadau preifatrwydd clir a haenog a rheoliadau sy'n caniatáu arloesedd ond sy'n dal cwmnïau i gyfrif os byddant yn camddefnyddio data

Byddwn yn parhau i weithio gyda chynlluniau ADR, darparwyr cyfathrebiadau ac Ofcom i geisio gwella'r systemau delio â chwynion a hyrwyddo'r cynlluniau ADR yn well.

Preifatrwydd a diogelwch data personol

Mae'r ystod o gyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan y rhyngwrwyd, apiau symudol a microdal-iadau yn rhoi llu o fanteision posibl i ddefnyddwyr a dinasyddion. Fodd bynnag, gyda chyfnewid data o un peiriant i'r llall ar y gorwel, ac wrth i'r farchnad am ddata personol ddod yn fwy cymhleth a gwerthfawr, mae'n bwysicach nag erioed bod pobl yn deall goblygiadau'r caniatâd maent yn ei roi i sefydliadau er mwyn defnyddio eu data a, gyda golwg ar ddiogelwch, y rhagofalon mae modd iddynt eu cymryd. Mae hyn yn dod yn bwysicach gyda photensial y Rhyngwrwyd Pethau i gasglu a defnyddio mwy a mwy o fathau o wybodaeth defnyddwyr.

²⁵ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/other/telecoms-research/adr-access/>

Yn ein hymateb i'r adolygiad o'r Fframwaith Rheoleiddio Cyfathrebiadau Electronig, gwnaethom leisio'n pryderon am ddiogelwch data a phreifatrwydd ar-lein. Nodwyd genym fod angen i ddefnyddwyr gael yr offer i: reoli eu data; deall sut mae data wedi esblygu, sut y gallai esblygu yn y dyfodol; gwerth eu data; ac yn enwedig goblygiadau rhoi eu caniatâd i'w ryddhau a'i ddefnyddio. Rydym yn galw am bolisiau sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr - rheoliadau a hysbysiadau preifatrwydd clir a haenog sy'n caniatáu arloesedd ond sy'n dal cwmnïau i gyfrif os byddant yn camddefnyddio data.

Mae angen cymryd camau sylfaenol i liniaru ar y perygl cynyddol y bydd y rhaniad digidol yn troi'n gagendor digidol mwy byth.

Roedd Adolygiad Strategol Ofcom o Gyfathrebiadau yn rhoi cyfle i'r Panel²⁶ bwysleisio, gyda dyfodiad y Rhyng-rwyd Pethau, ei fod yn bwysicach nag erioed i ddefnyddwyr gael yr offer i reoli eu data ac y dylai cwmnïau gael diwylliant o gydymffurfio (a allai gynnwys Cod Ymddygiad er enghraifft) - i ategu unrhyw fframwaith rheoleiddio sydd eisoes yn bodoli - a glynu wrtho. Felly, pwysleisiodd y Panel y byddai'n hoffi gweld Ofcom yn cymryd rôl ragweithiol wrth asesu'r effeithiau ar ddefnyddwyr, eu diogelwch a'u hymwybyddiaeth.

Eleni, mae'r Panel wedi gwneud rhagor o waith yng nghyswllt ei ymchwil flaenorol, *Online Personal Data - the Consumer Perspective*²⁷ i bennu ac amlygu'r problemau, tynnu sylw at yr angen am waith pellach, ac annog rheoleiddwyr - gan gynnwys Ofcom, Llywodraethau a'r UE - i sicrhau bod safbwyntiau a phrofiadau defnyddwyr a dinasyddion wrth galon y gwaith o lunio polisiau a rheoleiddio yn y maes hwn. Mae rhagor o fanylion ar gael o dan *Olion Troed Digidol* yn yr adran Ymchwil isod.

Ymgysylltu/Niwed Digidol:

Mae'r Panel ac ACOD yn credu y dylai pob defnyddiwr allu elwa o'r cyfleoedd a'r mwynhad y gall gwasanaethau cyfathrebu eu cynnig.

Mae angen cymryd camau sylfaenol i liniaru ar y perygl cynyddol y bydd y rhaniad digidol yn troi'n gagendor digidol mwy byth. Rydym yn byw mewn cyfnod lle rydym yn gweld llawer o wasanaethau'r Llywodraeth yn troi'n "ddigidol yn bennaf" a phan mae bod ar-lein yn dod yn **anghenraid mewn bywyd** yn hytrach na bod yn ddewis ychwanegol.

Er bod y manteision o ran gallu cysylltu ar-lein yn berthnasol i bob grŵp yn y gymuned, maent yn arbennig o berthnasol i bobl anabl, y rheini ar incwm isel a phobl hŷn, gan ei bod

²⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dcr-response-final.pdf>

²⁷ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>

yn bosibl bod llawer ohonynt yn methu symud gymaint â phobl iau. Ond, yn ôl yr Adroddiad Adult Media Use and Attitudes²⁸ Ofcom yn 2015, mae 14% o oedolion y DU yn parhau i fod all-lein ac maent yn fwy tebygol o fod yn 65 oed neu hŷn, ac yn byw mewn aelwydydd yn y grŵp economaidd-gymdeithasol DE. Nid yw dau o bob tri oedolyn 75 oed a hŷn yn defnyddio'r rhyngwrwd. Mae mynediad i'r rhyngwrwd gryn dipyn yn is hefyd ymhlith y defnyddwyr hynny sydd ag anabledd (65%) na'r defnyddwyr hynny nad ydynt yn anabl (88%)²⁹. Mewn ymchwil a gyhoeddwyd yn fwyaf diweddar gan Ofcom ar fynediad defnyddwyr anabl at ddyfeisiau a gwasanaethau cyfathrebu a'u defnydd ohonynt, gwelwyd hefyd nad oedd pob defnyddiwr anabl sydd â mynediad at ddyfeisiau a gwasanaethau cyfathrebu yn eu defnyddio'n bersonol. Dywedodd pumed ran o ddefnyddwyr anabl fod eu hanabledd wedi'u rhwystro rhag defnyddio o leiaf rai o'r dyfeisiau a'r gwasanaethau cyfathrebu, a gwelwyd gwahaniaethau ymysg defnyddwyr â gwahanol fathau o anabledd.

Mae'r Panel wedi pwysleisio ers tro fod ymgysylltu digidol yn elfen hanfodol o gymdeithas fodern. Mae'r diffyg ymgysylltu mewn rhai grwpiau - oherwydd mynediad gwael, fforddiadwyedd, diffyg sgiliau, hyder neu gymhellant - yn effeithio nid yn unig arnynt hwy yn uniongyrchol, ond hefyd ar gryfder cyffredinol yr economi, sy'n effeithio ar y boblogaeth ehangach. Bu i Sefydliad Tinder, ar y cyd â Go ON UK (doteveryone bellach), gyhoeddi adroddiad y llynedd, '*The economic impact of Basic Digital Skills and inclusion in the UK*'³⁰ a oedd yn nodi'r manteision cymdeithasol ac ariannol enfawr a fyddai'n dod i'n rhan petai pawb yn y DU yn berchen ar y sgiliau y mae eu hangen arnynt i ymdopi yn ein byd digidol. Roedd yr adroddiad yn amcangyfrif, yn y 10 mlynedd rhwng 2016 a 2025, y bydd 4.9 miliwn o'r rheini heb Sgiliau Digidol Sylfaenol yn mynd ar-lein heb gymorth ychwanegol, ond y bydd y 7.9 miliwn sy'n weddill (15% o'r boblogaeth oedolion) angen cymorth i gael y Sgiliau Digidol Sylfaenol am amcan-gost o rhwng £45 a £334 y person. Mae'r adroddiad yn nodi'r chwe phrif fantais i unigolion ac i'r Llywodraeth o roi Sgiliau Digidol Sylfaenol i 100% o'r boblogaeth.

Er y gall yr atebion fod yn gymhleth, mae'r mater ei hun yn syml: mae'n dal yn ffaith nad oes gan 23% o oedolion y DU y sgiliau digidol sylfaenol sy'n angenrheidiol i fanteisio ar dechnoleg, yn ôl adroddiad diweddar³¹ gan

Dywedodd un o bob pump o ddefnyddwyr anabl fod eu hanabledd wedi'u rhwystro rhag defnyddio o leiaf rai o'r dyfeisiau a'r gwasanaethau cyfathrebu, a gwelwyd gwahaniaethau ymysg defnyddwyr â gwahanol fathau o anabledd.

²⁸ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/other/research-publications/adults/media-lit-10years/>

²⁹ http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/other/cross-media/disabled-consumers-ownership-comms-services/?utm_source=updates&utm_medium=email&utm_campaign=Disabled-consumers-use-of-communications-services&utm_term=disability%20disabled%20communications%20services%20mobile%20phone%20tv%20landline%20research

³⁰ <http://www.tinderfoundation.org/our-thinking/research-publications/economic-impact-basic-digital-skillsand-inclusion-uk>

³¹ [https://doteveryone-prod.s3-eu-west-](https://doteveryone-prod.s3-eu-west-1.amazonaws.com/uploads/Basic%20Digital%20Skills_UK%20Report%202015_131015_FINAL.pdf?utm_)

[1.amazonaws.com/uploads/Basic%20Digital%20Skills_UK%20Report%202015_131015_FINAL.pdf?utm_](https://doteveryone-prod.s3-eu-west-1.amazonaws.com/uploads/Basic%20Digital%20Skills_UK%20Report%202015_131015_FINAL.pdf?utm_)

Go ON UK. Mae ymchwil gan Banc Lloyds³² yn dangos nad dim ond unigolion sy'n colli allan ar fanteision bod ar-lein. Nid oes gan 23% o fusnesau bach sgiliau digidol sylfaenol. Heb y rhain, mae'r BBaCh hyn yn colli allan ar eu cyfran o werthiannau blynyddol yn y DU sy'n digwydd ar wefannau, swm o £193 biliwn. Maent hefyd mewn perygl o golli busnes oherwydd nad ydynt ar-lein, yn colli cyfle efallai i ddarparu gwasanaethau gwell a mwy effeithlon i'w cwsmeriaid, ac efallai nad ydynt yn manteisio i'r eithaf ar eu cystadleurwydd. Yn y sector elusennau, mae'r her yn fwy byth - mae dros hanner holl elusennau'r DU yn brin o sgiliau digidol sylfaenol.

Yn ein hymateb i alwad Pwyllgor Gwyddoniaeth a Thechnoleg Tŷ'r Cyffredin am dystiolaeth yng nghyswllt Sgiliau Digidol³³ a chais DCMS am fewnbwn ar gyfer strategaeth ddigidol newydd i'r DU³⁴, gwnaethom nodi ein bod yn credu na all seilwaith sefyll ar ei ben ei hun a rhaid iddo fod wedi ei gysylltu â chynlluniau cyfranogiad digidol. Caiff y cysylltedd gorau yn y byd ei danseilio os nad oes niferoedd mawr o'r boblogaeth berthnasol yn gallu ei ddefnyddio yn y ffordd orau. Yn ein barn ni, bydd argaeledd cyfathrebiadau a chyfranogiad digidol effeithiol (neu ddiffyg) yn dylanwadu'n drwm ar anghydraddoldebau cymdeithasol.

Yn ein hymatebion, gwnaethom gyfeirio at ein gwaith blaenorol yn cefnogi'r llywodraeth ac eraill i gynyddu'r nifer sy'n defnyddio'r rhyngwyd, gan gynnwys datblygu'r *Consumer Framework for Digital Participation*³⁵ a'n hymchwil ni '*Bridging the Gap: Sustaining Online Engagement*', lle y nodwyd gennym nifer o feysydd y mae angen canolbwyntio'n strategol arnynt a chyflwyno argymhellion i'r Llywodraeth, gwneuthurwyr polisi a'r rheini sy'n gweithredu ar lawr gwlad.

Hefyd, roedd ein hymatebion yn pwysleisio mai ym marn y Panel:

- mae'r her i wella cyfranogiad wedi'i danamcangyfrif;
- nid oes digon o gyllid ar gael i ateb yr her; a
- bydd pobl sy'n dal heb allu defnyddio gwasanaethau ar-lein yn dioddef rhagor niwed os na fydd yr her yn cael ei ateb.

Felly, roeddem yn cefnogi'r canlynol:

- sefydlu a/neu gyfuno cymorth digidol cynhwysfawr;

[sour-
ce=insights%20page&utm_medium=bdsresearch&utm_campaign=insights%22%20target=%2
2_blank](#)

³² <http://resources.lloydsbank.com/insight/uk-business-digital-index/>

³³ [http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/hoc20digital20skills20jan202016.p
df](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/hoc20digital20skills20jan202016.pdf)

³⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/digital-strategy-190116.pdf>

³⁵ [http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/what-we-do/previous-
projects/access-and-inclusion/FINAL%20DP%20SUMMARY.pdf](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/what-we-do/previous-projects/access-and-inclusion/FINAL%20DP%20SUMMARY.pdf)

- mynediad rhad ac am ddim mewn lleoliadau y mae pobl yn eu defnyddio'n rheolaidd efallai e.e. ysgolion a cholegau ar agor i ddinasyddion lleol ar ôl oriau ysgol;
- llinell gymorth am ddim i ddefnyddwyr gwasanaethau digidol y llywodraeth i ddarparu cefnogaeth dechnegol a chefnogaeth sy'n benodol i'r gwasanaeth.

Mynegodd y Panel ei farn hefyd 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. Mae ganddynt y potensial i ddarparu amgylchedd dysgu cefnogol, diogel a chyson sy'n eithrio neb. Mae gan sefydliadau masnachol, gan gynnwys banciau a darparwyr cyfathrebiadau, rôl i'w chwarae hefyd - fel ym model Go ON UK. Wrth i gymdeithas newid, mae hyn yn bwysicach nag erioed o'r blaen, er mwyn inni allu sicrhau bod defnyddwyr a dinasyddion mwy bregus yn cael eu grymuso ac nid yn cael eu gadael ar ôl.

Profiad microfusnesau o gyfathrebiadau

Amcangyfrifir bod 5.2 miliwn o fusnesau sector preifat yn y DU ac mae modd dosbarthu 95% ohonyn nhw fel microfusnes. Maent yn gyfrifol am 33% o gyflogaeth sector preifat y DU a dros 18% o'r trosiant. Fel rhan o'i adroddiad ar gyfer 2014, *Realising the potential: micro businesses' experiences of communications services*, roedd y Panel wedi comisiynu Jigsaw i gynnal ymchwil ansoddol annibynnol gydag ystod eang o 115 o ficrofusnesau o bob rhan o'r DU.

Roedd yr ymchwil yn dangos bod gwasanaethau cyfathrebiadau'n chwarae rhan hollbwysig yn llwyddiant microfusnesau. Fodd bynnag, maent yn wynebu ystod eang o heriau o ran defnyddio'r cyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan y gwasanaethau a'r technolegau hyn, a manteisio'n llawn arnynt er budd y busnes; ac, ar gyfer y bobl sy'n rhedeg y cwmnïau hyn, mae amser yn aml yn brin.

Yn dilyn y gwaith ymchwil, er mwyn i microfusnesau elwa'n fwy ar eu gwasanaethau cyfathrebu, gwnaethom nodi bod angen cymryd camau mewn tri phrif faes:

- Dylai Llywodraethau, ar y cyd ag Ofcom, y diwydiant a darparwyr cyfathrebiadau, ganolbwyntio ar sicrhau darpariaeth a chyflymder gwell ar gyfer band eang cyflym a data a llais symudol.
- Dylai darparwyr cyfathrebiadau ystyried cynnig pecynnau gwasanaethau cyfathrebiadau wedi'u teilwra ar gyfer microfusnesau, gan hwyluso mynediad at wasanaethau cadarn a lefelau cefnogaeth ar raddfa busnes.
- Dylai Llywodraethau, Ofcom, awdurdodau lleol, partneriaethau mentrau lleol, siambrau masnach, cymdeithasau masnach a darparwyr cyfathrebiadau adolygu'r wybodaeth a'r cyngor maent yn eu darparu am fanteision buddsoddi mewn cyfathrebiadau, wedi'i theilwra i anghenion a chyfyngiadau amser microfusnesau.

Yn dilyn cyhoeddi ein hymchwil, trefnodd y Pwyllgor ddigwyddiadau o gwmpas y bwrdd yng Nghaerdydd, Belfast a Glasgow ym mis Ebrill 2015. Roedd y cyfarfodydd hyn yn gyfle i

drafod ein hymchwil ni a'n hargymhellion polisi yn ogystal ag ymchwil meintiol Ofcom ar anghenion cyfathrebiadau BBaCh ag ystod o randdeiliaid. Roedd y rhain yn cynnwys darparwyr cyfathrebiadau, a chynrychiolwyr defnyddwyr, llywodraethau a masnach.

Roedd y digwyddiadau wedi dangos bod consensws am anhawster microfusnesau yn dynodi eu hanghenion o ran cyfathrebiadau ac felly'r pecynnau priodol ar gyfer eu busnes. Gallai darparwyr cyfathrebiadau a grwpiau cefnogi busnes wneud mwy i gydlynu a darparu gwybodaeth.

Datgelodd y trafodaethau hefyd fod diffyg eglurder ynghylch costau terfynu, a oedd yn broblem i microfusnesau, a chytunwyd y byddai darparu gwefannau cymharu ar gyfer microfusnesau yn fuddiol i'r sefyllfa.

Gwnaethom ailbwyseisio'r pwyntiau hyn yn ein hymateb³⁶ i gais BIS am dystiolaeth ar ddiogelu busnesau bach a microfusnesau wrth brynu cynnyrch a gwasanaethau. Rydym hefyd wedi cynghori Ofcom am welliannau i'w borth busnesau bach, yn arbennig mewn perthynas â chyfeirio busnesau at y wybodaeth.

Ymchwil

Cyfathrebiadau Cynhwysol

Comisiynodd y Panel ymchwil ansoddol i archwilio'n fanwl pa mor hygyrch yw darparwyr cyfathrebiadau i gwsmeriaid sydd ag anghenion cefnogaeth cyfathrebu ychwanegol fel y rheini sydd ag anabledd a defnyddwyr hŷn (dros 75 oed).

Canfu'r ymchwil, *Inclusive Communications*, fod gwasanaethau cyfathrebiadau'n gallu bod yn fwy arwyddocaol i bobl hŷn ac anabl, drwy helpu i liniaru rhywfaint ar effeithiau posib oedran neu anabledd o ran colli grym. Gallant helpu i leihau bregusrwydd pobl drwy roi mynediad i bobl at wybodaeth a gwasanaethau nad oes modd iddyn nhw gael gafael arnynt yn rhwydd drwy ffyrdd eraill, a drwy eu hwyluso i gymryd rhan a chael eu cynnwys.

Serch hynny, cyfeiriodd yr adroddiad at y canlynol:

- Gall problemau gyda gwasanaeth i gwsmeriaid megis ymatebion anhyblyg a gweithwyr gwasanaeth cwsmeriaid heb gael eu hyfforddi'n dda achosi problemau a rhwystredigaeth;
- Gall materion sy'n ymwneud â systemau fel cyfrineiriau a systemau cyfeirio galwadau fod yn rhwystrau i bobl o ran cael eu cynnwys;
- Mae diffyg ymwybyddiaeth – ymhlith defnyddwyr gwasanaeth a staff rhai darparwyr cyfathrebiadau – ynghylch hawliau pobl anabl i gael mynediad cyfartal;

Yn dilyn cyhoeddi ein hymchwil, trefnodd y Pwyllgor ddigwyddiadau o gwmpas y bwrdd yng Nghaerdydd, Belfast a Glasgow ym mis Ebrill 2015.

³⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/communications-consumer-panel-and-acod-response---bis-protection-of-msbs...pdf>

- Mae pobl yn defnyddio amrywiaeth o strategaethau i helpu i oresgyn rhwystrau o ran cynnwys pobl;
- Mae rhai (ond yn sicr dim pob un) yn credu bod datgan eu nam yn strategaeth ddefnyddiol er mwyn cael gwell profiad;
- Mae bod yn bendant a chwyno yn ffyrdd eraill o wrthsefyll triniaeth wael, ond roedd llawer yn anfodlon newid.

Adeg cyhoeddi hwn, dywedodd Cadeirydd y Panel, Jo Connell, “Er mwyn i ddefnyddwyr a dinasyddion allu elwa o’r cyfleoedd a gynigir gan wasanaethau cyfathrebu modern, mae’n hanfodol eu bod yn cael eu cynorthwyo’n briodol i wneud hynny. Mae’r ymchwil yn awgrymu’n gryf fod rhai defnyddwyr hŷn ac anabl yn wynebu rhwystr pellach i ddefnyddio’u gwasanaethau cyfathrebiadau’n effeithiol. Nid ydynt yn cael gwasanaeth i gwsmeriaid o safon y mae ganddynt hawl iddo oddi wrth eu darparwyr cyfathrebiadau. Mae hyn yn annerbyniol.

Mae angen i ddarparwyr cyfathrebiadau fod yn hyblyg ac yn sensitif i anghenion y cwsmer. Pan gynigir gwasanaethau ychwanegol wedi’u haddasu, rhaid iddynt fod yn addas i anghenion yr unigolyn, yn gyson a rhaid rhoi sylw priodol iddynt.”

Roedd profiadau defnyddwyr a nodwyd yn ymchwil y Panel yn dangos nifer o broblemau systemig, ynghyd â chyfleoedd i wella. Gwnaethom gyfres o argymhellion cysylltiedig yn ein hadroddiad; *We’re Not All the Same!*

Mae’r argymhellion yn mynd i’r afael â’r materion a amlygwyd gan yr ymchwil, gan ddarparu camau ymarferol i ddarparwyr nid yn unig ar gyfer gwella profiad defnyddwyr hŷn ac anabl, ond hefyd i wneud eu busnesau’n fwy apelgar i’r bobl hynny. Cyfarfu Cadeirydd y Panel, Jo Connell, ac aelodau’r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau, â rhanddeiliaid mewn cyfres o ddi-gwyddiadau o gwmpas y bwrdd i drafod ein hargymhellion. Cynhaliwyd digwyddiadau yng Nghaerdydd, Belfast a Glasgow gennym, gyda nifer o gymheiriaid o’r sector preifat, y sector cyhoeddus a’r trydydd sector yn bresennol. Roedd y trafodaethau’n seiliedig ar ein hargymhellion a’r problemau a amlygwyd gan yr ymchwil.

Mae’r ymchwil hwn yn awgrymu’n gryf bod rhai defnyddwyr hŷn ac anabl yn wynebu rhwystr pellach i ddefnyddio’u gwasanaethau cyfathrebiadau’n effeithiol. Nid ydynt yn cael gwasanaeth i gwsmeriaid o safon y mae ganddynt hawl iddo.

Dywedodd Rick Hill, aelod y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau dros Ogledd Iwerddon, wrth roi sylwadau ar y digwyddiadau; “Yn y digwyddiad yn Belfast cafwyd trafodaeth ddefnyddiol ar yr adroddiad ac ymrwymiad gan rhanddeiliaid i weithio gydag Ofcom i ddarparu a dosbarthu cyngor ar reoleiddio yn benodol ar gyfer Gogledd Iwerddon.”

Dywedodd Mairi Macleod, aelod y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau dros yr Alban; “Roedd y cyfarfod o gwmpas y bwrdd yn Glasgow yn gyfle i'r Panel a darparwyr cyfathrebiadau glywed gan nifer o sefydliadau sy'n cefnogi'r mwyaf bregus yn yr Alban, gan ddarparu gwybodaeth wirioneddol ddefnyddiol.”

Dywedodd Rhys Evans, aelod y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau dros Gymru; “Roedd y drafodaeth yng Nghaerdydd yn dilyn y cyflwyniadau'n eang ac yn cynnwys testunau megis natur rheoleiddio ac a oedd hi'n fwy effeithiol cyflwyno rheoliadau a oedd yn canolbwyntio ar ganlyniadau neu ar brosesau; a sut i wneud gwasanaeth i gwsmeriaid yn addas ar gyfer y dyfodol i boblogaeth sy'n heneiddio a all fod yn fregus ar adegau.”

Olion Troed Digidol

Wrth i ragor o ddata gael ei gasglu am bobl - wrth iddynt ddatgelu gwybodaeth gan wybod hynny ar lwyfannau fel cyfryngau cymdeithasol ac wrth iddynt rannu manylion digidol amdanynt eu hunain heb iddynt wybod hynny wrth iddynt gynnal busnes o ddydd i ddydd, mae dau gwestiwn sylfaenol yn codi.

1. Beth yw'r golygiadau ar gyfer ein preifatrwydd unigol?
2. Sut gallwn reoli'r gwaith o ddefnyddio ein data personol yn fwy effeithiol?

Er bod yr amrywiaeth o gyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan y rhyngrwyd, apiau symudol a microdaliadau yn rhoi llu o fanteision posibl i ddefnyddwyr a ddinasyddion, mae'n bwysicach bod pobl yn deall goblygiadau'r caniatâd maent yn ei roi i sefydliadau ar gyfer defnyddio eu data, a'r rhagofalon mae modd iddynt eu cymryd i ddiogelu eu gwybodaeth personol.

Eleni, mae'r Panel wedi comisiynu ymchwil newydd sy'n ailedrych ac yn adeiladu ar ein hymchwil yn 2011, *Online Personal Data - the Consumer Perspective*³⁷, er mwyn darparu diweddariad 5 mlynedd cynhwysfawr.

Mae'r ymchwil yn cynnwys cymysgedd o ymchwil desg, 1,000 o gyfweiliadau wyneb yn wyneb manwl ac arolygon meintiol.

Amcanion yr ymchwil newydd hwn yw archwilio:

- I ba raddau y mae pobl yn ymwybodol o'r dulliau amrywiol sydd ar gael ar gyfer casglu data yn yr amgylchedd ar-lein;
- I ba raddau y mae pobl yn barod i rannu eu data eu hunain a pha fanteision y maent yn disgwyl eu cael drwy wneud hynny;
- Ymwybyddiaeth defnyddwyr o sut y gallant ddiogelu eu data ar-lein, a'u defnydd o'r cyfryw ddulliau;

³⁷ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>

- Dealltwriaeth pobl o delerau ac amodau ar-lein, a natur y caniatâd maent yn ei roi ar-lein e.e. trydydd partïon yn defnyddio’u data;
- Disgwyliadau o ran sut mae cwmnïau’n dal eu data a sut mae’n cael ei drin ganddynt;
- Agweddau tuag at yr hyn sy’n cael ei wneud ar hyn o bryd i ddiogelu data personol ar-lein;
- Ydy oedolion yn ymwybodol o’r ffordd y mae data eu plant yn cael ei ddefnyddio ac a ydynt yn gallu rheoli’r caniatâd ar y defnydd ohono?
- I ba raddau y mae defnyddwyr yn ymwybodol o gynnyrch ‘clyfar’ a’r ‘rhynggrwyd pethau’, ac i ba raddau maent yn eu deall a’u defnyddio h.y. mesuryddion clyfar, apiau rheoli dyfeisiau’r cartref yn awtomatig, apiau iechyd a ffitrwydd, gyda ffocws penodol ar y goblygiadau i’w data personol.

Bydd y Panel yn cyhoeddi’r ymchwil newydd hwn yn 2016.

Adolygu

Fforddiadwyedd a dyled

Mae’r Panel yn cydnabod yr holl fanteision y mae’r farchnad cynnwys digidol yn eu cynnig i ddefnyddwyr ond hefyd y risgiau i ddefnyddwyr - yn arbennig gan fod pobl sydd mewn sefyllfaoedd mwy bregus yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau cyfradd premiwm a gallant yn ddiarwybod iddynt hwy eu hunain wynebu biliau sy’n cynyddu’n sydyn.

Roedd Cynllun Strategol 2014-17 PhonepayPlus yn pwysleisio bod diogelu cwsmeriaid bregus yn ganolog i’w nod rheoleiddio. Mae’r Panel wedi cyfrannu at eu dogfen drafod ar fregusrwydd³⁸ ac mae wedi bod yn rhan o’r gweithgor bregusrwydd i ddatblygu canllawiau ar fregusrwydd.

Pwrpas y Canllawiau yw:

- Cynorthwyo darparwyr i ddehongli’r Cod a chydymffurfio ag ef;
- Cynorthwyo darparwyr i fynd ati’n rhagweithiol i sicrhau eu bod yn lliniaru ar unrhyw risgiau o fanteisio’n annheg ar ddefnyddwyr bregus;
- Cyfrannu at feithrin hyder yn y farchnad;
- Diffinio pwy sy’n debygol o gael eu hystyried yn ddefnyddwyr bregus drwy nodi rhai o’r nodweddion a’r amgylchiadau a all arwain at sefyllfa o fregusrwydd.

Mae’r Panel yn croesawu’r cynigion ac yn cefnogi’r gwaith o’u gweithredu.

³⁸ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ppp---vulnerability-300915.pdf>

Gwybodaeth i ddefnyddwyr

Mae'r llu gwasanaethau, dewisiadau a thariffau sydd ar gael yng nghyswllt cyfathrebiadau wedi rhoi mwy a mwy o ddewis i'r defnyddiwr. Ond nid yw'n syml cymharu'r dewisiadau gwahanol sydd ar gael yn y farchnad gymhleth hon.

Thema sy'n ailymddangos yn ein gwaith yw'r angen hollbwysig i wella tryloywder ac eg-lurder y gwybodaeth am y cyfathrebiadau sydd ar gael. Mae gwaith y Panel ar economeg ymddygiadol³⁹ wedi dangos nad yw defnyddwyr, yn wahanol i fodelau economaidd traddodiadol, yn gweithredu mewn ffordd gwbl resymegol ac nad ydynt yn asesu'r farchnad yn gyson er mwyn cael gwell bargeinion.

Rydym wedi annog busnesau i barhau i wella'r wybodaeth sydd ar gael ar-lein a thrwy ddulliau eraill. Rydym yn credu y dylai gwybodaeth amlwg mewn "Saesneg clir" am hyd contract a ffioedd terfynu'n gynnar (ETC) fod ar gael i bob cwsmer - ar filiau, dros y ffôn ac ar-lein, a dylid rhoi'r wybodaeth yn benodol pan fydd rhywun yn holi am newid. Credwn y dylai gwybodaeth glir am ddisgwyliadau o ran lefel gwasanaeth, prisiau a safonau gwasanaeth i gwsmeriaid fod ar gael yn hwylus i ddefnyddwyr heb iddynt orfod mynd i chwilio'n ormodol.

Yn nigwyddiad Profiad y Defnyddiwr Ofcom, roedd Jo Connell yn croesawu'r ffaith bod gwybodaeth wedi'i chyhoeddi am y ddarpariaeth symudol a band eang. Ond nododd fod yr adroddiad yn dangos bod canran sylweddol o bobl o hyd yn cael trafferth cymharu prisiau gwasanaethau cyfathrebiadau, darpariaeth symudol a chyflymderau band eang, gan ddweud bod angen gwneud rhagor o waith yn y maes hwn. Mae ymchwil Profiad y Defnyddiwr Ofcom wedi dangos bod canran y defnyddwyr 65 oed a hŷn nad ydynt yn ymwybodol o ffynonellau gwybodaeth y gallant ymddiried ynddynt oddeutu dwbl y cyfartaledd ymhob marchnad - yn amrywio o 5% yn y farchnad gwasanaethau wedi'u bwndelu i 26% yn y farchnad llinell sefydlog. Ymysg y boblogaeth gyffredinol hefyd, mae'r ymchwil yn dangos bod oddeutu chwarter yr ymatebwyr yn teimlo ei bod yn anodd cymharu costau bwndeli o wasanaethau cyfathrebu. Dywedodd ugain y cant o'r ymatebwyr ei fod neu y byddai'n "anodd" cymharu costau gwasanaethau llinell sefydlog unigol a dywedodd 24% hyn am wasanaethau wedi'u bwndelu.

Roedd Jo hefyd yn cydnabod bod cyhoeddi ystadegau bob chwarter am gwynion wedi cael effaith bendant ar ddarparwyr, gan nodi y byddai'r Panel yn hoffi gweld y gwaith hwn yn cael ei ehangu i gyhoeddi'r nifer a gyfeirir at ADR a'r canlyniadau.

Mae defnyddwyr angen gwybodaeth gywir, hygyrch, hawdd ei chymharu nad yw'n eu llethu â manylion, ac mae gan Ofcom rôl allweddol yn hyn o beth yn sicrhau bod defnyddwyr yn cael gwybodaeth ac yn gwneud penderfyniadau da wrth brynu.

³⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/what-we-do/previous-projects/access-and-inclusion/BE%20intro%20final%20with%20date.pdf>

Rydym yn gosod un cafeat ar ddewis gwybodus - sef bod cael gormod o wybodaeth yn per-
yglu'r hyn a geisir, ac yn gallu cael effaith cwbl groes. Felly, dylai gwybodaeth fod yn
gymorth nid yn rhwystr; a dylai roi gwybodaeth yn hytrach na drysu pobl. Mae marchnad-
oedd yn gymhleth ac yn aml does dim amser gan ddefnyddwyr; nid cael gormod o wybod-
aeth (e.e. gormod o dariffau a chontractau dryslyd) yw'r ateb.

Roedd ein hymateb i ymgynghoriad Ofcom ar Logo Cymeradwyo ar gyfer y Cynllun Bilio a
Mesur, ac addasiadau iddo⁴⁰ (y Cynllun), yn argymhell defnyddio Logo Cymeradwyo, i gefn-
ogi ymwybyddiaeth defnyddwyr o'r Cynllun. Er i Ofcom benderfynu peidio â chyflwyno
logo ar yr achlysur hwn, credwn fod hyn yn enghraifft berffaith o gam cadarnhaol y gellir
ei gymryd i helpu a hysbysu defnyddwyr a microfusnesau, a all fod o fudd hefyd i ddarpar-
wyr cyfathrebiadau.

Galwadau heb fod yn rhai daearyddol

Mae'r Panel wedi parhau i drafod y trefniadau newydd ar gyfer galwadau heb fod yn rhai
daearyddol â thîm Ofcom ac mae'n disgwyl crynodeb o effeithiau hyn yr haf hwn, flwydd-
yn ar ôl ei roi ar waith.

Post

Yn ogystal â chael trafodaethau gyda Grŵp Trawsbleidiol Senedd yr Alban ar faterion yn
ymwneud â'r post, gwnaethom ymateb i ddogfen drafod Ofcom ar ei adolygiad o waith
rheoleiddio'r Post Brenhinol⁴¹. Gwnaethom bwysleisio ein bod yn credu bod yn rhaid adol-
ygu, gan gydnabod y newidiadau yn amodau'r farchnad ac yn ymddygiad defnyddwyr (cws-
meriaid preswyl a microfusnesau) - er mwyn cynnal gwasanaeth cyffredinol sy'n bodloni
gofynion pob defnyddiwr, sy'n gynaliadwy'n ariannol, sy'n addas i'r diben ac, yn bwysig
iawn, sy'n fforddiadwy.

Gwnaethom ailddatgan ein barn y dylid egluro'r term "cwmni post sy'n cael ei reoleiddio"
- ac rydym yn falch o weld bod Ofcom yn bwriadu ystyried hyn fel rhan o'i adolygiad ehan-
gach.

Rydym yn credu y bydd terminoleg gliriach a mwy ystyrlon yn ei gwneud yn haws i ddef-
nyddwyr ddeall eu hawliau a'u mynnu. Cyfrannodd y Panel hefyd at adolygiad Ofcom o
gwynion yn ymwneud â'r gwasanaeth post a gwneud iawn⁴².

⁴⁰ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ofcom-approval-logo-aug-2015-final.pdf>

⁴¹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/review-of-the-regulation-of-royal-mail-sept-2015.pdf>

⁴² http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/post/review-complaint-handling-redress/Communications_Consumer_Panel.pdf

Newid darparwr

Mae'r Panel wedi nodi ei bryderon yn flaenorol am y rhwystrau i newid sy'n wynebu pob defnyddiwr, ond yn arbennig defnyddwyr hŷn, anabl neu ar incwm isel. Mae nifer y prosesau newid gwahanol sy'n cael eu defnyddio, diffyg eglurder o ran costau ac amserlen, a'r ffaith bod y prosesau newid ar hyn o bryd yn nwylo'r darparwr sydd â'r mwyaf i golli o'r newid yn golygu bod defnyddwyr yn agored i niwed ac anfantais.

Credwn mai proses Dan Arweiniad y Darparwr sy'n Ennill y Cwsmer ddylai'r model fod ar gyfer yr holl brosesau newid.

Rydym wedi galw am i'r broses o newid darparwyr cyfathrebiadau fod yn haws i ddefnyddwyr a microfusnesau. Yn ein barn ni, mae lefelau newid isel yn arwain at lai o gystadleuaeth, y potensial i'r rhai sy'n ymgysylltu gael eu 'traws-sybsideiddio' gan y rhai nad ydynt yn ymgysylltu a bargaen waeth i ddefnyddwyr ar draws y bwrdd. Fodd bynnag, mae newid rhwng darparwyr cyfathrebiadau'n aml yn gymhleth ac yn golygu bod yn rhaid i gamau gael eu cydlynw 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 yn broses llawn rhwystrau sydd, fel yr awgryma'r dystiolaeth, yn atal pobl rhag newid a thrwy hynny amddifadu defnyddwyr rhag unrhyw fudd posibl. Ar ben hynny, gall defnyddwyr ddiodef achosion o wasanaeth gwael sydd ynddynt eu hunain yn peri niwed a difrod - yn ogystal â chael effaith negyddol ar enw da'r diwydiant.

Credwn mai proses Dan Arweiniad y Darparwr sy'n Ennill y Cwsmer ddylai'r model fod ar gyfer yr holl brosesau newid. Yn y gorffennol mae'r Panel wedi annog darparwyr i weithio gydag Ofcom i gynllunio system newid unedig cyn gynted ag y bo modd. Yn ein tyb ni, dylid anelu at brosesau newid cyson ar gyfer pob gwasanaeth cyfathrebu, gan gynnwys gwasanaethau symudol, teledu drwy dalu a chebl. Rydym hefyd yn pryderu bod rhai darparwyr yn defnyddio amrywiaeth o ddyddiadau diwedd contract o fewn bwndel, sy'n gallu ychwanegu at y cymhlethdod ac atal defnyddwyr rhag newid.

Eleni, mae'r Panel wedi siarad mewn nifer o ddigwyddiadau, gan gynnwys *Competition in a Converged World* y Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang, ac mae wedi ymateb i nifer o ymgynoriadau sydd wedi edrych ar newid yn y farchnad cyfathrebiadau. Roedd y rhain yn cynnwys ymatebion y Panel i'r DCMS⁴³ a'r UE⁴⁴ yng nghyswllt Fframwaith Rheoleiddio Cyfathrebiadau Electronig yr UE ynghyd ag adolygiad Ofcom o Gyfathrebiadau Digidol a'r ymgynghoriad ar Ddefnyddwyr yn Newid Darparwr⁴⁵.

⁴³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dcms20pir20081015.pdf>

⁴⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ec-telecoms-framework-review-response.pdf>

⁴⁵

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ofcom20mobile20switching20final20oct202015.pdf>

Gwnaethom gyfeirio at y dystiolaeth a ddarparwyd gan Ofcom fod cyfraddau newid yn isel - nid yw hynny'n awgrymu marchnad iach ac egniol. Er nad yw'r rhesymau'n glir, mae cyfraddau newid isel yn awgrymu nad yw'r farchnad yn gweithio gystal ag y dylai i ddefnyddwyr. Hefyd, credwn y byddai proses newid haws yn helpu defnyddwyr a microfusnesau i ddeall ac ymgysylltu â'r farchnad cyfathrebiadau ac yn sicr ni fydd yn gwneud drwg.

Roedd ein hymatebion yn pwysleisio bod angen i ddefnyddwyr fod yn ymwybodol o'r manteision posibl o newid a'u bod yn hyderus y bydd newid darparwr yn broses ddi-lol gyda "rhwydi diogelwch" effeithiol i leihau'r risgiau o golli gwasanaethau. Mae prosesau newid cadarn yn sail i hyn, ond nid ydynt yn ddigonol ar eu pen eu hunain - mae angen sicrwydd ar ddefnyddwyr na fydd eu penderfyniad i newid yn arwain at gostau, amser neu anhwylustod gormodol.

Gwnaethom ddweud y byddem yn croesawu dull gweithredu ar lefel polisi sy'n cydnabod anghenion gwahanol yr holl ddefnyddwyr yn y farchnad. Nid yw oed a/neu anabledd o anghenraid yn golygu bregusrwydd ond, fel sydd wedi'i weld, mae pobl hŷn ac anabl yn fwy tebygol o ddibynnu ar wasanaethau cyfathrebu mwy traddodiadol ac, o gofio am y cyfraddau newid isel, efallai eu bod yn fwy tebygol o brofi anfantais. Mae'r pryder hwn yn ymestyn i grwpiau anodd eu cyrraedd fel cymunedau gwledig sydd â mynediad cyfyngedig i fand eang, lle mae pawb yn fwy tebygol o fod dan anfantais yng nghyswllt cyfathrebiadau, ni waeth beth fo'u hoed.

Nodwyd gennym mai un o'r prif anawsterau y gall defnyddwyr ei wynebu wrth ddewis darparwr newydd yw pwysu a mesur yr holl wasanaethau gwahanol sydd ar gael. Rydym hefyd wedi nodi nad oes llawer o ddefnydd yn cael ei wneud ar hyn o bryd o wefannau cymharu prisiau gan ddefnyddwyr, er gwaetha'r defnydd helaeth o safleoedd adolygu ar gyfer defnyddwyr mewn sectorau eraill.

Roeddem am weld gwefannau achrededig yn gallu darparu data y gellir ei gymharu ar gyfer yr holl ddarparwyr. Gwnaethom hefyd ddweud y dylai'r wybodaeth fod ar ffurf sy'n gyfeillgar i ddefnyddwyr ac sy'n cynnig cymorth i bobl wrth asesu a gwerthuso'r wybodaeth hon.

Mae'r Panel wedi annog Ofcom i fwrw ymlaen â'i adolygiad o newid ar draws gwasanaethau, gan gynnwys gwasanaethau symudol a bwndeli o wasanaethau, ac i gymryd camau i roi ar waith proses newid unedig, wedi'i chysoni, ym mhob marchnad gyfathrebu cyn gynted â phosibl.

Strategaeth Sbectrwm

Er bod y Panel yn cydnabod y cynnydd yn y nifer sy'n berchen ar ddyfeisiau symudol, rydym yn dal yn ansicr am y sylfaen dystiolaeth sydd y tu cefn i'r rhagfynegiadau yn y galw hirdymor - nid ydym yn credu bod dibynadwyedd y rhain yn gallu bod yn bendant. Er ei bod hi'n bwysig bod defnyddwyr a dinasyddion yn gallu mwynhau'r gwasanaethau data symudol maen nhw eu hangen ac eisiau eu defnyddio, mae rhannau o gymdeithas na fyddant yn elwa i'r un graddau o welliannau i wasanaethau symudol. Mae hi'n bwysig taro cydbwysedd rhwng anghenion y grwpiau hyn a allai fod yn cystadlu â'i gilydd.

Wrth ymateb i nifer o ymgynghoriadau eleni, gan gynnwys ymchwiliad y Pwyllgor Diwylliant, Cyfryngau a Chwaraeon i sefydlu cysylltiad o'r radd flaenaf yn y DU⁴⁶ a'r ddau ymateb i'r fframwaith rheoleiddio ar gyfer rhwydweithiau a chyfathrebiadau electronig^{47 48}, rydym wedi pwysleisio ein barn ei bod yn hanfodol fod y llwyfan teledu daearol digidol yn dal yn hyfyw, yn arloesol ac yn gystadleuol er mwyn diogelu buddiannau defnyddwyr a dinasyddion nad ydynt yn defnyddio llwyfan teledu drwy dalu.

Rydym am weld ystyriaeth ofalus yn cael ei rhoi i effaith bosibl unrhyw newid yn y dyraniad sbectrwm ar ddefnyddwyr DTT - yn enwedig pobl fwy bregus. Rydym wedi pwysu'n gryf ar y rheoleiddiwr 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.

Cynhwysiant a Hygyrchedd

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi cwrdd â darlledwyr a darparwyr cyfathrebiadau, ac wedi ysgrifennu at Lywodraethwyr a Gweithrediaeth y BBC, i leisio'n pryderon yng nghyswllt sicrhau bod cynnwys ar gael, yn hygyrch ac yn gynhwysol ar gynnwys a ddarllledir a chynnwys fideo ar alwad. Rydym hefyd wedi cwrdd â darparwyr gwasanaethau isdeitlo i glywed am y datblygiadau diweddaraf mewn isdeitlo. Mae datblygiadau technegol pwysig wedi bod ym maes isdeitlo byw, ac rydym yn awyddus iawn i weld y rhain yn cael eu hyrwyddo a'u defnyddio cyn gynted â phosibl er budd y bobl sydd ar hyn o bryd dan anfantais oherwydd yr oedi gyda thestun.

Yn ein hymateb i'r Ymgynghoriad Cyhoeddus ar yr Adolygiad o Siarter y BBC⁴⁹, gwnaethom bwysleisio y dylai aelodau'r gynulleidfa, ac yn arbennig pobl hŷn ac anabl, gael mynediad i gynnwys drwy'r dull a ffafrir ganddynt hwy; a dylent gael yr un cyfle i wylïo a mwynhau amrywiaeth o gynnwys o safon uchel.

Gwnaethom bwysleisio ei bod yn eithriadol o bwysig bod y BBC yn parhau i ddarparu lefelau cynhwysfawr o hygyrchedd - yn ei ystyr ehangaf - at gynnwys er mwyn sicrhau, hyd y bo modd, bod defnyddwyr yn gallu mwynhau mynediad cyfartal. Nid oes gan bawb fynediad i'r rhyngwyd ac nid yw pawb yn mynd ar-lein ychwaith, ac mae hyn yn fwy tebygol ymysg pobl hŷn a phobl anabl. Ond mae ymchwil gan Ipsos MORI⁵⁰ wedi dangos bod llawer o bobl hŷn yn dal i wylïo teledu ar set deledu yn unig.

Gan nad oes gan bawb fynediad i'r rhyngwyd, rydym yn parhau i alw am ddatblygu chwaraewr ar-alwad/dal-i-fyny safon-agored a fyddai'n golygu na fyddai'n rhaid i ddef-

⁴⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/world-class-connectivity.pdf>

⁴⁷ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dcms20pir20081015.pdf>

⁴⁸ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ec-telecoms-framework-review-response.pdf>

⁴⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod20-20bbc20charter20review20draft20final20-20081015.pdf>

⁵⁰ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/broadcast/reviews-investigations/psb-review/psb3/psb-review-ipsos-mori.PDF>

nyddwyr ddysgu nifer o wahanol ryngwynebau, gydag hygyrchedd amrywiol, yn unol â chanllawiau Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth ar adeiladu ar gyfer cynhwysiant⁵¹.

Mae'r Panel wedi parhau i ymgysylltu ag amrywiaeth gwaith Ofcom ar hygyrchedd cynnwys, a gwnaethom gwrdd â nifer o ddarlledwyr ac ATVOD mewn perthynas â darparu gwasanaethau mynediad ar gyfer cynnwys fideo ar alwad. Rydym wedi ysgrifennu at Ymddiriedolaeth y BBC a'r Weithrediaeth yn pwysu arnynt i gyhoeddi ystadegau mewn perthynas â darpariaeth y BBC o is-deitlau ar gyfer cynnwys fideo ar alwad a gwnaethom gwrdd â darparwyr yn y diwydiant. Rydym yn dymuno gweld popeth posibl yn cael ei wneud i wella'r ddarpariaeth is-deitlau ar gynnwys fideo ar alwad yn gynt nag yn hwyrach.

Yn ein hymateb i ymgynghoriad Ofcom ar welliannau arfaethedig i hygyrchedd Cyfeiryddion Rhaglenni Electronig ar gyfer pobl â nam ar eu golwg⁵², roeddem yn frwd ein cefnogaeth i'r farn y dylai Cyfeiryddion Rhaglenni Electronig (EPGs) sy'n siarad gael eu cyflwyno yn y brif ffrwd.

Gwnaethom ddweud ein bod wedi dadlau ers tro byd y dylai darpariaeth ar gyfer pobl anabl fod yn rhan o dechnoleg fel mater o drefn, yn hytrach nag fel darn ar wahân o ddatblygiad neu galedwedd ac ni allwn weld unrhyw reswm pam y dylai Cyfeiryddion Rhaglenni Electronig ddisgyn i gategori gwahanol - yn enwedig wrth ystyried pwysigrwydd teledu i bobl sydd yn gweld yn rhannol neu sy'n ddall. Roeddem felly wedi galw ar i'r cynllun gael ei weithredu cyn gynted ag sy'n bosibl. Gwnaethom ailddatgan ein barn y dylai pawb sy'n defnyddio cynnwys gael yr un mynediad, i'r graddau y mae hynny'n ymarferol. Yn benodol, gwnaethom gytuno y dylai'r Cod EPG gael ei ddiwygio i'w gwneud yn ofynnol i ddarparwyr Cyfeiryddion Rhaglenni Electronig wneud eu gorau glas i sicrhau bod:

- EPGs sy'n siarad yn cael eu hymgorffori mewn derbynyddion teledu amldeffnydd
- EPGs mewn derbynyddion teledu amldeffnydd yn galluogi defnyddwyr i amlygu neu restru ar wahân raglenni â disgrifiad sain, a gydag arwyddion.
- EPGs mewn derbynyddion teledu amldeffnydd yn galluogi defnyddwyr i addasu'r ffordd y dangosir gwybodaeth ar yr EPG er mwyn gallu ei mwyhau neu wneud y testun yn fwy.
- EPGs mewn derbynyddion teledu amldeffnydd yn cynnwys yr opsiwn o lun cyferbyniad uchel gyda chymhareb cyferbyniad o 7:1 o leiaf.

Rydym wedi dadlau ers tro byd y dylai'r ddarpariaeth ar gyfer pobl anabl fod yn rhan o'r dechnoleg fel mater o drefn.

Yn ein hymateb i ymgynghoriad Ofcom ar dargedau gwasanaethau mynediad ar gyfer sianeli annomestig, roedd y Panel ac ACOD hefyd wedi dangos eu cefnogaeth i gynnig Ofcom i

⁵¹ <https://www.gov.uk/design-principles>

⁵² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/epg-code-amendments-oct-2015-final.pdf>

sicrhau bod y trefniadau ar gyfer arwyddo ar sianeli annomestig cymwys yn unol â'r rheini ar gyfer sianeli domestig cymwys⁵³.

Yn y flwyddyn nesaf, byddwn yn parhau i ymgysylltu â gwaith amrywiol Ofcom ar hygyrchedd cynnwys, gan gynnwys cywirdeb isdeitlo byw, ac yn cadw ein ffocws ar ddarparu gwasanaethau mynediad ar gyfer cynnwys fideo ar-alwad er mwyn i ddefnyddwyr gael mynediad cyfartal, i'r graddau y mae hynny'n ymarferol.

Gobeithiwn ymwneud â'r gwaith hyn er mwyn rhoi gwybod i ddarpar ddefnyddwyr am wasanaeth Cyfnewid Testun y Genhedlaeth Nesaf, yn ogystal â'i ddatblygiad pellach. Mae ein hymatebion wedi pwysleisio bod y gwasanaeth cyfnewid testun ac NGT (Gwasanaeth Cyfnewid Testun y Genhedlaeth Nesaf) yn wasanaeth hanfodol gan ei fod yn galluogi pobl â nam ar eu clyw a/neu ar eu lleferydd i gyfathrebu ag eraill dros y ffôn. Ein nod yw parhau i weithio gydag Ofcom wrth iddo fonitro gwasanaeth cyfnewid testun y genhedlaeth newydd i sicrhau ei fod yn cyrraedd y safonau angenrheidiol ac yn cynnal ymchwil i gymharu'r gwasanaeth cyfnewid cyfredol â'r un newydd, yn ogystal â monitro datblygiadau mewn technoleg adnabod llais a allai gefnogi rhagor o welliannau i'r gwasanaethau hyn yn y dyfodol.

Yn ein hymatebion i'r UE⁵⁴ a DCMS⁵⁵ mewn perthynas â'u hymgyngoriadau ar y fframwaith rheoleiddio gwasanaethau a rhwydweithiau cyfathrebiadau electronig, gwnaethom gyfeirio at ymarfer siopwr dirgel Ofcom⁵⁶ sy'n awgrymu nad yw defnyddwyr anabl bob amser yn cael y wybodaeth sydd ei hangen arnynt am y gwasanaethau sydd ar gael - boed hynny mewn siop, ar-lein neu dros y ffôn. Mae hyn yn achos pryder mawr gan fod perygl o niwed mawr i ddefnyddwyr ym marchnad cyfathrebiadau'r DU.

Byddwn yn parhau i gynghori Ofcom ynghylch datblygu ei Gynllun Cydraddoldeb Sengl ac yn enwedig ei gynllun gweithredu ar anabledde sy'n datgan sut bydd Ofcom yn sicrhau ei fod yn sefydliad cadarnhaol i'w gyflogeion a defnyddwyr anabl.

Meysydd gwaith sy'n benodol i ACOD

Er mwyn manteisio ar y synergedd rhwng y Panel a Phwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hÿn a Phobl Anabl (ACOD) ac er mwyn osgoi unrhyw ddyblygu posibl, sefydlwyd bod aelodau'n perthyn i'r naill gorff ar llall yn ystod haf 2012. Nid yw cylchoedd gwaith y cyrff wedi newid. Mae hyn yn golygu bod Aelodau, yn rhinwedd eu swyddogaeth ar y Pwyllgor Ymgynghori ar Bobl Hÿn a Phobl Anabl, hefyd yn darparu cyngor i Ofcom ar faterion sy'n ymwneud â phobl hÿn a phobl anabl gan gynnwys teledu, radio a chynnwys arall ar wasanaethau sy'n cael eu rheoleiddio gan Ofcom yn ogystal ag ar faterion sy'n ymwneud â'r sector post.

⁵³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom-nondoms-channels-dec-2015.pdf>

⁵⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ec-telecoms-framework-review-response.pdf>

⁵⁵ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dcms20pir20081015.pdf>

⁵⁶ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/other/telecoms-research/mystery-shopping-telecoms-disabled/>

Portreadu a chyfranogi

Mae nifer y bobl yn y DU sy'n 65 oed a hŷn yn tyfu. Mae Darlledu Gwasanaeth Cyhoeddus (PSB) yn dal yn bwysig iawn i ddefnyddwyr hŷn, sy'n aml yn defnyddio'r sianeli PSB fel cynnwys yn y cefndir neu fel cwmni. Mae pobl hŷn yn gwyltio mwy o deledu nag unrhyw grŵp arall.

Mewn ymateb i'r Ymgynghoriad Cyhoeddus ar yr Adolygiad o Siarter y BBC⁵⁷, gwnaethom ddweud fod gan y BBC enw da ar draws y byd am raglenni o safon. Mae'r rhaglenni hynny, ar y cyfan, ar gael i holl ddinasyddion y DU bron ac mae'n rhan bwysig o ddiwylliant y DU.

Gwnaethom ddweud y gallai unrhyw gamau i leihau cwmpas y BBC ym maes darlledu'r DU arwain at gystadleuwyr yn buddsoddi llai mewn cynnwys gwreiddiol o safon uchel - a llai mewn cynnwys sy'n adlewyrchu sbectrwm llawn cynulleidfa'r DU. Dylai anghenion a di-sgwyliaidau'r gynulleidfa hŷn - a'u cysylltedd ar-lein - gael eu hystyried yn llawn wrth ystyried dyfodol cynnwys a gwasanaeth y DU.

Mae gwylwyr a gwrandawyr angen gweld eu hunain, eu cymunedau a chymdeithas yn eh-angach, yn cael eu cynrychioli yn y cynnwys. Roedd ein hymateb i'r Ymgynghoriad Cyhoeddus ar yr Adolygiad o Siarter y BBC yn cyfeirio at hyn, gan nodi y dylai'r Gwledydd a'r Rhanbarthau gael eu portreadu'n ddigonol mewn rhaglenni rhwydwaith. Awgrymwyd genym y dylai Siarter newydd ddisodli targedau gwirfoddol gyda lefelau sylfaenol newydd ar gyfer gwaith comisiynu'r Gwledydd a'r Rhanbarthau, gan sicrhau eu bod yn cael eu cynrychioli'n eang ar y rhwydwaith. Dylai'r Gymraeg, yr Aeleg a'r Wyddeleg barhau i gael eu cynrychioli yng nghynnyrch y BBC.

Gwnaethom gyfeirio at ymchwiliad Ofcom i amrywiaeth mewn Darlledu Gwasanaeth Cyhoeddus (PSB)⁵⁸ a ganfu fod 51% o bobl ag anabledd yn meddwl nad oes digon o bobl ag anableddau ar y pum prif sianel PSB. Mae poblogaeth y DU yn gyffredinol yn cytuno, gan fod 48% o wylwyr y sianeli PSB yn credu nad oes digon o bobl ag anableddau ar y sgrin. Pan ofynnwyd iddynt ystyried a oedd pobl ag anableddau wedi cael eu portreadu'n gadarnhaol, dywedodd 39% o bobl anabl eu bod yn credu bod pobl anabl wedi cael eu portreadu'n gadarnhaol iawn neu'n gadarnhaol, o'i gymharu â 43% o'r holl wylwyr.

Gwnaethom gydnabod y camau cadarnhaol sy'n cael eu cymryd gan y BBC i wella nifer y bobl anabl a gynrychiolir ar y sgrin, megis y gyfres *Defying the Label* a oedd yn dilyn profiadau beunyddiol nifer o unigolion ag anableddau, neu namau neu anffurfiad ar yr wyneb. Gwnaethom annog rhagor o waith i fynd i'r afael â'r stigma sy'n gysylltiedig â salwch meddwl, a gwella'r ddealltwriaeth am namau dysgu neu wybyddol, lle mae wedi cael ei ddangos bod effeithiau'r stigma yn gallu bod yr un mor niweidiol i'r unigolyn ag effeithiau'r salwch neu'r nam.⁵⁹

⁵⁷ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod20-20bbc20charter20review20draft20final20-20081015.pdf>

⁵⁸ http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/psb-review-3/statement/PSB_Diversity_Report.pdf

⁵⁹ <http://www.mentalhealth.org.uk/help-information/mental-health-a-z/s/stigma-discrimination/>

Atodiad 1: Adroddiad ariannol

	Gwirioneddol 2015/16	Cyllideb 2015/16
Ffioedd Aelodau'r Panel	109,556	110,015
Treuliau Aelodau'r Panel	16,314	13,665
Cymorth (gan gynnwys y Tîm Cyngori, ym- chwil, ymgynghori, perthynas â rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau)	243,326	248,465

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



Roedd Jaya yn un o'r rhai a sefydlodd yr asiantaeth ddigidol Nameless, yn 1999, ac mae hefyd, yn 2016, wedi lansio menter gymdeithasol newydd, Semantrica yn masnachu fel <https://tiscreport.org/>, sy'n mynd i'r afael â chaethwasiaeth mewn cadwynau cyflenwi gyda data mawr. 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 2014 am wasanaethau i'r diwydiannau digidol creadigol a'r gymuned ym Mryste.

Y tu allan i'r gwaith, mae Jaya wedi bod yn gysylltiedig â phrosiectau sy'n canolbwyntio ar wella ymgysylltiad democrataidd, niwtraliaeth y we, addysg, preifatrwydd, diogelu plant, hawliau merched a hawliau dynol. Mae Jaya yn aelod o sawl bwrdd cynghori gan gynnwys Bwrdd Cynghori Busnes Adran Ffiseg Prifysgol Bryste ac, yn fwy diweddar, Grŵp Cyfeirio Brexit Cyngor Sir Bryste.

Mae Jaya yn Gymrawd Ymchwil gydag Ysgol Fusnes Prifysgol Northampton, ac yn Gymrawd Busnes ym Mhrifysgol Gorllewin Lloegr .

Rhys Evans (Aelod Cymru)



Mae Rhys Evans wedi gweithio ar amrywiaeth o faterion defnyddwyr ar ran defnyddwyr bregus mewn nifer o sectorau, gan gynnwys manwerthu, cyfathrebu ac ynni yn ei swydd flaenorol fel Cyfarwyddwr Dyfodol Defnyddwyr Cymru (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, ymgysylltiad 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 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 telegyfathrebu (Otelo), a than fis Mawrth 2011, roedd yn aelod anweithredol o'r 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. Roedd yn Gadeirydd y Cynllun Gwneud lawn am Gamweddau Post (POSTRS) rhwng 2013-2015; ac yn ymgynghorydd archwilio cyflwr gyda Time to Change (elusen iechyd meddwl).

Mae'n gwnselydd cymwysedig, ac mae wedi gwneud gwaith gwirfoddol gyda phobl ifanc. Ar hyn o bryd, mae'n ymgynghorydd ar gyfer yr holl gynlluniau datrys anghydfod sy'n cael eu cynnig gan IDRS Ltd, gan gynnwys y Cynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebu a'r Rhyngryd (CISAS); mae'n rhedeg ei gwmni ymgynghori ei hun; ac mae'n aelod o Voice of the Listener a Viewer.

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 mlynedd. Gadawodd yr eglwys yn 2007 i ddatblygu gyrfa portffolio.

Mae'n Berchennog/Cyfarwyddwr Titanic Gap Ltd, Cwmni Ymgynghori ym maes y Cyfryngau, yn aelod o Fwrdd Sefydliad Safonau yn y Wasg Annibynnol, a than fis Mai 2015, roedd yn Gadeirydd y Cyngor Defnyddwyr (Gogledd Iwerddon).

Yn flaenorol mae wedi bod yn Gadeirydd y Gweithgor ar Bolisi Cystadleuaeth a Defnyddwyr ar gyfer yr Alban, Cadeirydd Comisiwn Sgrin Gogledd Iwerddon, Cadeirydd Llais Defnyddwyr Post ac yn aelod o Fwrdd Llais Defnyddwyr y DU, ac yn aelod o Gyngor Cynulleidfa'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon a Chyngor Darlledu'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon.

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 cyfweld ar gyfer ymchwil polisi cymdeithasol, hyfforddi, isdeitlo a chyfieithu.

Yn 2009, cafodd ei phenodi i Bwyllgor Ymgynghori Ofcom yn yr Alban. Mae Mairi Macleod yn gwirfoddoli gyda Deaf Connections, elusen yn Glasgow.

Craig Tillotson



Mae Craig wedi cael gyrfa amrywiol a llwyddiannus dros y 30 mlynedd diwethaf yn y diwydiannau telegyfathrebiadau a thaliadau fel arweinydd uned fusnes, 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.

Yn 2012, penodwyd Craig yn Brif Weithredwr cyntaf y cwmni Faster Payments Scheme Limited. Mae'r Gwasanaeth Taliadau Cyflymach 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 diwydiant a lansiwyd yn 2014.

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

Bob Twitchin, MBE



Roedd Bob Twitchin yn Gadeirydd Pwyllgor Cynggori 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. 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 o BCS, y Sefydliad Siartredig ar gyfer TG, ac yn gyn Gadeirydd ITCanHelp, 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 rhyngwrdd i newid eu bywydau yn y gwaith, gartref ac ym maes addysg.