



Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

Gwneud Gwahaniaeth i Ddefnyddwyr: Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith Drafft 2019/20

Dyma Gynllun Gwaith drafft 2019/20 y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a Phwyllgor Cyngori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD). Mae'n nodi ein blaenoriaethau arfaethedig ar gyfer y flwyddyn nesaf.

Mae'r Panel yn gorff statudol a sefydlwyd o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Mae gan ein [haelodau](#), sydd wedi'u penodi gan Ofcom a'u cymeradwyo gan yr Ysgrifennydd Gwladol, lawer o wybodaeth a phrofiad yng nghyswllt materion sy'n ymwneud â defnyddwyr yn y sector cyfathrebu a thu hwnt.

Byddem yn croesawu safbwyntiau'r holl randdeiliaid sydd â diddordeb. Anfonwch eich sylwadau at contact@communicationsconsumerpanel.org.uk erbyn **18 Mawrth 2019**.

Meysydd gwaith

Yn y cynllun drafft hwn, rydyn ni'n canolbwyntio ar achosion lle mae niwed i ddefnyddwyr wedi cael ei nodi, lle mae cwmpas yr effaith ar ddefnyddwyr yn sylweddol ac mae gan y Panel rym i wneud gwahaniaeth.

Ar draws yr holl feysydd hyn, byddwn yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl mewn amgylchiadau bregus sydd, am ryw reswm neu'i gilydd, yn llai tebygol o allu cymryd rhan yn y farchnad ac yn cael eu rhoi dan anfantais ariannol neu fel arall - yn ogystal ag anghenion microfusnesau.

Beth rydym am ei gyflawni ar gyfer defnyddwyr

Mae gwasanaethau cyfathrebu yn hanfodol i fywydau bob dydd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, felly mae'n rhaid i'w buddiannau fod yn ganolog i'r gwaith rheoleiddio wrth lunio polisiau ac arferion y diwydiant. Mewn sector cymhleth sy'n datblygu'n gyflym, mae hyn yn hanfodol.

Rydym eisiau i'r holl ddefnyddwyr cyfathrebiadau ar draws y DU allu mwynhau gwasanaethau fforddiadwy a dibynadwy sydd o ansawdd uchel ac yn cael eu hategu gan wasanaeth rhagorol i gwsmeriaid, beth bynnag fo'u hanghenion.

Mae crynodeb lefel uchel o'n nodau i'w weld isod, ac rydym yn rhoi rhagor o fanylion ar dudalen pump:

1) Gwasanaethau cyfathrebu ar gael ym mhob man:

Er mwyn sicrhau bod gan yr holl ddefnyddwyr yn y DU fynediad at wasanaethau cyfathrebu fforddiadwy a dibynadwy.

2) Gwasanaethau i gwsmeriaid a gwasanaethau o safon ragorol:

Er mwyn sicrhau bod pob defnyddiwr yn cael profiad o ansawdd uchel ac yn cael ei drin yn deg ar lefel unigol a chyfunol.

3) Atal niwed i ddefnyddwyr:

Tynnu sylw at dystiolaeth o niwed posibl i ddefnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau nawr ac yn y dyfodol, a gweithredu ar sail hynny.

4) Defnyddwyr a dinasyddion yn cymryd mwy o ran yn y sector cyfathrebiadau ac yn cael eu cynnwys ynddo:

Er mwyn sicrhau nad oes neb yn cael ei adael ar ôl, beth bynnag fo'i amgylchiadau.

5) Ymchwil i faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr yn y sector:

Er mwyn i ni allu darparu tystiolaeth gadarn y gellir ei defnyddio i gefnogi ac arwain camau gweithredu ar ran defnyddwyr.

Pwy ydym ni a sut ydym yn cynrychioli anghenion defnyddwyr?



Aelodau (o'r chwith i'r dde): Jo Connell, OBE DL (Cadeirydd); Chris Holland; Kay Allen OBE; Rick Hill MBE; Rick Williams; Karen Lewis; Richard Spencer; Amanda Britain; Craig Tillotson.

Yn aml bydd y Panel yn cael ei ddisgrifio fel 'cyfaill beirniadol' i Ofcom. Rydym yn darparu cyngor cadarn ac annibynnol sy'n adeiladol, yn realistig ac yn deall y cyfaddawdu sy'n aml yn gysylltiedig â phenderfyniadau rheoleiddio. Mae hyn yn bosibl gan fod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau â'r Panel yn gynnar yn y broses reoleiddio, cyn ymgynghori'n ffurfiol â rhanddeiliaid eraill. Mae ein perthynas unigryw ag Ofcom, sy'n bosibl drwy Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth, yn golygu bod gennym ni fynediad cynnar a chyfrinachol at wybodaeth a'r ffordd y mae'r rheoleiddiwr yn meddwl, felly gallwn ni ddylanwadu ar benderfyniadau mewn modd rhagweithiol drwy gynnal ymyriadau cadarn o ansawdd uchel yn gynnar. Rydym hefyd yn rhoi cyngor i Lywodraethau, ac yn hyrwyddo diwydiant a buddiannau defnyddwyr.

Rydym ni'n ceisio sicrhau bod lleisiau dinasyddion, defnyddwyr a microfusnesau yn cael eu cynrychioli wrth ddatblygu polisiau cyfathrebu. Rhan bwysig o'n swyddogaeth yw tynnu sylw at fuddiannau'r rhai nad ydynt bob amser yn cael eu clywed gan y diwydiant (er

enghraifft, cwsmeriaid mewn amryw o amgylchiadau bregus¹), ynghyd â gweithio gyda Darparwyr Cyfathrebiadau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill ym maes polisi a diwydiant.

Mae cydweithio, herio adeiladol ac eglurder pwrpas yn dal yn ganolog i'n dull gweithredu. Byddwn yn parhau i geisio sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n cael eu diogelu a'u hyrwyddo, fel bod cyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan wasanaethau cyfathrebu'r presennol a'r dyfodol yn gynhwysol a theg, ac er mwyn i'r farchnad lwyddo i fodloni anghenion pob un ohonom. Mae trin pob defnyddiwr yn deg, gan gynnwys hwyluso gwelliannau yn y ddarpariaeth symudol a band eang, ac ansawdd y gwasanaeth, yn parhau i fod yn flaenllaw ar ein hagenda.

Rydym yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl y mae eu hamgylchiadau yn eu gwneud yn fwy agored i niwed yn barhaol neu dros dro wrth ddefnyddio'r farchnad cyfathrebiadau, er enghraifft, pobl hŷn a phobl ag anghenion ychwanegol sy'n deillio o anabledd; pobl mewn ardaloedd trefol a gwledig; pobl ar incwm isel; a microfusnesau, sy'n wynebu nifer o'r un materion â defnyddwyr unigol. Mae aelodau, yn rhinwedd eu swyddogaeth gyda'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, hefyd yn darparu cyngor i Ofcom ar faterion sy'n ymwneud â phobl hŷn a phobl anabl - gan gynnwys materion darlledu fel portreadu; a gwasanaethau mynediad yng nghyswllt rhaglenni ar-alw (is-deitlau, disgrifiadau sain ac iaith arwyddion).

Mae'r cylch gwaith y Panel yn delio â'r DU ac, yn ôl statud, mae ganddo aelodau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, yr Alban, Gogledd Iwerddon a Lloegr. Maent yn cydweithio â rhanddeiliaid allweddol yn y Gwledydd er mwyn deall safbwyntiau defnyddwyr ym mhob rhan o'r DU, er mwyn cyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion. Mae'r aelodau hyn yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgor Cyngori Ofcom ar gyfer pob Gwlad ac yn sicrhau bod syniadau'n cael eu cyfathrebu ddwy ffordd. Sefydlwyd traws-aelodaeth y Panel gyda'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl yn 2012 er mwyn gwella effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd.

Rydym yn ymgysylltu â rhanddeiliaid er mwyn helpu i gyfrannu at y cyngor rydym yn ei roi i Ofcom a sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn aros ar yr agenda ar draws y sector. Ein rôl yw peidio ag ymgyrchu'n gyhoeddus na defnyddio adnoddau i geisio cael proffil cyhoeddus sylweddol - rydyn ni'n rhoi cyngor arbenigol i Ofcom ac eraill yn seiliedig ar berthynas ddibynadwy i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr yn uchel ar yr agenda ac nad ydym yn cilio rhag lleisio materion yn ehangach pan fo angen. Pan rydyn ni'n rhagweld niwed i'r defnyddiwr, neu'n gweld bod hynny'n digwydd, rydyn ni'n gweithio gyda'r bobl sy'n gallu gwneud gwahaniaeth.

Meysydd arbenigedd

Mae gan aelodau'r panel ystod eang o arbenigedd a phrofiad mewn meysydd sy'n cynnwys telegyfathrebiadau sefydlog a symudol; technoleg; busnes a BBaCh; gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion; darlledu; gwasanaethau cyhoeddus; materion yng nghyswllt anabledd; anghenion pobl hŷn; allgáu cymdeithasol a bod yn agored i niwed. Mae ein gwaith yn eang ac yn amrywiol.

¹ Mae ffactorau fel oedran, anabledd, incwm neu leoliad daearyddol yn gallu effeithio ar allu rhai pobl i gymryd rhan mewn cymdeithas a marchnadoedd cyfathrebiadau. Mae digwyddiadau mawr mewn bywyd fel profedigaeth neu salwch yn gallu lleihau gallu pobl dros dro i gymryd rhan mewn cymdeithas a/neu gynyddu eu dibyniaeth ar fathau penodol o wasanaethau cyfathrebu. Mae bod yn agored i niwed yn ymwneud ag amgylchiadau pobl, sy'n gallu newid dros amser. O ran cyfathrebiadau, mae'n gallu achosi amryw o ganlyniadau negyddol.

Yn ogystal â gwasanaethau telegyfathrebiadau, mae'n cynnwys elfennau sy'n ymwneud â'r post a sut mae pobl hŷn a phobl anabl yn cael eu portreadu ym maes darlledu.

Mae gennym ni rôl unigryw o ran sicrhau bod llais defnyddwyr yn cael ei glywed yn gynnar yn y broses o ddatblygu polisiau sy'n ymwneud â seilwaith a dyrannu sbectrwm. Mae goblygiadau eang i ddefnyddwyr a dinasyddion yn sgil hyn - maen nhw'n effeithio nid yn unig ar ddarpariaeth symudol a band eang ond hefyd ar Freeview, radio a llu o ddyfeisiau gofod gwyn. Mae dealltwriaeth y Panel wedi ei alluogi i argymhell newidiadau sylweddol a fyddai'n arwain at fuddiannau sylweddol i ddefnyddwyr ledled y DU - fel crwydro cenedlaethol² (sef gallu cael signal gan weithredwr arall yn y DU os yw'r un y mae'r defnyddiwr wedi tanysgrifio iddo ddim ar gael) pe bai hynny'n cael ei roi ar waith. Rydym yn parhau i sicrhau bod y gwaith cynllunio sbectrwm yn ystyried bod angen cynorthwyo ac amddiffyn defnyddwyr agored i niwed.

Canlyniadau cadarnhaol i ddefnyddwyr a dinasyddion

Mae ein gwaith yn esgor ar ganlyniadau cadarnhaol i ddefnyddwyr a newidiadau sylweddol o ran polisi - er enghraifft, gwasanaeth Adnabod y Galwr am ddim, datblygu Amodau Cyffredinol gan Ofcom sy'n canolbwyntio mwy ar ddefnyddwyr, a phrisiau llai i gwsmeriaid llinell sefydlog yn unig BT. Rydym hefyd yn gallu tynnu sylw at feysydd lle dylai darparwyr cyfathrebiadau fod yn gwneud yn well, fel gwasanaethau i gwsmeriaid a delio â chwynion.

Yn ystod y pum mlynedd diwethaf, rydym ni wedi cyhoeddi ymchwil sydd wedi cael derbyniad da ac mae hyn wedi arwain at ganolbwyntio mwy ar nifer o feysydd o ran rheoleiddio, gan gynnwys:

- mynediad at gynnwys darlledu ac ar-alw, gan gynnwys is-deitlau, sain-ddisgrifiad ac arwyddo,
- preifatrwydd data,
- bodloni gofynion defnyddwyr telegyfathrebiadau hŷn ac anabl,
- profiadau microfusnesau o ddefnyddio gwasanaethau cyfathrebu,
- profiadau defnyddwyr o broblemau gyda gwasanaethau cyfathrebu,
- cynnal ymgysylltiad ar-lein.

Mae ein harbenigedd yn y sector yn golygu y gallwn herio mewn amgylchedd adeiladol, cynnig cyngor cynhwysfawr a dylanwadu ar y gwaith o ddatblygu polisiau er mwyn sicrhau ei fod yn cyflawni ar gyfer defnyddwyr a dinasyddion. Byddwn yn cyhoeddi gwybodaeth am ein cyngor a'n gweithgareddau ar ein gwefan

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk>

Y cyd-destun ehangach

Wrth ystyried ein swyddogaeth fel 'cyfaill beirniadol', mae'n hollbwysig ein bod yn ystyried y gwaith sydd i'w wneud gan Ofcom yn ystod y flwyddyn i ddod, yn ogystal â datblygiadau ehangach yn y maes cyfathrebu yn y DU a thu hwnt.

Dylanwadir ar ein Cynllun Gwaith gan flaenoriaethau a ffrydiau gwaith Ofcom, a ddisgrifir yn ei Gynllun Blynnyddol³, yn ogystal â datblygiadau arwyddocaol eraill a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y DU.

² Gelwir hyn yn grwydro domestig hefyd.

³ <https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-1/annual-plan-2019-20>

Nid oes gennym farn ar Brexit. Fodd bynnag, mae rheoleiddio effeithiol parhaus yn hollbwysig a byddwn yn dal ati i ddarparu cyngor er mwyn sicrhau bod anghenion defnyddwyr yn cael eu diwallu.

Yn ein [hymateb i'r Papur Gwyrdd ynghylch Moderneiddio Marchnadoedd Defnyddwyr](#), fe wnaethom nodi cyfres o fesurau a fyddai, yn ein barn ni, yn cryfhau llais defnyddwyr ledled y DU; a, phe bai'r cynlluniau i gryfhau'r Panel yn cael eu cadarnhau, byddem yn edrych ymlaen at drafod y rhain yn fanylach â rhanddeiliaid. Fel y panel statudol ar gyfer telegyfathrebiadau, rydym yn credu'n gryf bod angen llawer mwy o gydweithio rhwng cyrff defnyddwyr sy'n gallu cynnig ystod o arbenigedd a phrofiad er mwyn gwneud newid gwirioneddol yn y sector telegyfathrebiadau. Byddai modd cyflawni hyn mewn amryw o ffyrdd, gan roi llais cryfach i'r Gwledydd ac arwain at ragor o fewnbwn o ran meddylfryd y Llywodraeth a'i gwaith datblygu polisiau.

Mae'r sector cyfathrebiadau yn newid yn gyflym, sy'n golygu bod rhaid i ni fod yn hyblyg gyda'n cynlluniau er mwyn gallu ymateb i heriau newydd. Byddwn yn parhau i fonitro materion a chysylltu ag amrywiaeth eang o sefydliadau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr, er mwyn casglu a rhannu gwybodaeth am ddatblygiadau.

Ein blaenoriaethau ar gyfer 2019/20

Byddwn yn canolbwyntio ar y meysydd hynny lle gallwn wneud y gwahaniaeth mwyaf. Ar sail ein profiad a'n cylch gwaith, rydym wedi pennu set o feysydd gwaith ar gyfer 2019/20 a fyddai'n gwneud y gwahaniaeth mwyaf i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn ein barn ni.

Rydym wedi datblygu ein Cynllun Gwaith drwy ddefnyddio dau gwestiwn mewn perthynas â phob mater y gallai roi sylw iddo:

- Beth yw maint y broblem i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i microfusnesau? Gallai hyn fod o ran nifer y bobl y mae hyn yn effeithio arnynt, neu raddfa'r effaith ar grŵp penodol o bobl.
- Pa wahaniaeth allai'r Panel (fel y panel defnyddwyr statudol ar gyfer telegyfathrebiadau) a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl (fel un o bwyllgorau cyngori Ofcom) ei wneud?

Ein meysydd gwaith arfaethedig

Dyma ein meysydd gwaith arfaethedig.

1) **Ar gael ym mhob man: sicrhau bod pob defnyddiwr yn gallu cael mynediad at wasanaethau cyfathrebu dibynadwy**

- **Band eang cyffredinol**

Cefnogi Llywodraeth y DU gyda'r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol (USO) yng nghyswllt band eang

Mater: Nid yw tua 2% o adeiladau yn y DU yn gallu cael gwasanaeth band eang

sefydlog teilwng sy'n darparu cyflymder llwytho i lawr o 10Mbit yr eiliad o leiaf a chyflymder llwytho i fyny o 1Mbit yr eiliad o leiaf. Mae'r ffigur hwn yn 5% yng Ngogledd Iwerddon, 4% yn yr Alban a 3% yng Nghymru. Mae defnyddwyr yn dioddef oherwydd does ganddyn nhw ddim mynediad at gyflymder band eang o 10Mbit yr eiliad neu fwy o hyd. Hefyd, dydy 39,000 (0.1% o eiddo'r DU) ddim yn gallu cael band eang teilwng na darpariaeth symudol 4G (mae'r ganran hon yn 3% yn ardaloedd gwledig yr Alban a 2% yn ardaloedd gwledig Cymru).⁴

Nod: sicrhau bod y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol band eang (USO) yn cael ei rhoi ar waith a sicrhau darpariaeth band eang ehangach er mwyn i ddefnyddwyr gael y mynediad gorau posibl at y gwasanaethau hyn. Byddwn yn parhau i ymgysylltu ag Ofcom, y Llywodraeth a darparwyr rhwydweithiau i sicrhau bod lleisiau defnyddwyr yn cael eu clywed mewn trafodaethau am y ffordd y mae'r USO yn cael ei rhoi ar waith a'i chyfleu.

- **Darpariaeth symudol gan gynnwys 5G, crwydro domestig a defnyddio'r band sbectrwm 700MHz**

Maes dan sylw: gwell darpariaeth a gwell cydweithio rhwng darparwyr.

Mater: Mae gan 96% o ardal ddaearyddol y DU wasanaethau data symudol cyflymder is gan o leiaf un gweithredwr. Felly, dydy'r bobl yn y 4% sydd heb ei gynnwys yn y categori hwn ddim yn gallu newid, hyd yn oed os ydyn nhw'n dymuno gwneud hynny, a gallant fod mewn perygl o orfod talu cosb teilyngdod. Mae hyn yn y cyddestun bod diffyg darpariaeth 4G dda gan unrhyw weithredwr yn 9% o arwynebedd tir y DU.⁵

Nod: sicrhau bod rheoli sbectrwm yn gweithio i'r defnyddwyr hynny nad ydynt mewn perygl o fod dan anfantais oherwydd arferion masnachol annheg. Byddwn yn gweithio gydag Ofcom i hybu polisiau rheoli sbectrwm sy'n rhoi budd llawn i ddefnyddwyr; a byddwn ni'n eiriol dros bolisi "ei-ddefnyddio neu ei-golli" o ran dyrannu, yn ogystal ag ystyried crwydro cenedlaethol o ddifrif.

- **Gwasanaethau post cyffredinol a'r Post Brenhinol**

Maes dan sylw: sicrhau bod gwasanaethau post cwmnïau a reoleiddir gan Ofcom yn darparu gwasanaeth dibynadwy ac yn trin defnyddwyr a dinasyddion yn deg

Mater: Mae'r post yn dal yn sianel gyfathrebu bwysig i lawer o ddefnyddwyr ac mae pobl hŷn yn enwedig yn dal yn ddibynnol ar y gwasanaeth. Mae cynnal gwasanaeth post dibynadwy yn hanfodol wrth i'r farchnad addasu ar gyfer modelau busnes newydd.

Nod: sicrhau bod y Post Brenhinol yn cael ei ddal i gyfrif am ei berfformiad a bod camau'n cael eu cymryd os bydd yn methu cyrraedd ei dargedau danfon; a monitro prisiau er mwyn sicrhau bod pobl sy'n dal yn dibynnu ar y gwasanaethau post yn gallu cael mynediad atynt, eu defnyddio a'u fforddio.

- **Mynediad i wasanaethau teledu a rhaglenni fideo ar-alw - gan gynnwys**

⁴<https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/multi-sector-research/infrastructure-research/connected-nations-2018>

⁵ <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/multi-sector-research/infrastructure-research/connected-nations-2018>

llwyfannau ar-alw newydd - a chyfeiryddion rhaglenni electronig (EPGs) ar gyfer pobl ag anghenion mynediad, fel pobl sy'n colli eu clyw neu eu golwg

Maes dan sylw: cydraddoldeb o ran disgwyliadau a phrofiad yr holl wylwyr a gwrandawyr, gan gynnwys pobl ag anghenion mynediad ychwanegol

Mater: gall gwylwyr a gwrandawyr sy'n colli eu clyw neu eu golwg gael eu heithrio rhag cynnwys mae ganddynt hawl i gael mynediad ato.

Nod: cyrraedd sefyllfa lle rhoddir mynediad cywerth rhwng rhaglenni llinol ac ar-alw i'r holl wylwyr a gwrandawyr i'w galluogi i fwynhau gwasanaethau darlledu. Byddwn yn defnyddio ein hymchwil fel tystiolaeth i roi sail i God Gwasanaethau Mynediad arfaethedig Ofcom.

2) Safonau gwasanaeth i gwsmeriaid a gwasanaethau rhagorol

- **Profiad defnyddwyr rhagorol: trin pob defnyddiwr yn deg, o'r cam cyn gwerthu i ddiwedd y contract a thu hwnt, gan gynnwys defnyddwyr talu-wrth-ddefnyddio**

Maes dan sylw: annog y diwydiant ac Ofcom i ddatblygu canllaw arferion da, ar ffurf siarter telegyfathrebiadau i ddefnyddwyr

Mater: mae ymchwil 'Still Going Round in Circles'⁶ a 'Cymharu Ansawdd Gwasanaethau'⁷ Ofcom (May 2018) yn amlygu bod angen i'r diwydiant telegyfathrebiadau wella'r gwasanaeth mae'n ei gynnig i ddefnyddwyr.

Nod: sicrhau safonau uchel cyson er mwyn rhoi'r profiad gorau posibl o'r sector cyfathrebiadau i ddefnyddwyr. Gan ddefnyddio ymchwil o 2018, byddwn yn nodi problemau gyda Darparwyr Cyfathrebiadau ac yn hwyluso cyfathrebu rhyngddynt er mwyn helpu i annog arferion da ac i 'godi'r safon'.

- **Ansawdd gwasanaethau**

Maes dan sylw: sicrhau bod ansawdd gwasanaethau yn uchel ledled y sector - gan ymgysylltu â'r diwydiant i godi safonau

Mater: mae angen gwella ansawdd ledled y sector, fel y gwelir yn y manylion yn adroddiad Cymharu Ansawdd Gwasanaethau Ofcom.

Nod: helpu i esgor ar welliant parhaus o ran profiad defnyddwyr, er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid yn cael y gwasanaeth mae ganddynt hawl i'w ddisgwyl. Byddwn yn ymdrechu i ddylanwadu ar arferion Darparwyr Cyfathrebiadau a pholisïau Ofcom.

- **Gwasanaethau i gwsmeriaid a gwasanaethau delio â chwynion rhagorol (gan gynnwys gwasanaethau i bobl ag anghenion mynediad penodol) - gan gynnwys darparu mesurau gwneud iawn effeithiol o ansawdd uchel, fel Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) ac iawndal awtomatig.**

Maes dan sylw: gwella gwasanaethau i gwsmeriaid a gwasanaethau delio â chwynion

⁶ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/still-going-round-in-circles-complaints-handling-in-telecoms>

⁷ https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0023/113639/full-report.pdf

Mater: mae "Still Going Round in Circles" ac ymchwil Cymharu Ansawdd Gwasanaethau Ofcom yn amlygu methiannau yn elfennau sylfaenol o wasanaeth da i gwsmeriaid; yn ogystal â diffygion strwythurol o ran amserlenni yn y cynllun ADR.

Nod: sicrhau ei bod yn hawdd i bob defnyddiwr wneud cwyn a gofyn am fesurau gwneud iawn annibynnol lle bo hynny'n angenrheidiol; sicrhau bod rhagor o wybodaeth ddefnyddiol ar gael i ddefnyddwyr ynghylch nifer cwynion er mwyn eu helpu i gymharu darparwyr; rhagor o gyfeirio at ADR; a lleihau'r cyfnod cyn y bo defnyddiwr yn gymwys i ddefnyddio ADR heb lythyr sefyllfa ddiddatrys - o wyth wythnos i bedair wythnos.

- **Adolygu Amodau Cyffredinol newydd Ofcom, gan gynnwys y rheini sy'n ymwneud â defnyddwyr mewn amgylchiadau mwy agored i niwed**

Maes dan sylw: Sicrhau bod y polisiâu yng nghyswllt bod yn agored i niwed - a oedd yn ofynnol erbyn Hydref 2018 - yn cael eu rhoi ar waith yn llawn gan ddarparwyr cyfathrebiadau, a'u bod yn ddefnyddiol, yn hygyrch ac yn ystyrlon

Mater: mae ymchwil y Panel ac Ofcom yn dangos bod angen gwella gwasanaethau i gwsmeriaid ledled y sector a bod hyn yn cael effaith fwy sylweddol ar bobl mewn amgylchiadau agored i niwed neu sydd ag anghenion mynediad ychwanegol.

Nod: sicrhau bod defnyddwyr mewn amgylchiadau agored i niwed yn cael eu hadnabod yn briodol ac yn cael cymorth ar lefel sy'n gymesur â'u dymuniadau a'u hanghenion. Annog darparwyr cyfathrebiadau i fod yn gyson yn y ffordd maen nhw'n casglu data er mwyn sicrhau bod defnyddwyr yn gwybod beth i'w ddisgwyl.

Fe wnaeth yr Amodau Cyffredinol gryfhau'r gofyniad ar ddarparwyr cyfathrebiadau o ran ymgysylltu â'r Panel ynghylch bod yn agored i niwed. Fel y panel defnyddwyr statudol ar gyfer telegyfathrebiadau, byddwn yn gweithio gyda darparwyr cyfathrebiadau ac Ofcom i sicrhau bod polisiâu'n berthnasol, yn ddefnyddiol, yn hygyrch ac yn ystyrlon.

Rydyn ni eisiau gweld darparwyr cyfathrebiadau yn gwella eu diwylliant a'u gwaith i fynd y tu hwnt i Amod Cyffredinol 5, sy'n gofyn eu bod yn rhoi 'ystyriaeth ddigonol' i'w cwsmeriaid. Byddwn yn rhannu arferion gorau ac yn argymhell yn gryf bod darparwyr cyfathrebiadau yn gweithredu'n gadarnhaol ac yn gynhwysol yn unol â'r model anabledd cymdeithasol.

3) Atal niwed i ddefnyddwyr

- **Gwytnwch gwasanaethau a chadernid rhwydweithiau**

Maes dan sylw: amddiffyn mynediad defnyddwyr a dinasyddion at wasanaethau diogel a dibynadwy

Mater: Mae cyfnodau segur mewn rhwydweithiau symudol neu sefydlog yn gallu effeithio ar filiynau o bobl ac mae hyn yn cael effaith annerbyniol a defnyddwyr, yn ogystal â gwasanaethau cyhoeddus.

Nod: Sicrhau bod gwytnwch y rhwydwaith yn dal yn flaenoriaeth hollbwysig ar gyfer darparwyr ac Ofcom er mwyn sicrhau nad oes unrhyw beth yn tarfu'n sylweddol ar ddefnyddwyr a dinasyddion. Byddwn yn ymgysylltu ag Ofcom, darparwyr a'r Adran

dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon i amlygu effaith digwyddiadau o'r fath ac i sicrhau bod sefyllfa defnyddwyr agored i niwed yn cael ei hystyried yn llawn.

➤ **Prisiau a chostau teg, gan gynnwys:**

- Arferion prisio gwahaniaethol a phrisiau personol
- Prisiau ar gyfer amser ar yr awyr a chontractau ffôn symudol wedi'u bwndelu
- Datgloi dyfeisiau
- Contractau heb fod yn rhai cyd-derfynol
- Arferion rheoli dyledion
- Ffioedd mynediad i rifau nad ydynt yn rhai daearyddol

Maes dan sylw: sicrhau bod defnyddwyr yn gallu dewis gwasanaethau ac aros neu newid heb gael eu cosbi'n ariannol; polisiâu teg a hyblyg i atal defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus rhag bod yn fwy agored i niwed o ganlyniad i ddarparwyr yn eu trin mewn modd sy'n peri iddynt golli grym

Mater: gall arferion annheg (fel y rheini sydd wedi'u rhestru uchod) olygu bod defnyddwyr yn talu gormod neu nad ydynt yn cael cymaint o fudd ag y gallant ei gael o wasanaethau Mae tystiolaeth sy'n ymwneud â phrisiau llinell sefydlog unigol a chostau'r gwasanaeth ymholiadau rhifau ffôn, yn ogystal ag ymchwiliadau diwedd contract, yn dangos bod nifer o arferion annheg y mae angen mynd i'r afael â nhw ledled y sector. Rydym wedi rhoi llawer o sylw i'r materion hyn, ac mae Ofcom wrthi'n mynd i'r afael â nifer ohonynt; byddwn yn parhau i weithio gyda nhw.

Nod: diddymu annhegwch yn y sector er mwyn sicrhau bod defnyddwyr yn cael gwell bargeinion, a bod ganddyn nhw fwy o hyder yn y farchnad ac yn ymddiried mwy ynddi. Byddwn yn parhau i weithio gyda darparwyr cyfathrebu ac yn rhoi cyngor i Ofcom ar sut i ddiddymu arferion annheg.

➤ **Darparu data i ddefnyddwyr er mwyn caniatáu iddynt wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth**

Maes dan sylw: sicrhau bod y data sydd ar gael yn ystyrion ac yn hygyrch i bob defnyddiwr y mae eu hangen arnynt, a'u bod yn hawdd eu defnyddio

Mater: mae rhai defnyddwyr yn amharod i ymgysylltu â'r farchnad, neu ddim yn gallu gwneud hynny.

Nod: helpu i ysgogi mwy o ymgysylltu er mwyn rhoi gwell dealltwriaeth o'r farchnad i ddefnyddwyr a gwneud i hynny weithio iddyn nhw. Byddwn yn cyfrannu at ganllawiau y mae Ofcom yn eu llunio ar gyfer darparwyr cyfathrebiadau, yn ymgysylltu â darparwyr cyfathrebiadau yn uniongyrchol ac yn hwyluso trafodaethau ynghylch arferion gorau.

➤ **Delio â'r broses o symud o'r rhwydwaith copr presennol tuag at rwydweithiau IP yn unig.**

Maes dan sylw: sicrhau bod defnyddwyr sy'n dibynnu ar y rhwydwaith copr yn cael eu cefnogi drwy'r broses drosglwyddo ac nad ydynt yn wynebu costau ychwanegol, gan gynnwys cyfathrebu a chymryd camau i amddiffyn pobl agored i niwed

Mater: gallai cwsmeriaid sydd mewn perygl wynebu rhagor o risg os bydd y gwaith trosglwyddo'n cael ei gyflawni yn wael; gallai diogelwch pobl sy'n dibynnu ar larymau personol fod yn y fantol pe na bai'r gwaith trosglwyddo yn cael ei reoli'n ofalus.

Nod: defnyddio ein harbenigedd i barhau i hwyluso trafodaeth ac annog ymgysylltu rhwng pob parti sydd â chysylltiad uniongyrchol â'r defnyddwyr sy'n wynebu'r risg fwyaf, er mwyn sicrhau bod pob defnyddiwr yn cael cymorth yn unol â'i anghenion drwy gydol y broses drosglwyddo.

- **Galwadau niwsans, negeseuon testun sy'n rhwydo, galwyr ffug a thwyll negeseuon testun**

Maes dan sylw: sicrhau bod pobl, yn enwedig defnyddwyr sy'n dibynnu ar eu llinell sefydlog, yn gallu defnyddio'r ffôn heb boeni am alwadau niwsans

Mater: Fe wnaeth adolygiad Ofcom o linellau sefydlog ddangos bod pobl hŷn a phobl anabl yn fwy tebygol o fod yn ddibynnol ar eu llinell sefydlog. Mae'r niferoedd wedi gostwng ond mae ymchwil Ofcom i alwadau niwsans yn dangos bod o leiaf 3.9 biliwn o alwadau niwsans wedi'u gwneud yn 2018.

Nod: cefnogi mentrau i leihau galwadau niwsans ac arfogi defnyddwyr i'w hamddiffyn eu hunain rhag galwadau o'r fath er mwyn sicrhau bod y niwed sy'n cael ei achosi - yn enwedig i ddefnyddwyr agored i niwed - yn cael ei leihau. Rydym ni wedi bod yn rhan o'r Comisiwn Galwadau Niwsans yn yr Alban, lle bu nifer anghymesur o alwadau niwsans. Fe wnaethom gefnogi'r broses o roi dirwyon i Gyfarwyddwyr cwmnïau sy'n gwneud galwadau niwsans ac yn anfon negeseuon niwsans.⁸ Byddwn yn parhau i ymgysylltu â'r diwydiant, Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac, ar hyn o bryd, rydym yn edrych ymlaen at y Cynllun Gweithredu ar y Cyd nesaf rhwng Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Rydym wedi annog Ofcom i ystyried difrifoldeb yr effaith ar ddefnyddwyr agored i niwed, a allai ystyried y galwadau hyn yn fwy o fgythyad na niwsans.

4) Defnyddwyr a dinasyddion yn cymryd mwy o ran yn y sector cyfathrebiadau ac yn cael eu cynnwys ynddo:

- **Lefelau cyfranogiad ac ymgysylltiad delfrydol ar gyfer defnyddwyr a dinasyddion**

Maes dan sylw: sicrhau bod defnyddwyr a dinasyddion yn gallu cymryd rhan yn y cyfleoedd mae'r sector telegyfathrebiadau yn eu cynnig, a manteisio i'r eithaf ar y rheini

Mater: Ledled y sector, mae ymchwil yn dangos bod grwpiau penodol o bobl yn fwy tebygol o gael eu hallgáu rhag cymryd rhan weithredol yn y farchnad o ran:

- Cymryd rhan yn y farchnad, gan gynnwys negodi a newid darparwr
- Cynhwysiant digidol
- Mae'r pennawd hwn yn cwmpasu cyfranogiad pobl hŷn a phobl anabl mewn darlledu a'r modd y cânt eu portreadu

⁸ "Ar 17 Rhagfyr 2018, cafodd 'Atebolrwydd y Cyfarwyddwr' ei gyflwyno yn sgil diwygio Rheoliadau Cyfathrebiadau Electronig a Phreifatrwydd 2003. Mae'r gyfraith newydd yn caniatáu i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth gyflwyno dirwyon hyd at £500,000 i gyfarwyddwyr ac uwch swyddogion cwmnïau sy'n gyfrifol am wneud galwadau niwsans neu anfon negeseuon/negeseuon e-bost niwsans" <https://ico.org.uk/action-weve-taken/nuisance-calls-and-messages/>

Nod: annog pobl i gymryd mwy o ran a chael eu cynnwys i raddau mwy mewn materion digidol, gan ddiogelu buddiannau y bobl hynny nad ydynt ar-lein am ba bynnag reswm. Byddwn yn gweithio gyda darlledwyr, darparwyr cyfathrebiadau ac Ofcom i sicrhau bod polisiau ac arferion yn galluogi cymaint o'r boblogaeth â phosibl i gymryd rhan a chael ei chynnwys.

5) Ymchwil i faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr yn y sector

Byddwn yn gwneud gwaith dadansoddi ac ymchwil i gefnogi ein gwaith fel y panel defnyddwyr statudol yn y maes telegyfathrebiadau, er mwyn hyrwyddo buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn y sector. Rydym yn croesawu awgrymiadau rhanddeiliaid am bynciau ymchwil perthnasol.

Er mai rhain yw'r meysydd ymgysylltu allweddol y mae'r Panel wedi'u cynnig, byddwn yn adolygu nifer o feysydd eraill drwy gydol y flwyddyn.

Byddwn yn cadw llygad ar faterion a all godi yn ystod y flwyddyn; ac ar nifer o'r meysydd lle rydym wedi canfod bod dimensiynau penodol yn effeithio ar y Gwledydd datganoledig. Bydd ein gwaith gyda'r Pwyllgorau Cynghori a rhanddeiliaid eraill yn y Gwledydd yn cyfrannu at y ffordd y byddwn yn gweithredu parthed y materion hyn. Ar ben hynny, byddwn yn cydweithio'n agos ac yn edrych ar gydweithio â sefydliadau eraill sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr yng nghyswllt amrywiaeth o faterion sy'n ymwneud â'r pynciau a restrir isod, neu sy'n codi yn ystod y flwyddyn.