



Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith drafft y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl 2017/18

Dyma Gynllun Gwaith drafft 2017/18 y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a Phwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD). Mae'n rhoi ein blaenoriaethau arfaethedig ar gyfer y flwyddyn nesaf.

Cyflwyniad

Mae gwasanaethau cyfathrebu'n rhan annatod o fywydau bob dydd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau. Mae'r gweithgareddau a'r datblygiadau sylweddol yn y sector hwn sy'n newid yn gyflym yn gyfle pwysig i'r Panel a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl roi safbwyntiau defnyddwyr a microfusnesau wrth galon y ddadl.

Mae'r ddarpariaeth symudol a band eang ac ansawdd gwasanaethau yn dal ar frig yr agenda hwn. Mae galwadau niwsans, gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion yn bynciau pwysig iawn eraill lle mae'r Panel a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl yn gallu chwarae rhan hollbwysig drwy sicrhau bod lleisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n cael eu clywed.

Amcanion y panel ydy diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebu drwy roi cyngor i Ofcom, i'r Undeb Ewropeaidd, i Lywodraethau, i'r diwydiant ac i eraill. Wrth feddwl am ein Cynllun Gwaith, ein man cychwyn bob amser ydy: "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, gan ddilyn y ddadl a'r datblygiadau, a gan gyfrannu cyngor arbenigol a herio'n adeiladol.

Mae tynnu sylw at fuddiannau'r rheini nad ydynt o bosibl bob amser yn cael eu clywed gan y diwydiant (er enghraifft, defnyddwyr agored i niwed, defnyddwyr sydd â llinell gyfnewidfa yn unig, microfusnesau) yn rhan bwysig o rôl y Panel a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, yn yr un modd â gweithio gyda darparwyr cyfathrebiadau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill yn y diwydiant. Rydym yn defnyddio ymchwil fel sail i'n gwaith, gan gomisiynu ein hymchwil ein hunain os bydd raid.

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, er mwyn cael arena cyfathrebiadau gynhwysol a theg, ac er mwyn i'r farchnad lwyddo i fodloni anghenion pob un ohonom.

Gair amdanom ni

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau'n gorff annibynnol a sefydlwyd o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Mae'r Panel yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl mewn amgylchiadau sy'n eu gwneud yn fwy agored i niwed, yn barhaol neu dros dro; pobl hŷn a phobl ag anabledau; pobl mewn ardaloedd gwledig a threfol; pobl ar incwm isel; a microfusnesau, sy'n wynebu nifer o'r un problemau â defnyddwyr unigol. Mae aelodau, yn rhinwedd eu swyddogaeth ar Bwyllgor Cynghori Ofcom 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 teledu, radio a chynnwys arall ar wasanaethau sy'n cael eu rheoleiddio gan Ofcom.

Mae gennym wyth aelod sydd â phrofiad mewn nifer o feysydd gwahanol, gan gynnwys hygyrchedd, eiriolaeth defnyddwyr, datrys anghydfod, y diwydiannau telegyfathrebu, digidol a chynnwys, gwasanaethau mynediad, microfusnesau a busnesau bach, y trydydd sector, polisi cymdeithasol ac ymchwil i'r farchnad.

Mae pedwar aelod o'r Panel yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Maent yn cydweithio â rhanddeiliaid allweddol yn y Gwledydd er mwyn deall safbwyntiau defnyddwyr a dinasyddion ym mhob rhan o'r DU, gan gyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion. Mae'r Aelodau hyn hefyd yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgor Cynghori Ofcom ar gyfer pob Gwlad ac yn sicrhau bod syniadau'n cael eu cyfathrebu ddwy ffordd.

Rydym yn ymgysylltu â rhanddeiliaid i helpu i gyfrannu at y cyngor a roddwn i Ofcom a 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 sy'n gweithio ar ran y grwpiau hyn - gan gynnwys y rheini sy'n cynrychioli pobl hŷn a phobl anabl.

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. Byddwn yn cyhoeddi gwybodaeth am ein cyngor ac am ein gweithgareddau ar ein gwefan ein hunain <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk>

Y cyd-destun ehangach

Wrth ystyried ein swyddogaeth i ddylanwadu ar Ofcom, mae'n hollbwysig ein bod yn ystyried y gwaith sydd i'w wneud gan Ofcom yn y flwyddyn i ddod, yn ogystal â datblygiadau ehangach yn y maes cyfathrebu. Felly, dylanwadir ar ein Cynllun Gwaith gan flaenoriaethau a ffrydiau gwaith Ofcom, a ddisgrifir yn ei Gynllun Blyneddol¹, yn ogystal â

¹ <https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-1/proposed-annual-plan-2017-18>

datblygiadau arwyddocaol eraill a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar ficrofusnesau yn y DU.

Byddwn yn aros yn effro i faterion a all godi yn ystod y flwyddyn; ac, i nifer o'r meysydd rydym wedi'u nodi, mae dimensiynau penodol yn codi o'r 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 cydweithredu'n agos ac yn edrych ar gydweithio â sefydliadau eraill sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr ar ystod o faterion sy'n ymwneud â'r pynciau a restrir isod, neu sy'n codi yn ystod y flwyddyn.

Blaenoriaethau ar gyfer 2017/18

Mae terfyn adnoddau'r Panel - yn ariannol a maint y tîm gweithredol - yn effeithio'n uniongyrchol ar hyd a lled ei waith, felly, mae angen canolbwyntio ar y prif feysydd sydd o ddiddordeb i ddefnyddwyr. Felly, mae'r Cynllun yn ceisio cwmpasu a blaenoriaethu'r materion hynny sy'n fwyaf tebygol o effeithio'n sylweddol ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar ficrofusnesau yn y sector cyfathrebu, gan gynnwys gwasanaethau post. Ar yr un pryd, mae'n ceisio sicrhau bod ystod ehangach o bynciau'n cael eu monitro'n effeithiol er mwyn i'r Panel a Phwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ymateb yn hyblyg i feysydd sy'n dod i'r fei.

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 ficrofusnesau?
- Pa wahaniaeth all y Panel a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ei wneud?

Mathau o ymgysylltu

Rydym yn trefnu ein gwaith drwy ganolbwyntio ein hymdrech barhaus ar feysydd ymgysylltu allweddol, gan ddefnyddio ymchwil i gyfrannu at ein gwaith ac adolygu ystod ehangach o bynciau yn barhaus. Mae Ofcom yn gofyn am ein cyngor a nifer o sefydliadau eraill. Rydym yn defnyddio ein gwaith ymchwil a'n gwybodaeth i roi'r cyngor hwn ar faterion lle teimlwn y gallwn ddylanwadu'n gadarnhaol ar ran defnyddwyr a bod yn adnodd i eraill.

Mae'r newidiadau cyflym yn y maes cyfathrebiadau'n golygu ei bod yn rhaid i ni hefyd fod yn hyblyg gyda'n cynlluniau er mwyn gallu ymateb i sialensiau newydd. Efallai y cawn ni geisiadau am gyngor ar faterion nad ydynt yn ein Cynllun Gwaith, ac mae'r Panel ei hun yn debyg o ddod o hyd i faterion newydd sy'n bwysig i ddefnyddwyr ac sy'n haeddu ei sylw. Byddwn yn parhau i fonitro materion yn y maes cyfathrebu ac yn cysylltu ag ystod eang o sefydliadau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr er mwyn casglu - a rhannu - gwybodaeth am ddatblygiadau.

Dyma ein meysydd gwaith.

Meysydd gwaith ar gyfer 2017/18

Meysydd ymgysylltu pwysig

- Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth
- Galwadau niwsans
- Polisiâu ac arferion annheg
- Gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion
- Bregusrwydd
- Mynediad i gynnwys darlledu ac ar-alwad

Ymchwil

- TBC

Adolygu

- Cynnydd ar yr amcanion sy'n ymwneud â defnyddwyr a nodwyd yn yr Adolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol gan gynnwys cymhlethdod prisiau, gwybodaeth i ddefnyddwyr a newid darparwr
- Cyfranogiad Digidol
- Cynlluniau at y dyfodol ar gyfer y rhwydwaith ffôn cyhoeddus (PSTN)
- Fforddiadwyedd a dyled
- Post - ansawdd y gwasanaeth
- Rhyngrwyd pethau, preifatrwydd a diogelwch data
- Profiadau microfusnesau o gyfathrebiadau
- Galwadau heb fod yn rhai daearyddol
- Strategaeth Sbectrwm

Meysydd gwaith ychwanegol sy'n benodol i'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

- Cynhwysiant, portread a chyfranogiad

Prif Feysydd Ymgysylltu:

Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth

Mae defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn dal yn fwyfwy ddibynnol ar wasanaethau cyfathrebu mewn sawl ffordd newydd - ac yn arbennig drwy ddyfeisiau symudol. Mae barn y Panel yn dal yn gyson: mae darparu gwasanaethau cyfathrebu o safon is oherwydd seilwaith annigonol - boed hynny'n ddiffyg band eang dibynadwy, cyflym neu absenoldeb darpariaeth symudol gadarn ar gyfer data a/neu lais - wedi gorffen bod yn fater syml o achosi annifyrrwch i ddefnyddwyr ac i microfusnesau; heddiw, mae hi'n broblem sy'n arwain at niwed gwirioneddol a sylweddol.

Mae'r Panel o'r farn mai 10 Mbit yr eiliad yw'r isafswm absoliwt ar hyn o bryd ar gyfer cyflymder band eang i ddefnyddwyr. Rydym yn cefnogi cyflwyno Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol (USO) fforddiadwy. Ein pryder yw faint o amser y bydd hyn yn ei gymryd cyn y bydd defnyddwyr yn gweld effaith fuddiol. Byddwn yn parhau i annog y Llywodraeth ac Ofcom i wneud popeth posibl i osgoi cymryd amser maith i roi hyn ar waith. Mae'r 5% o gartrefi'r D.U. nad oes ganddynt fynediad i 10 Mbit yr eiliad yn wynebu anfantais ychwanegol. Felly, byddwn yn parhau i ddadlau y dylai darparwyr ganolbwyntio ar roi cyflymder derbynol i'r 5% hynny a bod hynny'n flaenoriaeth uwch na chyflwyno cyflymderau cyflym iawn. Dylai cyflymderau llwytho i fyny dibynadwy fod yn gyson hefyd. Byddwn hefyd yn annog Ofcom i adolygu anghenion band eang busnesau llai a microfusnesau, y gall nifer y defnyddwyr yr adeilad a'r math o fusnes effeithio arnynt. Er mwyn i fusnesau llai oroesi, mae'n hanfodol eu bod yn gallu ymdopi â gofynion eu cwsmeriaid.

Rydym yn parhau i bwysu am i sylw gael ei roi i'r angen i ddarparu darpariaeth symudol dda mewn ardaloedd gwledig a diarffordd, yn ogystal ag ardaloedd trefol y mae eu poblogaethau'n ddwys. Mae problem lefelau anghyson o ddarpariaeth symudol yn y Deyrnas Unedig yn hen un, a chredwn fod angen gwneud llawer mwy o ymdrech i ddatrys y broblem. Yn ein barn ni, rhaid i ddarpariaeth gyffredinol a chyson sy'n darparu gwasanaethau data a llais symudol (sy'n cynnwys darpariaeth dan do, ar y ffyrdd ac ar y rheilffyrdd), ni waeth am leoliad, fod yn nod i wneuthurwyr polisi a chwmnïau rhwydweithiau symudol - y dylent gael eu dal i gyfrif am fethiannau yn y farchnad.

Mae chwe deg a chwech y cant o dirfas daearyddol y Deyrnas Unedig yn cael darpariaeth gan bob cwmni. Mae'r Panel yn credu y dylai'r ddarpariaeth symudol fod yn llawer gwell (100% yn ddelfrydol) i bob defnyddiwr. Mae 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.

Rydym wedi croesawu cynlluniau i wella ansawdd gwasanaethau symudol fel y rhwymedigaeth i gael darpariaeth 4G o 98% dan do ledled y DU, a 95% ymhob Gwlad erbyn diwedd 2017. Rydym yn gobeithio y bydd yr addewidion sydd wedi cael eu rhoi gan Gwmnïau Rhwydweithiau Symudol i'r Llywodraeth - darpariaeth testun a llais yn yr awyr agored wedi'i warantu gan bob cwmni ar draws 90% o ardal ddaearyddol y DU erbyn 2017 a

darpariaeth lawn gan y pedwar cwmni symudol yn codi o 69% i 85% o ardaloedd daearyddol erbyn 2017 - yn cael eu cyflawni, a bydd yn cael effaith sylweddol.

Rydym yn awyddus iawn i'r cynnydd tuag at y ddyletswydd darpariaeth 4G gael ei fonitro'n agos ac yn bryderus nad oes ar hyn o bryd ddiffiniad wedi'i gytuno arno o'r hyn sy'n lefel trothwy dderbyniol i bennu'r ddarpariaeth galwadau llais 2G.

Hoffem weld y problemau gyda'r ddarpariaeth 2G-4G yr ydym yn gwybod amdanynt yn cael eu datrys fel blaenoriaeth - a chredwn y dylai'r arwerthiannau sydd ar ddod gynnwys amodau a fydd yn adeiladu ar y cynlluniau a grybwyllwyd uchod parthed y ddarpariaeth symudol. Mae angen datrys y materion hyn yn syth a pheidio â'u gohirio tra mae'r cwmnïau rhwydweithiau symudol yn archwilio potensial anhysbys 5G.

Amcan penodol

Byddwn yn helpu i sicrhau bod anghenion defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n ganolog i'r gwaith o lunio polisiau, bod darparu profiad gwasanaeth o ansawdd uchel yn cael ei gyflawni'n gyson ac nad ydy defnyddwyr na dinasyddion yn cael eu heithrio rhag cymryd rhan effeithiol yn y byd digidol. Er mwyn gwneud hyn, byddwn yn parhau i ymgysylltu â Llywodraethau, Ofcom, Broadband Delivery UK (BDUK) a'r diwydiant er mwyn i fuddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau gael eu hystyried yng nghyswllt darparu seilwaith ac ansawdd y profiad.

Galwadau/negeseuon testun niwsans

Mae galwadau niwsans yn dal yn boen - yn enwedig i ddefnyddwyr bregus. Mae Ofcom wedi amcangyfrif bod nifer y galwadau niwsans a wneir i ddefnyddwyr y DU oddeutu 5 biliwn y flwyddyn. Bob blwyddyn, gwneir oddeutu 1.5 biliwn o alwadau mud, tua 200 miliwn o alwadau sy'n cael eu gadael, 1.7 biliwn o alwadau lle bydd rhywun ar y lein yn ceisio gwerthu rhywbeth, a 940 miliwn o alwadau gwerthu wedi'u recordio. Mae Ofcom yn amcangyfrif bod y niwed a achosir gan yr holl alwadau niwsans i linellau tir yn £406m y flwyddyn. Rydym wedi croesawu'r ymdrechion newydd gan Ofcom a darparwyr cyfathrebiadau i fynd i'r afael â'r broblem drwy flocio galwadau a 'chosbrestru' ar lefel rhwydwaith a deiliad cyfrif; ac rydym wedi annog Ofcom i sefydlu a chynnal polisi gorfodi digyfaddawd, yn enwi a chodi cywilydd ar y drwgweithredwyr, a'u cosbi.

Yn y gorffennol, mae'r Panel wedi gofyn am ddarparu gwasanaeth adnabod y galwr am ddim fel mater o drefn i ddefnyddwyr. Rydym wedi croesawu'r ffaith fod ein cynnig wedi'i gynnwys yn adolygiad Ofcom o'r Amodau Cyffredinol, a byddwn yn parhau i annog y rheoleiddiwr i wneud popeth posibl i roi hyn ar waith a fydd yn helpu'r defnyddwyr hynny y mae galwadau niwsans yn effeithio fwyaf arnynt.

Amcan Penodol

I helpu i leihau nifer ac effaith negeseuon testun/galwadau niwsans gan gynnwys galwadau mud a galwadau a negeseuon testun marchnata digroeso, bydd y Panel yn parhau i weithio gyda Llywodraethau, Ofcom, y TPS (Telephone Preference Service), Swyddfa'r Comisiynydd

Gwybodaeth, y diwydiant a grwpiau defnyddwyr eraill i hybu: gweithredu argymhellion adolygiad tasglu Which? o ganiatâd defnyddwyr; ymdrechion ar y cyd rhwng asiantaethau; defnyddio'r dechnoleg sydd ar gael yn effeithiol; a chefnogaeth i ddefnyddwyr a microfusnesau sy'n dymuno rhoi gwybod am alwadau niwsans - er mwyn i bobl gael gwybodaeth well a'u diogelu'n well. Byddwn yn parhau i annog darparwyr cyfathrebiadau i ddarparu gwasanaeth adnabod y galwr (CLI) yn rhad ac am ddim i ddefnyddwyr.

Polisiâu ac arferion annheg

Credwn fod tegwch i bob defnyddiwr yn sail i farchnad sy'n gweithredu'n dda. Mae hyn yn cynnwys prisio, argaeledd a mynediad cyfartal, gwybodaeth glir, gwasanaeth ardderchog i gwsmeriaid a mynediad da at wasanaeth delio â chwynion a chael iawn. Os yw defnyddwyr yn teimlo nad oes tegwch, maent yn llai tebygol o ymddiried mewn darparwr, ac efallai yn llai tebygol o ymgysylltu'n llawn â'u gwasanaethau.

Mae newid darparwr yn enghraifft benodol lle mae defnyddwyr, er budd tegwch, angen bod â hyder y bydd y broses yn rhwydd (ar gyfer pob gwasanaeth, gan gynnwys bwndeli) gyda "rhwydi diogelwch" effeithiol rhag ofn y byddant yn colli gwasanaethau. Mae angen iddynt allu gwneud penderfyniadau gwybodus (gan gynnwys asesu gwybodaeth am eu patrymau defnyddio) a bod yn ffyddiog na fyddant yn wynebu costau neu darfu gormodol oherwydd eu penderfyniad i newid darparwr. Mae angen i'r broses o adael contract fod yn syml a di-gosb. Mae prosesau darparwyr cyfathrebiadau'n gallu bod yn gymhleth iawn oherwydd contractau gyda dyddiadau dod i ben gwahanol, sy'n ei gwneud yn anodd i ddefnyddwyr fanteisio ar newid tri-gwasanaeth (*triple-play switching*).

Ond nid yw pob defnyddiwr eisiau newid - nac yn gallu gwneud hynny: er enghraifft, cwsmeriaid llinell dir yn unig (lle mae'r prisiau wedi codi'n annheg yn ein barn ni) a chwsmeriaid symudol mewn rhai ardaloedd lle mae nifer yr MNOs i ddewis ohonynt yn gyfyngedig. Mae defnyddwyr nad ydynt yn darged cystadleuaeth angen cael eu diogelu rhag arferion cyfrwys. Rhaid peidio â chaniatáu i ddarparwyr cyfathrebiadau wneud elw heb gyfiawnhad ar draul y cwsmeriaid hyn.

Mae'r materion hyn yn berthnasol i bob defnyddiwr, ond yn arbennig defnyddwyr hŷn, anabl (er enghraifft, pobl sydd angen gwybodaeth mewn fformat penodol), neu ddefnyddwyr ar incwm is, neu os oes Atwrneiaeth yn gysylltiedig - ac unrhyw ddefnyddiwr sy'n fregus oherwydd digwyddiad mewn bywyd fel colli swydd neu brofedigaeth. Ym marn y Panel, mae microfusnesau yn haeddu sylw arbennig hefyd. Ni ddylai microfusnesau gael eu cosbi am ddatgelu mai microfusnesau ydynt yn gweithredu o leoliad preswyl.

Rhaid i wybodaeth fod yn glir, yn hygyrch ac yn hawdd ei deall, heb gostau cudd na geiriau amwys am lefel y gwasanaeth i'w ddarparu. Dylai cwmnïau osgoi darparu gormod o wybodaeth, fel hysbysiadau preifatrwydd hirfaith, sy'n atal defnyddwyr rhag cael gwybod beth maent ei angen yn gyflym ac yn hawdd.

Dylai defnyddwyr nad ydynt ar-lein allu manteisio ar fargeinion sydd ar gael ar-lein. Dylai'r bargeinion fod ar gael drwy gyfrwng mwy nag un sianel (e.e. ni ddylai defnyddiwr gael ei wahardd rhag hawlio bargaen oherwydd na all siarad ar y ffôn).

Ni ddylai defnyddwyr sydd, am ba reswm bynnag, yn rhentu llinell gyfnewidfa yn unig gael eu cosbi yn ein barn ni drwy dalu prisiau anghymesur o uchel a wynebu cynnydd uwch mewn prisiau o'i gymharu â gweddill y farchnad.

Amcan penodol

Byddwn yn parhau i weithio i sicrhau nad yw defnyddwyr yn cael eu rhoi dan anfantais oherwydd arferion annheg neu ddryslyd drwy weithio gydag Ofcom a darparwyr cyfathrebiadau, yn enwedig pan mai'r canlyniad yw elw digyfiawnhad i'r cwmnïau. Bydd hyn yn ei dro yn helpu i sicrhau marchnad gystadleuol effeithiol i bob rhanddeiliad.

Gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion

Roedd ymchwil y Panel [*Inclusive Communications: We're Not All the Same*](#)² yn dwyn sylw at lawer o'r problemau gyda gwasanaeth i gwsmeriaid a nodwyd yn wreiddiol gennym yn ein hymchwil yn 2013 [*Going round in circles? The consumer experience of dealing with problems with communications services*](#).³ Mae'r adroddiadau ac argymhellion manwl y Panel i'w gweld ar ein gwefan.⁴ Er bod rhywfaint o gynnydd wedi'i wneud yn y maes hwn, mae sawl maes yn ein pryderu y byddwn yn eu hystyried gyda darparwyr cyfathrebiadau er mwyn i ni allu deall a monitro'r cynnydd ar y cynlluniau sydd ganddynt ar y gweill.

Rydym wedi bod yn bryderus iawn am berfformiad darparwyr cyfathrebiadau o ran cyfeirio cwynion a'u cyfeirio at gynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) yn gyffredinol. Rydym yn cydnabod bod nifer y llythyrau yn rhoi gwybod i ddefnyddwyr am eu hawl i ADR ar ôl wyth wythnos wedi cynyddu. Ond mae gorfod aros am wyth wythnos os nad oes llythyr 'sefyllfa ddiddatrys' wedi'i anfon yn annerbyniol yn ein barn ni. Byddwn yn parhau i alw am gyhoeddi gwybodaeth am gwynion ADR, lleihau'r cyfnod atgyfeirio wyth wythnos a rhoi mwy o gyhoeddusrwydd i ADR.

Rydym yn awyddus i weld Ofcom yn gwneud cynnydd gyda'i waith ar iawndal awtomatig a ddylai, yn ein barn ni, fod yn wirioneddol awtomatig - heb i ddefnyddwyr y mae hyn yn effeithio arnynt orfod ymdrechu'n ormodol, a byddem yn awgrymu bod ateb syml yn cael ei dreialu'n gynnar, y gellir adeiladu arno. Fel gyda chynlluniau eraill, rydym yn gobeithio y gellir gwneud cynnydd yn ddi-oed. Byddem hefyd yn hoffi gweld darparwyr cyfathrebiadau'n cynnig biliau cynrychiadol - addasu tariffau ar gyfer sefyllfaoedd lle nad yw cwsmer yn cael y gwasanaeth roedd wedi'i ddisgwyl (er enghraifft, cyflymderau band

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

³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/going-round-in-circles.pdf>

⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/going-round-in-circles/going-round-in-circles>

eang dibynadwy yn unol â'r hyn a hysbysebwyd) os nad oes ateb parhaol neu wasanaeth amgen ar gael.

Amcan Penodol

Bydd y Panel yn dal i annog y diwydiant cyfathrebiadau i godi lefel y gwasanaeth i gwsmeriaid mae'n ei gynnig er mwyn i ddefnyddwyr gael gwell amddiffyniad a mwynhau safonau holistig gwell. Byddwn yn parhau i hyrwyddo canfyddiadau ein hastudiaethau ymchwil, ac annog darparwyr cyfathrebiadau ac Ofcom i weithredu ein hargymhellion cysylltiedig, a byddwn yn adolygu'r cynnydd yn ystod y flwyddyn. Byddwn yn rhoi sylw'n benodol i anghenion pobl hŷn a phobl anabl (a defnyddwyr eraill a allai fod yn agored i niwed) sydd ag anghenion cyfathrebu penodol.

Bregusrwydd

Mae'r Panel yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl y mae eu hamgylchiadau'n eu gwneud yn fwy bregus, yn barhaol neu dros dro. Mae sawl math o ddefnyddiwr bregus a gellir defnyddio'r term 'bregus' i gyfeirio at unrhyw ddefnyddiwr mewn amgylchiadau bregus, sy'n fwy tebygol o ddiodeff niwed ac sy'n llai abl i fanteisio ar hyn y mae gan farchnadoedd cyfathrebu i'w gynnig. Er nad yw defnyddwyr anabl bob amser o reidrwydd yn "fregus", mae'n bwysig nad yw darparwyr cyfathrebiadau'n eu gwneud yn fregus drwy fethu â darparu gwasanaethau fforddiadwy a hygyrch sy'n rhoi mynediad cyfartal iddynt at wasanaethau cyfathrebu y mae pob defnyddiwr yn dibynnu arnynt, neu'n gallu manteisio arnynt. Rydym yn parhau i gefnogi'r gwaith o hyrwyddo gwasanaethau Testun y Genhedlaeth Nesaf a chyfnewid fideo.

Gwnaeth ein hymchwil i ddefnyddwyr mewn amgylchiadau bregus ddwyn sylw at nifer o faterion systemig, ynghyd â chyfleoedd i wella a gwnaethom gyfres o argymhellion cysylltiedig yn ein hadroddiad: *We're Not All the Same!*

Amcan Penodol

Rydym wedi croesawu syniad Ofcom am adroddiad blynyddol ar ganlyniadau mewn marchnadoedd cyfathrebu ar gyfer defnyddwyr mwy bregus a byddwn yn parhau i weithio gydag Ofcom i ddatblygu'r adroddiad hwn.

Mae adolygiad cyfredol Ofcom o'r Amodau Cyffredinol yn cynnwys cynnig i ddarparwyr cyfathrebiadau lunio a chyhoeddi polisiâu a gweithdrefnau clir ac effeithiol ar gyfer adnabod cwsmeriaid bregus, i sicrhau eu bod yn cael eu trin yn deg ac yn briodol wrth iddynt gysylltu â darparwyr cyfathrebiadau. Rydym wedi cefnogi'r cynllun hwn ac, yn benodol, byddwn yn parhau i annog Ofcom i ystyried arferion rheoli dyledion darparwyr cyfathrebiadau fel rhan o'r gwaith hwn.

Mynediad i gynnwys a ddarlledir a chynnwys ar alwad

Mae darparu cynnwys clyweledol wedi'i weddnewid mewn blynyddoedd diweddar. Hyd y bo modd, credwn y dylai pawb gael y cyfle i fanteisio ar y datblygiadau hyn, a chael yr un mynediad i gynnwys a ddarlledir a chynnwys ar-alwad. Rydym yn dal yn bryderus am wasanaethau mynediad ac wedi cynnal astudiaeth i'r defnydd o'r gwasanaethau hyn a sut y'u darperir, agweddau pobl at y rhain a'r rhwystrau i well darpariaeth. Bydd mwy a mwy o bobl oedrannus yn y Deyrnas Unedig yn y dyfodol - rhwng 2015 a 2020, pan ddisgwylir 3% o dwf yn y boblogaeth gyffredinol, disgwylir 12% (1.1 miliwn) o gynnydd yn niferoedd y bobl dros 65 oed; 18% (300,000) o gynnydd yn y niferoedd dros 85; a 40% (7,000) o gynnydd yn nifer y rhai sydd wedi cyrraedd eu 100 oed⁵. Mae dros 50% o bobl dros 60 oed wedi colli rhywfaint ar eu clyw⁶.

Amcan Penodol

Rydym wedi bod yn siomedig â'r diffyg cynnydd yn ddiweddar ym maes Gwasanaethau Mynediad - yn enwedig mewn perthynas ag isdeitlo a Chyfeiryddion Rhaglenni Electronig llafar. Byddwn yn parhau i annog Ofcom i ymrwymo mwy o adnoddau yn y maes hwn.

Rydym wedi croesawu gwelliant y Llywodraeth i'r Bil Economi Ddigidol i gyflwyno pwerau Cod i Ofcom parthed Gwasanaethau Mynediad ar gyfer gwasanaethau rhaglenni ar alwad. Byddwn yn gweithio'n agos gydag Ofcom i ddatblygu'r Cod. Mae'n hanfodol fod Ofcom yn mesur ac yn deall sut mae gofynion defnyddwyr yn cael eu bodloni a pha mor effeithiol yw hynny, gyda mynediad cyfartal yn nod yn y pen draw.

Ymchwil:

Yng nghyswllt ein prosiectau ymchwil penodol, ein nod yw:

- sicrhau ymwybyddiaeth eang o'n hymchwil a'n hargymhellion cysylltiedig ymhlith darparwyr cyfathrebiadau, llunwyr polisiâu a sefydliadau perthnasol sy'n gweithio gyda phobl anabl a phobl hŷn a phobl mewn amgylchiadau bregus; ac
- annog gweithredu o ganlyniad i argymhellion y Panel.

Byddwn yn gwneud gwaith dadansoddi ac ymchwil i gefnogi'n gwaith yn hyrwyddo buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn y sector, yn unol â chylch gwaith y Panel ac ACOD. Byddem yn croesawu awgrymiadau rhanddeiliaid am feysydd ymchwilio priodol.

⁵ <https://www.parliament.uk/business/publications/research/key-issues-parliament-2015/social-change/ageing-population/>

⁶ <https://www.actiononhearingloss.org.uk/your-hearing/about-deafness-and-hearing-loss/types-and-cause-of-hearing-loss/age.aspx>

Meysydd gwaith ychwanegol sy'n benodol i'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

Cynhwysiant, portread a chyfranogiad

Mae cyfranogiad pobl hŷn a phobl anabl mewn rhaglenni, a'r portread cywir ohonynt, yn ganolog i gynnal hyder ac ymgysylltiad cynulleidfaoedd â chynnwys a ddarlledir. Byddwn yn ymgysylltu â gwaith Ofcom a gwaith darlledwyr yn hyn o beth.

Byddwn hefyd yn parhau i gynghori Ofcom ynghylch datblygu ei Gynllun Cydraddoldeb Sengl ac yn enwedig ei Gynllun Gweithredu Anabledd sy'n datgan sut bydd Ofcom yn sicrhau ei fod yn sefydliad cadarnhaol i'w gyflogeion a'i ddefnyddwyr hŷn ac anabl.