



Communications
Consumer Panel

Advisory committee for older
and disabled people



Panel Defnyddwyr
Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cyngori Pobl
Hŷn ac Anabl

Ein cynllun strategol ar gyfer 2022/23

Crynodeb Gweithredol: Adolygu ein cynlluniau

Yn 2020/21 fe wnaethom bennu ein cynllun strategol ar gyfer y tair blynedd nesaf. Dyma oedd ein blaenoriaethau lefel uchel:

- Gwasanaethau cyfathrebu ar gael ym mhob man
- Safonau gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid
- Dim un o'n defnyddwyr yn cael ei 'adael ar ôl' ni waeth beth fo'i amgylchiadau
- Atal niwed i ddefnyddwyr

Roeddem wedi diweddarau ein blaenoriaethau ar gyfer 2021/22, er mwyn ystyried effaith fwyaf y pandemig, fel a ganlyn:

- Bod gwasanaethau cyfathrebu ar gael ym mhob man (gan ehangu'r flaenoriaeth hon i sicrhau y canolbwyntir ar *wasanaethau cyfathrebu sylfaenol, diogel, fforddiadwy, dibynadwy a chadarn sy'n hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio ar draws amrywiaeth o ddyfeisiau.*)
- Safonau gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid (roeddem yn cadw hyn fel blaenoriaeth)
- Dim un o'n defnyddwyr yn cael ei 'adael ar ôl' beth bynnag fo'i amgylchiadau (roeddem yn cadw ysbryd y flaenoriaeth hon, gan ei chyfuno â nod un, gan nodi y dylai gwasanaethau cyfathrebu sydd ar gael ym mhob man olygu hygyrchedd a defnyddioldeb ym mhob man hefyd)
- Atal niwed i ddefnyddwyr (rydym wedi tynnu sylw at ddiogelwch rhag sgamiau ac at ganlyniadau negyddol anfwriadol o symud i VoIP fel dwy enghraifft sy'n edrych tua'r dyfodol)

Roedd y blaenoriaethau unigol hyn yn cefnogi ein nod cyffredinol o sicrhau bod llais defnyddwyr yn cael ei glywed - a bod llunwyr polisi a'r diwydiant yn gweithredu arno.

Er mwyn cyflawni'r nod hwn, rydym wedi:

- gweithio gyda chyrrff defnyddwyr eraill, y diwydiant, Ofcom a llywodraethau, ac
- wedi cyfrannu at y ddatl drwy gomisiynu:
 - pum darn o ymchwil defnyddwyr annibynnol o ansawdd uchel i faterion sy'n effeithio ar y sector cyfathrebu;
 - dwy sesiwn 'drochi', lle clywodd y Panel yn uniongyrchol gan ddefnyddwyr ar draws y DU am yr hyn sydd bwysicaf iddynt; a
 - 'phapur gwyntyllu' wedi'i ymchwilio'n drylwyr gan Graeme K Whippy MBE, arbenigwr hygyrchedd uchel ei barch, sydd â phrofiad o helpu busnesau i ddarparu gwasanaeth rhagorol i'w holl gwsmeriaid. Nod y papur gwyntyllu oedd grymuso

eiriolwyr yn y sector cyfathrebu i ddarparu achos busnes dros gynhwysiant, gydag awgrymiadau ymarferol ar y camau i'w cymryd.

Mae'r ddogfen hon yn egluro ein blaenoriaethau arfaethedig, y themâu cyffredinol sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebu, a rhai o'r meysydd polisi sy'n tynnu sylw at yr angen i flaenoriaethu ar y materion rydym wedi'u dewis.



Cydweithio i roi llais i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau sy'n defnyddio gwasanaethau cyfathrebu neu y mae gwasanaethau cyfathrebu yn effeithio arnynt

Rydym yn parhau i fod yn ddiolchgar am yr amser a'r ymrwymiad mae ein rhanddeiliaid wedi'i roi i dynnu sylw at y materion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr cyfathrebu, dinasyddion a microfusnesau ar adeg pan mae cysylltedd digidol a mynediad at linell dir a gwasanaeth post rheolaidd wedi cael eu gwerthfawrogi'n fwy nag erioed o'r blaen.

Rydym wir yn gwerthfawrogi ein hymgysylltiad ag amrywiaeth o sefydliadau, o gyrff defnyddwyr sy'n cynrychioli'r DU, i elusennau bach ac elusennau sy'n canolbwyntio ar bethau penodol. Mae hyn yn golygu y gallwn gadw llygad ar effaith materion eang sy'n effeithio ar lawer o ddefnyddwyr neu ddinasyddion - a hefyd effaith materion mwy arbenigol ar grwpiau llai o ddefnyddwyr cyfathrebu, microfusnesau neu ddinasyddion. Mae hyn yn helpu i lywio ein rhaglen ymchwil bob blwyddyn.

Mae ein gwaith gyda'r diwydiant, Ofcom a chyrff y llywodraeth yn ein helpu i ddeall sut gallwn dynnu sylw'n fwyaf effeithiol at lais defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau er mwyn helpu i lywio eu cynlluniau.

Edrych ymlaen: Adeiladu ar ein blaenoriaethau strategol

Mae'r farchnad gyfathrebu yn ddeinamig, yn gyflym ac yn esblygu'n barhaus. Mae mabwysiadu dull hyblyg o weithredu ein cynllun strategol yn golygu, wrth i'r sector esblygu, y gallwn barhau i sicrhau bod lleisiau a buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn cael eu clywed yn y sector cyfathrebu.

Wrth adolygu ein cynlluniau ac edrych ar y gwerth y gall y Panel a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD) ei ychwanegu yn y flwyddyn i ddod, fe wnaethom ofyn y cwestiynau canlynol i ni ein hunain:

1. Beth ydym wedi'i ddysgu o'n rhaglen waith?
2. Beth yw'r sialensiau y gallwn fynd i'r afael â nhw yn y dyfodol?
3. Beth nad ydym yn ei wybod?

Gan fod effeithiau'r pandemig wedi parhau i effeithio ar gymdeithas a'r sector cyfathrebu, mae'r prif flaenoriaethau a amlinellwyd gennym ar gyfer 2021/22 wedi sicrhau ein bod yn canolbwyntio'n glir ar ein gwaith i ddiogelu a hyrwyddo llais defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn ystod y cyfnod anodd hwn.

Mae angen i ni gydweithio â'n rhanddeiliaid i sicrhau bod cynnydd yn dal i gael ei wneud. Mae'r themâu cyffredinol rydym yn dal i'w clywed gan ein rhanddeiliaid a'r rhai sy'n cymryd rhan yn ein rhaglen ymchwil a gwybodaeth yn cynnwys:

Cynhwysiant:

Mae angen cymorth ar y sector cyfathrebu o hyd i sicrhau bod ei wasanaethau'n gynhwysol i bawb. Er bod y ddarpariaeth yn gwella ar draws y DU, mae bwlch rhwng y rheini sy'n gallu ei fforddio a'i defnyddio'n hawdd a'r rheini sy'n methu: oherwydd eu bod yn byw neu'n gweithio mewn ardaloedd lle mae'r ddarpariaeth yn wael neu'n annibynadwy; yn cael trafferth talu eu biliau; diffyg sgiliau digidol a hyder i ymgysylltu ar-lein yn effeithiol ac yn ddiogel; neu angen cymorth ychwanegol i ddefnyddio gwasanaethau telegyfathrebu, teledu neu bost, oherwydd nad yw'r gwasanaethau wedi'u cynllunio i gael eu defnyddio'n hawdd ac i fod yn fforddiadwy i bobl ag anableddau corfforol neu wybyddol, problemau iechyd meddwl, neu nad ydynt yn rhugl iawn yn Saesneg. Rydym wedi clywed termau fel 'tloedi cyfathrebu' gan ein rhanddeiliaid, sy'n dangos bod defnyddwyr yn dal i deimlo eu bod yn cael eu gadael ar ôl.

Natur Agored i Niwed:

Credwn y dylid cael ffordd gyson a theg o gofnodi gofynion ychwanegol defnyddwyr er mwyn iddynt fod yn llai agored i niwed yn y farchnad gyfathrebu. Gall unrhyw ddefnyddiwr fod yn 'agored i niwed' yn y tymor byr neu'r tymor hwy ac rydym wedi bod yn gweithio gyda darparwyr cyfathrebu i helpu i godi safonau gofal cwsmeriaid ar gyfer pobl a allai gael eu hystyried yn fwy 'agored i niwed'. Y cam cyntaf i allu darparu gwell cefnogaeth yw gallu canfod pwy sydd angen hynny, beth sydd ei angen arnynt, ac o dan ba amgylchiadau. Mae defnydd ymarferol ar gyfer y rhagofal hwn sy'n ymwneud â chofnodi data am natur agored i niwed er mwyn i bob defnyddiwr allu defnyddio gwasanaethau cyfathrebu'n ddiogel ac yn hyderus wrth newid i deleffoni digidol, a elwir hefyd yn Symud i VOIP. Rydym yn nodi ein pryderon presennol ynghylch delio â symud, yn nes ymlaen yn yr adroddiad hwn.

Gwytnwch:

Ar ben ein pryderon ynghylch symud i VoIP, rydym yn poeni am gyfnodau segur i wasanaethau cyfathrebu - o gyfnodau o golli pŵer, i gyfnodau segur ar rwydweithiau symudol, i'r cyfnodau diweddar o golli pŵer ar gyfer cael gafael ar wasanaethau darlledu a rhaglenni teledu ar-alw. Rydym yn awyddus i weld bod camau monitro a gwneud iawn ar waith i sicrhau bod y rhai y mae hyn yn effeithio arnynt yn cael eu diogelu a'u digolledu'n briodol a bod cyfnodau o golli pŵer yn cael ei atal.

Rydym yn cynnig parhau i ganolbwyntio ar y themâu eang hyn, gan adlewyrchu anghenion pobl drwy gydol effaith barhaus y pandemig.

Ar ôl gwranddo ar ddefnyddwyr, cyrff defnyddwyr, elusennau a sefydliadau eraill yn dweud pa mor hanfodol yw gwasanaethau cyfathrebu i bobl, rydym wedi cryfhau geiriad ein blaenoriaethau strategol.



Blaenoriaethau Strategol - cryfhau llais y defnyddwyr yn ein blaenoriaethau

Gwasanaethau cyfathrebu ar gael ym mhob man, fel hawl i bawb

- Mae ar ddefnyddwyr ledled y DU angen mynediad at wasanaethau cyfathrebu sylfaenol, diogel, fforddiadwy, dibynadwy a chadarn sy'n hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio ar draws amrywiaeth o ddyfeisiau.
- Mae ar ddefnyddwyr hefyd angen y sgiliau a'r hyder i lywio drwy'r farchnad gyfathrebu, cymryd rhan yn ddigidol a chadw'n ddiogel ar-lein.
- Mae geiriad cryfach y flaenoriaeth hon yn adlewyrchu'r ffaith ein bod yn credu y dylai gwasanaethau cyfathrebu fod yn hawl sylfaenol i holl ddinasyddion y DU.

Safonau gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i'r holl gwsmeriaid, o'r cam dylunio a thrwy gydol cylch oes y cwsmer

- Rydym wedi cryfhau ein safbwynt fod safonau gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid yn hanfodol i ddefnyddwyr yn ystod, ar ôl, ac ymhell y tu hwnt i'r pandemig.
- Mae geiriad cryfach ein blaenoriaeth yn tynnu sylw at ein dealltwriaeth a'n cred y dylai anghenion a gofynion pob defnyddiwr gael eu hystyried o'r cychwyn cyntaf gan gwmnïau sy'n darparu gwasanaethau cyfathrebu. I wneud hynny, mae angen iddynt ofyn am fewnbwn gan ddefnyddwyr a gwirio hygyrchedd a defnyddioldeb eu gwasanaethau a'u gwasanaeth i gwsmeriaid yn rheolaidd.
- Mae ein papur gwyntyllu, gan Graeme K Whippy MBE, ynghyd â mewnbwn gan gyfranogwyr ein Hyb a'n gwaith ymchwil, wedi cefnogi ein barn y gellir ac y dylid gwneud mwy i wneud y sector cyfathrebu'n gynhwysol ac yn brofiad didrafferth i bawb.
- Dylai defnyddwyr sydd ag amrywiaeth eang o ofynion mynediad allu cael y cymorth sydd ei angen arnynt gan ddarparwyr wrth chwilio am y fargen orau, ymrwymo i dderbyn gwasanaeth ac wrth derfynu eu contract gyda'r darparwr hwnnw, heb fynd drwy brosesau biwrocraidaidd. Dylid ystyried y tebygolrwydd y bydd gan leiafrif sylweddol o ddefnyddwyr ofynion ychwanegol o'r cam dylunio, drwy gydol y broses, er mwyn i ddarparwyr cyfathrebu adeiladu hyblygrwydd a thegwch i'w diwylliant.

Gwrando ar lais y defnyddiwr: dod i adnabod defnyddwyr a'u profiadau er mwyn gallu dysgu gwersi

- Rydym yn credu bod ein rhaglen ymchwil a gwybodaeth a'n hymgysylltiad â rhanddeiliaid defnyddwyr yn ein helpu i wneud gwahaniaeth drwy ein galluogi ni i gynnwys llais y defnyddwyr yn y broses o lunio polisiâu ac yn y diwydiant. Fodd bynnag, credwn hefyd y gall y diwydiant ddefnyddio ei ddata ei hun i ddeall yn well beth sydd ei angen ar ddefnyddwyr a beth sydd angen ei newid.
- Dylai darparwyr cyfathrebu geisio cael gwell dealltwriaeth o'u data ar gwynion, adborth, colli neu gadw cwsmeriaid ac effaith cyfnodau segur rhwydweithiau. Gan fod llawer o ddefnyddwyr yn teimlo bod prosesau cwyno yn anodd, yn cymryd llawer o amser neu'n frawychus, rydym hefyd yn argymhell bod darparwyr ac Ofcom yn edrych ar y cyfryngau cymdeithasol i gael adborth.
- Fel y nodwyd uchod, credwn y dylai defnyddwyr - yn enwedig defnyddwyr sydd angen cymorth ychwanegol - elwa o safonau gwasanaeth a gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gyson dda ar draws darparwyr. Er mwyn cyflawni hyn, dylai darparwyr weithio i ddod i ddeall gofynion eu cwsmeriaid unigol yn well - gan gofnodi gwybodaeth defnyddwyr yn gyson er mwyn sicrhau bod y gofynion yn cael eu bodloni.

- Er mwyn cefnogi ein gwaith gyda Fforwm y Diwydiant, rydym wedi comisiynu ymchwil i'r hyn y mae 'natur agored i niwed' yn ei olygu i ddefnyddwyr a'r hyn sy'n eu hatal rhag cael gafael ar y cymorth sydd ei angen arnynt - a'r hyn sy'n bwysig iddynt.
- Rydym hefyd yn credu y gallai siarteri defnyddwyr helpu defnyddwyr i gael gwasanaeth o safon well i gwsmeriaid ac rydym yn edrych ar hyn ymhellach. Byddwn yn cyhoeddi ein gwybodaeth yn ystod y flwyddyn nesaf.



Meysydd polisi rydym yn canolbwyntio'n benodol arnynt yn ystod y flwyddyn nesaf:

Fforddiadwyedd a dyled

Rydym wedi tynnu sylw uchod at yr angen i wasanaethau cyfathrebu fod yn fforddiadwy i bawb, drwy hawl.

Rydym wedi gweld camau cadarnhaol gan ddarparwyr cyfathrebu i atal datgysylltu lle bynnag y bo modd ac o ran cynnig cynlluniau talu. Fodd bynnag, drwy ein rhwydwaith o Hybiau rydym wedi clywed bod defnyddwyr wedi bod yn cael trafferth cysylltu â'u darparwyr, yn gyffredinol ac wrth geisio datrys anawsterau talu yn benodol.

Rydym wedi annog darparwyr cyfathrebu i hyrwyddo eu polisiau dyledion a datgysylltu ac i fod yn rhagweithiol ac yn hawdd siarad â nhw o ran canfod a chysylltu â defnyddwyr a allai fod yn ei chael yn anodd. Rydym hefyd, drwy ein Hybiau, wedi tynnu sylw at yr hyn sydd ar gael i ddefnyddwyr, drwy wahodd tîm polisi Ofcom i siarad â rhanddeiliaid. Maes o law, fe wnaethom wahodd StepChange i siarad â darparwyr yn ein Fforwm Diwydiant ac i ateb cwestiynau ar y fenter 'Breathing Space'.

Rydym yn dal yn cadw llygad ar sefyllfa defnyddwyr sy'n parhau i brofi 'tloedi data' ac - fel y gwelsom yn ein rownd flaenorol o ymchwil, mae defnyddwyr yn rhoi biliau gwasanaethau cyfathrebu o flaen bwyd neu gyfleustodau. Credwn fod effaith y pandemig ar gyllid aelwydydd yn y DU yn golygu na allwn roi'r gorau i ganolbwyntio ar ddiogelu defnyddwyr mewn sefyllfaoedd sy'n agored i niwed yn ariannol yn y flwyddyn i ddod.

Gwasanaethau post

Rydym wedi parhau i weithio'n agos gydag Ofcom, CCNI, Cyngor ar Bopeth ac eraill yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, ac rydym yn parhau i ganolbwyntio ar sicrhau bod gweithredwyr gwasanaethau post sy'n cael eu rheoleiddio gan Ofcom yn darparu gwasanaeth dibynadwy ac yn trin defnyddwyr a dinasyddion yn deg. Yn benodol, rydym yn dal i boeni am brofiadau defnyddwyr sydd wedi postio i Ogledd Iwerddon ac oddi yno ac i Ucheldiroedd ac Ynysoedd yr Alban ac oddi yno.

Byddwn hefyd yn ceisio sicrhau bod camau'n cael eu cymryd gan y rheoleiddiwr os bydd gweithredwyr yn methu â chyrraedd targedau cyflawni. Rydym wedi ymrwymo i ddeall mwy am anghenion defnyddwyr gwasanaethau post ledled y DU a sicrhau bod prosesau ar waith i sicrhau bod yr anghenion hyn yn hysbys, yn cael eu blaenoriaethu ac yn cael eu diwallu.

Roeddem wedi cyhoeddi ymchwil yn 2021 i agweddau defnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau parseli. Fe wnaethom rannu'r canfyddiadau a'r wybodaeth arall a gafwyd drwy ein Hybiau gydag Ofcom fel rhan o'i adolygiad o reoleiddio gwasanaethau post yn y dyfodol. Rydym wedi croesawu cynigion cryfach gan Ofcom ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau parseli, yn enwedig defnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol.

Er tegwch, credwn y dylai defnyddwyr gwasanaethau post - gan gynnwys parseli - dderbyn gwasanaeth o ansawdd da lle bynnag y maent yn y DU.

Symud i VoIP

Mae'r broses o symud bellach yn digwydd ledled y DU, heb i ymgyrch gyfathrebu eang gael ei lansio eto, a heb i ddarparwyr cyfathrebu fod yn gwbl ymwybodol o bwy ymysg eu tanysgrifwyr allai gael eu rhoi mewn perygl oherwydd y symud.

Mae rheolau Ofcom yn datgan bod yn rhaid i ddarparwyr sicrhau bod gan gwsmeriaid sy'n dibynnu ar eu llinell dir o leiaf awr o fynediad at wasanaethau brys yn ystod toriad yn y cyflenwad trydan. Rydym wedi tynnu sylw yn y gorffennol at y ffaith ein bod yn credu nad yw'r rheolau hynny'n mynd yn ddigon pell i ddiogelu defnyddwyr. Fodd bynnag, heb ddeall pa rai o'u cwsmeriaid sydd â gofynion cymorth ychwanegol, efallai na fydd sylw'n cael ei roi i'r anghenion diogelwch sylfaenol hyn. Ar ben hynny, mae diffyg ymgyrch gyfathrebu eang, hawdd ei deall, yn golygu bod lle i gamwybodaeth, sgamiau a datgysylltu oddi wrth wasanaethau hanfodol fel teleofal.

Rydym yn croesawu'r newyddion bod un o'r prif ddarparwyr yn datblygu ymgyrch ond rydym yn dal i bryderu'n fawr am y risg i'r defnyddwyr hynny sydd mewn sefyllfaoedd mwy agored i niwed. Rydym wedi cefnogi gwaith Ofcom, y Swyddfa Gartref, cyrff defnyddwyr ac eraill i fynd i'r afael â sgamiau a byddwn yn parhau i gyfrannu at y gwaith hwn. Rydym yn pryderu ymhellach am y syniad y bydd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn gallu newid eu gwasanaeth llinell dir am wasanaeth ffôn symudol mewn argyfwng. Mae'r rheini sy'n byw ac yn gweithio mewn rhannau gwledig ac anghysbell yn y DU wedi dweud wrthym na fyddai hwn yn gynllun wrth gefn dibynadwy ar eu cyfer.

Rydym yn croesawu cynlluniau Ofcom a'r Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon i fynd i'r afael â darpariaeth symudol, ond byddem yn bod yn fwy pwyllog na brwdfrydig wrth ystyried cynnal y rhwydwaith 2G/3G fel cynllun wrth gefn rhannol. Ochr yn ochr â phobl sy'n byw ac yn gweithio mewn lleoliadau gwledig ac anghysbell, pobl sydd â ffonau symudol hŷn neu ail-law fyddai'r rhai â risg uwch o niwed heb fynediad at rwydweithiau 2G a 3G.

Preifatrwydd a moeseg ddigidol

Fel yr esboniwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, rydym yn credu y dylai pob defnyddiwr sy'n gallu mynd ar-lein allu gwneud hynny'n ddiogel ac yn hyderus. Mae cyfranogwyr ein Hybiau Cenedlaethol wedi tynnu sylw at hyn fel mater i'w drafod mewn sesiwn Hyb sydd ar y gweill.

Yn dilyn ein hadroddiad yn 2021 'Digital Connectivity in the Pandemic', a oedd yn edrych ar y ffordd roedd defnyddwyr yn teimlo ac yn gweithredu pan roedd yn rhaid iddynt wneud rhywbeth newydd ar-lein yn ystod y cyfnod clo, rydym yn bwriadu ailedrych ar ein hymchwil Digital Footprints (Digital Footprints: a Call of Trust, 2016) a gweld sut mae defnyddwyr yn ymateb yn wahanol i'r un cwestiynau am ymddiriedaeth, diogelwch a phreifatrwydd, dros bum mlynedd yn ddiweddarach.

Crynodeb

- Rydym yn croesawu ymgysylltu rheolaidd â rhanddeiliaid defnyddwyr, elusennau, llunwyr polisiau, darparwyr cyfathrebu ac eraill, sy'n ein galluogi i wrando'n fwy astud fyth ar lais defnyddwyr a chyfrannu hynny at benderfyniadau polisi a phenderfyniadau'r diwydiant;
- Rydym yn clywed gan randdeiliaid a chyfranogwyr mewn ymchwil bod cynwysoldeb, delio â bod yn agored i niwed a threfniadau wrth gefn i feithrin gwytnwch yn ystod cyfnodau segur, yn themâu cyffredin cyfredol ar gyfer defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau;
- Rydym am barhau i hyrwyddo a diogelu hawliau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector hwn, drwy gryfhau ein blaenoriaethau presennol - gan annog gwasanaethau cyfathrebu sydd ar gael ym mhob man fel hawl i bawb, gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid o'r cam dylunio drwy gydol cylch oes y defnyddiwr ac annog darparwyr cyfathrebu i ddeall anghenion eu cwsmeriaid yn well a defnyddio eu data eu hunain i barhau i ddysgu;
- Rydym yn credu bod meysydd polisi fforddiadwyedd a dyled, gwasanaethau post (a pharseli), symud i VOIP a phreifatrwydd/moeseg ddigidol yn rhai y dylem ganolbwyntio arnynt yn y flwyddyn i ddod, er mwyn i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau allu defnyddio gwasanaethau cyfathrebu i'w cefnogi wrth iddynt adfer yn dilyn y pandemig. Dylai gwasanaethau cyfathrebu wella bywydau mewn ffordd ddibynadwy, gan adael defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn rhydd rhag risg o niwed a chostau annheg.