



Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith drafft y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl 2018/19

Dyma Gynllun Gwaith drafft 2018/19 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.

Cyflwyniad

Mae gwasanaethau cyfathrebu'n rhan annatod o fywydau bob dydd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau. Mae'r newid cyflym yn y sector hwn ac arwyddocâd ei rôl ym mywydau pobl ac yn economi'r Deyrnas Unedig yn golygu ei bod yn hanfodol bod y Panel ac ACOD yn rhoi safbwyntiau defnyddwyr a microfusnesau wrth wraidd y ddadl.

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

Amcanion y panel yw 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 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, dilyn y ddadl a'r datblygiadau, a thrwy gyfrannu cyngor arbenigol a herio'n adeiladol. Ond ar gyfer y Panel ac ACOD, nid yw 'graddfa' yn fater o rifau yn unig. Ein rôl yw rhoi llais i bobl y mae eu hamgylchiadau yn eu gwneud yn fwy agored i niwed yn y farchnad, neu mewn perygl uwch o niwed, gan gynnwys y rhai nad ydyn nhw'n destun cystadleuaeth. Yn ei hanfod, gall hyn olygu pobl sydd yn y lleiafrif yn y farchnad.

Mae amlygu buddiannau'r rhai nad ydyn nhw bob amser yn cael eu clywed gan y diwydiant (er enghraifft, pobl sydd ag anghenion ychwanegol penodol, oherwydd nad ydyn nhw'n gallu defnyddio gwasanaethau prif ffrwd, defnyddwyr llinell tir yn unig, defnyddwyr gwasanaethau post, pobl nad ydyn nhw'n hyderus wrth ddefnyddio'r rhyngwrwyd, y rhai sydd ar incwm isel a defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau mewn ardaloedd gwledig) yn rhan bwysig o rôl y Panel ac ACOD, yn yr un modd â gweithio gyda darparwyr cyfathrebiadau, Ofcom a rhanddeiliaid polisi a diwydiant eraill. 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, 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.

Gair amdanom ni

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau yn 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 anableddau; 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 Cyngori 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 anghydfodau, 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. Maen nhw'n cydweithio â rhanddeiliaid allweddol yn y Gwledydd er mwyn deall safbwyntiau defnyddwyr a dinasyddion ym mhob rhan o'r Deyrnas Unedig, gan gyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion. Mae'r Aelodau hyn hefyd yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgor Cyngori 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 amrywiaeth o sefydliadau eraill sy'n gweithio ar ran y grwpiau hyn - gan gynnwys y rhai 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 dros y flwyddyn nesaf, 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 datblygiadau arwyddocaol eraill a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar microfusnesau yn y Deyrnas Unedig.

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 Cyngori 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 amrywiaeth o faterion sy'n ymwneud â'r pynciau a restrir isod, neu sy'n

¹ <https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-1/proposed-annual-plan-2018-19>

codi yn ystod y flwyddyn.

Blaenoriaethau ar gyfer 2018/19

Mae terfyn adnoddau'r Panel - yn ariannol a maint y tîm gweithredol - yn effeithio'n uniongyrchol ar hyd a lled ein gwaith, felly, mae angen canolbwyntio ar y prif feysydd sydd o ddiddordeb i ddefnyddwyr. Gan hynny, mae ein 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 amrywiaeth 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 amrywiaeth ehangach o bynciau. Mae Ofcom a nifer o sefydliadau eraill yn gofyn am ein cyngor. 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. Mae'n bosibl y cawn ni geisiadau am gyngor ar faterion nad ydyn nhw 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 ein sylw. Byddwn yn parhau i fonitro materion yn y maes cyfathrebu ac yn cysylltu ag amrywiaeth eang o sefydliadau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr er mwyn casglu - a rhannu - gwybodaeth am ddatblygiadau.

Dyma ein meysydd gwaith arfaethedig.

Meysydd gwaith ar gyfer 2018/19

Meysydd ymgysylltu pwysig

Mae llawer o feysydd ymgysylltu allweddol y Panel ac ACOD yn disgyn i themâu cyffredin, fel diogelu defnyddwyr mewn amgylchiadau lle maen nhw'n agored i niwed; ansawdd y gwasanaeth; fforddiadwyedd; a diogelu data personol defnyddwyr a dinasyddion. Mae meysydd ymgysylltu penodol ar gyfer y flwyddyn i ddod wedi cael eu nodi isod, ac mae'r rhain yn cael eu hegluro'n fanylach ar y tudalennau a ganlyn:

- Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth
- Galwadau a negeseuon testun niwsans
- Polisiâu ac arferion annheg
- Gwasanaethau cwsmeriaid a delio â chwynion
- Gwasanaethau mynediad (isdeitlo, sain-ddisgrifiad ac arwyddo) ar gynnwys darlledu ac ar-alw
- Dyfodol galwadau llais (ymfudiad o'r rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus (PSTN) i brotocol llais dros y rhyngwyd (VOIP))

Ymchwil

I'w gadarnhau - rydym yn gwahodd barn ar feysydd penodol o niwed i ddefnyddwyr lle byddai tystiolaeth o gymorth i lywio polisiâu

Adolygu

- Cynnydd ar weithredu polisiâu sydd wedi eu dylunio i ddiogelu defnyddwyr - er enghraifft:
 - amcanion yn ymwneud â defnyddwyr a nodwyd yn yr Adolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol 2016, gan gynnwys cymhlethdod prisiau, gwybodaeth i ddefnyddwyr a newid darparwr
 - polisiâu sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid a nodir yn Neddf yr Economi Ddigidol 2017
 - Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol Band Eang
 - Amodau Cyffredinol diwygiedig Ofcom
- Post - ansawdd y gwasanaeth
- Fforddiadwyedd a dyled
- Cyfranogiad Digidol
- Rhyngwyd pethau, preifatrwydd a diogelwch data
- Profiadau microfusnesau o gyfathrebiadau, fel defnyddwyr
- Strategaeth Sbectrum (gan gynnwys rhwymedigaethau darpariaeth 700MHz)
- Goblygiadau newidiadau rheoleiddiol/polisi sy'n deillio o Brexit i ddefnyddwyr

Meysydd gwaith ychwanegol sy'n benodol i'r Pwyllgor

- Cynhwysiant, portread a chyfranogiad

Prif Feysydd Ymgysylltu:

Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth

Mae defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn fwy dibynnol nag erioed o'r blaen ar wasanaethau cyfathrebu mewn amrywiaeth eang o ffyrdd - 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 - yn broblem sy'n arwain at niwed gwirioneddol a sylweddol i ddefnyddwyr. Er bod y canrannau'n ymddangos yn gymharol fach, mae'r nifer absoliwt o bobl sy'n cael eu heffeithio yn parhau i fod yn destun pryder gwirioneddol, gan fod yr effaith ar eu bywydau yn anghymesur o niweidiol.

Mae'r Panel o'r farn mai 10Mb yr eiliad yw'r isafswm absoliwt ar gyfer cyflymder band eang derbyniol i ddefnyddwyr. Rydym wedi ein calonogi wrth weld y Llywodraeth yn ymrwymo i Rwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol band eang. Rydym yn cytuno bod angen hawl gyfreithiol i gyflymderau band eang o 10Mb yr eiliad o leiaf ar draws y Deyrnas Unedig erbyn 2020. Rydym hefyd yn falch o weld y bydd potensial i adolygu'r cyflymder i ymateb i anghenion defnyddwyr. Byddwn yn parhau i annog y Llywodraeth ac Ofcom i wneud popeth posibl i osgoi cymryd amser maith i roi'r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol ar waith.

Mae Ofcom yn amcangyfrif y byddai tua 3%² o aelwydydd y Deyrnas Unedig yn gymwys ar gyfer y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol, er mwyn eu galluogi i gael cyflymder o 10Mb yr eiliad. Rydym yn parhau i ddadlau y dylai darparwyr ganolbwyntio ar ddod â'r 3% olaf honno hyd at gyflymder derbyniol fel blaenoriaeth uwch na chyflwyno cyflymder cyflym iawn.

Dylai cyflymderau llwytho i fyny dibynadwy fod yn gyson hefyd. Byddwn yn annog Ofcom i adolygu'n barhaus anghenion band eang busnesau bach a microfusnesau yn arbennig. Mae Ofcom yn amcangyfrif na all bron i 230,000 o fusnesau bach a chanolig (7% o fusnesau bach) dderbyn y cyflymderau band eang a ddiffinnir gan y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol arfaethedig. Er mwyn i fusnesau llai oroesi, mae'n hanfodol eu bod yn gallu ymdopi â gofynion eu cwsmeriaid. Gallai'r math o fusnes a nifer y defnyddwyr fesul safle olygu pwysau ychwanegol ar y busnesau hyn.

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 gan 27 y cant o adeiladau yng nghefn gwlad yr Alban fynediad at fand eang derbyniol. Fodd bynnag, mae angen barnu ansawdd y gwasanaeth band eang yn ôl dibynadwyedd ac nid dim ond cyflymder, ac edrychwn ymlaen at weld adroddiad nesaf Ofcom ar Ansawdd Gwasanaeth Cymharu yn cael ei gyhoeddi i weld pa welliannau a wnaed a pha waith y mae angen ei wneud o hyd.

Mae'r Panel yn credu y dylai'r ddarpariaeth symudol fod yn llawer gwell (100% yn

² <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/multi-sector-research/infrastructure-research/connected-nations-2017/concise-summary>

ddelfrydol) - o ran llais a data - i bob defnyddiwr. Yn 2017, nid oedd gan 12% o diroedd daearyddol y Deyrnas Unedig unrhyw ddarpariaeth symudol gan unrhyw weithredwr; Nid oedd gan 22% o dir daearyddol y Deyrnas Unedig unrhyw ddarpariaeth 4G gan unrhyw weithredwr; a dim ond 58% o eiddo'r Deyrnas Unedig oedd â darpariaeth 4G dan do. Gan fod 94% o oedolion yn bersonol yn berchen ar/yn defnyddio ffôn symudol, mae'r ystadegau hyn yn datgelu problem sy'n bellgyrhaeddol. Ond mae ardaloedd gwledig yn profi nifer anghymesur o broblemau, a dangosir hyn gan y ffaith mai dim ond 18% o adeiladau mewn ardaloedd gwledig sydd â darpariaeth symudol dan do (gan ostwng i 10% yng nghefn gwlad Cymru).

Gyda 70% o alwadau i'r gwasanaethau brys bellach yn cael eu gwneud dros rwydweithiau symudol, mae darpariaeth gyson a dibynadwy drwy amrywiaeth o weithredwyr, a hynny drwy rwydweithiau diogel a gwydn, yn hanfodol.

Rydym wedi croesawu cynlluniau i wella ansawdd gwasanaethau symudol fel y rhwymedigaeth i gael darpariaeth 4G o 98% dan do ledled y Deyrnas Unedig, a 95% ym mhob 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 Deyrnas Unedig 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, ac y bydd yn cael effaith sylweddol.

Hoffem weld y materion sy'n hysbys ynghylch darpariaeth 2G-4G yn cael eu datrys fel mater o flaenoriaeth - mae angen datrys y materion hyn yn syth a pheidio â'u gohirio tra mae'r cwmnïau rhwydweithiau symudol yn archwilio potensial anhysbys 5G. Credwn y dylai'r arwerthiannau sydd i ddod gynnwys amodau a fwriadwyd i adeiladu ar y mentrau darpariaeth symudol a grybwyllwyd uchod - a bod mesur cysylltedd yn digwydd ar drothwy sy'n berthnasol i anghenion defnyddwyr a microfusnesau.

Gwybodaeth ystyrllon am gyflymder i ddefnyddwyr

Mae'r Panel wedi siarad yn flaenorol am arfer annerbyniol darparwyr band eang o ddefnyddio'r term "hyd at" wrth hysbysebu cyflymderau band eang i ddefnyddwyr a microfusnesau. Mae hi bellach yn haws nag erioed i ddarparwyr band eang ragweld cyflymder yn fanwl gywir yn ôl lleoliad, a dylai defnyddwyr elwa ar hyn drwy gael rhagfynegiad cywir o'r amrywiaeth o gyflymderau sy'n debygol wrth holi ynghylch tanysgrifio i gynnyrch band eang i'w heiddo. Fe wnaethom gyfrannu at CAP ASA ac adolygiad BCAP o hysbysebu cyflymderau band eang, ac roeddem yn falch o weld yr ASA yn cyhoeddi y bydd defnyddio cyflymder "hyd at" mewn hysbysebion ar gyfer band eang yn cael ei newid ym mis Mai 2018.

Rydym wedi cefnogi adolygiad Ofcom o'i God Ymarfer ar Gyflymderau Band Eang (y Cod), gan gynnwys cryfhau hawliau defnyddwyr i adael contract band eang lle nad oedd y cyflymder y gallen nhw ei gyrraedd yn cwrdd â disgwyliadau. Yn ystod y flwyddyn i ddod, byddwn yn dilyn cynnydd gwaith Ofcom a rhai a lofnododd ac a beidiodd â llofnodi'r Cod, er mwyn helpu defnyddwyr band eang i gael bargaen decach.

Amcan Penodol

Byddwn yn parhau i ymgysylltu â Llywodraethau, Ofcom, rheoleiddwyr eraill a'r diwydiant er mwyn ystyried buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau mewn perthynas â darparu seilwaith, ansawdd profiad a darparu gwybodaeth ystyrlon.

Galwadau a negeseuon testun niwsans

Er bod nifer y galwadau niwsans wedi gostwng yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, ni ddylid anwybyddu effaith y galwadau hynny - yn enwedig ar ddefnyddwyr mewn amgylchiadau agored i niwed. Mae Ofcom wedi amcangyfrif bod nifer y galwadau niwsans a wneir i ddefnyddwyr y Deyrnas Unedig oddeutu 3.9 biliwn y flwyddyn erbyn hyn. Rydym wedi croesawu'r ymdrechion o'r newydd gan Ofcom, Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth a darparwyr cyfathrebiadau i fynd i'r afael â'r broblem drwy flocio galwadau a 'chosbrestru' ar lefel rhwydwaith a deiliad cyfrif; ac rydym yn parhau i annog Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth i sefydlu a chynnal polisi gorfodi digyfaddawd, yn enwi a chodi cywilydd ar y drwgweithredwyr, a'u cosbi.

Mae'r Panel ers tro byd wedi bod galw am ddarparu gwasanaeth adnabod y galwr am ddim i ddefnyddwyr heb gost ychwanegol o gwbl. Rydym wedi croesawu cynnwys ein cynnig yn adolygiad Ofcom o'r Amodau Cyffredinol, ac rydym yn annog pob darparwr i weithredu'r newidiadau yn ddi-oed, a hynny erbyn y dyddiad gweithredu, sef 1 Hydref 2018.

Amcan Penodol

Er mwyn helpu i leihau niferoedd ac effaith galwadau a negeseuon testun niwsans, gan gynnwys galwadau mud a galwadau a negeseuon marchnata nad ydych chi wedi gofyn amdany'n nhw, bydd y Panel yn parhau i weithio gyda Llywodraethau, Ofcom, TPS, Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, y diwydiant a grwpiau defnyddwyr eraill. Byddwn yn annog: gweithredu argymhellion adolygiad tasglu Which? o ganiatâd defnyddwyr; ymdrechion cydweithredol rhwng asiantaethau; defnydd effeithiol o'r dechnoleg sydd ar gael; a chefnogaeth i ddefnyddwyr a microfusnesau sy'n dymuno rhoi gwybod am alwadau niwsans - fel bod gan bobl ddigon o wybodaeth a'u bod wedi eu diogelu'n well. Byddwn yn parhau i annog darparwyr cyfathrebiadau i ddarparu gwasanaeth adnabod y galwr am ddim i ddefnyddwyr erbyn Hydref 2018 fan bellaf.

Polisiau 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, maen nhw'n 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 byddan nhw'n colli gwasanaethau. Rydym

yn falch o weld gwelliannau o ran rhwyddineb newid darparwr symudol³ ac mewn gwybodaeth y mae'n rhaid ei darparu i ddefnyddwyr ynghylch diwedd eu contractau.

Ond nid yw pob defnyddiwr eisiau newid - nac yn gallu gwneud hynny: er enghraifft, cwsmeriaid llinell dir yn unig a chwsmeriaid symudol mewn rhai ardaloedd lle mae nifer y darparwyr i ddewis o'u plith yn gyfyngedig. Mae defnyddwyr nad ydyn nhw'n 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.

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 maen nhw ei angen yn gyflym ac yn hawdd.

Gyda'r pryderon uchod mewn golwg, mae rhai o'r arferion annheg y byddwn yn rhoi sylw arbennig iddyn nhw yn y flwyddyn i ddod yn cynnwys:

- **Defnyddwyr yn gorfod aros wyth wythnos i uwchgyfeirio eu cwyn at gynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR)** - credwn bod yn rhaid gweithredu cyfnod aros byrrach;
- **Taliadau ôl-contract ar gyfer setiau llaw a datgloi setiau llaw** - credwn ei bod yn annheg unwaith y bydd defnyddiwr wedi talu cost ei set llaw y bydd rhai darparwyr yn dal i godi tâl, yn yr un modd â'r arfer o godi tâl i ddatgloi set llaw fel y gellir ei ddefnyddio ar rwydwaith arall;
- **Prisio telathrebu llinell sefydlog llais yn unig** - credwn fod y gostyngiadau mewn prisiau i gwsmeriaid BT, a gyhoeddwyd yn 2017, yn gam i'r cyfeiriad cywir; ond byddwn yn wylidwrus am y modd y bydd y grŵp hwn o ddefnyddwyr yn cael eu trin. Ni ddyfarnwyd ad-daliad i unrhyw un o'r defnyddwyr am swm yr oedden nhw wedi ei or-dalu;
- **Costau galwadau** - byddwn yn dilyn cynnydd Ofcom yn agos o ran mynd i'r afael â phrisiau annheg gan ddarparwyr ymholiadau cyfeirlyfr o dan ei Adolygiad o Gostau Galwadau. Byddwn hefyd yn annog eglurder gan ddarparwyr cyfathrebiadau yn eu taliadau mynediad a'r defnydd o rifau nad ydyn nhw'n rhai daeryddol.
- **Codi tâl ar ddefnyddwyr i allu gweld pwy sy'n galw** - rydym yn gobeithio y bydd gweithredu rheolau newydd Ofcom erbyn Hydref 2018 yn dileu'r arfer hwn.

Mae polisiau ac arferion annheg yn wynebu pob defnyddiwr, ond fe allen nhw effeithio'n benodol ar bobl hŷn, pobl anabl (er enghraifft, pobl sydd angen gwybodaeth mewn fformat penodol), pobl sy'n llai medrus yn ddigidol, neu sydd ar incwm is - neu lle mae Pŵer Atwrnai'n gysylltiedig. Gall unrhyw ddefnyddiwr sy'n agored i niwed yn sgil digwyddiad bywyd arwyddocaol, fel diswyddiad neu brofedigaeth, hefyd deimlo ei bod yn anos llywio drwy brosesau darparwyr cyfathrebiadau. Byddwn yn awyddus i weld darparwyr cyfathrebiadau yn cymryd ymagwedd fwy gweithgar eleni at gynorthwyo defnyddwyr ag

³ <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2017/switch-mobile-provider-with-a-free-text>

anghenion ychwanegol, yn dilyn adolygiad Ofcom o'r Amodau Cyffredinol, sy'n ei gwneud yn ofynnol iddyn nhw gyhoeddi polisiâu ar fregusrwydd.

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

Ym marn y Panel, mae microfusnesau yn haeddu sylw arbennig hefyd. Ni ddylai microfusnesau, sy'n cyfrif am 96%⁴ o holl fusnesau'r Deyrnas Unedig, gael eu cosbi am ddatgelu eu bod yn ficrofusnesau sy'n gweithredu o leoliad preswyl; ac ni ddylen nhw gael eu rhwymo wrth contractau hir. Mae disgwyl i ficrofusnesau ymrwymo i'r un hyd o contract â'u cymheiriaid mwy o faint yn annheg ac yn afrealistig - credwn y dylid trin microfusnesau fel defnyddwyr yn hyn o beth.

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 ar draul uniongyrchol defnyddwyr. Bydd hyn yn ei dro yn helpu i sicrhau marchnad gystadleuol effeithiol i bob rhanddeiliad.

Gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion

Mae ymchwil y Panel *Inclusive Communications: We're Not All the Same*⁵ yn dwyn sylw at lawer o'r problemau parhaus gyda gwasanaethau cwsmeriaid a nodwyd yn wreiddiol gennym yn ein hymchwil yn 2013 dan y teitl *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 bod yn y maes hwn, mae nifer o feysydd sy'n peri pryder, a byddwn yn mynd ar eu trywydd gyda darparwyr cyfathrebiadau fel y gallwn ddeall a monitro cynnydd ar y mentrau maen nhw'n ymgymryd â nhw.

Rydym wedi bod yn bryderus iawn am berfformiad darparwyr cyfathrebiadau o ran uwchgyfeirio 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 leihau'r cyfnod atgyfeirio wyth wythnos a rhoi rhagor o gyhoeddusrwydd i ADR. Byddwn yn cyhoeddi ymchwil ansoddol sy'n rhoi mewnwleidiad newydd i brofiadau defnyddwyr prosesau cwynion - yn rhai da a rhai gwael. Byddwn yn rhannu ein hargymhellion gyda darparwyr cyfathrebiadau, Ofcom a'r cynlluniau ADR.

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/we-re-not-all-the-same-inclusive-communications>⁴ researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06152/SN06152.pdf

⁵ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/we-re-not-all-the-same-inclusive-communications>

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.

Gwasanaethau mynediad (isdeitlo, sain-ddisgrifiad ac arwyddo) ar gynnwys darlledu ac ar-alw

Mae'r Panel o'r farn y dylai pawb gael mynediad cyfatebol at gynnwys darlledu ac ar alw cyn belled ag y bo'n ymarferol, fel bod pobl sydd â nam ar eu golwg a/neu clyw yn gallu gwyllo rhaglenni sy'n eu diddanu ac yn eu hysbysu, a'u helpu i rannu diddordebau cyffredin gyda ffrindiau a teulu.

Roedd y rhai a gymerodd ran yn ein hymchwil yn 2017 dan y teitl '*Access to broadcast and on-demand content: Time to catch-up!*'⁶ o'r farn nad oedd gwasanaethau mynediad yn cael digon o flaenoriaeth gan ddarlledwyr. Roedden nhw'n teimlo bod argaeledd a defnyddiolrwydd yn amrywio ar draws gwasanaethau rhaglenni. Nid oedd llawer o'r bobl a fyddai wedi elwa ar ddefnyddio is-deitlau, disgrifiadau sain neu iaith arwyddion yn ymwybodol eu bod yn bodoli, nac yn gwybod sut i'w defnyddio. Fodd bynnag, gall gwasanaethau mynediad o ansawdd da sydd ar gael yn rhwydd bontio bwlch synhwyrdd a hybu llesiant cymdeithasol.

Credwn y dylai bod ffordd syml y gall defnyddwyr posibl a gwirioneddol y gwasanaethau hyn ei defnyddio, a ffordd hawdd o roi adborth ar yr hyn sy'n gweithio a'r hyn nad yw'n gweithio.

Rydyn ni wedi rhannu ein hymchwil a'n hargymhellion gyda Gweithredu ar Golli Clyw a'r RNIB, a byddwn yn cyflwyno ein hargymhellion i ddarparwyr yn y sectorau darlledu ac ar-alw. Mae cydweithio rhwng darparwyr cynnwys, darparwyr gwasanaethau mynediad ac eraill yn y diwydiant yn hanfodol er mwyn darparu profiad cyfatebol o gynnwys darlledu a chynnwys ar-alw rhwng gwylwyr a gwrandawyr anabl a phobl nad ydyn nhw'n anabl.

Oherwydd bod natur a difrifoldeb galluoedd synhwyrdd pobl yn amrywio, mae eu hanghenion a'u dewisiadau hefyd yn amrywio. Gall technoleg sy'n caniatáu personoli rymuso gwylwyr a gwrandawyr, a rhaid ei integreiddio i feddalwedd a dyfeisiau o'r cyfnod dylunio.

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-alw, er ein bod ni'n dal wedi ein siomi gan y diffyg cynnydd diweddar yn y Gwasanaethau Mynediad yn gyffredinol - ac yn enwedig mewn perthynas ag isdeitlo a Chanllawiau Rhaglenni Electronig llafar.

Amcan Penodol

Byddwn yn parhau i annog Ofcom i ymrwymo rhagor o adnoddau yn y maes hwn. Byddwn yn gweithio'n agos gydag Ofcom i ddatblygu'r Cod, gyda mynediad cyfatebol yn nod uchaf i'r cydweithio.

⁶ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/access-to-broadcast-and-on-demand-content-time-to-catch-up/access-to-broadcast-and-on-demand-content-time-to-catch-up>

Dyfodol galwadau llais: ymfudo o'r rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus (PSTN) i brotocol llais dros y rhyngwrwyd (VOIP)

Mae'r diwydiant cyfathrebiadau yn amgylchedd sy'n newid yn gyflym, ac mae cyflymder cynnydd technolegol yn datblygu bob amser. Fodd bynnag, i rai defnyddwyr, eu llinell dir yw'r gwasanaeth cyfathrebu maen nhw'n dibynnu fwyaf arno o hyd, a'r cyswllt hanfodol sydd ganddyn nhw ag anwyliaid a gwasanaethau brys. Mae oddeutu 1.5 miliwn o oedolion yn byw mewn cartref sydd â llinell dir ond heb fand eang sefydlog, ac mae 40% o'r defnyddwyr hyn yn 75 oed a throsodd⁷.

Rydym yn arbennig o bryderus ynghylch tynged defnyddwyr llinell dir yn unig, ond hefyd pob defnyddiwr a allai fod angen mynediad at y gwasanaethau brys.

Cred y Panel, cyn bod mudo i VOIP yn digwydd, y dylid blaenoriaethu anghenion y rhai sy'n defnyddio llinell dir yn unig - y rhai nad ydyn nhw'n berchen ar gyfrifiadur ac nad ydyn nhw'n defnyddio ffonau clyfar yn rheolaidd. Profodd ymchwil Ofcom bod y grŵp hwn o ddefnyddwyr a dinasyddion yn fwy tebygol o fod yn bobl sy'n hŷn, yn anabl ac ar incwm is. Gyda fawr ddim mynediad at y rhyngwrwyd, mae gan bobl sy'n defnyddio llinell dir yn unig un ffordd yn llai o ddilysu bod yr wybodaeth a gawn nhw ar ymfudiad i VOIP yn ddilys, a allai gynyddu pa mor agored ydyn nhw i sgambiau - er enghraifft, peirianwyr neu osodwyr sy'n gofyn am gael mynediad i'w cartref. Mae'n hollbwysig bod ymyrraeth yn cael ei leihau a bod mesurau cymorth a diogelwch ar waith.

Amcan Penodol

Byddwn yn rhoi cyngor i Ofcom, y Llywodraeth a'r diwydiant fel bod hawliau a diogelwch defnyddwyr a dinasyddion cyn ac yn ystod ymfudo yn cael eu hyrwyddo a'u diogelu'n briodol.

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 ohonyn nhw, 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 Amrywiaeth a Chynhwysiant, 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.

Ymchwil:

Yng nghyswllt ein prosiectau ymchwil penodol, ein nod yw:

- sicrhau ymwybyddiaeth eang o'n hymchwil a'n hargymhellion cysylltiedig ymhlith darparwyr cyfathrebiadau, llunwyr polisïau a sefydliadau perthnasol sy'n gweithio gyda phobl anabl a phobl hŷn a phobl mewn amgylchiadau bregus;

⁷ https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/107322/standalone-landline-statement.pdf

ac

- annog gweithredu o ganlyniad i argymhellion y Panel.

Byddwn yn gwneud gwaith dadansoddi ac ymchwil i gefnogi ein 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.