



**Gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor
Cynghori ar
Bobl Hŷn a Phobl Anabl**

2017-18

Tabl cynnwys

Rhagair	3
Pwy ydyn ni - gair am y Panel a'r Pwyllgor	5
Beth rydyn ni'n ei wneud - herio ac eiriol dros ddinasyddion a defnyddwyr	5
Sut rydyn ni'n gweithio	6
Dylanwadu ar y drafodaeth - ymatebion i'r ymgynghoriad	Error!
Bookmark not defined.	
Y prif feysydd ymgysylltu	9
Cyflymderau band eang, darpariaeth band eang/ffonau symudol, ac ansawdd gwasanaeth	9
Gwybodaeth i ddefnyddwyr am gyflymderau band eang.....	10
Galwadau niwsans a hwylustod riportio	11
Polisiâu ac arferion annheg	11
Ymgysylltu â defnyddwyr, gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion	13
Mynediad at gynnwys a ddarllidir a chynnwys ar-alw	15
Ymchwil	15
Meysydd sy'n cael eu hadolygu	16
Gweithredu polisiâu sydd yn yr Adolygiad Strategol o Gyfathrebu Digidol.....	16
Cyfranogiad Digidol	16
Y cynlluniau yn y dyfodol ar gyfer rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus	16
Fforddiadwyedd a dyled.....	17
Post - ansawdd y gwasanaeth	17
Rhyngrwyd pethau, preifatrwydd a diogelwch data.....	17
Profiad microfusnesau o gyfathrebu	18
Galwadau nad ydynt yn rhai daeryddol.....	18
Strategaeth Sbectrwm.....	18
Atodiad 1: Adroddiad ariannol	20
Atodiad 2: Aelodau'r Panel	21

Rhagair

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 swyddogaeth ym mywydau pobl ac yn economi'r Deyrnas Unedig, yn golygu bod rhaid i safbwyntiau defnyddwyr a microfusnesau fod yn ganolog i'r ddatl. 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 agenda'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl. 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 amgylchiadau bregus), ynghyd â gweithio ag elusennau, grwpiau defnyddwyr, darparwyr cyfathrebiadau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill yn y maes polisi a'r diwydiant.

Mae'r Panel yn dylanwadu cyn, yn ystod, ac ar ôl y gwaith o ddatblygu polisiâu - a hynny drwy amrywiaeth o ddulliau a sianelau. Mae ein gwaith yn arwain at newidiadau sylweddol mewn polisiâu - rydyn ni'n cyfrannu cyngor arbenigol i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr yn uchel ar yr agenda ac nid ydym yn cilio rhag gwyntyllu 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 rhai sy'n gallu gwneud gwahaniaeth, sef Ofcom, darparwyr cyfathrebiadau, a llywodraeth y DU a'r llywodraethau cenedlaethol.

Mae cylch gwaith eang y Panel yn golygu ei fod yn gallu canfod prosiectau sy'n amrywiol o bryd i'w gilydd ac sy'n ymddangos fel pe na baent yn gysylltiedig â'i gilydd ond eu bod yn codi materion tebyg, ac yn sicrhau bod modd gwneud cysylltiadau rhyngddynt. Mae ein harbenigedd ar y sector, a'n profiad a'n dealltwriaeth arbenigol ni yn fodd i herio gwaith datblygu polisiâu telegyfathrebu o safle cryf gyda thystiolaeth gadarn, gan arwain at gamau gweithredu pragmataidd sy'n seiliedig ar atebion ar gyfer y byd go iawn.

Yn y flwyddyn ddiwethaf, rydyn ni wedi darparu cyngor ac arweiniad arbenigol ar amrywiaeth eang o bynciau gan gynnwys cynlluniau ar gyfer rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus, y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol Band Eang, ffioedd am derfynu'n gynnar, newid awtomatig, iawndal awtomatig, biliau cymesur a chodi tâl am y ffôn ei hun. Rydyn ni wedi cael enillion sicr i'r defnyddwyr o ran atal yr arfer annheg o godi am wasanaeth adnabod y galwr, darparu gwybodaeth dreiddgar o'r Cynlluniau Amgen i Ddatrys Anghydfodau am achosion sy'n cael eu hystyried, a gostyngiad misol sylweddol ym mhrisiau llinellau llais sefydlog. Mae ein hymchwil i wasanaethau mynediad ar wasanaethau ar-alw/dal-i-fyny yn gymorth i sicrhau cydraddoldeb i ddefnyddwyr sydd eisiau defnyddio'r gwasanaethau hyn mewn byd digidol. Mae cydnabyddiaeth arall wedi dod am ein gwerth: mae Ofcom wedi diweddarau ei reolau, ac o fis Hydref 2018 ymlaen, bydd rhwymedigaeth ehangach ar Ddarparwyr Cyfathrebiadau i ymgynghori â'r Panel, gyda phwyslais arbennig ar ddefnyddwyr mewn amgylchiadau bregus.

Mae ein swyddogaeth yn hanfodol o ran sicrhau bod llais y defnyddiwr yn cael ei glywed mewn perthynas â seilwaith. Mae materion seilwaith a dyrannu sbectrwm yn cael goblygiadau eang i ddefnyddwyr a dinasyddion - 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 golygu ei fod yn gallu hyrwyddo newidiadau

allweddol, megis trawsrwydweithio cenedlaethol, a fyddai'n arwain at fanteision sylweddol i ddefnyddwyr ar draws y DU os daw. Rydyn ni wedi sicrhau bod dealltwriaeth o'r angen i gynorthwyo ac amddiffyn defnyddwyr mwy bregus ar lwyfan Freeview pan mae'r gwaith cynllunio sbectrwm yn cael ei wneud, a bod cynllunio'n digwydd ar gyfer hynny.

Mae cydweithio, herio adeiladol, hwyluso trafodaeth ar sail tystiolaeth gadarn a phwrpas clir yn parhau'n ganolog i'n dull gweithredu i 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 ddiwallu anghenion pob un ohonom.

Jo Connell OBE DL - Cadeirydd, y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Ymgynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

Pwy ydyn ni - gair am y Panel a'r Pwyllgor

Amcan y Panel yw:

"...diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebiadau drwy roi cyngor i Ofcom, i'r Undeb Ewropeaidd, i Lywodraethau, i'r diwydiant ac i eraill."

Dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003, rhaid i drefniadau Ofcom i ymgynghori â'r cyhoedd gynnwys sefydlu a chynnal panel o bobl sydd â'r swyddogaeth i gynghori Ofcom a rhanddeiliaid eraill sy'n addas ym marn y panel. Wrth gyflawni'r swyddogaeth hollbwysig hon, mae'r Panel yn griw o arbenigwyr annibynnol sydd â phrofiad uniongyrchol o'r sector, ac mae ganddynt dîm bach yn eu cefnogi. Rydyn ni'n sicrhau bod llais y dinesydd a'r defnyddiwr yn cael ei gynrychioli wrth ddatblygu polisiâu cyfathrebu.

Mae'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, sef ACOD, yn cynghori Ofcom am fuddiannau pobl hŷn a phobl anabl sy'n byw yn y DU mewn perthynas â'r sector cyfathrebiadau. Yn ystod haf 2012, sefydlwyd bod yr aelodau'n perthyn i'r naill gorff a'r llall.

Mae aelodau'r Panel yn cael eu recriwtio drwy broses agored, ac maen nhw'n cael eu dethol drwy gyfweiliad. Maen nhw'n arbenigo ar dechnoleg gwybodaeth a thechnoleg; busnesau a chwmnïau bach a chanolig; ffonau symudol a thaliadau symudol; gwasanaethau i gwsmeriaid ac ymdrin â chwynion; darlledu; arferion cyflogaeth; materion yn ymwneud ag anabledd; hygyrchedd; anghenion pobl hŷn; eithrio cymdeithasol a bod yn agored i niwed. 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 ym mhob rhan o'r DU, gan gyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion.

Beth rydyn ni'n ei wneud - herio ac eiriol dros ddinasyddion a defnyddwyr

Tasg y Panel yw sicrhau bod y sector yn gweithio dros ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau - ac yn enwedig pobl a allai fod mewn sefyllfa fwy bregus yn y gymdeithas.

'Cyfaill beirniadol' i Ofcom ydyn ni, yn hytrach na sefydliad sy'n ymgyrchu. Mae ein perthynas unigryw ag Ofcom, sy'n bosibl drwy Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth, yn rhoi mynediad cynnar a chyfrinachol i ni at y ffordd y mae'r rheoleiddiwr yn meddwl, felly gallwn ni ddylanwadu ar benderfyniadau. Mae hyn yn un o nodweddion unigryw ac arbennig y Panel.

Mae'r farchnad cyfathrebiadau yn gymhleth, yn hynod dechnegol ac mae'n symud yn gyflym - mae'n effeithio ar y gymdeithas a'r economi. Felly, mae gwaith y Panel a'r Pwyllgor yn amrywiol ac yn eang. Mae'n ymwneud nid yn unig â thelegyfathrebiadau megis band eang, sbectrwm (tonnau awyr symudol a theledu) a ffonau symudol, ond hefyd y post, darlledu a chynhwysiant digidol. Mae'r sector yn cyflwyno heriau gwahanol i'r rhai ym maes y cyfleustodau megis ynni a dŵr; y maes agosaf ato mewn sawl ffordd yw'r gwasanaethau ariannol, o ran cymhlethdod, yr amrywiaeth eang o ddarparwyr a natur y gystadleuaeth. Mae perygl fod dangosyddion cyffredinol o fodlonrwydd defnyddwyr â'r farchnad yn cuddio amrywiadau mewn gwasanaethau unigol. Rhaid cael dealltwriaeth o gymhlethdodau'r farchnad i allu cael cynnydd o ran gwasanaethau i ddefnyddwyr - mae gwahanol wasanaethau yn y sector yn cyflwyno heriau gwahanol. Yn ôl ymchwil gan Ofcom yn ddiweddar, er bod lefel y bodlonrwydd cyffredinol ymysg cwsmeriaid ffonau symudol yn gyson â'r lefel ymysg cwsmeriaid cyfrifon cyfredol, ac yn uwch nag ymysg cwsmeriaid nwy, trydan, post a llinellau sefydlog, roedd lefel y bodlonrwydd ymysg cwsmeriaid band eang yn is na phob un o'r sectorau eraill. Rhaid cael asesiad cywir a gwybodus o'r mater er mwyn eu datrys.

Pan rydyn ni'n rhagweld niwed i'r defnyddiwr, neu'n gweld bod hynny'n digwydd, rydyn ni'n gweithio gyda'r rhai sy'n gallu gwneud gwahaniaeth, sef Ofcom, darparwyr cyfathrebiadau, a llywodraeth y DU a'r llywodraethau cenedlaethol. 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 fel ei fod yn darparu canlyniadau da i ddefnyddwyr a dinasyddion.

Sut rydyn ni'n gweithio

Gan fod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau yn gyfrinachol â ni ar ddechrau'r broses o greu polisi, rydyn ni'n gallu ymyrryd yn gynnar, yn gadarn ac mewn modd sydd o ansawdd uchel. Mae hyn yn sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn ganolog drwy'r amser yn y ffordd y mae Ofcom yn meddwl. Mae lefel yr ymddiriedaeth rydyn ni wedi'i fagu yn y sector yn golygu ein bod ni'n gallu dylanwadu'n effeithiol ar ddarparwyr cyfathrebiadau a'r rheoleiddiwr, ac yn gallu dal Ofcom i gyfrif pan fo hynny'n briodol.

Rydyn ni'n annog rhanddeiliaid i edrych ar faterion drwy lygaid y bobl sy'n defnyddio - neu sy'n cael eu heithrio rhag defnyddio - gwasanaethau cyfathrebiadau. Rydyn ni'n gweithio ar y cyd â rhwydwaith eang o randdeiliaid - gan gynnwys cynrychiolaeth gref o'r Gwledydd datganoledig - a rhoi gwybodaeth i fusnesau, rheoleiddwyr a Llywodraeth, ac mae llawer ohonynt yn dod i gyfarfodydd misol y Panel.

Yn ogystal â gwahodd sefydliadau ac unigolion i ddod i gyfarfodydd y Panel i rannu gwybodaeth a syniadau, mae rhai sydd eisiau cael cyngor neu fewnbwn gennym yn aml yn cysylltu â ni.

Mae gennym gyllideb fechan ar gyfer ymchwil. Rydyn ni'n ei defnyddio'n bwrpasol i gynnal astudiaethau manwl (ansoddol fel arfer) ar bynciau a themâu penodol. Mae hyn wedi cyfrannu tystiolaeth a gwybodaeth i waith Ofcom a sefydliadau eraill, ac mae hynny'n cael ei groesawu gan ddarparwyr cyfathrebiadau a rhanddeiliaid eraill.

Mae llawer o'n gwaith yn digwydd yn electronig rhwng ein cyfarfodydd misol; hefyd, rydyn ni'n cwrdd yn rheolaidd ag Ofcom, darparwyr cyfathrebiadau a rhanddeiliaid eraill er mwyn eiriol dros y defnyddiwr. Mae gwaith y Panel yn aml yn digwydd y tu ôl i'r llenni, yn siapio polisi fel y mae'n dechrau datblygu; ac mae'r canlyniadau yn aml yn rhai hirdymor. Ein bwriad yw helpu Ofcom a rhanddeiliaid eraill i ddarparu polisiau a chanlyniadau gwell - i ddinasyddion, defnyddwyr a microfusnesau unigol ac i gymdeithas ac economi'r Deyrnas Unedig yn y pen draw.

Dylanwadu ar y drafodaeth - ymatebion i ymgynghoriadau

Mae ymgynghoriadau'n ffordd werthfawr ac effeithiol o osod barn y defnyddiwr yn ganolog yn y broses gwneud penderfyniadau. Mae ein hymatebion yn seiliedig gymaint ar ymchwil ag ar yr wybodaeth a'r dystiolaeth werthfawr y mae rhanddeiliaid a grwpiau eraill o rhanddeiliaid yn eu rhannu gyda ni.

Dyma ein hymatebion yn 2017-18:

- 'Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i Raglen Amrywiaeth a Chynhwysiant Ofcom 2018-2022 <<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom-dip-2018-22-final.pdf>> Chwefror 2018
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i Gynllun Blyneddol Ofcom 2018-19 Chwefror 2018
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i gynllun gwaith drafft Cyngor ar Bopeth ar gyfer defnyddwyr 2018-19 Chwefror 2018
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i ymgynghoriad Ofcom ar sicrhau bod canllawiau rhaglenni electronig yn fwy hygyrch Chwefror 2018
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i Raglen Waith Cyngor Defnyddwyr Cyffredinol Gogledd Iwerddon 2018-19 Chwefror 2018
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i ymgynghoriad Ofcom ynghylch egluro sut gall rhifau symudol gael eu defnyddio gan Ddarparwyr Cyfathrebiadau Rhagfyr 2017
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i ymgynghoriad Ofcom ynghylch ei ddull gorfodi Tachwedd 2017
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i ymgynghoriad Ofcom ynghylch diwygio ei ganllawiau adnabod y galwr Tachwedd 2017
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i ymgynghoriad DCMS ynghylch dylunio Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol (USO) ar gyfer band eang Hydref 2017
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i alwad Ofcom am fewnbwn ar helpu defnyddwyr i ymwneud â'r marchnadoedd cyfathrebiadau Medi 2017
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i ymgynghoriad CAP a BCAP ar honiadau am gyflymder band eang mewn hysbysebion Gorffennaf 2017

- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i ymgynghoriad Ofcom ynghylch newid symudol - newid awtomatig, gwybodaeth well i ddefnyddwyr a dileu cyfnodau rhybudd' Mehefin 2017
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i ymgynghoriad Ofcom ar iawndal awtomatig Mehefin 2017
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor o alwad Ofcom am fewnbwn i'w adolygiad o gynlluniau dulliau amgen o ddatrys anghydfodau (ADR) Mai 2017
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i ymgynghoriad Ofcom ynghylch adolygiad o'r farchnad ar gyfer gwasanaethau llinellau sefydlog Mai 2017
- Ymateb y Panel a'r Pwyllgor i alwad Llywodraeth yr Alban am dystiolaeth ar Dasglu Defnyddwyr a Chystadleuaeth Ebrill 2017

Meysydd gwaith 2017-18

Mae Cynllun Gwaith y Panel, yr ydym yn ymgynghori yn ei gylch ac yn ei gyhoeddi'n flynyddol, yn esbonio ein blaenoriaethau ar gyfer y flwyddyn i ddod ac yn nodi'r meysydd y byddwn yn rhoi sylw iddynt. Yn ystod 2017-18, gwnaethom amrywiaeth o waith ar y prif feysydd ymgysylltu a phrosiectau ymchwil canlynol:

Y Prif Feysydd Ymgysylltu:

- Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth
- Galwadau niwsans
- Polisiâu ac arferion annheg
- Gwasanaethau cwsmeriaid a delio â chwynion
- Bregusrwydd
- Mynediad i gynnwys a ddarlledir a chynnwys ar-alw

Ymchwil:

Profiad defnyddwyr o gwyno wrth ddarparwyr cyfathrebiadau

Meysydd sy'n dal i gael eu hadolygu:

- Cynnydd sy'n cael ei wneud ar yr amcanion yn 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 ar gyfer y rhwydwaith ffôn cyhoeddus (PSTN) yn y dyfodol
- Fforddiadwyedd a dyled
- Post - ansawdd y gwasanaeth
- Rhyngwyd pethau, preifatrwydd a diogelwch data
- Profiadau microfusnesau o gyfathrebiadau

- Galwadau nad ydynt yn rhai daearyddol
- Strategaeth Sbectrwm

Meysydd gwaith sy'n benodol i'r Pwyllgor:

Cynhwysiant, portread a chyfranogiad

Meysydd allweddol ar gyfer ymgysylltu

Ein gwaith ni yw dweud ble a sut mae'r sector cyfathrebu mewn perygl o beidio â gweithio er lles ddefnyddwyr. Mae hyn yn amrywio o ganfod y risg fod difrod posibl yn digwydd yn lle cyntaf, a lliniaru rhag hynny, i awgrymu atebion pan fo niwed yn digwydd a gweithio gyda phawb i ganfod atebion a gwelliannau ymarferol. Rydyn ni'n gwneud hyn drwy ganolbwyntio ein hadnoddau ar nifer o feysydd allweddol i ymgysylltu lle rydyn ni o'r farn fod y rheini'n faterion hollbwysig ond hefyd yn rhai lle gallwn ni wneud gwahaniaeth.

Wrth i ni symud yn gyflym i ddiwylliant 'digidol yn bennaf', rhaid i'r DU gael seilwaith cadarn, o ran band eang a'r ffôn; gwasanaeth post dibynadwy a chystadleuol; gwasanaethau hygrych; a gwneud iawn pan mae pethau'n gallu mynd o'i le. Fel defnyddwyr, rydyn ni dan anfantais fawr os nad oes gennym fynediad at y gwasanaethau hyn, ac fel economi a chymdeithas rhaid i ni eu cael er mwyn bod yn gadarn a chystadleuol.

Cyflymder band eang, darpariaeth band eang/ffonau symudol ac ansawdd y gwasanaeth

Mae Ofcom yn amcangyfrif bod 4% o'r DU (1.1 miliwn o safleoedd) yn dal yn methu cael cyflymderau band eang sydd o leiaf 10Mbps¹. Mae cyhoeddi Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol Band Eang rheoleiddiol yn gam mawr, ac yn un y mae'r Panel wedi bod o'i blaid ac wedi'i groesawu.

Roedden ni'n cefnogi 10Mbps cychwynnol fel gwarant isaf ar gyfer y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol, a'r capasiti i gynyddu i gwrdd â galw a disgwyliadau'r defnyddwyr.

Rydyn ni hefyd o'r farn fod gwybodaeth i ddefnyddwyr yn gyson, yn dryloyw ac yn hygrych - gan osod hawliau defnyddwyr yn glir, gan gynnwys atgyweirio namau â blaenoriaeth a delio â chwynion.

Mae'r amserlen ar gyfer 2020 yn dynn, ar rydyn ni wedi annog y ffaith fod rhaid ymdrechgu ar y cyd i gyrraedd y targed. Rydyn ni wedi dweud dro ar ôl tro wrth y

¹ https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0024/108843/summary-report-connected-nations-2017.pdf

Llywodraeth ac Ofcom ein bod ni'n credu y dylai ymdrechion i fynnu bod band eang yn cael ei ddefnyddio ac i annog ymgysylltiad digidol fod yn rhan o waith cynllunio a gweithredu'r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol, ac y dylai microfusnesau a defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus gael sylw arbennig.² Rydyn ni wedi galw ers tro am gynlluniau'r Llywodraeth, ac wedi croesawu hynny, ar gyfer hyfforddiant sgiliau digidol sylfaenol am ddim i ddefnyddwyr sydd mewn perygl o gael eu gadael ar ei hôl hi.

Yn 2018/19 hoffem weld Ofcom yn annog darparwyr cyfathrebiadau i wella darpariaeth fel bod llai o aelwydydd yn dibynnu ar y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol.³

Gwybodaeth i ddefnyddwyr am gyflymderau band eang

O ran cyflymderau band eang, rydyn ni wedi galw ers tro am newid y term "*hyd at*" i'r label "*o leiaf*", i roi mwy o sicrwydd i ddefnyddwyr bod y gwasanaeth maen nhw'n ei brynu yn darparu cyflymder gofynnol sicr yn hytrach na chyflymder uchaf posibl y maen nhw'n annhebygol o'i gael mewn gwirionedd. Yn unol â hynny, rydyn ni wedi cynghori Ofcom ynghylch Cod Ymarfer diwygiedig Ofcom ar Gyflymderau Band Eang, ac rydyn ni wedi ysgrifennu o blaid cynnig CAP a BCAP i wneud y geiriau'n fwy ystyrlon mewn hysbysebion band eang ac yn llai tebygol o gamarwain defnyddwyr⁴.

Credwn fod achos cryf o hyd dros filiau cymesur pan nad yw cyflymderau band eang yn cael eu darparu yn unol â'r hysbysebion, ac nad oes gan y defnyddiwr ddewis o ddefnyddio darparwr arall. Rydyn ni wedi Ofcom i ystyried sut y gall symud y farchnad i'r cyfeiriad hwn, fel bod defnyddwyr yn cael eu gwasanaethu'n well.⁵

Darpariaeth i ffonau symudol

O ran darpariaeth i ffonau symudol, mae'r Panel yn credu bod rhaid rheoli sbectrwm yn effeithiol ac rydyn ni wedi annog Ofcom i fynnu bod gweithredwyr rhwydwaith symudol yn datblygu cynlluniau wrth gefn ar gyfer ardaloedd rhagweladwy lle mae'r ddarpariaeth yn wael neu heb fod yn bodoli o gwbl⁶.

Rydyn ni wedi pwysu ar Ofcom i annog defnydd gwell o'r sbectrwm cyfredol ac i weithredu polisi 'cefnogi neu gollu'. Rydyn ni hefyd wedi pwysu ar ddyraniadau sbectrwm yn y dyfodol i wasanaethu defnyddwyr yn y ffordd orau drwy fod Ofcom yn mynnu bod gweithredwyr rhwydwaith symudol yn cyrraedd y targedau darpariaeth y

² <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-dcms-broadband-uso-october-2017.pdf>

³ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom-annual-plan-9-february-2018.pdf>

⁴ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response---cap-and-bcap-consultation-on-speed-claims-in-broadband-advertising-final-july-2017.pdf>

⁵ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom-annual-plan-9-february-2018.pdf>

⁶ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/07022017-ccp-acod-response-to-ofcom-annual-plan-2017-18-final.pdf>

cytunwyd arnynt, neu'n mynd y tu hwnt iddynt; ac os nad ydyn nhw'n gwneud hynny, dylid eu cosbi'n ariannol.

Felly rydyn ni'n falch o weld cyfeiriad yng Nghynllun Blynyddol Ofcom at rannu sbectrwm. Rhaid cael strategaeth ar gyfer rhannu sbectrwm yn ddeinamig er mwyn tyfu Rhyngwyd Pethau a'r arbedion maint sy'n gysylltiedig â hynny. Rydyn ni'n credu y dylai arwerthiannau sbectrwm yn y dyfodol gael eu creu fel bod gweithredwyr yn gorfod darparu ar gyfer yr ardaloedd anodd eu cyrraedd o ddechrau'r broses - rhywbeth a elwir weithiau'n ddull 'o'r tu allan i mewn'. Byddai hyn yn blaenoriaethu'r mater o ddarparu gwasanaethau dibynadwy i ddefnyddwyr a dinasyddion sydd wedi bod dan anfantais yn gyson.

Galwadau niwsans a hwylustod riportio

Mae galwadau a negeseuon testun niwsans yn peri llawer o ddiflastod, pryder a phoen i ddefnyddwyr, ac maen nhw'n golygu bod microfusnesau'n gwastraffu adnoddau gwerthfawr. Yn ôl amcangyfrif Ofcom mae defnyddwyr yn y DU yn cael tua 3.9 biliwn o alwadau niwsans bob blwyddyn⁷. Mae'r rhain yn effeithio ar lefel fwy pryderus fyth yn yr Alban, ac i ddilyn gwaith y Comisiwn Galwadau Niwsans, y bu'r Panel yn chwarae rhan fawr ynddo, rydyn ni'n parhau i ymgysylltu'n llwyr ag ymdrechion rhanddeiliaid i fynd i'r afael â'r pla hwn ar bobl yn eu cartref eu hunain ledled y DU.

Rydyn ni wedi tynnu sylw at y ffaith y byddai rhwystro galwadau ar lefel rhwydwaith yn gymorth i atal galwadau niwsans rhag cyrraedd defnyddwyr, felly rydyn ni'n falch fod BT wedi ymuno â Talk Talk a Vodafone i ddarparu'r gwasanaeth hwn.

Ond mae hwn yn faes cymhleth; nid yw gwasanaethau atal galwadau yn sicrhau bod y galwadau niwsans yn dod i ben. Nid oes un ateb yn unig. Mae angen dull cydweithredol ac unedig, yn cynnwys llywodraethau, rheoleiddwyr a'r diwydiant - yma ac yn rhyngwladol.

Polisiau ac arferion annheg

Codi Tâl am Adnabod y Galwr

Mae'r Panel wedi ymdrin â nifer o faterion sy'n annheg i ddefnyddwyr yn ein barn ni. Un o'r rhain yw'r arfer annheg gan ddarparwyr cyfathrebiadau i godi am adnabod llinell galwyr. Mae Adnabod y Galwr yn darparu amddiffyniad a thawelwch meddwl drwy ganiatáu i ddefnyddwyr weld pwy sy'n eu ffonio er mwyn iddynt allu ateb y ffôn heb boeni am gael galwad niwsans. Mae codi tâl am yr amddiffyniad hwn yn annheg, yn enwedig gan fod pobl sy'n dibynnu ar eu llinell sefydlog yn tueddu i fod yn bobl hên, pobl anabl neu bobl ar incwm is, felly rydyn ni'n falch fod Ofcom wedi cytuno ac wedi

⁷ https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0023/110957/nuisance-calls-joint-action-plan-2018.pdf

galluogi'r gwasanaeth adnabod y galwr i fod ar gael yn rhad ac am ddim i ddefnyddwyr.

Rydyn ni wedi pwyso ar Ofcom i fynnu'r gofyniad ac i gefnogi'n gryf ei gynnwys yn y diweddariad i'r Amodau Cyffredinol y mae'n rhaid i ddarparwyr cyfathrebiadau eu dilyn erbyn Hydref 2018.

Wyth wythnos o gyfnod atgyfeirio i ddulliau amgen o ddatrys anghydfodau

Nid yw'r Panel wedi newid ei feddwl ar ddulliau amgen o ddatrys anghydfodau - ac amlinellir hynny'n fanwl isod - ond yn y bôn rydyn ni'n credu ei bod hi'n annerbyniol gorfod aros wyth wythnos er mwyn cywiro pethau os nad oes llythyr sefyllfa ddiddatrys wedi cael ei roi. Rydyn ni wedi parhau i alw am ostyngiad yn yr wyth wythnos o gyfnod atgyfeirio, ac rydyn ni wedi gweld newid ym marn y diwydiant am hyn.

Hefyd, rydyn ni wedi galw am gyhoeddi gwybodaeth am gwynion am ddulliau amgen o ddatrys anghydfodau (ADR), a rhagor o gyhoeddusrwydd i ADR yn gyffredinol. Rydyn ni'n credu bod angen diwygio. Hoffem weld Ofcom yn dal darparwyr i gyfrif yn llym o ran gwella eu perfformiad a gwneud eu data cwynion yn fwy buddiol i ddefnyddwyr, a hynny drwy gyhoeddi data ynghylch nifer y cwynion a fydd yn cael eu cyfeirio at ADR, yn ogystal â chysylltu â data ar ganlyniadau achosion.

Costau galwadau - ffioedd mynediad

Ers 1 Gorffennaf 2015, mae dwy ran wedi bod i gost galw rhifau gwasanaeth, sef **tâl mynediad**, sef y rhan o gost yr alwad sy'n mynd i'r cwmni ffôn; a **thâl gwasanaeth**, sef gweddill cost yr alwad sy'n cael ei osod gan y sefydliad rydych yn ei alw.

Mae gan y Panel bryderon mawr am y diffyg ymwybyddiaeth o ffioedd gwasanaethau mynediad a'u lefel, ac rydyn ni wedi codi'r mater gydag Ofcom⁸.

Codi tâl ychwanegol am barseli

O ran gwasanaethau post, mae codi tâl ychwanegol am barseli mewn ardaloedd gwledig ac ardaloedd dwys eu poblogaeth yn annheg i ddefnyddwyr - mae hyn yn arbennig o niweidiol oherwydd mae'r boblogaeth wledig hefyd yn hŷn ar y cyfan. Mae defnyddwyr mewn mannau anodd eu cyrraedd yn wynebu cael eu dieithrio neu wynebu prisiau sy'n llawer uwch na'r gost o'u darparu.

Mae'r Panel wedi galw am gydweithio rhwng sefydliadau yn y biblinell danfon parseli i sicrhau nad oes taliadau annheg yn cael eu codi ar bobl sy'n byw ac yn gweithio mewn ardaloedd gwledig.

Prisiau llinellau llais sefydlog

Rhywbeth arall sy'n arfer annheg ac yn effeithio'n anghymesur ar bobl hŷn, yn ogystal â phobl ar incwm is, yw cost gwasanaeth llinell sefydlog yn unig. Yn y blynyddoedd

⁸ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response--clarifying-07-numbers-.pdf>

diwethaf, mae defnyddwyr ar gcontractau llinell sefydlog yn unig wedi talu prisiau sydd wedi codi'n anghymesur ac sy'n mynd yn groes i'r gostyngiad yn y costau cyfanwerthol sylfaenol. Dyna ddywed adolygiad Ofcom o'r farchnad llinellau sefydlog.

Roedd y Panel yn argymhell addasu'r pris yn sylweddol i'r cwsmeriaid dan sylw. Rydyn ni wedi croesawu cynigion Ofcom i ddiffinio hyn fel marchnad benodol sydd angen amddiffyniad, a'r canlyniad yw bod BT, sydd â mwy na 70% o'r farchnad honno, wedi rhoi £7 y mis o ostyngiad i gwsmeriaid sydd â llinell yn unig. Rydyn ni'n falch o weld bod cystadleuwyr BT yn gwneud yr un fath ac yn gostwng eu prisiau.

Codi tâl am y ffôn ei hun

Rydyn ni hefyd yn galw am roi terfyn ar yr arfer annheg o godi am y ffôn ei hun. Canfu Adroddiad Ofcom ar Dueddiadau Prisiau 2017⁹ fod gan tua dwy ran o dair o ddefnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau ffonau symudol talu wedyn (talun fisol ac ati) ffôn wedi'i gynnwys ym mhreis y gwasanaeth - ac o'r rheini roedd miliwn o gwsmeriaid (6%) wedi dod allan o'u cyfnod contract gofynnol. O'r filiwn o gwsmeriaid, roedd 72% yn dal i dalu tariff misol tebyg i'r hyn oedd pan wnaethant gofrestru - felly er eu bod wedi talu cost y ffôn roeddent yn dal i gael bil amdano.

Nid yw tryloywder o ran cynnig gwahanu'r elfennau ffôn a gwasanaeth o'r tariff yn arfer cyffredin o gwbl yn y diwydiant, ac rydyn ni wedi annog darparwyr cyfathrebiadau i wneud hynny. Hefyd, ni ddylai defnyddwyr sy'n symud o dariff sy'n cynnwys ffôn i dariff SIM yn unig gyda'r un darparwr gollir fantais roeddent wedi cofrestru i'w gael dan y tariff gwreiddiol - dyma fater rydyn ni wedi ei godi gyda darparwyr cyfathrebiadau.

Ffioedd Terfynu'n Gynnar

Rydyn ni wedi bod yn trafod â darparwyr cyfathrebiadau ac Ofcom yr arfer annheg o godi ffioedd am derfynu'n gynnar os yw cwsmeriaid yn symud i fyw i ardal sydd heb ddarpariaeth gan ddarparwyr cyfathrebiadau. Rydyn ni'n falch fod Ofcom wedi ymateb drwy ddechrau ymchwiliad i hyn a ffioedd annheg eraill am adael yn gynnar¹⁰¹¹ ac rydyn ni'n edrych ymlaen i ddatrys pethau'n gadarnhaol.

Ymgysylltu â'r defnyddwyr, gwasanaethau i gwsmeriaid a delio â chwynion

Rydym wedi cyfrannu at nifer o fentrau Ofcom, er enghraifft:

⁹ https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0028/98605/Pricing-report-2017.pdf

¹⁰ https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/bulletins/competition-bulletins/open-cases/cw_01198

¹¹ https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/bulletins/competition-bulletins/open-cases/cw_01217

- Rydyn ni wedi rhoi cyngor ar hygyrchedd data, yr adroddiad cychwynnol ar Gymharu Ansawdd Gwasanaeth a'i ddatblygiad parhaus, yn ogystal â'r modd rydyn ni'n ymyrryd yn gynnar pan mae polisiâu'n cael eu creu¹². Er ein bod yn cydnabod bod gwasanaethau i gwsmeriaid a delio â chwynion yn faes gwaith sy'n mynd yn ei flaen, cawsom siom nad oedd hwn yn faes allweddol yn rhaglen waith Ofcom yn ei Gynllun Blynyddol, ac fe wnaethon ni ymateb felly i'r ymgynghoriad ynghylch y Cynllun Blynyddol.¹³
- Roedden ni'n croesawu'n bwyllog gynigion Ofcom i gyflwyno proses Newid Awtomatig (Auto-Switch) ar gyfer cwsmeriaid ffonau symudol, ond cawson ni siom na fanteisiwyd ar y cyfle i gael proses dan arweiniad darparwyr yn yr holl wasanaethau cyfathrebu.
- Roedd y Panel yn croesawu iawndal awtomatig, ond rydyn ni wedi rhybuddio Ofcom i fod yn wylidwrus i sicrhau nad yw darparwyr yn pasio'r costau ymlaen i ddefnyddwyr yn anuniongyrchol. Rydyn ni'n credu y bydd yn rhaid i Ofcom ystyried y gost i ddarparwyr cyfathrebiadau o ddelio ag anghydfodau; mae'n bosibl y bydd cynllun iawndal awtomatig da, ynghyd â chyfathrebu da gyda defnyddwyr, yn lleihau'r costau cyffredinol. Hefyd, ni fydd gan ddarparwyr, y mae eu perfformiad o ran ansawdd gwasanaeth yn well, gymaint i'w dalu allan a bydd hyn mewn theori yn golygu y gallant fuddsoddi rhagor yn eu seilwaith a datblygiadau newydd arloesol.

Bregusrwydd

Mae'r Panel wedi parhau i sicrhau bod defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus yn faes blaenoriaeth allweddol dros y flwyddyn ddiwethaf. Rydyn ni wedi croesawu'r ffaith fod Ofcom wedi parhau i ganolbwyntio ar ddefnyddwyr bregus, ac rydyn ni wedi annog Ofcom i ystyried pobl mewn amgylchiadau bregus ymhob polisi sy'n ymwneud â defnyddwyr. Gallai unrhyw ddefnyddwyr deimlo'n fregus wrth ddelio â'r farchnad cyfathrebiadau unrhyw bryd, a rhaid i ddarparwyr cyfathrebiadau fod yn hyblyg yn eu prosesau fel nad oes trafferth wrth fynd drwy'r farchnad a defnyddio prosesau darparwyr cyfathrebiadau.

Yn ein hymateb i adolygiad diweddar Ofcom o'i Amodau Cyffredinol, roedden ni o blaid golwg mwy gyfannol o 'fregusrwydd' a chynnig Ofcom i fynnu bod darparwyr cyfathrebiadau yn sefydlu, cyhoeddi a gweithredu prosesau a gweithdrefnau clir ac effeithiol ar gyfer defnyddwyr y mae eu hamgylchiadau'n golygu eu bod yn fwy bregus.

I gydnabod ein swyddogaeth yn hyn o beth, mae Ofcom wedi cryfhau'r gofyniad i ddarparwyr cyfathrebiadau ymwneud â ni a'i gwneud yn ofyniad penodol iddynt wneud hynny o ran eu cymorth i ddefnyddwyr mewn amgylchiadau bregus.

¹² <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom---helping-consumers-engage-in-communications-markets---15-september-2017.pdf>

¹³ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom-annual-plan-9-february-2018.pdf>

Mynediad at gynnwys a ddarlledir a chynnwys ar-alw

Mae darparu cynnwys clyweledol wedi'i weddnewid yn y blynyddoedd diwethaf. Er bod mwy o bobl yn gwyllo'r teledu drwy raglenni 'dal-i-fyny' neu ar-alw, mae llai o raglenni hygyrch ar gyfartaledd i bobl sydd â nam ar y synhwyrâu nag sydd ar gael ar deledu 'llinellol' traddodiadol neu ar adegau penodol. Roedd Adroddiad Ofcom ar Wasanaethau Mynediad, a gyhoeddwyd yn Rhagfyr 2017, yn dangos bod 62% o'r raglenni ar alw heb gynnig unrhyw ddarpariaeth hygyrchedd¹⁴.

Hyd y bo modd, credwn y dylai pawb gael y cyfle i fanteisio ar y datblygiadau hyn, a chael yr un mynediad at gynnwys a ddarlledir a chynnwys ar-alw.

Roedd ein hymchwil, dan y teitl, *Access to broadcast and on-demand content: Time to Catch Up!*¹⁵, a gyhoeddwyd ym mis Hydref 2017, yn edrych ar argaeledd isdeitlau, arwyddo a disgrifiadau sain ar raglenni teledu ac ar-alw, ynghyd â'r ymwybyddiaeth a'r defnydd ohonynt.

Yn ogystal â thynnu sylw at awydd i gael mwy o ddarpariaeth o wasanaethau mynediad yn y cyfryngau, mae ein hymchwil wedi datgelu bod angen mwy o ymwybyddiaeth o'r hyn sydd ar gael. Rydyn ni wedi gweithio gydag Ofcom, Action on Hearing Loss, RNIB a rhanddeiliaid eraill i helpu i hybu ymwybyddiaeth o wasanaethau mynediad, a byddwn ni'n parhau i fod yn rhan o'r frwydr dros ansawdd ac argaeledd gwell.

Rydyn ni wedi galw ers tro dros welliannau i God EPG Ofcom i sicrhau bod EPGau yn fwy hygyrch. Felly rydyn ni'n cefnogi cynigion cryfach Ofcom.

Ymchwil

Eleni, mae'r Panel wedi comisiynu ymchwil ansoddol i brofiadau defnyddwyr o ddelio â chwynion ac ADR yn y sector telegyfathrebiadau. Byddwn yn cyhoeddi'r ymchwil yn yr haf. Gan adeiladu ar y canfyddiadau a'r arferion gorau o'n hymchwil 'Going round in circles' (a gyhoeddwyd yn 2013) a'n hymchwil 'We're not all the Same' (a gyhoeddwyd yn 2015) roedden ni eisiau deall pa gynnydd a wnaed a ble mae angen i Ofcom a'r diwydiant ganolbwyntio eu hymdrechion o hyd. Rydyn ni'n credu'n gryf y dylai dulliau delio â chwynion ac ADR fod yn syml, clir a didrafferth i bob defnyddwyr sydd â rheswm i gwyno.

¹⁴ https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0024/108672/report-odps-accessibility.pdf

¹⁵ <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>

Meysydd sy'n cael eu hadolygu

Gweithredu'r polisiau sydd yn yr Adolygiad Strategol o Gyfathrebu Digidol

Mae'r Adolygiad yn amlinellu sut bydd Ofcom yn mynd ati i reoleiddio'r marchnadoedd cyfathrebiadau dros y degawd nesaf. Yn ogystal â darpariaeth symudol a band eang gwell, diwygio Openreach a'r buddsoddiad arfaethedig mewn ffibr, roedd yr Adolygiad yn cynnwys mentrau penodol yn ymwneud â defnyddwyr a gwella ansawdd y gwasanaeth maent yn ei gael.

Rydym wedi gweld cynnydd sylweddol mewn perthynas â materion a godwyd gennym, er enghraifft yn y cynlluniau i gyflwyno iawndal awtomatig, i'w gwneud yn haws newid darparwr a darparu gwybodaeth gliriach i ddefnyddwyr. Ond, mewn rhai eraill roedd y cynnydd fel petai'n cael ei atal; roedd y Panel wedi mynegi pryderon am yr amser mae i'w weld yn ei gymryd i ddefnyddwyr allu mwynhau'r manteision uniongyrchol sy'n deillio o wahanu Openreach, a rhaid gwella'n fawr rai agweddau ar wasanaeth i gwsmeriaid a'r ddulliau delio â chwynion.¹⁶

Cyfranogiad Digidol

Yn ôl Adroddiad Ofcom ar Agweddau a Defnydd o Gyfryngau 2017l, mae 14% o oedolion y DU yn dal heb fod yn defnyddio'r rhyngwrwd, sef yr un fath ag yn 2015. Nid ydy un oedolyn o bob tri (35%) o'r grŵp oed 65-74 yn defnyddio'r rhyngwrwd, ac nid ydy'r rhan fwyaf o'r rheini sydd dros 75 oed (56%) yn defnyddio'r rhyngwrwd chwaith. Nid ydy chwarter oedolion aelwydydd DE (27%) yn defnyddio'r rhyngwrwd.¹⁷

Roedd ein hymchwil Olion Troed Digidol yn dangos diffyg hyder hyd yn oed ymysg llawer o'r bobl sydd ar-lein. Rydyn ni wedi dweud dro ar ôl tro wrth y Llywodraeth ac Ofcom ein bod ni'n credu y dylai ymdrechion i fynnu bod y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol yn cael ei ddefnyddio fod yn annog ymgysylltiad digidol hefyd, ac y dylai microfusnesau a defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus gael sylw arbennig.¹⁸

Cynlluniau ar gyfer y rhwydwaith ffôn cyhoeddus (PSTN) yn y dyfodol

Mae oddeutu 1.5 miliwn o oedolion yn byw mewn cartref sydd â llinell sefydlog ond sydd heb fand eang, ac mae 40% o'r defnyddwyr hyn yn 75 oed a throsodd¹⁹. Canolbwynt sylw'r Panel yw sicrhau bod y symud o'r PSTN i VoIP yn digwydd heb niwed i ddefnyddwyr - yn enwedig sicrhau bod gwasanaethau achub bywyd yn cael eu diogelu fel bod pobl yn gallu cael mynediad at wasanaethau brys. Rydym yn arbennig o

¹⁶ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom-annual-plan-9-february-2018.pdf>

¹⁷ https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/102755/adults-media-use-attitudes-2017.pdf

¹⁸ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-dcms-broadband-uso-october-2017.pdf>

¹⁹ https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/107322/standalone-landline-statement.pdf

bryderus ynghylch tynged defnyddwyr llinell sefydlog yn unig, nad ydyn nhw'n defnyddio ffôn clyfar yn aml, ond hefyd pob defnyddiwr a allai fod angen mynediad at y gwasanaethau brys.

Mae'r Panel yn bryderus hefyd am gadernid y rhwydwaith protocol y rhyngwryd mewn argyfwng ac am seiberddiogelwch. Rydyn ni'n trafod â rhanddeiliaid a gwneuthurwyr polisiâu a allai gael dylanwad ar y ffordd y mae'r cyfnod trosglwyddo a'r cyfathrebiadau cysylltiedig yn digwydd.

Fforddiadwyedd a dyled

Mae'r Panel yn cydnabod bod y farchnad gyfathrebu yn cynnig llawer o fanteision i ddefnyddwyr ond mae risgiau hefyd - yn enwedig gan fod pobl sydd mewn sefyllfaoedd mwy bregus yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau cyfradd premiwm a gallant yn ddiarwybod iddynt hwy eu hunain gael biliau uchel yn sydyn.

Rydyn ni wedi annog Ofcom i fynnu bod polisiâu casglu dyledion darparwyr yn cael eu llywodraethu gan God Ymarfer mwy penodol, sy'n hwylus i bawb a heb ei guddio mewn Telerau ac Amodau neu yn y print mân. Hefyd, dylid cysylltu hyn â chyngor a chefnogaeth i ddefnyddwyr mewn sefyllfaoedd bregus, gan gynnwys cyngor ar gamau i helpu i osgoi neu leihau dyledion.

Post - ansawdd y gwasanaeth

Mae'r Panel yn credu ei bod yn hollbwysig cynnal gwasanaeth post cyffredinol sy'n diwallu anghenion yr holl ddefnyddwyr. Rhaid i'r gwasanaeth cyffredinol hwn fod yn gynaliadwy'n ariannol, yn addas i'r diben ac, yn bwysig iawn, yn fforddiadwy. Ym mis Mai 2018 cyhoeddodd y Post Brenhinol²⁰ nad oedd wedi cyrraedd rhai o'r targedau ansawdd gwasanaeth a osodwyd yn 2017/18. Nod y targedau yw sicrhau lefel foddhaol o wasanaeth i bob defnyddiwr, dinesydd a microfusnes.

Rydyn ni wedi annog Ofcom i barhau i ganolbwyntio ar hyn, ac roedden ni'n falch fod Ofcom wedi penderfynu agor ymchwiliad i benderfynu a oes sail rhesymol i gredu bod y Post Brenhinol wedi methu â chydymffurfio â'i rwymedigaethau fel Darparwr Gwasanaeth Cyffredinol²¹ mewn perthynas â blwyddyn ariannol 2017/18.

Rhyngwryd pethau, preifatrwydd a diogelwch data

Roedd hyder defnyddwyr a'r ffydd yn eu darparwyr, y Llywodraeth a sefydliadau eraill yn destun adroddiad gan y Panel ym mis Tachwedd 2016 - [Digital Footprints](#)²². Roedden ni'n argymhell y dylai pob darparwr cyfathrebiadau ddarparu lefel sylfaenol am ddim, ond cadarn, o amddiffyniad diogelwch, ac rydyn ni wedi bod yn falch o weld bod BT wedi ehangu ei feddalwedd diogelwch am ddim yn y misoedd diwethaf.

²⁰ <https://www.royalmailgroup.com/royal-mail-quality-service-15>

²¹ Amod 1.9.1

²² <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/digital-footprints>

Rydyn ni wedi gweithio gyda'r DCMS i greu ei adroddiad Security by Design a'i God Ymarfer, ac rydyn ni wedi annog rhai eraill i wneud yr un fath. Rydyn ni'n gobeithio y bydd y Cod Ymarfer yn gymorth i ddarparu safonau a chanllawiau y mae mawr eu hangen yn y maes hwn.

Profiadau microfusnesau o gyfathrebiadau

Mae 5.2 miliwn o fusnesau yn y sector preifat yn y DU ac mae 95% ohonynt yn dod o dan y categori microfusnes. Maen nhw gyfrifol am 33% o gyflogaeth sector preifat y DU a 18% o'r trosiant. Rydyn ni wedi galw am ragor o gymorth gan Ofcom a darparwyr cyfathrebiadau i'r sector hwn o'r farchnad sy'n tyfu i'w helpu i fanteisio i'r eithaf ar y cyfleoedd a gynnigir gan wasanaethau cyfathrebu.

Byddai tariffau wedi'u teilwra, a thelerau contractau mwy hyblyg sydd ar gael i gorfforaethau mawr yn unig ar hyn o bryd, yn galluogi microfusnesau i gystadlu yn erbyn cystadleuwyr mawr ar gae mwy gwastad. Yn ein barn ni, dylid cael cyflenwad ar arddull preswyl ond gyda mwy o gymorth, yn ogystal â lefelau gwasanaeth ac amseroedd ymateb gwell at namau yn y gwasanaeth. Rydyn ni wedi annog Ofcom i gynnwys y busnesau hyn mewn gwaith ymchwil ac ymgysylltu â defnyddwyr, ac mae wedi gwneud hynny, er mwyn i anghenion microfusnesau gael eu hystyried a sefydlu mesurau i oresgyn rhwystrau.

Credwn fod angen cydlynu'n well rhwng nifer o ddarparwyr yn y gadwyn gwerth o amgylch un cwsmer - yn enwedig darparwyr sy'n wynebu'r cwsmer a darparwyr cyfanwerthu.

Galwadau heb fod yn rhai daearyddol

Mae'r Panel wedi cefnogi adolygiad Ofcom o'r costau am wasanaethau ymholiadau rhifau ffôn (118). Ond fel y soniwyd dan 'Arferion Annheg', rydyn ni hefyd wedi trafod gydag Ofcom fod angen monitro costau ffioedd mynediad gan ddarparwyr cyfathrebiadau. Rydyn ni o'r farn y dylai'r ffioedd hyn fod yn deg, yn glir ac i'w gweld ar y dechrau, fel nad oes unrhyw beth annisgwyl i ddefnyddwyr pan fyddan nhw'n cael eu bil.

Strategaeth Sbectrwm

Yn ein barn ni, mae defnyddio'r sbectrwm yn gyfrifol a chreadigol yn dod yn fwyfwy angenrheidiol er mwyn cwrdd â'r galw. Gellir gweld manylion ein gwaith yn y maes hwn o dan 'Darpariaeth Ffonau Symudol'.

Meysydd gwaith sy'n benodol i'r Pwyllgor

Fel Pwyllgor, rydyn ni wedi parhau i annog Ofcom i osod safon uchel iddo'i hun ac i annog y gwaith o hybu amrywiaeth, cydraddoldeb a chyfle cyfartal yn ei randdeiliaid. Yn y byd darlledu, mae portreadu pobl anabl a phobl hŷn yn fater byw a phwysig.

Fe wnaethon ni ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar y fersiwn diweddaraf o'i Raglen Amrywiaeth a Chynhwysiant. Byddwn ni'n parhau i bwysu am safonau uwch o ran hygyrchedd mewn gwasanaethau teledu ac ar-alw²³.

²³ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom-how-should-odps-accessibility-be-improved--3-april-2018.pdf>

Atodiad 1: Adroddiad ariannol

	Gwirioneddol	
	2017/18	Cyllideb 2017/18
Ffioedd Aelodau'r Panel	98,412	62,993
Treuliau Aelodau'r Panel	11,842	12,950
Cymorth (gan gynnwys y Tîm Cyngori, ymchwil, ymgynghori, perthynas â rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau)	212,944	212,303

Atodiad 2: Aelodau'r Panel

Jo Connell OBE DL (Cadeirydd)



Ar ôl gyrfa ym maes TG, ymddeolodd Jo fel Rheolwr Gyfarwyddwr Xansa plc yn 2003. Bu'n un o Ymddiriedolwyr Help the Aged o 1991 ac yn Gadeirydd rhwng 2004 a 2009, lle bu ganddi rôl allweddol yn hwyluso ac yn cefnogi'r broses o uno'r elusen ag Age Concern England i greu [Age UK](#), elusen fwyaf y DU ar gyfer pobl hŷn.

Ers 2001 mae swyddogaethau Jo wedi cynnwys bod yn Gyfarwyddwr Anweithredol mewn nifer o gwmnïau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu gan gynnwys [RM plc](#) a [THUS Group plc](#). Roedd Jo hefyd yn Gadeirydd [Hosbis St Francis, Berkhamsted](#), Meistr y [Cwmni Technolegwyr Gwybodaeth](#) yn 2008/9 a Dirprwy Ganghellor a Chadeirydd Bwrdd Llywodraethwyr [Prifysgol Swydd Hertford](#) tan fis Awst 2013.

Mae Jo ar hyn o bryd yn Gadeirydd yr [elusen Cwmni Anrhydeddus y Technolegwyr Gwybodaeth](#) ac mae hi'n un o ymddiriedolwyr [Sefydliad Cymunedol Swydd Hertford](#). Yn 2008 penodwyd Jo yn Ddirprwy Raglaw Swydd Hertford. Yn 2012, cafodd yr OBE am wasanaethau i bobl hŷn.

Amanda Britain (Aelod yr Alban)



Mae gan Amanda brofiad yn cwmpasu ymchwil, gwasanaethau cyhoeddus, a newid sefydliadol yn yr Alban. Ymhob swydd, mae hi wedi hybu buddiannau pobl sy'n cael eu heithrio'n gymdeithasol neu'n economaidd. Ar hyn o bryd, mae hi'n cefnogi [rhaglen genedlaethol Gofal gyda chymorth Technoleg](#) yn yr Alban, mae hi'n cynghori rhaglen ddementia'r [Life Changes Trust](#), ac mae hi'n aelod cyswllt gyda [Healthcare Improvement Scotland](#).

Yn 2012, penodwyd Amanda yn Aelod o Fwrdd [Sefydliad Siartredig Tai yn yr Alban](#), a'i phenodi'n Gadeirydd yn 2016. Hi yw Is-Gadeirydd [Iriiss](#), sef cwmni elusennol sy'n ceisio cynyddu capasiti a gallu gweithlu'r gwasanaethau cymdeithasol yn yr Alban, ac mae hi'n aelod o Bwyllgor Hawliau Dynol a Pholisi Cyhoeddus [Alzheimer Scotland](#). Ochr yn ochr â hynny, mae Amanda wedi cadeirio [Cronfa Goffa Peter Gibson](#), a gyhoeddodd, ym mis Medi 2016, [Championing Consumers, a history of consumer advocacy in Scotland 1974-2014](#).

Jaya Chakrabarti MBE



Mae Jaya yn frwd o blaid cysylltu busnes â'r gymuned drwy dechnoleg er mwyn gwella bywydau pobl, a chafodd ei anrhydeddu ag MBE yn rhestr anrhydeddau 2014 'Am wasanaethau i'r Diwydiannau Digidol Creadigol a'r gymuned ym Mryste'.

Fe wnaeth Jaya gyd-sefydlu asiantaeth ddigidol [Nameless](#) yn 1999, a ddaeth yn un o asiantaethau digidol mwyaf blaenllaw Bryste.

Gweithiodd Jaya yn agos gyda chleientiaid a oedd yn cynnwys yr RFU, Cancer Research, Sony Playstation, Warner Bros, y Swyddfa Gartref a'r Asiantaeth Safonau Bwyd. Ar ôl cael ei MBE, roedd bryd Jaya ar fynd i'r afael â chaethwasiaeth fodern gan ddefnyddio data mawr, a sefydlodd y fenter gymdeithasol [TISCreport.org](#) yn 2014 (Transparency In Supply Chains Report). Erbyn hyn, [TISCreport.org](#) yw'r gofrestr gwrth-gaethwasiaeth data agored fwyaf yn y byd, wedi'i chreu i safonau'r Llywodraeth, gyda dros 42k o sefydliadau â datganiadau caethwasiaeth modern perthnasol. Mae wedi ennill momentwm yn eithriadol o gyflym ac mae'n cael cefnogaeth swyddogol Llywodraeth Cymru.

Y tu allan i'w gwaith, mae Jaya wedi arwain prosiectau ar ymgysylltu democrataidd, niwtraliaeth y rhyngryd, addysg, preifatrwydd, diogelu plant, hawliau merched a hawliau dynol. Mae Jaya ar hyn o bryd yn Ddirprwy Lywydd Menter a Siambr Fasnach Bryste. Yn lleol, mae wedi bod yn gysylltiedig â sawl cynllun ar draws sectorau ym maes addysg a thechnoleg er mwyn cynyddu cynhwysiant cymdeithasol drwy ddefnyddio technoleg.

Rhys Evans (Aelod Cymru)



Mae Rhys Evans wedi gweithio ar amrywiaeth o faterion defnyddwyr ar ran defnyddwyr agored i niwed ar draws nifer o sectorau gan gynnwys adwerthu, cyfathrebu ac ynni yn ei swydd flaenorol fel Cyfarwyddwr Cymru Dyfodol Defnyddwyr (Llais Defnyddwyr Cymru gynt).

Cyn hynny, bu'n Gadeirydd Bwrdd Cynghori Cyswllt Defnyddwyr Cymru, ac mae wedi rhoi cyngor i [Lywodraeth Cymru](#) am nifer o faterion yn ymwneud â defnyddwyr, gan gynnwys gwasanaeth i gwsmeriaid, ymgysylltu â defnyddwyr, cynhwysiant digidol a chynhwysiant ariannol.

Mae Rhys yn rhedeg ei fusnes ei hun yn darparu rhaglenni hyfforddi, mentora a hyfforddiant rheoli. Mae'n aelod o'r [Gymdeithas ar gyfer Hyfforddi](#) ac yn gweithio fel aelod cyswllt i nifer o sefydliadau gan ddarparu gwasanaethau hyfforddi a datblygu busnes.

Daeth cyfnod Rhys ar y Panel i ben ym mis Rhagfyr 2017.

Chris Holland (Aelod Lloegr)



Roedd Chris Holland yn Bennaeth yr Adran Datrys Anghydfodau Arbenigol yn [BT](#) lle roedd yn gyfrifol am amrywiaeth eang o feysydd gwasanaeth cwsmeriaid arbenigol, gan gynnwys pob agwedd ar aelodaeth BT o'r corff Gwasanaethau Ombwdsmon: cyfathrebu. Cynorthwyodd i sefydlu gwasanaeth yr ombwdsmon telegyfathrebu (Otelo), a than fis Mawrth 2011, roedd yn aelod anweithredol o'r [Ombudsman Service](#) Ltd. Roedd yn Gadeirydd Bwrdd Aelodau Otelo rhwng 2006 a 2011. Roedd gan Chris nifer o swyddi yn y maes gwasanaeth i gwsmeriaid gyda BT, gan gynnwys arwain Swyddfa Gwasanaeth y Cadeirydd a'r Prif Weithredwr rhwng 1987 a 2011. Roedd yn Gadeirydd y [Cynllun Gwneud Iawn am Gamweddau Post \(POSTRS\)](#) rhwng 2013-2015; a bu'n ymgynghorydd archwilio iechyd mewn sefydliadau gyda [Time to Change](#) (elusen iechyd meddwl).

Mae'n gwrselydd cymwysedig, ac mae wedi gwneud gwaith gwirfoddol gyda phobl ifanc. Ar hyn o bryd, mae'n ymgynghorydd achlysurol ar gyfer yr holl gynlluniau datrys anghydfod sy'n cael eu cynnig gan [IDRS Ltd](#) gan gynnwys [Cynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebu a'r Rhyngwyd \(CISAS\)](#); mae'n rhedeg ei gwmi ymgynghori ei hun; ac mae'n aelod o [Voice of the Listener a Viewer](#). Cafodd Chris hefyd ei benodi'n Adolygydd Cwynion Annibynnol ar gyfer CEDR (y Ganolfan ar gyfer Datrys Anghydfodau'n Effeithiol) ym mis Tachwedd 2016.

Richard Hill, MBE (Aelod Gogledd Iwerddon)



Ar ôl cael graddau mewn Mathemateg Gymwysedig a Hanes yr Eglwys, bu Rick yn gweithio fel gweinidog plwyf am 17 o flynyddoedd. Gadawodd yr eglwys yn 2007 i ddatblygu gyrfa portffolio.

Ef yw Perchennog/Cyfarwyddwr [Titanic Gap Ltd](#), cwmni o Ymgynghorwyr ym maes y Cyfryngau, ac mae'n Ddirprwy Gadeirydd y [Sefydliad Safonau yn y Wasg Annibynnol](#).

Roedd yn arfer bod yn Gadeirydd [Comisiwn Sgrin Gogledd Iwerddon](#), Cadeirydd Cyngor Defnyddwyr Cyffredinol Gogledd Iwerddon, Cadeirydd Llais Defnyddwyr Post ac yn aelod o Fwrdd Llais Defnyddwyr y DU, yn aelod o [Gyngor Cynulleidfa'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon](#) ac yn aelod o Gyngor Darlledu'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon. Cafodd MBE am wasanaethau i Gyfryngau Darlledu yn 2014.

Craig Tillotson



Mae Craig wedi cael gyrfa amrywiol a llwyddiannus dros y 30 mlynedd diwethaf yn y diwydiannau telegyfathrebiadau a thaliadau fel prif weithredwr, cyfarwyddwr bwrdd ac ymgynghorydd strategaeth. Enillodd brofiad sylweddol yn y maes rheolaeth strategol a gweithrediadau gyda grwpiau [Vodafone](#) a T-Mobile. Rhwng 2001 a 2003, roedd yn Gyfarwyddwr Rheoli Cynnyrch ar gyfer Vodafone UK, gan lansio Vodafone Live a set wreiddiol y cynnyrch Band Eang Symudol. Yn 2003, daeth yn Gyfarwyddwr Strategaeth a Chyfanwerthu, ac yn 2007 daeth yn arweinydd Uned Busnes Defnyddwyr y DU.

Graddiodd Craig o Brifysgol Caergrawnt mewn Cyfrifiadureg, a threuliodd ran gynnar ei yrfa fel ymgynghorydd strategaeth gyda McKinsey & Company. Am sawl blwyddyn bu'n swyddog telegyfathrebiadau arbenigol wrth gefn yn y Corfflu Signalau Brenhinol lle derbyniodd y Fedal Dirioogaethol (TD).

Oddi ar 2012, hyd at yr uno â chynlluniau talu canolog eraill yn 2018, Craig oedd Prif Weithredwr y [Faster Payments Scheme Limited](#) a Chadeirydd Gweithredol [Paym](#), sef y cwmni taliadau symudol trawsddiwydiannol. Rhwng 2014 a 2018 roedd yn un o aelodau cyntaf [Panel Statudol newydd y Systemau Talu](#).

Yn 2018, fe wnaeth Craig sefydlu'r Smart Request Company Ltd, sef cwmni yn y maes technoleg ariannol, a dod yn Brif Weithredwr arno.

Richard Williams



Richard Williams yw Rheolwr Gyfarwyddwr [Freeney Williams Ltd](#), sef ymgynghoriaeth anabledd ac amrywiaeth. Mae'n Gymrawd Siartredig o [Sefydliad Siartredig Personél a Datblygu](#), yn aelod cyswllt o [Business Disability International](#) a'r [Business Disability Forum](#) ac mae'n Gadeirydd [Age UK Brighton and Hove](#).

Mae Richard yn hyfforddwr ac ymgynghorydd profiadol, sy'n arbenigo ar bob agwedd ar anabledd a'i effaith ar unigolion a sefydliadau. Ymunodd Richard â'r Panel a'r Pwyllgor yn Chwefror 2018.