

**Newid o analog i deleffoni digidol:**

ymatebion wrth ddefnyddwyr a busnesau meicro y DU



Awst 2021  
**Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau**

www.communicationsconsumerpanel.org.uk

# Crynodeb Gweithredol

**Cefndir**

Mae’r Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu yn gwrando ar leisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, ac yn sicrhau bod y diwydiant, Ofcom, y llywodraeth ac eraill yn eu clywed. Yn ogystal ag ymgysylltu â rhanddeiliaid sy’n gweithio gyda defnyddwyr bob dydd, rydyn ni’n comisiynu ymchwil annibynnol ar bynciau lle mae perygl o niwed i ddefnyddwyr – ac yn enwedig i grwpiau a allai fod yn agored i niwed neu sydd â gofynion ychwanegol.

**Y mater dan sylw**

Mae rhwydwaith ffôn presennol y DU, sef y rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus (PSTN), yn dod i ddiwedd ei oes ac mae gofyn ei uwchraddio. Mae’r rhwydwaith presennol dros 35 oed ac ni fydd yn gallu bodloni’r gofynion a osodwyd arno yn y dyfodol.

Mae’r gwaith ar yr uwchraddio hwn wedi bod yn mynd rhagddo ers sawl blwyddyn erbyn hyn, ac erbyn 2025 bydd pob defnyddiwr yn cael ei drosglwyddo i ddefnyddio ffonau llinell dir drwy dechnoleg Protocol Llais dros y Rhyngrwyd (VoIP). Mae hyn yn golygu y bydd angen i bawb sy’n defnyddio llinell sefydlog PSTN safonol ar hyn o bryd, ac unrhyw un sydd ag unrhyw dechnoleg sydd wedi’i chysylltu â llinell dir, drosglwyddo i’r rhwydwaith digidol newydd.

Mae’r Panel wedi nodi risg y geill nad yw paratoadau gwneuthurwyr polisi a diwydiant ar gyfer trosglwyddo i VoIP wedi rhoi digon o ystyriaeth i amgylchiadau penodol rhai pobl. Mae gan rai cwsmeriaid (preswyl a busnes) ofynion ychwanegol – efallai eu bod yn dal i ddibynnu ar PSTN ar gyfer gwasanaethau penodol fel larymau gofal neu beiriannau ffacs, neu nad oes ganddynt yr offer iawn yn eu cartref i newid yn rhwydd, neu efallai nad ydynt yn deall beth sydd angen iddynt ei wneud pan fydd y newid yn digwydd. Felly, mae risg y gallai’r newid gael effaith niweidiol arnynt – ac mewn rhai achosion gallai’r effaith fod yn ddifrifol.

Roedd yr ymchwil yn cynnwys 46 o gyfweliadau manwl ar draws y DU gyda chynulleidfaoedd preswyl a busnes:

* Roedd y cyfweliadau preswyl yn cynnwys cyfweliadau â phobl a allai fod mewn mwy o berygl o ran yr effaith y gallai symud i VOIP ei chael ar eu bywydau bob dydd. Cafodd cyfranogwyr eu recriwtio y disgwylid iddynt fod yn fwy dibynnol ar eu gwasanaethau ffôn llinell dir, felly roedd y rheini a allai fod yn fwy agored i newidiadau yn y system ffôn yn cynnwys pobl dros 75 oed, oedolion o unrhyw oed a oedd yn byw gydag anableddau corfforol neu feddyliol, pobl heb gysylltiad band eang rhyngrwyd gartref ac unrhyw un a oedd â gwasanaethau PSTN ychwanegol y tu hwnt i ffôn fel larymau gofal neu beiriannau ffacs. Roeddem yn cynnwys cyfranogwyr a oedd yn llai tebygol o brofi niwed fel sampl rheoli, yn ogystal â theulu a ffrindiau pobl a oedd yn fwy agored i niwed o ganlyniad i’r newidiadau.
* Roedd y cyfweliadau busnes yn cynnwys busnesau a oedd yn dibynnu ar dechnoleg PSTN, yn ogystal â busnesau ‘arbenigol’ yn gwerthu/gosod/prynu offer PSTN ar ran pobl sydd â gofynion ychwanegol.

**Amcanion**

Ein amcan pennaf oedd deall:

* Anghenion cwsmeriaid a allai fod â gofynion ychwanegol a/neu sydd mewn perygl o niwed pan fydd y newidiadau i wasanaethau llinellau sefydlog yn digwydd, er mwyn gallu canfod ffynonellau niwed posibl a’u lliniaru;
* Lefel gwybodaeth a hyder y bobl hynny a allai fod mewn mwy o berygl o niwed o ran eu gallu i newid, a lefel neu’r math o gymorth y gallant ei ddisgwyl gan ddarparwyr cyfathrebu a sefydliadau eraill;
* Gweld a yw trydydd partïon fel teulu a ffrindiau sy’n helpu’r rheini sydd â gofynion ychwanegol yn rhagweld y byddant yn gallu eu cefnogi drwy’r broses drosglwyddo;
* Deall i ba raddau y mae sefydliadau sy’n gwerthu/cefnogi/comisiynu technoleg sy’n dibynnu ar linellau PSTN yn ymwybodol o’r newidiadau arfaethedig i wasanaethau llinell dir, ac yn paratoi ar eu cyfer.

**Gwybodaeth Allweddol**

1. Roedd ymwybyddiaeth o’r newid i VoIP yn isel iawn ar y cyfan, ond roedd ymwybyddiaeth yn fwy amrywiol ymysg busnesau arbenigol.
2. At ei gilydd, roedd y rhan fwyaf o bobl yn derbyn bod y cysyniad o newid i VoIP yn gynnydd technolegol – er bod rhai yn siomedig bod technoleg yr oeddent yn ymddiried ynddi yn cael ei chymryd oddi arnynt. Fe’i gwelwyd mewn termau tebyg i’r newid o deledu analog i deledu digidol rai blynyddoedd yn ôl.
3. Roedd defnyddwyr – gan gynnwys y rheini sydd fwyaf mewn perygl o niwed a busnesau sy’n dibynnu ar PSTN – yn credu’n gyffredinol eu bod yn deall beth oedd newid i VoIP yn ei olygu pan gafodd ei gyflwyno iddynt.
4. Roedd cryn amrywiaeth o ran ymateb ymysg busnesau arbenigol, gyda rhai’n gweld PSTN fel rhywbeth mwy dibynadwy, ac eraill yn tybio bod VoIP yn arwain at fanteision mewn meysydd fel telemetreg ac eraill ddim yn gwybod digon i roi barn.
5. Roedd nifer o ffactorau a allai gynyddu neu leihau effaith debygol y newid ar gwsmeriaid. Y dangosyddion pwysicaf o risg uwch o effaith oedd peidio â chael band eang gartref neu yn y swyddfa, ond roedd oedran, anabledd mwy difrifol, namau gwybyddol, llythrennedd digidol isel a chefnogaeth gyfyngedig gan ffrindiau neu deulu i gyd yn ffactorau a allai arwain at fwy o effaith.
6. Roedd amrywiaeth eang o wahanol fathau o drefniant llinellau tir, yn ymwneud â nifer a math y gwasanaethau PSTN sy’n cael eu defnyddio a lleoliad socedi meistr, pŵer ac estyniad.
7. Teimlai’r cyfranogwyr y gallent reoli’r newid eu hunain, efallai gyda chymorth gan ffrindiau a theulu. Roeddent yn fwy tebygol o ragweld bod angen help gan ddarparwyr ar ôl y newid gyda phroblemau posibl o ran cydnawsedd er mwyn osgoi bylchau yn eu gwasanaeth llinell dir – er bod y rhan fwyaf o bobl yn derbyn mai eu cyfrifoldeb nhw oedd canfod a thalu am ffonau newydd os oes angen.
8. Roedd y cyfranogwyr o’r farn bod y cyfrifoldeb yn gadarn ar ddarparwyr i ddechrau’r newid a chefnogi cwsmeriaid i drosglwyddo, darparu’r llwybryddion angenrheidiol a’r cyfarwyddiadau sylfaenol a chynnig cymorth ymarferol os oes angen yn ystod y broses, gan gynnwys gwirio cydnawsedd ffonau o bosibl. Gall hyn gynnwys darparu cymorth ychwanegol i bobl sydd â gofynion mynediad ychwanegol.
9. Roedd y cwestiynau mwyaf cyffredin a godwyd ynghylch y newid yn ymwneud ag amserlen a chost, ond codwyd materion yn ymwneud â dibynadwyedd a pherfformiad, rôl y darparwr cyfathrebu, socedi estyniad, gwifro allanol, cydnawsedd ac effaith toriadau pŵer ar y gwasanaeth.

# Argymhellion

Mae’r Panel yn cynnig y camau ymarferol canlynol ar gyfer darparwyr cyfathrebu i sicrhau bod profiad defnyddwyr a busnesau o’r newid i VoIP yn un cadarnhaol:

**Ar gyfer darparwyr cyfathrebu:**

Mae’r Panel yn ymwybodol bod y newid i VOIP yn dod â heriau gwahanol i’r rheini y daethpwyd ar eu traws wrth newid i deledu digidol, gan y bydd yn digwydd fesul cam, dros gyfnod hwy. Mae’r argymhellion hyn yn tybio bod gan ddarparwyr cyfathrebu eu cynlluniau newid eu hunain ac y gallant gyfuno ein cyngor â’u gwybodaeth i gefnogi eu cwsmeriaid.

1. **Ar unwaith - gweithredu nawr**
   1. Dylai darparwyr cyfathrebu sicrhau eu bod yn dod i ddeall gofynion ychwanegol eu cwsmeriaid. Mae Ofcom yn mynnu bod pob Darparwr Cyfathrebu yn cyhoeddi Polisi Bregusrwydd, a dylai Darparwyr Cyfathrebu hyrwyddo hyn yn eang, gan egluro manteision unrhyw wasanaethau maen nhw’n eu gweithredu sydd wedi’u dylunio i ddarparu cymorth ychwanegol i ddefnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol. Gallai hyn annog defnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol i gysylltu â’u darparwr cyfathrebu, gan helpu’r darparwr cyfathrebu i ganfod pa ddefnyddwyr fydd angen mwy o gymorth yn ystod y newid i VOIP
   2. Bod yn gyfrifol am roi gwybod i’w cwsmeriaid am y newid 12 mis ymlaen llaw i sicrhau nad oes unrhyw beth sy’n annisgwyl – gan ystyried anghenion pobl nad ydynt yn defnyddio’r rhyngrwyd.
   3. Hyfforddi staff sy’n wynebu’r cwsmer i ddweud wrth gwsmeriaid yn syml pam mae’r newid yn digwydd a pha fanteision y byddant hwy (a’r gymdeithas ehangach) yn eu cael ohono – defnyddiwch iaith sy’n gyson ar draws y sector (gweler yr argymhellion ar gyfer y Llywodraeth, Ofcom a rhanddeiliaid eraill).
   4. Casglu sylwadau gan gwsmeriaid sydd wedi newid i VoIP a rhannu’r hyn maen nhw wedi’i ddysgu â Darparwyr Cyfathrebu eraill er mwyn lleihau’r effeithiau posibl ar ddefnyddwyr, yn enwedig y rheini sydd â threfniadau cymhleth ac anghyffredin a lle mae angen cefnogaeth.
   5. Dangos gwybodaeth glir ar eu gwefan i alluogi cwsmeriaid presennol a’r rheini sy’n dymuno cofrestru ar gyfer eu gwasanaethau i ddeall sut mae cysylltu ag unrhyw ymholiadau am y newid.
2. **Yn nes at y newid** 
   1. Rhoi esboniad manylach o’r newid yn nes at y dyddiad – tua thri i chwe mis ymlaen llaw.
   2. Darparu esboniadau a chyfarwyddiadau syml i rymuso cwsmeriaid, gan osgoi jargon ac iaith dechnegol (fel PSTN a VoIP) lle bo hynny’n bosibl (gweler yr argymhellion ar gyfer Llywodraethau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill) - ystyried anghenion pobl nad ydynt yn defnyddio’r rhyngrwyd.
   3. Sicrhau bod cwsmeriaid yn deall beth y gallant ei ddisgwyl gan ddarparwyr cyfathrebu o ran darparu llwybryddion newydd ac offer arall, a beth fydd angen iddynt ei wneud eu hunain.
   4. Defnyddio brandio a chyfeirio perthnasol i sicrhau cysondeb ac i ddiogelu defnyddwyr rhag sgamiau (gweler yr argymhellion ar gyfer Llywodraethau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill)
3. **Yn ystod ac ar ôl y newid** 
   1. Cefnogi cwsmeriaid drwy’r broses newid drwy ddarparu atebion i Gwestiynau Cyffredin ar-lein a dros y ffôn, a sicrhau bod cwsmeriaid yn ymwybodol o’r adnoddau cymorth hyn, gan ystyried anghenion pobl nad ydynt yn defnyddio’r rhyngrwyd.
   2. Darparu cronfa ddata o gynhyrchion sy’n gydnaws â VoIP ar-lein a’r un wybodaeth drwy linell gymorth i alluogi cwsmeriaid i wirio a yw eu hoffer yn gydnaws cyn i’r newid ddigwydd.
   3. Defnyddio brandio a chyfeirio perthnasol i sicrhau cysondeb ac i ddiogelu defnyddwyr rhag sgamiau (gweler yr argymhellion ar gyfer Llywodraethau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill)
   4. Rhestru ffynonellau eraill o awdurdod a chefnogaeth ar gyfer cynulleidfaoedd mewn perygl – er enghraifft, elusennau, awdurdodau lleol a gwasanaethau cymdeithasol.
   5. Darparu gwybodaeth am ofynion mewn perthynas â socedi estyniad, gan gynnwys gwybodaeth am opsiynau ar gyfer ffonau di-wifr a’r costau a’r prosesau ar gyfer ailwifro.
   6. Rhoi gwybod i gwsmeriaid am bosibilrwydd defnyddio batris a rhwydwaith ffonau symudol wrth gefn ar gyfer dyfeisiau a sut mae cael gafael ar y rhain.
   7. Sicrhau y cyfathrebir yn uniongyrchol â chwsmeriaid sy’n dweud eu bod yn gwsmeriaid sy’n agored i niwed yn unol â’u gofynion penodol. Ystyried cymorth wedi’i dargedu ar gyfer y rheini sy’n llai hyderus gyda thechnoleg
   8. Rhoi gwybod i gwsmeriaid perthnasol y gallant roi gwybod i’w darparwr cyfathrebu os ydynt yn byw gydag amodau a allai fod yn rhwystr i gwblhau gwiriadau diagnostig neu gamau gweithredu â llaw, fel plygio llwybryddion – darparu cymorth ychwanegol (gan gynnwys gwasanaethau peiriannydd am ddim) lle bo angen.

Hefyd, mae nifer o feysydd blaenoriaeth i’w gweithredu gan y Llywodraeth ac Ofcom:

**Llywodraethau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill**

Credwn y gellir dysgu gwersi o’r rhaglenni newid i VOIP sy’n cael eu rhedeg mewn gwledydd eraill. Rydym yn argymell bod llywodraeth y DU a’r llywodraethau datganoledig, ac Ofcom, yn gweithio gyda sefydliad annibynnol, sy’n gyfrifol am ddarparu’r pecyn cyfathrebu ar gyfer y newid, y gall darparwyr cyfathrebu ei ddefnyddio i roi gwybodaeth i’w cwsmeriaid. Er mwyn lleihau niwed diangen, rydym o’r farn ei bod yn rhaid dechrau cynllunio ar gyfer hyn yn ddi-oed, er mwyn sicrhau digon o amser i ddefnyddwyr a busnesau wneud dewisiadau gwybodus wrth baratoi ar gyfer y newid ac er mwyn lleihau’r siawns iddynt brynu offer teleffoni a allai fod wedi eu disodli gan offer newydd yn fuan.

1. **Ar unwaith, gweithredu nawr**
   1. Gweithio gyda darparwyr cyfathrebu a grwpiau defnyddwyr i gytuno ar derminoleg gyson a chyfeillgar i ddefnyddwyr o ran y newid, gan ddysgu o enghreifftiau mewn gwledydd eraill fel ymgyrch [‘Check - Select – Connect'](https://www.youtube.com/watch?v=YarKlvVQXWI) Awstralia.
   2. Datblygu cynllun cyfathrebu cyson, hawdd ei ddeall i godi ymwybyddiaeth o’r newid. Ystyried defnyddwyr, microfusnesau a chyflenwyr gwasanaethau sy’n defnyddio PSTN, gan ystyried anghenion pobl nad ydynt yn defnyddio’r rhyngrwyd.
   3. Diogelu defnyddwyr rhag gweithgarwch twyllodrus drwy sicrhau bod pob gohebiaeth yn defnyddio iaith glir, brandio a chyfeirio i roi gwybod pwy y dylent gysylltu ag ef/hi gydag unrhyw gwestiynau.
   4. Sicrhau bod cyfathrebiadau’n digwydd ymhell ymlaen llaw, yn enwedig yn achos busnesau arbenigol a allai fod angen mwy o waith paratoi.
   5. Creu a chytuno ar logo neu symbol dealladwy ‘parod ar gyfer VoIP’ i helpu defnyddwyr i wneud dewis gwybodus wrth brynu setiau llaw newydd ac offer arall cyn y newid.
   6. Cynnwys sefydliadau defnyddwyr a, lle bo hynny’n ymarferol, defnyddwyr, i lywio’r gwaith o ddylunio cyfathrebiadau sy’n ymwneud â VOIP.
2. **Cynllunio nawr, gweithredu yn nes ymlaen**
   1. Bydd Ofcom yn monitro’r effaith ac yn cymryd camau gorfodi yn erbyn unrhyw ddarparwr cyfathrebu nad yw’n cefnogi cwsmeriaid agored i niwed drwy’r broses.
   2. Ofcom i fonitro ac adrodd yn gyhoeddus ar ymdrechion darparwyr cyfathrebu i hyrwyddo gwasanaethau i ddefnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol.
   3. Rhanddeiliaid sydd â chylch gwaith ar gyfer gorfodi cwmnïau adwerthu i gymryd camau gorfodi yn erbyn y rheini sy’n gwerthu offer y dywedir yn dwyllodrus ei fod ‘yn barod ar gyfer VoIP’.