



Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

Adroddiad Blynyddol 2018/19

Tudalen gynnwys

Rhagair	3
Gwaith y Panel yn 2018/19	7
Y prif feysydd ymgysylltu yn ystod 2018/19:	14
Newidiadau i'r Panel yn ystod 2018/19:	21
Atodiad 1: Aelodau o'r Panel 2018/19 – bywgraffiadau.....	21
Atodiad 2: Ymatebion y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriadau yn ystod 2018/19	26
Atodiad 3: Adroddiad Ariannol (The language used will be the same as last year, only the figures will change).....	28

Rhagair

Cynrychioli anghenion defnyddwyr cyfathrebiadau, dinasyddion a microfusnesau y DU yn 2018/19 a'r tu hwnt: llais cryfach mewn marchnad decach

Mae hon yn flwyddyn bwysig i'r Panel - rwy'n falch iawn mai fi fydd y Cadeirydd newydd mewn cyfnod pan fydd Ofcom yn cynyddu buddsoddiad yn y Panel fel y gallwn ni, yn ein tro, gryfhau lleisiau defnyddwyr yn ein sectorau a gwella canlyniadau. Hefyd, hoffwn dalu teyrnged i Gadeirydd blaenorol y Panel, Jo Connell, am ei harweinyddiaeth sydd wedi sicrhau'r sefyllfa gryfach hon. Fel y dywedodd Cadeirydd Ofcom, yr Arglwydd Burns, "mae gwaith Jo gyda'r Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl yn ystod y cyfnod yma wedi sicrhau bod Ofcom wedi ystyried anghenion pobl ar draws y DU - rhai a allai fod wedi dieithrio o bosibl oherwydd diffyg rhwydwaith neu wasanaeth ymatebol i gwsmeriaid, ac eraill mewn perygl o gael gwasanaeth gwael gan ddarparwyr oherwydd diffyg dealltwriaeth o'u hanghenion neu eu hamgylchiadau unigol."

Mae gwasanaethau cyfathrebu'n hollbwysig i fywydau bob dydd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ac rydym yn gweithio i sicrhau bod eu safbwyntiau yn ganolog i'r ddadl. Mae ein harbenigedd yn y sector, a'n profiad a'n dealltwriaeth arbenigol ni yn fodd i herio gwaith datblygu polisiau telegyfathrebu o safle cryf gyda thystiolaeth gadarn, gan arwain at gamau gweithredu pragmataidd sy'n seiliedig ar atebion ar gyfer y byd go iawn. Mae dealltwriaeth y Panel wedi'i alluogi i hyrwyddo ymyriadau polisi allweddol, fel y drafodaeth gyfredol am bosibilrwydd gweithredu crwydro gwledig.

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, defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus, a chynrychioli safbwyntiau pobl o bob cwr o'r DU, ynghyd â gweithio gydag elusennau, grwpiau defnyddwyr, darparwyr cyfathrebiadau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill yn y maes polisi a'r diwydiant. Mae cydweithio, herio adeiladol, hwyluso trafodaeth sy'n seiliedig ar dystiolaeth gadarn ac eglurder pwrpas yn dal yn ganolog i'n dull gweithredu ac mae'r Panel yn gweithio i ddylanwadu cyn, yn ystod ac ar ôl y gwaith o ddatblygu polisiau - a hynny drwy amrywiaeth o ddulliau a sianelau. Mae ein gwaith yn arwain at newidiadau sylweddol mewn polisiau - rydym yn cyfrannu cyngor arbenigol i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr yn uchel ar yr agenda - pan fyddwn yn rhagweld niwed i ddefnyddwyr, neu'n gweld bod hynny'n digwydd, rydym yn gweithio gyda'r rhai sy'n gallu gwneud gwahaniaeth, sef Ofcom, darparwyr cyfathrebiadau, a Llywodraeth y DU a'r Llywodraethau Cenedlaethol.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi darparu cyngor ac arweiniad arbenigol ar amrywiaeth eang o bynciau gan gynnwys cynlluniau ar gyfer rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus, dyfarnu sbectrwm, ymgysylltu â defnyddwyr, adnewyddu contractau a hygyrchedd cynnwys.

Rydym wedi cyflawni enillion pendant i ddefnyddwyr - gyda defnyddwyr y DU yn arbed symiau sylweddol dim ond drwy ddarparu gwasanaeth adnabod y galwr am ddim. O fis Hydref 2018 ymlaen, roedd rhwymedigaeth newydd ehangach ar Ddarparwyr Cyfathrebiadau i ymgynghori â'r Panel, gyda phwyslais arbennig ar ddefnyddwyr mewn

amgylchiadau bregus. Rwyf yn edrych ymlaen eleni at weithio'n agosach nag erioed o'r blaen gyda phartneriaid o bob cwr o'r DU - gyda'n gilydd gallwn wneud gwahaniaeth.

Rick Hill MBE, Cadeirydd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

“Rydym yn benderfynol ein bod am wella profiad defnyddwyr yn y maes telegyfathrebiadau, ac mae llais cryf i ddefnyddwyr yn rhan ganolog o'r ymdrech hon. Bydd penodi rhywun mor brofiadol â Rick, ynghyd â'r cynnydd o 50% i gyllideb y Panel, yn hollbwysig er mwyn cyflawni hyn.

Byddwn yn parhau i ystyried pa fesurau ychwanegol gall y Llywodraeth eu cymryd i gefnogi gwaith y Panel a defnyddwyr y DU.”

Margot James AS, Gweinidog y Diwydiannau Creadigol a Digidol bryd hynny

“Mae gwaith y Panel yn hollbwysig er mwyn helpu i ddal Ofcom i gyfrif a gwneud yn siŵr ein bod yn parhau i ganolbwyntio ar y defnyddwyr. Rwy'n falch iawn o groesawu Rick yn Gadeirydd. Mae ganddo lwyth o brofiad ac mae'n deall anghenion a buddiannau'r defnyddwyr. Edrychwn ymlaen at weithio gyda Rick wrth i'r Panel ddechrau ar gyfnod cyffrous yn ei ddatblygiad fel eiriolwr defnyddwyr blaenllaw.

Rwy'n ddiolchgar iawn am gyfraniad Jo dros y naw mlynedd diwethaf. O dan ei harweinyddiaeth, mae'r Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl wedi dod yn lleisiau cryfach ar gyfer defnyddwyr, yn enwedig y rheini mewn amgylchiadau mwy bregus.”

Yr Arglwydd (Terry) Burns, Cadeirydd Ofcom:

Sut rydym yn gweithio ar ran defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ar draws sector cyfathrebiadau'r DU.

Mae gan ein haelodau brofiad ac arbenigedd 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 mynd i Bwyllgorau Gwledydd Ofcom ar gyfer Cymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Mae hyn yn rhoi cysylltiad dwyochrog cryf â gwledydd y DU, ac yn helpu i gyfrannu at waith y Panel. Mae hwn yn faes rydym yn bwriadu ei gryfhau ymhellach dros y flwyddyn nesaf.

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 yn uchel 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. Mae sawl agwedd i eiriolaeth ar gyfer defnyddwyr (gan gynnwys microfusnesau) a dinasyddion ac mae'n hanfodol bod yr elfennau gwahanol yn cydweithio i sicrhau bod y sector cyfathrebu yn gweithio'n well i bawb. Po fwyaf o gysylltiadau sydd rhwng defnyddwyr a dinasyddion; a llunwyr polisiâu a'r diwydiant, y cryfaf fydd llais defnyddwyr a dinasyddion.

Rydym yn comisiynu ymchwil, o natur ansoddol yn aml, er mwyn dod â phrofiadau defnyddwyr yn fyw i lunwyr polisiâu ac i'r diwydiant. Rydym yn unigryw yn ein rôl fel "cyfaill beirniadol" i Ofcom, yn hytrach na sefydliad ymgyrchu cyhoeddus. 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 sy'n effeithio ar ddefnyddwyr mewn ffordd ragweithiol.

Rydym yn gwneud ymyriadau cynnar, cadarn ac o ansawdd uchel oherwydd bod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau â ni yn gyfrinachol ar ddechrau'r broses o lunio polisiâu, gan sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion wrth galon syniadau Ofcom drwyddo draw. Mae lefel yr ymddiriedaeth rydym wedi'i meithrin 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.

Gwaith y Panel yn 2018/19

Rydym eisiau i'r holl ddefnyddwyr cyfathrebiadau ar draws y DU allu mwynhau gwasanaethau fforddiadwy a dibynadwy sydd o ansawdd uchel ac yn cael eu hategu gan wasanaeth rhagorol i gwsmeriaid, beth bynnag fo'u hanghenion.

Roedd y cyfyngiadau ar adnoddau'r Panel yn 2018/19 - yn ariannol ac o ran maint y tîm gweithredol - wedi effeithio'n uniongyrchol ar hyd a lled ein gwaith, felly roedd angen canolbwyntio ar y prif feysydd a oedd yn fwyaf tebygol o effeithio ar ddefnyddwyr. Yn unol â hynny, nod ein cynllun gwaith oedd cwmpasu a blaenoriaethu'r materion hynny. Ar yr un pryd, roeddem wedi ceisio sicrhau bod amrywiaeth ehangach o bynciau'n cael eu monitro'n effeithiol er mwyn i'r Panel a'r Pwyllgor Cyngori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl allu ymateb yn hyblyg i feysydd pryder sy'n dod i'r fei.

Roeddem wedi defnyddio dau "brawf" gyda'r materion roeddem yn ystyried rhoi sylw iddynt:

- Beth yw maint y broblem i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau?
- Pa wahaniaeth all y Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ei wneud?

Fe wnaethom ymgynghori ynghylch y cynlluniau hyn - mae ein cynllun gwaith terfynol ar gyfer 2018/19 ar gael drwy ddilyn y dolenni isod:

- [Saesneg - Communications Consumer Panel Work Plan 2018/19 \(PDF\)](#)
- [Cymraeg - Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith 2018/19 y Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu ac ACOD \(PDF\)](#)

Rydym yn ymdrin â'n gwaith mewn dwy brif ffordd:

- **Prif feysydd ymgysylltu:** gwaith rhagweithiol sylweddol i wthio mater i fyny'r agenda rheoleiddio neu bolisi neu i geisio sicrhau newid penodol i bolisi.
- **Parhau i adolygu:** Mae'r Panel wedi parhau i adolygu llawer o faterion eraill o bryd i'w gilydd - yn enwedig lle rydym wedi lleisio pryderon yn flaenorol ac wedi ysgogi camau gweithredu - ac yn ymyrryd lle roedd hynny'n briodol.

Prif feysydd ymgysylltu:

- Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth
- Galwadau a negeseuon testun niwsans
- Polisiâu ac arferion annheg
- Gwasanaethau i gwsmeriaid a delio â chwynion
- Gwasanaethau mynediad (isdeitlo, sain-ddisgrifiad ac arwyddo) ar gynnwys darlledu ac ar-alw

- Dyfodol galwadau llais (mudo o'r rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus (PSTN) i brotocol llais dros y rhyngwyd (VOIP)

Meysydd sy'n parhau i gael eu hadolygu:

- Cynnydd ar weithredu polisiau 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
 - polisiau sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr 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

Rydym yn gweithio ar y meysydd hyn drwy nifer o sianelau gan gynnwys ymyriadau polisi, ymchwil, cyfarfodydd rhanddeiliad a chynghor.

Ymyriadau polisi a chynghor

Drwy gydol y flwyddyn roedd y Panel wedi ymgysylltu â rhanddeiliaid ar draws y DU, drwy gyfarfodydd Panel rheolaidd, cyfarfodydd dwyochrog, digwyddiadau, gwahodd adborth ar ein cynlluniau a'r cyfryngau cymdeithasol.

Mae cyfarfodydd Panel misol yn rhoi'r brif sianel i ni aros yn effro i'r materion cyfredol sy'n bodoli ar draws y sector ac mae hyn yn gyfle i Ofcom rannu ymyriadau polisi arfaethedig yn gynnar yn eu datblygiad, sy'n caniatáu i'r naill ochr a'r llall rannu syniadau ac mae'n gyfle i gael dadl adeiladol ar sail gwybodaeth. Mae amrywiaeth o randdeiliaid eraill hefyd yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am eu gwaith er mwyn i'r Panel gael trafod. Mae Atodiad 4 yn cynnwys detholiad o'r eitemau a gafodd sylw yn ystod cyfarfodydd y Panel.

Yn ystod 2018/19, rydym wedi tynnu sylw at yr angen i wella cynlluniau dulliau amgen o ddatrys anghydfod, i'r Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon ac rydym yn falch o weld y cynigion newydd y mae Llywodraeth y DU wedi'u cyhoeddi yn dilyn hynny. Mae lleihau'r cyfnod cyfeirio i bedair wythnos wedi bod yn un o'r prif nodau ar gyfer y Panel ac, os bydd hynny'n digwydd nawr, byddai'n gam mawr i wella'r canlyniadau i ddefnyddwyr. Mae'r trafodaethau bwrdd crwn a gafodd eu cynnal gan yr Adran dros

faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon wedi helpu i ddwyn ynghyd y prif chwaraewyr yn y maes hwn ac roeddem yn falch o allu cyfrannu ein harbenigedd.

Rydym yn rhoi cyngor, adborth a mewnbwn i ddarparwyr - sydd yn aml yn seiliedig ar ganfyddiadau ein hymchwil, ond hefyd o ganlyniad i dystiolaeth arall a ddaw i'n sylw. Un enghraifft o'r fath yw'r arolwg o wefannau darparwyr y byddwn yn ei gynnal yn rheolaidd - ac mae hyn wedi ein galluogi'n aml i dynnu sylw at feysydd y gellid eu gwella. Rydym hefyd wedi gwneud nifer o argymhellion am arfer da ar faterion sy'n ymwneud â gwasanaeth i gwsmeriaid a dulliau o ddelio â defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus.

Ymateb i Ymgynghoriadau

Rydym wedi darparu mewnbwn arbenigol i ystod eang o ymgynghoriadau polisi ffurfiol gan Ofcom, Llywodraethau a llunwyr polisiâu eraill ledled y DU y mae eu gwaith yn effeithio ar fywydau defnyddwyr cyfathrebu, dinasyddion a microfusnesau. Mae hyn wedi ein galluogi i gyfleu lleisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ar draws y DU yn uniongyrchol i Lywodraethau, i reoleiddwyr ac i gyrrff defnyddwyr.

Ym mis Gorffennaf 2018, roeddem wedi ymateb i Bapur Gwyrdd yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol (BEIS) 'Modernising Consumer Markets'. Roeddem wedi tynnu sylw at sut gellid gwella marchnadoedd cyfathrebiadau a marchnadoedd nad ydynt yn cael eu rheoleiddio er budd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau. Rydym yn credu ei bod hi'n hanfodol bod pawb sy'n ymwneud â'r sector cyfathrebiadau yn cydweithio i wella'r farchnad i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i microfusnesau - yn enwedig pobl mewn amgylchiadau bregus, a allai ddibynnu ar y gwasanaethau hyn mewn argyfyngau weithiau ac sy'n gallu dibynnu ar wasanaethau nid er elw.

Rydym yn nodi ein cynigion i hwyluso rhagor o drafodaethau a dadleuon ar draws y sector, yn ogystal â rhagor o ymchwil sydd â ffocws penodol. Roeddem wedi tynnu sylw at yr angen am ddiwylliant o degwch i bob defnyddiwr, i fod yn sylfaen i bolisiau ac arferion pob darparwr ac roeddem wedi croesawu cryfhau'r Panel yn dilyn hynny. Rydym hefyd yn cymeradwyo gwaith dilynol Ofcom gyda darparwyr i greu cyfres o Ymrwymadau Tegwch a'r cynnig i ddatblygu Fframwaith Tegwch.

Mae ein hymateb i ymgynghoriad yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol ar gael yma: [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i Bapur Gwyrdd yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol: Modernising Consumer Markets \(PDF\)](#)

Ym mis Medi 2018 roeddem wedi ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth yr Alban ar gorff defnyddwyr i'r Alban. Ymatebodd y Panel i adroddiad y Gweithgor ar Bolisi Defnyddwyr a Chystadleuaeth ar gyfer yr Alban, ac ymateb Llywodraeth yr Alban, ym mis Mai 2016 a chais Llywodraeth yr Alban am dystiolaeth ar dasglu defnyddwyr a chystadleuaeth ym mis Ebrill 2017.

Roeddem yn croesawu'r cyfle i gyflwyno rhagor o sylwadau ar y cynnig i sefydlu Consumer Scotland er mwyn diogelu defnyddwyr yr Alban ymhellach. Roedd un o gyn Aelodau'r

Panel, Mairi Macleod, ac Aelod o'r Panel, Rick Hill MBE, yn falch o fod ynghlwm wrth y gwaith o ddatblygu'r polisi drafft cyn cyhoeddi'r adroddiad ac roeddem wedi tynnu sylw at eu cyfraniad a'n cefnogaeth barhaus i argymhellion y Gweithgor. Roeddem yn cefnogi'r ffocws ar gynrychioli defnyddwyr yn yr Alban yn well ac roeddem wedi tynnu sylw at y ffaith ein bod yn ffafrio model o gydweithio er mwyn gallu cyflawni'r canlyniadau gorau i ddefnyddwyr. Roeddem wedi hybu ystyried anghenion microfusnesau yng nghylch gwaith y corff newydd, oherwydd bod y busnesau hyn yn gallu wynebu nifer o'r un heriau â'r rheini sy'n wynebu defnyddwyr unigol ac nid ydynt yn gallu defnyddio'r adnoddau sydd gan fusnesau mwy. Roeddem hefyd yn ffafrio dull gweithredu ar sail tystiolaeth ac ymchwil er mwyn archwilio ac adnabod materion defnyddwyr ac i sefydlu atebion sy'n para. Rydym yn edrych ymlaen at weithio'n agos gyda'r corff Consumer Scotland arfaethedig i helpu i fynd i'r afael â'r heriau sy'n wynebu defnyddwyr yn yr Alban.

Ym mis Chwefror 2019 roeddem wedi ymateb i ymgynghoriad Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru ar Wneud Cymru'r Lle Gorau i Fynd yn Hŷn. Fe wnaethom nodi ei bod hi'n anodd i ddefnyddwyr hŷn gael gwybodaeth a sicrhau bod eu lleisiau'n cael eu clywed os nad ydynt yn gallu cael gafael ar wasanaethau cyfathrebiadau. Fe wnaethom annog y Comisiynydd i bwysu am fwy o ddarpariaeth symudol a band eang gwell ar draws Cymru er mwyn helpu defnyddwyr hŷn i gadw mewn cysylltiad a defnyddio'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt. Fe wnaethom annog y Comisiynydd i weithio gydag Ofcom i gefnogi mesurau i sicrhau bod defnyddwyr yn cael bargeinion teg gan eu darparwyr cyfathrebu a'u bod yn cael gwasanaethau mewn ffordd sy'n golygu eu bod nhw'n gallu cymryd rhan.

Fe wnaethom hefyd ymateb i Gynllun Blynyddol Ofcom ym mis Chwefror. Fe wnaethom groesawu ei eglurder ac roeddem yn ei gefnogi'n gyffredinol, er i ni bwysleisio y byddem yn hoffi gweld camau gweithredu cryfach a chyflymach mewn rhai meysydd. Yn benodol, roeddem:

- yn croesawu ymrwymiad Ofcom i ddarpariaeth gyffredinol a thegwch i gwsmeriaid;
- yn edrych ymlaen at ymgysylltu ag Ofcom er mwyn i ni allu gweithredu ar y cynlluniau roeddem wedi'u nodi i gryfhau llais defnyddwyr, yn ein hymateb i Bapur Gwyrdd yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol, 'Modernising Consumer Markets'.
- yn cefnogi gwaith Ofcom yn UKRN a gyda rhanddeiliaid a Llywodraethau ar draws y DU, er mwyn sicrhau bod defnyddwyr yn cael eu diogelu - yn enwedig pobl mewn amgylchiadau mwy bregus - a byddwn yn parhau i weithio gyda darparwyr cyfathrebiadau i'w hannog i ddeall ac i gyflawni anghenion eu holl gwsmeriaid;
- yn croesawu ffocws Ofcom ar gyfer y dyfodol o ran y risg o niwed ar-lein ac o ran sicrhau gwytnwch rhwydweithiau.
- yn annog Ofcom i symud yn gyflymach ar arferion prisio mewn perthynas â chodi am y ffonau eu hunain ac am amser ar yr awyr;
- yn pwysu am fwy o ffocws ar berfformiad ansawdd gwasanaeth y Post Brenhinol yn erbyn targedau;
- yn annog Ofcom i barhau i roi blaenoriaeth uchel i alwadau niwsans;
- yn disgwyl i Ofcom gynnwys contractau heb fod yn rhai cyd-derfynol yn ei adolygiad o brisiau;

- yn pwysu ar Ofcom i wneud popeth mae'n gallu ei wneud i'w gwneud hi'n orfodol i ddarparwyr cyfathrebiadau hyrwyddo'r Gwasanaeth Trwsio Namau Blaenoriaeth.

Ym mis Mawrth 2019 roeddem wedi ymateb i ddatganiad drafft yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon ynghylch ei Ddatganiad cyntaf o Flaenoriaethau Strategol ar gyfer Telegyfathrebiadau. Yn ein hymateb roeddem:

- yn nodi ein bod yn cefnogi uchelgais yr Adran dros faterion Digidol Diwylliant, Cyfryngau a Chwaraeon am seilwaith digidol o'r radd flaenaf ac i'r DU fod yn arweinydd byd mewn 5G ond roeddem yn annog yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, Cyfryngau a Chwaraeon i ddiffinio 'o'r radd flaenaf' ac 'arweinydd byd' er mwyn iddi allu mesur y canlyniadau'n haws;
- yn cefnogi dull gweithredu 'o'r tu allan i mewn' o ran darpariaeth a byddem yn hybu cynnwys golwg ehangach o grwydro cenedlaethol er mwyn i ystod ehangach o ddefnyddwyr allu elwa arno;
- yn nodi y carem weld diwylliant o degwch yn rhan o holl bolisiau darparwyr cyfathrebiadau, yn seiliedig ar ddealltwriaeth o sefyllfaoedd sy'n gallu ei gwneud hi'n anoddach i ddefnyddwyr lywio a defnyddio gwasanaethau yn y sector cyfathrebiadau;
- yn nodi y gellid defnyddio diffiniad cliriach o fregusrwydd ar draws y sector ac y byddai'n ddefnyddiol i hyn lifo drwyddo i bolisiau bregusrwydd darparwyr cyfathrebiadau - gan gynnwys cydnabyddiaeth y gall defnyddwyr symud i mewn ac allan o gyfnodau o fregusrwydd ar sail eu hamgylchiadau;
- yn annog yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon ac Ofcom i bwysu am ymrwymiad gan ddarparwyr cyfathrebiadau i fuddsoddi i'w gwneud hi'n haws defnyddio gwasanaethau cyfathrebu, a'u bod yn deg ac yn fforddiadwy i bob defnyddiwr;
- yn cytuno bod angen i'r diwydiant ac i Ofcom gydweithio i sicrhau cynaliadwyedd tymor hir gwasanaethau post, ond hefyd yn pwysu bod angen rhoi mwy o sylw i anghenion defnyddwyr gwasanaethau post heddiw.

Mae atodiad 2 yn cynnwys rhestr lawn o'r ymgynghoriadau roedd y Panel wedi ymateb iddynt yn ystod 2018/19.

Ymchwil

Roeddem wedi comisiynu ymchwil annibynnol sy'n adrodd straeon profiadau defnyddwyr go iawn o'r sector cyfathrebiadau ac rydym yn rhannu'r rhain ag Ofcom, darparwyr a rhanddeiliaid eraill. Roedd ein hymchwil eleni'n cynnwys:

'Symud o Gwmpas yn yr Unfan'

Ym mis Gorffennaf 2018 roeddem wedi cyhoeddi [Symud o Gwmpas yn yr Unfan: Delio â Chwynion ynghylch Telegyfathrebiadau](#). Roedd yr ymchwil hwn yn edrych ar sut roedd darparwyr cyfathrebiadau yn delio â chwynion i weld pa gynnydd sydd wedi cael ei wneud ers ymchwil blaenorol y Panel yn y maes hwn bum mlynedd yn ôl - a beth sydd angen ei wella o hyd.

Ar ben hynny, roedd gennym ddiddordeb arbennig mewn deall sut roedd pobl yn defnyddio dulliau amgen o ddatrys anghydfod ac asesu a oedd prosesau delio â chwynion ar gael yn rhwydd i bob defnyddiwr, yn arbennig pobl mewn amgylchiadau bregus.

Fe wnaethom gyflwyno cyfres o argymhellion a oedd yn deillio o'r ymchwil fel bod cyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan wasanaethau cyfathrebiadau heddiw ac yfory yn gynhwysol a theg, ac er mwyn i'r farchnad lwyddo i fodloni anghenion pob un ohonom. Mae argymhellion y Panel ar gael yn ein hadroddiad esboniadol: [Symud o Gwmpas yn yr Unfan: Delio â Chwynion ynghylch Telegyfathrebiadau \(PDF\)](#)

Profiadau defnyddwyr ar incwm isel o'r sector cyfathrebiadau

"Fe wnaethon nhw dynnu'r arian o fy nghyfrif a dweud ei bod yn rhaid i mi aros 28 diwrnod cyn i mi ei gael yn ôl. Mae hynny'n rhy hir."

Steven, 47, cwsmer ffôn symudol ar incwm isel iawn, Bryste

Roedd Ymchwil 'Symud o Gwmpas yn yr Unfan' y Panel wedi tynnu sylw at y ffaith bod cwsmeriaid ar incwm isel iawn, neu a allai fod mewn sefyllfa fregus yn ariannol, yn dioddef niwed penodol oherwydd colledion ariannol a gafwyd pan roedd anawsterau'n codi gyda'u darparwr. Roeddem eisieu deall sut hwyl roedd darparwyr cyfathrebiadau yn ei gael ar ddelio ag anghenion eu cwsmeriaid pan roedd eu sefyllfa ariannol yn achosi problem.

Yn 2018/19 fe wnaethom gomisiynu ymchwil annibynnol, ansoddol gan PwC i ddeall sut mae darparwyr cyfathrebiadau'n ymgysylltu â phobl sydd ar incwm is, ac incwm anwadal weithiau (fel contractau dim oriau). Roeddem eisieu dysgu mwy am y rhwystrau, ond hefyd am unrhyw enghreifftiau o arferion da y gallem eu rhannu â darparwyr a llunwyr polisiâu. Byddwn yn cyhoeddi'r ymchwil cyn bo hir a byddwn yn rhannu ein prif ganfyddiadau a'n hargymhellion â diwydiant, llunwyr polisiâu a grwpiau defnyddwyr ar draws y DU dros y misoedd nesaf.

Hygyrchedd a defnyddioldeb digidol yn y sector cyfathrebiadau

"[Mae'r gwefannau] yn wael iawn. Mae'n anodd dod o hyd i bethau. Dydyn nhw ddim wedi ystyried pobl anabl wrth eu dylunio."

John, 37, Llundain, defnyddiwr ffôn symudol â nam ar ei olwg

Roedd ymchwil 2018 y Panel 'Symud o Gwmpas yn yr Unfan', wedi tynnu sylw at anawsterau rhai defnyddwyr wrth ddefnyddio gwefannau darparwyr. Felly roeddem wedi ceisio gwerthuso presenoldeb digidol y prif chwaraewyr yn y sector cyfathrebu i asesu a oedd yr hygyrchedd a'r defnyddioldeb yn diwallu gofynion defnyddwyr sydd ag anghenion mynediad penodol.

Fe wnaethom gomisiynu DAC (y Ganolfan Hygyrchedd Digidol) i gynnal ymarfer meincnodi, i ganiatáu i ni siarad â'r prif chwaraewyr yn y sector cyfathrebiadau am eu presenoldeb

digidol a'r effaith y gallai hyn ei chael ar ddefnyddwyr a dinasyddion sydd ag anghenion mynediad ychwanegol.

Roedd DAC wedi asesu siwrneiau arferol defnyddwyr, gan ddefnyddio cyfuniad o ddadansoddwyr technegol a defnyddwyr sydd ag anghenion ychwanegol. Cafodd gwefannau eu profi yn ôl safonau 'A' ac 'AA' WCAG ac roedd adroddiad technegol yn cael ei gynhyrchu y byddid wedyn yn gallu cael ei rannu ag arbenigwyr yn y diwydiant er mwyn gallu cyflwyno newidiadau, gan gynnwys sylwadau gan rai defnyddwyr go iawn er mwyn rhoi dyfnder i'r manylion technegol. Byddwn yn darparu adborth technegol manwl i ddarparwyr cyfathrebiadau ac i sefydliadau eraill er mwyn iddynt allu cyflwyno gwelliannau.

Y prif feysydd ymgysylltu yn ystod 2018/19:

Pan fyddwn yn rhagweld niwed i'r defnyddiwr, neu'n gweld bod hynny'n digwydd, rydym yn 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 er mwyn sicrhau eu bod yn cyflawni ar gyfer defnyddwyr a dinasyddion.

Rydym wedi meithrin perthynas o ymddiriedaeth gyda darparwyr cyfathrebiadau, lle bydd sgyrsiau onest yn cael eu cynnal mewn "gofod niwtral" heb i'r rheoleiddiwr fod yn bresennol. O ganlyniad, bydd darparwyr yn aml yn rhannu gwybodaeth gyfrinachol â ni - sy'n ein helpu ni i feddwl ac yn ein galluogi i symud ymlaen.

Rydym wedi canfod a chynghori ar nifer o themâu cyffredin ar draws ein prif feysydd ymgysylltu eleni: diogelu defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus; ansawdd gwasanaeth; fforddiadwyedd; a diogelu data personol defnyddwyr a dinasyddion.

Darpariaeth band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth

"Os bydd ein llinell dir yn stopio gweithio, mae'n rhaid i mi gerdded i gopa'r bryn draw fan acw er mwyn cael signal symudol."

Ron, 73, dau wasanaeth, ardal wledig yn Swydd Gaerloyw

Mae defnyddwyr a busnesau nawr yn disgwyl darpariaeth gyffredinol a dibynadwy ar gyfer galwadau a data dan do ac yn yr awyr agored.

Drwy gydol y flwyddyn mae'r Panel wedi parhau i annog Ofcom i ddefnyddio ei bwerau rheoli sbectrwm yn fwy creadigol a gorfodi crwydro cenedlaethol / domestig, er mwyn i ddefnyddwyr ym mhob rhan o'r DU gael darpariaeth ddibynadwy a dewis o ddarparwyr.

Yn ein gwaith gydag Ofcom ar ddyfarnu'r bandiau sbectrwm 700 MHz a 3.6 - 3.8 GHz, rydym wedi pwyso'n drwm ar Ofcom i fynnu bod y ddarpariaeth symudol ehangach sy'n cael ei chynnig o ganlyniad i'r arwerthiant sbectrwm yn cael ei chyflwyno i gymunedau sy'n anoddach eu cyrraedd fel blaenoriaeth. Rydym yn credu y dylai Ofcom sicrhau nad oes gan ddarparwr reolaeth dros sbectrwm heb ei ddefnyddio i wella profiadau defnyddwyr a microfusnesau a bod angen ymyriad yn y farchnad y tu hwnt i osod dyletswyddau darpariaeth i'r rheini sy'n fuddugol mewn arwerthiannau sbectrwm ac roeddem yn argymhell gweithredu crwydro cenedlaethol er mwyn cyflawni'r rôl honno. Rydym wedi codi'r mater yn gyson â darparwyr ac rydym yn falch o weld bod cynigion yn cael eu datblygu yn y maes hwn - er bod angen i hynny gael ei ategu gan ymrwymïadau sy'n rhwymo'n gyfreithiol.

Fe wnaethom drafod ein pryderon ag Ofcom a'r Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon ynghylch y materion hyn a thynnu sylw at anghenion microfusnesau, sydd angen tegwch â busnesau mwy a allai fforddio cysylltiadau rhyngwrwyd sy'n gyflymach ac yn fwy dibynadwy.

Fel roeddem wedi'i amlinellu yn ein hymateb i Dasglu Barrier Busting yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, mae'r Panel yn credu bod gan bob defnyddiwr yn y DU hawl i ddisgwyl cysylltiad rhyngwrwyd cyson o ansawdd uchel yn ei gartref. Dylid ystyried bod argaeledd a mynediad i'r rhyngwrwyd yn hanfodol - ac ystyried ei bwysigrwydd i ddefnyddwyr, dinasyddion a busnesau (yn enwedig microfusnesau). Rydym felly'n cefnogi'r camau y mae'r Llywodraeth yn eu hystyried er mwyn galluogi newidiadau seilwaith er mwyn i rhyngwrwyd cyflym fod ar gael i gartrefi ar draws y wlad; ac rydym yn croesawu'r camau i greu amgylchedd deddfwriaethol a rheoleiddio sy'n hybu buddsoddiad ac sy'n llesteirio rhwystrau rhag defnyddio.

Rydym wedi dweud wrth Ofcom, yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon bod angen gwasanaethau cyfathrebu cadarn a diogel - yn ystod y flwyddyn fe welsom ddigwyddiadau difrifol a oedd yn tynnu sylw at y pryder a'r anhwylostod a achosir gan doriadau. Mae diogelwch gwasanaethau yn hollbwysig wrth i ni ddibynnu mwy a mwy ar gyfathrebiadau fel unigolion, fel busnesau ac fel cymdeithas.

Galwadau a negeseuon testun niwsans

Ym mis Ionawr 2019, yn ôl ymchwil Ofcom, roedd 43% o oedolion â ffôn llinell sefydlog wedi cael galwad niwsans ar eu llinell sefydlog¹ Mae'r galwadau hyn yn fwy na dim ond niwsans i ddefnyddwyr agored i niwed nad ydynt efallai'n gallu gadael eu cartref yn annibynnol ac sy'n dibynnu ar eu ffôn i gael cysylltiadau cymdeithasol ac am resymau meddygol.

Roedd ein hanogaeth barhaus i Ofcom fynnu bod gwasanaeth adnabod y galwr yn cael ei ddarparu am ddim wedi arwain at gryn lwyddiant yn 2018/19 pan ddaeth yn orfodol fel rhan o'r Amodau Cyffredinol diwygiedig. Roedd hyn yn arbed bron i £30 y flwyddyn yr un i ddefnyddwyr roedd hyn yn effeithio arnynt.

Rydym wedi gweithio gydag Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, gan gefnogi rheoleiddio sy'n caniatáu i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ddal Cyfarwyddwyr cwmnïau sy'n gwneud galwadau niwsans i gyfrif, sydd wedi arwain at nifer o gamau gorfodi a fydd o fudd i ddefnyddwyr.

Rydym hefyd wedi annog darparwyr i weithio ar feddalwedd rhwystro galwadau ar lefel rhwydwaith ac mae'r datblygiadau yn y maes yma wedi bod yn galonogol, er bod angen gwneud rhagor o waith o hyd, yn enwedig o ran mynd i'r afael â galwadau niwsans o rifau rhyngwladol. Mae Ofcom yn amcangyfrif bod y darparwyr sy'n rhwystro galwadau niwsans fel mater o drefn ar lefel rhwydwaith wedi rhwystro o leiaf biliwn o alwadau niwsans

¹ https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0023/134834/Consumer-complaints-data-tables.pdf

gyda'i gilydd rhag cyrraedd eu cwsmeriaid dros y flwyddyn ddiwethaf². Rydym yn gweithio i sicrhau bod pob darparwr yn amharu ar alwadau niwsans ar lefel rhwydwaith.

Polisiau ac arferion annheg

“Pan wnes i ofyn am gael siarad â rheolwr, fe wnaethon nhw ddweud nad oedd rheolwr. Pan wnes i ofyn am eu henw, fe wnaethon nhw ddweud nad oedden nhw'n cael dweud. Alla i ddim dychmygu rhedeg busnes fel hynny.”

David, 54, band eang, Bryste, perchennog microfusnes

“Roedd hi'n amlwg ei fod yn gamgymeriad. Roeddwn i mor flin. Fy arian i oedd e, nid eu harian nhw, a doedd ganddyn nhw ddim hawl i'w gadw. Peiriant gwneud arian ydyn nhw. Bwlis, dydyn nhw'n malio dim am bobl.”

Bob, 47, ffôn symudol, Bryste, a allai fod mewn sefyllfa fregus yn ariannol

Mae'r Panel wedi gweithio ar nifer o bolisiau ac arferion annheg a oedd yn effeithio ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar microfusnesau. Roeddem wedi nodi a sôn am nifer o arferion annheg; rydym yn falch o fod wedi gallu symud ymlaen mewn rhai meysydd (CLI am ddim; gostyngiad mewn rhent llinell ar gyfer rhai cwsmeriaid BT) ond nid ydym yn credu bod diwylliant cyffredinol o degwch wrth galon y diwydiant.

Roedd ein hymchwil 'Symud o Gwmpas yn yr Unfan' (gweler tudalen 11) wedi ychwanegu at lawer o dystiolaeth nad oedd defnyddwyr yn credu bod eu darparwr yn rhoi eu profiad nhw cyn amcanion busnes eraill. Roedd adroddiad Cymharu Ansawdd Gwasanaethau Ofcom yn rhoi rhagor o dystiolaeth i gefnogi hyn, fel yr amlygwyd gan y Panel mewn gweithdy gydag Ofcom, y diwydiant a chyrrff defnyddwyr ym mis Medi 2018 (mae araith Chris Holland, Aelod o'r Panel, ar gael yma:

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/speeches-articles-presentations-and-events-/speeches-articles-presentations-and-events>)

Soniodd y Panel am ei dystiolaeth a'i bryderon wrth Ofcom, yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, a darparwyr mewn cyfres o gyfarfodydd Panel, cyfarfodydd dwyochrog a digwyddiadau i randdeiliaid. Fe wnaethom awgrymu y dylai darparwyr gyhoeddi ac ymrwmo i siarter defnyddwyr er mwyn i ddefnyddwyr wybod beth i'w ddisgwyl ac er mwyn iddynt fod yn dawel eu meddwl y byddent yn derbyn lefel dda o wasanaeth, gan ddilyn enghraifft egwyddorion 'Trin Cwsmeriaid yn Deg' y diwydiant Gwasanaethau Ariannol a mynd ymhellach pan fo'n bosibl. Fe wnaethom groesawu gwaith dilynol Ofcom i greu cyfres o Ymrwymadau Tegwch a Fframwaith Tegwch.

- Gordaliadau am ffonau symudol

² https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0029/139970/nuisance-calls-joint-action-plan-2019.pdf

Yn gynnar yn 2017 cododd y Panel bryderon gydag Ofcom bod rhai cwsmeriaid ffonau symudol (mae Ofcom yn amcangyfrif tua 1.4 miliwn³) yn talu gormod ar ôl i'w contractau ddod i ben. Mae'r arfer annheg gan rai darparwyr symudol yn golygu bod pobl yn dal i dalu am eu ffôn hyd yn oed ar ôl iddynt dalu cost y ffôn yn ystod oes y contract. Mewn geiriau eraill, gan fod eu tariff yn cynnwys elfen am y ffôn ac am y gwasanaeth i ddechrau, mae defnyddwyr yn dal i dalu swm misol sy'n cynnwys y ddwy elfen. Mae hyn yn cael ei waethygu gan fod rhai darparwyr cyfathrebiadau yn bod yn oddefol o ran rhoi gwybod i ddefnyddwyr am eu dewisiadau. Rydym wedi parhau i dynnu sylw at y mater hwn ac rydym yn croesawu'r ffaith bod Ofcom nawr yn cymryd camau i fynd i'r afael â hyn.

- Ymgysylltu â defnyddwyr a hysbysiadau diwedd contract

Roedd y Panel eisoes wedi tynnu sylw at y niwed i ddefnyddwyr ac i microfusnesau oherwydd diffyg eglurder yn nhelerau ac amodau contractau telegyfathrebiadau, a bod y telerau ac amodau hynny'n ormod o faich i'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr eu deall yn llawn. Rydym yn credu bod ymchwil defnyddwyr Ofcom yn dangos rhagor o dystiolaeth glir bod defnyddwyr preswyl a busnesau bach (gan gynnwys microfusnesau) yn dioddef y niwed a amlinellwyd gan Ofcom yn y ddogfen ymgynghori o ganlyniad i ddiffyg cyfathrebu gan ddarparwyr cyfathrebiadau ynghylch diwedd oes eu contract cychwynnol.

Mae'r Panel yn gryf o blaid bod defnyddwyr yn cael gohebiaeth glir ac amserol gan ddarparwyr cyfathrebiadau ynghylch statws eu contract presennol a diwedd oes eu contract presennol. Fodd bynnag, rydym yn ymwybodol o'r angen i beidio â gorrwytho defnyddwyr, yn enwedig y rheini a allai gael eu llethu gan lawer iawn o ohebiaeth, gyda gwybodaeth na fydd o bosibl yn uniongyrchol ddefnyddiol o ran gwneud dewisiadau ar sail gwybodaeth. Mae angen cydbwysedd rhwng diffyg gwybodaeth berthnasol ar hyn o bryd a chael gormod o wybodaeth sy'n golygu na all defnyddiwr ei phrosesu. Rydym yn parhau i weithio gydag Ofcom a darparwyr cyfathrebiadau i gyrraedd canlyniad cytbwys sy'n galluogi defnyddwyr i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth ynghylch eu gofynion.

- Galwadau Ymholiadau Rhifau Ffôn

Roedd y Panel wedi sôn o'r blaen wrth Ofcom am effaith cost galwadau Ymholiadau Rhifau Ffôn ar bobl sydd â phrin dim neu ddim ffyrdd eraill o ddod o hyd i rif ffôn pan fydd angen un arnynt. Mae amcangyfrif Ofcom bod 450,000 o oedolion yn y DU wedi talu £2.4 miliwn yn fwy na'r disgwyl am alwadau ymholiadau rhifau ffôn mewn cyfnod o 12 mis yn dangos bod grymoedd y farchnad ar eu pen eu hunain yn methu â gwasanaethu'r rheini a oedd yn defnyddio ymholiadau rhifau ffôn.

Roeddem yn falch felly o weld Ofcom yn gweithredu ar ein pryderon ac rydym yn cefnogi'r cynnig i osod cap yn ddi-oed ar gost galwadau i wasanaethau ymholiadau rhifau ffôn. Roedd y ffioedd hyn yn annerbyniol ac nid oedd cyfiawnhad drostynt, ar gyfer pob defnyddiwr ond roeddent yn arbennig o ddinistriol i ddefnyddwyr a oedd mewn amgylchiadau bregus.

³ <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/features-and-news/new-measures-fairness-for-mobile-customers>

Gwasanaethau i gwsmeriaid a delio â chwynion

“Roeddwn i’n teimlo fy mod yn cael fy mychanu... oherwydd roedden nhw’n dal i ofyn yr un cwestiynau. Mae bob amser yr un fath ac rydych chi wedi rhoi cynnig ar hynny’n barod cyn ffonio hyd yn oed. Mae synnwyr cyffredin yn dweud y byddech chi’n tynnu’r plwg ac yn rhoi cynnig arall arni. Felly, rydych chi’n teimlo’n wirion iawn ac yn flin iawn... dyna ydy eu hagwedd nhw. Dim ond rhif ydych chi.”

Angela, 37, Bryste, cwsmer band eang ar incwm isel iawn

“Fe wnes i eu ffonio a dweud nad oeddwn i’n hapus a dywedais “Dwi eisiau cwyno”. Fe wnaeth hi [y sawl a oedd yn delio â’r alwad] ysgrifennu’r cyfan i lawr a dywedodd y byddai rhywun yn cysylltu â mi. Wnes i erioed glywed unrhyw beth yn ôl, ac felly fe wnes i feddwl, chi’n gwybod, fe wna i anghofio am y peth.”

Anne, 62, Glasgow, cwsmer ffôn symudol

Ers tro byd mae’r Panel wedi hyrwyddo gwasanaeth da i gwsmeriaid a mynediad cyflym at broses gwyno hawdd ei dilyn a chyfeirio’n ddiymdroi at gynllun dulliau amgen o ddatrys anghydfod (ADR). Roedd adroddiad Ofcom yn Cymharu Ansawdd Gwasanaethau, a gyhoeddwyd ym mis Mai 2018, yn dangos nad oedd defnyddwyr yn cael lefel gyson dda o wasanaeth i gwsmeriaid, sy’n cael ei ddangos yn y tabl isod. Heriodd y Panel Ofcom i ymgysylltu â Darparwyr Cyfathrebiadau ar frys er mwyn gwella eu canlyniadau’n sylweddol, a rhannu’r arfer gorau â’i gilydd.

Bodlonrwydd gyda	Band eang	Llinell dir	Symudol
Hwylustod dod o hyd i’r manylion cyswllt	63%	62%	65%
Hwylustod mynd drwyddo at y person cywir	50%	49%	53%
Cwrteisi’r asiant	65%	64%	67%
Gwneud beth roedden nhw wedi’i ddweud y bydden nhw’n ei wneud	55%	58%	59%
Cofnodi’r ymholiad	49%	54%	55%

(Data o adroddiad Cymharu Ansawdd Gwasanaethau Ofcom, Mai 2018.)

Mae ein hymchwil ‘Symud o Gwmpas yn yr Unfan’ hefyd wedi helpu i ddod â llais defnyddwyr cryfach i’r mater hwn ac fe wnaethom drafod ein canfyddiadau a’n hargymhellion â darparwyr mewn cyfres o gyfarfodydd yn ystod y flwyddyn.

“Wyth wythnos? Dydw i ddim am aros cymaint â hynny (i gyfeirio'r mater at ddull amgen o ddatrys anghydfod)”

Matt, 38, unig fasnachwr, ffôn symudol, Manceinion

Roedd ein hymchwil hefyd yn dangos nad oedd llawer o ddefnyddwyr yn ymwybodol o'r dulliau amgen o ddatrys anghydfod. Fe wnaethom bwyso'n drwm ar Ofcom, darparwyr a'r cynlluniau dulliau amgen o ddatrys anghydfod i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaethau hyn sy'n annibynnol ac am ddim. Er bod nifer y llythyrau sefyllfa ddiddatrys sy'n cael eu hanfon at ddefnyddwyr yn codi, rydym eisiau gweld bod 100% o'r defnyddwyr sydd â hawl i lythyr sefyllfa ddiddatrys yn eu cael.

Rydym hefyd wedi parhau i bwysleisio ein bod yn credu ei bod hi'n anghywir bod defnyddwyr yn gorfod aros wyth wythnos cyn y gallant fynd â'u cwyn at gynllun dulliau amgen o ddatrys anghydfod. Rydym wedi parhau i roi pwysau ar Ofcom i gwtogi'r cyfnod cyfeirio i 28 diwrnod ar y mwyaf.

Rydym wedi annog Ofcom a'r cynlluniau dulliau amgen o ddatrys anghydfod i gyhoeddi rhagor o ddata ar ganlyniadau eu hachosion ac rydym yn falch bod hyn nawr yn digwydd yn rheolaidd - er nad ydy hyn yn cynnwys lefel y manylion rydym yn credu a allai fod yn ddefnyddiol iawn i ddefnyddwyr.

Rydym yn falch o weld bod Llywodraeth y DU nawr yn ystyried gweithredu i wella canlyniadau i gwsmeriaid dulliau amgen o ddatrys anghydfod ar draws sectorau, gan gynnwys y sector cyfathrebu.

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

“Mae isdeitlau yn gwneud byd o wahaniaeth, oherwydd rydych chi'n gallu cadw lan â phopeth sy'n mynd ymlaen. Hyd yn oed drwy wyllo ffilmiau, gallwch rannu hynny â ffrindiau a siarad am y peth. Heb isdeitlau, gallwch deimlo eich bod yn cael eich cau allan.”

Paula, 43, nam ar y clyw, Llundain

Roedd ein hymchwil yn 2017 'Access to Broadcast and On-Demand Content: Time to Catch Up!' yn tynnu sylw at yr effaith ar wylwyr pan fydd diffyg gwasanaethau mynediad yn golygu nad ydynt yn gallu mwynhau cynnwys rhaglenni. Mae teledu yn hollbwysig i gyfranogiad defnyddwyr a dinasyddion a'u cynhwysiant mewn bywyd bob dydd a chymdeithas; mae'n helpu pobl i gael y newyddion a materion cyfoes, ond mae hefyd yn gyfle i rannu profiadau â theulu a ffrindiau. Mae'r ffordd mae cynulleidfaoedd yn cael gafael ar gynnwys teledu wedi newid yn sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf - ond boed y cynnwys yn cael ei ddefnyddio yn llinol neu ar-alw, dylai teledu fod yn hygyrch i bawb yn yr un modd.

Roeddem wedi amlinellu cyfres o argymhellion i wella'r sefyllfa ac fe wnaethom gwrdd ag amrywiaeth o randdeiliaid ar draws y sector darlledu ac ar-alw i dynnu sylw at bwysigrwydd gwasanaethau mynediad a hybu ymwybyddiaeth ac argaeledd.

Rydym yn credu bod darparu gwasanaethau mynediad yn golygu bod pobl sydd ag anghenion mynediad penodol yn gallu cael mynediad cyfatebol i raglenni â phobl sy'n gallu gweld a gwrando ar yr holl raglenni ac mae unrhyw beth llai na hynny'n annheg.

Fe wnaethom ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar y gofynion i'w gosod ar gyfer darparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw ac rydym yn aros am ddatblygiadau pellach. Rydym yn credu y dylai isdeitlau, disgrifiadau sain ac iaith arwyddion fod ar gael yn hawdd ar wasanaethau rhaglenni ar-alw, o leiaf i'r un graddau sy'n ofynnol gan ddarlledwyr llinol. Fe wnaethom annog Ofcom i osod targedau ar gyfer gwasanaethau mynediad ar raglenni ar-alw cyn gynted â phosibl a monitro'r cynnydd ac roeddem yn annog y diwydiant yn gryf i fuddsoddi mewn gwella gwasanaethau mynediad. Mae angen ymgyrch ymwybyddiaeth ar y cyd ynghylch gwasanaethau mynediad, wedi'i hategu gan fecanwaith cwynion ac adborth cadarn ac effeithiol, ar draws pawb sy'n darparu gwasanaethau rhaglenni, er mwyn i ddefnyddwyr allu rhoi adborth yn hawdd ar ansawdd ac argaeledd gwasanaethau mynediad.

Dyfodol galwadau llais (mudo o'r rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus (PSTN) i brotocol llais dros y rhyngwyd (VOIP/rhwydweithiau IP yn unig)

"O na. Dwi angen fy llinell dir. Allwn i ddim byw hebdi. Mae fy system larwm wedi'i chysylltu â'r ffôn. Mae'r llinell wedi'i chysylltu â'r larymau tân. Mae hynny'n peri pryder mawr i mi."

Cynthia, 74, llinell dir, wedi'i ddatrys, Glasgow, nam symudedd a deheurwydd

Erbyn 2025 bydd y rhwydwaith copr cyfredol (PSTN) yn cael ei 'ddiffodd', er efallai y bydd rhai defnyddwyr yn dewis newid o'u gwirfodd cyn 2025. Mae'r Panel yn poeni bod yr holl ddefnyddwyr yn cael eu diogelu ac na fyddant yn wynebu costau ychwanegol oherwydd y newid. Un pryder penodol yw cynnal gwasanaeth i bobl sy'n dibynnu ar wasanaethau cyfathrebu sy'n achub bywydau a darparu gwasanaeth os bydd y pŵer yn methu i bobl nad oes ganddynt ffôn symudol wrth gefn. Roedd y Panel wedi ymgysylltu ar draws y DU ag Ofcom, mudiadau trydydd sector, y diwydiant a chynghorau lleol, er mwyn cyflwyno tystiolaeth a phrofiadau defnyddwyr at sylw y rheini sy'n gallu gweithredu i ddiogelu defnyddwyr sydd mewn sefyllfaoedd bregus.

Roeddem hefyd yn annog Ofcom i sicrhau bod batri wrth gefn ar gael i'r rheini sydd ei angen a bod mynediad at wasanaethau brys yn cael ei orfodi am wyth awr ar gyfer y rheini sydd yn y perygl mwyaf⁴, gan bwysleisio anghenion ac amgylchiadau cymunedau gwledig anghysbell. Rydym wrth ein bodd bod y diwydiant ac Ofcom yn gweithio i roi sylw i hyn, a

⁴ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccpacod-response-to-proposed-guidance-on-protecting-accessemergency-organisationspower-cut-july-2018-final.pdf>

bydd yn parhau i ddangos diddordeb agos i sicrhau bod defnyddwyr yn cael eu diogelu rhag canlyniadau anfwriadol y newid unwaith-mewn-oes hwn.

Newidiadau i'r Panel yn ystod 2018/19:

- Daeth Rick Hill MBE yn Gadeirydd y Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ddechrau mis Ebrill 2019;
- Cwblhaodd Jo Connell OBE DL, ei thymor fel Cadeirydd y Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ddiwedd mis Mawrth 2019;
- Penodwyd Dr David Holden yn Aelod o'r Panel o fis Mawrth 2019 ymlaen;
- Penodwyd Richard Spencer a Kay Allen OBE o fis Rhagfyr 2018 ymlaen;
- Cwblhaodd Jaya Chakrabarti MBE ei thymor fel Aelod o'r Panel ym mis Tachwedd 2018; a
- Penodwyd Karen Lewis yn Aelod o'r Panel dros Gymru ym mis Mai 2018.

Penodwyd pob Aelod o'r Panel gyda chymeradwyaeth yr Ysgrifennydd Gwladol.

Atodiad 1: Aelodau o'r Panel 2018/19 - bywgraffiadau

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.

Rick Hill MBE (Aelod Gogledd Iwerddon; Cadeirydd o fis Ebrill 2019 ymlaen)

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 Ymgynghori Cyfryngau. Ef yw Dirprwy Gadeirydd y Sefydliad Safonau yn y Wasg Annibynnol.

Roedd Rick 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.

Kay Allen OBE (Aelod ers 1 Rhagfyr 2018)

Mae Kay wedi gweithio i B&Q, BSkyB a'r Post Brenhinol. Mae hi wedi bod yn Gomisiynydd gyda'r Comisiwn Hawliau Anabledd a'r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol. Roedd hi hefyd yn NED ar Fwrdd PDCS yr Adran Gwaith a Phensiynau.

Yn 2010 gofynnodd Stryd Downing iddi edrych ar Arferion Busnes Cyfrifol busnesau bach fel rhan o Dîm y Gymdeithas Fawr. O ganlyniad, fe greodd hi'r llwyfan digidol ar-lein 'Trading for Good' sydd bellach yn berchen i Busnes yn y Gymuned.

Mae hi wedi rhedeg ei chwmni ymgynghorol arbenigol llwyddiannus ei hun ers 10 mlynedd gan arbenigo mewn Busnesau Cyfrifol ac Amrywiaeth a Chynhwysiant. Mae Kay yn hyfforddwr perfformiad cymwysedig ac mae hi'n helpu pobl eraill i lwyddo. Mae Kay yn Gymrawd yn St Georges House Windsor, yn Gymrawd o'r Sefydliad Siartredig Personél a Datblygu ac yn Gymrawd o Gymdeithas Frenhinol y Celfyddydau. Yn 2010, cafodd OBE am wasanaethau i Gydraddoldeb.

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'n cefnogi Rhaglen genedlaethol yr Alban sy'n edrych ar Dechnoleg mewn Gofal, mae'n cynghori rhaglen dementia yr Ymddiriedolaeth Life Changes, ac mae'n aelod cyswllt gyda Healthcare Improvement Scotland.

Yn 2012 penodwyd Amanda yn aelod o Fwrdd y Sefydliad Tai Siartredig yn yr Alban, a chafodd ei hethol yn Gadeirydd yn 2016. Hi yw Is-Gadeirydd Iriss, sef cwmni elusenol 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 (Aelod tan 30 Tachwedd 2018)

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.

Dr. David Holden (Aelod ers 1 Mawrth 2019)

Ar hyn o bryd mae David hefyd yn eistedd ar Fwrdd Heriau Defnyddwyr (CCB) yr Awdurdod Hedfan Sifil (CAA)/HAL, sy'n gyfrifol am graffu i sicrhau bod y cynlluniau cyfredol i ymestyn Heathrow sy'n werth £15bn, yr adolygiad rheoleiddiol o brisiau a'r cynllun busnes pum mlynedd o hyd yn symud ymlaen gan ddeall a blaenoriaethu anghenion ei ddefnyddwyr nawr ac yn y dyfodol. Mae'r CCB yn herio ac yn craffu ar gynllun busnes HAL i bennu a yw'n diwallu gofynion 'ymgysylltiad o ansawdd uchel â defnyddwyr'.

Mae gan David brofiad uniongyrchol a helaeth o weithio ar brosiectau mawr sy'n ymwneud â defnyddwyr ar gyfer Vodafone, BT, O2, EE, France Telecom, 3, Sky, Inmarsat, Talk Talk, Carphone Warehouse, Ericsson, Nokia, Virgin Media, Cable and Wireless ac Alcatel.

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 i gwsmeriaid 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 lawn am Gamweddau Post (POSTRS) rhwng 2013 a 2015; a bu'n ymgynghorydd archwilio iechyd mewn sefydliadau gyda Time to Change (elusen iechyd meddwl).

Mae'n gwnselydd cymwysedig, ac mae wedi gwneud gwaith gwirfoddol gyda phobl ifanc. Ar hyn o bryd, mae'n ymgynghorydd ar gyfer yr holl gynlluniau datrys anghydfod sy'n cael eu cynnig gan IDRS Ltd, gan gynnwys y Cynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebu a'r Rhyngryd (CISAS); mae'n rhedeg ei gwmi ymgynghori ei hun; ac mae'n aelod o Voice of the Listener and 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.

Karen Lewis (Aelod Cymru)

Treuliodd Karen Lewis ran gyntaf ei gyrfa fel athrawes a darlithydd mewn Saesneg a'r Cyfryngau cyn symud i faes datblygu cymunedol. Ymunodd â'r BBC yng Nghymru wedyn, gan gynhyrchu rhaglenni Addysg a Gweithredu Cymunedol i ddechrau, cyn dod yn Uwch Gynhyrddydd menter Straeon Digidol y BBC a enillodd wobrau sef 'Cipolwg ar Gymru'. Cafodd wedyn ei phenodi yn Rheolwr Partneriaethau ar gyfer Cymru, ac roedd yn gyfrifol am Bartneriaethau Dysgu, ymgyrchoedd gweithredu cymdeithasol a darllediadau elusennol y BBC yn y wlad.

Gadawodd y BBC i fod yn Gyfarwyddwr Canolfan Ymchwil yng Nghyfadran y Diwydiannau Creadigol ym Mhrifysgol De Cymru, lle bu'n arwain amrywiaeth o brosiectau ymchwil ac ymgysylltu â'r cyhoedd ym maes adrodd straeon digidol, cyn ymuno â Chanolfan Cydweithredol Cymru yn ei swydd bresennol fel Gyfarwyddwr Cymunedau a Chynhwysiant. Mae hi'n cadw perthynas agos gyda Phrifysgol De Cymru lle mae hi'n Gymrawd Ymweld.

Dros y 12 mlynedd diwethaf mae Karen wedi gweithio ym maes Cynhwysiant Digidol, gan arwain ar raglenni Cynhwysiant Digidol Llywodraeth Cymru. Cafodd ei phenodi yn aelod o Bwyllgor Cyngori Ofcom yng Nghymru yn 2015.

Richard Spencer (Aelod ers 1 Rhagfyr 2018)

Mae gan Richard 30 mlynedd o brofiad mewn marchnadoedd telegyfathrebiadau sefydlog a symudol ar gyfer defnyddwyr a busnesau bach a chanolig yn y DU a dramor. Treuliodd y rhan fwyaf o'r cyfnod hwnnw gyda BT. Mae ei yrfa wedi cynnwys prisio, strategaethau, polisiâu, moeseg busnes a rheoleiddio yn y maes telegyfathrebiadau. Yn ystod y saith mlynedd olaf roedd Richard yn Gyfarwyddwr Cyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol, gan chwarae rhan allweddol yn y gwaith o lunio rhaglenni'r cwmni a oedd wedi'u dylunio i gael effaith gadarnhaol ar gymdeithas a'r amgylchedd.

Mae gan Richard radd mewn Hanes (Manceinion), a Gradd Meistr mewn Gweinyddu Busnes (Warwick), ac ar hyn o bryd mae'n astudio am radd mewn Diwinyddiaeth, Gweinidogaeth a Chenhadaeth (Durham). Ar ben hynny, mae wedi hyfforddi i fod yn hyfforddwr gweithredol.

Mae Richard yn Gyfarwyddwr anweithredol Ymddiriedolaeth Sefydledig GIG Dwyrain Suffolk a Gogledd Essex ac mae'n ymddiriedolwr ar elusen yn Colchester sy'n darparu cymorth yn ystod y dydd i bobl ddigartref. Mae'n gwirfoddoli mewn lloches nos yn ystod y gaeaf, ac mae'n cefnogi elusen sy'n gweithio gydag oedolion ifanc agored i niwed.

Craig Tillotson

Mae Craig wedi cael gyrfa amrywiol a llwyddiannus dros y 30 mlynedd diwethaf yn y diwydiannau telegyfathrebiadau a thaliadau fel arweinydd uned fusnes, cyfarwyddwr bwrdd, ymgynghorydd strategaeth ac entrepreneur. Yn 1997 ymunodd â T-Mobile UK fel Cyfarwyddwr Datblygu Strategol. Yn 2001 ymunodd â Vodafone UK fel Cyfarwyddwr Rheoli Cynnyrch. Yn 2003, daeth yn Gyfarwyddwr Strategaeth a Chyfanwerthu, ac yn 2007 daeth yn arweinydd Uned Busnes Defnyddwyr y DU.

Rhwng 2012 a 2018 roedd Craig yn Brif Weithredwr y Faster Payments Scheme, sef prif system y DU ar gyfer trosglwyddo taliadau rhwng banciau mewn amser real. Roedd Craig hefyd yn Gadeirydd Gweithredol Paym, y gwasanaeth taliadau symudol rhwng 2014 a 2018.

Yn 2014, fe'i penodwyd gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol yn aelod o Banel Statudol y Rheoleiddiwr Systemau Talu newydd a bu uno tan 2018.

Yn 2018 fe wnaeth Craig sefydlu ar y cyd a dod yn Brif Weithredwr ar Smart Request Company Ltd, busnes technoleg ariannol cychwynnol a oedd yn gweithio i ddatblygu gwasanaeth Ceisiadau am Daliadau cystadleuol cyntaf 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).

Rick Williams

Mae Richard Williams yn Rheolwr Gyfarwyddwr Freeney Williams Ltd, cwmni ymgynghorol anabledd ac amrywiaeth. Mae'n Gymrawd Siartredig o'r 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 Rick yn hyfforddwr ac ymgynghorydd profiadol, sy'n arbenigo ar bob agwedd ar anabledd a'i effaith ar unigolion a sefydliadau.

Atodiad 2: Ymatebion y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriadau yn ystod 2018/19

- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ddatganiad drafft yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon ar ei ddatganiad cyntaf o flaenoriaethau strategol ar gyfer telegyfathrebiadau \(PDF 148KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Mawrth 2019
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriad Ofcom ynghylch dyfarnu'r bandiau sbectrwm 700 MHz a 3.6-3.8 GHz](#) Mawrth 2019 (PDF 133KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd)
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i Gynllun Blynyddol Ofcom \(PDF 172KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Chwefror 2019

- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriad Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru ar wneud Cymru'r lle gorau i fynd yn hŷn \(PDF, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Chwefror 2019
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriad Ofcom ar wella ymgysylltiad â defnyddwyr \(PDF 175KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Chwefror 2019
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i Dasglu Barrier Busting yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon ar sicrhau mynediad tenantiaid i gysylltiadau sy'n gallu delio â gigabit \(PDF 84KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Rhagfyr 2018
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i Dasglu Barrier Busting yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon ar ddatblygiadau adeiladau newydd: darparu cysylltiadau sy'n gallu delio â gigabit \(PDF 92KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Rhagfyr 2018
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriad Ofcom ar Helpu Defnyddwyr i gael Bargeinion Gwell mewn Marchnadoedd Cyfathrebiadau - Ffonau Symudol \(PDF 131KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Tachwedd 2018
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriad Ofcom ar Hysbysiadau Diwedd Contract a Gorffen Contract \(PDF 91KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Hydref 2018
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriad Llywodraeth yr Alban ar Gorff Defnyddwyr i'r Alban \(PDF 132KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Medi 2018
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i gap arfaethedig Ofcom ar alwadau i rifau Ymholiadau Rhifau Ffôn \(PDF 33KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Awst 2018
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ganllawiau arfaethedig Ofcom ar ddiogelu mynediad at sefydliadau brys pan fydd y pŵer yn methu \(PDF 140KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Gorffennaf 2018
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i Bapur Gwyrdd yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol: Modernising Consumer Markets \(PDF 419KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Gorffennaf 2018
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriad Ofcom: Gwella darpariaeth symudol - Cynigion ar gyfer rhwymedigaethau darpariaeth wrth ddyfarnu'r band sbectrwm 700 MHz \(PDF 53KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Mai 2018

- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriad yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon ar ei pholisi Diogelwch drwy Ddylunio a'r Cod Ymarfer drafft \(PDF 39KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Mai 2018
- [Ymateb y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i ymgynghoriad Ofcom a oedd yn gofyn, "Sut dylai Gwasanaethau Rhaglenni Ar-alw gael eu gwneud yn hygyrch?" \(PDF 198KB, bydd yn agor mewn ffenestr newydd\)](#) Ebrill 2018

Atodiad 3: Adroddiad Ariannol

	Gwirioneddol 2018/19	Cyllideb 2018/19
Ffioedd Aelodau'r Panel	122,213	108,512
Treuliau Aelodau'r Panel	14,272	12,180
Cymorth (gan gynnwys y Tîm Cyngori, ymchwil, ymgynghori, perthynas â rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau)	237,299	244,809

Atodiad 4: Cyfarfodydd y Panel

Roedd eitemau ar yr agenda yn cynnwys:

Diweddariadau ac eitemau polisi gan rhanddeiliaid:

- Galwadau a negeseuon testun niwsans (ICO)
- 'Diogel yn Ddiodyn' (Yr Adran dros faterion Digidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon)
- Behavioural Insights (Ofgem; y tîm Behavioural Insights, Swyddfa'r Cabinet)
- Y nifer sydd â band eang cyflym iawn (Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang)
- Yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn
- Cyngor ar Bopeth
- Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU
- y Sefydliad Gwasanaethau i Gwsmeriaid

Materion polisi cyfathrebu ar bynciau fel:

- Mudo i rwydweithiau IP
- Strategaeth sbectrwm
- Darpariaeth symudol
- Gwasanaethau post
- Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol Band eang
- Crwydro symudol a therfyn biliau
- Galwadau a negeseuon testun niwsans
- Hygyrchedd a Bregusrwydd
- Mynediad i gynnwys a ddarlledir a chynnwys ar-alw
- Brexit a'r sector telegyfathrebiadau
- Ymgysylltu â defnyddwyr; hysbysiadau diwedd contract
- Cwynion a Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod
- Ymholiadau rhifau ffôn
- Llythrennedd yn y Cyfryngau
- Cynllun Blynnyddol Ofcom