

Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cyngori ar gyfer Pobl Hŷn a Phobl Anabl (ACOD)

Gwneud Gwahaniaeth i Ddefnyddwyr Cyfathrebiadau: Cynllun Strategol 2020/21

Cefndir

Mae'r Panel yn gorff statudol a sefydlwyd o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Mae gan ein [Haelodau](#), sy'n cael eu penodi gan Ofcom gyda chymeradwyaeth yr Ysgrifennydd Gwladol, lawer o wybodaeth a phrofiad yng nghyswllt materion sy'n ymwneud â defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau a thu hwnt. Bob blwyddyn, mae'r Panel yn ymgynghori ynghylch ei ffocws ar gyfer y flwyddyn i ddod.

Edrych yn ôl: 2019/20 - Cryfhau llais y Defnyddiwr

Yn 2019/20, roedd y Panel wedi bwrw ymlaen â'r cynlluniau oedd wedi'u nodi yn ein hymateb i Bapur Gwyrdd y Llywodraeth: 'Modernising Consumer Markets'. Mae'r rhain wedi cynnwys:

- Trafodaethau bwrdd crwn rheolaidd, neu 'Hybiau' ym mhob un o wledydd y DU, gydag amrywiaeth o randdeiliaid gan gynnwys elusennau, sefydliadau dielw a llunwyr polisi, er mwyn cael cipolwg ar y materion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau;
- Cyfarfodydd hyb rheolaidd a chydweithredol, gyda rhanddeiliaid eiriolaeth defnyddwyr allweddol o bob rhan o'r DU; a
- Mae cyfarfodydd Fforwm y Diwydiant, a hwylusir gan y Panel, lle gall darparwyr cyfathrebiadau siarad yn agored, dysgu o arferion gorau mewn sectorau eraill, a chydweithio i godi'r safon ar gyfer defnyddwyr agored i niwed.
- Ar ben hynny, fe wnaethom gomisiynu ymchwil newydd i weithgarwch twyllodrus (sgamiau) a gynhaliwyd dros rwydweithiau cyfathrebu, a fydd yn cael ei gyhoeddi cyn bo hir.

Eleni, rydym yn bwriadu adeiladu ar y mentrau a lanswyd gennym yn 2019/20, gan wrando'n astud ar yr amrywiaeth o leisiau defnyddwyr cyfathrebiadau a gweithio ar y cyd â'r bobl a'r sefydliadau hynny a all ein helpu i wneud gwahaniaeth. Mae hyn yn bwysicach fyth yn sgil argyfwng COVID-19, wrth i ni ddysgu sut beth yw'r 'normal' newydd.

Rydym wedi clywed gan nifer o sefydliadau am bwysigrwydd gwasanaethau cyfathrebu ym mywydau bob dydd y defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau maent yn eu cynrychioli. Mae'r argyfwng wedi tynnu sylw at y ffaith bod gwasanaethau cyfathrebu wedi dod yn rhan hanfodol o fywydau llawer o bobl, yn gyfleuster hanfodol.

Mae darparwyr cyfathrebiadau wedi dangos eu bod yn fodlon ac yn gallu gweithio'n gyflym i gefnogi defnyddwyr agored i niwed mewn angen, ac wedi dangos eu bod yn adweithio i ddiffiniad mwy hyblyg o 'fod yn agored i niwed'. Fodd bynnag, mae'r pandemig hefyd wedi dod i flaen meddwl y Panel a chyrrff defnyddwyr eraill, annhegwch a niwed cysylltiedig a oedd eisoes yn bodoli ar draws sector cyfathrebu'r DU, sydd wedi dod yn fwy amlwg yn ystod y cyfnod hwn.

Mae materion o'r fath yn cynnwys gwasanaethau cyfathrebu fforddiadwy sydd ar gael i bawb ar draws pob rhan o'r DU; mynediad at wasanaethau cyfathrebu i bobl sydd angen cymorth ychwanegol, oherwydd nad oedd gwasanaethau prif ffrwd wedi'u cynllunio gyda'u hanghenion mewn golwg; yn ogystal â chynhwysiant digidol, llythrennedd a sgiliau.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi trafod gyda rhanddeiliaid y cynnig bod y diwydiant cyfathrebu yn ymrwmo i Siarter Defnyddwyr/Cwsmeriaid, ac rydym wedi gweld hyn yn gweithio'n llwyddiannus mewn sectorau eraill.

Beth rydym am ei gyflawni ar gyfer defnyddwyr

Amcan y Panel yw:
*“diogelu a hyrwyddo buddiannau
defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebu
drwy roi cyngor i Ofcom, diwydiant, Llywodraethau a phobl eraill”*

Mae gwasanaethau cyfathrebu yn hanfodol i fywydau bob dydd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, felly mae'n rhaid i'w buddiannau fod yn ganolog i'r gwaith rheoleiddio, llunio polisiau ac arferion y diwydiant. Mewn sector cymhleth sy'n datblygu'n gyflym, mae hyn yn hanfodol.

Mae arnom eisiau i'r holl ddefnyddwyr cyfathrebiadau ar draws y DU allu mwynhau gwasanaethau fforddiadwy a dibynadwy sydd o ansawdd uchel ac sydd wedi'u cynorthwyo gan wasanaeth rhagorol i gwsmeriaid, beth bynnag fo'u hanghenion.

Meysydd gwaith

Mae'r cynllun hwn yn amlygu'r meysydd rydym yn bwriadu canolbwyntio arnynt, yn seiliedig ar dri maen prawf: lle y mae niwed i ddefnyddwyr - neu'r posibilrwydd o niwed - wedi cael ei nodi; lle y mae cwmpas yr effaith ar ddefnyddwyr yn sylweddol a lle y gall y Panel wneud gwahaniaeth.

Ar draws yr holl feysydd hyn, byddwn yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl mewn amgylchiadau bregus sydd - am ryw reswm neu'i gilydd, o bosibl, yn llai tebygol o allu cymryd rhan yn y farchnad ac sy'n cael eu rhoi dan anfantais yn ariannol neu fel arall - yn ogystal ag anghenion microfusnesau.

Rydym hefyd yn disgrifio sut rydym yn bwriadu cryfhau llais y defnyddiwr ym maes datblygu polisiau cyfathrebu

Ein nodau ar gyfer 2020/21

Mae crynodeb lefel uchel o'n nodau ar gyfer y flwyddyn i ddod i'w weld isod:

Fel llinell sylfaen, rydym o'r farn y dylai bod gan bob defnyddiwr hawl i fynnu'r canlynol gan y sector cyfathrebiadau:

- Mynediad at wasanaethau cyfathrebu dibynadwy a fforddiadwy i bob defnyddiwr.

Gwasanaethau cyfathrebu ar gael ym mhob man



- Profiad cwsmer o ansawdd uchel i bob defnyddiwr. Byddant yn cael eu trin yn deg fel unigolion ac fel corff.

Safonau gwasanaeth i gwsmeriaid rhagorola gwasanaethau ardderchog



- Dim un o'n defnyddwyr yn cael ei adael ar ôl, ni waeth beth fo'i amgylchiadau

Defnyddwyr a dinasyddion yn cymryd mwy o ran yn y sector cyfathrebiadau ac yn cael eu cynnwys ynddo i raddau mwy.



I ategu hyn, byddwn yn ymgymryd â'r gweithgareddau canlynol yn y flwyddyn i ddod:

- Darparu tystiolaeth gadarn y gellir ei defnyddio i fynnu ac i gefnogi gweithredu ar ran defnyddwyr

Ymchwilio i faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr yn y sector



- Tynnu sylw at dystiolaeth o niwed posibl i ddefnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau nawr ac yn y dyfodol, a gweithredu ar sail hynny

Atal niwed i ddefnyddwyr



- Gweithio gyda chyrrff defnyddwyr eraill, diwydiant, Ofcom a llywodraethau

Sicrhau bod llais y defnyddiwr yn cael ei glywed gan y diwydiant a llunwyr polisi a'u bod yn gweithredu arno



Siarter Cwsmeriaid: rydym yn edrych ymlaen i weld canlyniadau sylweddol gan ddarparwyr cyfathrebiadau sydd wedi cytuno i weithredu yn ôl Ymrwymadau Tegwch Ofcom. Byddwn yn cydweithio'n agos â darparwyr cyfathrebiadau ac Ofcom yn y flwyddyn i ddod i hwyluso hyn. Rydym yn annog darparwyr cyfathrebiadau sydd wedi ymrwmo i degwch i lunio 'siarter cwsmeriaid', er mwyn i ddefnyddwyr wybod beth i'w ddisgwyl a beth fydd yn digwydd os nad ydynt yn cael hynny.

Pwy ydym ni a sut rydym yn cynrychioli anghenion defnyddwyr

Mae'r Panel yn rhoi cyngor cadarn ac annibynnol sy'n adeiladol, yn realistig ac sy'n ymwybodol o'r cyfaddawdu sy'n aml yn gysylltiedig â phenderfyniadau rheoleiddio. Mae hyn yn bosibl gan fod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau â'r Panel yn gynnar yn y broses reoleiddio, cyn ymgynghori'n ffurfiol â rhanddeiliaid eraill. Yn aml rydym yn cael ein disgrifio fel 'cyfaill beirniadol' i Ofcom.

Mae ein perthynas unigryw, sy'n bosibl drwy Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth, yn golygu bod gennym fynediad cynnar a chyfrinachol at wybodaeth y rheoleiddiwr a'r ffordd y mae'n meddwl, felly gallwn ddylanwadu ar benderfyniadau mewn modd rhagweithiol

drwy gynnal ymyriadau cadarn o ansawdd uchel yn gynnar. Rydym hefyd yn rhoi cyngor i Lywodraethau, ac yn hyrwyddo buddiannau defnyddwyr gyda'r diwydiant.

Rydym yn ceisio sicrhau bod lleisiau dinasyddion, defnyddwyr a microfusnesau yn cael eu cynrychioli wrth ddatblygu polisiau cyfathrebu. Mae tynnu sylw at fuddiannau'r rheini nad ydynt bob amser yn cael eu clywed gan y diwydiant (er enghraifft, defnyddwyr mewn ystod o amgylchiadau bregus) yn rhan bwysig o'n rôl, yn yr un modd ag y mae gweithio â Darparwyr Cyfathrebiadau, Ofcom a rhanddeiliaid eraill yn y diwydiant ac ym maes polisi, a chyrrff defnyddwyr.

Mae cydweithio, herio adeiladol ac eglurder pwrpas yn dal yn ganolog i'n dull gweithredu. Byddwn yn parhau i geisio sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n cael eu diogelu a'u hyrwyddo, fel bod cyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan wasanaethau cyfathrebiadau heddiw ac yfory yn gynhwysol ac yn deg, ac er mwyn i'r farchnad lwyddo i fodloni anghenion pob un ohonom. Mae trin pob defnyddiwr yn deg, gan gynnwys hwyluso gwelliannau o ran darpariaeth, hygrychedd, fforddiadwyedd ac ansawdd y gwasanaeth, yn parhau i fod yn flaenllaw ar ein agenda.

Rydym yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl y mae eu hamgylchiadau yn eu gwneud yn fwy bregus yn barhaol neu dros dro wrth geisio ymdopi â'r farchnad cyfathrebiadau, er enghraifft, pobl hŷn a phobl ag anghenion ychwanegol sy'n deillio o anabled; pobl mewn ardaloedd trefol a gwledig; pobl ar incwm isel; a microfusnesau, sy'n wynebu llawer o'r un problemau â defnyddwyr unigol. Mae gan Aelodau aelodaeth ar y cyd yng nghyswllt y Pwyllgor Cynghori ar gyfer Pobl Hŷn a Phobl Anabl ac maent yn cyflawni rôl statudol o ran cynghori Ofcom ar faterion sy'n berthnasol i bobl hŷn a phobl anabl. Mae'r rhain yn cynnwys materion darlledu fel portreadu; a gwasanaethau mynediad ar gyfer rhaglenni ar-alw (isdeitlau, sain ddisgrifio ac iaith arwyddion).

Mae cylch gwaith y Panel yn cwmpasu'r DU ac, yn ôl statud, mae ganddo aelodau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, yr Alban, Gogledd Iwerddon a Lloegr. Maent yn cydweithio â rhanddeiliaid allweddol yn y Gwledydd er mwyn deall safbwyntiau defnyddwyr ym mhob rhan o'r DU, er mwyn cyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion. Mae'r aelodau hyn yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgor Cynghori Ofcom ar gyfer pob Gwlad ac yn sicrhau bod syniadau'n cael eu cyfathrebu ddwy ffordd. Sefydlwyd traws-aelodaeth y Panel gyda'r Pwyllgor Cynghori ar gyfer Pobl Hŷn a Phobl Anabl yn 2012 er mwyn gwella effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd.

Rydym yn ymgysylltu ag amrywiaeth eang o rhanddeiliaid a sefydliadau er mwyn helpu i gyfrannu at y cyngor rydym yn ei roi i Ofcom a sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn aros ar yr agenda ar draws y sector. Ein rôl yw rhoi cyngor arbenigol i Ofcom ac eraill yn seiliedig ar berthynas o ymddiriedaeth i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr yn uchel ar yr agenda ac nid ydym yn cilio rhag lleisio materion yn ehangach pan fo angen. Pan rydyn ni'n rhagweld niwed i'r defnyddiwr, neu'n gweld bod hynny'n digwydd, rydym yn gweithio gyda'r bobl sy'n gallu gwneud gwahaniaeth. Nid ydym yn eiriolwr ymgyrchu ex ante, ond rydym yn rhannu canfyddiadau o'n hymchwil yn gyhoeddus ac yn gwneud argymhellion ar gyfer newid.

Meysydd arbenigedd

Mae gan aelodau'r panel amrywiaeth eang o arbenigedd a phrofiad sy'n golygu eu bod yn gallu rhoi cyngor ar ein meysydd gwaith amrywiol. Mae'r meysydd hyn nid yn unig

yn cwmpasu'r holl wasanaethau telegyfathrebu ond hefyd agweddau ar wasanaethau post y DU, a sut mae pobl hŷn a phobl anabl yn cael eu portreadu ym maes darlledu.

Rydym yn cydweithio'n agos â chyrff defnyddwyr eraill ond mae gennym ni rôl unigryw o ran sicrhau bod llais defnyddwyr yn cael ei glywed yn gynnar yn y broses o ddatblygu polisiâu, gan gynnwys yng nhyswllt seilwaith a dyrannu sbectrwm. Diolch i ddealltwriaeth y Panel, mae'n gallu eirioli dros newidiadau allweddol sydd wedi arwain at fanteision sylweddol i ddefnyddwyr ledled y DU.

Canlyniadau cadarnhaol i ddefnyddwyr a dinasyddion

Mae ein gwaith yn arwain at ganlyniadau cadarnhaol i ddefnyddwyr yn ogystal â newidiadau polisi pwysig. Rydym hefyd yn tynnu sylw at feysydd lle y dylai darparwyr cyfathrebiadau fod yn gwneud yn well, er enghraifft, gwasanaethau i gwsmeriaid a delio â chwynion a dylunio prosesau, cynnyrch a gwasanaethau mewn modd cynhwysol.

Yn y blynyddoedd diweddar, mae ein gwaith ymchwil, sy'n cael ei gomisiynu'n annibynnol, wedi cael derbyniad da gan y diwydiant, cyrff defnyddwyr, elusennau a llunwyr polisiâu, gan daflu goleuni ar sefyllfaedd tebyg i'r canlynol:

- Pa mor ddibynnol yw teuluoedd sydd ar incwm isel ar wasanaethau cyfathrebu:
- Mynediad defnyddwyr at gynnwys darlledu ac ar-alw, gan gynnwys isdeitlo, sain ddisgrifio ac iaith arwyddion;
- Pryderon defnyddwyr ynghylch preifatrwydd data;
- Diwallu anghenion a bodloni gofynion defnyddwyr telegyfathrebiadau hŷn ac anabl,
- Profiad microfusnesau a defnyddwyr o broblemau a chwynion cysylltiedig â gwasanaethau cyfathrebu

Mae ein harbenigedd yn y sector yn golygu y gallwn herio mewn amgylchedd adeiladol, cynnig cyngor cynhwysfawr a dylanwadu ar y gwaith o ddatblygu polisiâu er mwyn sicrhau eu bod yn cyflawni ar gyfer defnyddwyr a dinasyddion. Rydym yn cyhoeddi gwybodaeth am ein cyngor ac am ein gweithgareddau ar ein gwefan <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk>

Y cyd-destun ehangach

O gofio ein swyddogaeth fel 'cyfaill beirniadol', mae'n hollbwysig ein bod yn ystyried y gwaith y bydd Ofcom yn ei wneud yn ystod y flwyddyn i ddod, yn ogystal â datblygiadau ehangach ym maes cyfathrebiadau yn y DU a thu hwnt.

Mae blaenoriaethau a ffrydiau gwaith Ofcom yn gweithredu fel sail ar gyfer ein cynllun strategol, fel y nodwyd yn ei [Gynllun Blynyddol](#), yn ogystal â datblygiadau arwyddocaol eraill a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y DU.

Mae'r sector cyfathrebiadau yn newid yn gyflym, sy'n golygu bod rhaid i ni fod yn hyblyg gyda'n cynlluniau er mwyn gallu ymateb i heriau newydd. Byddwn yn parhau i fonitro materion a chysylltu ag amrywiaeth eang o sefydliadau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr er mwyn casglu - a rhannu - gwybodaeth am ddatblygiadau.

Cryfhau llais y defnyddiwr yn y sector cyfathrebiadau

Fel y nodwyd uchod, yn ein [hymateb i'r Papur Gwyrdd 'Modernising Consumer Markets'](#) gwnaethom amlinellu nifer o gamau a fyddai, yn ein barn ni, yn cryfhau llais y defnyddiwr ledled y DU.

Er mwyn creu newid gwirioneddol yn y sector telegyfathrebiadau, mae angen llawer mwy o gydweithio rhwng cyrff defnyddwyr, sy'n gallu cynnig ystod o arbenigedd a phrofiad hollbwysig. Byddai modd cyflawni hyn mewn amryw o ffyrdd, gan roi llais cryfach i'r Gwledydd ac arwain at ragor o fewnbwn o ran meddylfryd y Llywodraeth a'i gwaith datblygu polisiau. Rydym yn falch ein bod wedi gallu hwyluso cydweithio agosach rhwng amrywiaeth eang o randdeiliaid eleni, drwy gyfuno ac egluro camau gweithredu a ddylai arwain at newid pendant ym mhrofiad defnyddwyr cyfathrebiadau. Rydym yn gwneud hyn mewn sawl ffordd:

- Fforwm y Diwydiant;
- Hyb Rhanddeiliaid Defnyddwyr
- Hybiau ar gyfer pob un o Wledydd y DU

Byddwn yn parhau i ddefnyddio'r hyn rydym wedi'i ganfod drwy ymgysylltu ledled y DU - fel y gwelir isod - er mwyn gwella arferion gorau ar draws y diwydiant a chyfrannu at y gwaith datblygu polisiau y bydd Ofcom ac eraill yn ei wneud.

Ein blaenoriaethau ar gyfer 2020/21

Rydym yn canolbwyntio ar y meysydd hynny lle gallwn wneud y gwahaniaeth mwyaf. Fel y nodwyd uchod, mae'r cynllun hwn yn amlgu'r meysydd rydym yn bwriadu canolbwyntio arnynt, yn seiliedig ar dri maen prawf: lle y mae niwed i ddefnyddwyr - neu'r posibilrwydd o niwed - wedi cael ei nodi; lle y mae cwmpas yr effaith ar ddefnyddwyr yn sylweddol a lle y gall y Panel wneud gwahaniaeth.

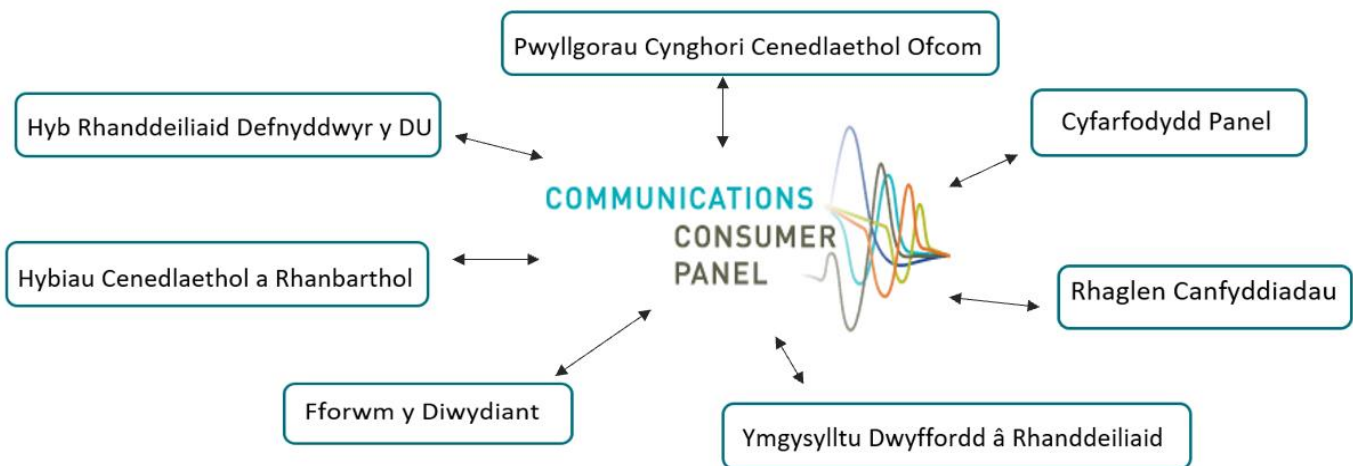
Yn seiliedig ar y meini prawf uchod, rydym wedi pennu set o flaenoriaethau ar gyfer 2020/21 **yr ydym ni'n** credu y bydd yn gallu gwneud y gwahaniaeth mwyaf i ddefnyddwyr, dinasyddion a micro fusnesau Rydym hefyd yn caniatáu hyblygrwydd yn ein cynlluniau ar gyfer sganio'r gorwel, gan godi ymwybyddiaeth a rhannu gwybodaeth a dealltwriaeth â rhanddeiliaid.

Ein blaenoriaethau arfaethedig:

Sicrhau bod llais y defnyddiwr yn cael ei glywed gan y diwydiant a llunwyr polisi ledled y DU a'u bod yn gweithredu arno

- Sicrhau parhad y rhyngweithio rhwng y Panel a'i rwydwaith o bartneriaid rhanddeiliaid defnyddwyr yn y DU a bod y rhyngweithio hwnnw'n cael ei gryfhau ar ffurf:
 - Hybiau Defnyddwyr
 - Hybiau Penodol i Wledydd ac i Ranbarthau Lloegr

- Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth
- Ymchwil annibynnol y Panel a mwy o ymwybyddiaeth o'r ymchwil sydd gan rhanddeiliaid partneriaid y Panel yn yr arfaeth.



Byddwn yn parhau i gydweithio'n agos ac yn edrych ar gydweithio â sefydliadau eraill sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr yng nghyswllt amrywiaeth o faterion sy'n ymwneud â'r pynciau uchod yn ogystal â materion eraill sy'n codi yn ystod y flwyddyn. Ar gyfer nifer o'r meysydd rydym wedi'u nodi, mae dimensiynau penodol yn effeithio ar y Gwledydd datganoledig. Bydd ein gwaith gyda Phwyllgorau Cyngori Ofcom a rhanddeiliaid eraill yn y Gwledydd yn sail i'r ffordd y byddwn yn gweithredu mewn perthynas â'r materion hyn.

Ar gael ym mhob man: sicrhau bod pob defnyddiwr yn gallu cael mynediad at wasanaethau cyfathrebu dibynadwy ar draws y wlad - fydd yn cynnwys

➤ Band eang cyffredinol

Maes dan sylw: rhoi'r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol Band Eang (USO) ar waith a rhyngweithio â chynlluniau darpariaeth ar draws gwledydd a rhanbarthau'r DU

Mater:

Nid yw tua 2% o eiddo'r DU yn gallu cael gwasanaeth band eang sefydlog teilwng sy'n darparu cyflymder llwytho i lawr o 10Mbit yr eiliad o leiaf a chyflymder llwytho i fyny o 1Mbit yr eiliad o leiaf. Mae'r ffigur hwn yn 6% yng Ngogledd Iwerddon, 4% yn yr Alban a 3% yng Nghymru. Mae defnyddwyr yn dioddef oherwydd does ganddyn nhw ddim mynediad at gyflymder band eang o 10Mbit yr eiliad neu fwy o hyd. Ar ben hynny, nid yw 39,000 (0.1% o eiddo'r DU) yn gallu cael band eang teilwng na darpariaeth symudol 4G (mae'r ganran hon yn 3% yn ardaloedd gwledig yr Alban a 2% yn ardaloedd gwledig Cymru).

[Ofcom, Cysylltu'r Gwledydd mis Rhagfyr 2019](#)

Nod: Sicrhau bod y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol band eang (USO) yn cael ei rhoi ar waith a sicrhau darpariaeth band eang ehangach er mwyn i

ddefnyddwyr gael y mynediad gorau posibl at y gwasanaethau hyn. Byddwn yn parhau i ymgysylltu ag Ofcom, y Llywodraeth a darparwyr rhwydweithiau i sicrhau bod lleisiau defnyddwyr yn cael eu clywed mewn trafodaethau am y ffordd y mae'r USO yn cael ei rhoi ar waith a'i chyfleu.

➤ **Darpariaeth symudol gan gynnwys 5G, crwydro domestig a defnyddio'r band sbectrwm 700MHz**

Maes dan sylw: gwell darpariaeth a chydweithio gwell rhwng darparwyr - rhoi'r Rhwydwaith Gwledig a Rennir ar waith

Mater: Mae darpariaeth symudol yn dal yn waeth yng Nghymru, Gogledd Iwerddon a'r Alban nag yn Lloegr. Mae'r ddarpariaeth ddaearyddol yn amrywio'n sylweddol ymysg gweithredwyr symudol ac yn dal yn wael mewn sawl man, gyda dim ond 58% o Gymru (i fyny o 57% y llynedd) a 42% o'r Alban (i fyny o 38% y llynedd) yn gallu cael gwasanaethau data 4G gan bob cwmni. Mae hyn o'i gymharu â darpariaeth ddaearyddol 75% yng Ngogledd Iwerddon (i lawr o 79% y llynedd) ac 81% (i lawr o 82% y llynedd) yn Lloegr, a 66% ledled y DU.

Nod: sicrhau bod rheoli sbectrwm yn gweithio o safbwynt defnyddwyr er mwyn iddynt beidio â bod mewn perygl o fod dan anfantais oherwydd arferion masnachol annheg. Byddwn yn gweithio gydag Ofcom i hybu polisiau rheoli sbectrwm sy'n rhoi budd llawn i ddefnyddwyr; a byddwn ni'n eiriol dros bolisi "ei-ddefnyddio neu ei-golli" o ran dyrannu, yn ogystal ag ystyried crwydro cenedlaethol o ddifrif os na fydd y Rhwydwaith Gwledig a Rennir yn cyflawni'r gwelliannau rydym am eu gweld i ddefnyddwyr.

➤ **Gwasanaethau post cyffredinol a'r Post Brenhinol**

Maes dan sylw: sicrhau bod gwasanaethau post cwmnïau a reoleiddir gan Ofcom yn darparu gwasanaeth dibynadwy ac yn trin defnyddwyr a dinasyddion yn deg

Mater: Mae'r post yn dal yn sianel gyfathrebu bwysig i lawer o ddefnyddwyr ac mae pobl hŷn yn enwedig yn dal yn ddibynnol ar y gwasanaeth. Mae cynnal gwasanaeth post dibynadwy yn hanfodol wrth i'r farchnad addasu ar gyfer modelau busnes newydd.

Nod: deall anghenion defnyddwyr y gwasanaeth post ym mhob rhan o'r DU a sicrhau bod y Post Brenhinol yn cael ei ddal i gyfrif am ei berfformiad ac y bydd y rheoleiddiwr yn cymryd camau os bydd yn methu cyrraedd ei dargedau. Byddwn yn parhau i weithio i sicrhau bod pobl sy'n dal i ddibynnu ar y gwasanaethau post yn gallu cael gafael ar y gwasanaethau hynny, eu defnyddio a'u fforddio.

Safonau rhagorol o ran gwasanaeth i gwsmeriaid i bawb

➤ **Trin pob defnyddiwr yn deg, o'r cam cyn gwerthu i ddiwedd y contract a thu hwnt, gan gynnwys defnyddwyr Talu-Wrth-Ddefnyddio**

Maes dan sylw: sicrhau bod defnyddwyr yn cael eu trin yn deg, eu bod yn gallu dewis gwasanaethau a'u bod yn gallu aros neu newid heb gael eu cosbi'n ariannol; gweithio gyda'r diwydiant ac Ofcom i ddatblygu canllaw arferion da ar ffurf siarter defnyddwyr ar gyfer y sector cyfathrebu

Mater: Gall arferion annheg olygu bod defnyddwyr yn talu gormod neu nad ydynt yn cael cymaint o fudd ag y gallant ei gael o wasanaethau. Mae tystiolaeth sy'n ymwneud â phrisiau llinell sefydlog unigol a chostau'r gwasanaeth ymholiadau rhifau ffôn, yn ogystal ag ymchwiliadau diwedd contract, yn dangos bod nifer o arferion annheg y mae angen mynd i'r afael â nhw ledled y sector. Mae ein gwaith ymchwil o 2019 'Peidiwch â'm datgysylltu!' hefyd yn tynnu sylw at drafferthion teuluoedd ar incwm isel sydd prin yn gallu talu eu biliau.

Nod: diddymu annhegwch yn y sector er mwyn sicrhau bod defnyddwyr yn cael gwell bargeinion, a bod ganddynt fwy o hyder yn y farchnad ac yn ymddiried mwy ynddi. Gweithio gydag Ofcom a darparwyr i sicrhau bod polisïau teg a hyblyg yn eu lle i rwystro defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus rhag dod yn fwy bregus oherwydd bod darparwyr yn eu trin mewn ffordd sy'n gwneud iddynt golli grym. Byddwn hefyd yn annog y diwydiant i sicrhau bod pobl sydd mewn trafferthion ariannol yn parhau i fod wedi'u cysylltu â gwasanaeth cyfathrebu sylfaenol er mwyn iddynt allu dal ati i fyw eu bywydau tra byddant yn goresgyn problemau talu. Byddwn yn parhau i weithio gyda darparwyr cyfathrebiadau ac yn rhoi cyngor i Ofcom ar sut i ddiddymu arferion annheg. Mae'r ystyriaethau codi tâl a phrisio teg a thryloyw y byddwn yn gweithio arnynt yn cynnwys y canlynol:

- Arferion prisio gwahaniaethol a phrisio wedi'i bersonoli - canolbwyntio mwy ar y pergyl o wasanaeth wedi'i bersonoli
- Contractau amser ar yr awyr a dyfais ffôn symudol wedi'u bwndelu
- Datgloi dyfeisiau
- Contractau heb fod yr un hyd
- Arferion rheoli dyledion
- Ffioedd mynediad i rifau nad ydynt yn rhai daearyddol
- Iawndal awtomatig ar draws yr holl wasanaethau cyfathrebu, a hynny gan bob darparwr

- **Profiad rhagorol o ran gwasanaeth i gwsmeriaid i bawb, gan gynnwys pobl sydd yn yr amgylchiadau mwyaf bregus**

Maes dan sylw: Sicrhau bod y polisïau bregusrwydd a oedd yn ofynnol erbyn Hydref 2018 yn ddefnyddiol, yn hygyrch ac yn ystyrlon

Mater: mae ymchwil y Panel ac Ofcom yn dangos bod angen gwella gwasanaethau i gwsmeriaid ledled y sector a bod hyn yn cael effaith fwy sylweddol ar bobl mewn amgylchiadau bregus neu sydd ag anghenion mynediad ychwanegol. Fe wnaeth yr Amodau Cyffredinol gryfhau'r gofyniad ar ddarparwyr cyfathrebiadau i ymgysylltu â'r Panel ynghylch bregusrwydd. Mae'r argyfwng COVID-19 a'n trafodaethau â rhanddeiliaid wedi dangos ei bod yn bwysig bod defnyddwyr yn gallu cysylltu â'u darparwyr cyfathrebiadau drwy amrywiaeth o sianeli cyfathrebu pan maent fwyaf mewn angen.

Nod: Yn ein swyddogaeth fel y panel defnyddwyr statudol ar gyfer telegyfathrebiadau, byddwn yn parhau i weithio gyda darparwyr cyfathrebiadau fel rhan o Fforwm Diwydiant y Panel i sicrhau bod polisiâu'n berthnasol, yn ddefnyddiol, yn hygyrch ac yn ystyrlon. Rydym am weld darparwyr cyfathrebiadau yn gwella eu diwylliant a'u gwaith er mwyn rhagori ar Amod Cyffredinol 5, sy'n gofyn eu bod yn rhoi 'ystyriaeth ddigonol' i'w cwsmeriaid. Byddwn yn rhannu arferion gorau ac yn argymhell yn gryf bod darparwyr cyfathrebiadau yn gweithredu'n gadarnhaol ac yn gynhwysol yn unol â'r model cymdeithasol o anabled.

Defnyddwyr a dinasyddion yn cymryd mwy o ran yn y sector cyfathrebiadau ac yn cael eu cynnwys ynddo i raddau mwy. Dim cwsmeriaid yn cael 'eu gadael ar ôl':

- **Lefelau cyfranogiad ac ymgysylltiad delfrydol ar gyfer defnyddwyr a dinasyddion**
Maes dan sylw: sicrhau bod defnyddwyr a dinasyddion yn gallu cymryd rhan yn y cyfleoedd mae'r sector telegyfathrebiadau yn eu cynnig, a manteisio i'r eithaf ar y rheini

Mater: Ledled y sector, mae ymchwil yn dangos bod grwpiau penodol o bobl yn fwy tebygol o gael eu hallgáu rhag cymryd rhan weithredol yn y farchnad o ran:

- Cymryd rhan yn y farchnad, gan gynnwys negodi a newid darparwr
- Cynhwysiant digidol a hyder digidol
- cyfranogiad pobl hŷn a phobl anabl mewn darlledu a'r modd y maent yn cael eu portreadu

Nod: Annog mwy o gyfranogiad a chynhwysiant, a gwarchod buddiannau'r bobl hynny sydd, am ba reswm bynnag, ddim ar-lein; Annog y diwydiant i redeg eu busnesau ar sail egwyddorion cynllunio cyffredinol, cynhwysol a moesegol, gan ddefnyddio canfyddiadau fel y rhai a ddaeth i'r amlwg yn sgil yr archwiliad hygyrchedd o apiau a gomisiynwyd gan y Panel yn ddiweddar.

Atal niwed i ddefnyddwyr

- **Delio â'r broses o symud o'r rhwydwaith copr presennol tuag at rwydweithiau IP yn unig.**

Maes ffocws: sicrhau bod defnyddwyr sy'n dibynnu ar y rhwydwaith copr, a defnyddwyr bregus yn arbennig, yn cael eu cefnogi drwy'r newid ac nad ydynt yn cael costau ychwanegol.

Mater: gallai cwsmeriaid sydd mewn perygl wynebu rhagor o risg os bydd y gwaith trosglwyddo'n cael ei gyflawni yn wael; gallai diogelwch pobl sy'n dibynnu ar larymau personol fod yn y fantol pe na bai'r gwaith trosglwyddo yn cael ei reoli'n ofalus.

Nod: defnyddio ein harbenigedd i barhau i hwyluso trafodaeth ac i annog ymgysylltu rhwng pob parti sydd â chysylltiad uniongyrchol â'r defnyddwyr sy'n wynebu'r risg fwyaf, er mwyn sicrhau bod pob defnyddiwr yn cael cymorth yn unol â'i anghenion drwy gydol y broses drosglwyddo. Parhau i gydweithio â'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang a'r diwydiant i sicrhau bod lleisiau defnyddwyr sy'n wynebu risg yn cael eu clywed a'u hystyried.

- **Sgamiau, galwadau niwsans, negeseuon testun sy'n rhwydo, galwyr ffug a thwyll negeseuon testun (a gweithgareddau twyllodrus eraill sy'n defnyddio rhwydweithiau cyfathrebu)**

Maes ffocws: sicrhau bod pobl, yn enwedig defnyddwyr sy'n fwy tebygol o gael eu targedu, neu'n llai tebygol o allu diogelu eu hunain, yn gallu defnyddio gwasanaethau cyfathrebu'n hyderus, heb boeni am weithgareddau twyllodrus. Annog trin data personol defnyddwyr yn foesebol.

Mater: Fe wnaeth adolygiad Ofcom o linellau sefydlog ddangos bod pobl hŷn a phobl anabl yn fwy tebygol o fod yn ddibynol ar eu llinell sefydlog. Mae'r niferoedd wedi gostwng, ond mae ymchwil Ofcom i alwadau niwsans yn dangos bod pobl wedi derbyn o leiaf 3.9 biliwn o alwadau niwsans yn 2018.

Nod: cefnogi mentrau sy'n mynd i'r afael â sgamiau ac sy'n lleihau galwadau niwsans ac sy'n galluogi defnyddwyr i'w hamddiffyn eu hunain, er mwyn sicrhau bod y niwed sy'n cael ei achosi - yn enwedig i ddefnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus - yn cael ei leihau.

- **Gwytnwch gwasanaethau a chadernid rhwydweithiau**

Maes ffocws: amddiffyn mynediad defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau at wasanaeth diogel a dibynadwy

Mater: Mae cyfnodau segur mewn rhwydweithiau symudol neu sefydlog yn gallu effeithio ar filiynau o bobl ac mae hyn yn cael effaith annerbyniol ar ddefnyddwyr, busnesau a gwasanaethau cyhoeddus.

Nod: Sicrhau bod gwytnwch y rhwydwaith yn dal yn flaenoriaeth hollbwysig ar gyfer darparwyr ac Ofcom er mwyn sicrhau nad oes unrhyw beth yn tarfu'n sylweddol ar ddefnyddwyr a dinasyddion. Byddwn yn ymgysylltu ag Ofcom, darparwyr a'r Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon i amlygu effaith digwyddiadau o'r fath ac i sicrhau bod sefyllfa defnyddwyr agored i niwed yn cael ei hystyried yn llawn.

- **Darparu data i ddefnyddwyr er mwyn caniatáu iddynt wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth**

Maes dan sylw: sicrhau bod y data sydd ar gael yn ystyrlon ac yn hygyrch i bob defnyddiwr y mae eu hangen arnynt, a'u bod yn hawdd eu defnyddio

Mater: mae rhai defnyddwyr yn amharod i ymgysylltu â'r farchnad gyfathrebiadau, neu ddim yn gallu gwneud hynny.

Nod: helpu i ysgogi mwy o ymgysylltu er mwyn i ddefnyddwyr ddeall y farchnad yn well a gwybod sut i fynd ati o ran gwneud iddi weithio iddyn nhw. Byddwn yn cyfrannu at ganllawiau y mae Ofcom yn eu llunio ar gyfer darparwyr cyfathrebiadau, yn ymgysylltu â darparwyr cyfathrebiadau yn uniongyrchol ac yn hwyluso trafodaethau ynghylch arferion gorau.

Ymchwil i faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau

Byddwn yn cyhoeddi ymchwil annibynnol ar sgamiau a gweithgareddau twyllodrus a byddem yn croesawu sylwadau gan randdeiliaid ynghylch pa feysydd ymchwil y dylem ystyried canolbwyntio arnynt yn 2020/21.