



**Communications
Consumer Panel**

and Advisory Committee for Older
and Disabled people



**Panel Defnyddwyr
Cyfathrebiadau**

Pwyllgor Cyngtori Pobl
Hŷn ac Anabl

Rhagair: ein cynllun strategol ar gyfer 2023/24

Mae'r ddogfen hon yn egluro ein blaenoriaethau arfaethedig, y themâu cyffredinol sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebu, a rhai o'r meysydd polisi sy'n tynnu sylw at yr angen i flaenoriaethu ar y materion rydym wedi'u dewis.

Cyd-destun

Mae'r farchnad gyfathrebu yn ddeinamig, yn gyflym ac yn esblygu'n barhaus. Felly, mae mabwysiadu dull hyblyg o weithredu ein cynllun strategol yn golygu, wrth i'r sector esblygu, y gallwn barhau i sicrhau bod lleisiau a buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn cael eu clywed yn y sector cyfathrebu.

Bob blwyddyn, rydym yn adolygu ein cynllun strategol ar gyfer y flwyddyn i ddod, gan ystyried yr hyn rydym wedi'i glywed gan ein rhanddeiliaid yn ystod y flwyddyn, yr hyn rydym yn ei wybod o ganfyddiadau ein hymchwil, ac unrhyw faterion sy'n dod i'r amlwg yn y sector cyfathrebu, sy'n cynnwys telegyfathrebiadau sefydlog a symudol, band eang a gwasanaethau rhyngwyd amgen, rheoli sbectrwm, darlledu a gwasanaethau rhaglenni ar-alw a gwasanaethau post.

Rydym yn canolbwyntio ar y camau y gallwn eu cymryd o fewn ein cylch gwaith unigryw ein hunain fel panel defnyddwyr statudol gydag arbenigedd yn y sector. Drwy sicrhau ein bod yn cydweithio â chyrrff defnyddwyr sydd â gwahanol gylchoedd gwaith, sy'n cynnwys nifer o sectorau ond sydd â buddiannau cyffredin, rydym yn gallu sganio'r dirwedd defnyddwyr. Mae hyn yn ein grymuso i nodi a thargedu heriau a allai effeithio ar ddefnyddwyr cyfathrebiadau nawr neu yn y dyfodol agos, gan barhau i fod yn ymwybodol o faterion cyffredinol ehangach sy'n atal defnyddwyr rhag cael eu cynnwys, ac rydym yn cadw golwg ar hyn yn erbyn ein gweledigaeth strategol ar gyfer y tair blynedd nesaf. Er mwyn sicrhau bod ein ffordd o feddwl a'n hiaith yn gyffredol, rydym yn ymgynghori â'n rhanddeiliaid cyn cyhoeddi ein cynllun terfynol.

Un o'n prif nodau yw tynnu sylw Ofcom at yr hyn nad yw'n ei wybod am brofiad defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, er mwyn helpu i wneud ei broses o lunio polisiâu yn gynhwysol.

Pwy ydym ni?

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cyngtori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl yn gyrrff statudol sy'n bodoli i wrando ar lais defnyddwyr a'i fwydo'n ôl i Ofcom, llywodraethau a'r diwydiant cyfathrebu, gyda chylch gwaith unigryw i weithredu fel 'cyfaill beirniadol' i Ofcom. Mae gan yr holl aelodau aelodaeth ddeuol o'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cyngtori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ac maent yn





Communications Consumer Panel

and Advisory Committee for Older
and Disabled people



Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cynggori Pobl
Hŷn ac Anabl

ystyried anghenion a phrofiadau defnyddwyr yn gyffredinol, gan roi ystyriaeth bellach i unrhyw grŵp o ddefnyddwyr a allai wynebu rhwystrau i sicrhau canlyniad cyfartal yn y farchnad. Mae rhai o'r rhwystrau hynny'n cynnwys diffyg mynediad, hygrychedd, defnyddioldeb, fforddiadwyedd a gwybodaeth. Rydym hefyd yn ystyried anghenion a phrofiadau microfusnesau - busnesau sydd â hyd at ddeg o weithwyr, sy'n dibynnu ar wasanaethau cyfathrebu i redeg eu busnes yn llwyddiannus, heb adnoddau busnesau mwy.

Mae Aelodau'r Panel yn Gyfarwyddwyr Anweithredol, wedi'u penodi gan yr Ysgrifennydd Gwladol. Maent yn ymdrin â matrices eang o sgiliau, cryfderau, profiad a rhwydweithiau rhanddeiliaid, gan eu galluogi i ddarparu ymyriadau polisi cadarn ac amserol. Mae Tîm Gweithredol bach, sy'n cael ei ddarparu gan Ofcom, yn rhoi cymorth gweithredol i Aelodau.

Mae bywgraffiadau Aelodau'r Panel i'w gweld ar ein gwefan, yma:

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/panel-members/panel-members>

Sut rydym yn gweithio?

Mae gan y Panel gylch gwaith unigryw, fel 'cyfaill beirniadol' i Ofcom.

- Rydym yn cydweithio â chyrrff defnyddwyr eraill, academyddion, y diwydiant, Ofcom a llywodraethau i sicrhau bod llais defnyddwyr yn cyrraedd llunwyr polisiâu a darparwyr cyfathrebiadau.
 - Rydym yn hwyluso rhwydwaith deinamig ledled y DU o Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr Cenedlaethol (Hybiau Cenedlaethol) ac yn cwrdd â nhw'n rheolaidd i wrando ar y materion arloesol sy'n wynebu'r defnyddwyr, y dinasyddion a'r microfusnesau maen nhw'n eu cynrychioli, wrth ddefnyddio'r sector cyfathrebiadau. Rydym hefyd yn cynnal cyfarfodydd unigol â rhanddeiliaid.
- Rydym yn rhoi cyngor arbenigol i'r diwydiant, Ofcom a llywodraethau, mewn cyfarfodydd, drwy ymatebion i ymgynghoriadau a thrwy ein cyhoeddiadau, gan lywio'r drafodaeth drwy gomisiynu ymchwil annibynnol cadarn.
 - Rydym yn hwyluso 'lle diogel' i brif chwaraewyr y diwydiant drafod materion defnyddwyr nad ydynt yn gystadleuol, yn ein Fforwm Diwydiant. Rydym yn rhoi cyflwyniadau iddynt gan ddarparwyr gwasanaeth cwsmeriaid mewn sectorau eraill, gan ganolbwyntio'n benodol ar degwch i ddefnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol.
- Rydym yn rhannu gwybodaeth â chyrrff defnyddwyr eraill, elusennau a sefydliadau nid-er-elw i ehangu'r sylfaen wybodaeth gyhoeddus ar ran defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, gan ymestyn gwerth ein rhaglen ymchwil a gwybodaeth.
 - Rydym yn gwerthfawrogi ein cysylltiadau â chyrrff defnyddwyr eraill yn y DU yn fawr. Mae ein Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr yn amhrisiadwy o ran sicrhau nad ydym yn dyblygu, ond yn ategu gwaith ein gilydd.





Communications
Consumer Panel

and Advisory Committee for Older
and Disabled people



Panel Defnyddwyr
Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cyngtori Pobl
Hŷn ac Anabl

Dewis ein hardaloedd ffocws wedi'u targedu ar gyfer y flwyddyn i ddod

Mae cylch gwaith y Panel yn eang. Wrth adolygu ein cynlluniau ac edrych ar y gwerth penodol y gall y Panel a'r Pwyllgor Cyngtori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ei ychwanegu yn y flwyddyn i ddod, rydym yn gofyn y cwestiynau canlynol i ni ein hunain:

1. Beth ydyn ni wedi'i ddysgu o'n rhaglen waith?
2. Beth yw'r sialensiau y gallwn ni fynd i'r afael â nhw yn y dyfodol?
3. Beth nad ydyn ni'n ei wybod?

Ein ffocws ar fod yn gynhwysol

Mae llawer o'r problemau y mae defnyddwyr cyfathrebiadau yn eu hwynebu ar hyn o bryd yn deillio o heriau cymdeithasol ehangach, er enghraifft, materion sy'n parhau yn sgil y pandemig a materion byd-eang eraill fel y rhyfel yn Wcráin a'r problemau cyflenwi dilynol. Er bod costau sy'n cael eu trosglwyddo i lawr drwy brisiau adwerthu a chyfuno yn y farchnad cyfathrebu digidol yn cael effaith uniongyrchol iawn ar y defnyddwyr a'r dinasyddion rydym yn eu cynrychioli, mae'n anodd i'r diwydiant reoli nifer o'r sbardunau yn y maes hwn.

Fodd bynnag, mae rhai pethau y gall y diwydiant eu rheoli i wneud y sector cyfathrebu'n decach, ac yn benodol, drwy ei wneud yn fwy cynhwysol. Fe wnaethom [gyhoeddi darn gwyntyllu a ysgrifennwyd gan Graeme K Whippy MBE](#) y llynedd, ac ar ôl cyfrannu at y gwaith o ddatblygu [canllaw Trin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg Ofcom](#), rydym yn parhau i annog Ofcom a'r diwydiant i gydweithio â grwpiau defnyddwyr ac elusennau i feithrin dealltwriaeth ddyfnach o daith defnyddwyr.

Dim ond gyda'r wybodaeth hon y gallwn ddeall pam mae profiad defnyddwyr o gyfathrebiadau yn anoddach i rai defnyddwyr nag eraill a sut gall niwed i ddefnyddwyr ddwysáu yn y sector cyfathrebu.

Gall defnyddwyr wynebu rhwystrau o ran cael eu cynnwys ac o ran canlyniadau cyfartal am nifer o resymau, a gall un amgylchiad arwain at un arall. Dyma enghreifftiau o sefyllfaoedd sy'n atal defnyddwyr rhag cael mynediad cyfartal a chynhwysol at wasanaethau cyfathrebu:

- Er bod yr argyfwng costau byw yn cadw gafaél gadarn ar rym gwario defnyddwyr a microfusnesau yn y DU, mae bwlch cynyddol rhwng y rheini sy'n gallu fforddio a manteisio ar y cyflymderau band eang cynyddol sy'n cael eu cyflwyno ledled y wlad a'r rheini sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau ac nad ydynt yn ymwybodol o opsiynau fel tariffau cymdeithasol.
- Efallai y bydd defnyddiwr ar incwm isel yn penderfynu nad oes opsiwn ar wahân i roi'r gorau i dalu am fynediad i'r rhyngwyd. Ond, bydd hynny'n ei atal rhag cael gafaél ar fargeinion sydd ar gael ar-lein yn unig ac a allai arbed arian iddo.





Communications Consumer Panel

and Advisory Committee for Older
and Disabled people



Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cyngchori Pobl
Hŷn ac Anabl

- Gall pobl mewn ardaloedd gwledig ac anghysbell fyw mewn lleoliad nad yw'n rhan o'r gwaith o fapio ffeibr neu gynlluniau i uwchraddio darpariaeth symudol, gan adael rhai pobl â darpariaeth wael neu annibynadwy. Ar yr un pryd, efallai y bydd y defnyddwyr hyn yn wynebu tâl ychwanegol am barseli, gan dalu mwy na'r cyfartaledd i barseli gael eu danfon, heb unrhyw sicrwydd y bydd y parcel yn cyrraedd ar amser.
- Ar gyfer dinasyddion, defnyddwyr a microfusnesau, mae diffyg hyder a sgiliau digidol i ymgysylltu'n effeithiol ac yn ddiogel ar-lein yn gallu golygu y gallent fod yn destun gweithgarwch twyllodrus, a gwyddom o waith ymchwil blaenorol y gall hyn eu hatal rhag ymgysylltu ymhellach ar-lein.
- Mae defnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol fel fformatau hygyrch, ffontiau neu iaith amgen, braille, is-deitlau, disgrifiadau sain, arwyddo, cyfnewid fideo neu ofynion eraill i ddefnyddio telegyfathrebiadau a/neu wasanaethau darlledu, yn dal i weld bod y ddarpariaeth o'r gwasanaethau hyn yn anghyson, sy'n golygu nad ydynt yn cael mynediad cyfartal at wybodaeth, adloniant, addysg, cyfleoedd cyflogaeth a chysylltiadau cymdeithasol.
- Rydym wedi cael ein siomi o glywed gan randdeiliaid sy'n cynrychioli defnyddwyr a dinasyddion sydd â nam ar eu synhwyrâu bod llawer o'r un materion a amlygwyd yn ein hymchwil Mynediad at Wasanaethau yn parhau.

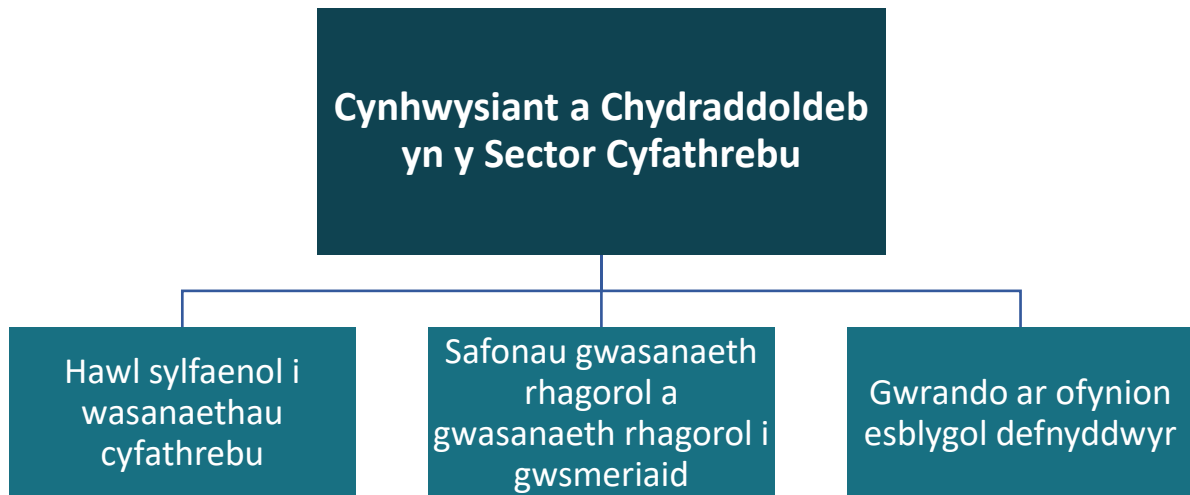
Rydym yn annog y sector cyfathrebiadau yn gryf i fabwysiadu 'model cymdeithasol o gynhwysiant cyfathrebu' sy'n groestoriadol gan gydnabod y matrices o niwed y gall defnyddwyr ei brofi. Rydym wedi annog y diwydiant a llunwyr polisi i fabwysiadu'r model cymdeithasol o anabledd a byddem yn eu hannog i ehangu'r dull gwerthfawr hwn ar gyfer ystyried yr heriau a wynebwr gan ddefnyddwyr sydd ag anawsterau ariannol, defnyddwyr mewn ardaloedd gwledig, dinasyddion sydd â sgiliau digidol isel a'r senarios eraill a all atal defnyddwyr rhag cael gwasanaeth cynhwysol.





Ein Blaenoriaethau Strategol 2023/24

Mae ein gweledigaeth ar gyfer y flwyddyn i ddod yn dilyn yr un themâu â'r flwyddyn bresennol, gyda ffocws cryf ar gynhwysiant a chydaddoldeb yn y sector hwn, sydd, yn ein barn ni, yn deillio o hawl glir ac orfodadwy i gael gafael ar wasanaethau yn y sector hwn; diwylliant cryf o wasanaeth a gwasanaeth i gwsmeriaid, gan gyrraedd safonau uchel yn gyson a gwrando'n rheolaidd ar ddefnyddwyr, gan gyd-ddylunio gwasanaethau i ddiwallu eu hanghenion sy'n esblygu.



Hawl sylfaenol i gael mynediad at wasanaethau cyfathrebu

- Mae ar ddefnyddwyr ledled y DU angen mynediad at wasanaethau cyfathrebu sylfaenol, diogel, fforddiadwy, dibynadwy a chadarn sy'n hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio ar draws amrywiaeth o ddyfeisiau.
- Mae ar ddefnyddwyr hefyd angen y sgiliau a'r hyder i lywio drwy'r farchnad gyfathrebu, cymryd rhan yn ddigidol a chadw'n ddiogel ar-lein.
- Rydym yn credu y dylai gwasanaethau cyfathrebu fod yn hawl sylfaenol i holl ddinasyddion y DU.





Safonau gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid

- Rydym wedi cryfhau ein safbwynt fod safonau gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid yn hanfodol i ddefnyddwyr yn ystod yr argyfwng costau byw a thu hwnt.
- Dylai gwasanaethau cyfathrebu integreiddio anghenion a gofynion pob defnyddiwr o'r cychwyn cyntaf. Mae hyn yn golygu cyd-ddylunio gwasanaethau gyda defnyddwyr a gwirio hygyrchedd a defnyddioldeb y gwasanaethau hynny a phrosesau cwynion a gwasanaeth i gwsmeriaid yn rheolaidd. Dylai defnyddwyr sydd ag amrywiaeth eang o ofynion mynediad gael mynediad cyfartal at y cynigion a'r bargeinion sydd ar gael ar-lein ac all-lein, a chael y cymorth sydd ei angen arnynt gan ddarparwyr wrth chwilio am y fargen orau, ymrwymo i dderbyn gwasanaeth ac wrth derfynu eu contract gyda'r darparwr hwnnw, heb fynd drwy brosesau biwrocraidd. Dylai darparwyr cyfathrebiadau feithrin y dybiaeth bod gan leiafrif sylweddol o ddefnyddwyr ofynion ychwanegol o ran dylunio gwasanaethau drwy gydol y broses, er mwyn i ddarparwyr cyfathrebiadau gynnwys hyblygrwydd a thegwch yn eu diwylliant.
- Mae ein papur gwyntyllu, gan Graeme K Whippy MBE, ynghyd â mewnbwn gan gyfranogwyr ein Hyb a'n gwaith ymchwil, wedi cefnogi ein barn y gall ac y dylai'r diwydiant a llunwyr polisi wneud mwy i wneud y sector cyfathrebu'n gynhwysol ac yn brofiad yr un mor dda i bawb. Rydym yn edrych ymlaen at ragor o ddiweddariadau gan Ofcom ar fonitro'r camau mae darparwyr wedi'u cymryd yn unol â chanllaw Trin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg Ofcom.



Y diwydiant a llunwyr polisiau i wrando ar ofynion newidiol defnyddwyr, i ddysgu ac addasu gwasanaethau a pholisiau

- Mae ein rhaglen ymchwil a gwybodaeth a'n hymgysylltiad â rhanddeiliaid defnyddwyr yn ein galluogi i gynnwys llais y defnyddwyr yn y broses o lunio polisiau ac yn y diwydiant. Fodd bynnag, credwn hefyd y gall y diwydiant ddefnyddio ei ddata ei hun i ddeall yn well beth sydd ei angen ar ddefnyddwyr a sut mae addasu eu gwasanaethau.





Communications Consumer Panel

and Advisory Committee for Older
and Disabled people



Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cyngtori Pobl
Hŷn ac Anabl

- Dylai darparwyr cyfathrebu geisio cael gwell dealltwriaeth o'u data ar gwynion, adborth, colli neu gadw cwsmeriaid ac effaith cynnodau segur rhwydweithiau. Gan fod llawer o ddefnyddwyr yn teimlo bod prosesau cwyno yn anodd, yn cymryd llawer o amser neu'n frawychus, rydym hefyd yn argymhell bod darparwyr ac Ofcom yn edrych ar y cyfryngau cymdeithasol i gael adborth.
- Fel y nodwyd uchod, rydym yn credu y dylai'r holl ddefnyddwyr elwa o safonau gwasanaeth a gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gyson dda ar draws darparwyr.
- Er mwyn cyflawni hyn, dylai darparwyr weithio i ddeall gofynion eu cwsmeriaid unigol yn well, gan gofnodi gofynion defnyddwyr ar draws y sector yn gyson er mwyn i ddefnyddwyr allu newid darparwyr yn hawdd.
- I gefnogi ein gwaith gyda'n Fforwm Diwydiant, rydym wedi comisiynu ymchwil i beth mae 'agored i niwed' - term sy'n cael ei ddefnyddio'n gyffredin ar draws sectorau sy'n cael eu rheoleiddio i labelu defnyddwyr sydd â gofynion ychwanegol - yn ei olygu i ddefnyddwyr a beth sy'n eu hatal rhag cael gafaél ar y gwasanaethau sydd eu hangen arnynt.
- Rydym yn edrych ymlaen at gyhoeddi'r ymchwil uchod a'n papur gwyntyllu a gomisiynwyd yn annibynnol ar wasanaeth i gwsmeriaid ar draws sectorau, dros y misoedd nesaf.

Meysydd polisi penodol y byddwn yn canolbwyntio arnynt yn y flwyddyn i ddod

Rydym yn bwriadu parhau i fynd i'r afael â'r materion polisi pwysig a pharhaus canlynol, sydd, yn ein barn ni, yn sylfaen i gynhwysiant a chydraddoldeb yn y sector cyfathrebiadau.



Fforddiadwyedd a dyled

Rydym wedi tynnu sylw uchod at yr angen i wasanaethau cyfathrebu fod yn fforddiadwy i bawb, drwy hawl.

Rydym wedi gweld camau cadarnhaol gan ddarparwyr cyfathrebu i atal datgysylltu lle bynnag y bo modd ac o ran cynnig cynlluniau talu. Fodd bynnag, drwy ein rhwydwaith o Hybiau rydym wedi clywed bod defnyddwyr wedi bod yn cael trafferth cysylltu â'u darparwyr, yn gyffredinol ac wrth geisio datrys anawsterau talu yn benodol. Mae hyn yn arbennig o siomedig o ystyried y camau prydlon y gwyddom y gall y sector hwn eu cymryd, ers ei ymyriadau cyflym i gadw defnyddwyr wedi'u cysylltu yn ystod y pandemig.

Rydym wedi annog darparwyr cyfathrebu i hyrwyddo eu polisiâu dyledion a datgysylltu ac i fod yn rhagweithiol ac yn hawdd siarad â nhw o ran canfod a chysylltu â defnyddwyr a allai fod yn ei chael yn anodd. Rydym hefyd, drwy ein Hybiau, wedi tynnu sylw at yr hyn sydd ar gael i ddefnyddwyr, drwy wahodd tîm polisi Ofcom i siarad â rhanddeiliaid. Maes o law,





Communications Consumer Panel

and Advisory Committee for Older
and Disabled people



Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cyngori Pobl
Hŷn ac Anabl

fe wnaethom wahodd StepChange i siarad â darparwyr yn ein Fforwm Diwydiant ac i gysylltu â darparwyr cyfathrebiadau.

Rydym yn dal yn cadw llygad ar sefyllfa defnyddwyr sy'n parhau i brofi 'todi cyfathrebu', yn enwedig pobl sydd â gofynion mynediad penodol sy'n gorfod talu costau ychwanegol er mwyn cael mynediad cyfatebol at gyfathrebiadau ac - fel y gwelsom yn ein rownd flaenorol o ymchwil, defnyddwyr sy'n rhoi biliau gwasanaethau cyfathrebiadau o flaen bwyd neu gyfleustodau. Rydym hefyd yn ymwybodol o effaith codi prisiau ar ganol contract ar boced defnyddiwr cyffredin yn ogystal ag ar gyfer y rheini sydd eisoes yn ei chael hi'n anodd talu eu biliau.

- Rydym wedi comisiynu ymchwil i brofiadau defnyddwyr sydd ar incwm isel ac sy'n gymwys i gael tariffau cymdeithasol ac rydym yn edrych ymlaen at rannu'r canfyddiadau dros y misoedd nesaf.
- Rydym hefyd wedi comisiynu darn o ymchwil sy'n edrych ar benderfyniadau prynu a phrofiadau defnyddwyr ifanc sy'n ymuno â'r farchnad gyfathrebu am y tro cyntaf.



Gwasanaethau post

Rydym wedi parhau i weithio'n agos gydag Ofcom, CCNI, Cyngor ar Bopeth, Consumer Scotland ac eraill yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, ac rydym yn parhau i ganolbwyntio ar sicrhau bod gweithredwyr gwasanaethau post sy'n cael eu rheoleiddio gan Ofcom yn darparu gwasanaeth dibynadwy a'u bod yn trin defnyddwyr a dinasyddion yn deg. Yn benodol, rydym yn dal i boeni am brofiadau defnyddwyr sydd wedi postio i Ogledd Iwerddon ac oddi yno ac i Ucheldiroedd ac Ynysoedd yr Alban ac oddi yno.

Byddwn hefyd yn ceisio sicrhau bod y rheoleiddiwr yn cymryd camau os bydd gweithredwyr yn methu â chyrraedd targedau cyflawni. Rydym wedi ymrwymo i ddeall mwy am anghenion defnyddwyr gwasanaethau post ledled y DU a sicrhau bod prosesau ar waith i sicrhau bod yr anghenion hyn yn hysbys, yn cael eu blaenoriaethu ac yn cael eu diwallu.

Rydym yn dal yn bryderus ynghylch a yw'r gwasanaeth post yn parhau i fod yn wasanaeth cyffredinol ac addas i'w ddiben - gan gynnwys fforddiadwy. Rhan hanfodol o hyn yw'r cap diogelu ail ddsbarth a byddwn yn cyfrannu at adolygiad arfaethedig Ofcom o hyn.

Roeddem wedi cyhoeddi ymchwil yn 2021 i agweddau defnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau parseli. Fe wnaethom rannu'r canfyddiadau a'r wybodaeth arall a gafwyd drwy ein Hybiau gydag Ofcom fel rhan o'i adolygiad o reoleiddio gwasanaethau post yn y dyfodol. Rydym wedi croesawu cynigion cryfach gan Ofcom ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau parseli, yn enwedig defnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol.

Er tegwch, credwn y dylai defnyddwyr gwasanaethau post - gan gynnwys parseli - dderbyn gwasanaeth o ansawdd da lle bynnag y maent yn y DU.





Communications
Consumer Panel

and Advisory Committee for Older
and Disabled people



Panel Defnyddwyr
Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cyngori Pobl
Hŷn ac Anabl

- Rydym wedi comisiynu darn o ymchwil sy'n edrych ar brofiadau unigol a chyfannol defnyddwyr sy'n byw mewn cymunedau anghysbell a gwledig - mae hyn yn cynnwys nid yn unig mynediad at gysylltedd digidol teilwng, ond hefyd gwasanaethau post a gwasanaethau rhaglenni darlledu.



Newid ar raddfa eang yn y sector cyfathrebiadau: rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau mewn modd amserol a chynhwysol

Mae symud i brotocol llais dros y rhyngwyd (VoIP) yn digwydd ar draws y DU erbyn hyn. Ond, gan nad oes ymgyrch gyfathrebu eang wedi ei lansio eto, nid yw llawer o ddefnyddwyr yn ymwybodol o sut y gallai effeithio arnynt ac nid yw darparwyr cyfathrebiadau yn gwbl ymwybodol o bwy ymhlith eu sylfaen tanysgrifwyr allai gael eu hynysu a'u gadael heb eu diogelu.

Mae rheolau Ofcom yn datgan bod yn rhaid i ddarparwyr sicrhau bod gan gwsmeriaid sy'n dibynnu ar eu llinell dir o leiaf awr o fynediad at wasanaethau brys yn ystod toriad yn y cyflenwad trydan. Rydym wedi tynnu sylw yn y gorffennol at y ffaith ein bod yn credu nad yw'r rheolau hynny'n mynd yn ddigon pell i ddiogelu defnyddwyr. Fodd bynnag, heb ddeall pa rai o'u cwsmeriaid sydd â gofynion cymorth ychwanegol, efallai na fydd sylw'n cael ei roi i'r anghenion diogelwch sylfaenol hyn. Ar ben hynny, mae diffyg ymgyrch gyfathrebu eang, hawdd ei deall, yn golygu bod lle i gamwybodaeth, sgamiau a datgysylltu oddi wrth wasanaethau hanfodol fel teleofal.

Rydym yn dal yn bryderus iawn am y risg i'r defnyddwyr hynny nad ydynt yn ymwybodol o'r effaith ar wasanaethau VoIP drwy gyfnodau segur fel toriadau pŵer. Rydym yn pryderu ymhellach am yr argraff y bydd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn gallu newid eu gwasanaeth llinell dir am wasanaeth ffôn symudol mewn argyfwng. Mae'r rheini sy'n byw ac yn gweithio mewn rhannau gwledig ac anghysbell yn y DU wedi dweud wrthym na fyddai hwn yn gynllun wrth gefn dibynadwy ar eu cyfer. Er mwyn sicrhau bod defnyddwyr yn cael eu cefnogi a bod ganddynt y mesurau diogelu angenrheidiol ar waith, mae angen iddynt fod yn ymwybodol o effeithiau posibl symud i VoIP a deall yr effeithiau hynny a pha fesurau diogelu a/neu opsiynau cymorth sydd ar gael iddynt, er enghraifft, batri wrth gefn. Mae'n bwysig bod yr wybodaeth hon yn cael ei darparu mewn fformat clir a hygyrch sy'n bodloni gofynion defnyddwyr.

Rydym yn croesawu cynlluniau Ofcom a'r Adran dros Dechnoleg Ddigidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon i fynd i'r afael â darpariaeth symudol, ond byddem yn lleddfwr brwdfrydedd â phwyll er mwyn cynnal y rhwydwaith 2G/3G fel cynllun wrth gefn rhannol. Ochr yn ochr â phobl sy'n byw ac yn gweithio mewn lleoliadau gwledig ac anghysbell, pobl sydd â ffonau symudol hŷn neu ail-law fyddai'r rhai â risg uwch o niwed heb fynediad at rwydweithiau 2G a 3G.





Rydym wedi bod yn falch o nodi ei bod yn ymddangos bod Ofcom a darparwyr wedi dysgu o Symud i VoIP yn y ffordd maent yn delio â diffodd y rhwydweithiau 2G a 3G ac yn gobeithio y bydd y gwranddo a'r dysgu hwn yn parhau.

- Rydym wedi comisiynu gwaith dilynol ar ein hymchwil Symud i VoIP 2022 i bwysu a mesur y canfyddiadau.



Preifatrwydd a moeseg ddigidol

Rydym yn credu y dylai pob defnyddiwr sy'n gallu mynd ar-lein allu gwneud hynny'n ddiogel ac yn hyderus. Mae cyfranogwyr ein Hybiau Cenedlaethol wedi tynnu sylw at hyn fel mater i'w drafod.

Yn dilyn ein hadroddiad yn 2021 '[Digital Connectivity in the Pandemic](#)', a oedd yn edrych ar y ffordd roedd defnyddwyr yn teimlo ac yn gweithredu pan roedd yn rhaid iddynt wneud rhywbeth newydd ar-lein yn ystod y cyfnod clo, fe wnaethom ailedrych ar ein hymchwil Digital Footprints ([Digital Footprints: a Call of Trust, 2016](#)) i weld sut mae defnyddwyr yn ymateb yn wahanol i'r un cwestiynau am ymddiriedaeth, diogelwch a phreifatrwydd, dros chwe blynedd yn ddiweddarach.

- Rydym yn edrych ymlaen at rannu canfyddiadau ein hymchwil ar Breifatrwydd a Moeseg Ddigidol 2022.

Crynodeb o'n cynigion ar gyfer 2023/24 a thu hwnt

- Rydym yn croesawu cydweithio rheolaidd â rhanddeiliaid defnyddwyr, elusennau, llunwyr polisiâu, darparwyr cyfathrebiadau ac eraill, sy'n ein galluogi i drafod datblygiadau ar draws y cyd-destun cyfathrebu a allai effeithio ar ddefnyddwyr; gwranddo'n agosach fyth ar lais y defnyddiwr; canfod meysydd lle mae defnyddwyr yn wynebu anfantais benodol, a chyfrannu'r ddealltwriaeth hon at benderfyniadau polisi a phenderfyniadau'r diwydiant a rhaglen waith y Panel.
- Rydym am barhau i hyrwyddo a diogelu hawliau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector hwn, drwy gryfhau ein blaenoriaethau presennol - gan annog mynediad at wasanaethau cyfathrebiadau fel hawl sylfaenol, gwasanaeth rhagorol a gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid drwy gydol oes y





Communications Consumer Panel

and Advisory Committee for Older
and Disabled people



Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cyngori Pobl
Hŷn ac Anabl

defnyddiwr ac annog darparwyr cyfathrebiadau i ddeall anghenion eu cwsmeriaid yn well a defnyddio eu data eu hunain i barhau i ddysgu.

- Rydym yn credu bod meysydd polisi fforddiadwyedd a dyled, gwasanaethau post (a pharseli), newid eang yn y sector fel symud i VOIP a phreifatrwydd/moeseg ddigidol yn rhai y dylem ganolbwyntio arnynt yn y flwyddyn i ddod, er mwyn i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau allu defnyddio'r gwasanaethau cyfathrebiadau yn ddiogel ac yn hyderus. Dylai gwasanaethau cyfathrebiadau wella bywydau mewn ffordd ddibynadwy, gan adael defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn rhydd rhag risg o niwed a chostau annheg.
- Rydym yn bwriadu nodi ein gweledigaeth tair blynedd ar gyfer y blynyddoedd rhwng 2024 a 27 yn ddiweddarach eleni. Rydym yn croesawu adborth gan ein rhanddeiliaid.

