



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

2014 - 2015

Cynnwys

Rhagair	3
Ynglŷn â'r panel	4
Diweddariad Aelodau'r Panel	5
Gweithgareddau'r Panel	5
Dylanwadu ar y drafodaeth	8
Meysydd gwaith 2014/15	9
Prif feysydd ymgysylltu	10
Ymchwil	21
Meysydd gwaith eraill	23
Meysydd gwaith penodol ychwanegol y Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl a hygyrchedd	26
Atodiad 1: Cyngor ac ymateb i ymgynghoriadau	28
Atodiad 2: Adroddiad ariannol	31
Atodiad 3: Aelodau'r Panel	32

Rhagair

Yr hyn sy'n dal i'n sbarduno ymlaen ydy ein cred ei bod yn hollbwysig cefnogi anghenion cyfathrebu defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau wrth ystyried y rhan ganolog mae cyfathrebu yn ei chwarae ym mywydau pobl, mewn cymdeithas ac yn yr economi. Rhaid parhau i weithio i sicrhau bod yr ystod lawn o wasanaethau cyfathrebu ar gael i'r boblogaeth gyfan. Yn ogystal â chael safonau uchel o ran darpariaeth signal, cyflymder a dibynadwyedd, mae'n hanfodol fod yr elfennau hyn yn cael eu hategu gan wasanaeth ardderchog i gwsmeriaid a system ardderchog ar gyfer delio â chwynion.

Mae gwaith y Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl eleni wedi cynnwys ystod eang o faterion cyfathrebu. Er mai tîm bach ydym ni, rydyn ni wedi rhoi safbwyntiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau i Ofcom ac i randdeiliaid eraill ar amrywiaeth o brosiectau ymchwil a pholisi yn ogystal ag ymateb i ystod eang o bynciau ymgynghori - un bob pythefnos ar gyfartaledd. Mae Atodiad yn cynnwys rhestr lawn. Rydyn ni wedi ymgysylltu ag amrywiaeth o randdeiliaid ac rydyn ni wedi bod yn weithgar iawn drwy bwysu am gamau gweithredu yng nghyswllt galwadau niwsans, darpariaeth symudol a band eang a chyfyngu ar y ffioedd sy'n cael eu codi am alwadau sy'n cael eu gwneud ar ffonau symudol sydd wedi cael eu colli neu eu dwyn.

Eleni, roedden ni wedi adeiladu ar ein hymchwil *Going Round in Circles?* a gomisiynwyd gennym yn 2013/14 er mwyn deall profiadau pobl sydd wedi cysylltu â'u darparwr gwasanaethau cyfathrebu er mwyn ceisio datrys problem. Rydyn ni wedi mynd ar drywydd y materion a ddaeth i'r amlwg yn y gwaith ymchwil gyda darparwyr gwasanaethau cyfathrebu ac Ofcom drwy gydol y flwyddyn. Rydyn ni'n dal yn arbennig o bryderus ynghylch gallu defnyddwyr i gael gafael ar gynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod a bydd hwn yn faes byddwn ni'n canolbwyntio arno'n benodol dros y flwyddyn nesaf.

Yn 2014/15 roedden ni wedi comisiynu a dadansoddi ymchwil newydd i brofiadau microfusnesau o wasanaethau cyfathrebu. Roeddem yn gweld bod gwasanaethau cyfathrebu yn chwarae rhan hollbwysig i'r busnesau hyn, ond bod eu defnydd o'r gwasanaethau hyn yn cael ei lesteirio - ac roedd nifer o'u pryderon a'u rhwystredigaethau'n debyg iawn i rai defnyddwyr a dinasyddion unigol. Gallwch ddarllen rhagor am yr ymchwil *Realising the Potential* a'n hargymhellion cysylltiedig yn nes ymlaen yn yr adroddiad hwn. Rydyn ni wedi defnyddio'r canfyddiadau i roi llais i'r defnyddwyr hyn ac rydyn ni wedi trafod yr argymhellion i weithredu â nifer o randdeiliaid, gan gynnwys darparwyr gwasanaethau cyfathrebu ar draws y DU. Byddwn yn parhau i fynd â'r gwaith hwn rhagddo dros y flwyddyn nesaf.

Rhan bwysig arall o rôl y Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ydy gweithio'n agos gyda'n rhanddeiliaid i sicrhau ein bod yn gallu harneisio pŵer trawsnewid yn y sector cyfathrebu gyda'n gilydd - a grymuso defnyddwyr a dinasyddion yn y DU i fod yn rhan o gymdeithas sy'n weithgar ac yn alluog yn y byd digidol. Rydyn ni wedi cynghori ar nifer o brosiectau ymchwil a pholisi o safbwynt defnyddwyr hŷn ac anabl ac rydyn ni wedi darparu cyngor yn anffurfiol ar Gynllun Cydraddoldeb Sengl Ofcom.

Yn ein barn ni mae angen diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr a microfusnesau yn fwy nag erioed o'r blaen. Mae eu hanghenion a'u disgwyliadau, ochr yn ochr â chyfuno yn y diwydiant a datblygiadau technolegol cyflym, yn rhoi mwy o ysgogiad i bwysigrwydd diogelwch rheoleiddiol a chynlluniau gan y diwydiant yn y sector hwn sy'n dod yn bwysicach. Rydyn ni'n annog Ofcom i symud yn gynt o ran gwneud penderfyniadau clir a chadarn i helpu defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau fanteisio i'r eithaf ar farchnad gystadleuol sy'n ffynnu. Rydyn ni'n credu y bydd cyfuniad o argaeledd, hygrychedd, dibynadwyedd, arloesedd ac ymddiriedolaeth yn gonglfaen i lwyddo. Mae'r adroddiad hwn yn rhoi darlun cynhwysfawr, a llawn gwybodaeth gobeithio, o waith

y Panel, ei gyflawniadau a'r gwerth y mae'n ei ddarparu i randdeiliaid - yn enwedig y rheini y mae'n ceisio diogelu a hybu eu buddiannau.

Jo Connell OBE DL - Cadeirydd, Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl

Ynglŷn â'r Panel

Amcan y Panel yw:

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

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebu yn cynnwys wyth arbenigwr annibynnol, sy'n gweithio i ddiogelu a hyrwyddo buddiannau pobl yn y sector cyfathrebu. Ac yntau wedi'i sefydlu gan Ddeddf Cyfathrebu 2003, mae'r Panel yn gwneud gwaith ymchwil, mae'n darparu cyngor ac mae'n annog Ofcom, llywodraethau, yr UE, diwydiant ac eraill i ystyried materion drwy lygaid defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau.

Mae'r Panel yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl hŷn a phobl ag anableddau, anghenion pobl mewn ardaloedd gwledig a phobl ar incwm isel, ac anghenion microfusnesau, sy'n wynebu nifer o'r un problemau â defnyddwyr unigol.

Mae pedwar aelod o'r Panel yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yng Nghymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Mae ein Haelodau Cenedlaethol yn meddu ar arbenigedd sectoraidd unigol ac ar ben hynny mae ganddynt rwydweithiau cryf yn eu gwledydd ac mae hi'n hanfodol eu bod yn dod â'r arbenigedd hwn i'r amlwg yn eu gwaith. Mae topograffi a dosbarthiad y boblogaeth yn amrywio ar draws pob gwlad, sy'n peri sialensiau gwahanol; ond, ar yr un gwynt, mae problemau tebyg gyda gwasanaethau cyfathrebu yn gallu cael effeithiau gwahanol a lefelau gwahanol o niwed mewn gwledydd gwahanol. Mae ein Haelodau Cenedlaethol yn cydweithio â rhanddeiliaid allweddol yn y Gwledydd i ddeall safbwyntiau defnyddwyr a dinasyddion ym mhob rhan o'r DU, gan gyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion. Maen nhw hefyd yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgorau Cyngori Ofcom dros bob Gwlad er mwyn i syniadau lifo ddwy ffordd.

Mae'r Panel yn ymgysylltu â rhanddeiliaid i gyfoethogi'r cyngor y mae'n ei roi ac i helpu i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn aros ar yr agenda ar draws y sector. Mae'r Panel hefyd yn ymgysylltu ag amrywiaeth o sefydliadau eraill sy'n gweithio ar ran y grwpiau budd hyn - gan gynnwys y rheini sy'n cynrychioli pobl hŷn a phobl anabl.

Mae gan y Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl berthynas unigryw ag Ofcom. A'r Panel weithiau'n cael ei ddisgrifio fel 'ffrind beirniadol' i Ofcom, mae'n darparu cyngor annibynnol a chadarn sy'n adeiladol, yn realistig ac sy'n cymryd sylw o'r cyfaddawdu sydd weithiau'n gysylltiedig â gwneud penderfyniadau rheoleiddio. Mae hyn yn bosibl gan fod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau â'r Panel yn gyfrinachol ar ddechrau prosesau rheoleiddio, cyn ymgynghori'n ffurfiol â rhanddeiliaid eraill. Mae'r sefyllfa unigryw hon yn ein galluogi i roi cyngor strategol ar bolisiau yn gynnwys yn eu datblygiad, wrth i gynlluniau gael eu llunio, er mwyn i fuddiannau defnyddwyr a dinasyddion gael eu hystyried ym mhroses gwneud penderfyniadau Ofcom o'r dechrau.

Mae ein harbenigedd un sector yn creu ac yn cynnal ffocws ac arbenigedd er mwyn i ni allu herio mewn amgylchedd adeiladol, cynnig cyngor cynhwysfawr a dylanwadu ar ddatblygiad polisi mewn ffordd amserol. Mae'r rheini sy'n bresennol mewn cyfarfodydd Panel yn sylweddoli ei fod yn lle ar gyfer dadl gryf ar sail gwybodaeth ond gyda'r prif fwriad o helpu Ofcom a rhanddeiliaid eraill i ddarparu polisiâu a chanlyniadau gwell - i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau unigol ac, yn y pen draw, i economi ac i gymdeithas y DU.

Mae'r Panel yn gost-effeithiol iawn, gan weithredu ar gyllideb flynyddol fach. Rydyn ni'n dal wedi'n lleoli yn swyddfeydd Ofcom, felly ychydig o orbenion sydd gennym. Lle y bo'n briodol, mae Ofcom yn rhannu ei ddata a'i waith ymchwil â ni. O'r herwydd, dim ond mewn meysydd sydd wedi'u targedu'n ofalus y mae angen i'r Panel wneud gwaith ymchwil a hynny lle y byddwn yn canfod angen am safbwynt penodol gan ddefnyddwyr. Rydyn ni'n cwrdd bob mis ond byddwn yn gwneud llawer o'n gwaith yn electronig y tu allan i'r cyfarfodydd.

Diweddariadau Aelodau'r Panel

Penodir aelodau'r Panel gan Ofcom, yn amodol ar gael cymeradwyaeth y Gweinidog, yn unol ag egwyddorion Nolan ac maent yn gymwys i'w hailbenodi. Ofcom sy'n ariannu'r Panel ac yn darparu tîm cymorth gweithredol bychan ond effeithiol iawn.

Eleni roedd Kim Brook, Aelod ar ran Cymru, wedi gorffen ei dymor. Diolchodd Jo Connell yn fawr i Kim am ei gyfraniad gwerthfawr yn ystod ei gyfnod ar y Panel.

Croesawodd y Panel a'r Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ddau aelod newydd. Ymunodd Rhys Evans yn aelod newydd ar ran Cymru. Mae Rhys wedi gweithio ar amrywiaeth o faterion defnyddwyr ar ran defnyddwyr agored i niwed ar draws nifer o sectorau gan gynnwys adwerthu, cyfathrebu ac ynni yn ei swydd flaenorol fel Cyfarwyddwr Cymru Dyfodol Defnyddwyr (Llais Defnyddwyr Cymru gynt). Roedd yn arfer bod yn Gadeirydd Bwrdd Cyngori Cyswllt Defnyddwyr Cymru, ac mae wedi cyngori Llywodraeth Cymru ar nifer o faterion sy'n ymwneud â defnyddwyr.

Ymunodd Richard Hill yn aelod newydd ar ran Gogledd Iwerddon. Mae'n Gadeirydd y Cyngor Defnyddwyr (Gogledd Iwerddon). Roedd Rick yn arfer bod yn Gadeirydd Comisiwn Sgrin Gogledd Iwerddon, Cadeirydd Llais Defnyddwyr Post ac yn aelod o Fwrdd Llais Defnyddwyr y DU, yn aelod o Gyngor Cynulleidfau'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon a Chyngor Darlledu'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon. Cafodd MBE am wasanaethau i Gyfryngau Darlledu yn 2014.

Roedd y Panel yn hynod falch eleni bod dau o'i aelodau wedi cael MBE. Cafodd Jaya Chakrabarti MBE am wasanaethau i'r diwydiannau creadigol a digidol ac i gymuned Bryste yn Rhestr Anrhydeddau Pen-blwydd y Frenhines; a chafodd Bob Twitchin MBE am ei wasanaethau i bobl anabl a thelegyfathrebu yn Rhestr Anrhydeddau'r Flwyddyn Newydd.

Gweithgareddau'r Panel

Ein gwaith ni ydy sicrhau bod y sector cyfathrebu yn gweithio i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau - ac yn enwedig y rheini sydd yn fwy agored i niwed mewn cymdeithas, a all gynnwys pobl hŷn, pobl anabl ac unrhyw un sydd mewn sefyllfa fregus. Mae hyn yn golygu edrych y tu hwnt i'r ystadegau a gwneud yn siŵr ein bod hefyd yn adlewyrchu profiadau unigolion yn ein blaenoriaethau.

Mae'r Panel yn sicrhau bod llais defnyddwyr yn cael ei glywed ar amrywiaeth eang o faterion, y byddwn ni'n rhoi sylw iddyn nhw mewn tair prif 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.
- Ymchwil: sbarduno trafodaethau, a dylanwadu arnynt; a rhoi gwybodaeth a helpu gyda'r cyngor a roddwn ar bolisiau a gwaith eraill.
- Dal ati i adolygu: mae'r Panel yn parhau i adolygu llawer o faterion eraill - yn enwedig lle yr ydym wedi lleisio pryderon yn flaenorol ac wedi ysgogi camau gweithredu - ac yn ymyrryd lle y mae hynny'n briodol.

Mae gennym ni gyllideb fach ar gyfer ymchwil ac mae defnyddio hon mewn ffordd ddoeth wedi cyfrannu tystiolaeth a mewnwleidiad i waith Ofcom a chyrff eraill. Er enghraifft, mae ein hymchwyl *Going round in Circles* wedi cyfrannu at waith Ofcom ar ansawdd gwasanaeth i gwsmeriaid, ac mae ein hymchwyl *Realising the Potential* ar brofiadau microfusnesau wedi helpu Ofcom i ddod o hyd i faterion sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau ar gyfer busnesau bach a chanolig. Roedd darparwyr cyfathrebu hefyd wedi croesawu'r ddau adroddiad ymchwil ac wedi teimlo eu bod yn werthfawr.

Tra gellir asesu rhywfaint o'r gwaith rydym yn ei wneud yn nhermau data meintiol, megis nifer yr ymgynghoriadau rydym wedi ymateb iddynt neu'r cyhoeddiadau rydym wedi'u cyhoeddi, mae'n fwy anodd defnyddio mesur o'r fath wrth asesu'r dylanwad rydym yn ei gael. Y rheswm am hyn yw bod ein gwaith yn aml yn digwydd y tu ôl i'r llenni, yn siapio polisiau fel y mae'n dechrau datblygu; ac mae canlyniadau yn aml yn rhai hirdymor. Felly o ran gwerthuso ein heffaith a'n rôl, rydyn ni wir yn gwerthfawrogi'r adborth a gawn gan ein rhanddeiliaid ar wahanol feysydd lle rydyn ni wedi rhoi mewnbwn neu godi pryderon a sialensiau gan gynnwys, er enghraifft:

"Mae gwaith y Panel a'r Pwyllgor Cyngori yn bwysig ac yn drawiadol ac mae'r Bwrdd yn ddiolchgar am eich mewnbwn at Gynllun Blyneddol Ofcom. Mae rôl y Panel drwy eiriol ar ran defnyddwyr a dinasyddion ar draws gweithgareddau Ofcom (a gyda rhanddeiliaid eraill) yn hanfodol er mwyn cael cynrychiolaeth gref. Rwyf yn nodi eich ffocws ar microfusnesau ochr yn ochr â defnyddwyr preswyl, ac rwyf yn falch bod eich ymchwil yn y maes hwn y llynedd wedi cyfrannu at waith Ofcom i asesu perfformiad y farchnad ar gyfer busnesau bach a chanolig. Rwyf yn ddiolchgar am ddylanwad y Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ar faterion sy'n ymwneud â hwylustod mynediad a hwylustod defnyddio, yn bennaf sylwadau'r Pwyllgor ar gyfnewid testun y genhedlaeth nesaf." Y Fonesig Patricia Hodgson, Cadeirydd Ofcom

"Mae'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang wedi elwa o gael cynrychiolaeth o'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebu yn eistedd ar ei Fwrdd Gweithredol lle mae'n darparu llais pwysig. Wrth ystyried y materion roedd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu wedi'u hamlinellu yn ei gynllun, yn enwedig y rheini a amlygir uchod, mae'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang yn edrych ymlaen at barhau a dwysáu ei berthynas gyda'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebu." Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang

"Mae'r Panel yn dal i chwarae rhan bwysig drwy hyrwyddo buddiannau defnyddwyr a diogelu defnyddwyr agored i niwed. Mae BT yn cefnogi ei waith ac yn gwerthfawrogi ei arbenigedd annibynnol a chanlyniadau ei ymchwil." Materion i Ddefnyddwyr, Defnyddwyr BT

"Hoffwn hefyd nodi pa mor ddefnyddiol bu cyfraniadau'r Panel i'r tîm yn ystod trafodaeth yr Awdurdod Teledu ar Alwad gyda nhw ynghylch hygyrchedd gwasanaethau ar alwad... Y math hwn o wybodaeth benodol o safbwynt profiad defnyddwyr sy'n gallu helpu i gyfrannu at ein gwaith polisi yn y maes hwn." Safonau Cynnwys, Trwyddedu a Gorfodi, Ofcom

"Roedd eich sylwadau o safbwynt y defnyddiwr yn cynnig persbectif gwahanol a ffres i'r sesiwn y byddai'r cynrychiolwyr wedi ei groesawu." eFforwm San Steffan

Adolygiad o Broses Ymgynghori Ofcom

Mae adlewyrchu llais y defnyddiwr a'r dinesydd wrth ddatblygu polisiâu a gwneud penderfyniadau yn hollbwysig - er hynny mae hi'n anodd cyflawni hyn yn effeithiol. Felly fe aethom ati i greu is-grŵp o'r Panel, ac roedd dau randdeiliad allanol yn rhan ohono, er mwyn cynnal adolygiad o sut mae Ofcom yn ymgynghori - yn yr ystyr ehangaf.

Amcan y prosiect oedd a) adolygu Polisi a Chanllawiau Ymgynghori Ofcom; a, b) cyflwyno argymhellion ar gyfer unrhyw welliannau, gyda'r bwriad o ddiwallu buddiannau rhanddeiliaid, dinasyddion ac yn enwedig defnyddwyr yn y ffordd orau o ran ymgysylltu â'r broses ymgynghori.

Roedd yr adolygiad yn edrych ar:

- Casglu tystiolaeth/safbwyntiau o ffynonellau gwahanol;
- Adolygu'r categorïau ymgynghori presennol;
- Adolygu sampl o ymatebion i ymgynghoriadau;
- Adolygu'r ymarfer gorau o ran cynnal ymgynghoriadau;
- Datblygu awgrymiadau ar sail y canfyddiadau; a
- Chyflwyno argymhellion.

Yn dilyn cyfres o gyfarfodydd adeiladol gyda chydweithwyr Ofcom, rhanddeiliaid allanol ac ar ôl adolygu'r dystiolaeth, cyflwynodd yr is-grŵp gyfres o argymhellion sydd wedi cael eu cyflwyno'n ffurfiol i Ofcom. Byddwn yn adolygu gweithredu'r argymhellion yn nes ymlaen yn 2015.

Dylanwadu ar y drafodaeth

Mae'r Panel yn sicrhau bod amrywiaeth o sefydliadau yn deall safbwynt y defnyddiwr; yn ymateb i ystod eang o ymgynghoriadau; ac yn ysgogi trafodaethau ac yn cyfrannu atyn nhw drwy drefnu neu gyflwyno mewn nifer o ddigwyddiadau a gweithio gyda phartneriaid. Yn ystod 2014/15, mae'r rhain wedi cynnwys:

AbilityNet	Yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd: Defnyddio gwybodaeth defnyddwyr yn fasnachol	Y Comisiwn Ewropeaidd	Pwyllgorau Cyngori Cenedlaethol Cymru, Lloegr, yr Alban a Gweriniaeth Iwerddon	Age Action Alliance
Yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau: Y Bil Hawliau Defnyddwyr	Y Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang	Y Tasglu Galwadau a Negeseuon Testun Niwsans ar Ganiatâd a Chynhyrchu Posibiliadau	Cynllun strategol ac ymchwil siwrnaid defnyddiwr PhonepayPlus	Age UK
Yr Adran Gwaith a Phensynau	Darparwyr gwasanaethau a chynnwys	Ffederasiwn y Busnesau Bach	Y Sefydliad Ymgynghori	Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU
Fforwm Rhanddeiliaid Telegyfathrebu	Yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon/Yr Adran Cymunedau a Llywodraeth Leol Rôl Llyfrgelloedd Cyhoeddus	NESTA	Gwasanaethau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfodau	Uwchgynhadledd Cysylltedd Maer Llundain
Paneli Defnyddwyr Gwasanaethau Ariannol a Chyfreithiol a'r Awdurdod Hedfan Sifil	Yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon: e-hygyrchedd	Rheoliadau CPECR a system rhybuddion cyhoeddus genedlaethol	Comisiwn Costau Ychwanegol	Yr Awdurdod Teledu ar Alwad
Y Sefydliad Cyfathrebu Rhyngwladol	Pwyllgor Sgiliau Digidol Tŷ'r Arglwyddi	Y Strategaeth Genedlaethol ar gyfer Llyfrgelloedd Cyhoeddus yr Alban	Yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon: mynd i'r afael â mannau di-gyswilt mewn darpariaeth ffônau symudol	Rhwydwaith Mynediad Gwasanaethau Hanfodol
Yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon: Strategaeth Seilwaith Cyfathrebu Digidol	Senedd yr Alban: Grŵp Trawsbleidiol ar Gyfranogiad Digidol	Cyngor ar Bopeth	Gweithredu ar Golli Clyw	Diwrnod Defnyddio'r Rhyngwyd yn fwy Diogel
Fforwm Defnyddwyr Cyfathrebu	Yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau: Papurtrafod technegol y DU ar e-fasnach	Yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd: Cyfuno'r farchnad symudol	Sefydliad Tinder	Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth Y Grŵp Digidol â Chymorth
Yr Adran Cymunedau a Llywodraeth Leol	Which?	Ymddiriedolaeth Carnegie UK	Yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau: Gweithredu'r Gyfarwydd Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfodau	RNIB
Y Swyddfa Eiddo Deallusol	Mynediad Pobl Fyddar at Gyfathrebu	Fforwm Anabledd Busnes	Llais y Gwrandawr a'r Gwylwyr	eFforwm San Steffan: Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfodau a Strategaeth Band Eang Cyflym Iawn

Meysydd gwaith 2014/15

Fel sy'n cael ei ddisgrifio yn y cynllun gwaith roedden ni wedi'i gyhoeddi, gwnaethom sawl darn o waith yn canolbwyntio ar y prosiectau ymchwil a'r prif feysydd ymgysylltu canlynol:

Prif feysydd ymgysylltu

- Galwadau niwsans
- Darpariaeth band eang a symudol ac ansawdd y profiad
- Gwasanaeth cwsmeriaid a chwynion
- Preifatrwydd a diogelwch data personol
- Ymgysylltu digidol effeithiol

Ymchwil

- Profiadau Microfusnesau o Gyfathrebu
- Olion Troed Digidol - defnyddio data personol
- Sut mae sefydliadau'n cyfathrebu â defnyddwyr sy'n fwy agored i niwed

Adolygu

- Fforddiadwyedd a dyled
- Gwybodaeth Defnyddwyr
- Taliadau symudol
- Gwasanaethau cyfnewid testun y genhedlaeth nesaf a chefnogaeth ar gyfer mentrau cyfnewid fideo
- Newid
- Gwasanaethau mynediad cynnwys
- Strategaeth Sbectrwm
- Rheoli Traffig
- Newid i DAB
- Gwasanaethau Post
- Galwadau heb fod yn rhai daearyddol

Meysydd gwaith penodol ychwanegol y Pwyllgor Cyngori

- Portread a chymryd rhan
- Hygyrchedd

Prif feysydd ymgysylltu

Galwadau a negeseuon testun niwsans

Mae galwadau niwsans - gan gynnwys galwadau marchnata byw, galwadau mud, galwadau sy'n cael eu gadael a galwadau negeseuon marchnata sydd wedi cael eu recordio - a negeseuon testun gan fusnesau, yn gallu achosi poen, pryder, trallod a cholled ariannol posibl i ddefnyddwyr. Ceir risg hefyd eu bod yn effeithio'n andwyol ar debygolrwydd rhywun o ymwneud â gwasanaethau dros y ffôn yn gyffredinol. Os yw pobl yn ymddiried llai yn eu gwasanaeth cyfathrebu, mae hynny'n newyddion drwg i ddefnyddwyr ac i fusnesau.

Dros y flwyddyn, buom yn gweithio'n agos gydag amrywiaeth o randdeiliaid ac mae hi'n galonogol gweld rhywfaint o gynnydd yn y maes hwn. Roedden ni'n arbennig o falch o fod yn aelod o'r Tasglu Galwadau a Negeseuon Testun Niwsans a Chaniatâd a Chynhyrchu Cyfleoedd Busnes Posibl sydd wedi gwneud nifer o argymhellion ym maes caniatâd personol a sut mae cwmnïau yn defnyddio data. (Mae rhagor o fanylion isod.)

Mae'r Panel wedi bod yn weithgar drwy gydol y flwyddyn yn pwyso am ddiogelwch gwell i ddefnyddwyr yn erbyn galwadau niwsans. Mae'r Panel wedi galw ers tro byd i Wasanaeth Adnabod y Galwr gael ei gynnig am ddim yn ddiofyn. Nid yw hyn ar gael gan bob darparwr ar hyn o bryd. Prin ydy'r offer sydd ar gael i ddefnyddwyr i fynd i'r afael â galwadau niwsans, ond yn gyffredinol mae Gwasanaeth Adnabod y Galwr yn caniatáu i bobl wneud penderfyniad ar sail gwybodaeth ynghylch a ydynt am ateb yr alwad ai peidio.

Gan mai gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan y cwmnïau ffôn, ac mae defnyddwyr yn talu amdano, sy'n cael ei gamddefnyddio mae'n ymddangos yn rhesymegol bod Gwasanaeth Adnabod y Galwr - un o'r prif fecanweithiau amddiffyn sydd ar gael yn erbyn galwadau niwsans - ar gael am ddim i bob defnyddiwr. Ar ben hynny, mae modd defnyddio'r Gwasanaeth Adnabod y Galwr i riportio galwadau niwsans i'r rheoleiddwyr. Mae hefyd yn hollbwysig er mwyn defnyddio setiau ffôn a gwasanaethau sy'n dibynnu ar ddangos rhif y sawl sy'n ffonio er mwyn rhwystro a hidlo rhai galwadau yn effeithiol. Rydyn ni hefyd wedi dadlau y dylai fod yn rhaid i bob galwad busnes ddangos Gwasanaeth Adnabod y Galwr go iawn mae modd ei ffonio'n ôl - gyda phroses eithrio ar gyfer y rheini sydd efallai â rheswm dilys dros beidio â dangos y rhif ee llochesi cam-drin.

Yn dilyn ein galwad am weithredu ar y pwyntiau hyn, roeddem yn hynod falch fod y Farwnes Hayter o'r un farn â ni ac iddi sôn am bryderon y Panel yn nadl yr Arglwyddi ynghylch ei diwygiadau arfaethedig i'r Bil Hawliau Defnyddwyr.

Roedd yr Is Ysgrifennydd Gwladol Seneddol, yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau (y Farwnes Neville-Rolfe) yn cytuno ei bod hi'n anodd iawn cwyno am rywun sy'n eich ffonio os nad ydych chi'n gallu gweld pwy sy'n ffonio a dywedodd *"Rydyn ni nawr yn fodlon ein bod yn gallu ceisio rhan-ddirymiad o'r gyfarwydddeb e-breifatrwydd i roi'r gofyniad ei bod yn rhaid i unrhyw un sy'n gwneud galwadau digymell at ddibenion marchnata uniongyrchol ddarparu Gwasanaeth Adnabod y Galwr. Felly bydd y Llywodraeth yn ymrwymo heddiw i gyflwyno is-ddeddfwriaeth i ddiwygio'r Rheoliadau Preifatrwydd a Chyfathrebu Electronig dros y misoedd nesaf, yn dilyn ymgynghoriad priodol."*

Roedd hi'n galonogol dros ben clywed hyn, ac rydyn ni'n dal yn obeithiol y bydd y Llywodraeth - a'r darparwyr cyfathrebu ystyfnig - yn ailystyried darparu Gwasanaeth Adnabod y Galwr am ddim.

Ym mis Mawrth 2014, cafodd y Tasglu Galwadau a Negeseuon Testun Niwsans ar Ganiatâd a Chynhyrchu Cyfleoedd Busnes Posibl ei gynnull gan Which? ar gais yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon, ar ôl cyhoeddi Cynllun Gweithredu Galwadau Niwsans yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon, ac roedd y Panel yn falch o gael gwahoddiad i gyfrannu ei arbenigedd.

Cyfarfu'r tasglu dros bum sesiwn a chyflwynodd ei adroddiad a'i argymhellion i'r Llywodraeth ym mis Rhagfyr. Roedd y prif argymhellion yn cynnwys:

1. Galw ar fusnesau i wella eu harferion marchnata uniongyrchol.
2. Galw am gamau pellach gan yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.
3. Argymhell y dylai'r Llywodraeth arwain ymgyrch i godi ymwybyddiaeth busnesau ar draws y sector i sicrhau bod cwmnïau yn gwybod am eu cyfrifoldebau wrth wneud galwadau a negeseuon testun marchnata; ac ystyried sut y gallai deddfwriaeth yn y dyfodol fynd i'r afael â marchnata niwsans.

Ym mis Tachwedd 2014 roedd ymateb y Panel¹ i gais Ofcom am fewnbwn ar gyfer yr adolygiad o'i ddefnydd o Bwerau Camddefnyddio Cyson, yn tynnu sylw at y ffaith bod Pwerau Camddefnyddio Cyson yn elfen hanfodol o'r fframwaith diogelu ar gyfer defnyddwyr ac roeddem yn pwyso i'w hadolygu er mwyn iddynt allu diwallu anghenion defnyddwyr yn well yng nghyd-destun llawer iawn o alwadau niwsans; ac er mwyn i fusnesau allu bod yn glir iawn am ddisgwyliadau rheoleiddio a chanlyniadau mewn perthynas â chamddefnyddio.

Roedd y Panel wedi cadarnhau ei fod yn cefnogi lleihau'r trothwy galwadau sy'n cael eu gadael o 3% i 0%, gyda'r nod cyffredinol o ddiddymu technoleg Canfod Peiriant Ateb, ac felly dileu un ffynhonnell bosibl o alwadau niwsans.

Mae'r Panel o'r farn bod caniatâd i gysylltu yn hollbwysig i fynd i'r afael â galwadau niwsans - yng nghyswllt pobl yn gallu rhoi caniatâd gwybodus i rywun gysylltu â nhw neu beidio, a phrofi hynny os oes anghydfod. Rydyn ni'n credu ei bod hi'n rhy hawdd ar hyn o bryd i ddefnyddwyr roi eu caniatâd heb feddwl sy'n diystyru eu cofrestrriad â'r Telephone Preference Service.

Roedd y Panel felly'n pwyso am symud at safon caniatâd optio i mewn yn gyson; y dylai cwmnïau wirio gyda defnyddwyr bod eu caniatâd yn dal yn ddilys; dylid glynw wrth gyfyngiadau amser penodol ar ganiatâd; a dylai'r cwmni sy'n gwneud yr alwad allu datgan, yn rhagweithiol, pryd a ble rhoddwyd y caniatâd, a dylai gwybodaeth o'r fath fod wrth law pan fydd yr alwad yn cael ei gwneud.

Yn ein Hymateb i gynnig yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon i ostwng y trothwy cyfreithiol ar gyfer gorfodi Rheoliadau Preifatrwydd a Chyfathrebu Electronig (Cyfarwyddeb y CE) 2003 ("PECR"), ar gyfer rheoliadau 19-24, i fynd i'r afael â galwadau uniongyrchol a negeseuon testun marchnata digymell, roedd y Panel yn llawn gefnogi'r cynnig i dynnu'r gofyniad cyfreithiol

¹ Ymateb i gais Ofcom am fewnbwn ar ei adolygiad o'i ddefnydd o bwerau camddefnyddio cyson - Tachwedd 2014

cyfredol ei bod yn rhaid i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth brofi bod torri rheoliad yn debyg o beri 'difrod sylweddol' neu 'drallod sylweddol'.

Roeddem yn arbennig o falch gyda [chyhoeddiad dilynol y Llywodraeth](#) ym mis Chwefror 2015, o 6 Ebrill 2015 ymlaen, y byddai newid mewn deddfwriaeth i'w gwneud hi'n haws i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth osod dirwyon o hyd at £500,000 ar y cwmnïau sy'n gyfrifol am alwadau a negeseuon testun niwsans digymell. Gan ein bod wedi galw ymhellach am fwy o gydlynw rhwng asiantaethau, roeddem yn falch y bydd y diwygiadau i ddeddfwriaeth hefyd yn ei gwneud hi'n haws i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom gyfnewid gwybodaeth.

Mae hi'n galonogol gweld y flaenoriaeth uwch a roddwyd yn ddiweddar i orfodaeth a gobeithiwn y bydd hyn yn golygu prosesu cynt a chamau gweithredu cynt a mwy effeithiol pan fydd hynny'n briodol. Mae cyhoeddiad y Canghellor yn y gyllideb ddiweddar, i ddyrannu £3.5m i edrych ar ffyrdd o ddiogelu defnyddwyr agored i niwed, yn gam yn y cyfeiriad iawn ac roeddem yn falch ein bod wedi gallu cyfrannu at y drafodaeth bwrdd crwn ynghylch y pwnc hwn.

Fodd bynnag, mae llawer o waith eto angen ei wneud ac mae'r Panel yn dal i boeni oherwydd y ffigurau cwynion diweddaraf, oherwydd ei bod hi'n cymryd cymaint o amser i symud ymlaen yn y maes hwn ac oherwydd y cynnydd tebygol mewn galwadau marchnata ynghylch pensiynau.

Darpariaeth symudol a band eang ac ansawdd y profiad

Mae defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn dibynnu mwy nag erioed o'r blaen ar wasanaethau cyfathrebu - ac yn enwedig dyfeisiau symudol. Mae llais, testun - ac yn gyflym iawn mae data yn cael ei ychwanegu at y rhestr hon - i gyd yn agweddau canolog i fywydau pobl gyda'i gilydd a fesul un. Ym marn y Panel, mae darparu gwasanaethau cyfathrebu o safon is oherwydd seilwaith annigonol - boed hynny'n ddiffyg band eang dibynadwy, cyflym neu absenoldeb darpariaeth symudol gadarn ar gyfer data a/neu lais - wedi gorffen bod yn fater syml o achosi annifyrrwch i ddefnyddwyr ac i microfusnesau; bellach, mae hi'n tyfu i fod yn broblem sy'n arwain at niwed gwirioneddol a sylweddol. Rydyn ni'n credu y dylid gosod yr uchelgais bod darpariaeth symudol a band eang ar gael ym mhobman - a bod darpariaeth symudol yn berthnasol i ddarpariaeth dan do a darpariaeth ddaearyddol, yn ogystal ag ar hyd ffyrdd a rheilffyrdd.

Rydyn ni felly wedi gweithio'n agos gyda'r Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon, Ofcom ac asiantaethau eraill dros y flwyddyn ddiwethaf. Yn benodol rydyn ni wedi darparu safbwynt defnyddwyr a microfusnesau i ymgynghoriadau Strategaeth Seilwaith Cyfathrebu Digidol yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon, gydag Aelod o'r Panel, Craig Tillotson, hefyd yn cyfrannu ei arbenigedd at weithdai senario. Roedd hyn yn caniatáu i'r Panel amlygu'r angen i ystyried grymoedd allanol, fel anghenion poblogaeth sy'n mynd yn hŷn, wrth edrych ar hyd a lled anghenion defnyddwyr - yn ogystal â microfusnesau, lle mae'r anghenion a'r sialensiau cyfathrebu'n gallu bod yn wahanol i'r gymuned busnesau bach a chanolog.

Wrth ymateb i gylch gorchwyl y Strategaeth Cyfathrebu Digidol², roeddem wedi argymhell yn gryf y dylai'r Strategaeth edrych ar ddarparu band eang yn y dyfodol a symudol o leiaf - nid dim ond band eang - gan fod defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn symud at fod yn fwy dibynnol ar ddyfeisiau symudol. Roeddem hefyd wedi awgrymu, ac ystyried yr angen am fodelu cadarn, bod angen cynnal asesiad manwl o'r ddarpariaeth gyfredol a'r farchnad gyflenwi.

² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/digital-communications-infrastructure-strategy-terms-of-reference-response.pdf>

Wrth ystyried yr ymgynghoriad ynghylch y Strategaeth Cyfathrebu Digidol³ ei hun, nododd y Panel fod y ddogfen yn canolbwyntio'n gyfan gwbl bron ar gysylltedd. Roeddem wedi nodi na all seilwaith fod yn rhywbeth ar ei ben ei hun a rhaid iddo fod wedi'i gysylltu â chynlluniau cyfranogiad digidol. Roeddem wedi amlygu ei bod yn rhaid i'r Strategaeth ystyried y nifer a oedd yn debyg o ddefnyddio - yn y bôn caiff y cysylltedd gorau yn y byd ei danseilio os nad oes niferoedd mawr o'r boblogaeth berthnasol yn gallu ei ddefnyddio yn y ffordd orau. Yn ein barn ni, bydd argaeledd cyfathrebu a chyfranogiad digidol effeithiol (neu ddiffyg) yn dylanwadu'n drwm ar anghydraddoldebau cymdeithasol.

Ym mis Mehefin 2014, nodwyd mai canran eiddo'r DU lle'r oedd band eang cyflym iawn ar gael oedd 78%. Yn Ch1 2014, roedd y nifer a oedd yn ei ddefnyddio yn 26.7%. Yn ein hymateb i'r ymgynghoriad ynghylch y Strategaeth Cyfathrebu Digidol, a oedd cyn cyhoeddiadau'r Gyllideb yn 2015, pwysleisiodd y Panel ei fod yn poeni am sefyllfa, o dan y strategaeth Band Eang Cyflym iawn, y defnyddwyr, y dinasyddion a'r microfusnesau hynny sydd yn y 5% olaf, hy y rheini nad ydyn nhw wedi cael eu cynnwys yn yr ymrwymiad i ymestyn band eang cyflym iawn i 95% o eiddo'r DU erbyn 2017. Roedd disgwyl y byddai llawer o weithgarwch yn dibynnu ar rymoedd y farchnad, ond mae'n debyg y bydd y farchnad yn gwasanaethu'r farchnad ac nid pob defnyddiwr o reidrwydd; rhaid ymestyn cyrhaeddiad llawn seilwaith digidol rywsut. Mae modd i naw deg saith y cant o eiddo yn y DU gael gwasanaeth band eang sylfaenol gyda chyflymder llwytho i lawr o 2Mbit yr eiliad neu uwch; gall 85% gael gwasanaeth safonol gyda chyflymder o 10Mbit yr eiliad neu uwch⁴. Mae 3% o dai felly mewn codau post lle nad oes rhwydweithiau mynediad y genhedlaeth nesaf ar gael. Er bod y ganran hon yn fach, mae'r nifer absoliwt yn sylweddol ac mae'r rheini yr effeithir arnynt yn haeddu lefel uchel o gymorth a chefnogaeth. Ni all y Llywodraeth symud i fod yn "ddigidol yn bennaf" ar gyfer darparu gwasanaethau heb ymrwymo i fynediad cyffredinol at fand eang cyflym.

Yn y gorffennol rydyn ni wedi dadlau y dylid cynnwys band eang mewn Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol diwygiedig. Yn ein barn ni mae cynnwys dim ond llinell sefydlog a band cul yn hen ffasiwn. Roedd hi'n galonogol felly yn Strategaeth Seilwaith Cyfathrebu Digidol 2015 fod y Llywodraeth wedi ymrwymo i edrych ar godi'r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol - yr hawl cyfreithiol i gael gwasanaeth sylfaenol - o gyflymder deialu i fand eang 5Mbit yr eiliad, gan sicrhau bod pob cartref yn y DU yn gallu cael gafael ar fand eang sylfaenol. Roedd hefyd wedi ymrwymo i lansio cynllun gyda chyrff lleol ar draws y DU yn 2015 i gymorthdalau costau gosod gwasanaethau lloeren a allai ddelio â gwasanaeth cyflym iawn. Bydd hyn yn adeiladu ar yr ymrwymiad blaenorol y bydd darpariaeth band eang cyflym iawn yn 95% o leiaf erbyn 2017 drwy gynnig atebion sy'n gallu delio â gwasanaeth cyflym iawn i oddeutu 1% arall o eiddo.

Roeddem yn falch o weld cynnydd at Rwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol band eang. Fodd bynnag, nid ydym yn credu bod 5Mbit yr eiliad yn drothwy digon uchel i wasanaethu anghenion defnyddwyr nawr nac yn y dyfodol. Mae defnyddwyr a microfusnesau yn haeddu ac mae arnynt angen gweld mwy o uchelgais yn hyn o beth, ac rydym wedi pwysu am Rwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol o 10 Mbit yr eiliad o leiaf cyn gynted ag sy'n bosibl.

Mae defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn dibynnu mwy a mwy ar ddyfeisiau symudol. Roedd ymgynghoriad yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon ynghylch mynd i'r afael â

³ Ymateb i Ddogfen Ymgynghori Strategaeth Seilwaith Cyfathrebu Digidol yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon - Hydref 2014

⁴ http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/consumer-experience/tce-14/2_Change_Availability.pdf

mannau di-gyswllt ffonau symudol⁵ yn rhoi'r cyfle i'r Panel alw ar yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon i ystyried crwydro cenedlaethol fel ateb i fynd i'r afael â manau di-gyswllt rhannol yn gyflym ac yn gynhwysfawr, problem allweddol i ni ers nifer o flynyddoedd.

Fel yr amlygwyd yn nogfen yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon, mae manau di-gyswllt rhannol yn effeithio ar 3% o eiddo'r DU, 10% o ffyrdd A, 16% o ffyrdd B a 21% o arwyneb y tir. Mae'r ffigurau hyn yn cael effaith anghymesur o uchel mewn ardaloedd gwledig ac mae'n bosibl iddyn nhw arwain at broblemau diogelwch difrifol. Fodd bynnag, mae manau di-gyswllt rhannol yn bodoli ar draws y DU i gyd, gan gynnwys Llundain a dinasoedd mawr eraill, yn enwedig mewn adeiladau.

Er ein bod yn deall bod cyflwyno 4G yn bwysig, roeddem wedi dadlau ei bod yn fwy democrataidd a theg i bob rhan o'r DU gael mynediad at ryw fath o ddarpariaeth llais a data symudol drwy 2G a 3G nag i ddim ond rhai ardaloedd eraill gael mynediad i 4G, ac i eraill fod â gwasanaeth salach o lawer. Mae hyn yn arbennig o bwysig wrth ystyried yr ymgyrch i roi mwy o wasanaethau'r llywodraeth ar-lein ac annog pobl i wasanaethu eu hunain fel rhan o'r cynllun digidol yn bennaf, gan gefnogi'r achos y dylai pawb allu cael mynediad i'r rhyngwyd.

Roedd ein hymateb i ddau ymgynghoriad Strategaeth Seilwaith yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon wedi amlygu nad ydy defnyddwyr erioed wedi gallu gwneud unrhyw beth ynghylch manau di-gyswllt ar wahân i brynu SIMs gan fwy nag un Cwmni Rhwydwaith Symudol a'u cyfnewid er mwyn cael darpariaeth - nid yw hyn yn ateb, ond mae'n broses drud ac anghyfleus; ond mae'r Cwmnïau Rhwydwaith Symudol yn meddu ar y gallu, y dechnoleg a'r adnoddau ariannol i ddatrys y broblem i'w cwsmeriaid. Mae hyn yn arbennig o wir i berchnogion busnes sydd ag anabledd ac i gwmnïau sy'n gweithio mewn nifer o ardaloedd gwledig a'r tu allan i gytrefi mawr.

Mae'r Panel wedi croesawu'r ddyletswydd darpariaeth 4G o 98% o dan do ar draws y DU, a 95% ym mhob Gwlad erbyn diwedd 2017, a'r prosiect seilwaith symudol fel offer i gynyddu darpariaeth band eang a llais/data symudol mewn ardaloedd gwledig. Rydym yn gobeithio y bydd yr ymrwymïadau diweddar sydd wedi cael eu gwneud gan Gwmnïau Rhwydweithiau Symudol i'r Llywodraeth - darpariaeth testun a llais yn yr awyr agored wedi'i warantu gan bob cwmni ar draws 90% o ardal ddaearyddol y DU erbyn 2017 a darpariaeth lawn gan y pedwar cwmni symudol yn codi o 69% i 85% o ardaloedd daearyddol erbyn 2017 - yn cael effaith fawr a byddwn yn pwyso bod eu cyflwyno a'u heffeithlonrwydd yn cael eu monitro'n ofalus.

Roedd hi hefyd yn galonogol clywed cyhoeddiad yr Adran Drafnidiaeth ym mis Chwefror bod gofyn i'r gweithredwyr trenau nodi sut y byddant yn cyflawni'r ymrwymiad i ddarparu wi-fi am ddim ar drenau i deithwyr. Bydd yn rhaid i'r holl weithredwyr trenau sy'n cynnig am fasnachfreintiau newydd a chytundebau dyfarnu uniongyrchol gynnwys y fanyleb hon yn eu cynnig. Ni fydd cytundeb masnachfaint newydd yn cael ei gynnig yn ystod y ddwy flynedd nesaf ond bydd £47.8 miliwn o gyllid yn cael ei ryddhau gan yr Adran Drafnidiaeth i sicrhau bod wi-fi ar gael ar rai gwasanaethau o 2017 ymlaen.

Fodd bynnag, rydyn ni o'r farn bod llawer o waith eto i'w wneud ac mae hi'n hanfodol na ddylai defnyddwyr na dinasyddion yn yr ystyr ehangaf gael eu gadael ar ôl na gorfod bod heb hyn. Bydd darpariaeth rhwydwaith ac ansawdd galwadau rhagorol ynghyd â darparu gwybodaeth well yn helpu pobl i wneud dewisiadau gwell - a defnyddio mwy ar y swyddogaethau a'r rhaglenni maent

⁵ Ymateb i ymgynghoriad yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon ar Fynd i'r Afael â Mannau Di-gyswllt Rhannol mewn Darpariaeth Ffonau Symudol - Tachwedd 2014

am eu defnyddio, a fydd maes o law, yn ein barn ni, yn codi lefelau gwasanaeth ac yn sicrhau bod marchnad gystadleuol a ffyniannus o fudd i'r holl randdeiliaid.

Mae cyfuno yn y farchnad symudol yn fater sydd o ddiddordeb i'r Panel yng nghyd-destun yr effaith ar ddefnyddwyr. Roedd gwahoddiad diweddar yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd i gyflwyno sylw ar un cynnig o'r fath yn gyfle i ni amlygu ein pryderon na ddylai'r prynu a ddisgwylir wanhau sefyllfa holl ddefnyddwyr telegyfathrebu'r DU. Mae perygl nawr o hyd yn oed llai o ddarparwyr yn cynnig gwasanaethau i ddefnyddwyr. Dylai'r defnyddiwr fod wrth galon marchnad gystadleuol ac mae'r Panel yn poeni y gallai lleihau nifer y chwaraewyr yn y farchnad gyfathrebu roi cystadleuaeth a dewis i ddefnyddwyr yn y fantol.

Mae'n peri cryn bryder i ni ei bod hi'n ymddangos bod defnyddwyr wedi gweld cynnydd sylweddol mewn prisiau mewn marchnadoedd eraill yn Ewrop ee Awstria lle gwelwyd gostyngiad yn nifer y Cwmnïau Rhwydweithiau Symudol yn y farchnad. Rydyn ni wedi pwyso am ymchwiliad manwl a thrwyadl o'r diogelwch a allai fod yn angenrheidiol er mwyn diogelu defnyddwyr.

Gwasanaeth i Gwsmeriaid, cwynion a Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod

Dros y flwyddyn ddiwethaf, mae'r Panel wedi parhau i amlygu'r argymhellion gwasanaeth i gwsmeriaid a wnaeth ar ôl ei ymchwiliad 2013, [*"Going round in circles? The consumer experience of dealing with problems with communications services"*](#). Rydyn ni wedi gofyn am ddiweddariadau rheolaidd gan ddarparwyr cyfathrebu er mwyn i ni allu eu dal i gyfrif mewn perthynas â'n hargymhellion mewn pum prif faes o'r adroddiad: ansawdd gwybodaeth; hyfforddiant staff cyswllt; profiad cysylltu'r defnyddiwr; cefnogaeth i ddefnyddwyr hŷn ac anabl; a phroses cyfeirio at Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

Roedd y Panel yn siomedig i glywed nad oedd nifer o'r defnyddwyr a gymerodd ran yn yr ymchwiliad hwn yn gwybod am eu dewisiadau i uwchraddio eu cwyn, naill ai gyda'r darparwr neu drwy ddefnyddio cynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

Mae Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod yn ffordd bwysig o unioni'r diffyg cydbwysedd pŵer rhwng defnyddwyr a darparwyr cyfathrebu sydd â mwy o adnoddau, gwybodaeth a rheolaeth dros y cynnyrch a'r gwasanaethau sy'n destun anghydfod.

Rydym wedi pwysleisio yn y gorffennol mai cam hollbwysig i ddatrys cwynion ydy bod darparwyr yn rhoi gwybod i ddefnyddwyr, mewn ffordd glir ac amserol, am eu hawl i fynd â'u cwyn i'r Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod perthnasol. Rydym yn falch o weld bod Ofcom wedi cydnabod gwasanaeth i gwsmeriaid, ac yn benodol Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod, fel mater allweddol i ddefnyddwyr ac mae wedi canolbwyntio ei ymdrechion ar fynd i'r afael â'r meysydd mae angen eu gwella.

O fis Gorffennaf 2011 ymlaen, roedd Ofcom yn mynnu bod darparwyr cyfathrebu yn darparu gwybodaeth ychwanegol i ddefnyddwyr am eu hawl i fynd â chwynion heb eu datrys at Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod. Ers hynny mae darparwyr wedi gorfod cynnwys gwybodaeth berthnasol am Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ar filiau defnyddwyr ac ysgrifennu at ddefnyddwyr nad yw eu cwynion wedi cael eu datrys cyn pen wyth wythnos i roi gwybod iddynt am eu hawl i fynd at Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

Yn ein hymateb⁶ i ymgynghoriad yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau ar weithredu'r Gyfarwydddeb Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod, roeddem wedi tynnu sylw at ein hargymhellion mewn perthynas â Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod. Roedd y rhain yn cynnwys:

a) Dylai darparwyr cyfathrebu:

- adolygu a chryfhau eu prosesau uwchraddio ac ymwybyddiaeth staff ohonynt i'w gwneud yn fwy effeithiol; a
- sicrhau bod defnyddwyr yn ymwybodol o'u hawliau, yn enwedig o ran defnyddio Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod, yn gynnar yn y broses.

b) Dylai Ofcom gynnal adolygiad annibynnol o effeithiolrwydd prosesau uwchraddio ar draws y diwydiant a pha mor hawdd ydy cael gafael ar y prosesau hynny.

c) Dylai Ofcom, y cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ac eiriolwyr defnyddwyr roi ystyriaeth ddifrifol i gyfnod cwyno byrrach nag wyth wythnos cyn i ddefnyddwyr allu troi at gynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

Roeddem hefyd wedi pwyso'n gryf am gyhoeddi data'n agored ynghylch sut mae darparwyr yn ei wneud o ran gwybodaeth am nifer y cwynion a gyfeirir at Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod a'r nifer o gwynion sy'n cael eu cadarnhau. Rydyn ni'n credu bod modd cyflawni hyn yn deg drwy ystyried maint y darparwr a'i sylfaen cwsmeriaid yn gyffredinol - er mwyn i'r wybodaeth fod yn gyson ac yn ddefnyddiol i ddefnyddwyr. Gall gymell cwmnïau i ddelio â chwynion yn well a fyddai'n golygu ei bod yn rhaid i lai o gwynion fynd at Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

Yn ôl y gyfraith mae'n rhaid i ddarparwyr cyfathrebu berthyn i wasanaeth Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod a'i gynnig i ddefnyddwyr pan na fydd modd datrys cwynion. Ond yn y maes adwerthu'n gyffredinol, mae'r Gyfarwydddeb yn mynnu bod gwasanaeth Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ond nid yw'n gorfodi masnachwyr i'w ddefnyddio. Rydym yn gweld hon fel sefyllfa baradocsaid. Fodd bynnag, gan mai nod y Gyfarwydddeb ydy hybu hyder defnyddwyr, roeddem wedi awgrymu ei bod yn rhaid i fasnachwyr ddatgan ymlaen llaw a ydynt yn rhan o gynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ai peidio. Gallai hyn wneud i rai masnachwyr feddwl ddwywaith am beidio â chymryd rhan a byddai'n rhoi mwy o wybodaeth a hyder i ddefnyddwyr cyn iddyn nhw brynu, yn hytrach na gorfod disgwyl i gŵyn ddiwydd cyn cael gwybod a ydy'r masnachwr yn bwriadu caniatáu defnyddio cynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

Preifatrwydd a diogelwch data personol

Mae'r Rhyngwrdd Pethau yn cynnig nifer o bosibiliadau cyffrous i ddefnyddwyr a dinasyddion y DU, ond mae ei ddatblygiad hefyd yn arwain at bryderon mewn perthynas â phreifatrwydd, diogelu data, rheoli data a diogelwch. Mae hyn yn arbennig o berthnasol i dwf data mawr - yn enwedig data peiriant i beiriant. Yr hyn sy'n gwneud hyn yn wahanol i'n sefyllfa gyfredol ydy datblygiad newydd data cyfanredol a data wedi'i gasglu. Felly er bod cyfleoedd mawr ar gyfer arloesi, mae peryglon hefyd. Mae angen i ddefnyddwyr gael yr offer i reoli eu data a deall sut mae data wedi esblygu, sut y gallai esblygu yn y dyfodol, gwerth eu data a goblygiadau rhoi eu caniatâd i'w ryddhau a'i ddefnyddio. Mae angen i gwmnïau sicrhau bod ganddynt ddiwylliant o gydymffurfio (a

⁶ Ymateb i ymgynghoriad yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau ar Weithredu'r Gyfarwydddeb Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod a Rheoliadau Datrys Anghydfod Ar-lein Mehefin 2014

allai olygu Cod Ymddygiad er enghraifft) - i ategu unrhyw fframwaith rheoleiddio presennol - a glynu wrtho.

Mae'r Rhyngwrwd Pethau'n gallu cynnig y posibilrwydd i wella bywydau pobl anabl yn sylweddol a gallai helpu i wella ansawdd bywyd. Mae dyfeisiau sydd wedi'u cysylltu yn cynnig y posibilrwydd i bobl sydd ag anableddau, sy'n eu hatal rhag rhyngweithio'n uniongyrchol â gwrthrychau yn eu lleoliadau nodweddiadol, gael rheolaeth drwy ap symudol Mae dyfeisiau sydd wedi'u cysylltu hefyd yn cynnig rheolaeth haws i bobl a all ei chael hi'n anodd ymdopi â dyfais benodol, ond byddai modd iddynt gael mynediad a rhyngweithio â hi drwy osod mewn ffordd wedi'i theilwra ar eu ffonau symudol eu hunain neu ar ddyfeisiau eraill.

Roeddem wedi sôn am y materion hyn wrth ymateb⁷ i gais Ofcom am fewnbwn ar hyrwyddo a buddsoddi yn y Rhyngwrwd Pethau. Mae gan ychydig dros dri chwarter oedolion y DU (77% - chwarter cyntaf 2014⁸) fand eang symudol neu sefydlog ac mae defnyddwyr yn gallu cael gafael ar ystod eang o wasanaethau a rhaglenni ar-lein. Mae nifer o'r rhain am ddim yn y pwynt defnyddio, ond yn aml mae'r rhain yn cael eu hariannu'n anuniongyrchol gan y data mae defnyddwyr yn ei roi amdanynt nhw eu hunain a'r gwefannau maen nhw'n ymweld â nhw. Roedd ymchwil blaenorol gan y Panel *Online Personal Data - the Consumer Perspective*⁹ yn awgrymu mai prin yw'r defnyddwyr sydd â phryderon mawr yn y maes hwn, er eu bod yn mynegi cryn bryder wrth eu holi am faterion preifatrwydd penodol. Fodd bynnag, gyda chynwysiad data o un peiriant i'r llall ar y gorwel, ac wrth i'r farchnad am ddata personol ddod yn fwy cymhleth a gwerthfawr, mae'n bwysicach nag erioed bod pobl yn deall goblygiadau'r caniatâd maent yn ei roi i sefydliadau er mwyn defnyddio eu data a, gyda golwg ar ddiogelwch, y rhagofalon mae modd iddynt eu cymryd.

Roeddem wedi tynnu sylw at y sialensiau rydyn ni'n eu hwynebu ar hyn o bryd mewn perthynas â phreifatrwydd data a diogelu data a sut bydd hyn yn cael ei ddiffinio'n fwy penodol drwy ddatblygiad y Rhyngwrwd Pethau. Fodd bynnag, mae cyfle i ddysgu o'r profiadau o ddefnyddio data ar-lein a sut mae wedi cael ei ddefnyddio ar hyd y gadwyn gwerth gan rai sefydliadau masnachol, weithiau er niwed i'r defnyddiwr - ee fel achos rhannol galwadau niwsans.

O bosibl bydd y Rhyngwrwd Pethau yn golygu cynnydd sylweddol mewn casglu a throsglwyddo data - ac yn enwedig data personol sensitif. Mae diogelu'r data hwn yn hollbwysig. Dydy defnyddwyr ddim ond yn gallu cymryd cyfrifoldeb os ydyn nhw'n gwybod bod eu data yn cael ei gasglu a'i brosesu a bod ganddyn nhw'r offer i reoli ei defnydd. Ni ddylai hyn olygu bod polisiau preifatrwydd yn mynd yn hirach ac yn fwy cymhleth - a dweud y gwir mae achos da dros symleiddio gwybodaeth o'r fath. Dylai defnyddwyr hefyd allu gwyrddroi penderfyniadau maen nhw wedi'u gwneud ynghylch rhannu data personol. Mae angen i gwmnïau ddefnyddio eu harbenigedd mewn cyflwyno cynnwys i ddarparu gwybodaeth ac offer ar gyfer preifatrwydd mewn ffordd sy'n hwylus i ddefnyddwyr. Felly roeddem wedi galw am bolisiau sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr - hysbysiadau preifatrwydd clir mewn haenau a rheoliadau hyblyg sy'n caniatáu arloesedd ond sy'n dal cwmnïau i gyfrif os ydynt yn camddefnyddio data.

Mae perygl hefyd y byddai modd hacio dyfeisiau Rhyngwrwd Pethau mewn ffyrdd nad ydy'r defnyddiwr yn gwybod amdanynt. Rydyn ni wedi gweld enghreifftiau o hyn yn barod - ac mae'n achosi pryder penodol nad oes modd addasu rhai dyfeisiau gan y defnyddiwr i newid neu i gynyddu lefelau diogelwch - ee gosodiad cyfrinair.

⁷ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/iot-final.pdf>

⁸ Ofcom 2014 <http://media.ofcom.org.uk/facts/>

⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>

Mae diogelwch a dibynadwyedd rhwydwaith yn dod yn bwysicach yng nghyd-destun y Rhyngwrwd Pethau hefyd. Er enghraifft, os bydd lles a gofal iechyd yn cael eu rheoli drwy'r Rhyngwrwd Pethau, mae ansawdd a chysondeb cyflenwad yn hollbwysig. Os bydd problemau'n codi, rhaid cael rhywbeth effeithiol wrth gefn a rhwyd diogelwch o ryw fath - yn enwedig ar gyfer pobl sy'n fwy agored i niwed.

Yn ddiau mae'n rhaid i ddefnyddwyr ddechrau manteisio ar y buddion drwy ymwybyddiaeth a dealltwriaeth lawn, a rhaid i'r gwir fuddion gael eu nodi a'u rheoleiddio'n briodol. Er bod y diwydiant efallai yn y sefyllfa orau i arwain y datblygiadau mewn sawl ffordd, nododd y Panel y carai weld Ofcom yn chwarae rhan ragweithiol o ran asesu'r effeithiau ar ddefnyddwyr, eu diogelwch a'u hymwybyddiaeth.

Ymgysylltu digidol effeithiol

Er bod y manteision o ran gallu cysylltu ar-lein yn berthnasol i bob grŵp yn y gymuned, maent yn arbennig o berthnasol i bobl anabl ac i bobl hŷn, gan ei bod yn bosibl y byddai llawer ohonynt yn methu symud gymaint â phobl iau. Ac eto rydym yn gwybod bod nifer y bobl sy'n defnyddio'r byd digidol yn anghyfartal ymhlith y boblogaeth, a phobl hŷn sydd fwyaf tebygol o gael eu hallgáu.

Gan adeiladu ar ein Consumer Framework for Digital Participation¹⁰ a gan ddefnyddio ein hymchwil o 2012 Bridging the Gap: Sustaining Online Engagement mae'r Panel wedi dod o hyd i nifer o feysydd ar gyfer ffocws strategol a gwnaeth gyfres o argymhellion i Lywodraethau, llunwyr polisiâu a'r rheini sy'n darparu ar lawr gwlad.

Eleni mae'r Panel wedi parhau i bwyso ar ystod o randdeiliaid sy'n gweithio mewn cyfranogiad digidol i fynd i'r afael ag anghenion pob defnyddiwr a dinesydd, gan gynnwys Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth a'r Adran Cymunedau a Llywodraeth Leol. Roeddem wedi ymateb i ddau ymgynghoriad a oedd yn edrych yn benodol ar y nifer sy'n defnyddio gwasanaethau digidol ac yn ymgysylltu â nhw, gan amlinellu ein pryderon a thynnu sylw at ein hargymhellion. Roedd adolygiad llywodraeth ddigidol y Blaid Lafur¹¹ yn cyflwyno cwestiynau mewn perthynas â thri chynnig.

- Mynediad a Sgiliau - Dylai dinasyddion gael mynediad, a'r sgiliau sydd eu hangen arnyh nhw, i ddefnyddio gwasanaethau digidol y llywodraeth.
- Anghenion y Dinesydd yn Gyntaf - Dylai dylunio a chynhyrchu gwasanaethau digidol y llywodraeth roi buddiannau, galluoedd ac anghenion y dinasyddion yn gyntaf.
- Wedi'u Pweru gan Bobl - Bydd datblygu gwasanaethau digidol y llywodraeth yn dilyn model o gynhyrchu ar y cyd a bydd yn cael ei lywodraethu gan set o egwyddorion sydd wedi cael eu dylunio i sicrhau bod buddiannau dinasyddion yn cael eu parchu a bod y gwasanaethau'n cael eu pweru gan y bobl.

Ym mis Medi roeddem wedi rhoi safbwynt y defnyddiwr a'r dinesydd¹² i gais Tŷ'r Arglwyddi am dystiolaeth mewn perthynas â sgiliau digidol yn y DU.

¹⁰ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/the-consumer-framework-for-digital-participation/the-consumer-framework-for-digital-participation-1>

¹¹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/labour-digital-gov-review-300514.pdf>

¹² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/hol---digital-skills-final.pdf>

Yn y naill ymateb a'r llall, roeddem yn cydnabod ein bod nawr yn byw mewn cyfnod lle rydym yn gweld llawer o wasanaethau'r llywodraeth yn troi'n "ddigidol yn bennaf" a phan fydd bod ar-lein yn dod yn fwy a mwy angenrheidiol mewn bywyd ac yn llai a llai o ddewis ychwanegol. Er bod yr atebion yn gymhleth, mae'r broblem ei hun yn syml: mae tua 21% o boblogaeth y DU heb sgiliau llythrennedd digidol sylfaenol. Mae canlyniadau posibl hyn yn ddifrifol: ar gyfer unigolion, yn enwedig y rheini sy'n fwy agored i niwed; ar gyfer cymdeithas; ar gyfer busnesau; ac ar gyfer economi'r DU.

Mae mwy a mwy o wasanaethau masnachol sydd ddim ond ar gael ar-lein - neu sy'n cael eu darparu all-lein mewn ffordd sydd i bob pwrpas yn cosbi defnyddwyr, drwy gost uchel neu ansawdd is. Bydd y rheini sydd yn dal all-lein dan anfantais gynyddol ac mewn perygl o gael eu gadael ar ôl o ran hwylustod, cyfleustod, cynhwysiant, cyflymder a chost. Rydyn ni'n credu oni bai fod camau sylfaenol yn cael eu cymryd bod y rhaniad digidol mewn perygl o droi'n gagendor digidol mwy byth wrth i'r pellter gynyddu rhwng y rheini sydd ar-lein a'r rheini sydd wedi'u hangori'n gadarn yn y byd all-lein. Bydd llythrennedd digidol, yn enwedig ar faterion sy'n ymwneud â diogelwch, yn hollbwysig.

Yn y gorffennol rydym wedi bod yn hynod gefnogol i sefydlu a/neu gyfuno help digidol cynhwysfawr a mynediad am ddim mewn lleoliadau i bobl - ee ysgolion a cholegau sy'n agored i ddinasyddion lleol ar ôl yr oriau ysgol, swyddfeydd post a llyfrgelloedd - dan raglen unedig o help digidol gan y llywodraeth i ddinasyddion. Rydyn ni hefyd wedi nodi ein bod yn credu y dylid cael llinell gymorth am ddim i ddefnyddwyr gwasanaethau digidol er mwyn darparu cefnogaeth dechnegol a chefnogaeth sy'n benodol i'r gwasanaeth.

Mae llyfrgelloedd eisoes yn cynnig mynediad am ddim i'r rhynggrwyd ac mae ganddyn nhw staff sydd wedi cael eu hyfforddi wrth law i helpu pobl. Yn ein sylwadau¹³ ar adroddiad yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon a'r Adran Cymunedau a Llywodraeth Leol a oedd yn ystyried strwythur a rôl bresennol llyfrgelloedd cyhoeddus, roeddem wedi nodi bod y newidiadau cyflym yn y ffordd mae gwasanaethau masnachol a gwasanaethau'r llywodraeth yn cael eu darparu yn golygu bod galluogi pobl i ryngweithio'n hyderus â'r gwasanaethau hyn ar-lein yn bwysicach nag erioed o'r blaen; roeddem wedi ymateb yn yr un ffordd¹⁴ i gais Gweithgor y Strategaeth Genedlaethol ar gyfer Llyfrgelloedd Cyhoeddus yr Alban am sylwadau ar gyfer datblygu strategaeth genedlaethol ar gyfer llyfrgelloedd cyhoeddus yr Alban. Rydyn ni'n credu bod gan lyfrgelloedd rôl hanfodol i'w chyflawni, ar y cyd ag asiantaethau lleol eraill, yn cefnogi ac yn annog pobl nad ydynt wedi ymgysylltu'n llawn â'r byd digidol. Mae hi'n galonogol hefyd gweld bod llawer mwy o wi-fi cyhoeddus ar gael am ddim, ynghyd â chynghor am ddiogelwch perthnasol.

Byddwn yn parhau i roi safbwynt defnyddwyr, gan gynnwys safbwynt pobl yn y cymunedau mwyaf amddifad, wrth galon y ddadl ymgysylltiad digidol. Byddwn hefyd yn annog llywodraethau ac eraill i sicrhau bod dewisiadau all-lein ar gael i ddarparu gwasanaeth cyhoeddus ar-lein i'r rheini sy'n annhebyg o gwblhau'r prosesau hyn ar-lein.

Ffonau symudol sydd wedi cael eu colli a'u dwyn

Mae'r Panel wedi poeni ers tro byd am y diffyg diogelwch i ddefnyddwyr rhag biliau uchel sy'n cael eu creu ar ffonau symudol sy'n cael eu colli neu eu dwyn ac rydyn ni wedi bod yn pwysu am gamau

¹³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/dcms--dclg-libraries-march-2014.pdf>

¹⁴ Sylwadau ar ddatblygu strategaeth genedlaethol ar gyfer llyfrgelloedd cyhoeddus yr Alban - Rhagfyr 2014

gweithredu i gyfyngu ar filiau defnyddwyr am gostau o'r fath. Daeth hwn yn faes gwaith allweddol i ni yn ystod 2014/15.

Er bod niferoedd absoliwt y defnyddwyr dan sylw yn fach efallai, mae'r symiau dan sylw yn aml yn uchel ac yn gallu bod yn ddinistriol - ac yn wir maen nhw'n gallu newid bywydau'r rheini dan sylw. Mae sylw yn y cyfryngau'r llynedd wedi parhau i dynnu sylw at enghreifftiau eithafol o ddefnyddwyr yn wynebu biliau mawr ac effaith hynny ar eu bywydau, ond efallai mai dim ond darn bach o'r broblem ydy hyn o ran y niwed i ddefnyddwyr yn y maes hwn.

Yn 2013, cyhoeddodd yr Ysgrifennydd dros Ddiwylliant bryd hynny gytundeb rhwng y Llywodraeth a phedwar o'r cwmnïau ffonau symudol i roi cap ar filiau ffonau sydd wedi cael eu colli/dwyn, gyda'r nod o'i gyflwyno yng ngwanwyn 2014. Roedd y Panel yn poeni na fu llawer o gynnydd yn y maes hwn ers hynny ac felly roedden ni wedi ysgrifennu at Ed Vaizey, y Gweinidog dros Ddiwylliant, Cyfryngau a'r Diwydiannau Creadigol, ac at y cwmnïau ffonau symudol, i alw am ymdrechion gyda ffocws gwell at isafswm awtomatig i ddiogelu pob cwsmer, ar bob tariff. Roeddem hefyd wedi trafod y mater wyneb yn wyneb â Chwmnïau Rhwydwaith Symudol. Mae'r diogelwch i ddefnyddwyr a gafodd ei addo nawr wedi cael ei gytuno - ym mis Mawrth 2015 - ac rydym yn edrych ymlaen at ei weld yn cael ei ddarparu. Mae systemau rheoli ac atal twyll wedi bod ar waith yn y diwydiant ffonau symudol ers blynnyddoedd ac felly mae hi eisoes yn bosibl gallu atal defnydd anarferol neu ormodol yn gyflym. Mae hi wedi bod yn galonogol gweld pob Cwmni Rhwydwaith Symudol yn gweithredu'r cap atebolrwydd yn ddi-oed, ynghyd ag edrych ar atebion technegol posibl eraill.

Ymchwil

Gwireddu'r potensial: profiad microfusnesau o wasanaethau cyfathrebu

Mae cylch gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu yn cynnwys microfusnesau (y busnesau hynny sy'n cyflogi naw o bobl neu lai). Amcangyfrifir bod 5.2 miliwn o fusnesau sector preifat yn y DU a bod 95% ohonynt yn ficrofusnesau. Maen nhw gyfrifol am 33% o gyflogaeth sector preifat y DU a 18% o'r trosiant. Roedd ar y Panel eisiau deall:

- Pa dechnolegau a gwasanaethau cyfathrebu mae microfusnesau yn eu defnyddio a'u pwysigrwydd i'r busnes?
- Beth ydy eu profiadau o'r sectorau a'r gwasanaethau cyfathrebu?
- Beth ydy'r rhwystrau a'r sialensiau a beth ydy'r cyfleoedd?
- Beth, os o gwbl, dylid neu gellid ei wneud i wella profiadau cyfathrebu i gyfrannu at ragor o dwf?

Roedd y Panel wedi comisiynu Jigsaw i gynnal [ymchwil ansoddol annibynnol](#) gyda 115 o ficrofusnesau o bob cwr o'r DU. Mae'r ymchwil yn dangos bod gwasanaethau cyfathrebu yn chwarae rhan hollbwysig yn llwyddiant microfusnesau. Fodd bynnag, maen nhw'n wynebu ystod eang o sialensiau o ran defnyddio'r cyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan y gwasanaethau a'r dechnoleg hyn a manteisio arnyn nhw'n llawn er budd y busnes. Roedd nifer fawr o'r ymatebwyr yn ein hymchwil yn dibynnu ar ddibynadwyedd a pherfformiad gwasanaethau cyfathrebu graddfa breswyl, yn enwedig mewn perthynas â'r rhyngwrdd. Fodd bynnag, mae hyn yn golygu pan fydd amhariad i'r gwasanaethau, mae oedi hir yn gallu digwydd cyn datrys problemau neu drwsio namau na fyddai'n wir mewn amgylchedd busnes gan fod busnesau hefyd yn dibynnu ar wasanaethau cymorth graddfa breswyl. Mae nifer o ficrofusnesau yn teimlo nad oes ganddyn nhw'r pŵer negodi na'r dylanwad gyda'u darparwr cyfathrebu mae cwmnïau mwy yn eu mwynhau.

Mae adroddiad y Panel, *'Realising the potential: micro businesses' experiences of communications services'*, yn amlygu er mwyn i ficrofusnesau gael mwy o fudd o'u gwasanaethau cyfathrebu bod angen gweithredu mewn tri maes allweddol::

- Dylai'r Llywodraeth, ar y cyd â'r rheoleiddiwr (Ofcom), y diwydiant a darparwyr cyfathrebu, ganolbwyntio ar gyflenwi darpariaeth a chyflymder gwell ar gyfer band eang cyflym a data a llais symudol.
- Dylai darparwyr cyfathrebu ystyried cynnig pecynnau gwasanaethau cyfathrebu wedi'u teilwra ar gyfer microfusnesau, gan hwyluso mynediad at wasanaethau cadarn a lefelau cefnogaeth graddfa busnes.
- Dylai'r Llywodraeth, Ofcom, awdurdodau lleol, partneriaethau mentrau lleol, siambrau masnach, cymdeithasau masnach a darparwyr cyfathrebu adolygu'r wybodaeth a'r cyngor maen nhw'n eu darparu ynghylch manteision buddsoddi mewn cyfathrebu, wedi'i theilwra i anghenion a chyfyngiadau amser microfusnesau.

Dyma ein hargymhellion manwl:

Cyflymder a Darpariaeth Well

Mae'r Panel yn pwyso ar:

- Y Llywodraeth ac Ofcom i ymchwilio i effeithiolrwydd dulliau o gynyddu darpariaeth symudol fel mater o frys - gan gynnwys posibilrwydd crwydro cenedlaethol. Rhaid i ddarpariaeth well hefyd roi sylw i ddarpariaeth ar hyd ffyrdd a rheilffyrdd.
- Y Llywodraeth i archwilio, fel rhan o'r Strategaeth Seilwaith Cyfathrebu Digidol, gofyniad sylfaenol diwygiedig ar gyfer cysylltiad band eang sefydlog a fyddai'n galluogi microfusnesau i gefnogi eu gofynion ar-lein yn well.
- Y Llywodraeth i godi ymwybyddiaeth o'i chynlluniau ar gyfer busnesau bach, ac ysgogi'r galw amdanynt, gan gynnwys cyflwyno band eang cyflym iawn ee drwy sicrhau bod microfusnesau yn ymwybodol o bosibilrwydd cyfuno talebau a'u bod yn gallu defnyddio talebau twf yn effeithiol.

Gwasanaethau wedi'u Teilwra:

Mae'r Panel yn argymhell bod darparwyr cyfathrebu:

- yn ystyried cyflwyno contractau canolradd sydd yn y bôn yn gyflenwad preswyl ond gyda rhagor o gymorth, yn ogystal â lefelau gwasanaeth gwell ac amseroedd ymateb gwell i namau gwasanaeth. Mae'n hanfodol: bod gwybodaeth am contractau o'r fath mewn iaith glir; cael tryloywder am delerau ac amodau allweddol, prisiau a chymalau cosb y contract; a'i bod yn hawdd cysylltu â staff gwasanaeth i gwsmeriaid medrus. Mae hefyd angen cydlynw gwell rhwng nifer o ddarparwyr yn y gadwyn gwerth o amgylch un cwsmer - yn enwedig darparwyr sy'n wynebu'r cwsmer a darparwyr cyfanwerthu.
- cefnogaeth well i'r sector hwn o'r farchnad sy'n tyfu ac edrych ar deilwra tariffau a phecynnau i gyflwyno telerau contract sy'n fwy hyblyg, rhywbeth sydd ddim ond ar gael i gorfforaethau mwy ar hyn o bryd. Ar ben hynny, ni ddylai telerau contractau amharu'n ormodol ar ryddid busnesau i newid oherwydd tymhorau sefydlog hir neu gosbau terfynu uchel.
- ystyried sut mae modd cynnwys y gwasanaethau ategol hyn fel rhan safonol o becyn craidd sydd â phris cystadleuol.

O ran diogelwch i ddefnyddwyr, rydyn ni wedi dadlau'n gryf y dylid dosbarthu microfusnesau fel defnyddwyr at ddibenion y Bil Hawliau Defnyddwyr.

Gwybodaeth a Chyngor:

Mae'r Panel yn pwyso ar:

- Partneriaethau Menter Lleol, Siambrau Masnach, awdurdodau lleol a chymdeithasau masnach i ystyried sut mae modd iddyn nhw gefnogi microfusnesau drwy ddarparu hyb cyngor.
- Llywodraeth, darparwyr cyfathrebu a sefydliadau cymorth i fusnesau i adolygu eu gwybodaeth a'u cyngor cyfredol i fusnesau mewn perthynas â gwasanaethau cyfathrebu a'u teilwra fel sy'n briodol ar gyfer microfusnesau.

- gwefannau cymharu prisiau i gynnig gwybodaeth glir am becynnau band eang a data sy'n berthnasol i microfusnesau.
- Ofcom i ddefnyddio ei adnoddau i gefnogi microfusnesau sy'n chwilio am wybodaeth i'w galluogi i asesu a barnu perfformiad darparwyr gwahanol.

Mae copi o adroddiad y Panel ar gael i'w lwytho i lawr [yma](#)

Ym mis Ionawr, siaradodd Cadeirydd y Panel, Jo Connell, yn lansiad Adroddiad Profiad y Defnyddiwr Ofcom gan rannu canfyddiadau ymchwil y Panel. Wrth ymateb¹⁵ i gais Ofcom am fewnbwn am wasanaethau cyfathrebu a busnesau bach a chanolig, roeddem wedi tynnu sylw at dystiolaeth o'n hymchwil. Rydym hefyd wedi cynnal cyfres o seminarau dilynol ar draws y DU i drafod canfyddiadau'r ymchwil a'i argymhellion â rhanddeiliaid allweddol ac i hwyluso trafodaeth rhwng y rheini sy'n gallu gweithredu yn y maes hwn. Gallwch ddarllen cyflwyniad Jo Connell [yma](#)

Mae'r Panel yn croesawu'r ffocws diweddar mae'r farchnad busnesau bach a chanolig yn ei gael gan Ofcom a gan randdeiliaid eraill. Ym mis Medi, amlinellodd Ofcom ei raglen waith a oedd wedi'i llunio i alluogi busnesau i gael y gorau o wasanaethau cyfathrebu yn y DU. Mae hyn wedi cynnwys porth ar-lein penodol i roi mynediad i fusnesau bach at wybodaeth a chynghor i'w helpu i fanteisio i'r eithaf ar wasanaethau cyfathrebu. Dros y flwyddyn nesaf bydd y Panel yn parhau i bwysu am welliannau yn y meysydd allweddol a nodir uchod ac yn mynd â chanlyniadau ein hymchwil ymlaen ac argymhellion cysylltiedig ar y cyd ag amrywiaeth o randdeiliaid perthnasol.

Cyfathrebu cynhwysol

Yn ei gynllun gwaith 2014/15 amlinellodd y Panel ei fwriad i ymchwilio i 'Sut mae sefydliadau'n cyfathrebu â defnyddwyr sy'n fwy agored i niwed'. Rydyn ni felly wedi cynnal astudiaeth ar 'Gyfathrebu Cynhwysol', sydd wedi'i dylunio i edrych ar ba mor hygyrch ydy amrywiaeth o sefydliadau i'w cwsmeriaid. Mae'r ymchwil yn edrych yn benodol ar y bobl hynny sydd efallai ag anghenion cefnogaeth cyfathrebu ychwanegol, fel y rheini sydd ag anabledd a defnyddwyr hŷn (dros 75 oed). Mae'r asiantaeth wedi cynnal 40 o gyfweiliadau manwl sydd nawr yn cael eu dadansoddi. Rydyn ni'n falch bod Ofgem eisoes wedi mynegi diddordeb yn ein gwaith yn y maes hwn ac wedi pwysu'n ffurfiol ar gyflenwyr ynni i nodi ein hargymhellion perthnasol. Byddwn yn cyhoeddi'r ymchwil a'n hadroddiad yn nes ymlaen yn 2015.

Meysydd gwaith eraill

Mae'r Panel a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl wedi adolygu ystod eang o bynciau yn ystod y flwyddyn. Mae rhagor o fanylion isod am ddetholiad o'r rhain.

Defnyddwyr yn newid rhwng Darparwyr

Ers tro byd mae'r Panel wedi galw am i'r broses o newid darparwyr cyfathrebu fod yn haws i ddefnyddwyr a microfusnesau. Mae lefelau newid isel yn arwain at lai o gystadleuaeth a bargaen waeth i ddefnyddwyr drwyddi draw. Os yw defnyddwyr yn fwy ymwybodol o fanteision posibl newid, ac os gallant newid o un darparwr i'r llall yn gyflym ac yn hwylus, bydd defnyddwyr yn elwa o fwy o gystadleuaeth ac arloesi yn y marchnadoedd cyfathrebu.

¹⁵ [Ymateb i gais Ofcom am fewnbwn am wasanaethau cyfathrebu a busnesau bach a chanolig](#)

Fodd bynnag, mae newid rhwng darparwyr cyfathrebu yn aml yn gymhleth ac yn golygu bod yn rhaid i gamau gael eu cydlynu rhwng darparwyr gwahanol mewn ffyrdd nad ydynt yn codi mewn marchnadoedd defnyddwyr eraill. Gall yr hyn a ddylai fod yn daith hawdd a di-dor i ddefnyddwyr fel rhan o farchnad fywiog, fod yn broses llawn rhwystrau sydd, fel yr awgryma'r dystiolaeth, yn atal pobl rhag newid a thrwy hynny amddifadu defnyddwyr rhag unrhyw fudd posibl. Ar ben hynny, gall defnyddwyr ddioddef achosion o wasanaeth gwael sydd ynddynt eu hunain yn peri niwed a difrod - yn ogystal â chael effaith negyddol ar enw da'r diwydiant.

Yn y gorffennol mae'r Panel wedi annog darparwyr i weithio gydag Ofcom i gynllunio system newid unedig cyn gynted ag y bo modd. Rydyn ni'n credu y dylai nod strategol Ofcom anelu i ddatblygu prosesau newid cyson ar gyfer pob gwasanaeth cyfathrebu, gan gynnwys gwasanaethau symudol, teledu drwy dalu a chebl.

Mewn ymateb i gais Ofcom am fewnbwn am ddefnyddwyr yn newid rhwng darparwyr¹⁶, roedden ni wedi ailddatgan ein barn nad yw'r drefn bresennol, ers tro byd, wedi bod yn gynaliadwy ac rydyn ni wedi ailddatgan ein barn y dylid defnyddio'r model proses sy'n cael ei harwain gan y darparwr sy'n ennill y cwsmer ar gyfer pob proses newid.

Yn nes ymlaen yn ystod y flwyddyn, roeddem wedi ail bwysleisio'r pwyntiau hyn wrth ymateb¹⁷ i ymgynghoriad Ofcom ynghylch newid ar rwydwaith copr KCOM.

Strategaeth Sbectrwm

Er bod y Panel yn cydnabod y cynnydd yn y nifer sy'n berchen ar ddyfeisiau symudol, nid ydym yn siŵr am y sylfaen dystiolaeth sydd y tu cefn i'r rhagfynegiadau yn y galw - nid ydym yn credu bod dibynadwyedd y rhain yn gallu bod yn bendant. Er ei bod hi'n bwysig bod defnyddwyr a dinasyddion yn gallu mwynhau'r gwasanaethau data symudol maen nhw eu hangen ac eisiau eu defnyddio, mae rhannau o gymdeithas na fyddant yn elwa i'r un graddau o welliannau i wasanaethau symudol. Mae hi'n bwysig taro cydbwysedd rhwng anghenion y grwpiau hyn a allai fod yn cystadlu â'i gilydd.

Gallai harmoneiddio byd-eang tebygol 700 MHz ar gyfer band eang symudol olygu manteision i ddefnyddwyr yn y DU. Fodd bynnag, gyda Chynhadledd Radiogyfathrebu'r Byd (WRC-15) yn digwydd eleni, roedden ni'n teimlo bod angen i ni godi rhai o'r risgiau posibl i ddefnyddwyr gyda'r harmoneiddio hwn a gynigir o ran eu mynediad i Deledu Daearol Digidol (DTT), costau ychwanegol (oherwydd bod angen erialau newydd ac o bosibl hidlyddion) a dryswch posibl. Yn ein barn ni, nid yw teledu Protocol Rhwydwaith (IPTV) yn ddewis hyfyw yn lle DTT ar hyn o bryd.

Roeddem wedi codi ein pryderon wrth ymateb i ddau o ymgynghoriadau Ofcom - ei ymgynghoriad ynghylch defnyddio'r band 700MHz yn y dyfodol a'i gais am sylwadau ar gyfer paratodau'r DU ar gyfer WRC-15. Roeddem wedi datgan ei bod hi'n hanfodol bod y llwyfan DTT yn gallu aros yn hyfyw, yn arloesol ac yn gystadleuol er mwyn diogelu buddiannau defnyddwyr a dinasyddion nad ydynt yn defnyddio llwyfan teledu am dâl. Roeddem felly wedi pwyso bod ystyriaeth ofalus yn cael ei rhoi i effaith bosibl unrhyw newid mewn dyraniad sbectrwm ar ddefnyddwyr DTT - yn enwedig pobl sy'n fwy agored i niwed.

¹⁶ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/switching-final-sept-2014.pdf>

¹⁷ Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar brosesau ar gyfer newid darparwyr llais sefydlog a band eang ar rwydwaith copr KCOM

Dyweddodd y Panel y byddai angen i Ofcom orfodi rhwymedigaethau darpariaeth uchel iawn, bron ym mhob man, ar gyfer llais a data ar gyfer dyfarnu unrhyw sbectrwm 700 MHz, ynghyd â chosbau ystyrlon os nad ydynt yn cael eu diwallu.

Cafodd materion tebyg sylw yn ein hymateb¹⁸ i ymgynghoriad Ofcom ar ryddhau Sbectrwm Cyhoeddus 2.3 a 3.4 GHz. Er bod y Panel yn gwerthfawrogi ac yn deall manteision dyrannu'r bandiau 2.3 a 3.4 GHz i wasanaethau symudol, roeddem wedi pwysu y dylid rhoi ystyriaeth ofalus i effaith bosibl hyn ar y rheini sy'n defnyddio amleddau cyfagos ar hyn o bryd. Er mai barn Ofcom ydy bod materion sy'n ymwneud ag ymyrraeth yn gyfyngedig, roeddem wedi codi ein pryderon ynghylch rhai o'r tybiaethau sydd wedi cael eu gwneud yn ychwanegol at rai cynigion i fudo.

Yn yr un modd â'n hymateb i 700 MHz, roeddem wedi gofyn am ragor o fanylion ynghylch costau a manteision ailddyrannu sbectrwm i wasanaethau symudol; gan gynnwys y costau a'r manteision i ddefnyddwyr. Nododd y Panel y bydd angen rhoi ystyriaeth benodol, gwybodaeth a chefnogaeth i ddefnyddwyr agored i niwed yn ystod unrhyw newid. Roeddem wedi gwneud argymhellid, os caiff y penderfyniad ei wneud i ailddyrannu'r sbectrwm, dylid cael cynllun cefnogaeth rhagweithiol gyda chyllid priodol ac ymgyrch gwybodaeth.

Byddwn yn parhau i bwysu ar Ofcom i weithio gyda gweithredwyr i sicrhau eu bod yn defnyddio'r sbectrwm sydd wedi cael ei ddyrannu iddynt yn y ffordd orau a fwyaf effeithlon fel rhan o unrhyw broses i ddarparu rhagor o sbectrwm.

Gwasanaethau Post

Yn ein hymateb i Gynllun Blyneddol drafft Ofcom¹⁹, roeddem wedi croesawu dan *Flaenoriaeth Tri, Hyrwyddo Cyfleoedd i Gyfranogi*, y bydd Ofcom yn adolygu'r ffactorau a allai effeithio ar gynaliadwyedd y gwasanaeth post cyffredinol. Mae hi'n hanfodol bod Ofcom yn rhagweithiol yn y maes hwn. Rydyn ni'n ymwybodol iawn o bwysigrwydd gwasanaethau post i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau ar draws y DU - a bod defnyddwyr hyn ac anabl yn gwerthfawrogi gwasanaethau post hyd yn oed yn fwy na'r boblogaeth yn gyffredinol. Mae hi'n hanfodol bod Ofcom yn parhau i sicrhau bod y gwasanaethau post sy'n cael eu darparu o ansawdd uchel, yn fforddiadwy ac yn hygyrch. Yn ystod y flwyddyn, roeddem wedi adolygu ymchwil Ofcom i sicrhau bod anghenion defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu hystyried yn llawn a byddwn yn parhau i adolygu'r cynnydd.

Rydyn ni hefyd yn credu y dylid sicrhau bod mynediad at wneud iawn pan fydd cwynion ddim yn cael eu datrys yn cael ei hyrwyddo'n dda ac yn hawdd ei ddefnyddio - drwy weithdrefnau uwchraddio cwmnïau neu drwy'r Gwasanaeth Gwneud iawn am Gamweddau Post. I'r perwyl hwn, yn ychwanegol at feysydd gwaith eraill, rydyn ni wedi pwysu am fonitro ansawdd targedau gwasanaethau yn ofalus a chymryd camau gorfodi cryf os na chaiff y rhain eu diwallu. Rydyn ni hefyd yn credu y dylai'r adolygiad gynnwys y mater o niwed pan, er enghraifft, mewn rhai ardaloedd does dim ond modd prynu ar-lein drwy dalu tâl ychwanegol neu does dim modd prynu o gwbl. Rydym yn awyddus i wybod a ydy mwy o gystadleuaeth yn y farchnad parseli wedi achosi anfantais i ddefnyddwyr.

¹⁸ Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar Ryddhau Sbectrwm Sector Cyhoeddus: Materion cydfodolaeth technegol ar gyfer dyfarnu 2.3 a 3.4 GHz Mai 2014

¹⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ofcom-annual-plan-response-15-16-final.pdf>

Cyfraddau terfynu symudol

Ym mis Awst, ymatebodd y Panel i ymgynghoriad Ofcom ynghylch cyfraddau terfynu symudol²⁰.

Nid yw'n syndod bod yr ymchwil cysylltiedig yn dangos nad yw defnyddwyr yn gwybod am y math o rwydwaith mae eu galwadau'n dod i ben arno na'r dechnoleg sy'n cael ei defnyddio ac maen nhw'n debyg o beidio â phoeni am y mater. Rydyn ni'n credu y dylai cyfraddau terfynu symudol fod mor agos â phosibl at y gost i'r gweithredwr sy'n terfynu ac y dylai'r arbedion i'r rhwydwaith gwreiddiol gael eu trosglwyddo i'r defnyddiwr.

Systemau rhybuddion cyhoeddus

Mae adegau, fel yn ystod sefyllfa o argyfwng, lle mae'n debyg y bydd galw uchel am wybodaeth. Mae'n bosibl y bydd y wybodaeth hon yn fwyaf effeithiol wrth ei chyhoeddi'n gynnar mewn digwyddiad, gan ganiatáu i'r rheini sy'n ei chael gymryd y camau a argymhellir er mwyn cyfyngu ar effaith yr argyfwng.

Yn ei sylwadau ar y cynnig i ddiwygio'r Rheoliadau Preifatrwydd a Chyfathrebu Electronig i alluogi gweithredu system rhybuddion cyhoeddus genedlaethol mewn argyfwng yn y dyfodol²¹, croesawodd y Panel gydnabyddiaeth y Llywodraeth na ddylai system rhybuddion cyhoeddus ddibynnu ar un dechnoleg benodol, a nododd y byddai gweithredu system symudol i eistedd ochr yn ochr yn ochr â dulliau cyfathrebu sydd eisoes yn bodoli - fel cyfryngau cymdeithasol, darllediadau ar radio ac ar deledu - yn gwella'r galluedd sydd ar gael ar hyn o bryd yn sylweddol. Roeddem wedi cytuno y dylai'r system rhybuddion cyhoeddus allu dosbarthu negeseuon rhybudd drwy nifer o sianeli i wella'r tebygolrwydd bod y negeseuon yn cyrraedd cynulleidfya mor eang â phosibl.

Roeddem hefyd wedi datgan y dylid anfon negeseuon rhybudd yn gyflym ac y dylid eu targedu yn ddadaryddol er mwyn iddynt a) gyrraedd y rheini y credir eu bod mewn perygl uniongyrchol oherwydd eu lleoliad; a b) na ddylent drafferthu pobl eraill heb fod angen. Yn yr un modd, mae hi'n bwysig nad yw'r rhybuddion hyn yn cael eu cyhoeddi heb fod angen, oherwydd bod hyn yn gallu lleihau eu heffaith yn y dyfodol. Roeddem hefyd wedi tynnu sylw at y ffaith bod negeseuon 'popeth yn iawn' yn allweddol. Roeddem yn hynod falch bod y datganiad dilynol ar ôl yr ymgynghoriad wedi ymgorffori cynifer o'n pwyntiau.

Meysydd gwaith penodol ychwanegol y Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl a hygyrchedd

Mae cylch gwaith y Pwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl yn cynnwys darparu cyngor penodol ar faterion sy'n ymwneud â theledu, radio a chynnwys arall sydd ar gael drwy wasanaethau sy'n cael eu rheoleiddio gan Ofcom.

Yn ystod y flwyddyn, rydyn ni wedi cynnal ein ffocws ar waith i sicrhau, i'r graddau sy'n ymarferol, bod gan bob defnyddiwr cynnwys fynediad cyfatebol.

²⁰ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/mobile-termination-rates---final.pdf>

²¹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/pecr-amendment-re-emergency-alerts-final.pdf>

Mae'r Panel yn credu bod y gwasanaeth cyfnewid testun yn wasanaeth hanfodol gan ei fod yn galluogi pobl â nam ar eu clyw a/neu ar eu lleferydd i gyfathrebu ag eraill dros y ffôn. Felly, roedd y Panel yn falch iawn o gymeradwyaeth Ofcom i wasanaeth cyfnewid testun gwell BT. Dywedodd Ofcom wrth bob darparwr llinell sefydlog a symudol yn y DU ei bod yn rhaid iddynt roi mynediad i'w cwsmeriaid at wasanaeth cyfnewid testun gwell erbyn 18 Ebrill 2014. Roeddem yn hynod siomedig bod lansio 'Gwasanaeth Cyfnewid Testun y Genhedlaeth Nesaf' wedi cael ei ohirio o'r dyddiad lansio gwreiddiol ar ôl i brofion ddatgelu bod problemau technegol yn ymwneud â chysylltu galwadau brys. Er ein bod yn cydnabod bod yn rhaid i ddiogelwch pobl fyddar a phobl drwm eu clyw gael y sylw blaenaf, roedd yn syndod i ni i'r fath broblem gael ei ganfod mor hwyr yn y broses ddatblygu gan gwmni sydd mor brofiadol â BT am ddatblygu cynnyrch. Roeddem mewn cysylltiad â BT i bwysleisio ein bod yn awyddus i weld problemau o'r fath yn cael eu datrys mor gyflym â phosibl ac roeddem yn falch pan gafodd y gwasanaeth ei lansio ym mis Hydref 2014 er mwyn i ddefnyddwyr allu manteisio ar y gwasanaethau gwell.

Byddwn yn parhau i weithio gydag Ofcom wrth iddo fonitro'r gwasanaeth cyfnewid testun newydd i sicrhau ei fod yn cyrraedd y safonau angenrheidiol ac yn cynnal ymchwil i gymharu'r gwasanaeth cyfnewid cyfredol â'r un newydd, yn ogystal â monitro datblygiadau mewn technoleg adnabod llais a allai gefnogi rhagor o welliannau i wasanaethau cyfnewid testun yn y dyfodol.

Rydyn ni wedi parhau i ymgysylltu ag amrywiaeth gwaith Ofcom ar hygyrchedd cynnwys, ac rydym hefyd wedi cwrdd â'r Awdurdod Teledu ar Alwad a'r BBC mewn perthynas â darparu gwasanaethau mynediad ar gynnwys fideo ar alwad. Yn ddiweddar rydym wedi ysgrifennu at Ymddiriedolaeth y BBC yn pwysu arni i gyhoeddi ystadegau mewn perthynas â darpariaeth y BBC o is-deitlau ar gynnwys fideo ar alwad. Rydym yn dymuno gweld popeth posibl yn cael ei wneud i wella darpariaeth is-deitlau ar gynnwys fideo ar alwad yn gynt nag yn hwyrach. Rydym ni hefyd wedi tynnu sylw'r BBC at y posibilrwydd i'r iPlayer gael ei wneud yn borth ffynhonnell agored, wrth ystyried ei swyddogaethau cynhwysfawr wrth gymharu â thechnolegau/gwasanaethau eraill sy'n cael eu defnyddio gan rai darlledwyr/darparwyr eraill.

Roedd ein hymateb i'r ymgynghoriad Cynnwys Gwasanaeth Cyhoeddus mewn Cymdeithas sydd wedi'i Chysylltu²² yn pwysleisio ei bod yn eithriadol o bwysig bod Darlledwyr Gwasanaeth Cyhoeddus yn darparu lefelau gwyb o hygyrchedd - yn ei ystyr ehangaf - i gynnwys er mwyn sicrhau, cymaint ag y bo modd yn ymarferol, bod defnyddwyr yn gallu mwynhau mynediad cyfatebol.

Yn ein hymateb²³ i gais Ofcom am fewnbwn ynghylch Canllawiau Rhaglenni Electronig sy'n siarad, roedd y Panel yn cefnogi'r farn y dylai'r Canllawiau Rhaglenni Electronig sy'n siarad gael eu cyflwyno yn y brif ffrwd. Rydym wedi dadlau ers tro byd y dylai darpariaeth ar gyfer pobl anabl fod yn rhan o'r dechnoleg fel mater o drefn, yn hytrach na fel darn ar wahân o ddatblygiad neu galedwedd ac ni allwn weld unrhyw reswm pam y dylai Canllawiau Rhaglenni Electronig ddisgyn i gategori gwahanol - yn enwedig wrth ystyried pwysigrwydd teledu i bobl sydd yn gweld yn rhannol neu sy'n ddall. Roeddem wedi galw ar i'r cynllun gael ei weithredu cyn gynted ag sy'n bosibl.

²² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/psb-260215.pdf>

²³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/speaking-tv-programme-guides-080914.pdf>

Roedd adolygiad Ofcom o drefniadau iaith arwyddion ar y teledu yn gyfle²⁴ i'r Panel bwysu am gynnydd graddol mewn darpariaeth dros 10 mlynedd, gan ein bod o'r farn y dylai defnyddwyr byddar sianeli perthnasol elwa o welliannau dros amser sy'n cyfateb i'r rheini ar gyfer gwasanaethau mynediad eraill a sianeli eraill.

Roedd aelodau'r Panel Mairi Macleod a Bob Twitchin hefyd yn bresennol yn y gynhadledd 'Dyfodol is-deitlo', a drefnwyd gan Gweithredu ar Golli Clyw (AoHL), Cyngor Byddardod y DU (UKCoD) a Sense, lle'r oedd amrywiaeth eang o gynadleddwyr yn cynrychioli defnyddwyr is-deitlau, sefydliadau pobl fyddar, darparwyr gwasanaethau mynediad a darlledwyr. Dau o'r prif bynciau trafod oedd pynciau mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebu wedi bod yn eu dilyn yn agos dros y misoedd diwethaf - ansawdd is-deitlau darlledu byw ac is-deitlo ar wasanaethau fideo ar alwad (ac yn benodol sut mae cynyddu faint o is-deitlau fideo ar alwad sydd ar gael).

Yn ystod y flwyddyn roeddem hefyd wedi gweithio'n agos gydag Ofcom wrth iddo ddatblygu ymchwil gyda defnyddwyr anabl mewn perthynas â sut maen nhw'n defnyddio gwasanaethau cyfathrebu. Rydyn ni hefyd wedi cynghori Ofcom ynghylch ei ddyletswyddau Cyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol a chynyddu hygyrchedd, ac rydyn ni wedi bod yn falch iawn o weld gwelliannau i hygyrchedd.

Atodiad 1: Cyngor ac ymateb i ymgynghoriadau

- [Ymateb i wahoddiad rhagarweiniol yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd mewn perthynas â'r disgwyl bod y BT Group yn prynu EE \(i ddilyn\)](#)
- [Ymateb i wahoddiad yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau i roi sylw ar bapur trafod technegol y DU ar e-fasnach \(un farchnad ddigidol\) Mawrth 2015](#) 
- [Ymateb i gais yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd am wybodaeth ar ddefnyddio data defnyddwyr yn fasnachol Mawrth 2015](#) 
- [Ymateb i Gynllun Blyneddol drafft Ofcom 2015/16 ac ymateb Ofcom](#)  Chwefror 2015
- [Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar Gynnwys Gwasanaeth Cyhoeddus mewn Cymdeithas sydd wedi'i Chysylltu \(adolygiad o ddarlledu gwasanaeth cyhoeddus\) Chwefror 2015](#) 
- [Ymateb i'r ymgynghoriad ynghylch y cynnig i ddiwygio'r Rheoliadau Preifatrwydd a Chyfathrebu Electronig er mwyn gallu gweithredu system rhybuddion cyhoeddus genedlaethol mewn argyfwng yn y dyfodol - Ionawr 2015](#) 
- [Ymateb i gais Ofcom am fewnbwn am wasanaethau cyfathrebu a busnesau bach a chanolig - Ionawr 2015](#) 

²⁴ [Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar adolygu trefniadau iaith arwyddion ar gyfer sianeli teledu perthnasol - Medi 2014](#)

- [Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar brosesau ar gyfer newid darparwyr llais sefydlog a band eang ar rwydwaith copr KCOM - Rhagfyr 2014](#) 
- [Ymateb i gynnig yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon i ostwng y trothwy cyfreithiol ar gyfer gorfodi'r Rheoliadau Preifatrwydd a Chyfathrebu Electronig \(Cyfarwydddeb CE\) 2003 \("PECR"\), ar gyfer rheoliadau 19-24, er mwyn mynd i'r afael â galwadau a negeseuon testun marchnata uniongyrchol digymell - Rhagfyr 2014](#) 
- [Sylwadau ar ddatblygu strategaeth genedlaethol ar gyfer llyfrgelloedd cyhoeddus yr Alban - Rhagfyr 2014](#) 
- [Ymateb i gais Ofcom am fewnbwn ar ei adolygiad o'i ddefnydd o bwerau camddefnyddio cyson - Tachwedd 2014](#) 
- [Ymateb i ymgynghoriad yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon ar Fynd i'r Afael â Mannau Di-gyswllt Rhannol mewn Darpariaeth Ffonau Symudol - Tachwedd 2014](#) 
- [Ymateb i Gais Ofcom's am fewnbwn ar hyrwyddo buddsoddiad ac arloesedd yn y Rhyngrwyd Pethau - Hydref 2014](#) 
- [Ymateb i Ddogfen Ymgynghori Strategaeth Seilwaith Cyfathrebu Digidol yr Adran dros Ddiwylliant y Cyfryngau a Chwaraeon - Hydref 2014](#) 
- [Ymateb i gais Ofcom am fewnbwn ar ganllawiau rhaglenni teledu sy'n siarad - Medi 2014](#) 
- [Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ynghylch paratodau'r DU ar gyfer Cynhadledd Radiogyfathrebu'r Byd 2015 \(WRC-15\) - Medi 2014](#) 
- [Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar adolygu trefniadau iaith arwyddion ar gyfer sianeli teledu perthnasol - Medi 2014](#) 
- [Ymateb i gais Ofcom am fewnbwn ar ddefnyddwyr yn newid rhwng darparwyr - Medi 2014](#) 
- [Ymateb i gais Pwyllgor Sgiliau Digidol Tŷ'r Arglwyddi am dystiolaeth mewn perthynas â Sgiliau Digidol yn y DU - Medi 2014](#) 
- [Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar ddefnyddio'r band 700 MHz yn y dyfodol - Awst 2014](#) 
- [Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ynghylch ei adolygiad o'r farchnad terfynu galwadau symudol 2015-18 - Awst 2014](#) 
- [Ymateb i gynllun strategol PhonepayPlus 2014-17](#) Gorffennaf 2014 

- [Ymateb i ymgynghoriad yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau ar Weithredu'r Gyfarwydddeb Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod a Rheoliadau Datrys Anghydfod Ar-lein](#) Mehefin 2014 
- [Ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar Ryddhau Sbectrwm Sector Cyhoeddus: Materion cydfodolaeth technegol ar gyfer dyfarnu 2.3 a 3.4 GHz](#) Mai 2014 
- [Tystiolaeth i Adolygiad y Blaid Lafur o Lywodraeth Ddigidol](#) Mai 2014 

Atodiad 2: Adroddiad ariannol

	Gwirioneddol 2014/15	Cyllideb 2014/15
Ffioedd Aelodau'r Panel	103,987	110,015
Treuliau Aelodau'r Panel	14,257	22,380
Cymorth (gan gynnwys y Tîm Cyngori, ymchwil, ymgynghori, perthynas â rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau)	244,997	243,283

Atodiad 3: Aelodau'r Panel

Jo Connell OBE DL (Cadeirydd)



Ar ôl gyrfa ym maes TG, ymddeolodd Jo fel Rheolwr Gyfarwyddwr Xansa plc yn 2003. Roedd yn 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 yn 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.

Jaya Chakrabarti, MBE



Ar ôl dwy radd a hanner mewn Ffiseg/Defnyddiau (Prifysgol Bryste), sefydlodd Jaya Big Red Square Ltd (Squidge.com bryd hynny) yn 1999 fel cwmni peiriant chwilio. Gan ddilyn Google, aeth y cwmni am gynllun B, cwmni cyfryngau digidol, Nameless Media Group Ltd, Mae Jaya a'i thîm wedi troi Nameless yn asiantaeth o fri.

Rhys Evans (Aelod Cymru)



Mae Rhys Evans wedi gweithio ar amrywiaeth o faterion defnyddwyr ar ran defnyddwyr agored i niwed ar draws nifer o sectorau gan gynnwys adwerthu, cyfathrebu ac ynni yn ei swydd flaenorol fel Cyfarwyddwr Cymru Dyfodol Defnyddwyr (Llais Defnyddwyr Cymru gynt). Roedd yn arfer bod yn Gadeirydd Bwrdd Cyngori Cyswllt Defnyddwyr Cymru, ac mae wedi cyngori Llywodraeth Cymru ar nifer o faterion sy'n ymwneud â defnyddwyr.

Mae Rhys yn rhedeg ei fusnes ei hun yn darparu rhaglenni cymell, mentora a hyfforddiant rheoli. Mae'n aelod o'r Gymdeithas Cymell ac mae hefyd yn llwyddo i weithio'n rhan amser fel Uwch Gymrawd Ymchwil ar gyfer Athrofa Iechyd a Gofal Cymdeithasol Cymru ym Mhrifysgol De Cymru.

Chris Holland (Aelod Lloegr)



Roedd Chris Holland yn Bennaeth Adran Datrys Anghydfodau Arbenigol BT lle roedd yn gyfrifol am amrywiaeth eang o feysydd gwasanaeth cwsmeriaid arbenigol, gan gynnwys pob agwedd ar aelodaeth BT o'r corff Gwasanaethau Ombwdsmon: cyfathrebu. Cynorthwyodd i sefydlu gwasanaeth yr ombwdsmon telegyfathrebu (Otelo), a than fis Mawrth 2011, roedd yn aelod anweithredol o'r Ombudsman Service Ltd. Roedd yn Gadeirydd Bwrdd Aelodau Otelo rhwng 2006 a 2011. Roedd gan Chris nifer o rolau yn y maes gwasanaeth i gwsmeriaid gyda BT, gan gynnwys arwain Swyddfa Gwasanaeth y Cadeirydd a'r Prif Weithredwr rhwng 1987 a 2011.

Mae'n gwnselydd cymwysedig, ac mae wedi gwneud gwaith gwirfoddol gyda phobl ifanc. Ar hyn o bryd mae'n Gadeirydd Cynllun Gwneud iawn am Gamweddau Post (POSTRS); mae'n gweithredu fel ymgynghorydd ar gyfer yr holl gynlluniau datrys anghydfod a gynigir gan IDRS Ltd, gan gynnwys y cynllun CISAS (Cynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebu a'r Rhyngwyd); mae ganddo rôl ymgynghorol gyda Time to Change, elusen iechyd meddwl; ac mae'n aelod o Voice of the Listener and Viewer.

Richard Hill, MBE (Aelod Gogledd Iwerddon)



Ar ôl 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.

Mae'n Berchennog/Gyfarwyddwr Titanic Gap Ltd, Cwmni Ymgynghori Cyfryngau, yn aelod o Fwrdd y Sefydliad Safonau yn y Wasg Annibynnol a than fis Mai 2015, roedd yn Gadeirydd y Cyngor Defnyddwyr (Gogledd Iwerddon).

Roedd yn arfer bod yn Gadeirydd Comisiwn Sgrin 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 Cymru a Chyngor Darlledu'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon.

Mae ganddo MBE am wasanaethau i Gyfryngau Darlledu 2014.

Mairi Macleod (Aelod yr Alban)



Cafodd Mairi Macleod ei geni a'i magu yng ngogledd yr Alban a bellach mae'n byw yn Glasgow.

Am 15 mlynedd bu'n gweithio ym maes gwasanaethau mynediad ar gyfer teledu, yn enwedig is-deitlo - yn gyntaf gydag ITFC, wedyn cyfnod hir gyda'r BBC yn Llundain ac yn yr Alban, ac wedyn gyda Red Bee Media Ltd. Ers 2009, mae hi wedi bod yn gwneud amrywiaeth o waith llawrydd, gan gynnwys cyfweld ar gyfer ymchwil i bolisiau cyhoeddus, hyfforddiant, is-deitlo a chyfieithu.

Yn 2009, cafodd ei phenodi i Bwyllgor Cyngori Ofcom yn yr Alban am dymor o bedair blynedd. Mae Mairi Macleod yn gwirfoddoli gyda Deaf Connections, elusen yn Glasgow.

Craig Tillotson



Mae Craig wedi mwynhau gyrfa lwyddiannus ac amrywiol fel cyfarwyddwr bwrdd busnes mawr, cyfarwyddwr uned busnes ac ymgynghorydd strategaeth yn y diwydiannau telegyfathrebu, technoleg a thalu, gan ennill llawer iawn o brofiad yn y maes rheoli strategol a gweithrediadau gyda Grwpiau Vodafone a T-Mobile. Rhwng 2001 a 2003, roedd yn Gyfarwyddwr Rheoli Cynnyrch ar gyfer Vodafone UK, gan lansio Vodafone Live a set wreiddiol y cynnyrch Band Eang Symudol. Yn 2003, daeth yn Gyfarwyddwr Strategaeth a Chyfanwerthu, ac yn 2007 daeth yn arweinydd Uned Busnes Defnyddwyr y DU.

Yn 2012, ymunodd Craig â Bwrdd Faster Payments Scheme Limited lle mae'n Brif Weithredwr. Mae'n gyfrifol am reoli'r cynllun o ddydd i ddydd, didwyllodd gweithredol y cynllun a'i ddatblygiad strategol.

Mae Craig hefyd yn Gadeirydd ac yn Rheolwr Gyfarwyddwr Mobile Payments Service Company Limited, y cwmni sy'n rhedeg Paym, y gwasanaeth taliadau symudol ar draws diwydiant i fanciau a chymdeithasau adeiladu a gafodd ei lansio ym mis Ebrill 2014.

Yn ddiweddar penodwyd Craig gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol yn aelod diwydiant o Banel Statudol y Rheoleiddiwr Systemau Taliadau.

Bob Twitchin, MBE



Roedd Bob Twitchin yn Gadeirydd Pwyllgor Cyngori Oftel ar gyfer Pobl Hŷn ac Anabl (DIEL) rhwng 2000 a 2004 ac yn aelod o Banel Defnyddwyr Ofcom (y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu erbyn hyn) rhwng 2005 a 2008. Roedd yn aelod o grŵp llywio PhoneAbility tan 2015, elusen a oedd yn ymwneud â gwella mynediad i dechnoleg gwybodaeth a chyfathrebu ar gyfer pobl hŷn a phobl anabl. Mae Bob yn Aelod Cysylltiol o'r Fforwm Busnes ar Anabledd.

Mae Bob yn gymrawd o BCS, y Sefydliad Siartredig ar gyfer TG, ac yn gyn Gadeirydd IT Can Help, rhwydwaith o wirfoddolwyr sy'n darparu cymorth rhad ac am ddim gyda phroblemau cyfrifiadurol i bobl anabl yn eu cartrefi, mewn canolfannau gofal dydd neu ofal preswyl. Mae ITCanHelp yn rhan o Abilitynet, elusen yn y DU sy'n helpu pobl a phlant anabl i ddefnyddio cyfrifiaduron a'r rhyngwyd i newid eu bywydau yn y gwaith, gartref ac ym maes addysg.

Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Riverside House

2a Southwark Bridge Rd

Llundain SE1 9HA

contact@communicationsconsumerpanel.org.uk

© Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Cyhoeddwyd gan y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Gellir atgynhyrchu darnau o'r cyhoeddiad hwn i ddibenion anfasnachol, addysgol neu hyfforddi ar yr amod bod y ffynhonnell yn cael ei gydnabod ac na chaiff y canfyddiadau eu cam gynrychioli.

www.communicationsconsumerpanel.org.uk