



---

# Symud o gwmpas yn yr unfan Ymdrin â chwynion telathrebu yn effeithiol

---

# Cynnwys

1 Crynodeb Gweithredol.....	3
2. Cyd-destun .....	9
3. Ymchwil: methodoleg .....	10
4. Ymchwil: prif ganfyddiadau .....	12
5.Argymhellion.....	17

## 1 Crynodeb Gweithredol

Mae gwasanaethau cyfathrebu'n rhan sylfaenol o fywydau pobl, ac maent yn hanfodol i fusnesau'r DU. Mae'r gwaith ymchwil hwn yn ailedrych ar brofiadau defnyddwyr pan fyddant yn wynebu problem â'u gwasanaeth cyfathrebu.

*"Roeddwn i'n teimlo nad oedden nhw'n gwrando. Roedd fel petai ganddyn nhw daenlen o'u blaenau i ddelio â phob mater. Ac os nad oedd y mater hwnnw i'w weld o'u blaenau, doedden nhw ddim yn gwybod sut i'w ddatrys."*

Donald, 74, teledu drwy dalu, incwm isel iawn, Glasgow.

### 1.1 Cefndir

Mae sylw Vincenzo uchod yn crynhoi profiad nodweddiadol nifer o ddefnyddwyr sy'n ceisio cael eu darparwr cyfathrebiadau i ddatrys problem. Nid yw hyn yn fater newydd - yn 2013 cyhoeddodd y Panel ei adroddiad '[Going round in circles? The consumer experience of dealing with problems with communications services](#)'. Canfu'r adroddiad hwn fod profiadau rhai defnyddwyr mor wael nes byddai'n well ganddynt ddiodeff yn dawel neu 'bydru ymlaen' gyda gwasanaeth o safon annigonol. I'r rheini a oedd yn cysylltu â'u darparwr, roedd y mater yn cael ei ddwysáu gan brofiad negyddol adeg cysylltu, ac yn aml nid oedd darparwyr yn cydnabod ymdrech arwyddocaol rhywun neu'r amser ac/neu arian a oedd yn cael ei golli wrth geisio cael datrysiad. I nifer o ddefnyddwyr, nid oedd cyfeirio'r broblem yn uwch yn effeithiol yn aml, ac roedd darparwyr cyfathrebiadau'n wael am gyfeirio defnyddwyr at y cynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) priodol.

Rydym wedi gwthio Ofcom a darparwyr cyfathrebiadau i wella eu perfformiad yn y maes hwn, ac mae hyn yn parhau i fod yn rhywbeth rydym yn ei fonitro'n agos. Agorodd Ofcom Raglen Orfodi i ymdrin â chwynion yn 2013 ac mae bellach yn monitro a yw darparwyr cyfathrebiadau'n cydymffurfio â rheolau delio â chwynion, gan gynnwys mynediad at ADR a gwasanaeth i gwsmeriaid yn fwy cyffredinol.

Yn dilyn hyn, ymchwiliodd Ofcom i dri darparwr cyfathrebiadau am beidio â chydymffurfio â rheolau delio â chwynion, a rhoddodd ddirwy iddynt, gan gynnwys dirwy o £1 miliwn i EE, £925K i Vodafone a £250K i H3G (Three).

Yn dilyn ein gwaith cynharach yn y maes hwn, roeddem yn dymuno ailedrych ar sut mae darparwyr cyfathrebiadau'n delio â chwynion i weld a yw pethau wedi gwella a lle mae angen gwella o hyd. Roedd gennym ddiddordeb arbennig mewn deall sut roedd pobl yn defnyddio

ADR ac asesu a oedd prosesau delio â chwynion ar gael yn rhwydd i bob defnyddiwr, yn arbennig pobl mewn amgylchiadau bregus.

Comisiynodd y Panel Futuresight i gynnal cyfweiliadau manwl ac ansoddol â 74 o ddefnyddwyr. Roeddem yn dymuno deall profiadau pobl mewn amgylchiadau mwy bregus yn arbennig, yn ogystal â phobl anabl, pobl hŷn a'r rheini sy'n rhedeg microfusnesau.

## 1.2 Dal i ddioddef yn dawel

Yn ein gwaith ymchwil, roedd defnyddwyr yn dioddef mwy o ganlyniad i gollu eu gwasanaethau llinell sefydlog band eang neu linell dir o'i gymharu â phroblemau gwasanaeth symudol neu deledu drwy dalu, naill ai'n rhannol neu'n gyfan gwbl. Canfu'r gwaith ymchwil fod rhai defnyddwyr wedi parhau i ddioddef problemau parhaus heb gysylltu â'u darparwr i fynd ar eu hŵl ymhellach, a hynny'n aml oherwydd profiadau blaenorol â'r cwmni. Am nad oedd ganddynt yr wybodaeth dechnegol na'r hyder i ddatrys problem gyda gwasanaeth, roeddent wedi dal ati heb fawr o wasanaeth neu ddim o gwbl. Roedd hynny'n parhau nes bod yr angen i gael gafael ar y gwasanaeth mor ddrwg, roeddent yn teimlo mai'r unig ddewis oedd ganddynt oedd cysylltu â'u darparwr cyfathrebiadau eto. Roedd y bobl hyn yn pryderu na fyddai eu darparwr cyfathrebiadau yn deall eu problem, oherwydd natur dechnegol eu gwasanaeth a'u profiadau blaenorol o godi'r mater. Roeddent hefyd yn poeni na fyddent yn deall beth fyddai'r darparwr cyfathrebiadau'n ei ddweud wrthynt am ei wneud.

Gall rhwystrau gweithdrefnol y mae'r darparwr wedi'u rhoi ar waith fod yn her i ddefnyddwyr hefyd, sy'n cael effaith anghymesur ar bobl anabl a phobl mewn amgylchiadau bregus. I bobl anabl, gall cysylltu â chanolfan alwadau fod yn anodd, e.e. defnyddio bysellau i ddewis opsiynau yn ystod galwad, fel y nodwyd yn ein hymchwil yn 2015, [Cyfathrebiadau Cynhwysol: We're Not All the Same!](#) Fe wnaeth yr ymchwil ganfod hefyd y gall atebion wedi'u sgriptio, jargon, cwestiynau aneglur ac amrywiadau o ran iaith a diwylliant gymhlethu pethau ymhellach. Mae aros ar y ffôn am amser hir mewn ciw hefyd yn gallu atal defnyddwyr rhag cysylltu, sy'n golygu eu bod yn dal i ddioddef yn dawel. Ond, mae'r meysydd hyn i gyd yn rhai y gall y darparwr cyfathrebiadau eu rheoli.

*"Bocs dw i'n ei alw fo. Roedd y dyn ar y ffôn yn ei alw'n llwybrydd.*

*Doedd gen i ddim syniad am beth roedd o'n sôn."*

*Caroline, 57, band eang, agored i niwed, Manceinion*

Ar gyfer y defnyddwyr hynny a ddaliodd ati i geisio cysylltu â'u darparwr, roedd yna ddau brif fater: cael siarad â rhywun o gwbl a chael cyfeirio eu problem yn uwch o fewn strwythur mewnol y darparwr cyfathrebiadau. Dywedodd dau unigolyn eu bod wedi gwneud dros 50 o alwadau ac roedd nifer wedi ffonio 20 o weithiau.

Roedd rhai defnyddwyr yn rhoi'r ffidil yn y to ar ôl cysylltu'r tro cyntaf oherwydd eu bod yn cael eu trosglwyddo o un asiant neu adran i'r llall dro ar ôl tro. Mae mater ehangach yn fan hyn, sef nad yw darparwyr yn gwneud nodyn am y broblem y mae'r defnyddiwr yn ei disgrifio. Roedd rhai yn y sampl yn teimlo'n rhwystredig am eu bod yn gorfod dechrau o'r dechrau bob tro'r oeddent yn siarad â'u darparwr. Ond, nid oedd rhai defnyddwyr yn cyrraedd y cam hwn hyd yn oed, am nad oedd darparwyr yn eu ffonio'n ôl, fel yr oeddent wedi'i addo. Gall hyn

ddwysau cred defnyddiwr nad yw eu problemau'n bwysig i'r darparwr, ni waeth pa ymdrech a wneir i egluro'r anhawster.

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

*Angela, 37, dau wasanaeth, mater wedi'i ddatrys, Bryste*

### 1.3 Defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus

Gan grynu: *"Aeth popeth yn ffliwt, ac erbyn hynny, roeddwn i'n teimlo'n bryderus iawn, iawn. Roeddwn i ar bigau'r drain. Roedd fy stumog yn glymau i gyd, a doeddwn i ddim yn ymdopi'n dda o gwbl. Nes i golli arni mewn gwirionedd. Felly fe wnes i roi'r gorau iddi, a rhoi'r ffidil yn y to."*

*Margaret, 65, band eang*

Roedd nifer o'r unigolion a oedd mewn sefyllfa fregus neu sefyllfa a allai fod yn fregus yn dangos arwyddion o ddiffyg hyder yng nghyswllt y dechnoleg a'r derminoleg dan sylw. Roedd amharodrydd ymddangosiadol asiantau'r ganolfan alwadau i siarad yn glir, mynd y tu hwnt i'r sgript, neu wrando'n astud ar y defnyddiwr, yn ychwanegu at hyn. Roedd canolfannau galwadau tramor yn cael eu cysylltu â rhai o'r rhwystrau ieithyddol yr oedd unigolion yn y grŵp hwn wedi'u profi. Gallai problemau iaith ddwysau pryder sylfaenol am y broblem dechnegol gynnar. Gallai'r ffactorau hyn arwain at ddefnyddwyr yn y grŵp hwn yn petruso ac yn oedi cyn cysylltu â'u darparwr.

Weithiau, roedd bregusrwydd ariannol yn cyfrannu at fwy o bendantwrydd a dyfalbarhad. Ond, nid oedd rhai pobl ar incwm isel iawn yn ymdopi cystal, ac roeddent yn wynebu gorbryder a diymadferthedd llethol weithiau.

### 1.4 Angen mwy o hyblygrwydd ym mhrosesau'r darparwyr cyfathrebiadau

*"[Mae'r gwefannau] yn wael iawn. Mae'n anodd dod o hyd i bethau. Dydyn nhw ddim wedi ystyried pobl anabl wrth eu dylunio. Fe wna i ffonio yn lle hynny, ond wedyn, mae'n well gen i ffonio beth bynnag. Mae'n haws siarad efo rhywun i gael atebion."*

*John, 37, symudol, nam ar y golwg, Llundain*

Un mater pwysig a nodwyd yn y gwaith ymchwil oedd cost ymweliad gan beiriannydd; mae'r ofn o orfod talu am wasanaeth peiriannydd yn peri i ddefnyddwyr beidio â cheisio datrys y broblem. Roedd ein gwaith ymchwil yn 2015, *'We're Not All the Same'*, yn tynnu sylw at rôl allweddol y gwasanaethau cyfathrebu ym mywydau'r bobl anabl a gafodd eu cyfweld. Yn ein

barn ni, dylai pobl sydd ag anghenion hygyrchedd neu gyfathrebu sy'n wahanol i'r mwyafrif dderbyn y cymorth sydd ei angen arnynt ar sail gyfwerth. Mae hynny'n golygu, er enghraifft, os nad yw rhywun yn gallu cyrraedd y tu ôl i ddyfeisiau i dynnu'r plwg, a'r dewis arall yw cael peiriannydd i helpu, dylid cynnig gwasanaeth peiriannydd iddo am ddim.

Canfu'r gwaith ymchwil hwn yn 2018 fod gan y darparwyr cyfathrebiadau lawer o le i wella o hyd, nid yn unig o ran pa mor hyblyg yw eu prosesau, ond hefyd o ran deall a dangos empathi tuag at ddefnyddwyr, fel y mae Mabel yn ei amlygu (astudiaeth achos 10):

*"Pan oedden nhw'n dweud "allwch chi ffonio'n ôl pan fydd 'na rywun arall yna?" roedd yn gwneud i mi deimlo'n dwp. Roeddwn i'n ddigon 'tebol o ddeall beth roedd yn ei ofyn i mi ei wneud. Beth oeddwn i'n ceisio ei ddweud wrtho oedd nad oeddwn i'n gallu gwneud hynny'n gorfforol. Roeddwn i'n teimlo y gallai fod wedi dangos mwy o ddealltwriaeth."*

*Mabel, 65, band eang a llinell sefydlog, parhaus*

### 1.5 Nid oedd defnyddwyr yn dueddol o wneud cwynion ffurfiol

*"Dim pwynt, byddai'n gwneud i'r mater rygnu 'mlaen fwy fyth. Wedyn mae'r rigmarôl o ysgrifennu popeth a chadw nodiadau."*  
*Mohammed, 45, dau wasanaeth, mater wedi'i ddatrys, Bryste*

Ychydig iawn o bobl yn y sampl a oedd wedi cyflwyno cwyn ffurfiol - dim ond eisiau datrys y broblem oedden nhw. Pan fydd cwyn ffurfiol yn cael ei chyflwyno, mae yna deimladau cymysg ynghylch pa mor effeithiol yw hynny. Ar y gorau, mae cofrestru cwyn ffurfiol yn cael effaith gadarnhaol oherwydd bod hynny'n golygu datrys y broblem yn gyflymach. Ar eu gwaethaf, nid yw cwynion ffurfiol yn cael fawr o effaith ar frys y darparwr i ddatrys y broblem, neu ddim effaith o gwbl.

### 1.6 Roedd profiadau ADR yn gymysg

*"Pan fydda' i'n meddwl am 'Ombwdsmon', fe fydda' i'n meddwl am gyllid."*  
*Stephanie, 36, tri gwasanaeth, wedi rhoi'r ffidil yn y to, Belfast*

*"Does gen i ddim syniad ble arall i fynd."*  
*David, 43, band eang, mater wedi'i ddatrys, Manceinion*

Nid yw pobl yn gwybod llawer am gynlluniau ADR neu drydydd partïon eraill. Mae defnyddwyr sy'n fwy hyddysg mewn technoleg, sy'n fwy pendant ac sydd â'r hyder i sicrhau bod eu problemau telegyfathrebiadau yn cael eu datrys yn fwy ymwybodol o gynlluniau ADR. Pan ofynnwyd iddynt, roedd yr unigolion yn dweud nad oedd y cyfnod o wyth wythnos yn addas i'r diben; roedd yn gyfnod rhy hir i aros cyn cyflwyno cwyn. Ym marn y rhan fwyaf o ddefnyddwyr ADR yn y sampl, roedd diffygion o ran cael eu cyfeirio at y cynllun ADR priodol: roedd diffyg gwybodaeth gywir ar wefannau a gan asiantau mewn canolfannau galwadau.

Hefyd, nid oedd llawer o dystiolaeth yn y sampl fod darparwyr yn anfon llythyr wyth wythnos yn awtomatig i'r unigolion, i roi gwybod iddynt am eu hawl i gyflwyno achosi i ADR.

*“Wyth wythnos? Dydw i ddim am aros cymaint â hynny.”*

*Matt, 38, unig fasnachwr, symudol, mater wedi'i ddatrys, Manceinion*

*“Dydw i erioed wedi clywed amdano [llythyr sefyllfa ddiddatrys] a dydw i ddim wedi cael un.”*

*Jo, 24, band eang, parhaus, Belfast*

Yn amlwg, nid oedd nifer fawr yn defnyddio cynlluniau ADR yn ein sampl, oherwydd diffyg ymwybyddiaeth. Mae cymhlethdod ychwanegol yn gysylltiedig â'r sector cyfathrebiadau oherwydd mae'r ddau gynllun yn bodoli ac efallai nad yw'n glir i ddefnyddwyr pa ddarparwyr sy'n berthnasol i ba gynllun, ac efallai nad yw'r broses o gyfeirio at y ddau gynllun yn glir chwaith. Mae gormod o ffydd yn cael ei roi ar ddefnyddwyr unigol yn gwybod am Gynlluniau ADR, yn dod o hyd iddynt, ac os ydynt wedi cysylltu â'r un anghywir, yn dod o hyd i'r darparwr arall.

## 1.7 Cymariaethau rhyngwladol

Mae cymariaethau rhyngwladol yn ddefnyddiol. Mae'r angen am lythyrau sefyllfa ddiddatrys yn neilltuo i sefyllfa'r DU o gymharu â Ffrainc, yr Almaen, UDA ac Awstralia. Nid oes gan yr un o'r gwledydd hyn ddau gynllun ADR ar gyfer gwasanaethau cyfathrebu fel sydd gan y DU. Mae profiad y rhai a arolygwyd ar gyfer yr adroddiad hwn yn awgrymu bod llawer i'w wneud o hyd o ran cael mynediad at gymorth annibynnol yn gyflym er mwyn datrys problemau.

## 1.8 Argymhellion

Ar sail gwaith ymchwil Futuresight, mae'r Panel yn argymhell y canlynol:

**Pennu safonau gofal uwch ar gyfer pob cwsmer yn y sector cyfathrebu a sicrhau mwy o dryloywder o ran yr hyn y gallant ei ddisgwyl gan ddarparwyr cyfathrebiadau**

Dylai darparwyr gyhoeddi siarter defnyddwyr er mwyn i ddefnyddwyr wybod beth y gallant ei ddisgwyl gan eu darparwyr a sicrhau bod y broses gwynion a'r manylion cysylltu ar gael gydag un clic ar eu hafan.

**Gwella cysylltiadau darparwyr cyfathrebiadau â defnyddwyr; mae sgysiau anodd yn cael effaith ar ddefnyddwyr sy'n fregus yn barod**

Dylai darparwyr cyfathrebiadau alluogi asiantau eu canolfannau galwadau i gael gwell sgysiau â'r holl ddefnyddwyr. Dylai asiantau canolfannau galwadau fod yn gyfarwydd â sut mae pobl yn mynegi eu hanawsterau technegol, cael eu hyfforddi i wrando'n astud a defnyddio iaith heb jargon;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau gael asiantau sydd â'r sgiliau i ddelio â gwahanol anghenion a cheisiadau gan ddefnyddwyr bregus a microfusnesau mewn canolfannau cyswllt yn y DU a thramor;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau rannu arferion da i helpu i godi lefelau gwasanaeth ar draws y diwydiant;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau gynnig dulliau priodol o gysylltu ar gyfer pob defnyddiwr, gan ddileu rhwystrau rhag cwyno;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau ddarparu cymorth effeithiol i gysylltu â gweithwyr canolfannau galwadau sy'n delio â defnyddwyr rhwystredig.

**Mae angen rhagor o gymorth ar bobl mewn amgylchiadau bregus ac mewn microfusnesau pan fydd problemau'n codi**

Dylai darparwyr cyfathrebiadau gyfeirio'n well at eu cofrestrau gwasanaethau blaenoriaethau, gan sicrhau bod pob defnyddiwr yn ymwybodol o'r cofrestrau;

Dylai prisiau galw peiriannydd fod yn glir ac yn hawdd dod o hyd iddynt, a dylid cynnwys arweiniad ar sefyllfaoedd pan ellir codi ffi am hynny;

Dylai defnyddwyr nad ydynt yn gallu helpu gyda'r gwaith gwirio diagnostig arferol gael gwasanaeth peiriannydd am ddim;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau gynnwys cyngor a chymorth penodol i ddefnyddwyr microfusnesau, a hynny mewn fformat hawdd ei ddefnyddio;

Dylai Ofcom, y Panel a'r darparwyr hwyluso'r broses o rannu arferion da i gefnogi defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus a microfusnesau.

**Cynyddu ymwybyddiaeth ac effeithiolrwydd cynlluniau ADR yn y sectorau telegyfathrebiadau**

Dylai darparwyr cyfathrebiadau wella amlygrwydd eu cynllun ADR ar-lein ac mewn gohebiaeth ysgrifenedig i ddefnyddwyr, er enghraifft, ystyried cynnwys dau frand ar lythyrau cwyno;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau hyfforddi asiantau eu canolfannau galwadau am y cynlluniau ADR i'w helpu i roi gwybodaeth i ddefnyddwyr;

Dylai Ofcom ymchwilio i'r gydberthynas rhwng amlygrwydd/ymwybyddiaeth o ADR a bodlonrwydd cyffredinol â gwasanaeth i gwsmeriaid;

Dylai Ofcom leihau'r cyfnod cyfeirio ar gyfer cynllun ADR, o wyth wythnos i uchafswm o 28 diwrnod, gyda'r gallu i sicrhau amserlenni pwrpasol byrrach mewn amgylchiadau arbennig.



## 2. Cyd-destun

Yn 2013, cyhoeddodd y Panel ei adroddiad '[Going round in circles? The consumer experience of dealing with problems with communications services.](#)' a oedd yn nodi bod profiadau rhai defnyddwyr mor wael nes byddai'n well ganddynt ddioddef yn dawel neu 'bydru ymlaen' gyda gwasanaeth o safon annigonol. I'r rheini a oedd yn cysylltu â'u darparwr, roedd y mater yn cael ei ddwysau gan brofiad negyddol adeg cysylltu, ac yn aml nid oedd darparwyr yn cydnabod ymdrech arwyddocaol rhywun neu'r amser ac/neu arian a oedd yn cael ei golli wrth geisio cael datrysiad. I nifer o ddefnyddwyr, nid oedd cyfeirio'r broblem yn uwch yn effeithiol yn aml, ac roedd darparwyr cyfathrebiadau'n wael am gyfeirio defnyddwyr at y cynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) priodol.

O ganlyniad i'n hymchwil yn 2013 a nodi canfyddiadau [Astudiaeth GfK ar ADR ar gyfer Ofcom](#) yn yr un flwyddyn, fe roddodd y Panel bwysau ar Ofcom a darparwyr cyfathrebiadau i wella eu perfformiad ac mae hyn yn dal yn rhywbeth rydym yn ei fonitro'n agos. Agorodd Ofcom Raglen Orfodi i ymdrin â chwynion yn 2013 ac mae bellach yn monitro a yw darparwyr cyfathrebiadau'n cydymffurfio â rheolau delio â chwynion, gan gynnwys mynediad at ADR a gwasanaeth i gwsmeriaid yn fwy cyffredinol. Nododd y Fonesig Patricia Hodgson, Cadeirydd Ofcom bryd hynny, *"Rwyf yn falch o'r gwaith rydych chi wedi'i wneud i wella ein dealltwriaeth o broblemau yng nghyswllt gwasanaethau i gwsmeriaid yn y sector telegyfathrebu. Fe wnaeth eich ymchwil 'Going Round in Circles' roi mewnwelediad pwerus i ni ac y mae wedi bod yn ddefnyddiol i'r tîm sy'n gweithio ar bolisi a gorfodaeth GC9<sup>1</sup> yma. Byddwn yn parhau â'n hymchwil ein hunain ar ansawdd gwasanaethau i gwsmeriaid, yn ogystal â gwelliannau yn y diwydiant ac ym maes ADR."*

Hefyd, fe wnaeth argymhellion ar gyfer yr adroddiad *Going Round in Circles* gyfeirio sylw tuag at y canllawiau canlynol ar gyfer delio â chysylltiadau â defnyddwyr anabl yn deg a sicrhau bod amrywiaeth o dulliau cysylltu ar gael, fel e-bost, ffôn testun a gwasanaethau cyfnewid testun neu fideo, er mwyn hwyluso dulliau cysylltu cynhwysol a chyfatebol. Rydym yn eiriol trin pob defnyddiwr yn deg; gan wella prosesau fel cadw cofnodion gwell a hwyluso cyfathrebu da â darparwyr cyfathrebiadau er mwyn gwella canlyniadau ar gyfer pob defnyddiwr.

Fe wnaethom ragor o ymchwil i'r broblem yng nghyswllt gwasanaethau annigonol i gwsmeriaid, a datrysiadau ar gyfer pobl anabl yn ein hymchwil yn 2015, [Cyfathrebiadau Cynhwysol: We're not all the Same!](#) Fe wnaethom rannu ein canfyddiadau a'n hargymhellion â rhanddeiliaid ac, ar ôl gwneud hynny, fe wnaethom ragor o argymhellion ynglŷn â chanllawiau arferion da Ofcom ar gyfer darparwyr cyfathrebiadau o ran hyrwyddo gwasanaethau ar gyfer defnyddwyr anabl.

Fe wnaeth yr ymchwil a gomisiynodd Ofcom gan Mott MacDonald yn 2015, i sut roedd y diwydiant yn cyfeirio cwsmeriaid at ADR yn destun pryder arall i'r Panel; dim ond yn 2% o'r 897 o achosion a gafodd eu dadansoddi y cafodd yr hysbysiad ysgrifenedig ei anfon cyn y dyddiad cau wyth wythnos gofynnol. Gwelwyd bod gan ddarparwyr cyfathrebiadau achosion 'wedi'u datrys' heb gyfiawnhad clir. Yn gyffredinol fe wnaeth yr ymchwil hwn, a gyhoeddwyd yn 2015,

---

<sup>1</sup> Cydymffurfiaid â'r gofynion o dan Amod Cyffredinol 9 yn ymwneud â chontractau rhwng darparwyr cyfathrebiadau a defnyddwyr, yn ogystal â thegwch telerau contractau cysylltiedig

ganfod bod y broses delio â chwynion yn atal defnyddwyr rhag cael y cymorth y dylent ei gael ac, yn y pen draw, yn atal problemau defnyddwyr rhag cael eu datrys. Fe wnaeth y panel roi pwysau ar Ofcom i gymryd camau pellach.

Ers y gwaith hwn, mae nifer y llythyrau yn rhoi gwybod i ddefnyddwyr am eu hawl i gael mynediad i ADR ar ôl wyth wythnos wedi cynyddu, ond rydym yn dal yn credu'n gryf fod gorfodi defnyddwyr i aros am wyth wythnos os nad oes llythyr 'sefyllfa ddiddatrys' wedi'i anfon yn annerbyniol. Mewn oes ddigidol mae oedi cyhyd yn annerbyniol, ac rydym yn parhau i alw am leihau'r cyfnod atgyfeirio wyth wythnos. Rydym hefyd yn credu bod y wybodaeth am y cwynion y gwnaeth y Cynlluniau ADR ddelio â nhw fod yn gyhoeddus ac y dylid rhoi mwy o gyhoeddusrwydd i ADR.

Yn dilyn hyn, ymchwiliodd Ofcom i dri darparwr cyfathrebiadau am beidio â chydymffurfio â rheolau delio â chwynion, a rhoddodd ddirwy iddynt, gan gynnwys dirwy o £1 miliwn i EE, £925K i Vodafone a £250K i H3G (Three).

### 3. Ymchwil: methodoleg

Fe wnaeth y panel gomisiynu'r ymchwil ansoddol hwn a oedd yn ymdrin â phrofiadau, teimladau ac anghenion sampl benodol o ddefnyddwyr. Cafodd cyfranogwyr eu dewis os oeddent wedi cael problem â'u cyfathrebiadau yn ystod y flwyddyn ddiwethaf ac wedi methu datrys y broblem wrth gysylltu â'r darparwyr y tro cyntaf. Cafodd sampl o 74 o bobl eu cyfweld gan Futuresight. O'r 74, roedd deg yn unig fasnachwyr neu'n berchnogion microfusnesau. Roedd y sampl yn cynnwys cyfranogwyr o bob oedran. Roedd bron i hanner y sampl wedi datrys eu problem yn y pen draw; roedd y gweddill naill ai wedi rhoi'r ffidil yn y to neu'n dal i geisio datrys y broblem.

Roedd y sampl yn canolbwyntio'n gryf ar grwpiau penodol:

- y rheini mewn amgylchiadau agored i niwed (e.e. galaru, salwch);
- yr henoed;
- pobl anabl (agored i niwed yn ariannol a heb fod yn agored i niwed yn ariannol);
- pobl ag incwm isel iawn (a/neu'n agored i niwed yn ariannol);
- pobl heb anghenion penodol.

Roedd y sampl yn cynrychioli pedair gwlad y DU yn ogystal ag amrywiaeth o ardaloedd: trefol, gwledig a lled-wledig. Roedd amrywiaeth o wasanaethau cyfathrebu yn cael eu cynrychioli ledled y sampl: symudol, llinell sefydlog, band eang a theledu drwy dalu.

Mae ymchwilio'n drylwyr i brofiadau pob unigolyn yn darparu gwybodaeth gyfoethog a rhywbeth i gnoi cil arno. Nid bwriad yr ymchwil oedd profi arwyddocâd ystadegol ffactorau amrywiol a chanlyniadau teithiau defnyddwyr. Mae'n bwysig nodi bod sefyllfa pob unigolyn yn gymhleth ac yn unigryw. Mae modd gweld gwahaniaethau a thebygrwydd rhwng y grwpiau yn y sampl ac oddi mewn iddynt. Mae hyn yn arwyddocaol oherwydd mae'n awgrymu bod labelu grwpiau o ddefnyddwyr yn gyffredinol, heb fanylion ystyrion, yn ddiwerth; ac y mae hefyd yn cefnogi'r syniad mai gwneud cynhwysiant yn rhan ganolog o elfennau fel gwasanaeth i

gwsmeriaid, dyluniad gwefannau a'r broses delio â chwynion yw'r dull gorau o ddiwallu anghenion pob cwsmer.

Mae'r adroddiad llawn a baratowyd gan Futuresight ar gyfer y Panel yn cynnwys rhagor o fanylion a dyfnder ym mhob un o'r meysydd yr aethpwyd i'r afael â hwy yn yr adroddiad hwn, gan gynnwys ymchwil desg ynghylch delio â chwynion ac ADR, gyda golwg ryngwladol ar gynlluniau ADR.

## 4. Ymchwil: prif ganfyddiadau

### 4.1 Rhwystrau i atal defnyddwyr rhag cysylltu â'u darparwr

*"[Mae'r gwefannau] yn wael iawn. Mae'n anodd dod o hyd i bethau. Dydyn nhw ddim wedi ystyried pobl anabl wrth eu dylunio. Fe wna i ffonio yn lle hynny, ond wedyn, mae'n well gen i ffonio beth bynnag. Mae'n haws siarad efo rhywun i gael atebion."*  
*John, 37, symudol, nam ar y golwg, status, Llundain*

Gall rhwystrau gweithdrefnol y darparwr fod yn her i ddefnyddwyr hefyd. Gall cysylltu â chanolfan alwadau fod yn anodd i bobl anabl, ee defnyddio'r bysellbad i ddewis opsiynau IVR yn ystod galwad, fel y nodir yn *We're Not All the Same!*. Gall atebion wedi'u sgriptio, cwestiynau aneglur a gwahaniaethau o ran iaith a diwylliant gymhlethu pethau hefyd. Mae aros ar y ffôn am amser hir mewn ciw hefyd yn gallu atal defnyddwyr rhag cysylltu, sy'n golygu eu bod yn dal i ddioddef yn dawel. Ond, mae'r meysydd hyn i gyd yn rhai y gall y darparwr cyfathrebiadau eu rheoli.

Ar gyfer y defnyddwyr hynny a ddaliodd ati i geisio cysylltu â'u darparwr, roedd yna ddau brif fater: cael siarad â rhywun o gwbl a chael cyfeirio eu problem yn uwch o fewn strwythur mewnlol y darparwr cyfathrebiadau. Dywedodd dau unigolyn eu bod wedi gwneud dros 50 o alwadau ac roedd nifer wedi ffonio 20 o weithiau.

Roedd rhai defnyddwyr yn rhoi'r ffidil yn y to ar ôl cysylltu'r tro cyntaf oherwydd eu bod yn cael eu trosglwyddo o un asiant neu adran i'r llall dro ar ôl tro. Mae mater ehangach yn fan hyn, sef nad yw darparwyr yn gwneud nodyn am y broblem y mae'r defnyddiwr yn ei disgrifio. Roedd rhai yn y sampl yn teimlo'n rhwystredig am eu bod yn gorfod dechrau o'r dechrau bob tro'r oeddent yn siarad â'u darparwr. Ond, nid oedd rhai defnyddwyr yn cyrraedd y cam hwn hyd yn oed, am nad oedd darparwyr yn eu ffonio'n ôl, fel yr oeddent wedi'i addo. Gall hyn ddwysau cred defnyddiwr nad yw eu problemau'n bwysig i'r darparwr, ni waeth pa ymdrech a wneir i egluro'r anhawster.

### 4.2 Gwasanaethau llinell sefydlog sy'n cynnwys y problemau mwyaf difrifol ac anoddaf i'w datrys

*"Dyweddodd [y darparwr] nad oedd unrhyw ddiffyg o'u rhan nhw. Felly, beth allwn i ei wneud? Roedd yn mynd i gostio £125 i mi gael peiriannydd. Go brin!"*  
*Andy, 37, band eang, parhaus, Llundain*

Yn ein gwaith ymchwil, roedd defnyddwyr yn dioddef mwy o ganlyniad i golli eu gwasanaethau llinell sefydlog band eang neu linell dir o'i gymharu â phroblemau gwasanaeth symudol neu deledu drwy dalu, naill ai'n rhannol neu'n gyfan gwbl. Un mater pwysig oedd cost ymweliad gan beiriannydd; mae'r ofn o orfod talu am wasanaeth peiriannydd yn peri i ddefnyddwyr beidio â cheisio datrys y broblem. Mae ein hymchwil yn awgrymu bod ein costau, ar adegau, yn cael eu pasio ymlaen yn annheg i'r defnyddiwr; nid yw'r cyfrifoldeb o ysgwyddo'r gost yn cael ei gyfleu'n glir; ac mae'r ad-daliad am y gost (nad yw'n fach) yn dod wythnosau ar ôl i'r defnyddiwr dalu yn y lle cyntaf. Efallai y bydd rhai defnyddwyr anabl - yn enwedig y rheini nad ydynt yn gweld, yn clywed, yn gallu adalw dilyniant o wybodaeth nac yn gallu cael mynediad at gyfarpar yn hawdd - yn ei chael yn anodd pennu beth yw'r broblem yn eu cartref,

a all arwain at ymestyn y gwasanaeth sy'n cael ei golli.

#### 4.3 Mae'r niwed sy'n wynebu cwsmeriaid yn amrywio o ran natur a difrifoldeb

*"Mae angen fy llinell sefydlog arna i. Allwn i ddim byw hebddi. Mae fy system larwm wedi'i gysylltu â'r ffôn. Mae'r llinell wedi'i chysylltu â'r larymau tân.  
Mae hynny'n peri pryder mawr i mi."  
Cynthia, 74, llinell sefydlog, statws*

Ymysg y bobl y gwnaethom eu cyfweld, roedd amrywiaeth o niwed yn sgil colli gwasanaeth:

- risg bersonol o ganlyniad i golli mynediad i wasanaethau brys, canolfannau cysylltiedig â larymau, gwasanaethau monitro iechyd neu berthynas agos;
- colli arian a chaledi;
- colledion i'r busnes, rhai ariannol a chysylltiedig ag enw da;
- colli amser a gwytnwch o ganlyniad i weithio ar ddatrys y problemau;
- anghydfod yn y cartref;
- pobl wedi'u hallgáu rhag cysylltu â phobl a gwasanaethau.

Mae'r mathau hyn o niwed yn cael mwy o effaith ar bobl agored i niwed neu'r rheini sy'n rhedeg microfusnesau oherwydd mae eu sefyllfaoedd yn golygu eu bod yn fwy agored i niwed. Fel arfer, does dim llawer o ddewis o ran opsiynau amgen i'r rheini sy'n wynebu problem os ydynt eisoes yn agored i niwed neu risg.

#### 4.4. Mae angen rhagor o gymorth ar bobl mewn amgylchiadau agored i niwed (posibl) i'w hamddiffyn rhag niwed

*"Pan oedden nhw'n dweud 'allwch chi ffonio'n ôl pan fydd 'na rywun arall yna?' roedd yn gwneud i mi deimlo'n dwp. Roeddwn i'n ddigon 'tebol o ddeall beth roedd yn ei ofyn i mi ei wneud. Beth oeddwn i'n ceisio ei ddweud wrtho oedd nad oeddwn i'n gallu gwneud hynny'n gorfforol. Roeddwn i'n teimlo y gallai fod wedi dangos mwy o ddealltwriaeth."  
Mabel, 65, band eang a llinell sefydlog, parhaus*

Roedd pobl mewn sefyllfaoedd agored i niwed a oedd yn cymryd rhan yn yr ymchwil yn tueddu i fod â lefelau llythrennedd is a llai o hyder, yn ogystal â bod yn fwy tueddol o deimlo'n ddiymadferth i ddelio â phroses gwyno. Roedd y defnyddwyr hyn yn fwy tebygol o ddiweddef niwed, a diweddef am gyfnodau hwy pan fyddai hynny'n digwydd, na'r rheini a oedd â mwy o gymhelliad i gwyno ac a allai ddatrys y broblem yn fwy effeithiol.

Gan grynu: *"Aeth popeth yn ffliwt, ac erbyn hynny, roeddwn i'n teimlo'n bryderus iawn, iawn. Roeddwn i ar bigau'r drain. Roedd fy stumog yn glymau i gyd, a doeddwn i ddim yn ymdopi'n dda o gwbl. Nes i golli arni mewn gwirionedd. Felly fe wnes i roi'r gorau iddi, a rhoi'r ffidil yn y to."*

*Margaret, 65, band eang*

Er bod lefelau hyder, llythrennedd a grymuso yn amrywio ledled y sampl o bobl y gwnaethom siarad â nhw, roedd angen cymorth penodol ar nifer o ddefnyddwyr anabl er mwyn delio â'u problemau'n effeithiol. Roedd rhai pobl anabl yn yr ymchwil yn dweud nad oeddent yn gallu

rhyngweithio â'u hoffer telegyfathrebu yn gorfforol, fel eu llwybrydd; ac roedd eraill yn datgan nad oedd modd iddyn nhw gysylltu â'u darparwr i gwyno yn hawdd, hyd yn oed.

**4.5 Gall microfusnesau ddiodeff niwed oherwydd eu bod yn dibynnu ar wasanaethau cyfathrebu. Er bod rhai yn hyderus ac yn hyddysg mewn technoleg, nid yw hyn yn atal niwed sylweddol bob amser**

*"Mae angen [band eang] arnom i wneud y gwaith gweinyddol.  
Ond dydw i ddim yn meddwl bod dim byd y gallwn ni ei wneud. Rhaid i ni adael i'n darparwr  
ddatrys y broblem.*

*Dwi'n meddwl y byddan nhw'n gwneud y gwaith yn eu pwysau, nid pan ydyn ni eisiau iddyn  
nhw ei wneud."*

*Terry, 63, band eang, parhaus, perchennog busnes, Glasgow*

Mae rhai busnesau'n cael eu rhedeg gan ddefnyddwyr hyderus a llythrennog sydd wedi'u grymuso. Efallai y bydd y defnyddwyr hyn yn gallu trefnu ffyrdd o gwmpas y broblem, drwy ddefnyddio gwasanaethau cyfathrebu gwahanol, ond pan nad dyma'r achos, fe welsom fod hyn yn gallu cael effaith sylweddol ar fywoliaeth pobl.

**4.6 Caiff canlyniadau gwell yn eu cofnodi gan bobl fwy hyderus a mwy hyddysg o ran technoleg, tra roedd nifer o bobl mewn sefyllfa agored i niwed yn osgoi iaith a materion technegol**

*"Ar ôl i mi fynd drwodd at yr adran dechnegol, roedd popeth yn hawdd.  
Roeddwn i'n teimlo ein bod yn deall ein gilydd. Fe wnaeth o hyd yn oed fy ffonio i'n ôl, a  
oedd yn beth caredig i'w wneud."*

*Tim, 32, band eang, wedi datrys, perchennog busnes, XXX*

*"Bocs dw i'n ei alw fo. Roedd y dyn ar y ffôn yn ei alw'n llwybrydd.*

*Doedd gen i ddim syniad am beth roedd o'n sôn."*

*Caroline, 57, band eang, agored i niwed, Manceinion*

Ledled y sampl, roedd y rhan fwyaf o bobl yn teimlo bod y pwysau arnyn nhw i fynd ar drywydd y gŵyn a chael datrysiad, yn hytrach na bod eu darparwr cyfathrebiadau yn ysgwyddo'r cyfrifoldeb. Gyda'r disgwyliad hwn, roedd rhai cwsmeriaid yn cael eu hannog i beidio â mynd ar drywydd cwyn os oeddent yn bryderus am orfod dyfalbarhau i wneud hynny.

Fel rydym yn ei nodi uchod, roedd nifer o'r unigolion a oedd mewn sefyllfa fregus neu sefyllfa a allai fod yn fregus yn dangos arwyddion o ddiffyg hyder yng nghyswllt y dechnoleg a'r derminoleg dan sylw. Roedd amharodrydd ymddangosiadol asiantau'r ganolfan alwadau i siarad yn glir, mynd y tu hwnt i'r sgript, neu wrando'n astud ar y defnyddiwr, yn ychwanegu at hyn. Roedd canolfannau galwadau tramor yn cael eu cysylltu â rhai o'r rhwystrau ieithyddol yr oedd unigolion yn y grŵp hwn wedi'u profi. Gallai problemau iaith ddwysau pryder sylfaenol am y broblem dechnegol gynnwys. Gallai'r ffactorau hyn arwain at ddefnyddwyr yn y grŵp hwn yn petruso ac yn oedi cyn cysylltu â'u darparwr.

Weithiau, roedd bregusrwydd ariannol yn cyfrannu at fwy o bendantrwydd a dyfalbarhad. Fodd bynnag, ni arweiniodd hyn at broses fwy effeithiol na datrys y broblem yn gynt. Ond, nid oedd rhai pobl ar incwm isel iawn yn ymdopi cystal, ac roeddent yn dioddef gorbryder a diymadferthedd llethol weithiau. Dywedodd nifer o'r bobl ag incwm isel iawn fod natur dechnegol y problemau yn eu hannog i beidio â gofyn am gymorth neu arweiniad o rywle arall.

Gwelwyd o'r sampl fod pobl agored i niwed yn deillio o amryw o ffactorau, fel alltudiaeth, lefel eu dealltwriaeth o dechnoleg a sicrwydd ariannol. Ychydig iawn o sgiliau digidol oedd gan lawer o ddefnyddwyr mewn amgylchiadau mwy agored i niwed, neu mewn perygl o fod yn agored i niwed, ac roeddent llai tebygol o allu dibynnu ar gymorth ffrindiau neu deulu.

#### 4.7 Nid oedd defnyddwyr yn dueddol o wneud cwynion ffurfiol

*"Dim pwynt, byddai'n gwneud i'r mater rygnu 'mlaen fwy fyth.  
Wedyn mae'r rigmarôl o ysgrifennu popeth a chadw nodiadau."  
Mohammed, 45, dau wasanaeth, mater wedi'i ddatrys, Bryste*

Fel rheol, roedd defnyddwyr yn cysylltu â'u darparwr i roi gwybod iddynt fod angen datrys problem; ychydig iawn o'r sampl a wnaeth ffonio eu darparwr i wneud cwyn ffurfiol. Pan fydd cwyn ffurfiol yn cael ei chyflwyno, mae yna deimladau cymysg ynghylch pa mor effeithiol yw hynny. Ar y gorau, mae cofrestru cwyn ffurfiol yn cael effaith gadarnhaol oherwydd bod hynny'n golygu datrys y broblem yn gyflymach. Roedd rhai yn gweld ei bod yn helpu i gysylltu â gweithwyr uwch eu darparwr (weithiau gan arwain at un pwynt cyswllt mewn perthynas â'r broblem). Ar eu gwaethaf, nid yw cwynion ffurfiol yn cael fawr o effaith ar frys y darparwr i ddatrys y broblem, neu ddim effaith o gwbl.

#### 4.8 Ar y cyfan, mae ymwybyddiaeth o ADR yn isel ac mae profiadau yng nghyswllt ADR yn gymysg

*"Pan fydda' i'n meddwl am 'Ombwdsmon', fe fydda' i'n meddwl am gyllid."  
Stephanie, 36, tri gwasanaeth, wedi rhoi'r ffidil yn y to, Belfast*

*"Does gen i ddim syniad ble arall i fynd."  
David, 43, band eang, mater wedi'i ddatrys, Manceinion*

Nid yw pobl yn gwybod llawer am gynlluniau ADR neu drydydd partion eraill. Mae defnyddwyr sy'n fwy hyddysg mewn technoleg, sy'n fwy pendant ac sydd â'r hyder i sicrhau bod eu problemau telegyfathrebiadau yn cael eu datrys yn fwy ymwybodol o gynlluniau ADR. Pan ofynnwyd iddynt, roedd yr unigolion yn dweud nad oedd y cyfnod o wyth wythnos yn addas i'r diben; roedd yn gyfnod rhy hir i aros cyn cyflwyno cwyn. Roedd diffyg cyfeiriadau at y cynllun ADR priodol, ym marn y rhan fwyaf a oedd wedi defnyddio ADR yn y sampl: nid oedd yr wybodaeth iawn ar gael gan asiantau'r canolfannau galwadau na'r gwefannau. Hefyd, nid oes llawer o dystiolaeth fod darparwyr yn anfon llythyr wyth wythnos yn awtomatig i'r unigolion, i roi gwybod iddynt am eu hawl i gyflwyno achosi i ADR.

*“Wyth wythnos? Dydw i ddim am aros cymaint â hynny.”  
Matt, 38, unig fasnachwr, symudol, mater wedi'i ddatrys, Manceinion*

*“Dydw i erioed wedi clywed amdano [llythyr sefyllfa ddiddatrys] a dydw i ddim wedi cael un.”*

*Jo, 24, band eang, parhaus, Belfast*

Mae amrywiaeth o adroddiadau ar gynlluniau ADR, a nodwyd yn adroddiad llawn Futuresight, wedi canfod bod y tirlun ADR yn gymhleth; nid yw defnyddwyr yn ymwybodol o'r cynlluniau; a bod y broes yn hirfaith. Hyd yn oed pe bai defnyddwyr o'r farn fod cynlluniau ADR yn effeithiol a bod modd delio â'r broses, os nad yw defnyddwyr yn gwybod amdanynt, nac at ba un o'r ddau i fynd ato yn y sector cyfathrebu, nid yw'r rhain yn adnoddau gwerthfawr i ddefnyddwyr.

Yn amlwg, nid oedd nifer fawr yn defnyddio cynlluniau ADR yn y gwaith ymchwil hwn, oherwydd diffyg ymwybyddiaeth. Mae dryswch ychwanegol i'r sector cyfathrebiadau oherwydd nad yw'r ddau gynllun yn nodi'n glir pa ddarparwyr sy'n dod o dan y cynlluniau ac nid ydynt yn cyfeirio'n glir at y naill a'r llall. Mae gormod o ffydd yn cael ei roi ar ddefnyddwyr unigol yn gwybod am Gynlluniau ADR, yn dod o hyd iddynt, ac os ydynt wedi cysylltu â'r un anghywir, yn dod o hyd i'r darparwr arall.

Mae cymariaethau rhyngwladol yn ddefnyddiol. Mae'r angen am lythyrau sefyllfa ddiddatrys yn neilltuol i sefyllfa'r DU o gymharu â Ffrainc, yr Almaen, UDA ac Awstralia. Nid oes gan yr un o'r gwledydd hyn ddau gynllun ADR ar gyfer gwasanaethau cyfathrebu fel sydd gan y DU. Mae profiad y rhai a arolygwyd ar gyfer yr adroddiad hwn yn awgrymu bod llawer i'w wneud o hyd er mwyn i gynlluniau ADR gael digon o effaith i ddatrys problemau defnyddwyr.



## 5. Argymhellion

Ar sail gwaith ymchwil Futuresight, mae'r Panel yn argymhell y canlynol:

**Pennu safonau gofal uwch ar gyfer pob cwsmer yn y sector cyfathrebu a sicrhau mwy o dryloywder o ran yr hyn y gallant ei ddisgwyl gan ddarparwyr cyfathrebiadau**

Dylai darparwyr gyhoeddi siarter defnyddwyr er mwyn i ddefnyddwyr wybod beth y gallant ei ddisgwyl gan eu darparwyr a sicrhau bod y broses gwynion a'r manylion cysylltu ar gael gydag un clic ar eu hafan.

**Gwella cysylltiadau darparwyr cyfathrebiadau â defnyddwyr; mae sgysiau anodd yn cael effaith ar ddefnyddwyr sy'n fregus yn barod**

Dylai darparwyr cyfathrebiadau alluogi asiantau eu canolfannau galwadau i gael gwell sgysiau â'r holl ddefnyddwyr. Dylai asiantau canolfannau galwadau fod yn gyfarwydd â sut mae pobl yn mynegi eu hanawsterau technegol, cael eu hyfforddi i wrando'n astud a defnyddio iaith heb jargon;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau gael asiantau sydd â'r sgiliau i ddelio â gwahanol anghenion a cheisiadau gan ddefnyddwyr bregus a microfusnesau mewn canolfannau cyswllt yn y DU a thramor;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau rannu arferion da i helpu i godi lefelau gwasanaeth ar draws y diwydiant;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau gynnig dulliau priodol o gysylltu ar gyfer pob defnyddiwr, gan ddileu rhwystrau rhag cwyno;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau ddarparu cymorth effeithiol i gysylltu â gweithwyr canolfannau galwadau sy'n delio â defnyddwyr rhwystredig.

**Mae angen rhagor o gymorth ar bobl mewn amgylchiadau bregus ac mewn microfusnesau pan fydd problemau'n codi**

Dylai darparwyr cyfathrebiadau gyfeirio'n well at eu cofrestrau gwasanaethau blaenoriaethau, gan sicrhau bod pob defnyddiwr yn ymwybodol o'r cofrestrau;

Dylai prisiau galw peiriannydd fod yn glir ac yn hawdd dod o hyd iddynt, a dylid cynnwys arweiniad ar sefyllfaoedd pan ellir codi ffi am hynny;

Dylai defnyddwyr nad ydynt yn gallu helpu gyda'r gwaith gwirio diagnostig arferol gael gwasanaeth peiriannydd am ddim;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau gynnwys cyngor a chymorth penodol i ddefnyddwyr microfusnesau, a hynny mewn fformat hawdd ei ddefnyddio;

Dylai Ofcom, y Panel a'r darparwyr hwyluso'r broses o rannu arferion da i gefnogi defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus a microfusnesau.

## Cynyddu ymwybyddiaeth ac effeithiolrwydd cynlluniau ADR yn y sectorau telegyfathrebiadau

Dylai darparwyr cyfathrebiadau wella amlygrwydd eu cynllun ADR ar-lein ac mewn gohebiaeth ysgrifenedig i ddefnyddwyr, er enghraifft, ystyried cynnwys dau frand ar lythyrau cwyno;

Dylai darparwyr cyfathrebiadau hyfforddi asiantau eu canolfannau galwadau am y cynlluniau ADR i'w helpu i roi gwybodaeth i ddefnyddwyr;

Dylai Ofcom ymchwilio i'r gydberthynas rhwng amlygrwydd/ymwybyddiaeth o ADR a bodlonrwydd cyffredinol â gwasanaeth i gwsmeriaid;

Dylai Ofcom leihau'r cyfnod cyfeirio ar gyfer cynllun ADR, o wyth wythnos i uchafswm o 28 diwrnod, gyda'r gallu i sicrhau amserlenni pwrpasol byrrach mewn amgylchiadau arbennig.