



Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Phwyllgor Cynggori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl: Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith drafft 2016/17

Cyflwyniad

Dyma Gynllun Gwaith 2016/17 y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a Phwyllgor Cynggori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl. Mae'n rhoi ein blaenoriaethau drafft ar gyfer y flwyddyn nesaf.

Mae'r adnoddau sydd gan y Panel - yn ariannol a'r tîm gweithredol - yn effeithio'n uniongyrchol ar hyd a lled ei waith, felly, mae angen canolbwyntio ar y prif feysydd sydd o ddiddordeb i ddefnyddwyr. Yn unol â hynny, mae'r Cynllun drafft yn ceisio cwmpasu a blaenoriaethu'r materion hynny sydd fwyaf tebygol o effeithio'n sylweddol ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar microfusnesau yn y sector cyfathrebiadau, gan gynnwys gwasanaethau post. Ar yr un pryd mae'n ceisio galluogi'r gwaith o fonitro ystod ehangach o bynciau'n effeithiol er mwyn i'r Panel a Phwyllgor Cynggori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ymateb yn hyblyg i feysydd sy'n dod i'r fei.

Rôl

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau'n banel annibynnol a sefydlwyd o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Mae'r Panel yn rhoi sylw penodol i anghenion: pobl sy'n fwy agored i niwed; pobl hŷn a phobl ag anableddau; anghenion pobl mewn ardaloedd gwledig a threfol; pobl ar incwm isel; a microfusnesau, sy'n wynebu nifer o'r un materion â defnyddwyr unigol.

Mae wyth aelod ar y Panel sydd, rhyngddynt, â phrofiad mewn nifer o feysydd gwahanol, gan gynnwys hygyrchedd, eiriolaeth defnyddwyr, datrys anghydfod, y diwydiannau telegyfathrebu,

digidol a chynnwys, gwasanaethau mynediad, microfusnesau a busnesau bach, y trydydd sector, polisi cymdeithasol ac ymchwil i'r farchnad. Mae pedwar aelod o'r Panel yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Maent yn cydweithio â rhanddeiliaid allweddol yn y Gwledydd er mwyn deall safbwyntiau defnyddwyr a dinasyddion ym mhob rhan o'r DU, gan gyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion. Mae'r Aelodau hyn hefyd yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgor Cynghori Ofcom ar gyfer pob Gwlad ac yn ceisio sicrhau bod syniadau'n cael eu cyfathrebu ddwy ffordd.

Er mwyn manteisio ar y synergedd rhwng y Panel a Phwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ac er mwyn osgoi unrhyw ddyblygu posibl, sefydlwyd bod aelodau'n perthyn i'r naill gorff a'r llall yn ystod haf 2012. Nid yw cylchoedd gwaith y cyrff wedi newid. Mae hyn yn golygu bod Aelodau, yn rhinwedd eu swyddogaeth ar Bwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, hefyd yn darparu cyngor i Ofcom ar faterion sy'n ymwneud â phobl hŷn a phobl anabl gan gynnwys teledu, radio a chynnwys arall ar wasanaethau sy'n cael eu rheoleiddio gan Ofcom.

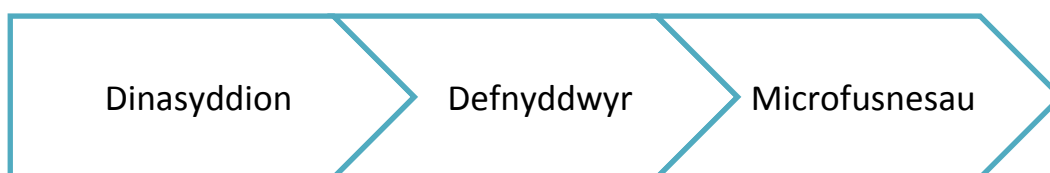
Mae'r Panel a Phwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl yn helpu i gyfrannu at y cyngor y maent yn ei roi i Ofcom a sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn aros ar yr agenda ar draws y sector. Rydym hefyd yn ymgysylltu ag ystod o sefydliadau eraill gan weithio ar ran y grwpiau budd hyn - gan gynnwys y rheini sy'n cynrychioli pobl hŷn a phobl anabl.

Yn aml bydd y Panel yn cael ei ddisgrifio fel 'cyfaill beirniadol' i Ofcom. Rydym yn darparu cyngor cadarn ac annibynnol sy'n adeiladol, yn realistig ac yn deall y cyfaddawdu sy'n aml yn gysylltiedig â phenderfyniadau rheoleiddio. Mae hyn yn bosibl gan fod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau â'r Panel yn gynnar yn y broses reoleiddio, cyn ymgynghori'n ffurfiol â rhanddeiliaid eraill. Byddwn yn cyhoeddi gwybodaeth am ein cyngor ac am ein gweithgareddau ar ein gwefan ein hunain <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk>

Amcan y Panel

Amcan y Panel yw:

diogelu a hybu buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebiadau drwy roi cyngor i Ofcom, yr Undeb Ewropeaidd, Llywodraethau, y diwydiant ac eraill.



Cyd-destun

Wrth ystyried ein swyddogaeth i ddylanwadu ar Ofcom, mae'n hollbwysig ein bod yn ystyried y gwaith sydd i'w wneud gan Ofcom dros y flwyddyn nesaf, yn ogystal â datblygiadau ehangach yn y

maes cyfathrebu. Felly dylanwadir ar ein Cynllun Gwaith drafft gan flaenoriaethau a ffrydiau gwaith Ofcom, fel sy'n cael eu hamlinellu yn ei Gynllun Blynyddol drafft¹, yn ogystal â datblygiadau arwyddocaol eraill a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar ficrofusnesau yn y DU.

Byddwn yn aros yn effro i faterion a all godi yn ystod y flwyddyn; ac ar gyfer nifer o'r meysydd rydym wedi'u nodi mae dimensiynau penodol yn codi o'r Gwledydd datganoledig. Bydd ein gwaith gyda'r Pwyllgorau Cynghori a rhanddeiliaid eraill yn y Gwledydd yn cyfrannu at ein dull gweithredu gyda'r materion hyn. Ar ben hynny, byddwn yn cydweithredu'n agos ac yn edrych ar gydweithio â sefydliadau eraill sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr ar ystod o faterion sy'n ymwneud â'r pynciau a restrir ar dudalen 4, neu sy'n codi yn ystod y flwyddyn.

Datblygiadau ehangach

Yn ogystal â Chynllun Ofcom ar gyfer y flwyddyn a'i Adolygiad Strategol o Gyfathrebiadau Digidol, mae nifer o ddatblygiadau eraill ar waith neu ar y gweill yn ystod 2016/17, sy'n berthnasol i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau yn y DU. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Newidiadau yn y dirwedd defnyddwyr;
- Newid yn strwythur y diwydiant telegyfathrebu, a'r cyfuno sy'n cael ei argymhell; Cynlluniau a ragwelir gan y Comisiwn Ewropeaidd e.e. Diwygio yn y maes Telegyfathrebiadau; Y Gyfarwydddeb Hygyrchedd arfaethedig; Fframwaith, gweithredu Strategaeth y Farchnad Ddigidol Sengl;
- Strategaeth Ddigidol Llywodraeth y DU

Blaenoriaethau ar gyfer 2016/17

Rydym wedi datblygu ein Cynllun Gwaith drafft drwy ddefnyddio dau gwestiwn gyda phob mater y gallai fynd i'r afael ag ef:

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

Mathau o ymgysylltu

Rydym yn trefnu ein gwaith drwy ganolbwyntio ein hymdrech barhaus ar feysydd ymgysylltu allweddol, gan ddefnyddio ymchwil i gyfrannu at ein gwaith ac adolygu ystod ehangach o bynciau yn barhaus. Byddwn hefyd yn defnyddio ein gwaith ymchwil a'n gwybodaeth i roi cyngor ar faterion eraill lle teimlwn y gallwn ddylanwadu'n gadarnhaol ar ran cwsmeriaid.

Mae'r newidiadau cyflym yn yr amgylchedd cyfathrebu'n golygu ei bod yn rhaid i ni fod yn hyblyg gyda'n cynlluniau er mwyn gallu ymateb i sialensiau newydd. Efallai y cawn ni geisiadau am gyngor ar faterion nad ydynt yn ein Cynllun Gwaith, ac mae'r Panel ei hun yn debyg o ddod o hyd i faterion newydd sy'n bwysig i ddefnyddwyr ac sy'n haeddu ei sylw.

Byddwn yn parhau i fonitro materion yn y maes cyfathrebu ac yn cysylltu ag ystod eang o sefydliadau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr er mwyn casglu - a rhannu - gwybodaeth am ddatblygiadau.

Dyma ein meysydd gwaith arfaethedig.

¹ <http://www.ofcom.org.uk/about/annual-reports-and-plans/annual-plans/annual-plan-2015-16/>

Meysydd gwaith ar gyfer 2016/17

Prif feysydd ymgysylltu

- Darpariaeth/signal band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth
- Galwadau niwsans a hwylustod riportio
- Trin defnyddwyr yn deg gan gynnwys gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion
- Niwed/ymgysylltu digidol
- Gwasanaethau Post

Ymchwil

- Olion Troed Digidol - defnyddio data personol
- 2016/17 - astudiaeth i'w chadarnhau

Adolygu

- Fforddiadwyedd a dyled
- Goblygiadau newid yn strwythur y diwydiant i ddefnyddwyr
- Profiadau microfusnesau o gyfathrebiadau
- Cymhlethdod prisiau
- Gwybodaeth i ddefnyddwyr
- Taliadau Symudol
- Galwadau heb fod yn rhai daearyddol
- Newid darparwr
- Strategaeth Sbectrwm
- Rheoli traffig

Meysydd gwaith penodol ychwanegol ACOD

- Cynhwysiant a Hygyrchedd
- Portreadu a chyfranogi

Prif Feysydd Ymgysylltu:

Darpariaeth/signal band eang/symudol ac ansawdd y gwasanaeth (gan gynnwys crwydro anfwriadol/dyfodol llais/Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol o 10Mb yr eiliad)

Mae defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn dal yn fwyfwy ddibynnol ar wasanaethau cyfathrebu mewn sawl ffordd newydd - ac yn arbennig drwy ddyfeisiau symudol. Mae barn y Panel yn dal yn gyson: 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; heddiw, mae hi'n broblem sy'n arwain at niwed gwirioneddol a sylweddol.

Mae'r Panel o'r farn mai 10 Mb yr eiliad yw'r isafswm absoliwt ar gyfer cyflymder band eang i ddefnyddwyr. Ond, yn ôl Adroddiad Cysylltu'r Gwledydd 2015 Ofcom, nid yw 8% o safleoedd y DU yn gallu cyrraedd cyflymder o 10 Mb yr eiliad; nid yw 2% yn gallu cael 2Mb yr eiliad. Mae'r broblem yn waeth mewn ardaloedd gwledig lle nad yw 48% o safleoedd y DU - oddeutu 1.5 miliwn o gartrefi - yn gallu cael cyflymder lawrlwytho o 10Mb yr eiliad; ac nid yw 9% yn gallu cael 2Mb yr eiliad. Roedd y Panel yn croesawu cyhoeddiad yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon y llynedd ynghylch y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol o 10Mb yr eiliad, ac mae'n edrych ymlaen at weld cynllun gweithredu cyn gynted ag y bo modd.

Mae'r Panel yn credu y dylai'r ddarpariaeth fod yn llawer gwell (100% yn ddelfrydol) i bob defnyddiwr - gan gynnwys y ddarpariaeth dan do, ar y ffyrdd ac ar y rheilffordd. Mae ardaloedd gwledig hefyd yn cael problemau anghymesur â'r ddarpariaeth symudol: dim ond 55% o holl arwynebedd tir y DU sy'n cael ei wasanaethu gan y pedwar cwmni i roi gwasanaeth llais sylfaenol (2G). Mae'r ddarpariaeth mewn adeiladau yn tueddu i fod yn waeth nag yn yr awyr agored, ac mae'r ddarpariaeth dan do yn arbennig o wael mewn ardaloedd gwledig. Felly, tra bo gan 72% o safleoedd gwledig yn y DU ddarpariaeth galwadau llais gan yr holl rwydweithiau yn yr awyr agored, dim ond 31% o safleoedd gwledig sydd â'r un ddarpariaeth dan do. A does dim darpariaeth o gwbl gan 13% o safleoedd gwledig dan do, gyda 3% heb ddarpariaeth o gwbl yn yr awyr agored.

Rydym wedi croesawu cynlluniau i wella ansawdd gwasanaethau symudol fel y rhwymedigaeth i gael darpariaeth 4G o 98% dan do ledled y DU, a 95% ymhob Gwlad erbyn diwedd 2017. Rydym yn gobeithio y bydd yr addewidion sydd wedi cael eu rhoi 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 ddaeryddol y DU erbyn 2017 a darpariaeth lawn gan y pedwar cwmni symudol yn codi o 69% i 85% o ardaloedd daeryddol erbyn 2017 - yn cael effaith fawr. Fodd bynnag, ar hyn o bryd, nid da lle gellir gwell.

Rydym yn awyddus iawn i sicrhau bod y cynnydd tuag at y rhwymedigaeth ar gyfer y ddarpariaeth 4G yn cael ei fonitro'n ofalus ac rydym yn bryderus nad oes diffiniad ar hyn o bryd wedi'i gytuno arno o beth yw lefel trothwy dderbyniol i bennu'r ddarpariaeth galwadau llais 2G. Nododd ymchwil 'prawf gyrru' Ofcom a gynhaliwyd ar gyfer Adroddiad Seilwaith 2014 fod angen lefel signal o -86dBm o leiaf er mwyn cael darpariaeth galwadau llais 2G da. Mae cwmnïau symudol yn defnyddio trothwy signal is (-93dBm) i bennu'r ddarpariaeth galwadau llais 2G. Er bod modd gwneud galwadau ar y lefelau signal is hyn, mae'n fwy tebygol o ganlyniadau'r prawf gyrru y bydd yn arwain at

ddefnyddwyr yn profi galwadau sy'n cael eu gollwng a/neu alwadau y tarfir arnynt. Tra mae ymchwil mwyaf diweddar Ofcom yn cefnogi'r defnydd hanesyddol o -86dBm ar gyfer ffonau traddodiadol, -81dBm ydy'r trothwy mwy realistig ar gyfer ffonau clyfar modern. Byddwn yn hybu gwaith i sefydlu diffiniad cyffredin y cytunir arno o'r hyn sy'n lefel trothwy dderbyniol. Mae hefyd yn hollbwysig fod pobl yn gallu cael gafael ar wybodaeth gywir a dealladwy am ddarpariaeth, cyflymderau a thariffau.

Amcan penodol

Byddwn yn helpu i sicrhau bod anghenion defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n ganolog i'r gwaith o lunio polisiau, bod darparu profiad gwasanaeth o ansawdd uchel yn cael ei gyflawni'n gyson ac nad ydy defnyddwyr na dinasyddion yn cael eu heithrio rhag cymryd rhan effeithiol yn y byd digidol. Er mwyn gwneud hyn, byddwn yn parhau i ymgysylltu â Llywodraethau, Ofcom, Broadband Delivery UK (BDUK) a'r diwydiant er mwyn i fuddiannau defnyddwyr a dinasyddion gael eu hystyried yng nghyswllt darparu seilwaith ac ansawdd y profiad.

Galwadau/negeseuon testun niwsans a hwylustod 'riportio'

Mae Ofcom wedi amcangyfrif bod nifer y galwadau niwsans a wneir i ddefnyddwyr y DU oddeutu 5 biliwn y flwyddyn. Bob blwyddyn, gwneir oddeutu 1.5 biliwn o alwadau mud, tua 200 miliwn o alwadau sy'n cael eu gadael, 1.7 biliwn o alwadau lle bydd rhywun ar y lein yn ceisio gwerthu rhywbeth, a 940 miliwn o alwadau gwerthu wedi'u recordio. Mae Ofcom yn amcangyfrif bod y niwed a achosir gan yr holl alwadau niwsans i linellau tir yn £406m y flwyddyn.

Er bod rhywfaint o gynnydd wedi'i wneud, mae negeseuon testun/galwadau niwsans oddi wrth fusnesau - gan gynnwys galwadau marchnata byw, galwadau mud, galwadau sy'n cael eu gadael a galwadau negeseuon marchnata sydd wedi cael eu recordio - yn dal yn achosi poen, pryder a thrallod mawr i ddefnyddwyr. Maen nhw'n gallu golygu bod microfusnesau yn gwastraffu eu hadnoddau. Ceir risg hefyd bod y cysylltiadau digroeso hyn yn effeithio'n andwyol ar debygolrwydd rhywun o ymwneud â gwasanaethau masnachol dros y ffôn, a allai maes o law olygu colli busnes i rai cwmnïau. Mae'r posibilrwydd o golli ymddiriedaeth pobl yn eu gwasanaeth cyfathrebiadau yn newyddion drwg i ddefnyddwyr ac i fusnesau.

Mae galwadau niwsans yn dal yn bryder mawr i'r Panel. Rydym wedi gweithio'n agos gydag amrywiaeth o randdeiliaid ac rydym wedi gweld rhywfaint o gynnydd pendant yn y maes hwn e.e. Cynllun Gweithredu Galwadau Niwsans yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, Adroddiad Tasglu Which?, y cyhoeddiad yn y gyllideb am becyn gwerth £3.5 miliwn i edrych ar ffyrdd o amddiffyn pobl fregus rhag galwadau niwsans, lleihau trothwy Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ar gyfer gorfodi'r rheoliadau a diwygio'r ddeddfwriaeth i'w gwneud hi'n haws cyfnewid gwybodaeth rhwng Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth a symudiadau rhai darparwyr cyfathrebiadau i flocio galwadau niwsans ar lefel rhwydwaith.

Amcan Penodol

I helpu i leihau amllder ac effaith negeseuon testun/galwadau niwsans gan gynnwys galwadau mud a galwadau a negeseuon testun marchnata digroeso, bydd y Panel yn parhau i weithio gyda

Llywodraethau, Ofcom, y Telephone Preference Service (TPS), Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, y Gymdeithas Marchnata Uniongyrchol (DMA), y diwydiant a grwpiau defnyddwyr eraill i hybu: gweithredu argymhellion adolygiad y tasglu o ganiatâd defnyddwyr; ymdrechion ar y cyd rhwng asiantaethau; defnyddio'r dechnoleg sydd ar gael yn effeithiol; a chefnogaeth ar gyfer defnyddwyr a microfusnesau sy'n dymuno rhoi gwybod am alwadau niwsans - er mwyn i bobl gael gwybodaeth well a'u bod yn cael eu diogelu'n well. Byddwn yn parhau i annog darparwyr cyfathrebiadau i ddarparu gwasanaeth adnabod y galwr (CLI) i ddefnyddwyr yn rhad ac am ddim, a byddwn yn ceisio sicrhau rhagor o gynnydd yn dilyn ein cais am i bob galwad busnes ddangos manylion adnabod y galwr dilys ac y gellir ffonio'r rhif yn ôl - gyda phroses eithrio ar gyfer y rheini a all fod â rheswm dilys dros beidio â dangos y rhif e.e. llochesi ar gyfer y rhai sy'n cael eu cam-drin.

Trin defnyddwyr yn deg gan gynnwys gwasanaeth i gwsmeriaid a delio â chwynion

Mae ymchwil ddiweddar y Panel [Inclusive Communications: We're Not All the Same](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/we-re-not-all-the-same-inclusive-communications)² wedi dangos llawer o'r materion yn ymwneud â gwasanaeth i gwsmeriaid a gafodd eu nodi'n wreiddiol gennym yn ein hymchwil yn 2013 [Going round in circles? The consumer experience of dealing with problems with communications services](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/going-round-in-circles.pdf)³. Mae'r adroddiadau ac argymhellion manwl y Panel i'w gweld ar ein gwefan⁴. Byddwn yn parhau i ofyn yn rheolaidd am y wybodaeth ddiweddaraf am y meysydd pryder hyn gan ddarparwyr cyfathrebiadau er mwyn i ni allu deall a monitro cynnydd ar y cynlluniau sydd ganddynt ar y gweill.

Rydym wedi bod yn arbennig o bryderus bod y darparwyr cyfathrebiadau'n cyfeirio cwynion at y Gwasanaethau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) a byddwn yn parhau i alw am gyhoeddi gwybodaeth am gwynion ADR, lleihau'r cyfnod cyfeirio o wyth wythnos a mwy o gyhoeddusrwydd i'r Gwasanaethau.

Mae'r Panel yn pryderu am rai defnyddwyr y bydd tueddiadau diwydiant yn fwy tebygol o effeithio'n anghymesur arnynt ac nad yw'r farchnad yn bodloni eu hanghenion orau. Mae defnyddwyr gwasanaethau llais yn unig - 10% o gartrefi'r DU - yn un o faterion allweddol y Panel, fel y mynegwyd gennym yn yr ymateb i Gynllun Blyneddol drafft Ofcom y llynedd. Mae'r prif ddarparwyr wedi cynyddu rhenti linell o rhwng 23% a 44% ers 2010, tra bo costau cyfanwerthu wedi lleihau'n sylweddol. Mae'r rhan fwyaf o'r defnyddwyr hyn yn oedrannus (78% dros 65 a 59% dros 75) ac ar incwm isel - mae 47% yn y grŵp cymdeithasol-economaidd DE ac mae 89% yn ddi-waith. Mae'r arbedion is a gynigir ar rent llinell ymlaen llaw a chostau cynyddol y galwadau yn effeithio arnynt hefyd. Ar ben hynny, gall prisiau hyrwyddo olygu y bydd y rheini nad ydynt yn rhan o'r farchnad yn talu prisiau uwch. Mae system brisio fwyfwy cymhleth yn ei gwneud yn anoddach fyth i bobl gymharu prisiau a chael y bargeinion gorau.

² <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/we-re-not-all-the-same-inclusive-communications>

³ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/going-round-in-circles.pdf>

⁴ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/going-round-in-circles/going-round-in-circles>

Yn ein hadroddiad [Realising the potential: micro businesses' experiences of communications services](#)⁵, roeddem yn gofyn am ragor o gefnogaeth i ficrofusnesau gan lywodraethau, y diwydiant a darparwyr cyfathrebiadau er mwyn eu helpu i gynyddu'r cyfleoedd sydd ar gael drwy wasanaethau cyfathrebu.

Amcan Penodol

Bydd y Panel yn parhau i annog y diwydiant cyfathrebu i drin defnyddwyr - gan gynnwys microfusnesau - yn deg a chodi lefel gwasanaeth i gwsmeriaid yn y diwydiant er mwyn i bobl gael eu diogelu'n well a chael safonau cyfannol a gwell. Byddwn yn parhau i hyrwyddo canfyddiadau ein hastudiaethau ymchwil, ac annog gweithredu ein hargymhellion cysylltiedig gyda darparwyr cyfathrebiadau, a bydd Ofcom yn adolygu'r cynnydd yn ystod y flwyddyn. Byddwn yn rhoi sylw'n benodol i anghenion pobl hŷn a phobl anabl (a defnyddwyr eraill a allai fod yn agored i niwed) sydd ag anghenion cyfathrebu penodol.

Niwed/ymgysylltu digidol

Mae'r Panel ac ACOD yn credu y dylai pob defnyddiwr allu elwa o'r cyfleoedd a'r mwynhad y gall gwasanaethau cyfathrebu eu cynnig. Mae'r Panel yn dal i gredu bod angen cymryd camau sylfaenol i liniaru'r perygl cynyddol y bydd y rhaniad digidol yn troi'n agendor 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. Rydym 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 angenrheidiol mewn bywyd yn hytrach na bod yn ddewis ychwanegol.

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, y rheini ar incwm isel a phobl 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. Yn ôl yr Adroddiad *Adult Media Use and Attitudes*⁶ diweddaraf gan Ofcom, mae 14% o oedolion y DU yn parhau i beidio â bod ar-lein (am ba bynnag reswm) ac maent yn fwy tebygol o fod yn 65 oed neu hŷn, ac yn byw mewn aelwydydd categori DE. Nid yw dau o bob tri pherson 75 oed a hŷn yn defnyddio'r rhyngwrwd. Mae mynediad i'r rhyngwrwd gryn dipyn yn is hefyd ymhlith y defnyddwyr hynny sydd ag anabledd (65%) na'r defnyddwyr hynny nad ydynt yn anabl (88%)⁷. Mewn ymchwil a gyhoeddwyd yn ddiweddar gan Ofcom ar fynediad defnyddwyr anabl at ddyfeisiau a gwasanaethau cyfathrebu a'u defnydd ohonynt, gwelwyd hefyd nad oedd pob defnyddiwr anabl sydd â mynediad at ddyfeisiau a

⁵ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/panel-micro-business-report-final.pdf>

⁶ http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/media-literacy/media-lit-10years/2015_Adults_media_use_and_attitudes_report.pdf

⁷ http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/other/cross-media/disabled-consumers-ownership-comms-services/Disabled-consumers-use-of-communications-services/?utm_source=updates&utm_medium=email&utm_campaign=Disabled-consumers-use-of-communications-services&utm_term=disability%20disabled%20communications%20services%20mobile%20phone%20tv%20landline%20research

gwasanaethau cyfathrebu yn eu defnyddio'n bersonol. Dywedodd pumed ran o ddefnyddwyr anabl fod eu hanabledd wedi'u rhwystro rhag defnyddio o leiaf rai o'r dyfeisiau a'r gwasanaethau cyfathrebu, a gwelwyd gwahaniaethau ymysg defnyddwyr â gwahanol fathau o anabledd.

Gan adeiladu ar [Consumer Framework](#)⁸ a gyhoeddwyd yn flaenorol, ond sydd yr un mor berthnasol heddiw, ac a ddylanwadwyd gan ein hymchwil [Bridging the Gap:Sustaining Online Engagement](#)⁹, mae'r Panel wedi dod o hyd i nifer o feysydd ar gyfer ffocws strategol ac wedi gwneud cyfres o argymhellion i Lywodraethau, llunwyr polisi a'r rheini sy'n darparu ar lawr gwlad. Er bod yr atebion yn gallu bod yn gymhleth, mae'r mater ei hun yn syml: fel y mae Go ON UK yn ei nodi, nid yw 23% o oedolion y DU yn meddu ar y sgiliau digidol sylfaenol o hyd sy'n angenrheidiol i fanteisio ar dechnoleg, ac nid dim ond unigolion sydd ar eu colled o beidio â bod ar-lein. Nid oes gan 23% o fusnesau bach sgiliau 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.

Amcan Penodol

Byddwn yn parhau i roi safbwynt defnyddwyr, gan gynnwys safbwynt pobl yn y cymunedau mwyaf amddifad, wrth galon y ddatl ymgysylltiad digidol. Byddwn yn gwneud hyn drwy weithio ag ystod o randdeiliaid gan gynnwys Go ON UK a Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth er mwyn i ni allu helpu i sicrhau bod yr ystod lawn o anghenion ymgysylltu digidol pobl yn cael eu diwallu, gyda chefnogaeth gwybodaeth ymarferol i ddefnyddwyr, dewis a band eang cyflym i bawb. 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, am ba reswm bynnag, o wneud y prosesau hyn ar-lein.

Gwasanaethau Post

Rydym yn credu ei bod yn hollbwysig cynnal gwasanaeth post cyffredinol sy'n diwallu anghenion yr holl ddefnyddwyr. Rhaid i'r gwasanaeth cyffredinol hwn fod yn gynaliadwy yn ariannol, yn addas i'r diben ac, yn hollbwysig, yn fforddiadwy - gan adnabod y newidiadau yn amodau'r farchnad ac yn ymddygiad y defnyddiwr (cwsmeriaid preswyl a microfusnesau). Byddwn yn parhau i ofyn am eglurhad o ddiffiniad o'r term "cwmni post sy'n cael ei reoleiddio" - ac rydym yn falch o weld bod Ofcom yn bwriadu adolygu hyn fel rhan o'i adolygiad ehangach o broses reoleiddio'r Post Brenhinol. Rydym yn credu y bydd terminoleg gliriach a mwy ystyrlon yn ei gwneud yn haws i ddefnyddwyr ddeall eu hawliau a'u mynnu.

Gan nad oes unrhyw gystadleuaeth ystyrlon, mae'r Panel yn credu bod angen i ddefnyddwyr gael llais cadarn a gweithredol yn y farchnad. Mae cynnydd parhaus yng nghyswllt effeithlonrwydd y Post Brenhinol yn hanfodol fel bod modd gwneud cysylltiad uniongyrchol rhwng rheoli a lleihau cost a chynnal y gwasanaeth cyffredinol ar bris fforddiadwy. Rhaid i'r gwasanaeth cyffredinol fod yn

⁸ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/digital-participation/the-consumer-framework-for-digital-participation>

⁹ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/research/bridging-the-gap:-sustaining-online-engagement>

fforddiadwy i bawb sy'n dewis - neu sydd angen - ei ddefnyddio, gan gynnwys pobl ar incwm is a'r rheini sy'n byw neu'n gweithio mewn cyfeiriadau anodd eu cyrraedd, fel lleoliadau gwledig pellennig neu flociau fflatiau uchel.

Rydym yn nodi hefyd fod y farchnad parseli'n tyfu. Ond mae 45% o ddefnyddwyr wedi dewis peidio ag archebu ar achlysuron penodol oherwydd eu bod yn pryderu am y parcel yn cael ei ddsbarthu. Mae hon yn broblem benodol i ddefnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon ac yn adroddiad Dyfodol Defnyddwyr 2013, *Signed, sealed... delivered? Research into parcel delivery issues in remote locations* gwelwyd tystiolaeth ar draws Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon fod rhai defnyddwyr yn cael problemau o ran parseli'n cael eu dosbarthu. Yn benodol, mae siopwyr ar-lein sy'n byw mewn ardaloedd ambell god post yn cael amrywiol broblemau o ran parseli'n cael eu dosbarthu wrth iddynt siopa ar-lein ac ar ôl siopa, gan gynnwys cost dosbarthu uwch, amseroedd dosbarthu hwy a dim dosbarthu o gwbl.

Amcan Penodol

Byddwn yn helpu i sicrhau bod anghenion defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'n ganolog i'r gwaith o lunio polisiau, fel bod darparu profiad gwasanaeth o ansawdd uchel yn cael ei gyflawni'n gyson. Er mwyn gwneud hyn, byddwn yn ymgysylltu â'r Post Brenhinol, Ofcom a rhanddeiliaid eraill sy'n ddefnyddwyr i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu hystyried.

Ymchwil:

Yng nghyswllt ein prosiectau ymchwil penodol, ein nod yw:

- sicrhau ymwybyddiaeth eang o'n hymchwil a'n hargymhellion cysylltiedig ymhlith darparwyr cyfathrebiadau, llunwyr polisiau a sefydliadau perthnasol sy'n gweithio gyda phobl anabl a phobl hŷn a phobl mewn amgylchiadau bregus; a
- annog gweithredu o ganlyniad i argymhellion y Panel.

Olion Troed Digidol - defnyddio data personol

Wrth i ragor o ddata gael ei gasglu am bobl - wrth iddynt ddatgelu gwybodaeth gan wybod hynny ar lwyfannau fel cyfryngau cymdeithasol ac wrth iddynt rannu manylion digidol amdanynt eu hunain heb iddynt wybod hynny wrth iddynt gynnal busnes o ddydd i ddydd, mae dau gwestiwn sylfaenol yn codi:

1. Beth yw'r golygiadau ar gyfer ein preifatrwydd unigol?
2. Sut gallwn reoli defnyddio ein data personol yn fwy effeithiol?

Er bod yr amrywiaeth o gyfleoedd sy'n cael eu cynnig gan y rhyngwrwyd, apiau symudol a microdaliadau yn rhoi llu o fanteision posibl i ddefnyddwyr a ddinasyddion, mae'n bwysicach bod pobl yn deall goblygiadau'r caniatâd maent yn ei roi i sefydliadau ar gyfer defnyddio eu data a'r rhagofalon mae modd iddynt eu cymryd i ddiogelu eu gwybodaeth personol.

Rydym wedi comisiynu ymchwil newydd i adeiladu ar ein gwaith ymchwil cynharach ([Online Personal Data - the Consumer Perspective](#)¹⁰) a byddwn yn edrych ar y ffordd orau o adnabod ac amlygu materion perthnasol mae angen eu hystyried wrth i lunio polisiâu a rheoleiddio ddatblygu yn y maes hwn. Ein nod yw cyhoeddi'r gwaith hwn yn 2016.

Ymchwil ychwanegol

Mae'r Panel yn ystyried ystod o bynciau ymchwil posibl ar gyfer 2016/17. Mae'r rhain yn cynnwys darpariaeth/signal symudol, problemau cyfathrebu mewn ardaloedd gwledig, profiad defnyddwyr o ddyled, darparu gwybodaeth yn effeithlon a dal sefydliadau'n atebol. Byddem yn croesawu gwybodaeth am ymchwil sydd wedi'i chynllunio gan randdeiliaid eraill ac awgrymiadau o feysydd sydd, yn eu barn hwy, yn bosibiliadau i'r Panel ymchwilio iddynt ymhellach.

Meysydd gwaith ychwanegol sy'n benodol i ACOD

Cynhwysiant a hygyrchedd (gan gynnwys Cyfeiryddion Rhaglenni Electronig sy'n siarad/Cyfnewid Testun y Genhedlaeth nesaf/Cyfnewid Fideo/Disgrifiad Sain, arwyddo ac isdeitlo ar deledu a fideo-ar-alwad)

Byddwn yn parhau i ymgysylltu â gwaith amrywiol Ofcom ar hygyrchedd cynnwys, sy'n edrych ar ba mor effeithiol mae gofynion defnyddwyr yn cael eu diwallu, gan gynnwys darparu isdeitlau, disgrifiad sain ac arwyddo, cywirdeb isdeitlo byw a'r oedi. Byddwn yn cadw ein ffocws ar ddarparu gwasanaethau mynediad ar gynnwys fideo-ar-alwad er mwyn i ddefnyddwyr gael mynediad cyfatebol i'r graddau sy'n ymarferol. Byddwn yn parhau i ymwneud â'r gwaith er mwyn rhoi gwybod i ddarpar ddefnyddwyr am Gyfnewid Testun y Genhedlaeth Nesaf, yn ogystal â'i ddatblygiad pellach. Byddwn hefyd yn parhau i gynghori Ofcom ynghylch datblygu ei Gynllun Cydraddoldeb Sengl ac yn enwedig ei gynllun gweithredu anabledd sy'n datgan sut bydd Ofcom yn sicrhau ei fod yn sefydliad cadarnhaol i'w gyflogeion a'i ddefnyddwyr hŷn ac anabl. Byddwn yn parhau i annog y BBC i gyhoeddi gwybodaeth am ei lefelau isdeitlo fideo-ar-alwad.

Portreadu a chyfranogi

Mae cyfranogiad pobl hŷn a phobl anabl mewn rhaglenni, a'u portreadu yn gywir yn ganolog i gynnal hyder ac ymgysylltiad cynulleidfaoedd â chynnwys darlledu. Byddwn yn ymgysylltu â gwaith Ofcom a gwaith darlledwyr yn hyn o beth.

¹⁰ <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/online-personal-data/online-personal-data-1>