

Pwyllgor Newid Hinsawdd, yr Amgylchedd a Seilwaith / Climate Change, Environment and Infrastructure Committee

Cysylltedd digidol yng Nghymru / Digital connectivity in Wales

DC06

Ymateb gan Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau / Evidence from Communications Consumer Panel



### Tystiolaeth ysgrifenedig i'r Pwyllgor Newid Hinsawdd, yr Amgylchedd a Seilwaith

#### 1. Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cyngtori Pobl Hŷn ac Anabl

- Cafodd y Panel ei sefydlu o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 i roi llais i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau ar draws y Deyrnas Unedig. Mae'r Panel yn canolbwyntio'n benodol ar ddefnyddwyr a oedd yn draddodiadol efallai'n llai tebygol o gael eu clywed wrth lunio polisiau.
- Mae'r farchnad cyfathrebiadau yn gymhleth, yn hynod dechnegol ac mae'n symud yn gyflym - mae'n effeithio ar y gymdeithas a'r economi. Felly, mae gwaith y Panel a'r Pwyllgor yn amrywiol ac yn eang. Mae'n ymwneud nid yn unig â gwasanaethau telegyfathrebiadau fel band eang, sbectrwm (tonnau awyr symudol a theledu) a ffonau symudol, ond hefyd y post, darlledu a chynhwysiant digidol.
- Mae ein harbenigedd yn y sector, a'n profiad a'n dealltwriaeth arbenigol ni yn fodd i herio gwaith datblygu polisiau telegyfathrebiadau o safle cryf gyda thystiolaeth gadarn, gan arwain at gamau gweithredu pragmataidd sy'n seiliedig ar atebion ar gyfer y byd go iawn.
- Mae'r Panel yn dylanwadu cyn, yn ystod, ac ar ôl y gwaith o ddatblygu polisiau - a hynny drwy amrywiaeth o ddulliau a sianelau.
- Rydym yn ymgynghori'n gyhoeddus ar ein cynlluniau strategol. Mae ein hadroddiadau ar gael ar ein gwefan.<sup>1</sup>

#### 2. Gwaith y Panel i gefnogi defnyddwyr yng Nghymru

- Mae'r Panel yn comisiynu ymchwil ymysg defnyddwyr y Deyrnas Unedig bob blwyddyn. Rydym yn sicrhau bod asiantaethau'n cynnig cyfle i ddefnyddwyr gael eu cyfweld yn Gymraeg ac yn gofyn i asiantaethau sicrhau eu bod yn gofyn am fewnbwn gan ddefnyddwyr sy'n byw mewn gwahanol rannau o Gymru.
- Mae gan y Panel Aelod ar ran Cymru (Sian Phipps), sydd hefyd yn mynychu Pwyllgor Cyngtori Cymru Ofcom fel arsylwr, gan sicrhau bod yr hyn sy'n cael ei ddysgu yn sesiynau'r Pwyllgor Cyngtori yn cael ei fwydo i'r Panel, er mwyn i holl Aelodau'r Panel fod yn ymwybodol o'r materion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr yng Nghymru.
- Mae Aelod y Panel ar ran Cymru yn cadeirio 'Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr'<sup>2</sup> bob chwarter. Mae'r rhain yn galluogi elusennau a mudiadau defnyddwyr yng Nghymru i roi gwybod i Ofcom ac i'w gilydd am y materion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr yng Nghymru. Rydym yn cyhoeddi

<sup>1</sup> [Cynlluniau strategol ac Adroddiadau Blynyddol - Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau](#)

<sup>2</sup> [Beth mae'r Panel yn ei wneud - Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau](#)

crynodeb o'r materion sy'n cael eu codi yn y sesiynau hynny ac yn cyflwyno'r prif faterion i lunwyr polisïau ac i'r diwydiant.

- Mae ein Haelod ar ran Cymru yn 'llais' i Gymru yng nghyfarfodydd misol y Panel, pan fydd y Panel yn gallu cyfrannu at ddatblygiadau polisi Ofcom ar gam cynnar. Mae hyn yn golygu bod defnyddwyr Cymru yn cael eu cynrychioli'n gynnar yn syniadau Ofcom.
- Mae Cadeirydd y Panel, Rick Hill MBE, yn cadeirio 'Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr' chwarterol, sydd â chyfranogwyr o bob cwr o'r Deyrnas Unedig, gan gynnwys Cyngor ar Bopeth Cymru a Lloegr, Cyngor ar Bopeth yr Alban a Chyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon. Mae hyn yn golygu bod y Panel yn cael clywed am ymchwil a phryderon defnyddwyr ym mhob gwlad a dod ynghyd gydag eiriolwyr defnyddwyr i gynrychioli defnyddwyr yn y Deyrnas Unedig.
- Mae Cadeirydd y Panel hefyd yn mynychu cyfarfodydd rheolaidd y Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang, sef fforwm ar gyfer cyflenwyr band eang i ddefnyddwyr yn y Deyrnas Unedig. Mae'n gallu rhoi llais i ddefnyddwyr ar draws y Deyrnas Unedig yn y sesiynau hynny.
- Mae Cadeirydd y Panel yn cwrdd yn rheolaidd â darparwyr cyfathrebiadau ac yn y cyfarfodydd hynny mae'n codi pryderon grwpiau penodol o ddefnyddwyr, gan gynnwys y rheini sydd wedi cael eu codi gan Aelod y Panel ar ran Gymru. Mae hefyd yn argymhell dull rhagweithiol drwy annog darparwyr i gael prosesau cwyno hygrych a dysgu o'r materion sy'n effeithio ar grwpiau o ddefnyddwyr ar draws y Deyrnas Unedig. Mae'n annog darparwyr i ddefnyddio profion hygrychedd defnyddwyr i sicrhau eu bod yn ymgorffori anghenion pob defnyddiwr wrth ddylunio eu prosesau.

### 3. Ymchwil ddiweddar y Panel

- Yn 2020 a 2021, cyhoeddodd y Panel ymchwil ansoddol a meintiol ar faterion amrywiol roeddem yn gwybod oedd yn effeithio ar ddefnyddwyr ar draws y Deyrnas Unedig<sup>3</sup>, gan gynnwys cysylltedd yn ystod y pandemig a chysylltedd mewn cartrefi gofal.
- Mae ein hymchwil wedi dangos bod defnyddwyr yn dibynnu ar wasanaethau cyfathrebiadau fel **gwasaethau hanfodol** a bod diffyg mynediad teilwng at wasanaethau cyfathrebiadau yn cael effeithiau ymarferol ac emosiynol, sy'n golygu nad yw pobl yn gallu gwneud tasgau bob dydd na chysylltu â gwaith, anwyliaid a hobiau.
- Mae ein hymchwil hefyd wedi dangos bod rhai defnyddwyr yn dal i gael eu 'gadael ar ôl' o ran mynediad at seilwaith, yn ogystal â diffyg hyder a sgiliau i gysylltu â'u darparwr. Mae'r farchnad cyfathrebiadau'n gymhleth ac yn ddryslud ac mae'r iaith sy'n cael ei defnyddio gan ddarparwyr yn golygu bod defnyddwyr mewn sefyllfa lle maen nhw'n teimlo nad ydyn nhw'n gallu herio eu darparwr; nid ydynt yn gwybod llawer am y newidiadau mawr mewn technoleg, fel 'Mudo i VOIP'; ac maen nhw'n methu dod o hyd i'r fargen orau ar y farchnad.
- Mae ein hymchwil wedi datgelu bod y rhwystrau i gael gafael ar wasanaethau cyfathrebiadau a'u defnyddio yn fwy i'r defnyddwyr hynny sydd mewn sefyllfaoedd mwy bregus (er enghraifft, pobl sy'n byw mewn aelwyd incwm isel; sy'n byw mewn lleoliad gwledig anghysbell; sy'n byw gydag anabledd, neu gyflwr iechyd meddyliol neu gorfforol sy'n golygu bod ganddynt ofynion cymorth ychwanegol; neu sydd heb lawer o sgiliau llythrennedd Saesneg neu lythrennedd digidol).
- Mae'r niwed hwn yn cael ei waethygu ymhellach gan y ffaith y gallai'r grwpiau hyn o bobl fod yn fwy dibynnol nag eraill ar wasanaethau cyfathrebiadau, i gael gwybod am apwyntiadau meddygol, cadw mewn cysylltiad ag anwyliaid, dilyn hobiau am gost isel, ymgeisio am swyddi a rhedeg busnes.
- Rydym yn credu y dylai pawb yn y Deyrnas Unedig sydd eisiau cysylltedd digidol dibynadwy, cadarn a fforddiadwy gael hynny – gan gynnwys mynediad at iawn hawdd os bydd rhywbeth yn mynd o'i le.
- Rydym yn credu bod ymwybyddiaeth defnyddwyr o argaeledd a chost opsiynau cysylltedd ar draws y Deyrnas Unedig yn isel ac yn aml yn eithrio pobl nad ydynt ar-lein a'r rheini sy'n llai abl i

---

<sup>3</sup> [Ymchwil ac adroddiadau - Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau](#)

ddeall jargon technolegol cymhleth. Rydym felly'n argymell y dylai darparwyr, Ofcom, Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y Deyrnas Unedig gyfathrebu a rhoi gwybodaeth i ddefnyddwyr mewn iaith syml, yn Gymraeg ac yn Saesneg, er mwyn sicrhau ei bod yn hygyrch i holl ddefnyddwyr y Deyrnas Unedig. Byddai hyn yn galluogi defnyddwyr i ddeall a fyddai opsiynau band eang cyflymach yn fuddiol i'w hamgylchiadau a'u cyllideb.

- Yn dilyn ein hymchwil gydag aelwydydd incwm isel a phobl sy'n cael eu targedu gan sgamiau, rydym yn tynnu sylw at effaith ariannol ac emosiynol peidio â chael eich grymuso i lywio drwy'r farchnad cyfathrebiadau mewn ffordd ddiogel a gwybodus.
- Gan feddwl am yr ymwybyddiaeth a'r hyder isel uchod ymysg defnyddwyr, **rydym wedi argymell yn gryf i Lywodraeth y Deyrnas Unedig, Ofcom a darparwyr cyfathrebiadau y dylid cael:**
  - ymgyrch gyfathrebu eang i ddefnyddwyr ar 'Fudo i VOIP' ar draws pob rhan o'r Deyrnas Unedig – gan ystyried anghenion defnyddwyr yn lleol;
  - codi mwy o ymwybyddiaeth ynghylch tariffau cymdeithasol ac isel, gyda defnyddwyr yn cael eu newid yn awtomatig i dariff is lle bo hynny'n berthnasol; a
  - chyfathrebu clir â phob defnyddiwr ynghylch y mathau o gymorth mae darparwyr yn gallu eu cynnig i bobl a allai ei chael yn anoddach cynrychioli eu hunain yn y farchnad cyfathrebiadau, neu sydd ag anghenion cymorth ychwanegol.