



**Communications
Consumer Panel**

Advisory committee for older
and disabled people



**Panel Defnyddwyr
Cyfathrebiadau**

Pwyllgor Cynghori Pobl
Hŷn ac Anabl

**Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau
a'r
Pwyllgor Cynghori ar
Bobl Hŷn a Phobl Anabl**



Adroddiad Blynyddol 2022/23



Cynnwys

Rhagair	3
Cryfhau llais defnyddwyr	4
Sut rydym yn gweithio	5
Ein Cynllun Strategol	7
Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid	8
Ein rhwydweithiau	9
Ein rhaglen ymchwil a gwybodaeth	11
Ymateb i ymgynghoriadau.....	12
Atodiad 1: Adroddiad Ariannol	14
Atodiad 2: Bywgraffiadau Aelodau'r Panel	15



Rhagair

Mae hygyrchedd, ymddiriedaeth, fforddiadwyedd a gwytnwch yn allweddol i gadw pobl mewn cysylltiad diogel a hyderus â gwasanaethau cyfathrebu. Rydym am sicrhau bod defnyddwyr yn y sector hwn yn gallu elwa o gystadleuaeth yn y farchnad a'u bod yn cael eu diogelu gan ragwelediad rheoleiddiol ac ymyrraeth lle mae cystadleuaeth yn methu. Rydym yn gwrando'n astud ar lais y defnyddiwr, drwy ymchwil ac ymgysylltiad â rhanddeiliaid ac yn cyfleu'r hyn rydym yn ei glywed i'r rheini sy'n gallu gwneud gwahaniaeth go iawn i brofiad defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau.

Mae'r argyfwng costau byw wedi effeithio ar bob elfen o'r sector cyfathrebiadau ac mae penderfyniadau gwario anodd yn cael eu gwneud gan ddefnyddwyr a dinasyddion.

Mae'r farchnad hefyd yn newid - mae gwasanaethau llinell dir yn cael eu symud i VoIP, mae rhai darparwyr band eang llai sy'n gwasanaethu cymunedau ynysig yn wynebu anawsterau ariannol ac mewn mannau eraill mae darparwyr mwy yn cyfuno. Yn yr amgylchiadau hyn, rydym yn parhau i annog ystyried crwydro cenedlaethol/domestig ac i Ofcom ddefnyddio ei bwerau i sicrhau pan fo cystadleuaeth yn methu, nad yw cysylltedd defnyddwyr yn methu hefyd.

Er y gall newid cadarnhaol fod yn araf, mae'n digwydd. Mae'r ddarpariaeth yn cynyddu'n raddol, er bod angen i hyn gyflymu i ddal i fyny â'r galw a bod yn ddibynadwy ac yn fforddiadwy i bawb sydd ei angen. Y llynedd dywedais mai nawr yw'r amser i ddarparwyr cyfathrebiadau wrando ar anghenion eu cwsmeriaid, yn enwedig y rheini a allai elwa o ychydig o gymorth ychwanegol. Eleni, rwy'n annog darparwyr cyfathrebiadau i fynd ati'n rhagweithiol i geisio deall anghenion eu cwsmeriaid, codi ymwybyddiaeth o'r cymorth maen nhw'n gallu ei ddarparu, atal risgiau i ddiogelwch drwy symud i VOIP a darparu gwasanaethau teg a chymesur eu pris i ddefnyddwyr ar draws y DU.

**Rick Hill, MBE, Cadeirydd
Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau
Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl**



Cryfhau llais defnyddwyr

Ein nod yw sicrhau golwg gyflawn o farn defnyddwyr, gan gasglu gwybodaeth uniongyrchol gan amrywiaeth o sefydliadau sy'n wynebu defnyddwyr a dinasyddion. Mae'n bwysig i ni fod llais pawb yn cael ei glywed ac rydym yn ymdrechu i sicrhau bod yr holl drafodaethau, cyflwyniadau a chyfathrebiadau yn gynhwysol.

Dros y flwyddyn ddiwethaf mae ein trafodaethau â rhanddeiliaid wedi caniatáu i ni dynnu sylw at nifer o broblemau allweddol sy'n wynebu pobl ar draws y DU. Rydym wedi cyfuno'r wybodaeth hon â thystiolaeth o'n rhaglen mewnwelediad i lywio ein cyngor i Ofcom, y diwydiant a'r llywodraeth ar bolisi ac arferion cyfathrebu. Mae ymgysylltu'n rheolaidd â rhanddeiliaid drwy gydol y flwyddyn yn ein helpu i ragweld niwed i ddefnyddwyr, neu ei nodi os yw'n digwydd. Yna, rydym yn gweithio gyda'r rheini sy'n gallu gwneud gwahaniaeth uniongyrchol.

75 o gyfarfodydd gyda 102 sefydliad:

Cenedlaethol

- 13 o gyfarfodydd
- 56 o sefydliadau
- Hyb Rhanddeiliaid ar gyfer y DU gyfan ym mis Mehefin 2022



Hybiau

Defnyddwyr Eiriolaeth Hybiau

- Cyfarfodydd chwarterol â sefydliadau ledled y DU
- Rydym yn bwriadu ehangu'r Hyb i gynnwys cynrychiolwyr eraill, yn enwedig yng Nghymru a'r Alban yn y flwyddyn i ddod



Fforwm y Diwydiant

- Cyfarfodydd Chwarterol y Fforwm
- 10 o ddarparwyr mawr
- Siaradwyr o sectorau eraill i feithrin dealltwriaeth o'r arferion gorau



Ymgysylltu â rhanddeiliaid eraill

- 55 o randdeiliaid, gan gynnwys darparwyr cyfathrebiadau, cynlluniau ADR ac eiriolwyr defnyddwyr





Sut rydym yn gweithio

Mae'r farchnad cyfathrebiadau yn gymhleth, yn hynod dechnegol ac mae'n symud yn gyflym - mae'n effeithio ar y gymdeithas a'r economi. 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 materion trawsbynciol fel cynhwysiant digidol.

Mae cylch gwaith eang y Panel yn golygu ei fod yn gallu canfod prosiectau sy'n ymddangos fel pe na baent yn gysylltiedig â'i gilydd ond sy'n codi materion tebyg - yna gallwn sicrhau bod modd gwneud cysylltiadau rhyngddynt. 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 dulliau a sianelau. Mae ein gwaith yn arwain at newidiadau sylweddol mewn polisiau - rydym yn cyfrannu cyngor arbenigol i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn uchel ar yr agenda ac nid ydym yn cilio rhag gwyntyllu materion yn ehangach os bydd angen.

Rydym yn gweithio'n agos gyda'n sylfaen rhanddeiliaid defnyddwyr ar draws y DU i glywed eu barn am y niwed a achosir gan yr argyfwng costau byw, o ddyled a diffyg cysylltiad i anhawster dod o hyd i ddarparwr a fydd yn gwasanaethu cymuned anghysbell. Rydym yn cynnwys y materion hyn yn ein cynllun strategol, ac yn sicrhau ein bod yn tynnu sylw'r rheini a allai wneud gwahaniaeth yn uniongyrchol at yr wybodaeth. Rydym yn annog gweithredu prydlon a monitro effaith drwy gydol y broses.

Mae'r sector yn cyflwyno heriau gwahanol i'r rhai ym maes y cyfleustodau fel ynni a dŵr; y maes agosaf ato mewn sawl ffordd yw'r gwasanaethau ariannol, o ran cymhlethdod, yr amrywiaeth eang o ddarparwyr a natur y gystadleuaeth. Mae perygl fod dangosyddion cyffredinol o fodlonrwydd defnyddwyr â'r farchnad yn cuddio amrywiadau mewn gwasanaethau unigol. Rhaid cael dealltwriaeth o gymhlethdodau'r farchnad i allu cael cynnydd o ran gwasanaethau i ddefnyddwyr - mae gwahanol wasanaethau yn y sector yn cyflwyno heriau gwahanol. Mae argraffiadau Aelodau'r Panel eu hunain o'u gwaith mewn sectorau eraill, yn ogystal â'r wybodaeth a gafwyd o'n hymchwil ymysg defnyddwyr a'n Hybiau Cenedlaethol a'n Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr, yn ein helpu i fod yn ymwybodol o'r hyn sy'n wahanol a'r hyn sy'n debyg ym mhrofiadau defnyddwyr ar draws sectorau.

Rydym yn credu mewn dysgu o'r arferion gorau mewn sectorau eraill er mwyn i ddefnyddwyr cyfathrebiadau allu cael gwasanaeth hygyrch, fforddiadwy a dibynadwy, gyda safonau rhagorol o ofal cwsmeriaid i gyrraedd y safonau uchaf mewn unrhyw sector arall.

Pan fyddwn yn rhagweld niwed i'r defnyddiwr, neu'n gweld bod hynny'n digwydd, rydym yn gweithio gyda'r rhai sy'n gallu gwneud gwahaniaeth, sef Ofcom, darparwyr gwasanaethau cyfathrebu, a llywodraeth y DU a'r llywodraethau cenedlaethol. Mae ein harbenigedd yn y sector yn golygu y gallwn herio mewn amgylchedd adeiladol, cynnig cyngor cadarn a dylanwadu ar y gwaith o ddatblygu polisiau fel ei fod yn darparu canlyniadau da i ddefnyddwyr a dinasyddion.



Rydyn yn croesawu trafodaethau parhaus gydag Ofcom, llywodraethau a'r diwydiant ynglŷn â champau y gellir eu cymryd i roi defnyddwyr wrth galon yr hyn maen nhw'n ei wneud.

Eleni, rydym wedi:

- comisiynu rhagor o ymchwil i'r symud i rwydweithiau VOIP, profiad defnyddwyr a microfusnesau gwledig ac anghysbell, profiad defnyddwyr sy'n gwneud cais am dariffau cymdeithasol (a pham nad yw'r rheini sy'n gymwys yn gwneud ceisiadau) a phrofiadau defnyddwyr iau sy'n ymuno â'r farchnad symudol a band eang,
- cynnal Hybiau Cenedlaethol ar draws y DU sydd wedi parhau i'n hysbysu a'n hysbrydoli ni a'r rheini rydym yn ymgysylltu â nhw, gan ein galluogi i rannu newyddion ac ymgynghoriadau â sefydliadau defnyddwyr ac elusennau o'r sector cyfathrebiadau ac i wrando ar brofiadau'r defnyddwyr, y dinasyddion a'r microfusnesau maen nhw'n eu cynrychioli,
- parhau i gryfhau llais defnyddwyr yn y sector hwn drwy weithio'n agos gyda phrif gyrff eiriolaeth defnyddwyr y DU, yn ein cyfarfodydd Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr,
- parhau i rannu arferion gorau a hwyluso trafodaeth iach gyda darparwyr cyfathrebiadau sy'n cymryd rhan yng nghyfarfodydd Fforwm y Diwydiant, o bynciau sy'n amrywio o gyngor ar ddyledion i gam-drin domestig a thu hwnt, a
- chwrdd ag amrywiaeth eang o randdeiliaid o gynlluniau datrys anghydfod amgen, cyrff masnach, swyddogion y llywodraeth, timau Ofcom, rheoleiddwyr eraill yn y sector a phaneli defnyddwyr, darparwyr cyfathrebiadau unigol, darparwyr gwasanaethau post, elusennau, academyddion ac eraill, a
- newid pethau drwy drafod â'r rheini sy'n gallu gwneud gwahaniaeth: fe wnaethom groesawu ymateb y Post Brenhinol i'n hawgrymiadau sydd wedi arwain at ddiweddariadau i'w Gynllun Cyfnewid Stampiau; fe wnaethom groesawu eglurhad o'r prosesau a'r ffoedd sy'n gysylltiedig ag anfon parseli i Ogledd Iwerddon ac oddi yno ers i'r DU adael yr UE ac fe wnaethom groesawu cynigion yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn i gryfhau ei ganllawiau i ddiogelu defnyddwyr rhag arferion annheg sy'n ymwneud â gwasanaethau galwadau, gan godi ymwybyddiaeth defnyddwyr o'r gwasanaethau premiwm hyn a sut i optio allan yn hawdd.



Ein Cynllun Strategol

Rydym yn datblygu ein cynlluniau strategol drwy archwilio materion ac ystyried:

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

Mae ein nodau ac amcanion strategol ar gyfer 2022/23¹ ar gael ar ein gwefan. Mae cylch gwaith y Panel yn eang ac rydym hefyd yn ceisio sganio'r gorwel ar gyfer materion sy'n dod i'r amlwg a allai achosi niwed i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau. Dros y flwyddyn ddiwethaf rydym wedi cynghori llunwyr polisiau a'r diwydiant ar amrywiaeth o faterion gan gynnwys:

- Fforddiadwyedd a dyledion, gan gynnwys tariffau cymdeithasol a chodi prisiau ar ganol contract;
- Symud i rwydweithiau IP troslais (VOIP), yn enwedig y goblygiadau i ddefnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol a'r rheini sy'n fwy agored i niwed mewn argyfwng;
- Cysylltedd cyffredinol, gan gynnwys cyfnodau segur a bylchau cysylltedd gwledig, mesurau casglu data mewn ardaloedd gwledig, ymwybyddiaeth o gysylltedd 2G a 3G cyn diffodd y rhwydweithiau a'r angen am ddiogelwch rhag methiant darparwyr cyfathrebiadau llai yn y cyd-destun presennol;
- Crwydro Symudol (gan gynnwys crwydro anfwriadol yng Ngogledd Iwerddon);
- Gwybodaeth i ddefnyddwyr am wasanaethau a chontractau band eang;
- Gwasanaeth i gwsmeriaid, cwynion ac anfodlonrwydd cwsmeriaid;
- Contractau, newid a dewis defnyddwyr;
- Aseiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb;
- Ymwybyddiaeth o'r cyfryngau;
- Polisi cyhoeddus;
- Hygyrchedd a chynhwysiant gwasanaethau teledu ac ar-alw;
- Sgambiau ac arferion twyllodrus gan ddefnyddio rhwydweithiau cyfathrebu;
- 'Natur agored i niwed': annog sectorau i ddefnyddio'r model cymdeithasol o ran anabled a hybu ymwybyddiaeth o ofynion mynediad;
- Teleffoni cyfradd premiwm, gan gynnwys ymholiadau rhifau ffôn a gwasanaethau cysylltu galwadau (gan gynnwys cydweithio â'r Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn a'i banel defnyddwyr ar gryfhau diogelu defnyddwyr yn y maes hwn);
- Preifatrwydd a moeseg ddigidol; a
- Gwasanaethau post a pharseli gan gynnwys mynediad/codi tâl ychwanegol mewn lleoliadau anodd eu cyrraedd fel yr Ucheldiroedd a'r Ynysoedd, ac yng Ngogledd Iwerddon, ar ôl gadael yr UE.

¹ [Y flwyddyn bresennol - Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau](#)



Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid

Drwy ein cynlluniau i gryfhau llais defnyddwyr yn y sector hwn, rydym wedi ceisio llenwi bylchau mewn gwybodaeth a chwalu'r mythau sy'n atal y sector rhag gallu gweithredu.

Ein nod yw casglu llais defnyddwyr cyflawn a chynrychioladol, gan gasglu gwybodaeth uniongyrchol gan sefydliadau sy'n wynebu defnyddwyr a'r rheini y byddai eu lleisiau'n llai tebygol o gael eu clywed wrth lunio polisiâu yn hanesyddol. Dros y flwyddyn ddiwethaf mae ein trafodaethau â'n rhanddeiliaid wedi caniatáu i ni dynnu sylw at nifer o broblemau allweddol sy'n wynebu defnyddwyr ledled y DU. Rydym wedi cyfuno'r wybodaeth hon â thystiolaeth o'n rhaglen mewnwelediad i lywio ein cyngor i Ofcom, y diwydiant a'r llywodraeth ar bolisi ac arferion cyfathrebu.

Diagram 1: Rhanddeiliaid y Panel:

Drwy ein pedwar **Hyb Cenedlaethol**, rydym wedi parhau i wireddu ein haddewidion i gael dealltwriaeth o'r problemau sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar microfusnesau yng Ngogledd Iwerddon, yr Alban, Cymru a Lloegr, gan wahaniaethu rhwng y rhai cyffredinol a'r rhai sy'n benodol i bob Gwlad.

Yn unigol ac yn ein **Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr**, rydym wedi gweithio ar y cyd â sefydliadau defnyddwyr eraill - Cyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban, Consumer Scotland, Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon, a Which?. Mae'r hybiau wedi ein galluogi i ddysgu o'r rheini sy'n ymgysylltu'n uniongyrchol â defnyddwyr bob dydd, ac i'r holl gyfranogwyr rannu gwybodaeth a chynlluniau ymchwil. Mae hyn yn sicrhau ein bod yn gweithio gyda'n gilydd mewn ffordd sy'n manteisio i'r eithaf ar ein gwahanol rolau, ac yn cysoni ein gweithgareddau ymhellach er budd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebiadau.

Rydym wedi parhau i gydweithio â'r diwydiant yn ein **Fforwm y Diwydiant**. Rydym wedi cynnwys amrywiaeth o siaradwyr o sectorau eraill i godi ymwybyddiaeth o'r arferion gorau a allai fod o fudd i'w cwsmeriaid, gan gynnwys asiantaethau dyledion i helpu darparwyr cyfathrebiadau i ystyried pa gamau y gallant eu cymryd i gefnogi pobl yn y sefyllfaoedd hyn. Rydym yn parhau i gynnal cyfarfodydd gyda darparwyr gwasanaethau cyfathrebu unigol er mwyn eu dal i gyfrif a deall eu strategaethau defnyddwyr, a dylanwadu arnynt.

Ar ben hynny, rydym wedi parhau i gwrdd ag amrywiaeth o rhanddeiliaid gan gynnwys Aelodau Bwrdd Ofcom, y Prif Weithredwr a chynrychiolwyr yr uwch dîm, y ddau Ddarparwr Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod yn y sector cyfathrebu, paneli defnyddwyr a rheoleiddwyr adrannol eraill, Swyddfa'r Dyfarnwr Telegyfathrebiadau, yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn a'r Fforwm Cysylltedd Digidol.



Ein rhwydweithiau

Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol

Cyflwynwyd Hybiau Cenedlaethol y Panel i helpu i gryfhau llais defnyddwyr y DU yn y sector cyfathrebu. Aelodau Cenedlaethol y Panel sy'n cadeirio'r Hybiau: Rick Hill (yn rhinwedd ei rôl fel Aelod dros Ogledd Iwerddon), Amanda Britain (yr Alban), Richard Spencer (Lloegr) a Sian Phipps (Cymru). Mae Aelodau'r Hyb yn cynnwys amrywiaeth eang o gynrychiolwyr defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau - cyrff anllywodraethol, llunwyr polisiau, sefydliadau diogelu defnyddwyr; ac elusennau sy'n gweithio mewn amrywiaeth o feysydd fel iechyd meddwl a chydraddoldeb hiliol neu sy'n cynrychioli buddiannau pobl sy'n: hŷn; yn iau; gydag anabledau; gofalwyr; mewn dyled; sy'n byw mewn cymunedau gwledig a ffermio; sydd wedi'u heithrio'n ddigidol a llawer o ryng-adrannau'r uchod. Mae rhestr lawn o'r sefydliadau hynny sy'n cymryd rhan ar gael yma.

Rydym yn adolygu'n barhaus a ydym yn clywed gan ystod ddigon eang o leisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ac yn gwahodd sefydliadau newydd yn rheolaidd i fynychu sesiwn a allai fod o ddiddordeb iddynt. Mae'n bwysig i ni fod pob cyfranogwr sy'n dymuno cymryd rhan yn gallu gwneud hynny. Rydym yn darparu cefnogaeth amrywiol ar gyfer cwrdd â chyfranogwyr ac yn ymdrechu i sicrhau bod yr holl drafodaethau, cyflwyniadau a chyfathrebiadau'n gynhwysol.

Rydym yn trosglwyddo'r wybodaeth a ddarparwyd gan Aelodau'r Hyb i dimau polisi Ofcom a'r diwydiant, gan arwain at weithredu cadarnhaol. Rydym yn gweithredu fel hwylusydd trafodaeth ac yn annog rhannu gwybodaeth, er enghraifft rydym yn annog Ofcom i ymgysylltu â safbwyntiau Aelodau'r Hyb drwy gyflwyno a thrafod cynigion polisi mewn cyfarfodydd. Rydym yn falch bod cyfranogwyr yr Hybiau wedi mynd ati i rannu newyddion am ymgynoriadau, ymchwil a syniadau â chyfranogwyr eraill ar ôl cyfarfodydd. Rydym yn gwerthfawrogi gwybodaeth a sgiliau cyfranogwyr sy'n cymryd rhan yn yr Hybiau, ac rydym yn annog cyfranogwyr i rannu'r wybodaeth ddiweddaraf am y gwaith diweddar maent wedi bod yn rhan ohono.

Yn 2022/23 gwnaethom ni'r canlynol:

- Rhoi trafodaethau materion penodol ar agenda'r diwydiant a llunwyr polisiau mewn ymateb i wybodaeth Aelodau am y problemau sy'n wynebu defnyddwyr ledled y DU;
- Hwyluso trafodaethau ar sail tystiolaeth i gyfrannu at feysydd polisi newydd yn y sector cyfathrebu;
- Cynyddu cyfranogiad ar draws yr Hybiau a sicrhau bod amrywiaeth eang o leisiau'n cyfrannu at y trafodaethau hyn; a
- Chodi ymwybyddiaeth o ymgynoriadau yn yr Hybiau a bwydo gwybodaeth a gafwyd ynddynt i'n hymatebion i faterion ac ymgynoriadau byw, gan annog cyfranogwyr i ymateb yn uniongyrchol lle bo hynny'n berthnasol.

Mae manylion cyfarfodydd penodol yr Hyb yn cael eu cyhoeddi ar ein gwefan: [Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol - Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau](#).



Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr y DU

Mae Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr y DU yn gyfle i gyrff eiriolaeth defnyddwyr ddod ynghyd a rhannu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth o'r mathau o broblemau sy'n wynebu defnyddwyr yn genedlaethol.

Dan gadeiryddiaeth Rick Hill, fel Cadeirydd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau, mae'r rhai sy'n bresennol yn rheolaidd yn cynnwys: Cyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban, Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon, a Which?

Mae'r cyfarfodydd yn gyfle i rannu gwybodaeth ar draws y dirwedd defnyddwyr a chodi ymwybyddiaeth o unrhyw waith a/neu ymchwil sy'n mynd rhagddo, ac osgoi dyblygu gwaith.

Mae'r trafodaethau hyn yn werthfawr o ran sicrhau bod adnoddau prin eiriolwyr defnyddwyr yn cael eu defnyddio yn y ffordd fwyaf effeithiol ac nad ydym yn dyblygu ymdrechion, ond yn hytrach yn goleuo gwaith ein gilydd. Mae pynciau trafod yn ystod y flwyddyn ddiwethaf wedi cynnwys fforddiadwyedd a dyledion, a dibyniaeth defnyddwyr ar wasanaethau post. Er nad oes eiriolwr pwrpasol ar gyfer Cymru, rydym yn sicrhau bod llais Cymru yn rhan o'r drafodaeth ac rydym yn falch o'r ymgysylltiad mae ein Haelod dros Gymru wedi'i gael â rhanddeiliaid yng Nghymru, i sicrhau ein bod yn gallu clywed anghenion holl ddefnyddwyr y DU.

Fe wnaethom annog Ofcom i ystyried effaith y trefniadau tollau diwygiedig ar gyfer parseli ail ddsbarth yng Ngogledd Iwerddon ar gyflawni'r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol, o ran oedi danfoniadau a ffioedd ychwanegol a gwelwyd cynnydd yn hyn o beth.

Yn 2022/23 gwnaethom ni'r canlynol:

- Parhau i rannu dealltwriaeth ledled y DU, cryfhau rhwydweithiau a nodi meysydd sy'n gofyn am ragor o ymchwil; a
- Nodi meysydd sy'n peri pryder ar y cyd ac ar wahân a defnyddio adnoddau'r holl gyfranogwyr yn y ffordd orau, drwy ddysgu o ymchwil y naill a'r llall a chomisiynu ymchwil lle'r oedd bylchau mewn gwybodaeth neu lle'r oedd angen mwy o ddealltwriaeth.

Fforwm y Diwydiant

Fe wnaethom sefydlu Fforwm y Diwydiant i gasglu'r prif ddarparwyr cyfathrebiadau at ei gilydd o dan Reolau Chatham House, gan gyflwyno enghreifftiau o arferion gorau traws-sector i hwyluso a llywio trafodaeth. Wedi'i gadeirio gan Rick Hill, a Kay Allen, sef Aelod o'r Panel, yn ymgynghorydd arbennig ac yn hwylusydd i'r Fforwm, ac mae'r grŵp yn agored i unrhyw ddarparwr cyfathrebiadau a fyddai'n hoffi bod yn bresennol. Mae'r Fforwm yn galluogi trafodaeth ynghylch sut mae goresgyn rhwystrau i wella gwasanaethau - gan gynnwys gwneud gwasanaethau cyfathrebu'n hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio i bob defnyddiwr - gan ystyried eu bod i gyd yn cystadlu â'i gilydd. Ein nod yw i ddarparwyr cyfathrebiadau ddarparu lefel sylfaen o degwch i ddefnyddwyr, a bod modd iddynt gystadlu'n rhydd am gwsmeriaid uwchben y lefel hon.

Yn 2022/23 gwnaethom ni'r canlynol:

- gwerthfawrogi'r gallu i gydweithio â'r diwydiant a chawsom lawer o adborth cadarnhaol gan lawer o gyfranogwyr;



- gwahodd darparwyr llai o faint i ymuno â Fforwm y Diwydiant ac elwa o drafodaethau â'r darparwyr gwasanaethau cyfathrebu mwy, â sectorau eraill ac â'r Panel;
- defnyddio ein papur gwyntyllu i wneud gwasanaethau cyfathrebu yn gynhwysol fel sbardun ar gyfer dadleuon a gweithredu; a
- gwahodd cyflwynwyr gwadd o sectorau eraill i dynnu sylw at yr hyn sy'n bosib o ran addasu a dylunio prosesau sy'n addas i anghenion a gofynion defnyddwyr, sy'n newid o hyd. Mae hyn wedi cynnwys elusennau a sefydliadau dyledion.

Cyfarfodydd y Panel

Rick Hill sy'n cadeirio ein cyfarfodydd misol ac mae'r cyfarfodydd yn gyfle i Aelodau roi cyngor ar y gwaith o ddatblygu polisiâu a gweithdrefnau, rhoi gwybodaeth i ddefnyddwyr am bolisiâu sy'n dod i'r amlwg a sbarduno meddwl a thrafodaeth. Mae aelodau hefyd yn cwrdd y tu allan i'r cyfarfodydd rheolaidd hyn i drafod pynciau sydd o ddiddordeb a phynciau maent yn arbenigo ynddynt.

Rydym yn parhau i ymgysylltu ag amrywiaeth eang o randdeiliaid, gan gynnwys Ofcom, y Pwyllgorau Cynghori Cenedlaethol, rheoleiddwyr eraill a phaneli defnyddwyr, darparwyr gwasanaethau post a chyfathrebu unigol ac arbenigwyr pwnc eraill i edrych yn fanylach ar faterion parhaus a fyddai'n elwa o ddull gweithredu mwy rhagweithiol a systematig.

Rydym wedi canfod synergeddau rhwng darnau o waith parhaus gan ein rhanddeiliaid ac rydym wedi tynnu sylw at faterion sy'n ymwneud â niwed i ddefnyddwyr yn gynnar, i rwystro, lleihau neu atal effaith ar ddefnyddwyr.

Ein rhaglen ymchwil a gwybodaeth

Er mwyn ein helpu i sefydlu "yr hyn sy'n edrych yn dda" yn y sector hwn ac anelu'n uwch, fe wnaethom gomisiynu Robert Hammond, arbenigwr gwasanaeth i gwsmeriaid ac eiriolaeth defnyddwyr i ysgrifennu datganiad syniadau traws-sector sy'n edrych ar yr hyn sy'n gweithio'n dda mewn sectorau eraill sy'n cael eu rheoleiddio. Mae hyn yn adeiladu ar ein datganiad syniadau 2021 gan Graeme Whippy a oedd yn canolbwyntio ar ganlyniadau ar gyfer defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus.

Mae ein rhaglen ymchwil ansoddol a meintiwl wedi canolbwyntio ar fuddsoddi mewn meysydd penodol lle rydym wedi nodi niwed i ddefnyddwyr, neu risg o niwed os nad yw'r diwydiant a llunwyr polisiâu yn cymryd camau ac rydym yn ceisio darparu argymhellion a fydd yn galluogi i gamau gael eu cymryd i gefnogi defnyddwyr (a dinasyddion a microfusnesau).

[Switching from analogue to telephony: Listening to the needs of landline consumers \(2022\)](#)

[Switching from analogue to telephony: Listening to the needs of landline consumers \(2023\)](#)
(dilyniant i'r astudiaeth feintiol uchod, gyda sampl fwy)

[A question of fairness: the experiences of communications consumers in remote and rural parts of the UK](#)

Cyn bo hir byddwn yn cyhoeddi astudiaethau ar y canlynol:



- Model cymdeithasol o fregusrwydd o ran cyfathrebiadau;
- Preifatrwydd Digidol - ailedrych ar ein hastudiaeth o 2016 a oedd yn edrych ar ymddiriedaeth defnyddwyr;
- Tariffau cymdeithasol; a
- Phrofiadau defnyddwyr ifanc o lywio'r farchnad gyfathrebiadau.

Ymateb i ymgynoriadau

Mae'r Panel yn rhoi llais i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i microfusnesau, nid yn unig mewn ymgynoriadau cyhoeddus, ond hefyd mewn trafodaeth â llunwyr polisiâu yn gynnar yn y broses o ddatblygu polisiâu a thrwy gydol y broses o gyflwyno ac adolygu polisiâu. Rydym hefyd yn rhannu newyddion am ymgynoriadau cyhoeddus â'n rhanddeiliaid yn rheolaidd er mwyn annog gwybodaeth am bolisiau gan ystod o gynrychiolwyr defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau.

Rydym yn cyhoeddi'r holl ymatebion i'n hymgynoriadau ar ein gwefan². Yn 2022/23 fe wnaethom ymateb i ymgynoriadau ar amrywiaeth o bynciau, er mwyn rhoi llais i ddefnyddwyr cyfathrebiadau yn y DU, gan gynnwys:

Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's consultation on its review of postal services regulation

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcoms-review-of-postal-regulation.pdf>

Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's proposals to tackle scam calls and texts

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcoms-proposals-to-tackle-scam-calls-and-texts.pdf>

Communication Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's proposals to amend its Treating Vulnerable Customers Fairly guide

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcoms-proposals-to-amend-its-treating-vulnerable-customers-fairly-guide.pdf>

Communications Consumer Panel and ACOD's response to DCMS's call for views on plans to improve the security and privacy of apps and app stores

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-dcms-call-for-views-on-plans-to-improve-the-security-and-privacy-of-apps-and-app-stores.pdf>

Communications Consumer Panel and ACOD's response to CAP and BCAP's consultation on guidance on the presentation of mid-contract price increases in telecoms advertising

² <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/consultation-responses-and-advice-notes/consultation-responses-and-advice-notes>



<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-capbcappricerises2022.pdf>

Communication Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's review of Net Neutrality

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom-net-neutrality-review.pdf>

Communications Consumer Panel and ACOD's response to Ofcom's Plan of Work 23-24

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcom-plan-of-work-23-24.pdf>

Communications Consumer Panel and ACOD's response to Citizens Advice draft plan 23-24

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-citizens-advice-draft-plan-2023-24.pdf>

Communications Consumer Panel and ACOD's response to Consumer Scotland's draft work programme 23-24

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-consumer-scotlands-draft-work-programme2324.pdf>

Communications Consumer Panel and ACOD's response to the Consumer Council for Northern Ireland's draft work programme 23-24

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ccnis-postal-services-draft-work-programme-2023-24.pdf>

Communications Consumer Panel and ACOD's response to Phone-Paid Services Authority on ICSS Code amendments 2023

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-psa-re-icss-code-amendments-2023.pdf>



Atodiad 1: Adroddiad Ariannol

Ffioedd Aelodau'r Panel £132,074

Treuliau Aelodau'r Panel £14,588

**Cymorth (gan gynnwys y Tîm Cynghori,
ymchwil, ymgynghori, ymgysylltu â
rhanddeiliaid, cymorth mynediad at
gyfathrebiadau a dylunio a
chyhoeddiadau gwefan)** £492,883

Cyfanswm: £639,545



Atodiad 2: Bywgraffiadau Aelodau'r Panel

Rick Hill MBE (Cadeirydd ac Aelod Gogledd Iwerddon)

Ar ôl cael 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 Rick yn aelod annibynnol o'r Panel Strategol ar gyfer Dŵr Annomestig; a Phanel Defnyddwyr yr Awdurdod Hedfan Sifil. Roedd yn arfer bod yn Ddirprwy Gadeirydd y Sefydliad Safonau yn y Wasg Annibynnol, Cadeirydd Comisiwn Sgrin Gogledd Iwerddon, Cadeirydd Cyngor Defnyddwyr Cyffredinol 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 Iwerddon ac yn aelod o Gyngor Darlledu'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon. Yn 2014, cafodd MBE am wasanaethau i Gyfryngau Darlledu.

[Cliciwch yma i weld y Gofrestr Buddiannau](#)

Kay Allen OBE

Kay yw Cyfarwyddwr Ymgyrch Age Irrelevance ac mae wedi gweithio i B&Q, BSKyB a'r Post Brenhinol. Mae hi wedi bod yn Gomisiynydd gyda'r Comisiwn Hawliau Anabledd a'r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol. Roedd hi hefyd yn Gyfarwyddwr Anweithredol ar Fwrdd PDCS yr Adran Gwaith a Phensiynau.

Yn 2010 gofynnodd Stryd Downing iddi edrych ar Arferion Busnes Cyfrifol busnesau bach fel rhan o Dîm y Gymdeithas Fawr. O ganlyniad, fe greodd hi'r llwyfan digidol ar-lein 'Trading for Good' sydd bellach yn berchen i Busnes yn y Gymuned.

Mae hi wedi rhedeg ei chwmni ymgynghorol arbenigol llwyddiannus ei hun ers 10 mlynedd gan arbenigo mewn Busnesau Cyfrifol ac Amrywiaeth a Chynhwysiant. Mae Kay yn hyfforddwr perfformiad cymwysedig ac mae hi'n helpu pobl eraill i lwyddo. Mae Kay yn Gymrawd yn St Georges House Windsor, yn Gymrawd o'r Sefydliad Siartredig Personél a Datblygu ac yn Gymrawd o Gymdeithas Frenhinol y Celfyddydau. Yn 2010, cafodd OBE am wasanaethau i Gydraddoldeb.

[Cliciwch yma i weld y Gofrestr Buddiannau](#)

Amanda Britain (Aelod ar ran yr Alban)

Mae gan Amanda brofiad eang o wasanaethau tai, iechyd, gofal cymdeithasol a digidol. Mae wedi gweithio mewn swyddi rheng flaen a chenedlaethol, ac wedi bod ar fyrddau cymdeithasau tai ac elusennau. Ymhob swydd, mae hi wedi hybu buddiannau pobl sy'n cael eu heithrio'n gymdeithasol neu'n economaidd.



Yn ystod y pandemig, bu'n arwain Digital Lifelines (lleihau niwed sy'n gysylltiedig â chyffuriau), a Digital Approaches in Care Homes ac yn cefnogi Connecting Scotland – mentrau Llywodraeth yr Alban sy'n defnyddio technoleg ddigidol i gysylltu pobl â ffrindiau, teulu a gwasanaethau.

Mae Amanda wedi ysgrifennu adroddiadau ar grwpiau sydd wedi'u heithrio, fel pobl ddi-gartref a sipsiwn/teithwyr, ac ar ddelio â chwynion yn NHS Scotland ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban. Fel cadeirydd Cronfa Goffa Peter Gibson, helpodd i gyhoeddi 'Championing Consumers, a history of consumer advocacy in Scotland 1974-2014.'

Mae Amanda yn aelod o Fwrdd Capability Scotland ac yn aelod o Fwrdd Prosiect Technoleg Leuchie House: dwy elusen sy'n cefnogi pobl ag anghenion cymhleth ac mae'n canolbwyntio'n benodol ar gyfraniad technoleg ddigidol. Mae'n aelod o'r Sefydliad Tai Siartredig ac yn gyn-gadeirydd ei Fwrdd yn yr Alban. Tan yn ddiweddar, hi oedd Cadeirydd Iriss, elusen sy'n cefnogi arloesedd, newid ac atebion i broblemau cymhleth.

[Cliciwch yma i weld y Gofrestr Buddiannau](#)

Helen Froud

Mae Helen yn gyn Ddirprwy Brif Weithredwr Cyngor Ynysoedd y Gorllewin a chyn hynny, roedd hi'n Gyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol yng Nghyngor Sir Swydd Gaerwrangon. Bu hefyd yn ymgynghori ar ran KPMG. Bu'n Rheolwr Gyfarwyddwr ei chwmni ymgynghori ei hun tan 2013, pan ailhyfforddodd i fod yn Swyddog Byddin yr Iachawdwriaeth. Ers hynny, mae wedi rhedeg canolfannau Byddin yr Iachawdwriaeth yn Aberdeen ac Inverness; ac mae bellach yn Gyfarwyddwr Cynorthwyol (Ymchwil) ar gyfer Byddin yr Iachawdwriaeth ac Iwerddon.

Cyn hynny, roedd Helen yn Gyfarwyddwr Anweithredol ar Fwrdd Asiantaeth Diogelu Iechyd, ac roedd hi'n aelod o Fwrdd Cofnodion Cenedlaethol yr Alban. Mae hefyd yn gyn Ymddiriedolwr One Parent Families yn yr Alban. Roedd yn aelod o Banel Ymgynghorol Rhanddeiliaid SSE Networks tan 2022.

[Cliciwch yma i weld y Gofrestr Buddiannau](#)

Clifford Harkness (Aelod 2020-2023)

Dechreuodd Clifford ar ei yrfa fel technegydd telathrebu ac electroneg gyda Phrifysgol Queens, Belfast, yn gweithio ar adnoddau sain a chynrychiadau teledu - gan gynnwys ymchwil ieithyddol. Arweiniodd y rôl hon ato'n mynd i Adran Diwylliant Anfaterol Amgueddfa Werin a Thrafnidiaeth Ulster lle bu'n cynorthwyo staff curadu i ddatblygu prosesau archifo sain a recordio sain llafar, clywedol ac ieithyddol. Daeth Clifford yn Bennaeth Casgliadau Archifol cyn i National Museums Northern Ireland gael ei sefydlu, lle'r oedd yn Bennaeth Rheoli Casgliadau, nes iddo ymddeol yn gynnar yn 2016.

Mae ganddo ddiddordeb parhaus yn effaith gwyddoniaeth a thechnoleg ar fywydau bob dydd a'r broses o gasglu, cadw a mynediad at archifau aml-gyfrwng. Roedd yn un o



aelodau sylfaenol Cyngor Ffilm Gogledd Iwerddon ar y pryd, Ulster Oral History Society, a N. Ireland Reminiscence Network.

Mae'n gyn-aelod o Gyngor Cynulleidfa'r BBC a Chyngor Darlledu'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon. Ar hyn o bryd mae'n 'Fentor Achredu' ar gyfer Amgueddfa Somme ac mae'n aelod o 'The Stories Network', dan ofal y Sefydliad Gwella drwy Gofio (Healing Through Remembering), ar gyfer y rheini sy'n casglu ac yn rhannu naratifau personol sy'n ymwneud â'r gwrthdaro yng Ngogledd Iwerddon ac yn ei gylch.

Dr Siân Phipps (Aelod Cymru, 2020-2023)

Mae Siân wedi treulio pedair blynedd yn hyrwyddo buddiannau defnyddwyr gwasanaethau dŵr drwy ei rôl anweithredol gyda'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr, gan herio perfformiad cwmnïau dŵr yng Nghymru yn rheolaidd. Fel Arweinydd Cleifion a Chymunedau yng Nghanolfan Ganser Felindre, mae Siân hefyd yn llais ar ran pobl sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd a gofal. Ar hyn o bryd mae hi'n aelod lleyg gyda NICE, y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal.

Cyn hynny yn ei gyrfa, bu Siân yn gweithio i bwyllgorau trawsbleidiol yn Senedd Cymru ac yn Nhŷ'r Cyffredin, lle'r oedd yn cynghori Aelodau yng nghyswllt craffu ar bolisiau, deddfwriaethau a chyllid y llywodraeth.

Mae Siân wedi gweithio ym maes cyfathrebu a materion cyhoeddus i amrywiaeth o sefydliadau cyhoeddus, gan gynnwys BBC Cymru, Cyngor Celfyddydau Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd, ac mae ganddi PhD gan Brifysgol Leeds ynghylch agweddau'r cyhoedd at risg amgylcheddol.

Mae Siân yn dysgu Cymraeg. Mae hi'n dod o Gaerdydd yn wreiddiol, ac yno y mae hi'n byw ar hyn o bryd.

Richard Spencer (Aelod ar ran Lloegr)

Mae gan Richard 30 mlynedd o brofiad mewn marchnadoedd telathrebu sefydlog a symudol ar gyfer defnyddwyr a busnesau bach a chanolig yn y DU a thramor. Treuliodd y rhan fwyaf o'r cyfnod hwnnw gyda BT. Mae ei yrfa wedi cynnwys prasio, strategaethau, polisiau, moeseg busnes a rheoleiddio. Cyfarwyddwr Cyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol oedd ei rôl olaf, yn chwarae rhan allweddol yn y gwaith o lunio a monitro rhaglenni'r cwmni a oedd wedi'u dylunio i gael effaith gadarnhaol ar gymdeithas a'r amgylchedd.

Mae Richard yn Uwch Gyfarwyddwr Annibynnol Ymddiriedolaeth Sefydledig GIG Dwyrain Suffolk a Gogledd Essex, ac roedd yn ymddiriedolwr ar elusen yn Colchester sy'n darparu cymorth i bobl ddigartref neu sydd mewn perygl o fod yn ddigartref. Mae hefyd yn gwasanaethu ar Fwrdd Cyfeirio Arweinyddiaeth eglwys leol yn Colchester.

[Cliciwch yma i weld y Gofrestr Buddiannau](#)



Dr Michael Wardlow

Yn fwyaf diweddar, Michael oedd Prif Gomisiynydd Comisiwn Cydraddoldeb Gogledd Iwerddon, penodiad cyhoeddus a ddaliodd rhwng mis Mawrth 2012 a mis Chwefror 2020. Cyn ymuno â'r Comisiwn, ef oedd Prif Swyddog Gweithredol Cyngor Addysg Integredig Gogledd Iwerddon, swydd yr oedd yn ei dal o 1995 ymlaen.

Ar hyn o bryd mae Michael yn Gadeirydd Cronfa Heddlu Gogledd Iwerddon ac yn Gadeirydd Translink NI. Cyn hyn, ar ôl 7 mlynedd ym myd masnach, roedd y rhan fwyaf o'i brofiad gwaith, yn gyflogedig ac yn wirfoddol, ym maes meithrin heddwch a chymodi, diddordebau sydd wedi rhoi cyfleoedd iddo weithio mewn dros 40 o wledydd.

Yn ogystal â graddio o Brifysgol y Frenhines Belfast, mae Michael yn Gymrawd Siartredig o'r Sefydliad Siartredig Personél a Datblygu ac yn Gymrawd o'r Sefydliad Yswiriant Siartredig. Mae Michael hefyd yn Ysgolor Gwadd yn Sefydliad Heddwch, Diogelwch a Chyfiawnder Byd-eang George Mitchell.

[Cliciwch yma i weld y Gofrestr Buddiannau](#)

Rick Williams

Mae Rick yn Rheolwr Gyfarwyddwr Freeney Williams Ltd, cwmni ymgynghorol anabledd ac amrywiaeth. Mae'n Gymrawd Siartredig o'r Sefydliad Siartredig Personél a Datblygu, ac yn Aelod Cyswllt o Business Disability International.

Mae Rick yn hyfforddwr ac ymgynghorydd profiadol, sy'n arbenigo ar bob agwedd ar anabledd a'i effaith ar unigolion a sefydliadau.

[Cliciwch yma i weld y Gofrestr Buddiannau](#)