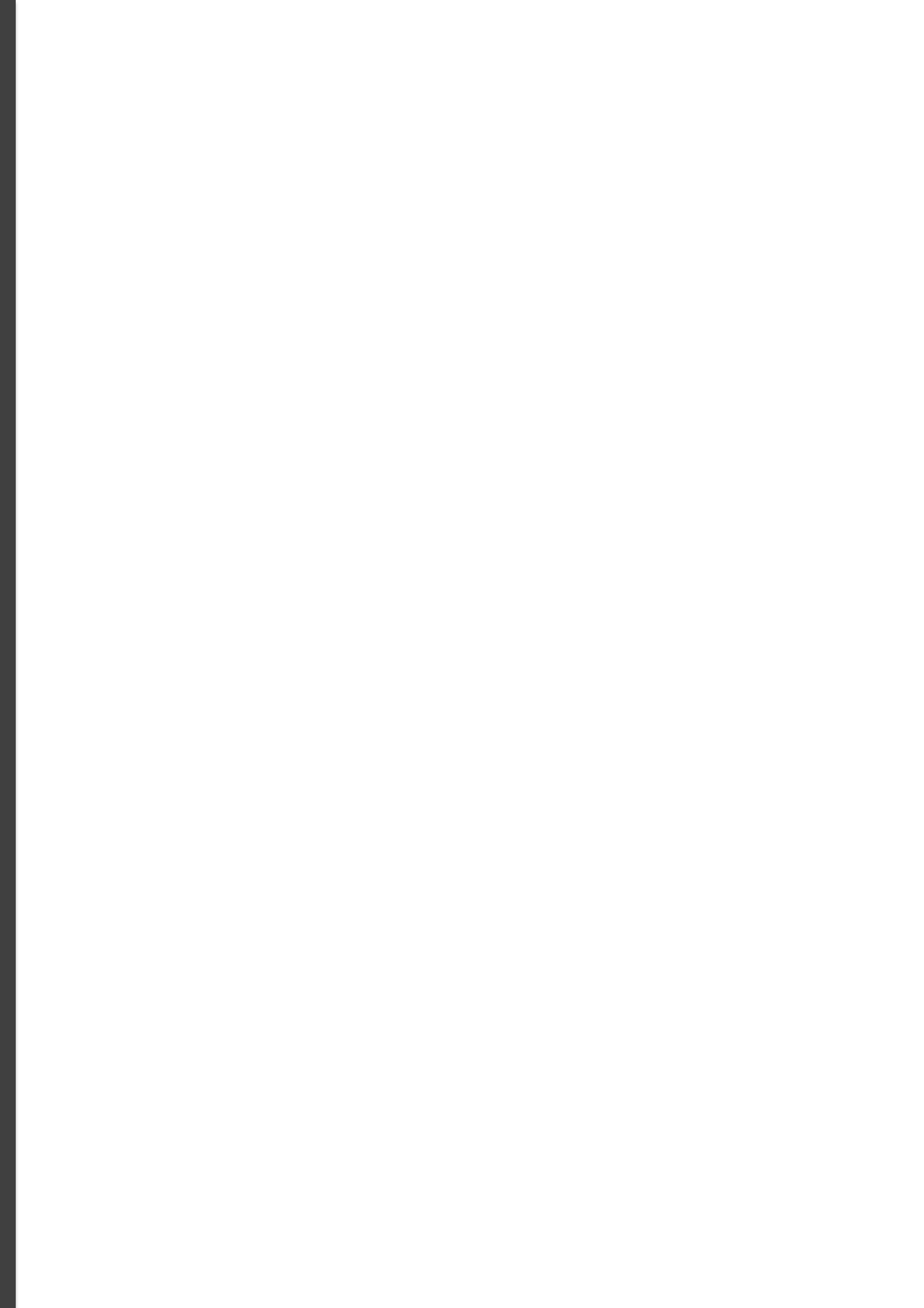

Mynediad a Chynhwysiant yn 2018

Profiadau defnyddwyr mewn marchnadoedd
cyfathrebu



1. Trosolwg

Mae'r adroddiad hwn yn nodi canfyddiadau ymchwil defnyddwyr Ofcom ar faterion megis defnyddio gwasanaethau, dyfeisiau, fforddiadwyedd ac ymgysylltu â'r farchnad gyfathrebu. Mae'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr y mae ffactorau fel oed, anabledd, incwm a'u profiadau o'r marchnadoedd cyfathrebu a phost yn effeithio ar eu gallu i gymryd rhan mewn cymdeithas a'r marchnadoedd hyn. Ni fydd ffactorau fel oed, anabledd neu incwm bob amser yn effeithio ar allu rhywun i gymryd rhan mewn cymdeithas a marchnadoedd cyfathrebu; ond rydym yn credu y bydd yn fwy tebygol y bydd effaith ar eu gallu i gymryd rhan os bydd dau neu fwy o'r ffactorau hyn yn berthnasol iddynt. Rydym yn deall hefyd bod amgylchiadau pobl yn gallu newid dros amser, a bod digwyddiadau mewn bywyd fel profedigaeth neu salwch yn gallu lleihau gallu pobl dros dro i gymryd rhan mewn cymdeithas, neu gynyddu eu dibyniaeth ar fathau penodol o wasanaethau cyfathrebu.

Mae sicrhau bod pob defnyddiwr yn gallu cael gafael yn rhwydd ar y gwasanaethau cyfathrebu y mae eu hangen arnynt wrth wraidd yr hyn mae Ofcom yn ei wneud. Mae ein gwaith yn parhau i ddiogelu pob defnyddiwr, yn enwedig y rhai mewn amgylchiadau bregus, a bydd canfyddiadau'r adroddiad hwn yn sail y gwaith ac unrhyw gamau angenrheidiol gan y diwydiant, y Llywodraeth ac eraill.

Fel adroddiad ymchwil, nid yw'r ddogfen hon yn canolbwyntio ar gynigion polisi Ofcom. Fodd bynnag, mae ein gwaith parhaus i warchod defnyddwyr sy'n agored i niwed wedi'i esbonio yn adran 2.

Beth rydym ni wedi'i ganfod – yn gryno

Mae'r ffordd mae defnyddwyr hŷn (75+ oed) yn defnyddio'r ffôn yn newid. Cafwyd gostyngiad sylweddol yn nifer y bobl sy'n berchen ar linell dir yn 2018 ac mae wedi cyd-daro â chynnydd yn nifer y bobl 75+ oed sy'n byw mewn cartrefi â ffonau symudol yn unig (i fyny i 6%). Mae nifer y bobl â ffôn clyfar yn parhau i gynyddu ymhlith y grŵp oedran hwn; mae ychydig o dan un o bob pump bellach yn eu defnyddio'n bersonol. Fodd bynnag, maen nhw'n llai tebygol o ystyried mai hon yw'r ddyfais bwysicaf iddyn nhw gael cysylltu â'r rhyngwrwd, ac yn tueddu i ffafrio dyfeisiau mwy i gael mynediad i'r rhyngwrwd. Er bod nifer y bobl yn y grŵp hwnnw â band eang wedi cynyddu yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae'n dal gryn dipyn y tu ôl i grwpiau oedran eraill – ychydig llai na hanner y defnyddwyr hŷn (75+ oed) sydd heb fand eang yn eu cartrefi.

Mae pobl sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol yn llai tebygol o gael pob un o'r prif wasanaethau cyfathrebu, ac os oes ganddynt fand eang mae'n llai tebygol o fod yn gysylltiad cyflym iawn. Mae'r bobl sy'n cael eu hystyried i fod 'yn y sefyllfa fwyaf bregus yn ariannol'¹ yn llai tebygol o gael llinell dir, ffôn symudol, band eang sefydlog a/neu deledu drwy dalu ac yn fwy tebygol na'r cyfartaledd i fyw mewn cartrefi â ffonau symudol yn unig (28% o'i gymharu â 21%). Mae un y cant o'r cartrefi yn y grŵp hwn yn dweud nad oes ganddynt linell dir na ffôn symudol yn eu cartrefi. Mae tri o bob deg o'r grŵp sydd 'yn y sefyllfa fwyaf bregus yn ariannol' yn byw mewn cartrefi heb unrhyw fynediad i'r rhyngwrwd ac mae gan 8% fynediad trwy ffôn symudol yn unig. Mae'r rhai â band eang gryn dipyn yn llai tebygol na'r cyfartaledd i gael cysylltiad cyflym iawn (28% o'i gymharu â 40%²).

Yn gyffredinol, mae pobl anabl yn llai tebygol na phobl sydd ddim yn anabl i ddefnyddio'r rhan fwyaf o wasanaethau a dyfeisiau cyfathrebu'n bersonol. Yn gyffredinol, mae'r gwahaniaethau mwyaf i'w canfod yn y nifer sy'n berchen ar ffôn clyfar mewn cartrefi (lle mae gan 53% o bobl anabl ffôn clyfar yn eu cartrefi o'i gymharu â 81% o bobl nad ydynt yn anabl) ac mewn defnydd o'r rhyngwrwd (mae 67% o bobl anabl yn defnyddio'r rhyngwrwd o'i gymharu â 92% o bobl nad ydynt yn anabl).

Fodd bynnag, mae gwahaniaethau yn ôl y math o anabledd. Mae pobl ag anabledd dysgu yn defnyddio gwasanaethau cyfathrebu mewn ffordd debyg i bobl nad ydynt yn anabl. Maen nhw'n fwy tebygol na'r rhai â mathau eraill o anabledd i gael ffôn clyfar yn eu cartrefi (70%) a mynediad i'r rhyngwrwd (86%). Er bod grŵp cymdeithasol-economaidd ac oedran yn esbonio peth o'r berchnogaeth/defnydd is, mae anabledd hefyd yn cael effaith. Y rheini â nam ar eu golwg yw'r grŵp mwyaf tebygol o ddweud bod eu hanabledd yn cyfyngu ar eu defnydd o ddyfeisiau neu wasanaethau cyfathrebu.

¹ Mae'r dadansoddiad o fregusrwydd ariannol yn seiliedig ar greu tri math penodol o aelwyd trwy gyfuno incwm cartrefi, statws gweithio a maint cartrefi (gan gynnwys nifer y plant). Gweler adran 4 i gael rhagor o fanylion ynghylch sut y diffinnir y grwpiau hyn

² Mae gan 58% o'r rhai yn y sefyllfa fwyaf bregus yn ariannol gysylltiad band eang safonol

Mae tua un o bob deg oedolyn wedi'i chael hi'n anodd talu am wasanaethau cyfathrebu, sydd heb newid ers 2015; mae hyn ar ei uchaf ymysg defnyddwyr iau a'r rhai â salwch meddwl hirdymor.

Mae 17 y cant o bobl 16-24 oed yn dweud eu bod wedi cael anawsterau, sydd wedi'i sbarduno o bosibl gan y nifer uwch o wasanaethau sy'n cael eu defnyddio a'r dyfeisiau sy'n eiddo i'r grŵp oedran hwn. Mae pobl sy'n dioddef salwch meddwl hirdymor hefyd yn llawer mwy tebygol o ddweud eu bod wedi cael yr anawsterau hyn yn ystod y flwyddyn ddiwethaf (35%). Fel cyfanswm, ffonau symudol a theledu drwy dalu yw'r gwasanaethau y mae defnyddwyr yn fwyaf tebygol o gael trafferth talu amdany'n nhw (31%). Mae anhawster talu am wasanaethau ar ei isaf ymysg defnyddwyr hŷn, sef 2% o'r rhai 75+ oed. Mae llai o bobl nawr, o'i gymharu â 2015, yn dweud nad oes ganddyn nhw wasanaeth cyfathrebu maen nhw'n teimlo bod arnyn nhw ei angen oherwydd cost (5%, i lawr o 10%).

Mae o leiaf un rhan o bump o'r defnyddwyr ym mhob marchnad, ac eithrio llinell dir yn unig, wedi newid eu gwasanaeth a/neu ddarparwr yn ystod y 12 mis diwethaf.

Y farchnad tri-gwasanaeth sydd â'r gyfran uchaf o ddefnyddwyr sydd naill ai wedi newid darparwr a/neu gychwyn newid eu gwasanaeth yn ystod y 12 mis diwethaf (25%).³ Mae hyn yn cymharu â thua un rhan o bump ym mhob un o'r marchnadoedd contract teledu drwy dalu, dau-wasanaeth a ffonau symudol. Mae'r gyfran ar ei isaf yn y farchnad llinell dir yn unig, gyda dim ond un o bob deg defnyddiwr wedi gwneud unrhyw newidiadau. Nid yw rhai pobl yn ymwybodol o statws eu contract (rhwng 15% a 16% yn y marchnadoedd teledu drwy dalu, dau-wasanaeth a thri-gwasanaeth); gallai hyn effeithio ar eu gallu i ymgysylltu.

Mae hyder o ran ymgysylltu â'r marchnadoedd yn is ymysg defnyddwyr hŷn, y rhai mewn aelwydydd DE a phobl ag anabledd. Er enghraifft, mae ychydig o dan bedwar o bob deg defnyddiwr hŷn (75+) a thua hanner y rhai ag anabledd yn hyderus eu bod yn deall yr iaith a'r derminoleg a ddefnyddir gan ddarparwyr, o'i gymharu â'r cyfartaledd o 75%.

³ Roedd 2% o gwsmeriaid tri-gwasanaeth yn dweud eu bod wedi newid darparwr ac wedi gwneud newid i'w gwasanaeth yn yr un cyfnod. Y ffigurau y gellir eu cymharu yw; 1% yr un ar gyfer y marchnadoedd teledu drwy dalu, dau-wasanaeth a symudol, a 2% ar gyfer llinell dir yn unig.

2. Cyd-destun defnyddwyr

Gwelwyd newidiadau sylweddol yn y marchnadoedd cyfathrebu a phost yn y blynyddoedd diwethaf. Mae rhai o'r datblygiadau mwyaf wedi bod yn y sector telegyfathrebu, gyda chyflwyniad gwasanaethau fel band eang cyflym iawn (SFBB) a 4G, a datblygiad ffonau clyfar a thabledi. Mae hyn wedi arwain at ddefnydd eang o ddyfeisiau fel ffonau clyfar a thabledi, mwy o bobl yn gallu mynd ar-lein a llawer o bobl yn gallu cael mynediad i'r rhyngwrwyd yn unrhyw le.

Mae twf y rhyngwrwyd a chynnydd o ran cyflymder band eang wedi arwain at ystod eang o wasanaethau, fel bancio ar-lein, siopa ar-lein a ffrydio ar-lein, yn dod yn fwy hwylus ac yn cael eu defnyddio'n eang. Mae hefyd wedi codi disgwiliadau defnyddwyr o ran yr hyn maen nhw'n disgwyl i wasanaethau cyfathrebu ei gynnig. Mae'r datblygiadau hyn wedi gwneud gwasanaethau cyfathrebu hyd yn oed yn fwy canolog ym mywydau llawer o bobl, gyda rhai bellach yn eu disgrifio fel gwasanaethau 'hanfodol'.

Mae llawer o'r twf a'r datblygiadau hyn wedi cael effaith gadarnhaol ar ddefnyddwyr a dinasyddion, gan gynnwys y rhai y mae ffactorau fel oed, anabledd neu incwm yn effeithio ar eu gallu i gymryd rhan mewn cymdeithas a marchnadoedd cyfathrebu. Er enghraifft, mae gwelliannau i'r gwasanaeth cyfnewid testun ar gyfer defnyddwyr sy'n fyddar neu â nam ar y clyw neu leferydd yn golygu y gellir ei ddefnyddio ar ffôn symudol neu dabled, ac mae'r gallu i chwyddo delweddau ar sgrin tabled yn gallu helpu'r rhai â nam ar eu golwg i gael mynediad at wasanaethau ar-lein.

Fodd bynnag, mae'r newidiadau yn y marchnadoedd cyfathrebu yn cyflwyno rhai heriau sylweddol i ddefnyddwyr, gan gynnwys y rhai y mae ffactorau fel oed, anabledd neu incwm yn effeithio ar eu gallu i gymryd rhan mewn cymdeithas a marchnadoedd cyfathrebu, ac mae'n bosibl y bydd canlyniadau negyddol:

- efallai bod y rhai nad ydyn nhw ar-lein yn methu â chymryd rhan mor lawn mewn cymdeithas ag y byddent yn dymuno;
- gall dewis rhwng y nifer uchel o ddyfeisiau, dewisiadau gwasanaeth (e.e. data/sianeli) a bwndeli o wasanaethau sydd ar gael (e.e. gwasanaethau band eang a symudol drwy un darparwr) fod yn gymhleth a gallai atal defnyddwyr rhag ymgysylltu;
- gallai pobl ddioddef effaith ariannol niweidiol, er enghraifft os ydyn nhw'n dioddef achos o gamwerthu neu os nad ydyn nhw'n gallu cael mynediad at y cynigion gorau; ac
- efallai na fydd defnyddwyr yn gallu fforddio'r gwasanaethau cyfathrebu maen nhw nawr yn credu sy'n hanfodol, neu efallai y bydd yn rhaid iddynt wneud penderfyniadau anodd o ran y gwasanaethau a'r dyfeisiau maen nhw'n gallu eu fforddio neu ddim yn gallu eu fforddio.

Rôl Ofcom a'n gwaith o ran defnyddwyr bregus

Pwrpas Ofcom yw sicrhau bod cyfathrebiadau'n gweithio i bawb. Mae'r adroddiad ymchwil hwn yn ein helpu i ddeall i ba raddau mae'r sector cyfathrebu yn bodloni anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed.

Mae'n rhaid i Ofcom ystyried buddiannau pobl anabl, pobl hŷn a phobl sydd ar incwm isel, yn ogystal â bregusrwydd plant ac eraill y mae eu hamgylchiadau fel petaent yn golygu bod angen eu diogelu. Y rhain yw'r bobl y mae eu hamgylchiadau yn eu gwneud yn fregus ond nad ydynt o reidrwydd yn perthyn i'r grwpiau hyn sydd wedi'u diffinio. Mae Ofcom yn edrych ar fregusrwydd defnyddwyr mewn ffordd ehangach sy'n cydnabod ei natur ddeinamig: mae digwyddiadau mewn bywyd fel profedigaeth, salwch neu ddiweithdra yn gallu lleihau gallu pobl i fforddio neu i reoli eu gwasanaethau cyfathrebu.

Un o'n tri nod strategol yw sicrhau nad yw defnyddwyr yn wynebu arferion niweidiol a bod defnyddwyr bregus yn cael eu diogelu rhag niwed penodol. Gwnawn hyn drwy gamu i mewn yn uniongyrchol i ddiogelu defnyddwyr, yn enwedig grwpiau bregus sydd mewn perygl o gael eu niweidio. Rydym yn rhoi rhagor o fesurau ar waith os oes risg y bydd rhywun yn agored i ymddygiad niweidiol gan gwmnïau, ac i ymdrin â chynnwys tramgwyddus ar y teledu a'r radio. Mae'r ymchwil defnyddwyr a gesglir gan Ofcom bob blwyddyn yn cael ei ddefnyddio fel sylfaen dystiolaeth ar gyfer amrywiaeth o brosiectau sy'n ymwneud â defnyddwyr bregus.

Yn ddiweddar, mae Ofcom wedi cymryd cyfres o gamau er mwyn rhoi rhagor o gefnogaeth i ddefnyddwyr bregus, fel cyflwyno'r Amod Cyffredinol newydd ar fregusrwydd (GC C5) sy'n ymestyn y gofynion i ddefnyddwyr a all fod yn fregus yn sgil eu hamgylchiadau ar y pryd, er enghraifft, oherwydd profedigaeth. Rydym ni hefyd wedi sicrhau gostyngiad pris o £7 y mis i gwsmeriaid llinell dir yn unig BT, â llawer ohonynt yn bobl oedrannus; ac rydym wedi cyflwyno terfyn pris ar gyfer defnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn.

Ar gyfer y flwyddyn nesaf, mae ein prif fentrau'n cynnwys:

- Defnyddwyr bregus: rydym ni'n cefnogi ac yn diogelu anghenion defnyddwyr y mae eu hamgylchiadau yn eu gwneud yn fregus. Rydym ni'n monitro effaith ein Hamod Cyffredinol ar fregusrwydd (GC C5) a byddwn yn nodi enghreifftiau o arfer gorau. Rydym ni hefyd yn gweithio'n agos ag UKRN a rheoleiddwyr eraill i gyflwyno rhaglen waith sy'n edrych ar safonau sylfaenol i gefnogi cwsmeriaid â salwch iechyd meddwl hirdymor, nam gwybyddol a dementia ac arfer gorau o ran cefnogi defnyddwyr bregus.
- Hygyrchedd gwasanaethau rhaglenni ar-alwad: cefnogi'r llywodraeth i ddrafftio rheoliadau yn y maes hwn, ar ôl i ni wneud argymhellion ynglŷn â gwella hygyrchedd gwasanaethau rhaglenni ar-alw wedi'u rheoleiddio a sicrhau eu bod yn darparu nodweddion hygyrchedd hanfodol fel is-deitlau, disgrifiadau sain ac iaith arwyddion fel bod modd iddynt gael eu defnyddio a'u mwynhau gan y gynulleidfa ehangaf posibl.
- Diogelu defnyddwyr rhag arferion prisio niweidiol: mae gennym ni raglen waith sylweddol, sy'n cynnwys asesu tegwch arferion prisio yn y farchnad band eang sefydlog, lle gall defnyddwyr dalu mwy am wasanaethau cyfathrebu oherwydd statws eu contract neu nodweddion defnyddiwr.

- Cryfhau llais y defnyddiwr mewn telegyfathrebu: O fis Ebrill, byddwn ni'n cryfhau'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau, sef corff annibynnol defnyddwyr ar gyfer y sector telegyfathrebu, er mwyn eirioli ar ran defnyddwyr gyda llais cryfach.
- Mudo i wasanaethau protocol llais dros y rhyngwrd: Wrth i wasanaethau ffeibr gael eu cyflwyno ac wrth i ddarparwyr cyfathrebu ddatblygu cynlluniau i roi'r gorau i ddefnyddio'r Rhwydwaith Ffôn Cyfnewidfa Gyhoeddus (PSTN), bydd mwy a mwy o ddefnyddwyr yn mudo i wasanaethau protocol llais dros y rhyngwrd. Byddwn yn gweithio gyda darparwyr er mwyn helpu i sicrhau bod unrhyw faterion sy'n cael eu codi yn sgil y mudo hwn yn cael eu hadnabod a'u trin, â'r nod o warchod defnyddwyr rhag niwed a lleihau'r amhariad.
- Galwadau niwsans: Er mwyn helpu i leihau galwadau niwsans, rydym ni'n gweithio gyda darparwyr gwasanaethau cyfathrebu y DU i'w hatal. Rydym ni hefyd yn gweithio ochr yn ochr ag asiantaethau gorfodi eraill fel Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) a chyrrff buddiannau defnyddwyr. Yn ddiweddar, rydym ni hefyd wedi cryfhau'r gofynion ar ddarparwyr mewn perthynas â'r cyfleuster adnabod y llinell sy'n galw (CLI), sef y broses sy'n caniatáu i'r sawl sy'n derbyn yr alwad gael gweld pwy sy'n eu ffonio.
- Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol Band Eang (USO): Sicrhau bod gwasanaethau band eang yn agored i bawb drwy ddynodi darparwr/wyr gwasanaeth cyffredinol band eang (USP) a gosod yr amodau a fydd yn berthnasol iddynt. Bydd hyn yn helpu'r rhai sy'n methu cael gwasanaeth band eang teilwng ar hyn o bryd.