

CONSUMER
PANEL

Ofcom
OFFICE OF COMMUNICATIONS

Adroddiad blynyddol 2004-05

Dyddiad Cyhoeddi: Ebrill 2005

Cynnwys

Adran	Tudalen
Rhagair	3
Egwyddorion a chanlyniadau – crynodeb o'n blwyddyn gyntaf	6
1 Strategaeth y Panel	7
2 Adolygiad o'r flwyddyn	10
3 Materion rhanddeiliaid	20
4 Edrych ymlaen	23
Atodiad 1: Sail, diben ac atebolrwydd statudol	25
Atodiad 2: Aelodau'r Panel	27
Atodiad 3: Adnoddau'r Panel: cyllideb a gwariant ar gyfer 2004-05	29
Atodiad 4: Cysylltwch â ni	31
Atodiad 5: Byrfoddau ac acronymau	32

Gellir gweld yr adroddiad hwn ar wefan y Panel Defnyddwyr yn <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/welshannualreport2005-06.pdf> yn Gymraeg ac yn <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/englishannualreport2005-06.pdf> yn Saesneg.

Gellir ei ddarparu mewn fformatau gwahanol ar gais (gweler Cysylltwch â ni).

Rhagair

Dechreuodd Panel Defnyddwyr Ofcom ei waith ym mis Chwefror 2004, a dyma ein hadroddiad blynyddol cyntaf.

Rydym wedi ymdrin ag ystod eang o faterion eleni – gan adlewyrchu ehangder y syniad o “gyfathrebu” ac ehangder cylch gwaith Ofcom ei hun. Mae’r adroddiad hwn yn nodi’r hyn rydym wedi ymdrin ag ef; pam rydym wedi dewis canolbwyntio arno; a’r casgliad y daethom iddo. Lle bu canlyniad rheoleiddio o’n gwaith, rydym yn adrodd ar hyn.

Mae dau bwynt wedi dod i’r amlwg yn bendant iawn o’n gwaith eleni, ac rwy’n disgwyl iddynt barhau i fod yn bwysig yn y flwyddyn sydd i ddod.

Y cyntaf yw ei fod yn brofiad brawychus a dryslyd bod yn y farchnad gyfathrebu, i lawer o bobl. Wrth gwrs, mae llawer o bobl sy’n mynd i’r afael yn frwdfrydig â phob gwasanaeth neu gynnyrch newydd ac sy’n fedrus o ran cael y fargen orau ar eu cyfer eu hunain mewn marchnad gymhleth. Ond mae llawer o bobl eraill sy’n ei chael hi’n anodd ymgyswrtio â chyflymder y newid yn y farchnad - ar gyfer telathrebu a darlledu fel ei gilydd - ac sy’n bryderus am gost cyfathrebu. Nid mater bach yw hyn: yn 2003 (y flwyddyn ddiweddaraf y mae gennym ddata ar ei chyfer) gwariodd cartrefi’r DU fwy nag £20 biliwn ar gyfathrebu.

Rydym yn argyhoeddedig y dylai marchnad fwy rhydd mewn cyfathrebu allu cyflwyno prisiau gwell a mwy o arloesed. Ond mae angen i’r broses hon gael ei llywio gan wybodaeth glir, gyfredol sydd ar gael yn barod, yn rhad ac yn rhwydd. Felly rydym yn cadw llygad graff ar fwriad datganedig Ofcom i fabwysiadu “cyffyrddiad ysgafn” wrth reoleiddio. Efallai mai cyffyrddiad ysgafn i unioni methiant yn y farchnad yw’r cyffyrddiad anghywir. Rydym yn disgwyl i Ofcom fod yn barod a gallu ymyrryd mewn marchnadoedd lle nad ydynt yn perfformio er budd defnyddwyr.

Rydym wedi’n calonogi gan yr hyn rydym wedi’i weld fel datblygiad sefyllfa Ofcom ynghylch y mater hwn o anghenion gwybodaeth defnyddwyr. Yn ei gyhoeddiad diweddar o ymchwil i brofiad defnyddwyr o ymholiadau llyfr ffôn (DQ), lluniodd Ofcom dabl

cynghrair perfformiad, o ran cost a chywirdeb, o'r amryw ddarparwyr gwybodaeth DQ¹. Mae hwn yn ddatblygiad defnyddiol ar gyfer defnyddwyr a hoffem ni weld Ofcom yn bod yn barod i wneud mwy o weithredu uniongyrchol fel hyn, lle bydd ganddo wybodaeth sydd o gymorth i ddefnyddwyr.

Yr ail fater pwysig yw hyn. Yn ystod y flwyddyn, rydym wedi ystyried nifer o faterion sy'n effeithio ar bobl yn y farchnad gyfathrebu – telathrebu a darlledu – ac rydym wedi dod i'r casgliad yn eithaf cyflym nad yw'r holl faterion hyn yn ymwneud â phobl fel "defnyddwyr". Wrth gwrs, mae materion defnyddwyr yn bwysig – maent yn ymwneud â phris, ansawdd, gwasanaeth, eglurder – ond nid dyma'r darlun cyfan.

Yn ystod y flwyddyn, mae rhanddeiliaid, y Llywodraeth ac Ofcom wedi codi rhai cwestiynau pwysig gyda ni, sy'n ymwneud â mynediad – neu ei ddiffyg – i gyfathrebu sy'n codi oherwydd ble mae pobl yn byw, neu bwy ydynt. Rydym yn galw'r rhain yn "faterion am bobl fel dinasyddion". Mae ein cylch gwaith statudol yn amlwg yn ystyried y dylem fod yn barod i ddelio â materion o'r fath – fel rydym wedi gwneud, er enghraifft, yn y gwaith a ddisgrifiwn isod ar bwy allai ddioddef yn y newid i'r digidol a beth ddylid ei wneud i fynd i'r afael â hyn. Felly, er gwaethaf ein henw, rydym wedi taflu ein rhwyd ychydig yn ehangach na materion "defnyddwyr" ac rydym wedi mynd i'r afael â nifer o faterion sy'n bwysig i bobl fel dinasyddion. Byddwn yn parhau i ddehongli'n cyfarwyddyd fel hyn yn y flwyddyn sydd o'n blaen.

Rydym wedi magu perthynas adeiladol ac agored gyda Bwrdd Ofcom a chydweithwyr o Ofcom eleni. Nid ydym bob amser wedi cytuno, ond mae Bwrdd Ofcom wedi ymateb yn gyflym i bryderon rydym wedi'u codi gyda nhw.

Rydym wedi gwneud y pwynt yn bendant i Fwrdd Ofcom nad yw bodolaeth y Panel Defnyddwyr ynddo'i hun yn golygu bod cyfrifoldebau Ofcom i ddefnyddwyr a dinasyddion yn cael eu bodloni. Rydym wedi pwysu ar Ofcom i roi mwy o ymdrech fewnol i ddeall ac ymateb i anghenion defnyddwyr a dinasyddion wrth fframio ei bolisiau. Mae Cynllun Blynnyddol Ofcom ar gyfer 2005-06 yn nodi cynlluniau Ofcom ar gyfer gwneud hyn. Bydd yr archwiliad

¹ <http://www.ofcom.org.uk/research/telecoms/reports/dq/eval.pdf>

rheoleiddio rydym yn bwriadu ei gynnal, ac a ddisgrifir yn ddiweddarach yn yr adroddiad hwn, yn offeryn pwysig ar gyfer asesu a yw Ofcom wedi llwyddo i wneud hyn mewn gwirionedd ai peidio.

Yn ystod y flwyddyn, rydym wedi gwahodd yr holl grwpiau defnyddwyr sy'n weithgar yn y maes cyfathrebu i gwrdd yn ffurfiol â ni (yn ogystal â'r amryw gyfarfodydd anffurfiol rydym wedi'u cynnal), yn y Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebu sydd â chyfansoddiad newydd. Rydym yn ddiolchgar i bawb sydd wedi rhoi o'u hamser i weithio gyda ni yn y Fforwm.

Mae'r Panel wedi'i chael yn fuddiol iawn i weithio gyda phwyllgorau ymgynghorol Ofcom eleni, ac mae'n ddiolchgar iawn i'r cydweithwyr yn Ofcom sy'n cynnig cymorth uniongyrchol i'r Panel – Julie Myers, David Edwards, Flora Demetriou a Dominic Ridley – am eu gwaith caled a'u hymroddiad.

Ac rwy'n ddiolchgar i fy nghydweithwyr ar y Panel sydd wedi gweithio'n galed iawn yn ein blwyddyn gyntaf i siapio'r Panel i'r hyn rydym yn gobeithio y bydd yn rym effeithiol.



Colette Bowe

Ebrill 2005

Egwyddorion a chanlyniadau – crynodeb o’n blwyddyn gyntaf

Rydym wedi cytuno ar set o egwyddorion i lywio a blaenoriaethu’n gwaith – gweler Adran 1. Yn Adran 2, rydym yn adolygu’r hyn a wnaethom yn ystod y flwyddyn. Dyma rai o’r canlyniadau wedi’u mapio yn erbyn yr egwyddorion hynny.

Egwyddor	Canlyniad
<p>Perthnasedd: a yw hyn yn fater y mae defnyddwyr wedi’i nodi’n bryder perthnasol yn ein hymchwil defnyddwyr blynyddol, neu y credwn am resymau eraill ei fod yn bwysig i ddefnyddwyr?</p>	<p>Adolygiad strategol Ofcom o delegyfathrebu: rydym wedi gwneud hyn yn flaenoriaeth barhaus ac rydym wedi cwrdd yn rheolaidd yn ystod y flwyddyn gyda thîm adolygu ac uwch swyddogion gweithredol Ofcom. Rydym wedi ymateb yn llawn i ymgynghoriadau Cyfnod 1 a 2.</p>
<p>Effaith andwyol: a oes tystiolaeth o risg gwirioneddol a sylweddol o effaith andwyol ar ddefnyddwyr?</p>	<p>Camwerthu: yn ein hymateb i ymgynghoriad Ofcom ar ddiogelu defnyddwyr rhag cam-werthu gwasanaethau telathrebu llinell sefydlog, bu i ni ddadlau o blaid camau amserol a chryfach a chod ymarfer (CY) gorfodol. Daeth Ofcom i’r casgliad y byddai angen i ddarparwyr gwasanaeth lunio CYau a chydymffurfio â nhw.</p>
<p>Ymarferoldeb: a yw hyn yn fater y gallai’r Panel ychwanegu gwerth ato ac y gellir canfod rhyw ateb ymarferol iddo?</p>	<p>Newid i’r digidol: adroddom i’r Ysgrifennydd Diwylliant am roi cymorth i’r defnyddwyr hawsaf eu niweidio yn ystod y newid i’r digidol.</p>
<p>Grwpiau dan anfantais: a fyddai mynd i’r afael â mater yn bodloni gofynion ac anghenion y defnyddwyr yn y grwpiau hynny?</p>	<p>Defnyddwyr ar incwm isel: cynhaliwyd seminar ymchwil gennym ar oblygiadau rheoleiddio gydag academyddion, grwpiau defnyddwyr ac anabled ac ymgynghorwyr polisi Ofcom.</p>

Adran 1

Strategaeth y Panel

1. Sefydlodd Ofcom y Panel Defnyddwyr ar ddechrau 2004 i gynghori ar fuddiannau defnyddwyr yn y marchnadoedd mae'n eu rheoli – gofyniad Adran 16(2) o Ddeddf Cyfathrebu 2003. Rydym yn annibynnol ar Ofcom ac yn gweithredu hyd braich oddi wrtho, gan osod ein hagenda ein hunain a chyhoeddi ein barn. Hoffem weld marchnad gyfathrebu lle bo gan ddefnyddwyr ddigon o wybodaeth, dealltwriaeth a hyder i ddewis a defnyddio cynhyrchion a gwasanaethau cyfathrebu sy'n briodol i'w hanghenion a'u ffordd o fyw.
2. Mae gennym gyfrifoldeb i ddeall materion a phryderon defnyddwyr ynghylch y sector cyfathrebu heblaw'r rheiny sy'n gysylltiedig â chynnwys hysbysebion a rhaglenni darlledu – mae'r Ddeddf Cyfathrebu ei gwneud yn ofynnol i Ofcom sefydlu a chynnal Bwrdd Cynnwys i gynnal ei swyddogaethau yn y maes hwnnw. Rydym yn cynnig cyngor i helpu i lywio gwaith gwneud penderfyniadau Ofcom drwy godi materion penodol sydd o ddiddordeb i ddefnyddwyr. Mae'r rhain yn cynnwys materion sy'n effeithio ar bobl sy'n byw mewn ardaloedd gwledig a threfol, busnesau bach, pobl ag incwm isel neu sydd fel arall dan anfantais, pobl gydag anableddau a phobl hŷn. I sicrhau bod ein hargymhellion i Ofcom yn seiliedig ar dystiolaeth gadarn, mae gennym gyllideb i gomisiynu ein hymchwil ein hunain. Swyddogaeth arall sydd gan y Panel yw cynghori pobl eraill fel rydym yn ystyried yn addas, e.e. yr Ysgrifennydd Diwylliant.
3. Rydym wedi canolbwyntio ar nifer fechan o faterion fel rhan o'n strategaeth, a ddewiswyd ddechrau o'r hyn roeddem yn meddwl ei bod yn bwysig i bobl, materion roeddem yn gwybod y byddai Ofcom yn eu canlyn; a chreu sail ymchwil fel na fyddwn yn gweithredu ar sail anecdotau na blaenoriaethau Ofcom ei hun yn y dyfodol.
4. Ym mis Mawrth 2004, cyhoeddom Ddatganiad o Fwriad² (ar gael ar wefan y Panel). Roedd hyn yn cynnwys set o egwyddorion arfaethedig i gyfarwyddo sut rydym yn gosod ein

² <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/intent.htm>

blaenoriaethau, nawr ac yn y dyfodol, ymysg y llawer o faterion y gallen ni fynd i'r afael â nhw. Dyma'r egwyddorion rydym wedi cytuno arnynt:

- Perthnasedd: a yw hwn yn fater y mae defnyddwyr wedi'i nodi fel pryder perthnasol yn ein hymchwil defnyddwyr blynyddol, neu y credwn resymau eraill ei fod yn bwysig i ddefnyddwyr?
 - Effaith andwyol: a oes tystiolaeth o risg gwirioneddol a sylweddol o effaith andwyol i ddefnyddwyr?
 - Ymarferoldeb: a yw hwn yn fater y gallai'r Panel ychwanegu gwerth ato (h.y. nid yw eraill nad ydynt eisoes yn ymdrin â'r mater defnyddwyr) ac y gellir canfod rhyw ateb ymarferol iddo?
 - Grwpiau dan anfantais: a fyddai mynd i'r afael â mater yn bodloni gofynion ac anghenion defnyddwyr mewn un o'r grwpiau a nodir gan y Panel?
5. Gan ddibynnu ar y cyd-destun, bydd grwpiau dan anfantais yn cynnwys pobl hŷn, pobl ag anabledd, pobl ifanc, lleiafrifoedd ethnig ac ieithyddol, pobl â llythrennedd gwael a phobl sydd efallai wedi'u hynysu'n gymdeithasol.
 6. Yn ein Datganiad o Fwriad, dywedom hefyd y byddem yn canolbwyntio ar nifer fechan o faterion arwyddocaol, tra'n cydnabod y byddai'r ymagwedd hon yn golygu y byddai materion na fyddem yn ymdrin â hwy.
 7. Dyma'r materion arwyddocaol y dywedom y byddem yn mynd ar eu trywydd, o flaen canlyniadau ein hymchwil defnyddwyr:
- newid arfaethedig y signal teledu yn y DU i fod yn ddigidol yn unig a dod â theledu analog i ben;

- datblygu'r farchnad telathrebu, gan gynnwys ffyrdd newydd o gludo negeseuon llais dros y rhynggrwyd a datblygiadau eraill sy'n gysylltiedig ag argaeledd ehangach band eang;
- argaeledd a phrisio sbectrwm; a
- materion mynediad sy'n codi o ystyried darlledu gwasanaeth cyhoeddus.

8. Yn ymarferol, y materion arwyddocaol yr aethom ar eu trywydd (gweler Adolygiad o'r flwyddyn) oedd:

- Newid i'r Digidol (DSO);
- Adolygiad Strategol Ofcom o Delegyfathrebu;
- gwasanaeth cyffredinol mewn telegyfathrebu;
- cam-werthu mewn telegyfathrebu llinell sefydlog; a
- Gwasanaeth Trosi Rhifau (NTS).

Gwneir galwadau NTS i rifau ffôn sy'n dechrau gyda 08 a 09 yn bennaf (mae rhifau 09 yn cael eu galw'n 'Wasanaeth Cost Premiwm' yn fwyaf aml), ac maent fel arfer yn cynnig gwasanaethau gwybodaeth ac adloniant, a mynediad talu wrth ddefnyddio i'r rhynggrwyd.

9. Rydym yn cydnabod bod materion niferus eraill yn y farchnad gyfathrebu ond mae'n rhaid i ni ganolbwyntio ar yr hyn sy'n bwysig. Y trywydd cyffredin mewn cryn dipyn o'n gwaith yw gwybodaeth, neu ei diffyg; a byddwn yn canlyn hyn fel un o gysyniadau allweddol y flwyddyn sydd i ddod. Mae angen i bobl gael gwybodaeth ddibynadwy a chllir ar gael iddynt er mwyn iddynt allu dewis a defnyddio offer a gwasanaethau cyfathrebu.

Adran 2

Adolygiad o'r flwyddyn

10. Yn ystod 2004-05, aeth y Panel i'r afael â thri phrif faes gwaith. Y rhain oedd ein prosiect ymchwil defnyddwyr, DSO ac Adolygiad Strategol Ofcom o Delegyfathrebu. Hefyd bu i ni ganlyn materion llai arwyddocaol ond pwysig serch hynny.
11. Cawsom ein llywio gan yr egwyddorion sy'n ategu'n gwaith, a amlinellir yn Adran 1 o'r adroddiad hwn. I ailadrodd, y rhain yw perthnasedd i ddefnyddwyr, risg effaith andwyol i ddefnyddwyr, materion lle gellir canfod ateb ymarferol a gofynion grwpiau dan anfantais. Roedd yna ystod o ganlyniadau ar gyfer y Panel, rhywfaint o ddeunydd, fel ein hadroddiad ar DSO a chefnogi defnyddwyr hawdd eu niweidio³, a rhai llai amlwg ond arwyddocaol, fel polisi Ofcom ar gyhoeddi ymatebion i'w ymgynghoriadau. Fel rydym wedi'i nodi, roedd darparu gwybodaeth i ddefnyddwyr yn thema ailadroddus.

Y prif faterion 1 – casglu tystiolaeth

12. Mae'r Panel yn ymdrechu i seilio'i gyngor ar dystiolaeth ac mae angen iddo ddeall materion a phryderon defnyddwyr sy'n gysylltiedig â'r sector cyfathrebu. Er mwyn datblygu'r ddealltwriaeth honno, dechreuon ni raglen sylweddol a pharhaus o ymchwil i ysgogi tystiolaeth am bryderon defnyddwyr ac am gyflwr gwybodaeth defnyddwyr yn y farchnad gyfathrebu. Mae'r ymchwil wedi cael ei reoli gan dîm ymchwil i'r farchnad Ofcom ond rydym wedi cynnal ymagwedd ymarferol, uniongyrchol i sicrhau ei fod yn bodloni gofynion y Panel. Ym mis Awst 2004, cyhoeddom ein prosiect ymchwil a chyhoeddwyd y fanyleb ymchwil ar ein gwefan⁴. Mae disgwyl i adroddiadau ymchwil gael eu cyhoeddi yn hwyr yng Ngwanwyn 2005.
13. Hefyd, dechreuom ni edrych ar arferion mewn gwledydd Ewropeaidd eraill i ehangu sail ein tystiolaeth. Ymunodd Paul Champsaur, Llywydd rheoleiddiwr telathrebu Ffrainc – Autorité de Régulation des Télécommunications (ART) â ni yn ein

³ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/dso/dsoreport.pdf>

⁴ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/nr/200804.htm>

cyfarfod ym mis Ionawr 2005. Byddwn yn archwilio barnau eraill.

Y prif faterion 2 – newid i'r digidol

14. Ym mis Gorffennaf 2004, gofynnodd yr Ysgrifennydd Diwylliant i'r Panel adrodd ar fesurau i ddiogelu buddiannau'r defnyddwyr hawsaf eu niweidio yn y newid i'r digidol⁵. Llunion ni gyfres o argymhellion, gan gynnwys yr angen i SwitchCo, y corff sy'n gyfrifol am weithredu'r newid i'r digidol, ddatblygu proses – gyda'r sector gwirfoddol a llywodraeth leol – i nodi pobl a fydd angen help yn ystod y newid i'r digidol a darparu cynllun sy'n cynnig cymorth ymarferol.
15. Cafodd ein hadroddiad - Cefnogi'r defnyddwyr hawsaf eu niweidio yn ystod y newid i'r digidol - ei gyhoeddi ym mis Tachwedd 2004. Daethom i'r casgliad mai pobl sydd mewn perygl o gael eu hynysu'n gymdeithasol - y rheiny heb rwydwaith digonol o ffrindiau, teulu, cymdogion neu ofalwyr i droi atynt am gymorth - oedd yn debygol o wynebu'r anawsterau mwyaf o ran dod i wybod am y newid i'r digidol, o ran deall yr hyn mae'n ei olygu ac o ran cymryd camau effeithiol i gael teledu digidol. Mae'r materion a godwyd yn ein hadroddiad yn parhau i fod yn berthnasol yn y cyfnod sy'n arwain at y newid i'r digidol a bydd camau priodol yn mynd yn bwysicach pan fydd y Llywodraeth yn cyhoeddi dyddiad ar gyfer troi analog i ffwrdd. Croesawyd yr adroddiad gan yr Arglwydd McIntosh, y Gweinidog Darlledu⁶, ac mae ar gael ar wefan y Panel.

Y prif faterion 3 – Cyfnodau 1 a 2 o Adolygiad Strategol Ofcom o Delegyfathrebu

16. Drwy'r rhan fwyaf o 2004 a dechrau 2005, cynhaliodd y Panel amryw drafodaethau cyn-ymgynghori â thîm adolygu telathrebu Ofcom ac ymatebodd i'r dogfennau ymgynghori Cyfnod 1⁷ a Chyfnod 2⁸ (gweler Ymatebion i Ofcom ar wefan y Panel), ym mis Mehefin 2004 a mis Chwefror 2005 yn eu tro.

⁵ http://www.digitaltelevision.gov.uk/press/2004/dig_switchover_progress.html

⁶ http://www.culture.gov.uk/global/press_notices/archive_2004/dcms154_04.htm

⁷ http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/consultations/telecoms_review.pdf

⁸ http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/consultations/tsr2_response.pdf

17. Yn ein hymateb i Gyfnod 1, roeddem yn dadlau bod defnyddwyr yn elwa o farchnadoedd cystadleuol sy'n gweithredu'n dda, gyda llawer o garfannau yn cynnig ystod o ddewis, ond mae'r wybodaeth sydd ar gael i ddefnyddwyr yn y farchnad delathrebu gymhleth a phrysur newidiol yn aml yn ddryslyd neu'n dameidiog. Mae'r sefyllfa hon yn hynod anfodddhaol i ddefnyddwyr ac mae'n un sy'n niweidiol i berthynas y diwydiant â'i gwsmeriaid.
18. Un canlyniad yr hoffem ei weld o'r adolygiad yw set gref o gynigion, gan y diwydiant yn ddelfrydol, i wneud bywyd yn haws i ddefnyddwyr drwy ddarparu gwybodaeth well, fwy eglur. Yn ogystal, bu i ni ddadlau y dylai Ofcom wneud pob ymdrech i ddeall anghenion yr holl ddefnyddwyr, yn enwedig y rheiny nad yw'r farchnad efallai'n eu gwasanaethu'n dda, i hyrwyddo dewis.
19. Trafododd Ofcom rai o'r themâu hyn yn ei ymgynghoriad Cyfnod 2 a chynhaliodd weithdy ar wybodaeth defnyddwyr a throsglwyddo. Cynigion y diwydiant oedd y rhan helaethaf o'r ddogfen ymgynghori Cyfnod 2, tra roedd cynigion defnyddwyr yn 'lasach' i ysgogi trafodaeth. Canolbwyntiodd Ofcom ar ystyriaethau diwydiant oherwydd, i raddau, gallai oedi wrth eu datrys effeithio ar hyfywedd rhai carfannau yn y diwydiant. Roeddem yn deall y ddadl honno, ond ein barn ni oedd mai dymuniadau defnyddwyr a ddylai fod wedi llywio'r adolygiad, ac y dylai atebion fod wedi'u cymhwyso i'r dymuniadau hynny.
20. Ymatebom i sylwedd a fformat yr ymgynghoriad Cyfnod 2. Buom yn annog Ofcom i groesawu'r cysyniad o 'gydraddoldeb gwirioneddol o ran mynediad' i ddinasyddion a defnyddwyr yn ogystal â'r diwydiant. Rydym yn cytuno bod marchnad telathrebu'r DU yn perfformio'n ddigonol; ond mae cryn le ar gyfer gwella. Caiff rhai pobl ag anabledau a rhai pobl sy'n byw mewn cymunedau diarffordd neu sydd ar incwm isel eu rhwystro rhag mwynhau buddion llawn marchnad gystadleuol. Rydym yn annog Ofcom i symud yn gyflym ac yn effeithiol i unioni hyn.
21. Ailadroddom bryderon am fynediad i wybodaeth yn y farchnad. Bydd hyn yn ganolog i greu hinsawdd lle mae defnyddwyr yn teimlo bod ganddynt y grym i wneud penderfyniadau gwybodus. Mae angen cynigion arwyddocaol

a chydlynol yn y maes hwn. Yn olaf, credwn fod yn rhaid i Ofcom roi mwy o sylw i'r ffordd mae'n cyflwyno ymgynghoriadau mor bwysig i ddinasyddion a defnyddwyr.

22. Ni waeth pa ymagwedd reoleiddio a fabwysiedir, bydd angen parhaus am ddeialog effeithiol â'r ystod lawn o randdeiliaid drwy gydol y broses weithredu. Mae angen gwneud trafodaethau yn y dyfodol mor hygyrch â phosibl i ddefnyddwyr – gan gynnwys mwy o bwyslais ar y goblygiadau i ddefnyddwyr o faterion sydd yn ôl pob golwg yn faterion i'r diwydiant. Gwnaethom fynegi pryderon hefyd am hygyrchedd dogfennaeth yr ymgynghoriad.
23. Ym mis Mawrth 2005, cynhaliodd y Panel ac Ofcom weithdy i drafod materion sy'n codi o ymateb y Panel i Gyfnod 2. Canolbwyntiodd y drafodaeth ar wasanaeth cyffredinol a gwybodaeth defnyddwyr, a chyffyrddodd â 'gwaelodlin' Ofcom ar gyfer defnyddwyr. Cadarnhaodd Ofcom y byddai'n cynnal ymchwil effaith andwyol ar ddefnyddwyr ond na fyddai'n cael ei gwblhau mewn pryd ar gyfer Cyfnod 3 yr adolygiad – disgwylir iddo gael ei gyhoeddi yn Haf 2005.

Materion eraill ar gyfer y Panel

24. Ymatebodd y Panel i nifer o ymgynghoriadau eraill gan Ofcom ond ymgysylltodd ag Ofcom a rhanddeiliaid mewn ffyrdd eraill, e.e. mewn trafodaethau cyn-ymgynghori, wrth gynghori Ofcom yn ei adolygiad o Wasanaethau Cost Premiwm (PRS) neu drwy gynnal seminarau. Roedd materion telegyfathrebu yn tueddu i fod yn fwyaf blaenllaw, gan gynnwys materion ynghylch rhifo, e.e. galwadau i rifau PRS a Gwasanaethau Trosi Rhifau, ond hefyd cododd y Panel faterion o natur fwy generig, e.e. materion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr ag incwm isel. Roedd rhai materion yn ymwneud ag Ofcom a'r ffordd y mae'n gwneud ei waith.

Cynlluniau blynyddol Ofcom

25. Yn gynnar yn 2004, ymgynghorodd Ofcom ar ei Gynllun Blynyddol cyntaf. Astudiom y cynllun hwn ac roeddem yn credu y byddai'r gwaith roedd Ofcom yn bwriadu ei gynnal yn adlewyrchu mewn llawer man y materion roeddem wedi'u nodi

fel materion o bryder i ddefnyddwyr (gweler y Datganiad o Fwriad ar ein gwefan). Cytunom i rannu'n barn ddatblygol ar fuddiannau defnyddwyr ym mhob un o'r meysydd pwysig hyn â Bwrdd Ofcom a chydweithwyr Ofcom – ac unrhyw rai newydd a oedd yn codi naill ai o'n hymchwil defnyddwyr, neu o'n gwaith arall gyda rhanddeiliaid defnyddwyr.

26. Ym mis Mawrth 2005, ymatebom i gynllun drafft Ofcom ar gyfer 2005-06⁹. Buom yn annog Ofcom i ystyried ei lefel ymgysylltu a dealltwriaeth ynghylch anghenion cyfathrebu busnesau bach gan argymell ymagwedd strategol a chydlynol at nodi buddiannau defnyddwyr ar draws ystod lawn gweithgareddau Ofcom. Cawsom ein calonogi gan nod Ofcom i greu amgylchedd erbyn 2007-08 lle mae dinasyddion a defnyddwyr yn fwy gwybodus ac yn gallu gwneud dewisiadau effeithiol am y gwasanaethau maent yn eu defnyddio.
27. Mae Ofcom yn ymgymryd ag ymchwil defnyddwyr helaeth. Rydym yn awyddus i dynnu ar hynny a sicrhau bod ein hymchwil ein hunain yn ategu yn hytrach nag yn gorgyffwrdd ag ef. Mae gan Ofcom dîm o ymgynghorwyr polisi sy'n ymwneud â diogelu defnyddwyr a materion cysylltiedig. Hoffem weithio'n agos gyda'r cydweithwyr hyn ac rydym wedi argymell i Ofcom y dylid rhoi ystyriaeth i ymagwedd fwy strategol a chydlynol at nodi buddiannau defnyddwyr. Heb hyn, mae perygl y bydd y swyddogaeth polisi defnyddwyr yn troi'n rhywbeth sydd ond yn ymdrin â materion unigol, 'arunig' – yn hytrach na gweithredu fel thema sy'n rhedeg drwy gydol gweithgareddau Ofcom. Ni all y Panel ei hun weithredu fel dirprwy i hynny.

Proses ymgynghori Ofcom

28. Ym mis Mehefin 2004, gwnaethom adolygu dulliau ymgysylltu Ofcom ei hun a lluniwyd cynigion arwyddocaol ar y ffordd y mae Ofcom yn delio ag ymatebion i ymgynghoriadau. Ei bolisi oedd i aros a chyhoeddi'r holl ymatebion nad oeddent 'yn gyfrinachol' ar ei wefan ar derfyn cyfnod ymgynghori. Roeddem yn dadlau y dylai ymatebion gael eu cyhoeddi wrth iddynt ddod i law. Mae Ofcom wedi cytuno y bydd hyn yn gwella ansawdd yr ymgynghori, gan helpu unigolion a

⁹ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/consultations/annualplan0506.pdf>

sefydliadau gydag adnoddau cyfyngedig i ymateb mewn ffordd fwy gwybodus. Mae Ofcom bellach yn cyhoeddi ymatebion wrth iddynt ddod i law.

Ymagwedd Ofcom at wybodaeth i ddefnyddwyr a rhifo

29. Rhoesom ddadl rymus i Ofcom bod angen llawer mwy o sylw ar wybodaeth glir i ddefnyddwyr ynglŷn â newidiadau rheoleiddio sy'n effeithio'n uniongyrchol ar ddefnydd pobl o wybodaeth nag y bu yn hanesyddol – e.e. newidiadau i rifau ffôn. Rydym o'r farn bod peth o rwystredigaeth defnyddwyr am newidiadau i'r gyfundrefn ymholiadau llyfr ffôn o dan Oftel yn ganlyniad gwybodaeth annigonol (yn ogystal â beth sydd ym marn llawer o bobl yn brisio di-draidd a gwasanaeth eithaf gwael). Yn dilyn sylwadau cryf gan y Panel, rydym yn credu bod Ofcom bellach wedi ymgorffori'r pwynt hwn yn fwy cadarn – ym mis Mai 2004 sefydlodd Dîm Rhifo Strategol i lunio strategaeth glir ar gyfer cyfathrebu â'r cyhoedd ynghylch newidiadau i rifo yn y dyfodol.

Gwasanaethau Trosi Rhif

30. Yn ei ymgynghoriad ym mis Hydref 2004, ail-archwiliodd Ofcom y fframwaith rheoleiddio ar gyfer Gwasanaethau Trosi Rhif (NTS). Mae'r trefniadau cyfredol yn galluogi i alwadau i rifau ffôn 08 a 09 annaearyddol gael eu defnyddio gan fusnesau a sefydliadau eraill i gynnig ystod fwyfwy eang o wasanaethau ffôn e.e. mynediad deialu talu wrth ddefnyddio i'r rhyngrwyd, bancio dros y ffôn, tele-bleidleisio a gwasanaethau cyswllt busnes. Ystyriodd Ofcom bum dewis polisi prisio a rhyng-gysylltu. Lluniwyd yr opsiynau hyn yn bennaf i fynd i'r afael â'r materion rhyng-gysylltu a oedd wrth wraidd cyfres o anghydfodau rhwng darparwyr cyfathrebu, a materion defnyddwyr sy'n gysylltiedig â phrisio galwadau a chystadleuaeth rhwng darparwyr gwasanaeth NTS.
31. Argymhellom yn gryf i Ofcom ailystyried ei ymagwedd reoleiddio arfaethedig¹⁰. Roeddem yn dadlau nad oedd sail y dystiolaeth mewn perthynas â materion sydd o bryder i ddefnyddwyr yn canolbwyntio'n ddigon cadarn ar yr hyn a oedd yn ymddangos yn faterion o bryder i ddefnyddwyr, a bod

¹⁰ <http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/ntsoptions/Responses/ocp.pdf>

angen ailystyried hyn. Cafodd syniadau ynghylch tarfu ar ddefnyddwyr eu cyflwyno yn y papur ymgynghori, ond heb dystiolaeth ategol ynghylch faint o effaith, yn ymarferol, y byddai hyn yn ei chael ar ddefnyddwyr i'r graddau y byddai'n gorbwyso'r manteision. Ni roddodd dadansoddiad Ofcom o'r pum dewis rheoleiddio ddigon o bwys i faterion sydd o bryder i ddefnyddwyr ac roedd yr atebion arfaethedig i alluogi defnyddwyr i wneud dewis gwybodus yn y farchnad hon yn annigonol. I grynhoi, cyngor y Panel i Ofcom oedd y dylai ailystyried ei ymagwedd arfaethedig at y gyfundrefn NTS.

32. Yng ngoleuni ymateb y Panel a diffyg consensws ymysg ymatebwyr, penderfynodd Ofcom y dylid gwneud mwy o waith i ymchwilio ac adeiladu sail y dystiolaeth a dewisiadau polisi eraill. Mae'n disgwyl sefydlu fframwaith NTS newydd erbyn yr Hydref 2005.

Adolygiad o reoleiddio Gwasanaethau Cost Premiwm

33. Ym mis Awst 2004, cyhoeddodd Ofcom ei adolygiad o reoleiddio Gwasanaethau Cost Premiwm (PRS) i wella mesurau i amddiffyn defnyddwyr rhag gweithgarwch diegwyddor. Roedd yn cynnwys archwiliad o'r dewisiadau i gryfhau ICSTIS – y rheoleiddiwr ar gyfer PRS. Derbyniodd ICSTIS filoedd o gwynion ynglŷn â thaliadau annisgwyl am rifau cost premiwm ar filiau ffôn. Aeth Ofcom ati i gael mewnbwn gan y Panel.
34. Roeddem yn dadlau o blaid canlyn pob mesur priodol i wella trin a thrafod, datrys ac iawndal cwynion - a hynny cyn gynted â phosibl, ni waeth beth yw canlyniad ac amserlenni unrhyw ymgynghori cyhoeddus yn y dyfodol. Pryder penodol oedd cwynion sy'n deillio o gysylltiadau deialu'r rhynggrwyd, gyda gosodiadau deialu wedi'u newid i rifau cost premiwm gan raglenni meddalwedd difriol wedi'u cuddio mewn negeseuon e-bost sbam neu ffenestri naid ar y we. Mae cyfrifoldebau dros gynnig iawndal wedi bod yn aneglur ac yn anodd eu gorfodi. Mewn llawer o achosion, pan orchmynnwyd gan ICSTIS, bu ad-daliadau yn araf neu ddim yn dod. Awgrymom fesurau a oedd yn cynnwys: gofyniad i gysylltwyr cychwynnol roi mesurau diogelwch ar waith i derfynu galwadau; gwybodaeth i ddefnyddwyr ynghylch pwy i gysylltu â nhw gyda chwyn a phwy y gellir disgwyl i roi iawndal iddynt; a mecanwaith i

sicrhau y rhoddir ad-daliadau, naill ai'n uniongyrchol gan y darparwr PRS neu gan y cysylltydd sy'n terfynu.

35. Ystyriodd Ofcom ein pryderon o ddifrif ac adlewyrchwyd y rhain yn adroddiad Ofcom a ymddangosodd ym mis Rhagfyr 2004, gydag amryw argymhellion am drefn lywodraethol ICSTIS, ad-daliadau a gwybodaeth i ddefnyddwyr.

Camwerthu gwasanaethau telathrebu llinell sefydlog

36. Ein pryder oedd bod cam-werthu yn broblem ddifrifol i ddefnyddwyr a bod angen camau priodol gan Ofcom i rwystro hyn rhag gwaethygu yn sgil argaeledd rhentu llinell cyfanwerth (offeryn rheoleiddio sy'n gofyn bod cysylltydd llinellau mynediad lleol yn darparu'r gwasanaeth hwn i ddarparwyr cystadleuol am bris cyfanwerth). Mae cam-werthu yn peri gofid i ddefnyddwyr ac mae'n difrio enw da y diwydiant telathrebu, gan danseilio cystadleuaeth a dewis gwirioneddol i ddefnyddwyr.
37. Ym mis Mehefin 2004, yn ein hymateb i ymgynghoriad Ofcom, bu i ni ddadlau bod angen dulliau amserol a chryfach o amddiffyn defnyddwyr¹¹. Cefnogom ni'r weithred o wneud y Cod Ymarfer gwirfoddol cyfredol yn orfodol, gan gynnwys ei ddiwygio i'w wneud yn fwy cynhwysfawr ac effeithiol. Ymysg yr elfennau yr oedd angen mynd i'r afael â nhw oedd darparu gwybodaeth gyn-gontractiol glir a hygyrch, telerau ac amodau clir yn y contract ei hun a gwybodaeth glir am hawliau canslo.
38. Ym mis Tachwedd 2004, daeth Ofcom i'r casgliad y dylai canllawiau gwirfoddol cyfredol fod yn orfodol a chyhoeddodd y byddai'n ofynnol i'r holl ddarparwyr gwasanaeth llinell sefydlog lunio Codau Ymarfer sy'n cyd-fynd â'r canllawiau hynny ac yn cydymffurfio â nhw.

Gwasanaethau llais newydd

39. Ym mis Medi 2004, cyhoeddodd Ofcom ymgynghoriad ar wasanaethau llais newydd. Roedd y rhain yn cynnwys gwasanaethau ffôn Llais Dros Fand Eang (VoB) (a elwir hefyd yn Brococol Llais dros y Rhyngwyd neu wasanaethau VoIP)

¹¹ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/consultations/mis-selling.pdf>

sy'n trosglwyddo galwadau dros y rhyngwrwyd yn hytrach na thrwy rwydweithiau ffôn traddodiadol. Mae gwasanaethau o'r fath yn cynnig gostyngiad sylweddol ar gostau galwadau lle mae galwadau'n cysylltu o un gwasanaeth VoB i un arall. Yr unig gost i'r defnyddiwr fel arfer yw ffi misol safonol, ni waith a yw'r alwad i'r dref nesaf neu i ochr arall y byd.

40. Cododd yr ymgynghoriad gwestiynau am y lefel briodol o fesurau i amddiffyn defnyddwyr a ddylai gael eu cymhwyso i wasanaethau llais newydd. Mae gwasanaeth ffôn llinell sefydlog draddodiadol yn cydymffurfio ag amodau rheoleiddio sy'n pennu mynediad bron yn warantedig i wasanaethau hanfodol fel 999.
41. Yn lle ymateb yn ffurfiol i'r ymgynghoriad, cynhaliodd y Panel seminar i drafod y materion gyda'r cydweithwyr Ofcom a fu'n arwain yr ymgynghoriad a chyda chynrychiolwyr o nifer o sefydliadau defnyddwyr. Rhoddodd aelodau'r Panel gyflwyniadau ar ddatblygiadau i'r gwasanaeth, cyfleoedd i ddefnyddwyr a materion amddiffyn defnyddwyr. Roedd y Panel yn teimlo ei bod yn bwysig amlygu'r cyfleoedd cyffrous ar gyfer arloesed yn y gwasanaeth ac i gydnabod na fyddai VoB yn cynnig yr holl wasanaethau sy'n gysylltiedig â theleffoni llais traddodiadol, yr ail yn rheswm pwysig dros wybodaeth am gyfyngiadau'r gwasanaeth yn y man gwerthu. Mae adroddiad llawn o'r seminar ar gael ar wefan y Panel¹².

Adolygiad o Ddarlledu Gwasanaeth Cyhoeddus – Cyfnod 1

42. Mae ein diddordeb mewn darlledu gwasanaeth cyhoeddus yn gysylltiedig â mynediad, â gwasanaethau teledu a chynnwys gwasanaeth cyhoeddus. Ym mis Mehefin 2004, yn ein hymateb i ymgynghoriad Cyfnod 1 Ofcom, bu i ni ddadlau bod defnyddwyr teledu yn cael eu gwasanaethu orau gan farchnad gystadleuol sy'n gweithredu'n dda ac sy'n cynnig ystod eang o allbwn, gan gynnwys rhaglenni addysgiadol o ansawdd uchel, lle gall pob gwyliwr ddewis yr hyn y maent eisiau ei wyllo am brisiau maent yn fodlon eu talu¹³. Roedd y Panel yn rhagweld

¹² <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/events/voip20040921.pdf>

¹³ http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/psb/responses/j_p/ofcom_cons_panel.pdf

anogaeth ariannol neu reoleiddio barhaus i sicrhau y darperir gwaelodlin o gynnyrch gwasanaeth cyhoeddus o ansawdd uchel.

Adolygiad gwasanaeth cyffredinol

43. Cyhoeddwyd Adolygiad Ofcom o'r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol ar ddechrau 2005, gyda chwmpas cyfyngedig i ystyried gwasanaeth cyffredinol ar ei ffurf bresennol. Mae'r Adolygiad Strategol o Delegyfathrebu yn ystyried rhai o'r materion tymor hwy, e.e. rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol band eang yn y dyfodol. Ni chaiff newidiadau i wasanaeth cyffredinol eu pennu gan Ofcom; caiff hynny ei nodi gan yr Adran Diwydiant a Masnach ar sail rhwymedigaethau a ddiffinnir gan y Gyfarwyddeb Gwasanaethau Cyffredinol. Disgwylir adolygiad Ewropeaidd tua diwedd 2005.
44. Adeg ysgrifennu hyn, Gwanwyn 2005, mae'r cyfnod ymgynghori ar gyfer adolygiad Ofcom newydd gau ac nid yw'r canlyniadau wedi'u penderfynu eto. Yn ein hymateb, cynigiom atebion manwl i gyfres o gwestiynau a osodwyd gan Ofcom ar faterion sy'n cynnwys cynlluniau toll arbennig, blychau ffôn cyhoeddus, gwasanaethau ar gyfer defnyddwyr ag anableddau a darparu gwasanaeth ar gais rhesymol¹⁴. Rhagair ein hymateb oedd tynnu sylw at faterion ehangach sy'n codi wrth ystyried natur a chyflwyniad gwasanaeth cyffredinol. Rydym yn cynnig rhoi mwy o ystyriaeth i'r ffordd orau o gyflwyno gwasanaeth cyffredinol yn y dyfodol a'n nod yw symud y drafodaeth o 'bwy sy'n talu am beth' i ymagwedd sy'n canolbwyntio'n fwy ar bobl, h.y. yr hyn y mae ar bobl ei angen o ran mynediad i gyfathrebu fforddiadwy. Mae gwasanaeth cyffredinol yn debygol o gael lle amlycach yn rhaglen waith y Panel yn y flwyddyn sydd i ddod.

¹⁴ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/consultations/uso.pdf>

