



---

# Cyfrannu at y Ddadl:

Gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu  
2011 - 2012

---

# Cynnwys

Rhagair.....	3
Gwybodaeth am y Panel .....	4
Amcan.....	5
Dulliau o ymgysylltu .....	5
Cyfrannu at y Ddadl.....	7
Meysydd ffocws penodol .....	7
Grymuso defnyddwyr .....	7
Gweithio mewn partneriaeth .....	8
Adolygiad o'r Ddeddf Cyfathrebiadau .....	8
Darpariaeth symudol.....	9
Teledu Daearol Digidol a chydfodolaeth 4G .....	10
Galluogi defnyddwyr i wneud penderfyniadau .....	10
Cynnydd mewn prisiau o fewn contractau.....	11
Newid .....	11
Biliau annisgwyl o uchel.....	11
Cyflymder band eang .....	12
Band eang cyfredol a band eang y genhedlaeth nesaf.....	13
Ymgysylltu ar-lein .....	13
Preifatrwydd data ar-lein .....	14
Rheoli traffig.....	15
Gwasanaethau cyfnewid y genhedlaeth nesaf .....	15
Defnyddioldeb ffonau symudol .....	15
Meysydd gwaith ar gyfer 2012/13 .....	17
Aelodau'r Panel .....	18
Cyllideb.....	18

## Rhagair

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gwelwyd nifer o ddatblygiadau mewn meysydd sy'n hollbwysig o ran profiadau defnyddwyr o'r sector cyfathrebu. Gan ystyried cyflymder y newidiadau, adolygiad y Llywodraeth o gyd-destun defnyddwyr a'r Mesur Cyfathrebiadau newydd arfaethedig, bu'n hanfodol sicrhau bod gan ddefnyddwyr a dinasyddion eiriolwr cadarn o hyd. Gan ddefnyddio ei arbenigedd, mae'r Panel wedi edrych ar amrywiaeth eang o faterion o safbwynt defnyddwyr cyfathrebu er mwyn sicrhau bod eu buddiannau'n cael eu diogelu a'u hyrwyddo, ac er mwyn sicrhau'r canlyniadau gorau posibl iddynt.

Rydym wedi cyflawni hyn mewn nifer o wahanol ffyrdd, drwy wneud y canlynol er enghraifft: ymgyrchu i wella darpariaeth symudol anfodhaol, darparu tystiolaeth i ystod o sefydliadau o ran y seilwaith band eang, ysgogi trafodaethau drwy ddarparu tystiolaeth gadarn a gweithio mewn partneriaeth â phartion eraill sydd â diddordeb.

Hoffwn ddiolch i'm cyd-aelodau ar y Panel ac i'n Hysgrifenyddiaeth am eu hymrwymiad ac am eu cefnogaeth yn ystod fy mlwyddyn fel Cadeirydd. Mae datblygiadau cyflym yn y sector cyfathrebu a phwysigrwydd cynyddol technolegau cyfathrebu ym mywydau pobl yn golygu y bydd yn bwysicach byth i ddefnyddwyr gael llais cryf yn y dyfodol. Gwn y bydd y Panel yn parhau i ddefnyddio ei arbenigedd i roi cyngor annibynnol i Ofcom, i'r Llywodraeth, i'r Undeb Ewropeaidd, i'r diwydiant ac i eraill o dan ei Gadeirydd newydd, Jo Connell. Bydd sefyllfa unigryw y Panel yn parhau i helpu i siapio a chyfrannu at bolisiau yn y dyfodol, ac yn parhau i sicrhau'r canlyniadau gorau posibl ar gyfer defnyddwyr cyfathrebu.



**Bob Warner**

**Cadeirydd, y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu**

## Gwybodaeth am y Panel

Panel annibynnol o arbenigwyr a sefydlwyd o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 yw'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebu. Mae'r Panel yn annog Ofcom, y Llywodraeth, yr Undeb Ewropeaidd, y diwydiant ac eraill i edrych ar faterion o safbwynt defnyddwyr a dinasyddion, ac i ddiogelu a hybu eu buddiannau. Mae'r Panel yn rhoi sylw penodol i anghenion pobl hŷn a phobl ag anableddau, i anghenion pobl mewn ardaloedd gwledig a phobl ar incwm isel, ac i anghenion busnesau bach, sy'n wynebu nifer o'r un problemau â defnyddwyr unigol.

Yn ôl y Panel, ei swyddogaeth yw:

“Dylanwadu ar Ofcom, y Llywodraeth, yr Undeb Ewropeaidd, a darparwyr gwasanaethau ac offer, er mwyn diogelu a hybu buddiannau defnyddwyr a dinasyddion o ran cyfathrebu.”

Mae gan y Panel saith aelod. Mae ganddynt brofiad mewn nifer o wahanol feysydd: eiriolaeth defnyddwyr, datrys anghydfodau, y diwydiannau telathrebu a chynnwys, rheoleiddio, y trydydd sector, undebau llafur 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 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 Pwyllgor Cyngori Ofcom ar gyfer pob gwlad ac yn ceisio sicrhau bod syniadau'n cael eu cyfathrebu ddwy ffordd. Mae'r Panel yn ymgysylltu â rhanddeiliaid er mwyn cael sail ar gyfer y cyngor y mae'n ei roi i Ofcom, ac yn helpu i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr yn aros ar yr agenda ar draws y sector. Mae'r Panel hefyd yn mynd ati'n rheolaidd i ymgysylltu â chyrff defnyddwyr eraill, megis Llais Defnyddwyr, Llais Defnyddwyr yn yr Alban, Llais Defnyddwyr Cymru, Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon, Cyngor ar Bopeth, y Grŵp Arbenigol ar Ddefnyddwyr, y Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebu, y Ffederasiwn Busnesau Bach, a Phwyllgor Cyngori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl Ofcom.

Bydd aelodau'r panel yn cael eu penodi gan Ofcom, yn amodol ar gymeradwyaeth Gweinidogol. Cânt eu penodi yn unol ag egwyddorion Nolan, ac maent yn gymwys i'w hailbenodi. Ofcom sy'n ariannu'r Panel, ac mae'n darparu tîm gweithredol i gefnogi'r Panel yn ei waith.

Mae'r Panel yn aml 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 yn <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk>

Mae'r Panel yn darparu mewnbwn arbenigol ar gyfer y broses reoleiddio, a hynny mewn ffordd effeithiol a chost isel. Rydym wedi ein lleoli yn swyddfeydd Ofcom, felly ychydig o orbenion sydd gennym. Bydd Ofcom yn rhannu ei ddata a'i waith ymchwil â ni, sy'n golygu mai dim ond mewn meysydd a dargedir yn ofalus y mae angen i'r Panel wneud gwaith ymchwil. Drwy ymwneud yn agos â'r broses reoleiddio, a hynny'n gynnar, gallwn ddylanwadu ar benderfyniadau yn brydlon ac mewn ffordd adeiladol, gan osgoi oedi a gwrthdaro diangen.

Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys Adroddiad Blynyddol y Panel ar gyfer 2011/12. I gael gwybodaeth am y modd y gwariodd y Panel ei gyllideb ar gyfer 2011/12, ewch i dudalen 18. I weld bywgraffiadau a diddordebau aelodau'r Panel, ewch i wefan y Panel:

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/about-us/about-us>

## Amcan

Amcan y Panel yw: "Diogelu a hybu buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn y sector cyfathrebu drwy roi cyngor i Ofcom, i'r Undeb Ewropeaidd, i'r Llywodraeth, i'r diwydiant ac i eraill."

## Dulliau o ymgysylltu

Gan ystyried y ffaith bod yr adnoddau sydd ar gael i'r Panel yn fwy cyfyngedig, y llynedd, gwnaethpwyd y penderfyniad i symleiddio ein ffordd o weithio. Er ein bod yn parhau i ddarparu cyngor pan mae gennym bryderon, erbyn hyn, rydym yn canolbwyntio ar y canlynol:

- ymgysylltu rhagweithiol sylweddol;
- adolygiadau cyfnodol.

## Meysydd rhagweithiol

- Dyfodol eiriolaeth defnyddwyr
- Dyfodol rheoleiddio ym maes cyfathrebu
- Cyfranogiad digidol
- Galluogi defnyddwyr i wneud penderfyniadau
- Arwerthiant sbectrwm/darpariaeth symudol

## Adolygiad cyfnodol

- Newid
- Niwtraliaeth net/rheoli traffig
- Strategaeth Grymuso Defnyddwyr
- Cyflwyno band eang

## Cyfrannu at y Ddadl

Yn ystod y flwyddyn, mae'r Panel wedi darparu tystiolaeth ar lafar ac ar bapur i amrywiaeth o sefydliadau. Mae wedi ymateb i ymgynghoriadau ac wedi ysgogi a chyfrannu at drafodaethau drwy drefnu neu gyflwyno mewn nifer o ddiwyddiadau a gweithio gyda phartneriaid. Roedd y gweithgareddau hyn yn cynnwys:

Cyd-destun Defnyddwyr	Midata	Darpariaeth DAB/FM Ofcom	Nodyn cyngor darpariaeth symudol	Berec - Niwtraliaeth net/rheoli traffig
Cydfodolaeth 800MHz Ofcom	Seilwaith band eang yn yr Alban	Adolygiad Cyfathrebu	Cynllun Gwaith Phonepayplus	Cynllun blynyddol Ofcom
Ymgynghoriad ar gylich gwaith Phonepayplus	Berec - hyrwyddo band eang	Cynllun Gwaith Llais Defnyddwyr	Pwyllgor Dethol Tŷ'r Arglwyddi - band eang cyflym iawn	UE - Darpariaeth Rhyngrwyd
Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang	Is-bwyllgor UE - crwydro symudol	Bwrdd Crwn gyda'r SRhC ar breifatrwydd data ar-lein	Dadl am newid gyda Llais Defnyddwyr a'r Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebu	Grŵp Arbenigwyr Defnyddwyr Digidol
Digwyddiad polisi Google	Fforwm Nokia	eFforwm San Steffan: The Future of Mobile 2012	Symposiwm ymchwil Cyfranogiad Digidol	Fforwm polisi blynyddol Nominet
Cefnogi Diwrnod Defnyddio'r Rhyngrwyd yn Fwy Diogel	Helpu i hyrwyddo Parentport	Cefnogi wythnos Get Safe Online	Cefnogi Diwrnod y Porwyr Penwyn	Lansiad Profiad Defnyddwyr

## Meysydd ffocws penodol

### Grymuso defnyddwyr

Ym mis Rhagfyr 2010, bu'r Panel yn annog rheoleiddwyr a'r rheini sy'n llunio polisiau i wneud y canlynol:

- deall y gwahaniaethau mewn ymddygiad defnyddwyr, yn enwedig ar gyfer defnyddwyr agored i niwed;
- dynodi lle y gallai ymddygiadau gwahanol beri anfantais i ddefnyddwyr agored i niwed;
- bod yn wiliadwrus o ran dibynnu'n llwyr ar wybodaeth fel ffordd o ymateb i anghenion defnyddwyr; a
- darparu gwybodaeth sy'n llai cymhleth a dryslyd i ddefnyddwyr.

Yn 2011, lansiodd y Llywodraeth ei Strategaeth Grymuso Defnyddwyr: *Better choices: Better deals - consumers powering growth*. Roedd y strategaeth yn nodi beth y gall y Llywodraeth ac eraill ei wneud i helpu i roi mwy o rym i ddefnyddwyr mewn economi anodd sy'n newid yn gyflym. Ei nod yw rhoi'r awenau yn nwylo'r defnyddwyr er mwyn sicrhau eu bod yn gallu mynd ati'n well i gael y fargen orau ar eu cyfer eu hunain, yn unigol ac ar y cyd.

Nododd y Panel fod hwn yn gam hollbwysig i'r cyfeiriad cywir, a bod ei waith ymchwil i economeg ymddygiad<sup>1</sup> yn dangos yn glir fod defnyddwyr ar incwm is yn fwy tebygol o ddiodeff mewn marchnadoedd cyfathrebu cymhleth. Mae'r Panel wedi bod yn aelod gweithredol o fwrdd sector telathrebu *midata* wrth i'r Llywodraeth geisio datblygu'r strategaeth.

### **Gweithio mewn partneriaeth**

Yn ei ymateb i ddatganiad y Llywodraeth yn dilyn ymgynghoriad yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau ar ddyfodol y cyd-destun defnyddwyr, dywedodd y Panel eto y bydd yn parhau i weithio'n agos gyda defnyddwyr-randdeiliaid eraill yn y cyd-destun newydd er mwyn sicrhau eiriolaeth effeithiol ar gyfer defnyddwyr.

Nododd y Panel fod y farchnad telathrebu yn datblygu'n gyflym a bod anghenion cyfathrebu defnyddwyr a dinasyddion yn yr unfed ganrif ar hugain yn rhan annatod o fywyd personol pobl a'u bywyd ym myd busnes. Mae'r Panel am sicrhau bod y materion cyffredin sy'n effeithio ar ddefnyddwyr ar draws amrywiaeth o ddiwydiannau yn cael sylw mewn partneriaeth er mwyn sicrhau ein bod ni, a hwythau, yn cael y dylanwad mwyaf ar ran defnyddwyr. Mae'r Panel yn credu bod trefniadau yn y sector cyfathrebu yn gweithio'n dda ac yn darparu gwerth rhagorol am arian.

### **Adolygiad o'r Ddeddf Cyfathrebiadau**

Cyflwynodd y Panel ymateb manwl i lythyr agored yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, sef *A Communications Review for the Digital Age*, yn 2011. Nododd y Panel fod technolegau cyfathrebu yn rhan ganolog o fywyd i ddefnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach yn y DU, a'u bod yn dwyn budd economaidd a chymdeithasol. Mae datblygiadau yn y farchnad eisoes wedi galluogi dulliau o'u defnyddio na fyddai neb wedi eu dychmygu adeg y Ddeddf ddiwethaf. Mae'n bosibl y bydd datblygiadau yn y dyfodol yn arwain at fanteision cymdeithasol ychwanegol, e.e. telefeddygaeth, a mwy o gyfleoedd addysgol a rhyngweithio

---

1

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/Behavioural%20Economics%20and%20Vulnerable%20Consumers%20final%20report%20correct%20date.pdf>



cymdeithasol byd-eang - sy'n arbennig o berthnasol wrth gefnogi poblogaeth y DU, sy'n heneiddio.

Ond ceir heriau parhaus, megis darpariaeth symudol, y band eang cyflym iawn sydd ar gael, a'r angen i annog y rheini nad ydynt yn defnyddio'r rhyngwyd i fynd ar-lein - heb sôn am heriau newydd, e.e. natur preifatrwydd a data personol mewn byd ar-lein, diogelu hawlfraint, a'r effaith y mae rheoli traffig yn ei chael ar brofiad defnyddwyr. Mae angen sicrhau darpariaeth ar gyfer ymyrryd yn yr achosion hynny lle nad yw'r farchnad yn darparu'r gwasanaethau y mae ar ddefnyddwyr eu hangen. Gan gofio bod busnesau bach yn wynebu nifer o'r un heriau â defnyddwyr, rhaid holi a ddylent hwythau hefyd gael eu diogelu o dan reoliadau defnyddwyr.

Er mwyn datblygu'n llwyddiannus, nododd y Panel ei bod yn rhaid i'r farchnad cyfathrebu sicrhau mai'r hyn sy'n ganolog iddi yw defnyddwyr bodlon. Mae dau gysyniad yn hanfodol er mwyn sicrhau hyn:

- Amddiffyn Defnyddwyr
- Grymuso Defnyddwyr

Yn dilyn gwahoddiad gan yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, mae Bob Warner, Cadeirydd y Panel, hefyd wedi cadeirio'r *Seminar ar safbwyntiau defnyddwyr*, un o gyfres o seminarau sy'n cael eu cynnal i ddatblygu opsiynau polisi ar gyfer Papur Gwyn yr Adolygiad Cyfathrebu.

### *Darpariaeth symudol*

Mae'r Panel wedi dweud bod yr arwerthiant sbectrwm sydd ar fin digwydd yn cynnig cyfle unigryw i ymestyn y ddarpariaeth symudol ledled y DU. Roedd yn dadlau fod y rhan fwyaf o fannau a oedd yn fannau di-gyswllt o ran darpariaeth 2G symudol ddeg mlynedd yn ôl yn dal yn ddi-gyswllt heddiw, a bod yr arwerthiant sbectrwm yn cynnig yr unig gyfle o bosibl yn y degawd nesaf i wella'r ddarpariaeth yn y gwledydd ac ar gyfer cymunedau gwledig. Roedd y Panel o'r farn nad oedd y gwasanaethau 3G a'r gwasanaethau 4G newydd yn debygol o ymestyn y tu hwnt i'r ddarpariaeth 2G bresennol heb ymyrraeth, a gofynnwyd i Ofcom ystyried pennu dyletswyddau o ran darpariaeth ar gyfer holl wledydd y DU ac ambell ranbarth yn Lloegr; neu i arian gael ei gadw o'r arwerthiant ac i arwerthiant gwrthdro gael ei gynnal er mwyn uwchraddio'r ddarpariaeth mewn ardaloedd gwledig. Dywedodd y dylai gweithredwyr sy'n gwneud cais llwyddiannus am hyn orfod darparu gwasanaeth crwydro ar gyfer yr ardaloedd hyn. Yn ogystal, rhoddodd y Panel gyngor i Ofcom ac i'r diwydiant y dylid datblygu gwell mesur ar gyfer darpariaeth er mwyn adlewyrchu profiad gwirioneddol defnyddwyr a busnesau bach o ran lle a sut maent yn defnyddio eu ffonau symudol mewn gwirionedd.

Gan fwrw ymlaen â hyn, eleni, mae'r Panel wedi ymgyrchu'n frwd dros ymyrryd, ac wedi croesawu cyfraniad dilynol y Llywodraeth o £150 miliwn er mwyn gwella'r ddarpariaeth symudol drwy gyfrwng y Prosiect Seilwaith Symudol. Dylai hyn gyfrannu at wella bywydau miliynau o bobl a helpu miloedd o fusnesau bach i dyfu. Mae'r Panel yn falch bod Ofcom, yn ei ddatganiad ar gyfer Gorffennaf 2012, wedi derbyn argymhelliad y Panel ar gyfer rhwymedigaethau pob un o'r gwledydd o ran darpariaeth symudol. Gan fod defnyddwyr yn y DU yn aros am fanteision 4G ers tro, mae'r Panel yn awr wedi galw ar Ofcom a'r gweithredwyr i gyflawni hyn yn ddiymdroi.

### *Teledu Daearol Digidol a chydfodolaeth 4G*

Yn ystod 2011/12, ymatebodd y Panel i ymgynghoriadau Ofcom ar fesurau i leihau'r risg o ymyrraeth i dderbyniad teledu Freeview gan wasanaethau 4G yn y dyfodol yn y band sbectrwm 800 MHz. Nododd y Panel, er y bydd y genhedlaeth nesaf o wasanaethau symudol yn sicrhau manteision lu i gwsmeriaid, ei bod hefyd yn hanfodol bod unrhyw broblemau posibl i wylwyr Teledu Daearol Digidol presennol yn cael eu dynodi a bod defnyddwyr yn cael eu diogelu.

Ymunodd cynrychiolwyr o'r Panel ag amrywiaeth o randdeiliaid er mwyn trafod ail ymgynghoriad Ofcom a oedd yn pwysu a mesur sut i weithredu penderfyniad y Llywodraeth i'w gwneud yn ofynnol i ddeiliaid trwydded newydd o'r sbectrwm 800 MHz ffurfio cwmni er mwyn mynd i'r afael â phroblemau ymyrraeth a'u datrys. Mynegodd y Panel gryn bryder am y gefnogaeth a gynlluniwyd ar gyfer y 2 filiwn o gartrefi a allai weld hyn yn effeithio ar eu signal teledu. Dywedodd hefyd na ddylai unrhyw ddefnyddiwr orfod talu i drwsio problemau ymyrraeth, a'i fod yn dymuno cael sicrwydd gan Ofcom y bydd defnyddwyr yn parhau i dderbyn gwasanaethau Teledu Daearol Digidol presennol.

### *Galluogi defnyddwyr i wneud penderfyniadau*

Yn 2010, galwodd y Panel ar Ofcom i gyhoeddi data ar nifer y cwynion gan ddefnyddwyr am ddarparwyr telathrebu. Felly, roedd y Panel yn croesawu'r ffaith bod Ofcom wedi cyhoeddi data cwynion am y tro cyntaf yn 2011, a'r rheini wedi'u rhannu yn ôl darparwr, gan ddweud bod hyn yn gam cyntaf gan y rheoleiddiwr tuag at well tryloywder. Mae cyhoeddi nifer y cwynion yn ôl darparwr yn caniatáu i ddefnyddwyr wneud penderfyniad gwybodus am ddarparwr - ac yn gymhelliad i ddarparwyr telathrebu wella eu gwasanaethau.

Roedd cyhoeddi'r data hyn, ar y cyd â chyflwyno rheolau newydd yn 2011 i helpu cwsmeriaid i ddatrys cwynion, yn gam mawr ymlaen. Fodd bynnag, mae'r Panel hefyd wedi annog Ofcom i edrych ar sut y gallai cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfodau gyhoeddi data y gall defnyddwyr eu defnyddio wrth ddewis darparwr ffôn.

### *Cynnydd mewn prisiau o fewn contractau*

Yn gynharach eleni, cododd y Panel bryderon ynghylch y duedd i rai darparwyr cyfathrebu ddefnyddio'r print mân mewn contractau i godi prisiau. Roedd yn croesawu penderfyniad Ofcom i ymchwilio i Amod Cyffredinol 9 - yr amod sy'n gysylltiedig â'r contractau rhwng darparwyr cyfathrebu a defnyddwyr.

Mae'r cynnydd diweddar mewn prisiau yn y farchnad telathrebu sefydlog a symudol wedi digwydd mewn dwy ffordd: cynnydd canrannol mewn ffioedd misol yn ystod oes contract sydd eisoes yn bodoli; a chael gwared ar ddisgownt a arferai gael ei roi ar gyfer biliau ar-lein. Mae'r rhain wedi arwain at brisiau uwch i ddefnyddwyr. Er mai penderfyniadau masnachol i'r gweithredwyr yw'r rhain, mae'r Panel o'r farn bod newid prisiau o fewn oes contract yn groes i ddisgwyliadau'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr.

Os yw gweithredwyr yn credu ei bod yn rhaid iddynt gyflwyno'r ffioedd hyn, hoffai'r Panel pe baent yn rhoi gwell gwybodaeth i ddefnyddwyr am y ffioedd, ynghyd â chyngor ynghylch sut i ganslo eu contractau os dymunant.

### *Newid*

Cafodd y cyngor a roddodd y Panel i Ofcom, sef bod angen i'r broses o newid darparwyr cyfathrebu fod yn haws i ddefnyddwyr a busnesau bach, ei adlewyrchu yng nghynigion newydd y rheoleiddiwr ar gyfer newid a gyhoeddwyd yn gynharach eleni. Nododd y Panel y dylai hyn wneud y broses o newid cyflenwyr band eang a llinell sefydlog yn haws ac yn fwy dibynadwy. Dywedodd ei bod yn annerbyniol bod un defnyddiwr o bob pump wedi colli ei wasanaeth am oddeutu wythnos wrth newid ei ddarparwr band eang. Os yw defnyddwyr yn fwy ymwybodol o fanteision newid, ac os gallant symud o un darparwr i'r llall yn gyflym ac yn hwylus, byddant yn dwyn budd o'r cynnydd mewn cystadleuaeth yn y marchnadoedd cyfathrebu.

Mae'r Panel hefyd wedi annog Ofcom i ddatblygu prosesau newid unedig ar gyfer pob gwasanaeth cyfathrebu, megis gwasanaethau symudol, teledu drwy dalu a chebl, gan ffafrio model y broses sy'n cael ei harwain gan y darparwr sy'n ennill y cwsmer. Mae'n annog darparwyr i weithio gyda'r rheoleiddiwr i gynllunio system unedig cyn gynted ag y bo modd.

### *Biliau annisgwyl o uchel*

Mae'r Panel wedi galw am ymateb cydgysylltiedig i broblem sydd ar gynnydd i ddefnyddwyr, sef biliau annisgwyl o uchel. Wrth ymateb i adolygiad Ofcom o filiau ffôn annisgwyl o uchel, dywedodd y Panel ei fod am weld y diwydiant yn datblygu gwell mecanweithiau a gwybodaeth er mwyn rhoi mwy o reolaeth i ddefnyddwyr dros yr hyn maent yn ei wario, ac i'w hysbysu pan maent yn debygol o wynebu costau ychwanegol. Mynegodd bryderon y gallai pobl ddechrau bod yn rhy ofalus wrth ddefnyddio eu ffonau ar gyfer data rhag ofn iddynt wynebu costau

ychwanegol ac, o ganlyniad, na fyddent yn gallu manteisio'n llawn ar y cyfleoedd sydd ar gael.

Mae'r Panel hefyd o'r farn y dylai darparwyr ddefnyddio'r wybodaeth sydd ganddynt ar broffiliau defnyddio arferol cwsmeriaid er mwyn ymyrryd yn gynharach os yw ffôn yn cael ei golli neu ei ddwyn, gan helpu i ddiogelu pobl rhag costau am ddefnyddio heb awdurdod.

Mae'r Panel hefyd wedi mynegi pryderon am gostau galwadau i rai rhifau nad ydynt yn rhai daearyddol, megis gwasanaethau rhadffôn o ffonau symudol, sy'n aml gryn dipyn yn uwch na defnyddio llinell sefydlog. Roedd yn croesawu adolygiad Ofcom o rifau 08, 09 ac 118 a ffyrdd o wella ymwybyddiaeth defnyddwyr o gost galw'r rhifau hyn. Mae hyn yn cynnwys opsiynau i gyflwyno ffioedd safonol ac i sicrhau bod galwadau rhadffôn yn ddi-dâl o ffonau sefydlog ac o ffonau symudol.

### *Cyflymder band eang*

Er y newyddion da a gafwyd yn ystod y flwyddyn am y gwelliant mewn cyflymder cyfartalog band eang, roedd y Panel yn bryderus o hyd am y ffaith bod llawer o bobl gyda chysylltiadau band eang ADSL yn dal i wynebu cyflymder llwytho i lawr cyfartalog arafach o lawer na'r cyflymder "hyd at" a hysbysebir. Yn ôl gwaith ymchwil Ofcom, ym mis Tachwedd 2011, roedd hanner y defnyddwyr a oedd wedi talu am becyn band eang "hyd at" 8Mbit yr eiliad yn cael cyflymder cyfartalog o ddim ond 3Mbit yr eiliad neu lai, tra bod hanner y defnyddwyr a oedd wedi talu am wasanaeth "hyd at" 20/24Mbit yr eiliad yn cael cyflymder cyfartalog o 5Mbit yr eiliad neu lai.

I gefnogi'r gwaith o ddarparu gwybodaeth glir i bobl allu gwneud penderfyniadau ynghylch pa ddarparwr gwasanaethau rhyngwrwd i'w ddewis, mae'r Panel wedi dweud nad yw canllawiau Pwyllgor Ymarfer Hysbysebu'r Awdurdod Safonau Hysbysebu ar hysbysebu cyflymder band eang ar gyfer darparwyr gwasanaethau rhyngwrwd yn mynd yn ddigon pell. Mae'r canllawiau'n mynnu bod o leiaf 10% o gwsmeriaid darparwr gwasanaethau rhyngwrwd yn derbyn y cyflymder y mae'r darparwr yn dweud y maent yn ei gael. Dim ond pan mae cyfran sylweddol o bobl yn annhebygol o dderbyn cyflymder sy'n agos at yr un a hysbysebir y bydd rhagor o wybodaeth gymwys yn cael ei chynnwys.

Mae'r Panel o'r farn y dylai bod canllawiau newydd y Pwyllgor Ymarfer Hysbysebu, a ddaeth i rym ym mis Ebrill 2012, wedi nodi y dylai gwybodaeth gymwys ychwanegol fod yr un mor amlwg i ddefnyddwyr pan maent yn ystyried pa becyn band eang i'w brynu. Ni all defnyddwyr wneud dewis doeth oni bai eu bod yn gallu cymharu gwahanol becynnau a darparwyr, a hynny'n gyson ac mewn ffordd hwylus.

## *Band eang cyfredol a band eang y genhedlaeth nesaf*

Yn ei adroddiadau i Dŷ'r Arglwyddi, i Lywodraeth yr Alban, i'r Undeb Ewropeaidd ac i BEREC (y Corff ar gyfer Rheoleiddwyr Cyfathrebu Electronig Ewrop) eleni, mae'r Panel wedi pwysleisio dro ar ôl tro bod mynediad at fand eang i bawb yn angenrheidiol er mwyn sicrhau bod pobl yn gallu mynd ar-lein mewn ffordd ddibynadwy a chyson. Mae'r Panel yn croesawu ymrwymiad clir y Llywodraeth i gael y band eang cyflym iawn gorau yn Ewrop erbyn 2015, ond mae'n nodi, gan y bydd mynediad at fwy a mwy o wasanaethau cyhoeddus yn dibynnu ar fand eang yn y dyfodol, fod y band eang sydd ar gael a'r nifer sy'n ei ddefnyddio yn dal yn destun pryder.

Rhoddodd Fiona Ballantyne, aelod y Panel dros yr Alban, dystiolaeth ar lafar ar gyfer adolygiad Pwyllgor Buddsoddi Cyfalaf a Seilwaith Llywodraeth yr Alban o'r seilwaith band eang. Pan gafodd ei holi am y rhwystrau sy'n atal pobl rhag defnyddio band eang, eglurodd Fiona fod diffyg sgiliau a gwybodaeth yn allweddol, yn ogystal â nifer y bobl yn yr Alban sy'n dweud nad oes angen y rhyngwrwd arnynt. Yn ogystal â hyn, rhoddodd Fiona wybodaeth i'r Pwyllgor am *Fframwaith defnyddwyr ar gyfer cyfranogiad digidol*<sup>2</sup> y Panel, ac am ei waith ymchwil newydd a gynhaliwyd yn Glasgow.

Roedd adroddiad dilynol y Pwyllgor ar *Seilwaith Band Eang*<sup>3</sup> yn nodi: "Clywodd y Pwyllgor dystiolaeth am waith gan y Panel Defnyddwyr Cyfathrebu a Chymdeithas Frenhinol Caeredin o ran y niferoedd sy'n defnyddio band eang, ac mae'n argymhell y dylai Llywodraeth yr Alban fanteisio ar yr arbenigedd a'r wybodaeth hon wrth ddatblygu ei gwaith ei hun."

## *Ymgysylltu ar-lein*

Yn 2010, datblygodd y Panel Fframwaith Defnyddwyr ar gyfer Cyfranogiad Digidol<sup>4</sup> er mwyn helpu'r llywodraeth ac eraill i gynyddu nifer y bobl sy'n defnyddio'r rhyngwrwd. Gan adeiladu ar y gwaith hwn, comisiynodd y Panel waith ymchwil newydd yn 2011 i gyfuno dysg a phrofiadau rhanddeiliaid wrth gefnogi cyfranogiad ar-lein ymhlith pobl nad ydynt yn ymwneud cymaint â'r byd digidol, a hefyd i gasglu gwybodaeth am gefnogi pobl i gymryd y camau nesaf ar-lein.

Gan ddefnyddio'r gwaith ymchwil hwn, mae [Bridging the Gap: Sustaining Online Engagement](#) (a gyhoeddwyd ym mis Mai 2012) yn cyflwyno argymhellion clir i'r Llywodraeth ac i eraill.

---

<sup>2</sup> <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/FINAL%20DP%20SUMMARY.pdf>

<sup>3</sup> <http://www.scottish.parliament.uk/parliamentarybusiness/CurrentCommittees/48856.aspx>

<sup>4</sup> <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/FINAL%20DP%20SUMMARY.pdf>

Drwy gydol y flwyddyn, bu'r Panel hefyd yn ymgysylltu ag amrywiaeth eang o randdeiliaid yn y maes hwn. Er enghraifft, roedd yn rhan o Symposiwm Ymchwil UK Online, a bu Roger Darlington, sy'n aelod o'r Panel, yn cymryd rhan mewn seminar yn Sefydliad Rhynggrwyd Rhydychen, ynghyd ag academyddion ac arbenigwyr, i drafod pam mae cynifer â 300,000 o bobl ifanc (16 i 24 mlwydd oed) yn defnyddio'r rhynggrwyd yn anaml neu byth yn gwneud hynny.

### *Preifatrwydd data ar-lein*

Mae'r farchnad mewn data personol defnyddwyr yn tyfu'n gyflym ac yn arwain at lawer o fanteision i ddefnyddwyr. Mae'r Panel o'r farn ei bod yn hanfodol bod defnyddwyr yn gwybod sut mae eu data personol yn cael eu casglu a'u defnyddio, a'u bod yn teimlo'n hyderus am eu cyflwyno ar-lein.

Comisiynodd y Panel ddarn o waith ymchwil, sef *Online personal data: the consumer perspective*<sup>5</sup>. Canfu'r gwaith hwn, er bod bron i bedwar person o bob pump a gymerodd ran yn yr arolwg yn dweud eu bod yn bryderus iawn y gallai eu data ar-lein gael eu gwerthu gan gwmni i drydydd parti, dim ond 50% o bobl sy'n dweud eu bod yn darllen polisiau preifatrwydd cwmnïau yn rheolaidd. Canfu'r astudiaeth fod defnyddwyr yn dweud eu bod yn fwy cyfforddus yn rhannu gwybodaeth pan maent yn gwybod peth maent yn ei ryddhau a phan mae ganddynt reolaeth dros hynny.

Mae'r Panel o'r farn ei bod yn rhaid i ddefnyddwyr gael y canlynol os ydynt wir am gael eu grymuso:

- gwybodaeth i ganiatáu iddynt wneud penderfyniad gwybodus am oblygiadau rhyddhau eu data
- rheolaeth dros y modd y defnyddir eu data
- hyder y bydd cwmnïau'n dilyn y rheolau ac yn rheoli data personol
- sicrwydd y bydd cwmnïau bob amser yn casglu cyn lleied o ddata ag y bo modd ac nad ydynt yn eu cadw am fwy o amser nag sydd angen.

Yn dilyn y gwaith ymchwil, trefnodd y Panel drafodaeth bwrdd crwn â'r Sefydliad Rhyngwladol ar gyfer Cyfathrebu (SRhC) er mwyn bwrw ymlaen â'r mater hwn. Bydd y gwaith ymchwil hefyd yn feincnod ar gyfer hwyluso astudiaethau yn y dyfodol a fydd yn ceisio gweld i ba raddau y mae datblygiadau deddfwriaethol, offer a mentrau yn y diwydiant yn grymuso defnyddwyr mewn gwirionedd.

---

<sup>5</sup> <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/research/online-personal-data>

## *Rheoli traffig*

Mae'r Panel wedi ymwneud yn agos â gwaith Ofcom a'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang yn y maes hwn yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Bu'n dadlau ei bod yn rhaid i ddarparwyr gwasanaethau rhyngwryd wneud yn siŵr bod defnyddwyr yn gwybod beth yw rheoli traffig rhyngwryd a sut y gallai effeithio arnyn nhw. Heb hyn, bydd yn anodd i ddefnyddwyr wneud penderfyniadau gwybodus am y gwasanaeth band eang sy'n addas ar eu cyfer nhw.

Dywedodd y Panel fod datganiad Ofcom ar wella gwybodaeth am reoli traffig rhyngwryd yn gam cadarnhaol tuag at rymuso defnyddwyr, ac roedd yn croesawu cynlluniau'r rheoleiddiwr i ystyried defnyddio pwerau rheoleiddio i gymell darparwyr gwasanaethau rhyngwryd i ddarparu lefel sylfaenol o wybodaeth i ddefnyddwyr. Mae hefyd wedi dweud y dylai Ofcom barhau i fonitro'r potensial ar gyfer niwed i ddefnyddwyr, gan gymryd camau cynnar i sicrhau bod defnyddwyr yn elwa o dryloywder effeithiol.

## *Gwasanaethau cyfnewid y genhedlaeth nesaf*

Roedd ymateb y Panel i gynigion Ofcom i wella gwasanaethau cyfnewid yn gadarnhaol, gan na fydd defnyddwyr wedi'u cyfyngu i ddefnyddio offer arbenigol i gael mynediad at wasanaeth cyfnewid testun rhagor, ac mae hyn yn cynyddu'r dewis sydd ar gael.

Ym mis Chwefror 2011, roedd y Panel hefyd wedi gofyn i Ofcom edrych ar ffordd o gyflwyno gwasanaeth cyfnewid fideo. Y cynnig dilynol yw darparu gwasanaeth cyfnewid fideo ar sail gyfyngedig, ac mae'r Panel yn annog Ofcom a defnyddwyr i ddysgu o'r bwriad hwn. Gellir gwneud penderfyniadau gwybodus am y camau nesaf pan fydd y defnydd wedi'i bennu.

## *Defnyddioldeb ffonau symudol*

Ar ôl cyhoeddi gwaith ymchwil y Panel ar ddefnyddioldeb ffonau symudol, mae ei gais i sicrhau bod ffonau'n haws eu defnyddio wedi cael ei amlinellu yng nghylchgrawn *Ability* ac wedi cael cryn dipyn o gefnogaeth eleni mewn amrywiaeth o ddigwyddiadau. Roedd y gwaith ymchwil yn tynnu sylw at y ffaith nad yw llawer o bobl hŷn neu bobl anabl yn gallu cael y wybodaeth angenrheidiol i ddewis ffôn symudol addas, a'u bod yn cael eu heithrio gan yr amgylchedd adwerthu.

Mae'r Panel hefyd wedi galw ar weithgynhyrchwyr i wella dyluniadau, ac i weithio gyda gweithredwyr, siopau a grwpiau gwirfoddol i ddatblygu system labelu ar gyfer y diwydiant drwyddo draw er mwyn i ddefnyddwyr allu gweld yn gyflym a fydd ffôn yn diwallu eu hanghenion. Yn ogystal, mae'r Panel wedi tynnu sylw at yr angen i siopau ddarparu gwell hyfforddiant ar gyfer staff er mwyn helpu pobl i ddewis ffôn sy'n diwallu eu hanghenion.

Mewn cyfarfod a gadeiriwyd gan y Panel ac a drefnwyd gan Ofcom, bu cynrychiolwyr o grwpiau anabledd yn darparu adborth ar gyfer y Fforwm Gweithgynhyrchwyr Ffonau Symudol ar ei Fenter Adrodd am Hygyrchedd Byd-eang (GARI)<sup>6</sup>. Yn ogystal, cyfarfu'r Panel â gweithgynhyrchwyr, siopau a gweithredwyr rhwydwaith ffonau symudol yn ddiweddar er mwyn trafod amrywiaeth o opsiynau, gan gynnwys rôl apiau.

Mae gwaith ymchwil y Panel, *Making mobiles easier to use*, ar gael yn:

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/Final%20usability%20report%20260111.pdf>

Gellir gweld gwefan GARI yn: <http://www.mobileaccessibility.info/>

---

<sup>6</sup> Mae GARI yn brosiect sydd wedi'i gynllunio i helpu defnyddwyr i ddysgu mwy am y gwahanol nodweddion hygyrchedd sydd gan ffonau symudol ac i'w helpu i ddod o hyd i'r ffonau sy'n cynnwys y nodweddion a allai eu cynorthwyo gyda'u hanghenion penodol.



## Meysydd gwaith ar gyfer 2012/13

Fel rhan o ymgynghoriad cyhoeddus y Panel ar ei gynllun gwaith <sup>7</sup> ar gyfer y flwyddyn 2012/13, cynhaliodd ddigwyddiad rhanddeiliaid i ofyn am safbwyntiau pobl ynghylch materion allweddol i ddefnyddwyr, a nodwyd dros dro ganddo. Arweiniodd y cyfarfod at drafodaeth ddiddorol tu hwnt a oedd yn cynnwys pam mae band eang cyflym iawn yn hanfodol ar gyfer busnesau bach ledled y DU, yr angen i leihau risgiau posibl o daliadau micro symudol, a gofyn i'r Panel gadw golwg ar y newid i radio digidol. Cynorthwyodd y drafodaeth i gyfrannu at y blaenoriaethau y cytunwyd arnynt, sydd i'w gweld isod:

### Meysydd rhagweithiol

- Dyfodol rheoleiddio ym maes cyfathrebu
- Diogelwch/preifatrwydd ar-lein
- Gwybodaeth i ddefnyddwyr a gwneud penderfyniadau
- Cyfranogiad digidol
- Arwerthiant sbectrwm/darpariaeth symudol

### Adolygiad cyfnodol

- Dyfodol eiriolaeth defnyddwyr
- Newid
- Cydfodolaeth gwasanaethau newydd a Theledu Daearol Digidol
- Cyflwyno band eang
- Niwtraliaeth net/rheoli traffig
- Cyflymder band eang
- Ymdrin â chwynion
- Costau annisgwyl a biliau uchel
- Defnyddioldeb ffonau symudol

<sup>7</sup> <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/CCP%20Final%20workplan%202012-13.pdf>

## Aelodau'r Panel

- Bob Warner (Cadeirydd o 10/04/2011 ymlaen)
- Fiona Ballantyne (aelod dros yr Alban)
- Kim Brook (aelod dros Gymru)
- Colin Browne (aelod)
- Roger Darlington (aelod dros Loegr)
- Maureen Edmondson (aelod dros Ogledd Iwerddon hyd at 31 Mawrth 2012)
- Chris Holland (aelod - penodwyd ar 01/09/2011)

## Cyllideb

Mae Ofcom yn cytuno ar gyllideb ar gyfer tâl cydnabyddiaeth yr aelodau, treuliau, ac unrhyw waith y byddwn yn ei gomisiynu. Roedd ein cyllideb ar gyfer y 12 mis a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2012 yn £303,323 ac roedd ein gwariant heb ei archwilio ar gyfer y cyfnod hwn yn £308,009 - gweler y tabl isod. Yn y tabl, rydym wedi cynnwys cost Tîm Cyngori'r Panel.

	<b>Gwirioneddol</b>	<b>Cyllideb</b>
	<b>Ebrill 2011-</b>	<b>Ebrill 2011-</b>
	<b>Mawrth 2012</b>	<b>Mawrth 2012</b>
<b>Ffioedd Aelodau'r Panel</b>	89,776.00	72,888.00
<b>Treuliau Aelodau'r Panel</b>	16,649.00	22,934.00
<b>Cymorth (gan gynnwys y Tîm Cyngori, ymchwil, ymgynghori, cysylltiadau rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau)</b>	201,584.00	207,501.00
	<b>308,009.00</b>	<b>303,323.00</b>

## Nodiadau

Ar gyfer yr aelodau hynny a ymunodd â'r Panel yn ystod y flwyddyn, neu y bu i'w hymrwymiaidau amser newid yn ystod y flwyddyn, cyfrifwyd eu taliadau

cydnabyddiaeth ar sail pro rata yn unol â'r ffioedd isod. Talwyd ffi unffurf i weddill aelodau'r Panel am gyfnod eu gwasanaeth.

Derbyniodd Bob Warner, y Cadeirydd, a oedd wedi ymrwymo i hyd at 6 diwrnod y mis, £19,046. Aelodau'r Panel: tri aelod a oedd â hyd at 4 diwrnod y mis o ymrwymiad amser a ffi a oedd yn gyfystyr â £13,046 y flwyddyn; a thri a oedd â hyd at 3 diwrnod y mis o ymrwymiad amser a ffi a oedd yn gyfystyr â £9,785 y flwyddyn. Mae'r ffigur terfynol ar gyfer ffioedd yn cynnwys Yswiriant Gwladol y cyflogwr.

Mae'r treuliau'n cynnwys costau teithio a chynhaliaeth a chyfarfodydd rhanddeiliaid. Cynhaliwyd holl gyfarfodydd misol y Panel yn swyddfa Ofcom yn Llundain. Roedd hyn yn golygu aros dros nos a theithio i rai aelodau o Gymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon. Roedd gwariant ar dreuliau (£16,649) yn llai na'r hyn a nodwyd yn y gyllideb (£22,934) ac yn llai na'r hyn a wariwyd yn 2010-11 (£22,185). Yn ystod 2011-12, derbyniodd y Panel gefnogaeth gan Dîm Cynghori bach. Mae'r ffigurau'n cynnwys cyflogau, Yswiriant Gwladol y cyflogwr, cyfraniadau pensiwn a chostau dysgu a datblygu.

Aeth y Panel ati i gomisiynu neu gyhoeddi sawl darn o waith yn ystod y flwyddyn, a chomisiynodd gynghorydd y wasg/cyfryngau ar gontract rhan-amser. Roedd y gwaith yn cynnwys:

- *Online Personal Data: the Consumer Perspective*
- *Bridging the Gap: Sustaining Online Engagement (a gyhoeddwyd yn 2012/13)*

## Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Riverside House

2a Southwark Bridge Rd

Llundain SE1 9HA

[contact@communicationsconsumerpanel.org.uk](mailto:contact@communicationsconsumerpanel.org.uk)

© Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Cyhoeddwyd gan y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Gellir atgynhyrchu darnau o'r cyhoeddiad hwn i ddibenion anfasnachol, addysgol neu hyfforddi ar yr amod bod y ffynhonnell yn cael ei gydnabod ac na chaiff y canfyddiadau eu cam gynrychioli.

[www.communicationsconsumerpanel.org.uk](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk)