

CONSUMER
PANEL

Ofcom
OFFICE OF COMMUNICATIONS

Adroddiad blynyddol 2004-05

Dyddiad Cyhoeddi: Ebrill 2005

Cynnwys

Adran		Tudalen
	Rhagair	3
	Egwyddorion a chanlyniadau – crynodedb 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 Blyneddol 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 anabledde 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 rhyngrwyd 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 rhyngrwyd.

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. Llunio 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-ymgyngori 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 gwylwr 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>

Adran 3

Materion rhanddeiliaid

Ymgysylltu â grwpiau defnyddwyr

45. Mae'r Panel Defnyddwyr yn glir bod angen mewnbwn amrywiaeth eang o grwpiau, sefydliadau a mentrau masnachol arno er mwyn cynnig y cyngor o ansawdd uchel i Ofcom am fuddiannau defnyddwyr y mae ei angen arno.
46. Am y rhesymau hyn, roeddem yn awyddus i sefydlu deialog reolaidd gyda grwpiau defnyddwyr ac anabledd a rhanddeiliaid eraill. I gynyddu dealltwriaeth holl aelodau'r Panel o faterion anabledd, cynhaliom ddigwyddiad hyfforddiant cydraddoldeb anabledd. Cynhaliom nifer o gyfarfodydd dwyochrog gyda sefydliadau sydd wedi'u lleoli yn Llundain ac mewn rhannau eraill o'r DU. Hefyd cyfarfuom ni â rhanddeiliaid defnyddwyr mewn digwyddiadau Ofcom neu mewn cyfarfodydd allanol, a defnyddiwn ni gyfathrebu electronig i gadw mewn cysylltiad a rhannu gwybodaeth. Ym mis Ionawr 2005, dosbarthom ein e-gylchlythyr cyntaf a bydd rhifynnau eraill yn ymddangos yn rheolaidd¹⁵.
47. Trefnom ddwy seminar, un ar wasanaethau Protocol Llais dros y Rhyngrwyd (VoIP) ym mis Medi 2004 ac un arall ar reoleiddio cyfathrebu a defnyddwyr incwm isel¹⁶ ym mis Tachwedd 2004, gyda'r ail hefyd yn cynnwys nifer o academyddion a sefydliadau defnyddwyr a gymerodd ran yn y ddau ddigwyddiad (mae adroddiadau'r seminarau ar gael ar ein gwefan).
48. Yn ein blwyddyn gyntaf, rydym wedi blaenoriaethu adeiladu cysylltiadau â sefydliadau defnyddwyr ac anabledd. Roedd y cysylltiadau hynny yn arbennig o bwysig yn ystod y gwaith a wnaeth y Panel i lunio ei adroddiad ar y newid i'r digidol a defnyddwyr hawdd eu niweidio pan ymgynghorwyd â rhestr helaeth o randdeiliaid. Bu'n anodd sefydlu cyswllt â sefydliadau busnesau bach a hoffem unioni hynny. Mae'r Panel yn cydnabod nad yw wedi ymgysylltu'n helaeth â'r diwydiant cyfathrebu ac mae'n disgwyl cynyddu ei gysylltiadau

¹⁵ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/nr/eNews20040110.pdf>

¹⁶ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/events/Seminar11.pdf>

yn y flwyddyn sydd i ddod. Mae'r Panel, fodd bynnag, wedi manteisio ar arbenigedd mewnol Ofcom. Mae aelodau wedi cael briffiadau ac arddangosiadau o wasanaethau VoIP, Canllawiau Rhaglen Electronig (EPGs), rhwydweithiau cenhedlaeth nesaf a Theledu Croyw.

Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebu

49. Tan yn ddiweddar, roedd y Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol (NCC) yn trefnu ac yn cefnogi cyfarfodydd y Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebu. Casgliad o grwpiau defnyddwyr aelod-sefydliadau ac eraill fu'r Fforwm i ddadlau, trafod a rhannu gwybodaeth. Cymerodd ddiddordeb brwd mewn datblygiadau mewn cyfathrebu cyn ac yn ystod pasio'r Ddeddf Cyfathrebu. Nid oedd yr NCC bellach yn gallu parhau i drefnu cyfarfodydd a chytunodd y Panel i lywyddu cyfarfodydd y Fforwm yn y dyfodol. Bydd y rhain yn cael eu cynnal tua thair gwaith y flwyddyn a byddant yn cynnig cyfleoedd briffio gan sefydliadau perthnasol, gan gynnwys Ofcom. Mae'r Panel yn awyddus i fanteisio ar arbenigedd aelodau'r Fforwm a bu iddynt gyfarfod yn Ofcom ym mis Tachwedd 2004 i drafod y newid i'r digidol ac adolygiadau Ofcom o delathrebu a gwasanaeth cyffredinol. Mae nodyn o'r cyfarfod ar gael ar wefan y Panel¹⁷.

Gweithgarwch y Panel yng Nghenedloedd y Deyrnas Unedig

50. Mae'r Panel yn cyfarfod yn fisol (mae nodiadau cyfarfodydd y Panel¹⁸ ar gael ar ein gwefan), ym mhencadlys Ofcom fel arfer a'r tu allan i Lundain o bryd i'w gilydd. Drwy ein rhaglen ymchwil a gweithgareddau aelodau'r Panel sydd â chyfrifoldebau penodol, rydym yn ceisio sicrhau ein bod yn adlewyrchu'r ystod ehangaf o farnau gan ddefnyddwyr y DU. Ym mis Hydref 2004, cynhaliom ein cyfarfod yng Nghaerdydd a chwrdd ag Andrew Davies, Gweinidog y Cynulliad Cenedlaethol dros Ddatblygu Economaidd a Thrafnidiaeth, i drafod materion cyfathrebu yng Nghymru, gan gynnwys hyd a lled cwmpas ffonau symudol, cyflwyno band eang a darparu blychau ffôn cyhoeddus. Ym mis Mawrth 2005, cafwyd

¹⁷ http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/events/CFC_8_November_2004_note.pdf

¹⁸ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/notes.htm>

cyfarfod yng Nghaeredin a chyfarfuom â rhanddeiliaid cyfathrebu Albanaidd. Disgwylir i'r Gororau newid i'r digidol yn gyntaf a chlywodd y Panel bryderon cyfathrebu'r Alban yn uniongyrchol.

Pwyllgorau ymgynghorol Ofcom

51. Mae gan Ofcom bum pwyllgor ymgynghorol statudol, un ar gyfer pobl hŷn ac anabl, ac un ar gyfer pob un o Genhedloedd Cymru, Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon. Mae'r pwyllgorau'n cynnig cyngor i Fwrdd Ofcom. Mae aelodau'r Panel ar gyfer y Cenedloedd yn mynychu cyfarfodydd eu pwyllgorau ymgynghorol perthnasol ac mae'r aelod Panel sy'n arwain ar faterion anabledd yn mynychu cyfarfodydd y pwyllgor ar bobl hŷn ac anabl - pob un fel arsylwyr. Mae'r pwyllgorau ymgynghorol yn adnodd gwerthfawr ac mae'r Panel yn awyddus i gynnal a datblygu perthnasoedd gwaith agos. Er enghraifft, bydd ymchwil defnyddwyr y Panel yn arwain at adroddiadau fesul Cenedl ac ar faterion sy'n effeithio ar bobl hŷn ac anabl a'n bwriad yw rhannu darganfyddiadau â'r pwyllgor perthnasol. Bydd y newid i'r digidol hefyd yn hyrwyddo dimensiynau'r Cenedloedd a phobl hawdd eu niweidio a byddwn yn dymuno trafod y rhain gyda'r pwyllgorau.

Adran 4

Edrych ymlaen

52. Mae nifer fawr o faterion posibl lle gallai'r Panel gynnig cyngor arnynt ac mae'n rhaid i ni fod yn ddetholus. Y llynedd, ym mis Mawrth 2004, cynhaliom sesiwn arbennig i bennu ein blaenoriaethau a'n rhaglen waith ar gyfer 2004. Cafodd rhan o'r ymarfer ei phennu eisoes gan ein cyfrifoldebau parhaus sy'n deillio o'n rôl statudol fel y'i nodir yn Adrannau 16 ac 17 y Ddeddf Cyfathrebu 2003. Mae'n rhaid i'n hagenda ein hunain roi ystyriaeth i agenda Ofcom hefyd. O'n trafodaeth, daethom i'r casgliad fod nifer o faterion a fyddai'n cael effaith sylweddol ar ddefnyddwyr ac y bwriadwn roi blaenoriaeth iddynt (gweler Adran 1 ar strategaeth y Panel).
53. Gwnaethom benderfyniad cynnar hefyd i wneud ymchwil i'n hysbysu ein hunain am y sefyllfa bresennol o ran pryderon a gwybodaeth ymysg defnyddwyr yn y farchnad gyfathrebu. Bydd yr ymchwil yn cael ei ailadrodd fel arolwg olrhain blynyddol. Roeddem yn rhagweld y byddai'n blaenoriaethau yn y dyfodol yn cael eu llunio'n bendant gan ein rhaglen ymchwil, yn ogystal â gwaith Ofcom. Ffactor arall yn ein gwaith o osod blaenoriaethau yw cymhwyso'r set o egwyddorion y cytunom arnynt, sy'n gysylltiedig â pherthnasedd, effaith andwyol, ymarferoldeb a grwpiau o ddefnyddwyr dan anfantais.
54. Yn y cyfnod sydd o'n blaen, byddwn yn cymryd rhywfaint o'r gwaith sydd eisoes wedi'i ddechrau yn ei flaen ac yn ei gadarnhau. Byddwn hefyd yn mynd i'r afael â materion newydd. Mae ein blaenoriaethau'n debygol o gynnwys:

- rhannu a dysgu o ganlyniadau ein hymchwil defnyddwyr, yn enwedig materion sy'n effeithio ar bobl hŷn a phobl ar incwm isel;
- mwy o waith ar yr Adolygiad Strategol o Delegyfathrebu, gyda phwyslais penodol ar Gyfnod 3 ac ar faterion gwybodaeth defnyddwyr;

- gwaith i ganlyn materion ein hadroddiad ar newid i'r digidol;
- adolygiad fframwaith sbectrwm Ofcom a'r materion mewn perthynas â defnyddwyr a dinasyddion;
- materion busnesau bach a sut mae mynd i'r afael â nhw;
- adolygiad yr UE o gwmpas gwasanaeth cyffredinol;
- cysylltiadau agosach â'r Cenhedloedd a'r rhanbarthau;
- gweithio'n agos gyda grwpiau rhanddeiliaid, yn enwedig grwpiau defnyddwyr;
- llythrennedd y cyfryngau, h.y. dealltwriaeth defnyddwyr am gyfathrebu;
- ymgorffori ystyriaethau dinasyddion yn ein gwaith;
- archwilio gwaith Ofcom ei hun ar faterion defnyddwyr; ac
- asesu sut mae Ofcom yn rhoi defnyddwyr a dinasyddion wrth graidd ei waith.

55. Bydd rhai o'r materion hyn yn cael eu harchwilio yn ymchwil y Panel ac rydym wedi sicrhau cyllideb ymchwil uwch gan Ofcom ar gyfer 2005-06. Llythrennedd y cyfryngau, fel y'i ddiffinnir gan Ofcom, yw'r gallu i gyrchu, deall a chreu cyfathrebu mewn amrywiaeth o gyd-destunau. Ar gyfer y Panel, mae'r ffocws ar allu defnyddwyr i ddefnyddio technolegau cyfathrebu gyda rhwyddineb a hyder. Bydd yr archwiliad o waith Ofcom ar faterion defnyddwyr yn cael ei gynnal gyda chymorth ymgynghorwyr allanol a chyngor oddi wrth y Swyddfa Archwilio Genedlaethol. Ei ddiben yw gwerthuso pa mor dda y mae Ofcom yn ystyried buddiannau defnyddwyr wrth wneud penderfyniadau ynghylch rheoleiddio.

Panel Defnyddwyr Ofcom

Ebrill 2005

Atodiad 1

Sail, diben ac atebolrwydd statudol

1. Sefydlwyd Panel Defnyddwyr Ofcom gan y Swyddfa Gyfathrebu (Ofcom) yn unol ag Adran 16 y Ddeddf Cyfathrebu 2003 gyda'r swyddogaeth o gynghori Ofcom a'r cyfryw bersonau eraill ag sy'n addas ym marn y Panel. Mae'r Panel yn annibynnol ar Ofcom a gall siarad yn gyhoeddus am faterion pan mae'n ystyried bod hyn yn briodol.

2. O dan Adran 17 y Ddeddf Cyfathrebu 2003, penodwyd aelodau'r Panel Defnyddwyr gan Ofcom yn unol ag egwyddorion Nolan, i gynrychioli buddiannau a barnau pobl sy'n byw yng ngwahanol rannau o'r Deyrnas Unedig a rhoi cyngor gwybodus am faterion sy'n cyfeirio at fuddiannau'r canlynol:

- pobl sy'n byw mewn ardaloedd gwledig;
- pobl sy'n byw mewn ardaloedd trefol;
- busnesau bach;
- pobl dan anfantais, pobl ar incwm isel a phobl ag anableddau; a
- phobl hŷn.

3. Mae'r Panel yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr drwy gynghori, rhoi sylwadau a gwneud argymhellion am bolisi ac arferion presennol a datblygol Ofcom fel y bo'n briodol.

4. Mae Bwrdd Ofcom yn cymeradwyo cyllideb flynyddol y Panel, gan gynnwys tâl aelodau a chaniatáu i'r Panel gynnal ymchwil. Mae tîm penodedig o gydweithwyr Ofcom yn cynnig cymorth i'r Panel.

5. Cytunodd y Panel Defnyddwyr ar Femorandwm o Ddealltwriaeth (MoU) gydag Ofcom¹⁹. Mae'r MoU yn pennu'r egwyddorion y mae'r

¹⁹ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/mou.htm>

Panel ac Ofcom wedi cytuno eu mabwysiadu yn eu perthynas a'u trafodion â'i gilydd. Mae'r MoU ar gael ar wefan y Panel.

6. Prif ddiben y Panel yw rhoi cyngor i Ofcom. Fel y cyfryw, nid yw'n gweithredu cyfrifoldebau ar ran Ofcom. Er enghraifft, nid yw'r Panel yn ymgymryd ag addysg i ddefnyddwyr, ac nid yw'r Panel yn mynd ar drywydd cwynion defnyddwyr unigol.

7. Mae gwaith y Panel yn canolbwyntio ar weithgareddau sy'n cael eu rheoleiddio gan Ofcom, er y caiff archwilio unrhyw fater sy'n ymddangos yn angenrheidiol i'r Panel er mwyn sicrhau amddiffyniad effeithiol ar gyfer defnyddwyr.

8. Bydd y Panel yn cyhoeddi adroddiadau blynyddol ar y ffordd y mae'n gweithredu ei swyddogaethau. Mae'n cynnal gwefan i roi gwybod i ddefnyddwyr am ei weithgareddau yn barhaus.

Atodiad 2

Aelodau'r Panel

Colette Bowe (Cadeirydd) yw Dirprwy Gadeirydd Thames Water, aelod o fwrdd Cymdeithas Adeiladu Yorkshire a'r Framlington Group ac mae hi'n aelod o'r Comisiwn Ystadegau.

Ruth Evans (Is Gadeirydd) yw Cadeirydd Pwyllgor Safonau y Cyngor Meddygol Cyffredinol, aelod o fwrdd Cymdeithas Adeiladu Nationwide ac mae ganddi nifer o benodiadau cyhoeddus eraill.

Mae **Azeem Azhar** yn awdur ac yn ddadansoddwr sy'n canolbwyntio ar effeithiau economaidd a chymdeithasol technolegau newydd.

Fiona Ballantyne yw rheolwr gyfarwyddwr ymgynghoriaeth datblygu marchnata ac mae hi'n cynrychioli buddiannau pobl yn yr Alban.

Nainish Bapna yw Rheolwr Gyfarwyddwr y Pharmacy Channel a sylfaenydd y Rhwydwaith Proffesiynolion Asiaidd.

Roger Darlington yw Cadeirydd rhan-amser yr Internet Watch Foundation ac mae ef yn cynrychioli buddiannau pobl sy'n byw yn Lloegr.

Simon Gibson OBE yw Prif Weithredwr Corfforaeth Wesley Clover, cronfa ecwiti preifat. Mae ef yn cynrychioli buddiannau pobl yng Nghymru.

Graham Mather yw Llywydd y Fforwm Polisi Ewropeaidd ac mae'n aelod o'r Tribiwnlys Apeliadau Cystadleuaeth.

Mae **Kevin McLaughlin** yn weithiwr datblygiad ar gyfer Fforwm Anabled Magherafelt. Mae ef yn cynrychioli buddiannau pobl yng Ngogledd Iwerddon.

Mae **Kate O'Rourke** yn gyfreithwraig ac yn Is Gadeirydd Cyngor Rhanbarthol Llundain o Gyngor Celfyddydau Lloegr.

Mae **Bob Twitchin** yn Aelod Cysylltiol o Fforwm y Cyflogwyr ar Anabledd ac mae ganddo ddigonedd o brofiad mewn telegyfathrebu.

Penodwyd aelodau gan Ofcom gyda chymeradwyaeth yr Ysgrifennydd Gwladol. Wrth benodi aelodau i gynrychioli Cymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon, ymgynghorwyd â'r Ysgrifenyddion Gwladol perthnasol ar gyfer y rhannau hynny o'r Deyrnas Unedig.

Gwnaethpwyd 'cyfrifiad stoc' o ba mor dda rydym yn perfformio fel Panel a byddwn yn gwneud hynny'n flynyddol. Gellir gweld bywgraffiadau mwy manwl o aelodau ar wefan y Panel²⁰.

²⁰ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/members.htm>

Atodiad 3

Adnoddau'r Panel: cyllideb a gwarant ar gyfer 2004-05

O dan Adran 16(1) y Ddeddf Cyfathrebu 2003, mae gan Ofcom ddyletswydd i gynnal trefniadau effeithiol ar gyfer ymgynghori â defnyddwyr ynghylch gweithredu eu swyddogaethau. Rhaid i'r trefniadau gynnwys cynnal panel o bobl – y cyfeirir atynt yn y Ddeddf fel “y Panel Defnyddwyr”. Mae Ofcom yn cytuno ar gyllideb ar gyfer tâl aelodau, treuliau ac unrhyw waith y byddwn yn ei gomisiynu. Nid yw Ofcom na Swyddog Atebol Ofcom yn cymeradwyo'r gwarant a dynnir o fewn y ddarpariaeth gyffredinol honno – y Panel sydd ag awdurdod a rheolaeth. £655,000 oedd ein cyllideb ar gyfer y 12 mis a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2005 – gweler y tabl isod. £692,500 oedd y gwarant heb ei archwilio ar gyfer y cyfnod hwn. Yn y tabl, rydym wedi cynnwys cost y tîm o gydweithwyr Ofcom sy'n cefnogi'r Panel.

	Cyllideb Ebrill 04-Mawrth 05 (12 mis) (£000)	Gwirioneddol Ebrill 04-Mawrth 05 (12 mis) (£000)
Ffioedd, treuliau a chymorth aelodau'r Panel		
- Ffioedd	191.8	195.6(1)
- Treuliau	38.3	31.9
- Cydweithwyr Ofcom	114.0(2)	151.0
Ffioedd proffesiynol		
- Ymchwil	200.0	220.5(3)
- Ymgynghorwyr	60.0	65.3(4)
Amrywion (5)	50.9	28.4
Cyfanswm	655.0	692.5

Nodiadau:

1 Talwyd ffioedd gwastad i aelodau'r Panel fel a ganlyn:

Y Cadeirydd sydd ag ymrwymiad o hyd at 3 diwrnod yr wythnos -
£50,000 y flwyddyn

Yr Is Gadeirydd sydd ag ymrwymiad o hyd at 2 ddiwrnod yr
wythnos - £30,000 y flwyddyn

Aelodau sydd ag ymrwymiad o hyd at 1 diwrnod yw wythnos -
£12,000 y flwyddyn

2 Yn ystod cyfnod yr adroddiad, cynyddodd nifer y cydweithwyr
Ofcom yn nhîm cymorth y Panel o ddau i bedwar.

3 Yn cynnwys ymchwil defnyddwyr ansoddol a meintiol.

4 Yn cynnwys ymgynghorwyr a weithiodd ar adroddiad y Panel ar
y newid i'r digidol.

Atodiad 4

Cysylltwch â ni

Gellir cysylltu â'r Panel drwy'r tîm cymorth:

Flora Demetriou, Cymorth Gweithredol
David Edwards, Ysgrifennydd
Julie Myers, Ymgynghorydd y Panel Defnyddwyr
Dominic Ridley, Swyddog Gweithredol Polisi y Panel Defnyddwyr

Eu manylion cyswllt yw:

Ofcom
Riverside House
2A Southwark Bridge Road
London SE1 9HA

flora.demetriou@ofcom.org.uk
ffôn 020 7783 4027

david.edwards@ofcom.org.uk
ffôn 020 7783 4021

julie.myers@ofcom.org.uk
ffôn 020 7981 3470

dominic.ridley@ofcom.org.uk
ffôn 020 7981 3474

ffacs 020 7981 3406

Mae gan y Panel wefan yn www.ofcomconsumerpanel.org.uk.
Caiff cynnwys y wefan ei ddiweddarau'n rheolaidd ac rydym yn gobeithio y bydd darllenwyr yr adroddiad hwn yn ymweld â'r safle'n aml. Rydym yn cyhoeddi e-gylchlythyr a byddwch yn gallu cofrestru i dderbyn hwnnw a hysbysiadau am ddiweddariadau i'r safle.

Atodiad 5

Byrfoddau ac acronymau

Rydym wedi ceisio osgoi jargon technegol yn yr adroddiad hwn a bod yn eglur am yr hyn rydym yn ei olygu. Mae wedi bod yn anochel ein bod wedi defnyddio rhai byrfoddau ac acronymau. Y rhai a ddefnyddir fwyaf yn yr adroddiad hwn yw:

DQ

Gwasanaeth ymholiadau llyfr ffôn

DSO

Newid i deledu digidol

EPG

Canllaw Rhaglenni Electronig – cyfleuster sy'n galluogi i wybodaeth am raglenni gael ei dangos ar y sgrin a dewis sianel.

ICSTIS

Y Pwyllgor Annibynnol ar gyfer Goruchwylio Safonau
Gwasanaeth Gwybodaeth Ffôn

NTS

Gwasanaethau Trosi Rhif

PRS

Gwasanaethau Cost Premiwm

SwitchCo

Y term a ddefnyddir i ddisgrifio'r corff a fydd yn arwain y newid i'r digidol ac a fydd yn gyfrifol am ei weithredu

VoB

Mae gwasanaethau Llais dros Fand Eang yn caniatáu i ddefnyddwyr wneud a derbyn galwadau dros gysylltiad band eang

VoIP

Protocol Llais dros y Rhyngrwyd – yr enw generig am drosglwyddo traffig llais gan ddefnyddio technoleg Protocol Rhyngrwyd