

CONSUMER
PANEL

Ofcom
OFFICE OF COMMUNICATIONS

Adroddiad blynyddol 2005-06

Mehefin 2006

Cynnwys

Adran		Tudalen
	Rhagair	3
1	Ynglŷn â Phanel Defnyddwyr Ofcom	5
2	Adolygiad o'r flwyddyn	8
3	Materion rhan-ddeiliaid	14
4	Edrych tua'r dyfodol	16
	Atodiad 1: Aelodau'r Panel	18
	Atodiad 2: Adnoddau'r Panel: cyllideb a gwariant ar gyfer 2005-06	20
	Atodiad 3: Cysylltu â ni	22

Gellir gweld yr adroddiad hwn ar dudalen gyhoeddiadau gwefan y Panel Defnyddwyr yn Gymraeg a Saesneg yn: <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/publications.htm>

Mae'r adroddiad ar gael ar ffurfiau eraill drwy wneud cais (gweler Cysylltu â ni).

Rhagair

Dechreuodd Panel Defnyddwyr Ofcom ei waith ym mis Chwefror 2004, a hwn yw ein hail adroddiad blynyddol.

Fel ym mlwyddyn gyntaf ein gwaith, rydym wedi delio â nifer o faterion strategol mawr yn ogystal â rhoi sylwadau i fwrdd Ofcom, a gweithio gyda'r bwrdd, ar nifer o faterion rheoleiddio pwysig ond mwy tactegol. Rydym wedi defnyddio ymchwil defnyddwyr helaeth i greu sail dystiolaeth i ategu'n cyngor. Mae hyn i gyd wedi'i nodi yng nghorff yr adroddiad hwn.

Mae dwy brif thema wedi bod yn sail i'n gwaith eleni. Un thema yw - sut gall pob defnyddiwr elwa'n wirioneddol ar y newidiadau yn y farchnad sy'n datblygu'n gyflym ar gyfer cyfathrebiadau? Mae datblygiadau yn y farchnad hon yn cael eu trafod yn aml, ac yn gywir, yn nhermau eu gallu i wella mwynhad pobl o adloniant, eu mynediad i wybodaeth a newyddion a'u gallu i wella cyfathrebu personol cyflym, rhad a mynych. Ond i rai grwpiau mawr yn ein cymdeithas, mae'r buddion hyn yn anodd cael mynediad iddynt - naill ai oherwydd pwy yw pobl, neu oherwydd ble maent yn byw.

Yn y flwyddyn sydd newydd fynd heibio, rydym wedi ymddiddori'n gynyddol mewn dyfnhau'n dealltwriaeth o sut a pham mae rhai pobl yn ein cymdeithas yn teimlo bod y farchnad hon yn lle hynod anodd i fod ynddi. Mae gennym ddi-ddordeb yn arbennig mewn deall profiad pobl hŷn o'r farchnad hon. Mae pobl hŷn wrth gwrs yn rhan fawr a chynyddol o'r boblogaeth, ac mae materion sy'n ymwneud â hwy yn dod yn fwyfwy canolog. Yn y flwyddyn sy'n dod, byddwn yn gweithio i gael dealltwriaeth well o'r amrywiaeth o faterion sy'n effeithio ar allu a pharodrwydd pobl hŷn i ymgysylltu â chyfathrebiadau, ac i ddeall beth allai goblygiadau polisi dealltwriaeth felly fod.

Mae'r ail brif thema ar gyfer y Panel yn fwy mewnweledol ond yn bwysig serch hynny. Rydym wedi gweithio eleni i helpu Ofcom i ddatblygu ei allu'n fewnol i ddeall canlyniadau gweithio er budd y defnyddiwr, rhoi pwys dyladwy iddynt a'u cyflawni. Datblygom ein pecyn offer *Capturing the consumer interest* i wneud yn union hynny.

Yn rhannol mewn ymateb i werthusiad y Panel o waith y rheoleiddiwr, mae Ofcom bellach yn rhoi mwy o amlygrwydd i'w waith ar bolisïau defnyddwyr – gan gryfhau ei dîm polisi defnyddwyr a chynnal arolwg mawr o'i ymagwedd reoleiddiol at ystyriaethau defnyddwyr a dinasyddion.

Bydd y Panel yn parhau i rannu'i brofiadau o'r "pecyn offer" â rheoleiddwyr eraill, y llywodraeth, darparwyr y sector preifat a sefydliadau defnyddwyr fel ein cyfraniad ni at gyflawni rheoleiddio gwell.

Mae'r Panel yn ddiolchgar iawn i'w staff: Georgia Klein; David Edwards; Dominic Ridley a Julia Guasch – am eu gwaith caled a'u hymrwymiad. Ac rwy'n ddiolchgar iawn hefyd i'm cydweithwyr ar y Panel am eu gwaith caled ac effeithiol.

A handwritten signature in black ink that reads "Colette Bowe". The signature is written in a cursive, slightly slanted style. There is a small horizontal stroke under the end of the word "Bowe".

Colette Bowe

Cadeirydd, Panel Defnyddwyr Ofcom

Mehafin 2006

Adran 1

Ynglŷn â Phanel Defnyddwyr Ofcom

Ein sail statudol a'n diben

1. Sefydlwyd Panel Defnyddwyr Ofcom yn gynnar yn 2004 gan y Swyddfa Cyfathrebiadau (Ofcom) o dan Adran 16 o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Prif swyddogaeth y Panel yw cynghori bwrdd Ofcom ar fuddiannau defnyddwyr yn y marchnadoedd telegyfathrebiadau, darlledu a sbectrwm (ac eithrio materion cynnwys) ac, yn ogystal, personau eraill fel y gwêl y Panel yn dda.
2. Mae'r Panel yn ymwneud â mynediad i gyfathrebiadau p'un ac ydyw hyn yn effeithio ar bobl fel dinasyddion neu fel defnyddwyr. Cynrychiolwn fuddiannau pobl sy'n byw mewn rhannau gwahanol o'r Deyrnas Unedig a rhown gyngor gwybodus ar faterion sy'n ymwneud â buddiannau pobl hŷn, pobl ag anableddau, cartrefi incwm isel, pobl sy'n byw mewn ardaloedd gwledig a threfol a busnesau bach, yn ogystal â grwpiau defnyddwyr eraill.
3. Rydym yn annibynnol ar Ofcom, pennwn ein hagenda ein hunain a siaradwn yn gyhoeddus am faterion lle'r ystyriwn fod hyn yn briodol, ond gweithiwn mewn modd adeiladol gyda bwrdd Ofcom a chyrrff perthnasol eraill. Mae gan y Panel femorandwm o ddealltwriaeth gydag Ofcom sy'n diffinio'r berthynas rhwng y ddau gorff.¹
4. Mae'r Panel yn cynnwys 12 aelod rhan-amser sydd â gwybodaeth ac arbenigedd sylweddol am faterion defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau electronig. Ymhlith y Panel mae aelodau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, yr Alban, Gogledd Iwerddon a Lloegr². Mae Ofcom yn penodi aelodau yn unol ag egwyddorion Nolan.
5. Mae Bwrdd Ofcom yn cymeradwyo cyllideb flynyddol y Panel, gan gynnwys cyflogau aelodau, ac i alluogi'r Panel i wneud gwaith ymchwil.

Ein gweledigaeth strategol

6. Mae Panel Defnyddwyr Ofcom yn dymuno gweld marchnad lle mae gan bob defnyddiwr ddigon o wybodaeth, dealltwriaeth a hyder i ddewis a defnyddio cynhyrchion a gwasanaethau cyfathrebiadau sy'n briodol i'w hanghenion a'u ffordd o fyw. Lle bydd y farchnad yn methu bodloni anghenion defnyddwyr, mae'r panel yn dymuno gweld bod camau digonol yn cael eu cymryd i sicrhau bodloni'r anghenion hyn.

Sut awn i'r afael â'n gwaith

Gwneud polisiau ar sail tystiolaeth

7. Mae'r Panel yn seilio'i gyngor ar dystiolaeth sy'n dod yn bennaf o ymchwil, ond hefyd o sylwadau a gyflwynir iddo gan: ei rwydwaith cryf o gysylltiadau â chyrrff eiriolaeth defnyddwyr llai, arbenigol yn y sector; data cwynion; a'i gysylltiadau â'r diwydiant.

¹ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/mou.htm>

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

8. Cynhaliwn raglen ymchwil sylweddol, gan gynnwys ymarfer blynyddol mawr mewn "olrhain" profiad defnyddwyr o ran cael mynediad i gyfathrebiadau electronig, a'u defnyddio, ar hyd a lled y DU ac ar draws pob grŵp oedran. Hefyd, cynhaliwn ymarferion ymchwil unigol i destunau unigol sydd o bwys mawr, fel sut y gallai cyflwyno'r newid i ddiigidol fesul cam effeithio ar bobl ddiameddiffyn. Mae holl ymchwil y Panel yn cael ei chyhoeddi³.
9. Mae'r Panel yn cynnal rhwydwaith o grwpiau defnyddwyr arbenigol, Fforwm y Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau, sy'n cyfarfod yn rheolaidd ac sy'n cyfrannu at waith y Panel.
10. Mae'r Panel yn ceisio sicrhau ei fod yn adlewyrchu'r ystod ehangaf o farnau gan ddefnyddwyr y DU. Mae'n ategu gwaith ein cynrychiolwyr rhanbarthol felly trwy gyfarfod o dro i dro y tu allan i Lundain â rhanddeiliaid lleol allweddol.

Egwyddorion cynlluniau gwaith

11. Mae nifer aruthrol o faterion posibl y gallai'r Panel wneud ymchwil iddynt a chynnig cyngor arnynt. O ganlyniad, fe allai'r Panel dreulio'i holl amser yn rhoi barn eang ond arwynebol. Er mwyn bod yn effeithiol, felly, mae'r Panel yn ddetholus. I'w alluogi i wneud hyn, rydym wedi datblygu ac yn cymhwyso set o egwyddorion a ddefnyddiwn i gyfeirio'r modd y pennwn ein blaenoriaethau, sef:
 - **Perthnasedd:** ydy hwn yn fater y mae defnyddwyr wedi'i nodi fel mater perthnasol yn ein harolwg defnyddwyr blynyddol, neu yr ydym yn credu am resymau eraill ei fod yn bwysig i ddefnyddwyr?
 - **Niwed:** oes tystiolaeth o risg wirioneddol a sylweddol o niweidio defnyddwyr?
 - **Ymarferoldeb:** ydy hwn yn fater y gallai'r Panel ychwanegu gwerth ato (h.y. nid yw rhai eraill yn ymwneud â'r mater defnyddwyr yn barod) ac y gellid dod o hyd i ryw ateb ymarferol iddo?
 - **Grwpiau diamddiffyn:** a fyddai ymdrin â mater yn rhoi sylw i ofynion ac anghenion y grwpiau diamddiffyn hynny a restrir yn y Ddeddf?
 - **Themâu'r Ddeddf Cyfathrebiadau:** Mae'r Ddeddf yn pennu gofyniad bod y Panel yn gallu rhoi cyngor ar fuddiannau defnyddwyr domestig a busnesau bach mewn perthynas â'r materion canlynol:
 - darparu rhwydweithiau, gwasanaethau a chyfleusterau cyfathrebiadau electronig a chyfarpar perthnasol;
 - cyfeiriaduron i alluogi'u defnyddio;
 - y telerau ariannol a'r telerau eraill ar gyfer darparu'r cyfryw wasanaethau neu gyfleusterau;
 - safonau gwasanaeth;

³ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/publications.htm>

- ymdrin â chwynion;
- datrys anghydfodau;
- iawndal;
- gwybodaeth am safonau gwasanaeth a hawliau defnyddwyr; ac
- unrhyw faterion eraill yr ystyria'r Panel eu bod yn angenrheidiol i sicrhau amddiffyn defnyddwyr cyfathrebiadau yn effeithiol.

Ymyrryd yn gynnar

12. Er mwyn rhoi cyngor i Ofcom, rhoddir gwybodaeth fanwl a chyfredol i'r Panel am waith Ofcom, ac mae ganddo fynediad cyson i Ofcom ar bob lefel. Caiff y Panel weld polisïau Ofcom yn gynnar ac yn y modd hwn mae'n helpu Ofcom i gynnwys materion defnyddwyr yn eu polisïau cyn iddynt fod yn destun ymgynghori cyhoeddus. Mae tîm o weithwyr Ofcom yn rhoi cymorth i'r Panel ac yn hwyluso hyn.

Tryloywder ac atebolrwydd

13. Mae'r Panel yn gwbl dryloyw o ran ei weithrediad. Cyhoeddwn adroddiadau blynyddol ar sut rydym yn cyflawni'n swyddogaethau, canfyddiadau ymchwil, dadansoddi polisïau a chynghor, agendâu a chofnodion ein cyfarfodydd. Mae'r Panel yn cynnal gwefan i roi gwybodaeth i ddefnyddwyr am ein gweithgareddau yn gyson, a chyhoedda newyddlen i amrywiaeth eang o bartïon sydd â diddordeb.

Adran 2

Adolygiad o'r flwyddyn

14. Yn ystod 2005-06 bu'r Panel yn ymwneud â phedwar prif faes gwaith: ein hymchwil olrhain, rheoleiddio'n seiliedig ar ddefnyddwyr gan gynnwys adolygiad o bolisi defnyddwyr Ofcom; y newid i ddigidol ac adolygiad strategol Ofcom o delegyfathrebiadau. Hefyd, aethom ar ôl amrywiaeth o faterion pwysig eraill yn ymwneud â Dadfwndelu Dolenni Lleol; Rhwydweithiau Cenhedlaeth Nesaf; dyletswydd Ofcom o dan Adran 10 o'r Ddeddf Cyfathrebiadau i annog argaeledd cyfarpar hawdd ei ddefnyddio; cyhoeddi adroddiadau ariannol BT; a Mynediad Band Eang Cyfanwerthol.

Deall pryderon defnyddwyr

15. Mae gwaith y Panel yn seiliedig ar dystiolaeth. Gwnaethom ymrwymiad i raglen ymchwil barhaus i gynhyrchu tystiolaeth am bryderon defnyddwyr a chyflwr gwytodaeth defnyddwyr yn y farchnad cyfathrebiadau. Yn ystod y flwyddyn, trafodom oblygiadau ein hymchwil olrhain 2004-05 mewn gweithdai gydag Ofcom, y diwydiant a grwpiau defnyddwyr. Canfuwyd mai oedran oedd y ffactor mwyaf arwyddocaol mewn cyfranogiad defnyddwyr mewn marchnadoedd cyfathrebiadau.
16. Roedd canfyddiad ein hymchwil ym mis Mai 2005 nad oedd traean o bobl wedi clywed am y 'newid i ddigidol' yn atgyfnerthu'r angen cryf i Digital UK gynnal ymgyrch wybodaeth gyhoeddus fawr. Cawsom gyfarfodydd niferus a thrafodaethau â Digital UK, y Llywodraeth a Grŵp Arbenigol Defnyddwyr ar y newid i ddigidol er mwyn pwysleisio pwysigrwydd ymgyrch wybodaeth gyhoeddus ac i weld ei bod yn cael blaenoriaeth. Mae Digital UK ers hynny wedi gwneud ymdrechion sylweddol i ddatblygu eu gwaith cyfathrebu mewn partneriaeth â grwpiau defnyddwyr.
17. Yn 2005 comisiynwyd fersiwn ddiwygiedig gennym o ymchwil y llynedd er mwyn ein galluogi i olrhain y modd roedd newidiadau yn y farchnad a rheoleiddio wedi effeithio ar ddefnyddwyr. Bydd ymchwil eleni yn cael ei chyhoeddi ym mis Mehefin 2006.

Rheoleiddio sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr

18. Mae nifer enfawr o faterion y gallai'r Panel ymwneud â hwy. Er mwyn bod mor effeithiol â phosibl, mae'r Panel yn cyfyngu'i hun i gynghori bwrdd Ofcom ac eraill (e.e. y llywodraeth ar y newid i ddigidol) ar faterion strategol. Cawn ein harwain yn ogystal gan y canfyddiadau o'n hymchwil annibynnol. Mae hyn yn amlygu'r materion sy'n ymwneud â defnyddwyr ac mae hyn yn ei dro yn gyrru rhaglen waith y Panel ei hun.
19. Yn ail flwyddyn ei fodolaeth, penderfynodd y Panel y dylai, fel rhan bwysig o'i ddyletswyddau statudol, ystyried y modd yr ymdrinia Ofcom â nodi a dadansoddi buddiannau defnyddwyr wrth lunio'i ddyfarniadau rheoleiddio. Y prawf go iawn a yw rheoleiddiwr yn cyrraedd y nod ac yn gallu parhau i gyflwyno canlyniadau sy'n gwasanaethu'r defnyddiwr yw a oes gan y rheoleiddiwr ei hun allu mewnol sydd wedi'i ddatblygu'n llawn i ddeall, a rhoi pwys dyladwy i, fuddiannau defnyddwyr ynghyd â buddiannau diwydiant.

20. Ar ôl proses dendro gystadleuol, comisiynodd y Panel Pricewaterhousecoopers LLP i wneud astudiaeth archwiliadol i ddatblygu pecyn offer buddiannau defnyddwyr. Nod yr ymagwedd hon oedd galluogi asesiad gwrthrychol o ba mor effeithiol y mae rheoleiddiwr yn ystyried buddiannau defnyddwyr wrth lunio a gweithredu'i bolisïau. Cafodd y darn hwn o waith ei gynnal gyda chymorth Swyddfa Archwilio Cymru, ac fe'i seiliwyd ar ddadansoddiad manwl o'r hyn a wnaeth Ofcom mewn gwirionedd yn ei flwyddyn gyntaf. Fel rhan o'i asesiad, edrychodd y Panel ar ddwy 'astudiaeth achos' Ofcom - ei adolygiad strategol o delegyfathrebiadau a'i ymagwedd reoleiddio at gam-werthu telegyfathrebiadau.
21. Mae'r pecyn offer ei hun *Capturing the consumer interest*⁴ yn cynnwys 31 o gwestiynau, y gellir eu cymhwyso i faes gwaith penodol neu i sefydliad cyfan. Mae'r adolygiad gwerthusol newydd hwn o reoleiddio sy'n seiliedig ar ddefnyddwyr eisoes wedi helpu Ofcom i unioni'r cydbwysedd wrth lunio'i raglen waith polisïau defnyddwyr ar gyfer 2006. Cyhoeddodd ei ymateb i'r pecyn offer ochr yn ochr â'n hadroddiad ni, gan amlygu saith o argymhellion i lenwi'r bylchau a nodwyd yn 'archwiliad' y Panel, ac mae wrthi'n datblygu fframwaith i sicrhau bod buddiannau'r defnyddiwr yn cael ystyriaeth briodol mewn cynllunio, prosiectau a chyfathrebiadau. Mae wedi ymrwymo, er enghraifft, i sefydlu system rybuddio cynnar mewn perthynas â buddiannau defnyddwyr, rhaglen hyfforddi Ofcom ar bolisïau defnyddwyr, adolygu ei Aseidiadau o Effaith ac i gyhoeddi adolygiadau o gynnydd mewn polisïau defnyddwyr o dro i dro.
22. Credwn y bydd y pecyn offer hwn o ddefnydd i ddiwydiannau eraill ac i'r llywodraeth. Cadarnhawyd y farn hon pan lanswyd ein pecyn offer ym mis Chwefror 2006 i gynulleidfa o uwch gynrychiolwyr o blith rheoleiddwyr, y Llywodraeth, y Senedd, cyrff defnyddwyr a diwydiant. Dangoswyd diddordeb gan Ofwat, yr Asiantaeth Safonau Bwyd, y Cyngor Defnyddwyr Dŵr a'r Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Ariannol mewn defnyddio'r pecyn offer a dysgu o brofiadau Ofcom.
23. Teimlai cyfranogwyr fod y pecyn offer yn gyfraniad gwerthfawr at yr agenda rheoleiddio gwell, ac y byddai modd ei gymhwyso'n helaeth ar gyfer sefydliadau cyhoeddus a phreifat. Roedd gan gyfranogwyr ddiddordeb i weld y pecyn offer yn cael ei gymhwyso i faterion dinasyddion ac ategu llunio polisïau pan fydd angen gwneud cyfaddawdau ar gyfer grwpiau defnyddwyr gwahanol. Ystyrir yn eang bod ein gwaith yn y maes hwn yn cydategu cynigion presennol yr Adran Masnach a Diwydiant ar gyfer gwella cynrychiolaeth defnyddwyr.
24. Cyfraniad ychwanegol a wnaed at wella rheoleiddio ar sail defnyddwyr oedd y cyngor cynnar a roddodd y Panel i Ofcom ar ddatblygu'i gynllun blynyddol. Hefyd, ymatebom i gynllun drafft Ofcom ar gyfer ymgynghori yn 2006-07 a helpu i lunio'i gynllun blynyddol am y flwyddyn i ddod. Yn ein hymateb, roeddem yn gefnogol yn gyffredinol i gynllun Ofcom, ac yn croesawu'n arbennig y ffaith y bydd amddiffyn defnyddwyr yn un o'i naw maes blaenoriaeth.
25. Amlygwyd nifer o feysydd gennym lle'r oeddem o'r farn bod angen i Ofcom fod â ffocws penodol. Gwnaethom awgrymu, er enghraifft, y dylai Ofcom nodi a chanolbwyntio ar anghenion pobl hŷn, ac y dylai thema eang Cynhwysiad

⁴ http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/publications/capturing_the_consumer_interest.pdf

Digidol (gan gynnwys y newid i ddigidol a theledu digidol) redeg drwy holl feddwl Ofcom am y flwyddyn 2006-07. Awgrymon y dylai'r newid i ddigidol fod yn un o'i flaenoriaethau. Galwodd y Panel am i'r Cynllun Blynyddol fod yn fwy penodol ynghylch materion sy'n effeithio ar bobl anabl a phobl iau, ac i Ofcom ddatblygu'i ymagwedd at faterion dinasyddion a materion defnyddwyr gwahanol yn y gwledydd a'r rhanbarthau. Unwaith eto, buom yn annog Ofcom i bennu targedau amser-penodol er mwyn iddo allu gwerthuso a yw'r farchnad telegyfathrebiadau yn darparu bargaen deg i bawb yn eu herbyn.

26. Yn ein hymateb mynegwyd diddordeb gennym hefyd i wybod asesiad Ofcom ei hun ynghylch a oedd wedi pennu'r blaenoriaethau cywir iddo'i hun ai peidio ar gyfer 2005-06. Credwn mai helpu'r rheoleiddiwr i bennu'r blaenoriaethau cywir yn y dyfodol fydd deall yr hyn a wnaeth Ofcom yn gywir neu a fethodd â chydabod llif gwaith rheoleiddio a gododd. Gofynnodd y Panel i Ofcom adolygu'i gynllun blynyddol ei hun ar gyfer 2006-07.

Adolygiad o bolisi defnyddwyr Ofcom

27. Eleni rydym wedi croesawi adolygiad Ofcom o'i ymagwedd at lunio polisïau defnyddwyr. Yn dilyn cyngor cryf gan y Panel, rhoddodd Ofcom fwy o amlygrwydd i'w waith polisïau defnyddwyr a gwnaeth amddiffyn defnyddwyr yn un o'i naw prif flaenoriaeth am y flwyddyn i ddod. Mae gwaith diweddar y Panel i ddatblygu pecyn offer buddiannau defnyddwyr ar gyfer rheoleiddwyr a'r llywodraeth wedi chwarae rhan bwysig yn y newid hwn.
28. Cred y Panel, serch hynny, fod angen mwy o waith i lunio polisïau Ofcom ar ddarparu gwybodaeth i ddefnyddwyr. Rydym wedi cael nifer o drafodaethau ag Ofcom ar y thema hon. Hoffem weld gwelliannau yn narpariaeth gwybodaeth hygyrch a dibynadwy am dechnolegau unigol, pris ac ansawdd y gwasanaeth a ddarperir er mwyn galluogi defnyddwyr i wneud penderfyniadau prynu gwybodus. Hefyd, rydym yn dadlau o blaid gwelliannau yn y ddarpariaeth wybodaeth am hawliau defnyddwyr, yn enwedig mewn perthynas â'r broses newid a ble i fynd os aiff pethau o le.
29. O ganlyniad i'n cyngor, mae Ofcom wrthi'n ymgymryd ag astudiaeth i'r modd y mae gwahanol fathau o ddefnyddwyr yn defnyddio gwybodaeth am brisiau a ffactorau eraill yn eu penderfyniadau prynu, a pha wybodaeth maent yn hoffi cael mynediad iddi. Byddwn yn gweithio gydag Ofcom i ddadansoddi a llunio'i bolisïau gwybodaeth ar sail y canfyddiadau hyn.
30. Mae'r Panel Defnyddwyr ac Ofcom wedi trafod arwyddocâd ymarferol i raglen waith Ofcom y gwahaniaeth a dynnir mewn trafodaethau polisïau cyhoeddus mewn cyfathrebiadau rhwng "defnyddwyr a "dinasyddion". Yn ystod y flwyddyn rydym wedi mynegi'n pryder bod angen i waith 'polisi defnyddwyr' roi pwys llawn i anghenion pobl ddi-amddiffyn, ym mha fodd bynnag y cânt eu diffinio. Mae'r drafodaeth yn parhau rhyngom.

Cynorthwyo defnyddwyr drwy'r newid i ddigidol

Mae'r newid o signal analog i ddigidol erbyn 2012 wedi parhau yn faes pwysig o waith y Panel. Eleni rydym wedi canolbwyntio ar anghenion pobl ynysig yn gymdeithasol drwy'r newid i ddigidol; pobl sydd heb rwydwaith digonol o ffrindiau, teulu, cymdogion neu ofalwyr i droi atynt am gymorth. Roedd y Panel wedi galw o'r blaen am i broses gael ei datblygu gan Digital UK, yn gweithio gyda'r sector gwirfoddol a llywodraeth leol, i ddarparu cynllun

cymorth ymarferol⁵. Mae Digital UK wedi derbyn ein hargymhellion ac rydym yn cynorthwyo'u gwaith rhanbarthol i weld bod rhaglenni cymorth ymarferol yn cael eu datblygu sy'n adlewyrchu'n hargymhellion. Fodd bynnag, mae'r Panel yn dal i bryderu nad yw pecyn cymorth arfaethedig y Llywodraeth yn bodloni'n meini prawf ac y bydd defnyddwyr diamddiffyn yn cael eu gadael heb deledu ac yn cael eu targedu gan fasnachwyr twyllodrus.

2. Mae'r Panel wedi lleisio'i bryder yn ogystal ynghylch lefelau arfaethedig cymorth ariannol y Llywodraeth mewn perthynas â'r newid i ddigidol. Mae'r Llywodraeth yn bwriadu cynnig gwasanaeth gosod, cyfarpar a chyfarwyddyd am ddim i bobl hŷn dim ond os byddant yn hawlio credyd pensiwn hefyd. Credwn fod hwn y symudiad i ffwrdd o'r egwyddor derbyniad teledu di-dâl i bawb dros 75 oed beth bynnag eu hincwm - polisi sy'n cael ei dderbyn yn eang gan y cyhoedd. Bydd llawer o bensiynwyr sydd â hawl i gredyd pensiwn ond nad ydynt yn ei hawlio yn methu â chael cymorth gyda'r newid i ddigidol ychwaith. Dylid cynnig cymorth ariannol i'r bobl hyn i dalu costau pryniannau unigol cyfarpar ac unrhyw waith angenrheidiol i uwchraddio erialau.
3. Yn ystod y flwyddyn waith hon, rydym wedi parhau i gyfrannu'n weithgar at y drafodaeth gyhoeddus am y pwnc hwn trwy roi tystiolaeth yng ngwrandawriad Pwyllgor Dethol y Llywodraeth, cyfarfod â'r Adran Masnach a Diwydiant a'r Adran Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, grwpiau defnyddwyr a Digital UK, a chynnig sylwadau o fewn cyfryngau'r DU. Mae'n dda gennym nodi bod argymhellion y pwyllgor dethol ynghylch natur y cymorth, a phwy ddylai fod yn gymwys i gael cymorth ychwanegol, yn adlewyrchu'r cyngor a roesom.

Bargen deg i bawb mewn telegyfathrebiadau: Adolygiad Strategol Ofcom o Delegyfathrebiadau

4. Mae'r Panel wedi ymgysylltu ag Ofcom drwy gydol y flwyddyn i'w annog i roi buddiannau defnyddwyr wrth galon ei Adolygiad Strategol o Delegyfathrebiadau (TSR). Nod y gwaith hwn yw mynd i'r afael â safle BT fel grym marchnad sylweddol ym maes darpariaeth ffonau llinell sefydlog. Mae'r modd y mae'r polisi hwn yn datblygu yn bwysig o ran pa fuddion y bydd yr amgylchedd rheoleiddio newydd yn eu cyflwyno i ddefnyddwyr.
5. Croesawodd y Panel allu Ofcom a BT i ddod i gytundeb ar ymrwymadau cyfreithiol rhwymol y gellir eu gorfodi'n gyfreithiol mewn perthynas â'r cwmni'n darparu cydraddoldeb mynediad gwirioneddol i'w rwydwaith gan gystadleuwyr. Yn yr un modd, croesawom y cymorth a roddir i'r cytundeb hwn gan gymaint o chwaraewyr pwysig yn y farchnad. Dylai'r ymrwymadau fod yn sylfaen i gynnydd cynnar a sylweddol yn y dewis a'r arloesedd sydd ar gael i ddefnyddwyr, ynghyd â phrisiau is a gwasanaeth o ansawdd gwell, mewn marchnad gynyddol gystadleuol.
6. Ar ôl cyfarfodydd niferus â'r timau TSR a thrafodaethau anodd â Bwrdd Ofcom, mae adolygiad Ofcom o'r polisi defnyddwyr yn archwilio'r agweddau ar ochr y galw y galwodd y Panel am iddynt gael eu cynnwys yn y TSR. Hefyd, mae Ofcom wedi cytuno i ystyried comisiynu archwiliad annibynnol yn ogystal ag edrych ar ddefnyddio cymaryddion rhyngwladol a meincnodau arloesedd fel rhan o nifer o fetregau i fesur llwyddiant y polisi TSR. Serch hynny, parhawn i anghytuno â safbwynt Ofcom na ddylai targedau sy'n rhai amser-penodol gael eu pennu. Credwn y dylai Ofcom fod yn ymdrin â'r

⁵ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/dso/dsoreport.pdf>

materion hyn er mwyn sicrhau bod y farchnad telegyfathrebiadau yn cynnig bargaen deg i bawb, ac rydym wrthi'n trafod hyn gyda hwy.

Gwasanaethau Trosi Rhif

7. Rydym wedi gweithio'n helaeth eleni trwy gyfarfodydd, trafodaethau ac ymatebion i annog Ofcom i ganolbwyntio ar fuddiannau defnyddwyr mewn perthynas â Gwasanaethau Trosi Rhif (NTS). Yn ein hymateb i'w briff ar NTS, *Options for the Future*, roeddem yn pwysleisio'r angen am dryloywder yn y maes hwn.
8. Gwneir galwadau NTS i rifau ffôn sy'n dechrau'n bennaf ag 08 ac 09 (gelwir rhifau 09 yn 'Wasanaethau Cyfradd Bremiwm' yn gyffredinol), ac fel arfer cynigiant fynediad i wasanaethau gwybodaeth ac adloniant, a mynediad talu wrth fynd yn eich blaen i'r rhyngwyd. Buom yn holi Ofcom am sut fyddai'n sicrhau y byddai gan ICSTIS adnoddau a threfniadau priodol i ymgymryd â'i gyfrifoldebau arfaethedig newydd, a barn Ofcom am orfodi'r Amod 14 diwygiedig - gan fod diwygiadau felly'n aneffeithiol oni chefnogir hwy gan orfodaeth briodol.
9. Gofynnem i'r rheoleiddiwr hefyd gryfhau ei safbwynt ar rifau y codir tâl amdanynt ac i gefnogi gorfodi canllawiau'r Swyddfa Hysbysrwydd Ganolog (COI) (er bod y Panel yn cydnabod bod gan Ofcom bwerau cyfyngedig yn y maes hwn). Gwrthododd y Panel Defnyddwyr gasgliad Ofcom y byddai cyhoeddi costau galwadau ymlaen llaw yn rhy uchel mewn perthynas â'r buddion. Credai'r Panel fod dadansoddiad o gost a budd wedi'i ddiffinio at ddibenion diwydiant yn unig ac nid at ddibenion defnyddwyr.

Defnydd cyrff cyhoeddus o wasanaethau rhannu refeniw

10. Yn sgil y ffrwydradau yn Llundain ym mis Gorffennaf 2005, ysgrifennom at y Gweinidog i gwyno ynghylch y defnydd o rif cyfradd breimiwm ar gyfer llinell gymorth i ffrindiau a theuluoedd dioddefwyr. Yn dilyn trafodaeth â'r Llywodraeth am y mater hwn, gwnaed ymddiheuriad cyhoeddus. Eleni, codom bryderon gydag Ofcom hefyd ynghylch diffyg tryloywder prisiau gwasanaethau rhannu refeniw a'u defnydd ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus fel meddygfeydd teulu, gan y gallai hyn atal pobl rhag defnyddio'r gwasanaethau hyn.

Cam-werthu gwasanaethau telegyfathrebiadau llinell sefydlog

11. Eleni mae'r Panel wedi mynegi pryder ynghylch gwasanaethau llinell sefydlog pobl yn cael eu newid i gyflenwr arall heb eu caniatâd. Hefyd, rydym wedi argymhell cod unigol sy'n berchen i'r cwsmer sy'n gweithio ar draws yr holl wasanaethau cyfathrebiadau i alluogi defnyddwyr i newid yn haws a rheoli'r arfer o 'slamio'. Mae Ofcom ers hynny wedi mabwysiadu cod ymarfer gorfodol, ac yng Ngwanwyn 2006 mae'n ymgynghori ar weithredu cod unigol.
12. Mynegodd y Panel bryder hefyd fod arferion monitro a gorfodi Ofcom hyd yma wedi canolbwyntio ar ymchwilio i gwmnïau llai yn hytrach na chwmnïau mawr. Croesawn y flaenoriaeth uwch mae Ofcom bellach yn ei rhoi i gryfhau ei waith ymchwilio ar ran defnyddwyr.

Cynlluniau Datrys Anghydfodau Amgen

13. Yn ymateb y Panel i ymgynghoriad Ofcom ar yr Adolygiad o Gynlluniau Datrys Anghydfodau Amgen (ADR), diffiniam yr hyn y dylai' blaenoriaethau

defnyddwyr fod. Cyngor y Panel oedd bod angen i'r rheoleiddiwr ganolbwyntio ar orfodi ac amddiffyn defnyddwyr. Dylai anghydfodau defnyddwyr â chyflenwyr gael eu datrys gan y cyflenwr cyn iddynt fynd at Otelo (yr ombwdsman) neu CISAS. Cyfrifoldeb Ofcom yw sicrhau bod y diwydiant yn cydymffurfio â'r cod ymarfer. I fod yn effeithiol, rhaid i'r cynllun fod yn hygyrch, yn hawdd ei ddilyn ac yn dryloyw. Pwysleisio fod rhaid ei gyhoeddi'n eang ymhlith defnyddwyr er mwyn iddynt fod yn ymwybodol ohono.

14. Dywedodd y Panel fod sail ymchwil gyfredol Ofcom i brofiad y defnyddiwr o ADR yn seiliedig ar faint sampl a oedd yn rhy fach. Argymhellom y dylai'r ymchwil gael ei hailadrodd cyn pen y 12 mis nesaf gyda sampl mwy o bobl, ac mae Ofcom yn parhau i ymchwilio i'r maes hwn.
15. Roedd ein hargymhellion i wneud y broses yn un haws i ddefnyddwyr yn cynnwys yr awgrym y dylai darparwyr cyfathrebiadau gofnodi a monitro'u proses cwynion fel bod modd i Ofcom werthuso pa ddarparwyr sy'n datrys cwynion yn dda neu'n wael. Hefyd, awgrymon y dylai cynlluniau ADR gyhoeddi dangosyddion perfformiad mewn perthynas â gallu staff, amseroldeb gwneud penderfyniadau a bodlonrwydd cyffredinol cwsmeriaid. Dylent gyhoeddi adroddiadau rheolaidd yn ogystal sy'n dangos dadansoddiad o'r cwynion sydd wedi dod i law.

Rhwymedigaethau Gwasanaeth Cyffredinol

16. Drwy gydol y flwyddyn buom yn ymgysylltu ag Ofcom ynglŷn â'r adolygiad o'r Rhwymedigaethau Gwasanaeth Cyffredinol a helpu i sicrhau nad oedd buddiannau grwpiau diamddiffyn yn cael eu colli. O ganlyniad i'n hymgysylltiad ni ac eraill ag Ofcom, ehangodd y rheoleiddiwr ei gylch gorchwyl wrth ymchwilio i ba wasanaethau cyfathrebu y dylid sicrhau eu bod ar gael i'r rheiny ag anabledd. Hefyd, o drafodaethau gydag Ofcom a BT, newidiwyd y meini prawf cymhwyster ar gyfer y cynllun incwm isel. Yn gyntaf, diddymwyd y trothwy incwm gan ddilyn ein cyngor bod camddealltwriaeth ynghylch sut mae'r llywodraeth yn diffinio tlodi, a'r anhawster y byddai BT yn ei gael wrth bennu incwm cartref yn gywir. Yn ogystal, gwrandawyd ar ein gwrthodiad y dylai cymhwyster fod yn gysylltiedig â Chredydau Pensiwn a Budd-daliadau Tai gan y gall llawer o bobl fod yn berchen ar eu cartref eu hunain ond eu bod yn dlawd o ran arian, a rhoddwyd y gorau i'r polisi. Gofynnem hefyd i BT gofnodi data ar bob cais am gysylltiadau sy'n uwch na'r trothwy £3400, gan gynnwys y rheiny a wrthodir am resymau cost a manylion faint fyddai'n ei gostio (neu a fyddai wedi'i gostio) i ddarparu'r cysylltiadau hynny, am gyfnod o flwyddyn. Bydd hyn yn helpu i lywio barn Ofcom, ninnau a rhanddeiliaid eraill ynghylch a ddylai'r trothwy fodoli. Mae Ofcom wedi gofyn i BT gofnodi'r data.
17. Ym mis Gorffennaf 2005 fe wnaethom ymateb i'r Adolygiad Ewropeaidd o Gwmpas y Gwasanaeth Cyffredinol. Dywedom ei bod yn hanfodol i'r Comisiwn sicrhau nad yw'r Gyfarwyddeb Gwasanaeth Cyffredinol (USD) yn ymwneud â mynediad penodol i dechnoleg i'r farchnad cyfathrebiadau nag â gwasanaethau sy'n cael eu cynnig gan weithredwyr - bydd y rhain yn ddi-rif o ran ffurf. Galwom ar yr USD i fod yn niwtral o ran technoleg a fydd yn sicrhau bod y gyfarwyddeb yn canolbwyntio ar 'fynediad' ei hun gan fod hyn yn hanfodol ar gyfer ymagwedd at y farchnad cyfathrebiadau sy'n canolbwyntio ar ddinasyddion, ac un sy'n hyrwyddo gwir gydraddoldeb mynediad i'r rhwydwaith cyfathrebiadau.

Materion Rhanddeiliaid

Ymgysylltu â rhanddeiliaid

18. Mae'r Panel defnyddwyr yn gweithio gydag ystod eang o grwpiau defnyddwyr, gwleidyddion, sefydliadau a chynrychiolwyr diwydiant i drafod a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr (a dinasyddion) yn y farchnad cyfathrebiadau.
19. Eleni mae Aelodau'r Panel wedi parhau i flaenoriaethu creu cysylltiadau â sefydliadau defnyddwyr ac anabledd a rhanddeiliaid eraill. Mae ein Haelodau wedi siarad mewn amrywiaeth o ddigwyddiadau a seminarau, gan gynnwys e-fforwm San Steffan ym mis Hydref ar gyfrifoldeb diwydiant a chyfrifoldeb corfforaethol a chymdeithasol a'r rhaniad digidol. Cymeron ran hefyd, er enghraifft, mewn seminar y Rhwydwaith Gweithredu Defnyddwyr ar Wella Cynrychiolaeth Defnyddwyr yn y DU. Hefyd galwyd ar Gadeirydd y Panel Defnyddwyr i roi tystiolaeth i'r Pwyllgor Dethol Diwydiant, y Cyfryngau a Chwaraeon, am droi analog i ffwrdd. Siaradom am anghenion defnyddwyr diamddiffyn, a beth yn rhagor roedd angen ei wneud i'w helpu i baratoi ar gyfer y newid i ddigidol.
20. Yn dilyn lansio ymchwil olrhain defnyddwyr eleni, cynhaliodd y Panel seminar gyda grwpiau'r diwydiant a defnyddwyr i drafod goblygiadau'r canfyddiadau a pha gamau roedd angen eu cymryd. Parhawyd â'r gwaith hwn wedyn trwy gyfarfodydd ag unigolion. Ym mis Chwefror 2006 lanswyd ein pecyn offer buddiannau defnyddwyr gennym i ran-ddeiliaid sydd â diddordeb yn yr agenda rheoleiddio gwell. Trefnodd y Panel seminar incwm isel ym mis Mawrth 2006, ac roedd y siaradwyr yn cynnwys academyddion, Ofcom, cynrychiolwyr yr Adran Masnach a Diwydiant a'r Comisiwn Ewropeaidd, ac archwiliodd y seminar faterion fel cynhwysiad digidol a dyfodol y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol.

Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau

21. Mae'r Panel yn cynnal cyfarfodydd y Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau. Mae'r Fforwm yn cyfarfod rhyw deirgwaith y flwyddyn ac mae'n cynnwys grwpiau defnyddwyr, sefydliadau anabledd ac eraill. Mae'r aelodau yn cyfarfod i drin, trafod a rhannu gwybodaeth. Trwy'r grŵp hwn, nodwn brif bryderon grwpiau defnyddwyr gwahanol a hwyluswn drafodaethau rhyngddynt ac Ofcom, gan wella'r cysylltiadau rhwng grwpiau defnyddwyr ac Ofcom a'u helpu i ddeall sut mae'r rheoleiddiwr yn gweithio. Eleni, ymhlith y prif faterion a godwyd ac a drafodwyd yn ystod cyfarfodydd y Fforwm roedd y newid i ddigidol, cynhwysiad y rhyngwryd a llythrennedd y cyfryngau. Cynhaliom gyfarfodydd dwyochrog ag aelodau'r Fforwm i'n helpu i wella gweithrediad y Fforwm a'n gwaith ni gyda rhanddeiliaid y tu allan i Ofcom.

Gweithgarwch y Panel yng Ngwledydd y Deyrnas Unedig

22. Mae'r Panel yn cyfarfod yn fisol (mae cofnodion cyfarfodydd o fis Rhagfyr 2005 ymlaen ar gael, ac ar gyfer cyfarfodydd blaenorol mae nodiadau cyfarfodydd ar gael, ar ein gwefan), ym mhencadlys Ofcom fel arfer, ond y tu allan i Lundain yn ogystal. Eleni fe wnaethom gyfarfod yn Belfast ym mis Hydref 2005. Fel Panel gosodom y dasg i ni'n hunain eleni i ddatblygu cysylltiadau agosach â'r Gwledydd a'r rhanbarthau. Mae aelodau penodol o'r

Panel wedi bod yn weithgar yn datblygu perthnasoedd ac yn trafod blaenoriaethau defnyddwyr ledled Cymru, yr Alban, Lloegr a Gogledd Iwerddon. Er enghraifft, mae aelodau'r Panel wedi cyfarfod â Chyngor Defnyddwyr yr Alban, ag aelodau Cynulliad Cenedlaethol Cymru, â chynghorwyr lleol yng Ngogledd Iwerddon, â Gwirfoddolwyr Gwasanaethau Cymunedol a Timebank (i drafod sut y gallai gwirfoddoli helpu i fynd i'r afael â'r rhaniad digidol). Mae aelodau'r Panel dros y Gwledydd a'r aelodau dros Ranbarthau Lloegr yn mynychu cyfarfodydd eu Pwyllgor Cynghori Ofcom ar gyfer Cymru, yr Alban, Lloegr a Gogledd Iwerddon (mae'r aelod o'r Panel sy'n arwain ar faterion anabledd yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgor Cynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl).

Gwaith rhyngwladol

23. Mae'n hanfodol bod y Panel yn gofyn am amrywiaeth eang o farnau nid o fewn y DU yn unig, ond yn rhyngwladol hefyd er mwyn cynnal dealltwriaeth graff o faterion allweddol. Ymwelodd yr Athro Edda Müller, Cyfarwyddwr Gweithredol vzbv yr Almaen - Ffederasiwn Sefydliadau Defnyddwyr yr Almaen - ac aelodau ei thîm, â'r Panel ym mis Medi 2005 i rannu profiadau o heriau defnyddwyr ym marchnad gyfathrebiadau'r Almaen. Ymunodd y Comisiynydd Mike Byrne o Gomisiwn Gweriniaeth Iwerddon dros Reoleiddio Cyfathrebiadau (ComReg) â ni mewn digwyddiad yn Belfast ym mis Hydref 2005 i gyfnewid ein priod safbwyntiau a phrofiadau. Cyfarfuom ag Awdurdod Cyfathrebiadau a Chyfyngau Awstralia ym mis Hydref 2005, yn ogystal ag Awdurdod Rheoleiddio Seland Newydd ym mis Tachwedd 2005.
24. Roedd y rheiny a fu'n bresennol yn lansiad ein Pecyn Offer Buddiannau Defnyddwyr ym mis Chwefror 2006 yn cynnwys cynrychiolwyr o blith nifer o reoleiddwyr cyfathrebiadau Ewropeaidd, gan gynnwys rheoleiddiwr post a thelegyfathrebiadau Ffrainc, yr Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) yn Sbaen, ComReg, Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) o'r Iseldiroedd a'r Autoritatea Nationala de Reglementare in Comunicatii o Rwmania.

Edrych tua'r Dyfodol

25. Byddwn yn parhau i fabwysiadu ymagwedd strategol a bod yn ddetholus ynghylch y materion y deliwn â nhw er mwyn bod mor effeithiol â phosibl. Mae'r adran hon o'r ddogfen yn cynnig trosolwg byr o rai o'n prif flaenoriaethau ar gyfer 2006-07.

Olrhain materion defnyddwyr, yn enwedig y rheiny ar gyfer pobl hŷn

26. Ar wahân i'n hymchwil olrhain flynyddol, byddwn yn cynnal ac yn cyhoeddi ymchwil i ddeall ein canfyddiad cyson bod gan bobl hŷn lefelau is o ymgysylltiad â theledu digidol a'r rhyngwrwd. Yn benodol, byddwn yn canolbwyntio ar yr hyn sy'n denu, yn rhwystro ac yn galluogi pobl hŷn i ddefnyddio'r offer cyfathrebu hyn. Trwy weithio gydag Ofcom, Grŵp Rhyngwrwd yr Holl Bleidiau, Swyddfa'r Dirprwy Brif Weinidog ac eraill fel y bo'n briodol, byddwn yn ceisio dylanwadu ar bolisiâu ac arferion llywodraeth, gweithgynhyrchwyr a marchnatwyr yng ngoleuni'n canfyddiadau.

Cynhwysiad digidol

27. Bydd y newid i ddigidol yn parhau yn thema bwysig iawn wrth i ddyddiad y newid i ddigidol nesáu. Byddwn yn parhau i yrru'r agenda defnyddwyr yn ei blaen yn y maes hwn. Er enghraifft, rydym yn gofyn am eglurder ynghylch pwy sy'n atebol am lwyddiant y newid i ddigidol a'i gydrannau, a byddwn yn gwneud yn siŵr eu bod yn cael eu dal yn gyfrifol am ariannu a chyflwyno.
28. Byddwn yn parhau i lobïo DCMS i weld bod pobl sy'n ynysedig yn gymdeithasol yn cael cymorth ymarferol digonol i brynu, gosod a defnyddio cyfarpar teledu digidol a bod y rheiny sydd ar incymau isel yn cael y cymorth ariannol angenrheidiol. Bydd y Panel yn parhau i weithio'n agos â Digital UK i ddatblygu ei strwythur cymorth rhanbarthol a gwella'u gwaith presennol i roi cymorth ymarferol i ddefnyddwyr diamddiffyn nad oes ganddynt rwydwaith teulu, ffrindiau a gofalwyr i'w cynorthwyo. Byddwn yn gweithio'n agos â phob rhanddeiliad, gan gynnwys y Grŵp Arbenigol Defnyddwyr ar y newid i ddigidol i weld bod gan bawb fynediad i gyfarpar teledu digidol defnyddiady.
29. Mae gan y Panel ddiddordeb hefyd i weld bod y sbectrwm a ryddheir o ganlyniad i'r newid i ddigidol yn cael ei ddefnyddio mewn modd sy'n sicrhau'r manteision mwyaf i ddefnyddwyr a dinasyddion. Byddwn yn gweithio'n agos â thimau polisi Ofcom i ddatblygu'r gwaith hwn.

Ehangu'r drafodaeth am reoleiddio sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr

30. Yn ystod 2006-07, byddwn yn parhau i fynd ar drywydd yr angen am reoleiddio sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr. Byddwn yn cynorthwyo ac yn monitro cynnydd Ofcom i wella'r modd y noda ac yr ystyria fuddiannau defnyddwyr wrth lunio barnau rheoleiddio. Ymrwymodd Ofcom i gyfres o gamau wedi'u hamserlennu mewn ymateb i werthusiadau a wnaed gan ddefnyddio'n pecyn offer, a byddwn yn gweithio gydag Ofcom i sicrhau bod adroddiad am eu cynnydd yn cael ei gyhoeddi yng ngeaf 2006.
31. Byddwn yn parhau i hyrwyddo'r pecyn offer yn eang ac yn cefnogi cyrff eraill sydd eisoes wedi dangos diddordeb mewn defnyddio'r pecyn offer yn eu

sector hwy. Byddwn yn defnyddio'r pecyn offer eto i werthuso llwyddiant Ofcom o ran cadw diddordeb y defnyddwyr mewn meysydd polisi a ddewisir yn ofalus ac i helpu i'w fireinio a'i ddatblygu ymhellach, yn enwedig mewn perthynas â materion "dinasyddion". Bydd canfyddiadau'r gwaith hwn yn cael eu cyhoeddi yng Ngwanwyn 2007.

32. Mae cynigion presennol yr Adran Masnach a Diwydiant dros ailstrwythuro cynrychiolaeth defnyddwyr yn codi materion pwysig i'w trafod. Fel un o nifer fach o sefydliadau defnyddwyr a grëwyd i ddylanwadu ar feddwl rheoleiddiwr, mae gan y Panel bersbectif gwahanol i'w gynnig. Byddwn yn parhau i gyfrannu'n profiad a'n gwaith at yr Adran Masnach a Diwydiant, y DCMS, rheoleiddwyr, cyrff defnyddwyr a'r senedd i gynyddu dealltwriaeth o'r cyfraniad hanfodol y gall panel defnyddwyr sector-benodol sy'n gweithredu fel "ffrind hanfodol" i reoleiddiwr economaidd ei wneud.

Telegyfathrebiadau: bargaen deg i bawb

33. Bydd y Panel yn parhau i ofyn am fireinio rheoleiddio telegyfathrebiadau er mwyn sicrhau canlyniadau gwell i ddefnyddwyr. Ein ffocws fydd annog a chynorthwyo Ofcom i fonitro manteision gwirioneddol i ddefnyddwyr trwy wasanaethau rhatach, gwell. Rydym eisiau eu gweld yn datblygu mesurau clir i asesu pa mor dda mae'r farchnad delegyfathrebiadau yn cyflwyno manteision i ddefnyddwyr ac i ddefnyddio'r rhain i alluogi gwerthusiad annibynnol o effeithiolrwydd eu hymagwedd reoleiddio.
34. Gan adeiladu ar ein gwaith eleni, byddwn yn gwerthuso ac yn cynghori Ofcom ar ei waith i wella gweithdrefnau cwmnïau eu hunain i ymdrin â chwynion a chynlluniau datrys anghydfodau amgen.
35. Bydd blaenoriaethau'r dyfodol i'r Panel sy'n ymwneud â cham-werthu a newid cwmnïau yn cynnwys symleiddio'r broses newid cwmni, gwella cyfathrebu hawliau defnyddwyr a chynghori Ofcom ar y mesurau mae eu hangen i wella ei ymchwiliadau a'i waith gorfodi.

Atodiad 1

Aelodau'r Panel

Mae **Colette Bowe** (Cadeirydd) yn Ddirprwy Gadeirydd Thames Water, yn aelod o fwrdd Cymdeithas Adeiladu Swydd Efrog, Banc Rhyngwladol Morgan Stanley ac AXA Framlington, yn aelod o'r Comisiwn Ystadegau ac yn gadeirydd Cyngor y Frenhines Mary, Prifysgol Llundain

Mae **Ruth Evans** (Dirprwy Gadeirydd) yn Aelod Lleyg o'r Cyngor Meddygol Cyffredinol ac yn Gadeirydd ei Bwyllgor Safonau. Mae'n Gadeirydd Bwrdd Safonau Cyngor y Bar ac yn dal nifer o swyddi cyhoeddus eraill.

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

Mae **Fiona Ballantyne** yn Gyfarwyddwr profiadol ym maes Marchnata a Datblygu Busnes. Mae'n rheolwr gyfarwyddwr Ymgynghorwyr Ballantyne Mackay ac yn gyfarwyddwr 4-consulting Cyf. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl yn yr Alban.

Mae **Nainish Bapna** yn Rheolwr Gyfarwyddwr Pharmacy Channel ac yn sylfaenydd y Rhwydwaith Proffesiynolion Asiaidd (ymddiswyddodd ym mis Mehefin 2005).

Mae **Roger Darlington** yn aelod o Gyngor Postwatch, yn ymgynghorydd rhan-amser i'r undeb cyfathrebiadau Connect, ac yn hyfforddwr rhan-amser gyda'r ymgynghoriaeth Lamont Associates. Mae'n cynrychioli buddiannau'r rheiny sy'n byw yn Lloegr.

Mae **Simon Gibson OBE** yn Brif Weithredwr Corfforaeth Wesley Clover, cronfa ecwiti breifat. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl yng Nghymru.

Mae **Graham Mather** yn Llywydd y Fforwm Polisiâu Ewropeaidd ac yn aelod o'r Tribiwnlys Apelau Cystadleuaeth.

Mae **Kevin McLaughlin** yn hyfforddwr ac yn ymgynghorydd llawrydd ar faterion anabled. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl yng Ngogledd Iwerddon.

Mae **Jeremy Mitchell** yn aelod sefydlu Cyngor y Gwasanaeth Ombwdsman Telegyfathrebiadau, Otelo, ac yn aelod o Dribiwnlys Disgyblaeth Cyfreithwyr yr Alban (penodwyd ym mis Chwefror 2006).

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

Mae **Bob Twitchin** yn Gydymaith o Fforwm y Cyflogwyr ar Anabled ac mae ganddo gyfoeth o brofiad mewn telegyfathrebiadau.

Mae **Allan Williams** yn gweithio ar Ddoethuriaeth ar hyn o bryd. Roedd yn Uwch Gynghorydd Polisi yn Which? - Cymdeithas y Defnyddwyr gynt - hyd at 2005, lle'r oedd yn gyfrifol am faterion telegyfathrebiadau, darlledu ac e-fasnach (penodwyd ym mis Chwefror 2006).

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

Cynhaliwn ymarfer 'cyfrif stoc' o ba mor dda rydym yn cyflawni fel Panel yn flynyddol. Gellir gweld bywgraffiadau manylach am yr aelodau ar wefan y Panel⁶.

⁶ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/members.htm>

Atodiad 2

Adnoddau'r Panel: cyllideb a gwariant ar gyfer 2005-06

O dan Adran 16(1) o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003, mae gan Ofcom ddyletswydd i gynnal trefniadau effeithiol ar gyfer ymgynghori ynghylch cynnal ei swyddogaethau gyda defnyddwyr. Mae'n rhaid i'r trefniadau gynnwys cynnal panel o bobl - cyfeirir ato yn y Ddeddf fel "y Panel Defnyddwyr". Mae Ofcom yn cytuno cyllideb ar gyfer talu aelodau, treuliau ac unrhyw waith a gomisiynir gennym. Nid yw Ofcom na Swyddog Atebol Ofcom yn cymeradwyo'r gwariant o fewn y ddarpariaeth - awdurdod cyffredinol hwnnw a'r Panel sy'n rheoli. Ein cyllideb am y 12 mis a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2006 oedd £920,184 - gweler y tabl isod. Y gwariant heb ei archwilio ar gyfer y cyfnod hwn oedd £805,326. Yn y tabl rydym wedi cynnwys cost y tîm o weithwyr Ofcom sy'n cynorthwyo'r Panel.

	Cyllideb Ebrill 05-Mawrth 06 (12 mis) £000	Gwirioneddol Ebrill 05-Mawrth 06 (12 mis) £000
Ffioedd, treuliau a chymorth aelodau'r Panel		
- Ffioedd	212.1 (1)	202.3
- Treuliau	50.3	27.8 (2)
- Gweithwyr Ofcom	190.0 (3)	161.0
Ffioedd Proffesiynol		
- Ymchwil	280.0	218.7 (4)
- Ymgynghorwyr	62.0	132.3 (5)
Amrywion	125.8	63.2 (6)
Cyfanswm	920.2	805.3

Nodiadau:

1. Talwyd ffioedd unffurf i aelodau'r Panel fel a ganlyn:
 - y Cadeirydd sydd ag ymrwymiad hyd at 3 diwrnod yr wythnos - £51,400 y flwyddyn
 - y Dirprwy Gadeirydd sydd ag ymrwymiad hyd at 2 ddiwrnod yr wythnos - £30,840 y flwyddyn
 - aelodau sydd ag ymrwymiad hyd at 1 diwrnod yr wythnos - £12,336 y flwyddyn

Mae'r ffigur ar gyfer ffioedd yn cynnwys Yswiriant Gwladol cyflogwyr.

2. Roedd tanwariant ar dreuliau. Roedd y Panel yn disgwyl cyfarfod dwywaith y tu allan i Lundain, ond cynhaliwyd pob cyfarfod yn Llundain ac eithrio ei ymweliad â Belfast ym mis Hydref 2005. Hefyd, roedd y Panel yn gallu manteisio ar brisiau hedfan isel.
3. Yn ystod cyfnod yr adroddiad roedd pedwar o weithwyr Ofcom yn nhîm cymorth y Panel. Roedd ffigur y gyllideb wedi'i seilio ar fodel costau staff Ofcom.
4. Yn cynnwys ymchwil olrhain y Panel a'i ymchwil ar bobl hŷn.
5. Yn cynnwys ymgynghorwyr a weithiodd ar adroddiad y Panel *Capturing the consumer interest*, ac i ddarparu cymorth a chynghor parhaus ar delegyfathrebiadau. Talwyd rhan o gost ymgynghorwyr o gronfa a neilltuwyd yn wreiddiol ar gyfer ymchwil.
6. Roedd tanwariant ar gyhoeddiadau'r Panel ac ar waith datblygu ei wefan.

Atodiad 3

Cysylltu â ni

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

Georgia Klein, Rheolwr y Panel Defnyddwyr
David Edwards, Ysgrifennydd y Panel Defnyddwyr
Dominic Ridley, Swyddog Gweithredol Polisi y Panel Defnyddwyr
Julia Guasch, Swyddog Gweithredol Cymorth y Panel Defnyddwyr

Eu manylion cyswllt yw:

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

georgia.klein@ofcomconsumerpanel.org.uk
ffôn 020 7981 3833

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

dominic.ridley@ofcomconsumerpanel.org.uk
fôn 020 7981 3474

julia.guasch@ofcomconsumerpanel.org.uk
ffôn 020 7783 4027

ffacs 020 7981 3406

Mae gwefan gan y Panel yn www.ofcomconsumerpanel.org.uk

Mae cynnwys y wefan yn cael ei ddiweddarau'n rheolaidd a gobeithiwn y bydd darllenwyr yr adroddiad hwn yn ymwelwyr mynych â'r wefan. Cyhoeddwn e-newyddlen, a byddwch yn gallu cofrestru i dderbyn y newyddlen a hysbysiad am ddiweddariadau i'r wefan.