



Adroddiad blynyddol 2006-07

Dyddiad cyhoeddi: Mehefin 2007

Ofcom
OFFICE OF COMMUNICATIONS
Y SWYDDFA GYFATHREBIADAU

Sefydlwyd y Panel Defnyddwyr o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 fel y corff ymgynghorol ymchwil a pholisi annibynnol ar fuddiannau defnyddwyr mewn marchnadoedd telegyfathrebiadau, darlledu a sbectrwm (ac eithrio materion cynnwys)

Gan weithio o sylfaen dystiolaeth gadarn, cynghorwn Ofcom, y rheoleiddiwr cyfathrebiadau ac eraill ar sut i gyflawnio marchnad gyfathrebiadau y gall pob defnyddiwr ddewis a defnyddio cynnyrch a gwasanaethau sydd yn addas i'w hanghenion.

Mae'r Panel Defnyddwyr yn gosod ei agenda ei hun ond mae'n gweithio'n adeiladol gyda Bwrdd Ofcom. Mae hyn yn ein galluogi i roi cyngor strategol ar bolisiâu yn gynnar yn eu datblygiad – cyn iddynt fynd allan i ymgynghoriad – fel ein bod yn gallu adeiladu buddiannau defnyddwyr i broses gwneud penderfyniadau Ofcom o'r dechrau'n deg.

Mae'r Panel yn cynnwys aelodau rhan amser gyda chydbwysedd o arbenigedd mewn materion defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau electronig. Mae aelodau ar y Panel sydd yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, yr Alban, Gogledd Iwerddon a Lloegr.

Penodir Aelodau'r Panel Defnyddwyr gan Ofcom yn amodol i gymeradwyaeth yr Ysgrifenyddion Gwladol dros Ddiwydiant a Masnach a thros Ddiwylliant, Cyfryngau a Chwaraeon. Fe'u penodir yn unol ag egwyddorion Nolan am dymhorau o ddwy i dair blynedd ac maent yn gymwys i gael eu hail benodi. Cynorthwyir y Panel Defnyddwyr gan dîm cefnogi bychan.

Cynnwys

Adran

Tudalen

| | | |
|---|--|----|
| | Rhagair | 3 |
| 1 | Adolygiad o'r flwyddyn | 5 |
| 2 | Materion rhan ddeiliaid | 17 |
| 3 | Edrych ymlaen | 19 |
| | Atodiad A: Panel Defnyddwyr Ofcom | 21 |
| | Atodiad B: Aelodau'r Panel | 24 |
| | Atodiad C: Adnoddau'r Panel: cyllideb a gwariant am 2006-07 | 26 |
| | Atodiad Ch: Cysylltu â ni | 28 |

Mae'r adroddiad hwn ar gael ar wefan y Panel Defnyddwyr yn Gymraeg ac yn Saesneg yn: <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk> – gweler Canolfan Wybodaeth, adroddiadau blynyddol

Gellir ei ddarparu ar ffurfiau eraill os hoffech hynny (gweler Cysylltwch â ni)



Rhagair

Hwn yw ein trydydd adroddiad blynyddol. Yn ystod 2006 -07 buom yn gweithio ar nifer o themâu strategol mawr ac ymwneud â Bwrdd Ofcom ar nifer o faterion rheoleiddiol pwysig a pharhau i adeiladu sylfaen o dystiolaeth ymchwil i gefnogi ein cyngor. Nodir manylion am ein gweithgarwch yn ystod y flwyddyn yng nghorff yr adroddiad hwn.

Eleni, fel ag mewn blynyddoedd blaenorol, rydym wedi cynnal nifer o astudiaethau ymchwil, a disgrifir y rhain yn yr adrannau sydd i ddilyn. Mae ein gwaith, fel cynt, wedi'i strwythuro'n bennaf o gwmpas materion yn deillio o'r ymchwil hwn.

Ein bwriad fodd bynnag yw sefyll yn ôl o dro i dro ac edrych yn ofalus ar faterion strategol i ddefnyddwyr yn y farchnad. Bu penodiad prif weithredwr newydd Ofcom, Ed Richards, ym mis Hydref 2006 yn gyfle defnyddiol ar gyfer gorolwg strategol o'r fath ac anfonwyd llythyr ato ym mis Tachwedd 2006. Mae'r pwyntiau allweddol a amlygwyd ar gael yn Adran 1 o'n Hadolygiad o'r flwyddyn.

Rydym yn nodi bod Ofcom wedi gwneud cynnydd arwyddocaol ers ei lansio o ran trefnu ei hun i ganolbwyntio'n well ar faterion defnyddwyr ac rydym yn falch iawn bod yr Offer Buddiannau Defnyddwyr a lansiwyd yn 2006, wedi chwarae rhan sylweddol mewn helpu Ofcom i lunio ei ffyrdd o ddeall ac o ymateb i faterion defnyddwyr. Rydym yn dweud rhagor yn y prif destun am sut y mae gwaith yr offeryn hwn wedi datblygu eleni – ond rydym yn falch bod y gwaith yr ydym wedi ei wneud ar 'archwiliad' defnyddwyr wedi dwyn ffrwyth yn gynnar.

Y prif bwynt arall i'w nodi yn y rhagair hwn yw y gall, fel yr ydym wedi nodi o'r blaen, technoleg sydd yn newid yn gyflym yn y farchnad greu problemau weithiau i bobl – yn ogystal â'u datrys. Rydym, trwy ymchwil a gweithdai, wedi parhau i archwilio i'r modd y gall rhai grwpiau neilltuol o bobl gael anhawster mewn derbyn technoleg cyfathrebiadau a'i ddefnyddio er budd iddynt eu hunain. Mae angen i ni fod yn ofalus nad ydym yn gwneud datganiadau cyffredinol parod ynglŷn â phwy all gael anhawster – ond rydym wedi, ac rydym yn parhau i weithio ar faterion yn ymwneud â phobl hŷn a phlant, a fydd gobeithio yn gymorth i roi goleuni ar broblemau gwirioneddol neu botensial a helpu pobl i feddwl am atebion.

Cyn bo hir iawn bydd pawb yn y DU yn gorfod rheoli'r newid i fyd teledu digidol yn unig – y newid i'r digidol. Rydym wedi treulio llawer o amser a meddwl ar y prosiect hynod o bwysig hwn sydd i gychwyn yn Cumbria, a bwriadwn gadw llygad gofalus ar y sefyllfa i wneud yn siŵr bod y rhai sydd yn gyfrifol am y newid yn gwneud hynny mewn dull lle nad oes neb yn cael ei adael ar ôl.



Yn olaf, y diolchiadau. Mae'r Panel yn ddiolchgar iawn i'w staff llawn amser: Georgia Klein; Dominic Ridley, David Edwards, Julia Guasch a Benjamin Wallis – am eu gwaith caled a'u hymrwymiad. Rydym hefyd yn hynod o ddiolchgar i aelodau'r Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau sydd yn cyfarfod yn rheolaidd gyda ni i gyfnewid barn ar faterion defnyddwyr. Ac i gloi,. Rwyf yn ddiolchgar iawn i'm cydweithwyr ar y Panel am eu gwaith caled ac effeithiol. .

Colette Bowe

Colette Bowe
Cadeirydd, Panel Defnyddwyr Ofcom

Mehefin 2007



Adolygiad o'r flwyddyn

Blaenoriaethau defnyddwyr

1. Mewn llythyr at Ed Richards ar ei benodiad fel Prif Weithredwr newydd Ofcom ym mis Tachwedd 2006, nododd y Panel yr hyn yr oeddem yn ei gredu y dylai blaenoriaethau Ofcom fod dros y blynyddoedd nesaf¹, sef:
 - nodi sut y gellid defnyddio'r sbectrwm a ryddheir oherwydd y newid i'r digidol yn y dull gorau i gymdeithas yn gyffredinol a hyrwyddo dadl gyhoeddus ar sut y dylid datblygu'r adnewdd hwn er budd pawb;
 - bod yn llafar lle mae angen i sicrhau bod y newid i'r digidol yn cael ei drafod mewn modd nad oedd yn gadael neb yn ynysig neu heb gefnogaeth;
 - ystyried pryder defnyddwyr am wasanaethau fel band eang, sydd yn ôl ein hymchwil wedi codi; hefyd, gyda chynnydd mewn bwndelu gwasanaethau, cymhlethdod gwasanaethau sydd ar gael, sgamiau a lluosogrwydd darparwyr gwasanaeth, roeddem yn teimlo y byddai pryderon am gostau, contractau, ansawdd gwasanaeth a diogelwch yn cynyddu;
 - cyflawni gorfodaeth effeithiol trwy ymateb yn gyflym pan fo angen gweithredu a thrwy osod dirwyon ar lefel sydd yn adlewyrchu elw cwmni er mwyn cael effaith atal go iawn;
 - ymestyn ei waith ar faterion dinasyddion trwy gefnogi'r Llywodraeth i fynd i'r afael â'r ffaith bod y nifer isel sydd yn manteisio ar fand eang – yn hytrach nag argaeledd – yn broblem i'n cymdeithas, yn enwedig i rai o'n dinasyddion hynaf ac i rai plant o gartrefi incwm isel;
 - sicrhau mai'r rheoliad cyffyrddiad ysgafn oedd y rheoliad cyffyrddiad cywir ac y dylai Ofcom fod yn barod o weithredu'n gyflym a chadarn ar ran buddiannau defnyddwyr lle roedd niwed i ddefnyddwyr yn digwydd.
2. Ymatebodd Ed Richards yn gadarnhaol i'r pwyntiau hyn a nododd beth yr oedd Ofcom yn bwriadu ei wneud yn y flwyddyn i ddod². Roedd yn credu, yn yr un modd ag yr oedd y Panel yn credu, bod Ofcom wedi newid ei agwedd tuag at bolisi defnyddwyr a thuag at fynd i'r afael â buddiannau defnyddwyr ar draws Ofcom dros y flwyddyn ddiwethaf. Roedd yn cydnabod y rôl y mae'r Panel Defnyddwyr wedi ei chwarae i

¹ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/advice/N4.pdf>

² <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/advice/N5.pdf>



helpu Ofcom i ddiffinio sut, fel rheoleiddiwr, y gall ddadansoddi, ystyried a gweithredu polisi sydd yn cyflawni canlyniadau cadarnhaol i ddinasyddion a defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau. Dywedodd y byddai Ofcom yn adeiladu ar yr agwedd honno, gyda materion defnyddwyr wrth galon ei waith ar ddatblygu ei fframwaith strategol am y tair blynedd nesaf.

Blaenoriaethau'r Panel

3. Yn ogystal â gweithio gydag Ofcom i helpu i ffurfio ei flaenoriaethau defnyddwyr, bu'r Panel yn ymwneud â chwe maes pwysig o waith yn ystod 2006-07. Buom wrthi yn pwysu ar y llywodraeth, Digital UK ac Ofcom ei hun i gydnabod anghenion pobl fregus a delio gyda nhw yn effeithiol yn y newid i'r digidol; ennyn diddordeb amrediad o gyrrff defnyddwyr a rheoleiddwyr yn y DU yn yr Offer Buddiannau Defnyddwyr; buom yn gweithio i ddeall agweddau pobl hŷn tuag at dechnolegau digidol; parhau gyda'n rhaglen ymchwil defnyddwyr ehangach; cymryd rhan yn Adolygiad Difidend Digidol Ofcom a gweithio i gael cefnogaeth i'r model o gynrychiolaeth defnyddwyr trwy drafodaethau ar sail deddfwriaethol Llais Defnyddwyr.
4. Buom hefyd yn dilyn nifer o faterion defnyddwyr pwysig eraill: polisi Gwledydd a Rhanbarthau Ofcom; ei Gynllun Blynnyddol; mynediad cenhedlaeth nesaf a rhwydweithiau; hunan a chyd reoleiddio; diogelu a gorfodaeth defnyddwyr; a rhifo ffôn. Ac, ar y cyd gyda Chyngor Defnyddwyr Cenedlaethol, buom yn annog ateb i'r anghydfod rhwng BSkyB a Virgin, sydd yn dal heb ei ddatrys ar adeg ysgrifennu'r adroddiad ac mae wedi gadael nifer o gwsmeriaid Virgin heb fynediad i sianeli Sky TV.

Y Newid i'r Digidol

5. Mae'r newid o deledu analog i deledu digidol erbyn 2012 wedi parhau i fod y maes pwysig o waith y Panel. Yn gynnar yn y flwyddyn buom yn cynghori Ofcom ar flaenoriaethau defnyddwyr yn y newid i'r digidol a chodi tri maes neilltuol o bryder. Roeddem yn dadlau bod pwysigrwydd ynysu cymdeithasol fel ffactor allweddol mewn dylanwadu ar allu neu anallu pobl i drafod y newid i'r digidol yn cael ei fychanu'n ddifrifol; nid oedd yn glir o gwbl a oedd y mecanweithiau cyflwyno ar gyfer y newid i'r digidol wedi'i gyllido'n iawn; ac nad oedd y trefniant aml gorff cymhleth ar gyfer arolygu, rheoli a chyflwyno'r newid yn ei gwneud yn glir pwy yn y pen draw oedd yn gyfrifol am wneud i'r holl broses weithio.
6. Roedd Ofcom yn derbyn ein pryderon am ynysu cymdeithasol a chytunodd i adlewyrchu hyn yn yr adroddiad a gyhoeddodd (ym mis Gorffennaf 2006) ond roedd yn dadlau mai cyfrifoldeb Digital UK, y Llywodraeth a rhan ddeiliaid eraill oedd materion cyllido, arolygu, rheoli a chyflawni'r newid i'r digidol. I ddilyn y materion hynny yn ystod y



flwyddyn cafodd y Panel nifer o gyfarfodydd i drafod y newid i'r digidol gydag Ofcom, Digital UK, gweinidogion a swyddogion o'r Adran Masnach a Diwydiant a'r Adran Diwylliant, Cyfryngau a Chwaraeon a gyda rhan ddeiliaid defnyddwyr a diwydiant.

7. Ym mis Gorffennaf 2006 mynegodd y Panel Defnyddwyr ei bryderon yn gyhoeddus³. Dywedodd bod perygl nad oedd anghenion cartrefi oedd wedi'u hynysu yn gymdeithasol yn cael eu diwallu, barn oedd a gredwn yn cael ei rannu gan Bwyllgor Dethol Diwylliant a Chyfryngau. Fe wnaethom alw ar y Llywodraeth i ailystyried ei raglen o gefnogaeth i gartrefi bregus, a oeddem yn creu wedi eu targedu'n wael ac yn annigonol. Dywedom nad oeddem yn credu bod Digital UK wedi'i gyllido'n ddigonol i drafod graddfa'r gwaith oedd angen ei wneud i gyflawni'r newid i'r digidol yn llwyddiannus. Amlygwyd hefyd ein pryderon am yr ymagwedd gymhleth ac aml gorff tuag at reolaeth a chyflawniad y newid i'r digidol. Yn ein barn ni, roedd diffyg eglurder mewn atebolrwydd ar y ddarpariaeth o gymorth i ddefnyddwyr a fydd angen help ychwanegol i reoli'r newid i'r digidol; darpariaeth offer defnyddiadwy ac ansawdd cyngor a gwaith gan fanwerthwyr a gosodwyr.
8. Roedd y newid i'r digidol i fod i ddigwydd yn rhanbarth Border TV yn 2008 ond mae dyddiad y newid ar gyfer Whitehaven wedi symud i 17 Hydref 2007. I gael gwell dealltwriaeth o faterion newid i'r digidol, yn Whitehaven a rhanbarth Border yn fwy cyffredinol, cynhaliodd y Panel ei gyfarfod Hydref 2006 yn Carlisle. Yr adeg hynny cafwyd briff ar beilot Whitehaven gan Digital UK a thrafodaeth gyda chynrychiolwyr o Gyngor Dinas Carlisle, Cyngor Dumfries a Galloway, Cyngor Sir Cumbria, Cyngor yr Henoed ac ITV Borders – pob corff gyda diddordeb uniongyrchol yn y newid i'r digidol.
9. Yn ein hadroddiad *Cefnogi'r defnyddwyr mwyaf bregus trwy'r newid i'r digidol*⁴, a gyhoeddwyd ym mis Tachwedd 2004, un o'n hargymhellion oedd cymorth ariannol wedi'i dargedu i ddiwallu costau prynu offer ac unrhyw waith uwchraddio erial oedd yn angenrheidiol i wneud y newid i'r digidol. Nid oes gennym rôl mewn gweithredu cynllun cymorth na newid i'r digidol yn fwy cyffredinol ond mae cymorth wedi'i dargedu wedi bod o ddiddordeb parhaus i'r Panel. Yn ystod y flwyddyn rydym wedi bod yn cysylltu â'r Adran Diwylliant Cyfryngau a Chwaraeon a rhan ddeiliaid eraill wrth i fanylion y cynllun cymorth gael ei drafod a'i ddatblygu. Bydd yn rhoi cymorth i bobl hŷn ac anabl a darparu cefnogaeth i osod a defnyddio offer i newid un set deledu i ddigidol. Bydd am ddim i bobl hŷn ac anabl sydd yn derbyn budd-daliadau yn berthynol i incwm.

³ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/news/120706.htm>

⁴

http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/information/digitalswitchover/supporting_the_most_vulnerable_consumers_etc.pdf



Offer Buddiannau Defnyddwyr

10. Yn adroddiad blynyddol y llynedd adroddwyd yn fanwl ar ein Hoffer Buddiannau Defnyddwyr i reoleiddwyr a llywodraeth, a lansiodd ym mis Chwefror 2006⁵. Roeddem yn dweud mai'r prawf go iawn a oedd rheoleiddiwr fel Ofcom yn cyflawni ac yn gallu parhau i gyflawni, canlyniadau sydd yn gwasanaethu defnyddwyr oedd y ffaith a oedd ganddo allu mewnol i ddeall a rhoi ystyriaeth ddyledus i fuddiannau defnyddwyr ochr yn ochr â buddiannau diwydiant. Mae 31 cwestiwn yn yr offer y gellir eu cymhwyso i faes neilltuol o waith neu i gorff cyfan ac fe'u dyfeisiwyd i helpu Ofcom a rheoleiddwyr eraill i asesu a ydynt yn cwrdd â'r prawf hwnnw, h.y. eu bod wedi nodi a mynd i'r afael â buddiannau defnyddwyr wrth ddatblygu a gweithredu polisi.
11. Cyn i ni gyhoeddi'r Offer, roedd Ofcom eisoes wedi ymrwymo i'w fewnoli i'w broses polisi. Deuddeg mis ar ôl lansio'r Offer cyhoeddodd Ofcom adroddiad gwerthuso a chynnydd ar y ffordd yr oedd wedi defnyddio'r Offer i ddatblygu ei waith ar faterion defnyddwyr⁶. Bu'r gwaith hwnnw mewn tri maes: gosod blaenoriaethau a chynllunio ei raglen polisi defnyddwyr; datblygu fframwaith i sicrhau bod buddiannau dinasyddion a defnyddwyr yn cael eu cymryd i ystyriaeth yn briodol trwy gydol proses llunio polisi a phenderfyniadau Ofcom; a sicrhau ei fod yn cyfathrebu ei benderfyniadau mewn modd sydd yn caniatáu i ddefnyddwyr ddeall penderfyniadau Ofcom ac esbonio eu canlyniadau. Roedd y Panel wedi'i galonogi'n fawr gan adroddiad Ofcom a'r cynnydd y mae wedi ei wneud.
12. Bu'r Panel hefyd yn rhan o weithgarwch i annog cyrff defnyddwyr eraill i ddefnyddio a datblygu'r agwedd sydd yn yr Offer. Mae hyn wedi cynnwys trafodaethau gyda rheoleiddwyr a chyrff defnyddwyr yn y DU a gyda swyddogion yn y Comisiwn Ewropeaidd.
13. Gan Ofcom, yn gweithredu ar ran y Panel Defnyddwyr, y mae hawliau eiddo deallusol yr Offer, Mae trafodaethau wedi'u cynnal gyda chyrff masnachol sydd eisiau defnyddio'r Offer a disgwyliwn gyhoeddi trwyddedau Eiddo Deallusol.

Cysylltu Pobl Hŷn

14. Gyda phoblogaeth sydd yn gynyddol heneiddio gallai'r DU ddarganfod bod nifer o bobl hŷn wedi'u torri'i ffwrdd oddi wrth bob mathau o wasanaethau oherwydd nad ydynt yn defnyddio'r rhyngwrdd. Mae'r pryder hwn wedi arwain y Panel Defnyddwyr i geisio deall beth sydd yn

5

http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/information/consumerinterest/capturing_the_consumer_interest_a_toolkit_for_regulators_etc.pdf

⁶ <http://www.ofcom.org.uk/about/account/interests.pdf>



gwneud i rai pobl hŷn ddefnyddio technolegau cyfathrebiadau a beth yw'r rhwystrau i'r rhai nad ydynt yn gwneud hynny.

15. Ym mis Gorffennaf 2007 fe wnaethom gyhoeddi *Pobl Hŷn a thechnoleg cyfathrebu*,⁷ adroddiad ymchwil ansoddol ar agweddau pobl hŷn tuag at y rhyngwyd a thechnolegau digidol. Mae nifer o bobl hŷn yn osgoi defnyddio'r rhyngwyd ac ni allan gael gafael ar nifer o wasanaethau ar-lein hanfodol. Ond darganfu'r ymchwil y byddai rhai grwpiau o ddefnyddwyr hŷn yn cysylltu gyda'r gefnogaeth gywir i oresgyn eu hofnau. Dangosodd yr ymchwil mai agwedd a chymeriad pobl hŷn yw'r pethau allweddol sydd yn penderfynu a ydynt ar-lein ai peidio ac mae'n awgrymu y gallai nifer o bobl hŷn sydd wedi gwrthod defnyddio'r rhyngwyd i gychwyn yn cysylltu gyda'r gefnogaeth, cymorth ac amgylchedd dysgu cywir. Byddai cyrsiau wedi'u dylunio ar gyfer ac yn cael eu rhedeg gan bobl hŷn ynghyd â chynlluniau mentora yn eu hannog i fynd ar-lein.
16. Cynhaliodd y Panel weithdy *Cysylltu Pobl Hŷn*⁸ i lansio a thrafod canfyddiadau'r ymchwil gyda llunwyr polisi allweddol, y Llywodraeth a diwydiant a chyhoeddwyd adroddiad gweithdy ar sut i ddatblygu'r gwersi a ddysgwyd o'r ymchwil ac o'r drafodaeth yn y gweithdy. Roedd y drafodaeth honno wedi datgelu bod nifer o gyrff gwirfoddol a chymunedol yn cyflwyno rhaglenni hyfforddi i ddefnyddwyr hŷn ond eu bod yn gweithio ar eu pennau'u hunain heb fawr o wybodaeth am fentrau eraill.
17. Yn ei gyfarfod ym mis Chwefror 2007 trafododd y Panel gynnig i ganiatáu grwpiau i adeiladu ar brofiadau ei gilydd, dull rhad a chost effeithiol i wella effeithlonrwydd hyfforddiant a harnessu arbenigedd y sector gwirfoddol. Cytunwyd ar borth gwefan gyda'r wybodaeth ddiweddaraf ar hyfforddiant a chyllid fel y ffordd ymlaen. Y camau nesaf fydd datblygu'r cynnig porth a bydd y Panel yn mynd ar ôl hyn gyda'r Llywodraeth yn ystod 2007.

Deall pryderon defnyddwyr

18. Mae gwaith y Panel yn seiliedig ar dystiolaeth ac rydym wedi comisiynu nifer o astudiaethau ymchwil i'n helpu i ddeall pryderon defnyddwyr yn y farchnad cyfathrebiadau.
19. Yn ein dwy flynedd gyntaf buom wrthi yn cynnal ymarferion blynyddol mawr i 'olrhain' profiad defnyddwyr mewn cael gafael ar a defnyddio

7

http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/information/olderpeople/Older_people_and_communications_technology.pdf

8

http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/information/olderpeople/Connecting_Older_People_A_Workshop_report.pdf



cyfathrebiadau electronig ar draws y DU ac ar draws pob grŵp oedran. Arweiniodd canfyddiadau o'n hadroddiad olrhain 2006, *Defnyddwyr a'r farchnad cyfathrebiadau: 2006*⁹ i ymchwilio i bobl hŷn a'r rhyngrwyd. Mae Ofcom bellach yn olrhain nifer o'r materion oedd yn ein harolygon olrhain 2005 a 2006. Gan osgoi dyblygu cost ac ymdrech mae'r Panel wedi gallu gwneud defnydd o ddata Ofcom, wedi'i ategu gan nifer fechan o gwestiynau arolwg y Panel i gynhyrchu adroddiad olrhain 2007 ar ddefnyddwyr a'r farchnad gyfathrebiadau i'w gyhoeddi ym mis Mai 2007.

20. Mae'r agwedd hon tuag at ymchwil olrhain wedi cyfrannu at gronfeydd ymchwil y Panel ar gyfer ymarferion ymchwil unigol pellach. Yn nes ymlaen eleni bwriadwn gyhoeddi adolygiad llenyddiaeth ar gyfathrebiadau ac eithrio cymdeithasol, wedi'i ategu gan rywfaint o ymchwil meintiol ac ymchwil ar brofiadau defnyddwyr o'r newid i'r digidol. Ar blant a'r rhyngrwyd a chyfathrebiadau a mentrau bach.

Adolygiad Difidend Digidol

21. Credwn mai'r Adolygiad Difidend Digidol (ADD) yw un o'r trafodaethau polisi pwysicaf y mae Ofcom wedi'i gynnal. Mae datblygiad fframwaith rheoleiddiol ar gyfer defnyddio'r difidend digidol yn un o'r tasgau anoddaf a phwysicaf y mae Ofcom wedi'i wynebu.
22. Rydym wedi ymwneud â'r ADD yn ystod y llynedd wrth i Ofcom ddatblygu ei bolisi ac ym mis Mawrth 2007 fe wnaethom ymateb i ymgynghoriad ADD Ofcom. Dywedodd y Panel y dylai'r sbectrwm a ryddheir ar gyfer y newid i'r digidol gael ei ddefnyddio i gyflwyno cynnyrch a gwasanaethau sydd yn dod â gwir ansawdd ac arloesi i ddefnyddwyr y DU; ceisio diwallu anghenion dinasyddion y DU lle bynnag y maent a phwy bynnag ydynt; a gall hynny roi digon o amser i ni i sicrhau y galla arloesi ffynnu. Gofynnwyd hefyd i Ofcom adolygu rhai meysydd polisi i helpu i gyflawni'r nodau hynny, sef:
 - cyffredinolrwydd, cysyniad a werthfawrogi yn fawr gan bobl yn y DU; fe wnaethom ofyn i Ofcom ystyried beth all ddigwydd pe bai gwasanaeth yn cael ei ystyried yn ganolog i gynhwysiant cymdeithasol ond nad oedd mynediad daearyddol iddo yn bosibl oherwydd nad yw darparwyr yn gweld unrhyw fudd economaidd mewn darparu gwasanaethau mewn ardaloedd neilltuol; a sut y gallai Ofcom, neu eraill, helpu i greu amodau ar gyfer cyflwyno gwasanaeth o'r fath;
 - banc sbectrwm; fe wnaethom ofyn i Ofcom feddwl am ddal sbectrwm yn ôl ar gyfer gwasanaethau o fudd cymdeithasol a pha ran o'r sbectrwm y byddai'n cael ei ddefnyddio orau ar gyfer cronfa o'r fath; un



pryder yw, ar ôl arwerthiant sbectrwm, na fydd gan ardaloedd gwledig fynediad i wasanaethau oherwydd nad yw ardaloedd gydag ychydig o boblogaeth yn ddichonadwy yn ariannol ar gyfer cyflwyno gwasanaethau; pen a bai modd cyflwyno gwasanaethau a bod gwerth uchel ym marn y cyhoedd i'r gwasanaethau hynny yna gallai methiant marchnad ddigwydd;

- y broses arwerthu; tra'n cydnabod mai rheoleiddiwr economaidd yw Ofcom mae materion dinesydd ehangach i Ofcom helpu eu cyflawni, ac fe wnaethom ofyn i Ofcom edrych ar y posibilrwydd o fframwaith ariannol i alluogi cyrff bychain i gael y gallu ariannol i gystadlu mewn arwerthiant, i gyflwyno gwasanaeth wedyn o wrth uchel, ond gwasgaredig cyhoeddus;
 - methiant y farchnad; fe wnaethom ofyn i Ofcom nodi'n glir yr offer rheoleiddiol sydd ganddo i gywiro methiant y farchnad pe bai hynny'n digwydd; mae angen ail werthuso gwerth cymdeithasol gwasanaeth yn barhaus yng ngoleuni datblygiadau'r farchnad a datblygiadau technolegol, ac fe wnaethom ofyn i Ofcom nodi'r glir yn ei ymgynghoriad ADD nesaf a fyddai, a sut y byddai yn cywiro canlyniadau lle nad oedd gwerth cymdeithasol gwasanaeth yn cael ei ddefnyddio i'r eithaf yn y farchnad;
 - cadw sbectrwm ac ymddygiad gwrth cystadleuol; fe wnaethom edrych ymlaen at waith Ofcom o adolygu ei bwerau i atal cadw sbectrwm ac ymddygiad gwrth cystadleuol - bydd y pwerau hyn yn hanfodol i sicrhau bod marchnadoedd yn cynhyrchu'r gwerth uchaf i'r DU yn gyfan; roeddem yn bryderus y byddai dibyniaeth ar Ddeddf Cystadleuaeth 1998 yn atal Ofcom rhag ymateb yn ddigon cyflym i ymddygiad gwrth cystadleuol ac felly ei atal rhag sicrhau bod unrhyw niwed i ddefnyddwyr yn cael ei leihau a bod effeithlonrwydd marchnad yn cael ei gynyddu.
23. 'Gwaith ar y gweill' yw'r ADD ac ymateb y Panel oedd rhestr o gwestiynau sydd yn awgrymu meysydd ffocws i Ofcom yng ngham nesaf ei waith ar ADD. Bydd ADD yn parhau i fod yn rhan bwysig o raglen waith y Panel.

Llais Defnyddwyr

24. Ym mis Ionawr 2006¹⁰ gofynnodd yr Adran Diwydiant a Masnach am farn mewn ymarferiad ymgynghori ar gynigion i gryfhau a symleiddio eiriolaeth defnyddwyr, yn cynnwys materion o gynrychiolaeth ac iawndal. Roedd y cynigion yn cynnwys cryfhau cyrff defnyddwyr cyfredol trwy greu corff eiriolaeth defnyddwyr clir, sengl (o'r enw 'Llais Defnyddwyr') a

¹⁰ <http://dti.gov.uk/files/file29876.pdf>



chyflwyniad cynlluniau ombwdsmon newydd i ddatrys cwynion lle nad yw darparwyr gwasanaeth wedi gallu gwneud hynny.

25. Roedd yr Adran Diwydiant a Masnach wedi cynnig y dylai Llais Defnyddwyr gorfodi Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol a rhannau o, neu'r cyfan o gyrff defnyddwyr cyfredol yn cynnwys Panel Defnyddwyr Ofcom.
26. Roeddem yn cytuno bod achos dros gorff eiriolaeth defnyddwyr cryfach traws adrannol ar gyfer y DU gydag adnoddau dynol ac ariannol digonol (o ran ansawdd a maint) i'w wneud yn gorff pwerus sydd â sedd awtomatig wrth y bwrdd polisi cyhoeddus. Cylch gwaith Panel Defnyddwyr Ofcom yw canolbwyntio ar waith un rheoleiddiwr mawr, sydd yn rheoleiddio diwydiant cyfathrebiadau hynod o gystadleuol sydd yn datblygu'n gyflym. Mae'r ffocws sengl hwn yn rhoi dyfnder gwybodaeth i ni sydd yn bwysig i'n galluogi i ddylanwadu ar waith rheoleiddiwr diwydiant gydag adnoddau da.
27. Ym mis Hydref 2006 cyhoeddodd yr Adran Diwydiant a Masnach ymateb y Llywodraeth i gyflwyniadau ar yr ymgynghoriad a chadarnhawyd Dewis 3 fel y sail ar gyfer strwythur Llais Defnyddwyr. Byddai Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol, Energywatch a Postwatch yn cael eu huno i ffurfio craidd y corff newydd. Gan gydnabod y rôl sylweddol wahanol y maent yn ei chwarae yn eu fframweithiau rheoleiddiol gwahanol byddai Panel Defnyddwyr Ofcom a Phanel Defnyddwyr y Gwasanaethau Ariannol yn aros yr un fath ac eithrio cyflwyniad traws aelodaeth. Byddai rheoleiddwyr eraill sydd yn dymuno penodi paneli ymgynghorol defnyddwyr tebyg yn rhydd i wneud hynny.
28. Credwn fod hyn yn ganlyniad cadarnhaol iawn i ddefnyddwyr, mae'n cydnabod bod y model panel defnyddwyr wedi bod yn hynod o effeithiol ac edrychwn ymlaen at weithio gyda Llais Defnyddwyr a phaneli sectoraidd eraill. Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn mae deddfwriaeth yn mynd trwy'r Senedd i greu corff eiriolaeth defnyddwyr newydd.

Materion pwysig eraill i ddefnyddwyr

Yr anghydfod rhwng Virgin Media a BSkyB

29. Roedd y Panel yn bryderus am golli sianeli BSkyB ar blatfform teledu talu Virgin a'r anfantais i ddefnyddwyr. Ym mis Mawrth 2007 fe wnaethom ysgrifennu at Brif Weithredwr Ofcom i ofyn i Ofcom helpu i ddatrys yr anghydfod masnachol rhwng y ddau gwmni¹¹. Roeddem yn cydnabod bod defnyddwyr yn ei chael yn anodd i gael yr hyn yr oeddent ei eisiau a'r hyn yr oeddent yn ei dalu amdano. Mewn achosion o'r fath byddai defnyddwyr fel rheol yn disgwyl i gael y dewis o newid eu cyflenwr fel eu bod yn gallu parhau i dderbyn rhaglenni. Yn yr achos hwn

¹¹ http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/news/letter_13_03_07_Colette_Bowe.pdf



mae'r dewis o newid i sianel dosbarthu wahanol yn gymhleth ar y lleiaf ac yn cymryd amser. Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad mae'r ddau gwmni yn parhau mewn anghydfod.

Polisi'r Gwledydd a'r rhanbarthau

30. Ym mis Gorffennaf 2006 fe wnaethom roi cyngor i Ofcom wrth iddo ddatblygu ei bolisi ar y Gwledydd a'r rhanbarthau ac yn seiliedig ar ymchwil yr oedd wedi'i gynnal. Roeddem yn dadlau dros ail ffocysu o blaid rhaniadau mwy ystyrlon yn seiliedig ar ardaloedd gwledig a threfol fel y gyrrwr polisi allweddol. Y rheswm am hyn oedd bod tystiolaeth yn awgrymu nad oedd mynediad i'r farchnad gyfathrebiadau yn ymwneud â lle roedd person yn byw yn y Gwledydd a'r rhanbarthau ond yn hytrach a oedd person yn byw mewn ardal wledig neu drefol - ac roedd y bobl hynny oedd yn byw mewn ardaloedd gwledig yn debygol o ddiodef ffurfiau lluosog o niwed defnyddwyr.
31. Roeddem yn cydnabod bod dimensiynau gwleidyddol i'w hystyried ac fe wnaethom gynghori Ofcom i gadw ei ffocws cenedlaethol a rhanbarthol i ddibenion cyflawni atebion ac i gryfhau a meithrin ei gysylltiadau o fewn: llywodraeth, y seneddau cenedlaethol; asiantaethau datblygu rhanbarthol; a llywodraethau lleol. Y cyrff hyn fydd â'r gwaith o gyflawni nifer o'r polisiau ar y llawr.
32. Roeddem yn dweud bod angen i Ofcom fod yn glir ynglŷn â'r problemau oedd yn codi yn ei ymchwil gan awgrymu ei fod yn blaenoriaethu'r nifer isel oedd yn manteisio ymysg y grŵp oedran 45+ a grwpiau cymdeithasol C2DE a fforddiadwyedd. Fe wnaethom gynghori Ofcom i barhau gyda'i ddadansoddiad o ganlyniadau posibl dad gyfartaleddu daearyddol o fewn y farchnad cyfathrebiadau; i wthio am ganlyniad derbyniol a chyflym ar grwydro aflêr a mynediad cenedlaethol i 999; ac i nodi dewisiadau polisi i gau'r bylchau mewn derbyniad rhwydwaith ffonau symudol. Fe ddywedom y dylai Ofcom nodi, cystal ag y gallai, lle yr oedd bylchau signal teledu digidol yn debygol o ddigwydd yn y DU a beth y gellid ei wneud i'w cau. Yn ein barn ni raid i Ofcom ganolbwyntio ei weithgareddau rheoleiddiol mewn meysydd lle mae defnyddwyr yn wynebu problemau mynediad lluosog a darganfod y tyllau du cyfathrebu yn y DU a Gogledd Iwerddon.
33. Ym mis Hydref 2006 cyhoeddodd Ofcom ddatganiad a chydabod bod eu prif ganfyddiadau polisi o'i ymchwil yn berthynol ar sail DU cyfan - roedd ganddynt lefelau amrywiol o effaith yn ôl Gwlad a rhanbarth oherwydd gwahanol nodweddion cymdeithasol economaidd a daearyddol gwahanol. Nododd Ofcom faterion polisi sylweddol o gwmpas diffyg derbyniad neu dderbyniad cyfyngedig ffonau symudol 2G mewn rhai ardaloedd gwledig; cyflwyniad gwasanaethau band eang cystadleuol mewn ardaloedd gwledig a'r nifer is oedd yn defnyddio gwasanaethau rhyngwyd a band eang ymysg defnyddwyr hŷn a



defnyddwyr ar incwm isel; ac argaeledd ac ymwybyddiaeth o wasanaethau darlledu digidol.

Cynllun Blynyddol Ofcom

34. Yn ein hymateb i Gynllun Blynyddol drafft 2007/8 Ofcom fe wnaethom ail gadarnhau'r blaenoriaethau a nodwyd yn ein llythyr i Brif Weithredwr newydd Ofcom (gweler uchod). Roeddem wedi'n calonogi i weld bod pob un o'r materion hyn wedi'u trafod yn y Cynllun drafft. Ond, mewn perthynas â'r holl flaenoriaethau yr oeddem wedi eu nodi a'r holl waith arall a nodwyd yn y Cynllun, credwn y byddai'n ddefnyddiol pe bai Ofcom yn fwy penodol yn ei amcanion ac yn gliriach wrth bennu mesurau a fyddai'n cael eu mabwysiadu i asesu a oedd yr amcanion hynny wedi'u diwallu. Roeddem yn bryderus hefyd i wybod rhagor am y gwaith y gallai Ofcom ei wneud i hyrwyddo mynediad a chynhwysiant, am y gwasanaethau yr oedd Ofcom yn ei ddisgwyl i'r farchnad eu cyflawni, pa mor hygyrch ac ar gael y dylai'r gwasanaethau hyn fod, a pha lefel o ddefnydd o'r gwasanaethau hyn fyddai'n cael eu hystyried yn llwyddiant.

Mynediad a rhwydweithiau cenhedlaeth nesaf

35. Ym mis Tachwedd 2006 cyhoeddodd Ofcom bapur trafodaeth ar y sialensiau rheoleiddiol oherwydd mynediad cenhedlaeth nesaf (MCN). Trafododd y Panel faterion yn y papur hwn yn ei gyfarfod ym mis Rhagfyr ac yna darparodd gyngor ysgrifenedig i Ofcom. Fe wnaethom gynnig y dylai Ofcom drafod nifer o bwyntiau allweddol yn natblygiad ei agwedd rheoleiddiol. Fe wnaethom ofyn sut y gellid defnyddio MCN i liniaru rhaniadau digidol cyfredol trefol/gwledig a'u hatal yn y dyfodol. Byddai hyn yn angenrheidiol yn cynnwys Ofcom o ran ei waith cyfredol ar ddadgyfartaleddu daearyddol mewn marchnadoedd daearyddol a'r cwmpas ar ei gyfer; dymunoldeb ymyriadau gan y Llywodraeth ac asiantaethau Datblygu Rhanbarthol; a materion dinasyddion yn deillio o ddarpariaeth MCN. Fe wnaethom gynghori Ofcom i sicrhau na all BT symud gwasanaethau i Rwydwaith 21ain Ganrif hyd nes ei fod yn fodlon ei fod wedi datrys unrhyw broblemau am symud unrhyw wasanaethau cyfredol i'r rhwydwaith newydd. Fe ddywedom fod rhaid talu sylw neilltuol i larymau cymdeithasol ac offer teledu digidol. Credwn y gallai Ofcom ddysgu oddi wrth sut y mae gwledydd eraill yn delio â'r materion hyn.

Hunan reoliad a chyd reoleiddiad

36. Mae gan Ofcom brosiect i ystyried i ba raddau y gall hunan reoleiddiad a chyd reoleiddiad gynnig dewis arall i reoleiddiad ffurfiol. Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad mae Ofcom yng nghyfnod cyntaf ei waith a hyd yn hyn mae wedi trafod ei werthusiad o gynlluniau cyfredol gyda'r Panel,



yn cynnwys cynlluniau datrys anghydfod eraill mewn telegyfathrebiadau a mentrau i ddarparu gwybodaeth gwasanaeth o ansawdd.

37. Roeddem yn croesawu adolygiad Ofcom o fodlau hunan reoleiddio a chyd reoleiddio, gan edrych ar eu cryfderau a'u gwendidau. Mae llwyddiant ac effeithlonrwydd y cynlluniau yn bwysig i ddiogelu defnyddwyr rhag niwed. Gall edrych ar sectorau eraill hefyd fod yn ddefnyddiol oherwydd y newid cynyddol tuag at hunan reoleiddio a chyd reoleiddio. Bydd yn bwysig gwerthuso pa brosesau gorfodaeth neu sancsiynau sydd yn effeithiol – mae'r rhain yn hanfodol i lwyddiant cyrff o'r fath – a sut y mae pwerau rheoleiddiol yn y sector cyfathrebiadau wedi'u lledaenu rhwng y cyrff hynny ac Ofcom, pa bwerau 'ôl stop' sydd gan Ofcom ac a ydynt yn ddigonol ai peidio, ynghyd a lefelau dirwyon y gellir eu gosod ar gwmnïau sydd yn torri'r rheolau. Roedd angen edrych ar gynlluniau datrys anghydfod eraill yng nghyd-destun y broses trafod cwynion ehangach.

Materion amddiffyn defnyddwyr

38. Yn gynnar yn y flwyddyn fe wnaethom ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar symudiadau, newid a cham werthu. Roeddem yn croesawu cynnwys amddiffyn defnyddwyr fel amcan allweddol yng Nghynllun Blynnyddol 2006/07 Ofcom.
39. Roeddem yn cefnogi camau i sicrhau bod defnyddwyr mewn rheolaeth o'r broses newid, yn wybodus, bod y newid yn syml a bod yr amserlen wedi'i lleihau cymaint â phosibl. Byddai hyn yn gwella marchnad cyfathrebiadau cryf a chystadleuol er budd defnyddwyr. Byddai hefyd yn darparu'r gorau mewn arloesi a bargeinion.
40. Roeddem yn dadlau ei bod yn hanfodol i ddefnyddwyr gael y wybodaeth gywir i wneud y penderfyniadau prynu cywir. Mae angen i gwmnïau esbonio i ddefnyddwyr pa gynnyrch yn union y maent yn ei brynu fel bod y defnyddwyr yn gallu penderfynu a ydynt angen y cynnyrch ai peidio. Mae angen i ddefnyddwyr fod yn ymwybodol o'r amser y mae'n ei gymryd i newid, symud neu dderbyn gwasanaethau newydd a chael gwybodaeth am eu hawliau ar adeg prynu, ac ar sut ac i bwy i gwyno os oes rhywbeth yn mynd o'i le.
41. Roeddem yn croesawu safiad newydd Ofcom mewn agor ymchwiliadau yn ffurfiol i gwmnïau oedd yn cam-werthu. Bydd agwedd orfodaeth gref yn datrys nifer o'r materion trwy anfon signal i ddarparwyr gwasanaeth bod rhai arferion gwerthu yn annerbyniol. Gyda nifer gynyddol o symudiadau'n digwydd a chynnydd yn y Dadfwndelu Dolen Lleol (DDD) sydd yn caniatáu i gwmnïau gynnig y pecyn 'cyfan' i ddefnyddwyr, roeddem yn teimlo y dylai Ofcom gyflwyno côd ymarfer gorfodol ar werthiant a marchnata i'r holl wasanaethau cyfathrebiadau yn ei ymgynghoriad.



42. Roeddem yn dadlau am Broses Côd Sengl i sicrhau bod defnyddwyr mewn rheolaeth lawn o'r broses newid. Byddai'n sicrhau bod y niwed i ddefnyddwyr oherwydd slamio yn cael ei leihau'n fawr. Roeddem yn argymhell yn gryf i Ofcom y dylid cyflwyno Proses Côt Sengl, nid yn unig i wasanaeth llinell sefydlog ond hefyd i fand eang a gwasanaethau DDD .
43. Yn ystod y flwyddyn rydym wedi cynnal trafodaethau rheolaidd gyda chydweithwyr Ofcom i drafod a monitro gweithgarwch ar faterion yn berthynol i amddiffyn defnyddwyr a pholisi defnyddwyr yn fwy cyffredinol - rydym yn cydnabod ac yn croesawu ffocws manylach Ofcom ar fonitro a gorfodaeth a chroesawn yn gryf y camau a gymrodd yn erbyn rhai o'r cwmnïau oedd yn gyfrifol am y boen o alwadau tawel. Credwn fod cyfle o hyd ar gyfer gweithredu gorfodaeth yn gyflymach a hefyd am fwy o gosbau llym am gamymddwyn. Os yw dirwyo cwmnïau yn mynd i gael effaith niweidiol go iawn, rhaid iddynt fod yn sylweddol yn nhermau elw'r cwmnïau.

Rhifau ffôn

44. Ym mis Mai 2006 fe wnaethom ymateb i ymgynghoriad Ofcom ar ddiogelu rhifau yn y dyfodol a chydabod yr angen tymor byr am gadw rhifau mewn rhai ardaloedd. Roeddem yn cytuno gyda chynigion Ofcom ar ddyrannu rhifau, er mwyn cynyddu defnydd rhifau. Nid yw system o ddyrannu rhifau am ddim yn darparu unrhyw anogaeth i ddarparu cyfathrebiadau ddefnyddio ei rifau yn effeithiol a gobeithio y bydd agwedd dyrannu wedi'i seilio yn y farchnad yn cywiro hyn. Gan edrych ymlaen at fyd IP, ni fydd angen cadw rhifau a byddem yn disgwyl i Ofcom gael gwared ag unrhyw reoleiddio yn seiliedig yn y farchnad o'r diwydiant - yn unol â'i fwriad i beidio ag ymyrryd mewn marchnadoedd lle nad oes angen ymyrraeth ac i leihau'r beichiau rheoleiddiol lle mae hyn yn bosibl.
45. Roeddem yn croesawu cyflwyniad rhif heb fod yn ddaearyddol heb fod yn rhannu refeniw ar yr amrediad 03. Rydym yn gobeithio, fel ag y mae Ofcom, y bydd yn darparu amrediad rhif i gyrff sydd eisiau presenoldeb cenedlaethol ond sydd ddim eisiau creu refeniw – er enghraifft cyrff cyhoeddus. Roeddem yn croesawu adfer y cysylltiad daearyddol i'r amrediad rhif 80870 a nodwyd yn yr ymgynghoriad.
46. Roedd ein hymateb hefyd yn cynnwys sylwadau ar nifer o faterion rhifo manylach, yn cynnwys amrediad rhif newydd ar 06 i ail lansio rhifau personol a diffiniadau gwasanaeth i'r gwahanol amrediadau rhif. Byddai'r olaf yn helpu defnyddwyr i ddeall cynllun rhifo Ofcom ac yn helpu Ofcom i ddelio â sgamiau a cham-drin e.e. sganiau ôl ffacs ar yr amrediad rhifau personol. Roeddem yn teimlo ei bod yn synhwyrol i ddiffiniadau gwasanaeth ddisgrifio yn gywir ac yn fanwl y gwasanaeth oedd yn cael ei gynnig ac eithrio'r gwasanaethau hynny nad ydynt yn cael eu cynnig ac i wneud hynny mewn iaith sydd yn ddealladwy i ddefnyddwyr.



Materion Rhan ddeiliaid

Cysylltu â rhan ddeiliaid

47. Mae'r Panel Defnyddwyr yn gweithio gydag amrediad eang o grwpiau defnyddwyr, gwleidyddion, cyrff a chynrychiolwyr diwydiant i drafod a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr (a dinasyddion) yn y farchnad cyfathrebiadau. Mae nifer o gyfarfodydd a thrafodaethau wedi'u cynnal yn cynnwys y Cadeirydd, y Dirprwy Gadeirydd neu aelodau.
48. Mae'r Cadeirydd a'r aelodau wedi siarad mewn amrywiol fforymau. Ym mis Chwefror 2007 siaradodd y Cadeirydd yn nigwyddiad e-fforwm yn San Steffan ar e-Ddefnyddiwr ar 'What is Consumer Literacy and why does it matter?'. Ym mis Tachwedd 2006 siaradodd aelod o'r Panel, Roger Darlington, yng nghynhadledd yr hydref Voice of Listener & Viewer (VLV) ar baratoi ar gyfer y newid i'r digidol. Ym mis Hydref 2006 anerchodd y Cadeirydd Grŵp Llythrennedd Cyfryngau Seneddol Cyswllt ar y pwnc o gynhwysiant digidol a phobl hŷn. Ym mis Gorffennaf 2006 rhoddodd aelodau'r Panel, Bob Twitchin a Fiona Ballantyne, gyflwyniad i'r Fforwm Diwydiant Telegyfathrebu ar Anabledd a Heneiddio, ar offer arbenigol ac ar ganfyddiadau o ymchwil y Panel ar bobl hŷn a thechnoleg cyfathrebiadau.
49. Ym mis Gorffennaf 2006, i gyd-fynd â chyhoeddi *Pobl hŷn a thechnoleg cyfathrebiadau*, ein hadroddiad ymchwil ansoddol ar agweddau pobl hŷn tuag at y rhyngwyd a thechnolegau digidol, fe wnaethom gynnal gweithdy *Cysylltu pobl hŷn* i lansio a thrafod canfyddiadau'r ymchwil gyda llunwyr polisi allweddol (a drafodwyd yn fanylach yn Adran 2) a rhan ddeiliaid.

Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau

50. Mae'r Panel yn cynnal cyfarfodydd y Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau. Mae'r Fforwm yn cyfarfod bob chwarter ac mae'n cynnwys grwpiau defnyddwyr, cyrff anabledd ac eraill. Mae aelodau'r fforwm yn cyfarfod i ddadlau, trafod a rhannu gwybodaeth. Trwy'r grŵp hwn rydym yn nodi pryderon allweddol gwahanol grwpiau defnyddwyr, ac yn hwyluso deialog rhyngddynt ac Ofcom. Eleni y materion allweddol a godwyd ac a drafodwyd yn ystod cyfarfodydd y Fforwm fu ymchwil y Panel ar bobl hŷn a chanlyniadau o'r digwyddiad *Cysylltu pobl hŷn*; cysylltiadau a chyfathrebu rhan ddeiliaid gydag Ofcom; ansawdd gwefannau gwybodaeth gwasanaethau; adolygiad y fframwaith cyfathrebiadau Ewropeaidd; mynediad cenhedlaeth nesaf; symudiadau band eang; adolygiad difidend digidol; a materion diogelwch rhyngwyd.



Gweithgarwch y Panel yng Nghenedloedd y Deyrnas Unedig

51. Mae'r Panel yn cyfarfod yn fisol (mae cofnodion y cyfarfodydd ar gael ar ein gwefan) fel rheol ym mhencadlys Ofcom ond hefyd y tu allan i Lundain. Eleni fe wnaethom gyfarfod yng Nghaerdydd ym mis Mai a Carlisle ym mis Hydref 2006. Mae aelodau'r Panel ar gyfer y Gwledydd ac aelodau'r Rhanbarthau yn Lloegr yn mynychu cyfarfodydd eu Pwyllgorau Ymgynghorol Ofcom yng Nghymru, Lloegr, yr Alban neu Ogledd Iwerddon (mae aelodau'r Panel sydd yn arwain ar faterion anabledd yn mynychu cyfarfodydd Pwyllgor Ymgynghorol Ofcom ar Bobl Hŷn ac Anabl). Mae aelodau'r Panel wedi cyfarfod nifer o grwpiau, rhan ddeiliaid ac unigolion. Er enghraifft, y Fforwm Dyfodol Traws Bleidiol yn Senedd yr Alban, Cyngor Defnyddwyr yr Alban, RNID yng Ngogledd Iwerddon, Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon; a rhan ddeiliaid mewn derbyniad yn Caerlŷr a gynhaliwyd gan Bwyllgor Ymgynghorol Ofcom ar gyfer Lloegr. Yng Nghymru mae ein haelod ar y Panel wedi dewis cymryd diddordeb manwl yn Rhwydwaith 21ain Ganrif BT lle mae dosbarthiad eisoes wedi dechrau.

Gwaith rhyngwladol

52. Eleni mae ffocws rhyngwladol y Panel wedi bod ar hyrwyddo'r Offer Buddiannau Defnyddwyr. Ym mis Tachwedd 2006 siaradodd y Cadeirydd gyda nifer o swyddogion ar wahoddiad Cyfarwyddiaeth Cyffredinol dros lechyd a Materion Defnyddwyr yn y Comisiwn Ewropeaidd. Dilynwyd hyn gyda chyfarfod gyda'r Comisiynydd Ewropeaidd newydd ar gyfer Amddiffyn Defnyddwyr, Mai 2007.
53. O dro i dro mae ymwelwyr tramor wedi gofyn i Ofcom am gael cyfarfod y Panel Defnyddwyr. Eleni er enghraifft, cyfarfu'r Cadeirydd gyda dirprwyaeth o Asiantaeth Post a Chyfathrebiadau Electronig o Wladwriaeth Slofacia. Roedd gan ymwelwyr o Slofenia ddiddordeb mewn trafod rôl a swyddogaeth y Panel.
54. Graham Mather sydd yn cymryd yr arweiniad ar faterion cyfathrebiadau yn Ewrop ac mewn cyfarfodydd y Panel mae wedi rhoi adborth rheolaidd ar drafodaethau yn Ewrop e.e. ar fater crwydro ffonau symudol rhyngwladol. Ym mis Rhagfyr 2006 mynychodd aelodau'r Panel gynhadledd ryngwladol Ofcom Communications and Convergence: Challenges for 21st Century Digital Economies. Cyhoeddodd Ofcom gasgliad o ysgrifau o dan y teitl *Communications: the next decade* i gyd-fynd gyda'i gynhadledd, a chyfrannwyd un ysgrif gan Graham Mather.



Edrych ymlaen

Ymchwilio i faterion defnyddwyr

55. Yn ystod ein dwy flynedd gyntaf fe wnaethom gomisiynu ymchwil ar bryderon defnyddwyr a chyflwr gwybodaeth defnyddwyr yn y farchnad gyfathrebiadau a chyhoeddi adroddiadau 'olrhain' manwl. Mae'r dadansoddiad yn ein hadroddiad olrhain 2007 yn seiliedig ar ddata ymchwil Ofcom.
56. Yn ystod 2007-08 byddwn yn parhau i fireinio ein hymchwil ac unrhyw waith olrhain yn y dyfodol. Byddwn yn parhau i gyhoeddi adroddiadau ar brosiectau penodol llai. Fel yr adroddwyd yn Adran 2, yn 2007-08 disgwyliwn gyhoeddi adolygiad llenyddiaeth ar gyfathrebiadau ac eithrio cymdeithasol, ymchwil ar brofiad defnyddwyr o'r newid i'r digidol, ar blant a'r rhyngwyd, ac ar gyfathrebiadau a mentrau bach. Pwnc arall tebygol fydd y defnydd o offer prif ffrwd ac arbenigol, yn enwedig yng ngoleuni ein canfyddiadau bod ymwybyddiaeth isel am offer arbenigol ymysg defnyddwyr ag anableddau.

Defnyddwyr yn y byd digidol

57. Rydym yn ymwybodol iawn o'r cyfleoedd a ddaw yn sgil y difidend digidol, yn deillio o'r newid i deledu digidol a byddwn yn dal i gysylltu ag Ofcom wrth iddo fynd i'r afael ag adolygiad hynod o gymhleth. Hyd yn hyn mae'r newid i'r digidol wedi mynd â llawer iawn o amser y Panel. Mae'r rhaglen o newid yn mynd i mewn i'w gyfnod gweithredu ac rydym wedi penderfynu sefyll yn ôl a chanolbwyntio ein hynni ar flaenoriaethau eraill y Panel. Byddwn yn parhau i fonitro datblygiadau'r newid i'r digidol ac yn ymyrryd mewn trafodaethau pan fyddwn yn teimlo bod angen delio â phryderon defnyddwyr.
58. Mae'r pwnc o gyfranogiad digidol – gan bobl hŷn, pobl ag anabledd, pobl ar incwm isel, pobl mewn ardaloedd gwledig a phobl ifanc – o ddiddordeb cynyddol i'r Panel. Byddwn yn parhau i wthio am ddatblygu'r porth gwybodaeth i annog pobl hŷn i fynd ar-lein (cyfeirir at hyn yn Adran 2). Y llynedd fe wnaethom gynnal gweithdy *Cysylltu pobl hŷn*, eleni byddwn yn cynnal digwyddiad tebyg ar blant a'r rhyngwyd, a threulir rhan o'r amser yn trafod canfyddiadau'r Panel.
59. Mae'r Panel wedi dechrau delio â materion yn ymwneud â mynediad cenhedlaeth nesaf. Gallai defnydd yn y dyfodol – neu ddiffyg defnydd – gwasanaethau band eang sydd yn gallu cynnig cyflymdra llawer uwch fod yn hanfodol i gystadleugarwch y DU a chyflymdra arloesi mewn gwasanaethau i fusnesau, defnyddwyr a dinasyddion. Mae'r materion yn gymhleth ond mae'r Panel yn bwriadu gwneud cyfraniad i drafodaethau.



60. Bydd pryder defnyddwyr wrth ddewis a defnyddio technolegau cyfathrebiadau o ddiddordeb perthynol i'r Panel yn ogystal â thrafod cwynion defnyddwyr ac iawndal; gweithgarwch gorfodaeth gan Ofcom a chyrrff fel ICSTIS (y rheoleiddiwr ar gyfer galwadau cyfradd premiwm) a materion yn ymwneud â gwybodaeth wael neu gamarweiniol i ddefnyddwyr.

Beth y mae defnyddwyr ei eisiau

61. Credwn fod un mater mawr nad yw'r Panel - na neb arall yn y maes hwn - wedi gallu mynd i'r afael ag ef yn iawn; sef y mater o adeiladu gallu i gael cysylltiad uniongyrchol gyda phobl sydd yn siarad ar ran defnyddwyr - neu sydd efallai eu hunain yn ddefnyddwyr. Un llwybr yr ydym wedi ei ddilyn i wneud i hyn weithio yw trwy gyfrwng y Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau byddwn yn parhau gyda'r ymdrech hon Hefyd, mae ein hymchwil ni ac ymchwil arall yn rhan o'r ateb i 'sut y gwyddom beth y mae defnyddwyr ei eisiau neu beth sydd yn eu poeni?' Mae mwy y gellir ei wneud i gyflawni hyn. Yn ystod 2007-08 byddwn yn edrych ar ffyrdd creadigol allai fynd i'r afael â'r mater hwn.

Defnydd a datblygiad ein Hoffer Buddiannau Defnyddwyr

62. Byddwn yn parhau gyda'n gwaith o hyrwyddo'r Offer yn eang, yn y DU ac mewn mannau eraill yn Ewrop a chefnogi cyrrff eraill sydd â diddordeb mewn defnyddio'r Offer yn eu sector eu hunain. Byddwn yn cyhoeddi ein hastudiaeth Offer ar brosiect symudolrwydd rhifau ffonau symudol Ofcom ac yn nes ymlaen yn y flwyddyn byddwn yn defnyddio'r Offer eto i werthuso llwyddiant Ofcom mewn dal diddordeb defnyddwyr mewn maes polisi arall a ddetholir yn ofalus. Bydd pob ymarferiad yn caniatáu i ni fireinio a datblygu'r Offer.



Panel Defnyddwyr Ofcom

Ein sail a'n pwrpas statudol

1. Sefydlwyd Panel Defnyddwyr Ofcom yn gynnar yn 2004 gan y Swyddfa Delegyfathrebiadau (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) a phersonau eraill yn ychwanegol fel y gwêl y Panel yn dda.
2. Mae'r Panel yn ymwneud â mynediad i gyfathrebiadau os yw hyn yn effeithio ar bobl fel defnyddwyr neu fel dinasyddion ai peidio. Rydym yn cynrychioli buddiannau pobo sydd yn byw mewn gwahanol rannau o'r Deyrnas Unedig ac yn rhoi cyngor gwybodus ar faterion yn berthynol i fuddiannau pobl hŷn, pobl ag anableddau, cartrefi incwm isel, pobl yn byw mewn ardaloedd gwledig a threfol a busnesau bach yn ychwanegol at grwpiau defnyddwyr eraill.
3. Rydym yn annibynnol o Ofcom, yn gosod ein hagenda ein hunain ac yn siarad yn gyhoeddus ar faterion lle yr ystyriwn fod hyn yn briodol ond yn gweithio'n adeiladol gyda bwrdd Ofcom a chyrff perthnasol eraill. Mae gan y Panel femorandwm dealltwriaeth gydag Ofcom sydd yn diffinio'r berthynas rhwng y ddau gorff¹². Lluniwyd y Memorandwm Dealltwriaeth pan sefydlwyd y Panel yn 2004. Fe'i hadolygwyd yn 2006 a chytunwyd ar newidiadau gan y ddau barti i adlewyrchu ein perthynas waith cyfredol ac yn seiliedig ar brofiadau dwy flynedd gyntaf ein gweithgarwch.
4. Mae 11 o aelodau rhan amser ar y Panel gyda gwybodaeth sylweddol ac arbenigedd mewn materion defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau electronig¹³. Ymysg y Panel mae aelodau yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon. Mae Ofcom yn penodi aelodau yn unol ag egwyddorion Nolan.
5. Mae bwrdd Ofcom yn cymeradwyo cyllideb flynyddol y Panel yn cynnwys tâl i aelodau ac i ganiatáu i'r Panel gynnal ymchwil.

Ein gweledigaeth strategol

6. Mae Panel Defnyddwyr Ofcom eisiau gweld marchnad lle mae gan bob defnyddiwr wybodaeth, dealltwriaeth a hyder digonol i ddewis a defnyddio cynnyrch a gwasanaethau cyfathrebiadau sydd yn briodol i'w hanghenion a'u ffordd o fyw. Lle mae'r farchnad yn methu anghenion

¹² www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/about/Mou.pdf

¹³ Gweler Atodiad B



defnyddwyr mae'r Panel eisiau gweld mesurau digonol yn cael eu cymryd i sicrhau bod yr anghenion hynny'n cael eu boddhau.

Sut yr ydym yn cyflawni'n gwaith

Llunio polisi yn seiliedig ar dystiolaeth

7. Mae'r Panel yn seilio ei gyngor ar dystiolaeth wedi'i dynnu'n bennaf o ymchwil ond hefyd o gynrychioliadau a wneir iddo gan: ei rwydwaith gref o gysylltiadau gyda chyrff eiriolaeth defnyddwyr arbenigol, llai yn y sector; data cwynion; a'i gysylltiadau gyda diwydiant ac eraill.
8. Rydym yn cynnal rhaglen ymchwil sylweddol, yn cynnwys ymchwil i bynciau sengl o arwyddocâd mawr, fel ein hymchwil yn canolbwyntio ar blant a'r rhyngwyd i'w gyhoeddi yn nes ymlaen eleni. Darperir rhagor o fanylion am ein hymchwil yn 2006/07 yn Adran 2 o'r adroddiad hwn. Cyhoeddir holl ymchwil y Panel.
9. Mae'r Panel yn rhedeg rhwydwaith o grwpiau defnyddwyr arbenigol, y Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau sydd yn cyfarfod yn rheolaidd ac yn pwysu i waith y Panel.
10. Mae'r Panel yn ceisio sicrhau ei fod yn adlewyrchu'r amrediad ehangaf o farn gan ddefnyddwyr y DU. Mae felly yn ategu gwaith ein cynrychiolwyr yn y Gwledydd trwy gyfarfod o dro i dro y tu allan i Lundain gyda rhan ddeiliaid lleol allweddol.

Egwyddorion cynllun gwaith

11. Mae nifer enfawr o faterion potensial y gallai'r Panel gynnal ymchwil arnynt a chynnig cyngor. O ganlyniad, gallai'r Panel dreulio ei holl amser ar roi barn eang ei amrediad ond arwynebol. Er mwyn bod yn effeithiol felly, mae'r Panel yn ddethol. I'w alluogi i wneud hyn rydym wedi datblygu a chymhwyso set o egwyddorion a ddefnyddiwn i gyfeirio sut y gosodwn ein blaenoriaethau. Yr egwyddorion yw:
 - **Perthnasedd:** ydy hwn yn bwnc y mae defnyddwyr wedi ei enwi fel pryder perthnasol yn ein harolwg defnyddwyr blynyddol, neu sydd am resymau eraill yn bwysig i ddefnyddwyr yn ein barn ni?
 - **Niwed:** a oes dystiolaeth o risg real a sylweddol o niwed i ddefnyddwyr?
 - **Ymarferoldeb:** ydy hwn yn fater y gallai'r Panel ychwanegu gwerth ato (h.y. eraill nad ydynt eisoes yn ymwneud â'r pwnc defnyddwyr) ac y gellid darganfod rhyw ateb ymarferol ar ei gyfer?
 - **Grwpiau bregus:** a fyddai mynd i'r afael â phwnc yn delio â gofynion ac anghenion y grwpiau defnyddwyr bregus hynny a restrir yn y Ddeddf?



- **Themâu'r Ddeddf Gyfathrebiadau:** mae'n ofynnol yn ôl y Ddeddf i'r Panel roi cyngor ar fuddiannau defnyddwyr domestig a busnesau bach mewn perthynas â'r materion canlynol:
 - darparu rhwydweithiau cyfathrebiadau electronig gwasanaethau a chyfleusterau ac offer perthnasol;
 - cyfeirlyfrau i alluogi eu defnydd;
 - y telerau ariannol a thelerau eraill y darperir gwasanaethau neu gyfleusterau o'r fath arnynt;
 - safonau gwasanaeth;
 - trafod cwynion;
 - datrys anghydfod;
 - iawndal;
 - gwybodaeth am safonau gwasanaeth a hawliau defnyddwyr ac
 - unrhyw faterion eraill y mae'r Panel yn eu hystyried yn angenrheidiol i ddiogelu amddiffyniad effeithiol defnyddwyr cyfathrebiadau.

Ymyrraeth gynnar

12. Er mwyn rhoi cyngor i Ofcom, mae'r Panel yn cael gwybod yn llawn am waith Ofcom ac mae ganddo fynediad i Ofcom ar bob lefel. Mae'r Panel yn cael golwg yn gynnar ar bolisiau Ofcom ac yn y modd hwn mae'n cynorthwyo Ofcom i gynnwys pryderon defnyddwyr yn ei bolisiau cyn iddynt fynd allan i ymgynghoriad cyhoeddus. Mae tîm o gydweithwyr Ofcom yn darparu cefnogaeth i'r Panel ac yn hwyluso hyn.

Bod yn agored ac atebolrwydd

13. Mae'r Panel yn hollol agored yn ei weithrediad. Rydym yn cyhoeddi adroddiadau blynyddol ar sut yr ydym yn cyflawni ein swyddogaethau, canfyddiadau ymchwil, dadansoddiad polisi a chynghor, agendau a chofnodion ein cyfarfodydd. Mae gan y Panel wefan i hysbysu defnyddwyr am ein gweithgareddau ar sail barhaus ac mae'n cyhoeddi cylchlythyr i amrywiaeth eang o bartïon sydd â diddordeb.



Aelodau'r Panel

Colette Bowe (Cadeirydd) yn aelod bwrdd o Electra Private Equity plc, AXA Framlington a Morgan Stanley Bank International, aelod o fwrdd rheoli Ymchwil Economaidd a Chymdeithasol y Sefydliad Cenedlaethol ac aelod o'r Comisiwn Ystadegau. Mae hefyd yn Gadeirydd Cyngor Queen Mary, Prifysgol Llundain.

Ruth Evans (Dirprwy Gadeirydd) Cadeirydd Safonau'r Bar, y Rheoleiddiwr ar gyfer Bargyfreithwyr. Mae hefyd yn aelod lleyg o'r Cyngor Meddygol Cyffredinol ac yn gyn Cadeirydd ei Bwyllgor Safonau a Moeseg. Mae'n aelod o Banel Penodi Cwnsel y Frenhines, yn aelod o Banel Effaith Cwsmeriaid Cymdeithas Yswirwyr Prydeinig ac yn aelod o Fwrdd Ymgynghorol ING Direct UK.

Azeem Azhar, awdur a dadansoddydd yn canolbwyntio ar effeithiau economaidd a chymdeithasol technolegau newydd. Mae'n Bennaeth Arloesi yn Reuters (ymddiswyddodd o'r Panel ym mis Mai 2006)

Fiona Ballantyne, yn Gyfarwyddwraig brofiadol ym maes Marchnata a Datblygiad Busnes. Mae'n gyfarwyddwraig rheoli Ballantyne Mackay Consultants ac yn gyfarwyddwraig 4-consulting Ltd. Mae hefyd yn Gadeirydd Cangen Caeredin o Sefydliad Cyfarwyddwyr ac yn aelod o Bwyllgor IOD yr Alban, cyfarwyddwraig Edinburgh Printmakers Workshop Ltd ac yn aelod o Fwrdd Cyngor Amgueddfeydd yr Alban. Ar y Panel mae'n cynrychioli buddiannau pobl yn yr Alban.

Roger Darlington yn aelod o Gyngor Postwatch. Y corff defnyddwyr i wasanaethau post, ymgynghorydd rhan amser i'r undeb cyfathrebiadau Connect ac yn hyfforddwr rhan amser gyda'r ymgynghoriaeth Lamont Associates. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl yn Lloegr.

Simon Gibson OBE, mae ganddo brofiad eang mewn diwydiannau technoleg uchel yng Ngogledd America ac Ewrop. Mae'n Brif Weithredwr Wesley Clover ac mae ei gyfarwyddiaethau cwmni preifat yn cynnwys Celtic Manor Resort, Newport Networks ac Enfis. Mae'n aelod o Fwrdd Ymgynghorol Mitel Networks ac yn Gyfarwyddwr IQE plc. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl yng Nghymru.

Graham Mather yn gyfreithiwr ac yn Llywydd Fforwm Polisi Ewropeaidd, sefydliad ymchwil rhyngwladol annibynnol. Mae'n aelod o'r Tribiwnlys Apêl Cystadleuaeth a sefydlwyd o dan y Ddeddf Cystadleuaeth 1998.

Kevin McLaughlin yn hyfforddwr llawrydd ac yn ymgynghorydd ar faterion anabledd. Mae'n aelod o Gomisiwn Hawliau Dynol Gogledd Iwerddon a'r Fforwm Ddinesig. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl yng Ngogledd Iwerddon.



Jeremy Mitchell yn gyn cyfarwyddwr ymchwil Which?, Cyfarwyddwr Materion Defnyddwyr yn Swyddfa Masnachu Teg ac yn Gyfarwyddwr Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol. Mae hefyd wedi bod yn Gadeirydd Pwyllgor Ymgynghorol yr Alban ar Delegyfathrebiadau ac Aelod Cyngor o'r Gwasanaeth Ombwdsmon Telegyfathrebiadau (Otelo)

Kate O'Rourke yn gyfreithwraig gyda chwmni cyfreithiol rhyngwladol ac Is Gadeirydd Coleg Addysg Bellach City & Islington yn ogystal ag ymgynghorydd i nifer o gwmnïau theatr.

Bob Twitchin yn Aelod Cyswllt ar Fforwm Cyflogwyr ar Anabledd. Mae ganddo gyfoeth o brofiad mewn telegyfathrebiadau, rhywfaint o hynny y mae'n ei gyfrannu fel aelod o PhoneAbility.

Allan Williams yn gweithio ar hyn o bryd ar PhD. Roedd yn Uwch Ymgynghorydd Polisi yn Which? - cyn hynny Cymdeithas Defnyddwyr - tan 2005, lle'r oedd yn gyfrifol am delegyfathrebiadau, darlledu a materion e-fasnach

Penodwyd Alan Horne ar y Panel i lenwi lle Azeem Azhar ond ymddiswyddodd bron ar unwaith i gymryd swydd dramor.

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. Mae bywgraffiadau manylach ar gael ar wefan y Panel.



Adnoddau'r Panel: cyllideb a gwariant ar gyfer 2006-07

O dan Adran 16(1) o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 mae'n ddyletswydd ar Ofcom i gynnal trefniadau effeithiol ar gyfer ymgynghori am gyflawni eu swyddogaethau gyda defnyddwyr. Rhaid i'r trefniadau gynnwys cynnal panel o bersonau – cyfeiri ato yn y Ddeddf fel 'Y Panel Defnyddwyr'. Mae Ofcom yn cytuno ar gyllideb ar gyfer tâl i'r aelodai, costau ac unrhyw waith yr ydym yn ei gomisiynu. Nid yw Ofcom na Swyddog Atebolrwydd Ofcom yn cymeradwyo'r gwariant sydd o fewn y ddarpariaeth gyffredinol honno. Roedd ein cyllideb am y 12 mis yn gorffen 31 Mawrth 2007 yn £935,673 – gweler y tabl isod. Y gwariant heb ei archwilio ar gyfer y cyfnod hwn oedd £751,920. Yn y tabl rydym wedi cynnwys costau'r tîm o gydweithwyr Ofcom sydd yn cefnogi'r Panel.

| | Cyllideb Ebrill 06-Mawrth 07 (12 mis) £000 | Gwirioneddol Ebrill 06-Mawrth 07 (12 mis) £000 |
|--|--|--|
| Ffioedd, costau a chefnogaeth aelodau'r Panel | | |
| - Ffioedd | 238.9 (1) | 217.5 |
| - Costau | 56.1 | 37.6 (2) |
| - cydweithwyr Ofcom | 197.2 | 201.1 |
| Ffioedd proffesiynol | | |
| - Ymchwil | 230.0 | 177.8 (3) |
| - Ymgynghorwyr | 82.0 | 67.4 (4) |
| Amrywiol | 131.5 | 50.6 (5) |
| Cyfanswm | 935.7 | 752.0 |



Nodiadau:

1. Talwyd ffioedd fflat i aelodau'r Panel fel â chanlyn:
 - Y Cadeirydd sydd ag ymrwymiad hyd at 3 diwrnod yr wythnos - £52,428 y flwyddyn
 - Y Dirprwy Gadeirydd sydd ag ymrwymiad hyd at 2 ddiwrnod yr wythnos - £31,457 y flwyddyn
 - Aelodau sydd ag ymrwymiad o hyd at 1 diwrnod yr wythnos - £12,583 y flwyddyn

Mae'r ffigur am ffioedd yn cynnwys Yswiriant Cenedlaethol.

2. Roedd tanwariant ar deithio a chynhaliaeth.
3. Roedd y Panel wedi gallu defnyddio data Ofcom i gynhyrchu ei adroddiad olrhain 2007 gydag arbedion sylweddol. Roedd gwariant ymchwil arall ar adolygiad llenyddiaeth ar gyfathrebiadau ac eithrio cymdeithasol, wedi'i ategu gan rywfaint o ymchwil meintiol ac ymchwil ar brofiad defnyddwyr o'r newid i'r digidol, ar blant a'r rhyngwrwyd a chyfathrebiadau a mentrau bach. Mae gwariant ymchwil yn cynnwys cost o reolwr ymchwil ar gontract.
4. Mae'n cynnwys ymgynghorwyr a fu'n gweithio ar astudiaeth Offer Buddiannau Defnyddwyr o brosiect symudedd rhifau ffonau symudol Ofcom, cyngor cyfreithiol ar drwyddedu'r Offer ac ymgynghorydd cyfryngau'r Panel.
 5. Bu tanwariant ar gyhoeddiadau – bydd costau cyhoeddi ar gyfer yr olrheiniwr ac ymchwil arall a wnaethpwyd yn 2006-07 yn cael eu talu yn 2007-08.



Cysylltwch â ni

Gellir cysylltu â'r Panel trwy'r tîm cefnogi:

Dominic Ridley, Rheolwr Panel Defnyddwyr Dros Dro
Benjamin Wallis, Swyddog Polisi Panel Defnyddwyr
David Edwards, Ysgrifennydd Panel Defnyddwyr
Julia Guasch, Swyddog Cefnogi Panel Defnyddwyr

Eu manylion cyswllt yw:

Panel Defnyddwyr Ofcom
Tŷ Riverside
2a Heol Bont Southwark
Llundain SE1 9HA

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

benjamin.wallis@ofcomconsumerpanel.org.uk
ffôn 020 7981 3833

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

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

ffacs 020 7981 3406

Dylid cyfeirio pob ymholiad cyfryngau at Siân Evans
media@ofcomconsumerpanel.org.uk
ffôn 07713 997510 / ffôn 020 8674 8921

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

Caiff cynnwys y wefan ei ddiweddarau yn rheolaidd a gobeithio y bydd darllenwyr yr adroddiad hwn yn ymwelwyr cyson â'r safle. Rydym yn cyhoeddi e-gylchlythyr a gallwch gofrestru i'w dderbyn a hysbysiad o'r newyddion diweddaraf ar y safle.