



Adroddiad blynyddol 2007-08

Dyddiad cyhoeddi: Mehefin 2008



Sefydlwyd Panel Defnyddwyr Ofcom o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 fel y corff polisi ymgynghorol annibynnol ar fuddiannau defnyddwyr yn y farchnad gyfathrebiadau (heblaw am faterion cynnwys).

Gan weithio ar sail tystiolaeth gadarn, yr ydym yn cynghori Ofcom, y rheoleiddiwr cyfathrebiadau, ac eraill ar sut i sicrhau marchnad gyfathrebiadau lle gall pob defnyddiwr fod yn hyderus wrth ddewis a defnyddio cynnyrch a gwasanaethau sy'n ateb eu hanghenion.

Mae'r Panel Defnyddwyr yn llunio'i agenda ei hun ond mae'n gweithio'n adeiladol gyda Bwrdd Ofcom. Mae hyn yn ein galluogi i roi cyngor strategol ar bolisiâu yn ystod camau cynnar eu datblygiad – cyn ymgynghori arnynt – er mwyn ymgorffori buddiannau'r defnyddwyr ym mhroses benderfynu Ofcom o'r cychwyn cyntaf.

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

Penodir aelodau'r Panel Defnyddwyr gan Ofcom, yn amodol ar sêl bendith yr Ysgrifenyddion Gwladol perthnasol. Fe'u penodir yn unol ag egwyddorion Nolan a chaniateir iddynt gael eu hailbenodi. Mae'r Panel Defnyddwyr yn cael ei gynorthwyo gan dîm ategol bychan.



Cynnwys

Adran

Tudalen

	Rhagair	4
1	Cipolwg ar y flwyddyn	6
2	Ymgysylltu â rhanddeiliaid a chyfeiriad	11
	Atodiad A: Ynghylch y Panel Defnyddwyr	13
	Atodiad B: Aelodau'r Panel	16
	Atodiad C: Adnoddau'r Panel – cyllideb a gwariant ar gyfer 2007-08	18
	Atodiad D: Cysylltu â ni	20

Mae'r adroddiad hwn ar gael, yn Gymraeg a Saesneg, ar wefan y Panel Defnyddwyr yn: <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk> – gweler y Ganolfan Wybodaeth, Adroddiadau Blynyddol.

Mae ar gael mewn fformatau eraill hefyd trwy wneud cais amdano (gweler Cysylltu â ni).



Rhagair

Dangos arweiniad: blwyddyn o weithredu

Mae'n bwysig dechrau trwy ddweud bod yr adroddiad blynyddol Panel y Defnyddwyr hwn yn adlewyrchu gwaith ac arweiniad Cadeirydd cyntaf y Panel, Colette Bowe, a roddodd y gorau i'w swydd ddechrau mis Ionawr 2008. Hoffai'r Panel ddiolch iddi am ei chyfraniad gwerthfawr i sicrhau lle amlwg i'r Panel Defnyddwyr yn y byd cyfathrebiadau.

Hoffem dynnu sylw at ddau faes pwysig o'n gwaith yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Comisiynodd y Panel astudiaeth Pecyn Cymorth i dri o brosiectau polisi Ofcom. Dangosodd hyn fod Ofcom wedi datblygu ymdeimlad llawer cryfach o fudd defnyddwyr nag oedd ganddo pan y'i sefydlwyd pum mlynedd yn ôl. Mae mwy o waith i'w wneud i ymgorffori'r Pecyn Cymorth yng ngwaith Ofcom, a byddwn yn parhau i chwarae'n rhan yn y gwaith hwnnw.

Mae'r Panel wedi dangos arweiniad ac mae wedi mynegi pryderon y defnyddwyr ynghylch gwahaniaeth rhwng y cyflymder "hyd at" sy'n cael ei hysbysebu mewn pecynnau band eang i'r cartref, a'r cyflymder gwirioneddol. Ysgrifennodd Colette Bowe at Brif Weithredwyr y chwe darparwr gwasanaeth rhyngwryd mwyaf yn y DU a'u herio i ddod o hyd i ffordd o roi gwybodaeth glir i gwsmeriaid. Yna galwodd y Panel ar Ofcom i weithio gyda'r diwydiant i gynhyrchu côd ymarfer y bydd modd ei orfodi.

Mae'r enghreifftiau hyn yn dangos sut y mae'r Panel wedi rhoi sylw i fuddiannau defnyddwyr a sut y cymerwyd camau penodol i ymateb i bryderon gwirioneddol a godwyd gan ddefnyddwyr. Yr ydym hefyd wedi comisiynu ymchwil defnyddwyr allweddol, ac wedi cynghori a chynorthwyo Ofcom i ffurfio'r gwaith polisi sy'n effeithio ar ddefnyddwyr y DU yn y marchnadoedd cyfathrebiadau.

Edrych ymlaen: cyfeiriad newydd

Mae'r Panel Defnyddwyr yn sefydliad ifanc a llwyddiannus ac mae'n amser symud ymlaen i ail gam ein gwaith. O dan arweiniad Cadeirydd newydd byddwn yn edrych o'r newydd ar ein rôl, gan adeiladu ar waith y pedair blynedd gyntaf, ond byddwn hefyd yn ymestyn ein dylanwad ar draws y byd cyfathrebiadau.

Mae ymwybyddiaeth y defnyddwyr o'r maes cyfathrebu'n tyfu'n gyflym, ac mae mwy a mwy o bobl yn gwneud i'r dechnoleg weithio iddynt. Mae'n amser cyffrous a llawn potensial i ddefnyddwyr a chymdeithas yn gyffredinol. Oherwydd hyn yr ydym yn gwneud mynediad at y genhedlaeth nesaf yn un flaenoriaeth bwysig. Yn hytrach nag aros ar y cyrion, yr ydym eisoes yn gweithio gyda'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang a'r Adran Busnes, Menter a



Diwygio Rheoleiddio. Yr ydym hefyd yn noddi gwaith ymchwil ar y cyd i werth economaidd a chymdeithasol y genhedlaeth fand eang nesaf.

Mae rhan fwyaf ohonom yn cael ei hysgubo gan y llif pan ddaw'n fater o fuddiannau technoleg, ond mae angen i ni sicrhau bod pob cymuned yn gallu manteisio ar y buddiannau hynny. Dyna pan fydd y Panel yn dangos diddordeb arbennig mewn mynediad a chynhwysiant yn achos pobl sy'n anabl; ac ar effaith lle'r ydych yn byw (ardal drefol neu wledig) ar y gwasanaethau sydd ar gael i chi.

Yn olaf, gair o ddiolch. Mae'r Panel yn ddiolchgar iawn i'w staff llawn amser am eu gwaith caled a'u hymrwymiad: Georgia Klein, Dominic Ridley, David Edwards, Julia Guasch a Ben Wallis. Yr ydym yn ddiolchgar iawn hefyd i aelodau'r Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau, sy'n cyfnewid eu syniadau'n rheolaidd gyda ni ar faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr. Ac yn olaf, hoffem ddiolch i'n cydweithwyr ar y Panel am eu gwaith caled ac effeithiol.

Anna Bradley
Cadeirydd

Ruth Evans
Dirprwy Gadeirydd

Mehffin 2008



Cipolwg ar y flwyddyn

Prif flaenoriaethau defnyddwyr

1. Amlinellodd y Panel y tri phrif flaenoriaeth i ddefnyddwyr y dylai Ofcom ganolbwyntio arnynt yn 2008¹:
 - Materion plant;
 - Gwasanaethau band eang gwell;
 - Mynediad at y genhedlaeth nesaf (NGA) a'r bwlch digidol.

Plant a'r rhyngwyd

2. Gall diffyg mynediad at y rhyngwyd yn y cartref fod yn anfantais ddifrifol i lawer o blant ar aelwydydd incwm isel. Er mwyn canfod sut a pham, ac i ddeall yr effaith ar blant sy'n tyfu yn y byd digidol, aethom ati i gomisiynu'r adroddiad *Children and the Internet*². Yn dilyn gweithdy i lansio'r adroddiad lle'r oedd cynrychiolwyr amlwg o'r llywodraeth, seiadau trafod, y trydydd sector a diwydiant yn bresennol, nodwyd argymhellion polisi a chyhoeddwyd y rhain yn ein hadroddiad ar y digwyddiad³.
3. Galwodd y Panel ar Ofcom i sefydlu panel plant i roi trosolwg strategol ar ei holl waith sy'n ymwneud â phlant a'r rhyngwyd, megis mynediad, amddiffyn a chyfrifoldeb rhieni.

Cyflymder cysylltiadau band eang

4. Arweiniodd ein penderfyniad i Ysgrifennu at Brif Weithredwyr chwe phrif ddarparwyr gwasanaethau rhyngwyd y DU ynghylch cyflymder cysylltiadau band eang at agor y drws ar drafodaethau gyda'r diwydiant⁴. Gofynnwyd iddynt sut yr oeddent yn bwriadu rhoi mwy o ddewisiadau ar sail gwybodaeth i ddefnyddwyr pan oeddent yn ystyried prynu gwasanaethau band eang. Holwyd yr Awdurdod Safonau Hysbysebu ynghylch rhoi mwy o amlygrwydd mewn hysbysebion i'r ffactorau sy'n dylanwadu ar gyflymder cysylltiadau.

¹ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/advice/documents/N9.pdf>

² http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/documents/Children_and_the_internet.pdf

³ http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/documents/Childrenandtheinternetworkshopreport_000.pdf

⁴ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/news/101007.htm>



5. Croesawodd Ofcom ein harweiniad, a chychwynnwyd ar drafodaethau gyda'r diwydiant ynghylch côd ymarfer i roi gwell gwybodaeth i gwsmeriaid pan fyddant yn penderfynu beth i'w brynu.

Mynediad i'r genhedlaeth nesaf

6. Gall cyflwyno mynediad y genhedlaeth nesaf (NGA) fod o fudd enfawr i ddefnyddwyr a busnesau'r DU – ond gallai ei ddatblygiad hefyd ddwysau'r bwlch digidol rhwng ardaloedd gwledig a threfol. Yr oedd ein cyngor i Ofcom yn ddiamwys: byddai llwyddiant NGA yn ddibynnol i raddau helaeth ar y modd yr oedd y rheoleiddiwr yn ffurfio graddfa a chyflymder y broses o gyflwyno NGA.
7. Mae'r Panel wedi cydweithio'n agos gyda'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang a'r Adran Busnes, Menter a Diwygio Rheoleiddio. Canlyniad y gwaith hwn fydd astudiaeth sy'n edrych ar werth economaidd a chymdeithasol NGA – ymchwil a fydd yn sail i feddwl y llywodraeth ac arolwg annibynnol i NGA.

Pecyn Cymorth Buddiannau Defnyddwyr

8. Dangosodd ein hail adroddiad *Capturing the consumer interest*⁵, sy'n cynnwys gwaith a wnaethpwyd gan PricewaterhouseCoopers gan ddefnyddio'r Pecyn Cymorth Buddiannau Defnyddwyr⁶, fod Ofcom wedi gwneud cynnydd sylweddol i roi'r defnyddiwr yn ganolog yn ei broses o lunio polisïau. Mae mwy o waith i'w wneud eto a bydd y Panel yn parhau i gefnogi ac annog newid i ymgorffori'r Pecyn ymhellach ym mhrosesau Ofcom.
9. Lanswyd yr adroddiad mewn digwyddiad lefel uchel a fynychwyd gan gynulleidfa dda lle'r oedd yr Arglwydd Whitty, Cadeirydd y Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol, yn annerch ar reoleiddio sy'n rhoi pwyslais ar y defnyddiwr. Bydd fersiwn symlach o'r pecyn yn cael ei gyflwyno fel cynllun peilot yn y Comisiwn Ewropeaidd, ac eglurodd Robert Madelin, Cyfarwyddwr Cyffredinol Cyfarwyddiaeth Iechyd a Materion Defnyddwyr y Comisiwn Ewropeaidd (DG SANCO), sut y bydd hyn yn digwydd.

Olrhain pryderon defnyddwyr

10. Beth yw pryderon defnyddwyr ynghylch gwasanaethau cyfathrebu newydd a sut maent yn effeithio ar eu bywydau? Yr ydym wedi gweld bod defnyddwyr yn fwy dethol o ran sut maent yn dewis technolegau cyfathrebu a pha rai maent yn eu defnyddio. Mae ein hadroddiad,

⁵ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/documents/CapturingtheconsumerinterestremovalofBTretailpricecontrolsetc.pdf>

⁶ http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/information/consumerinterest/capturing_the_consumer_interest_a_toolkit_for_regulators_etc.pdf



*Consumers and the communications market: 2007*⁷, hefyd yn tynnu sylw at fwllch sy'n ymddangos rhwng y bobl ar incwm isel a defnyddwyr hŷn a gweddill y boblogaeth sydd â chysylltiad rhyngrwyd, ac mae hyn yn achos pryder.

Troi'n ddigidol

11. Bydd newid i'r digidol yn golygu newid mawr i fywydau pobl. Er mwyn deall profiad pobl agored i niwed wrth iddynt 'droi'n ddigidol', comisiynwyd *Going digital: supporting consumers through digital switchover*⁸ gennym. Gwelwyd nad oedd y wybodaeth angenrheidiol a'r cymorth technegol yn cyrraedd rhai pobl. Yr ydym wedi galw ar Digital UK i ymgymryd ag ymgyrch gyfathrebu mwy dwys ac wedi'i thargedu ledled y DU ac i ddefnyddio "cwestiynau pŵer" mewn siopau i gynorthwyo defnyddwyr sy'n prynu offer digidol.

Paratoi

12. Mae edrych ymlaen at y dyfodol a cheisio cadw ar y blaen mewn byd cyfathrebu sy'n newid yn gyflym yn her. Dyna pam yr aethom ati i gyhoeddi *Switched On: An exploration of Britain's tech savvy consumers*⁹. Buom yn holi sut y mae defnyddwyr yn edrych ac yn teimlo am dechnolegau cyfathrebu. Mynegwyd pryderon am breifatrwydd a'r defnydd o ddata electronig personol gan rai, ac ymdeimlad eu bod yn ddi-rym yn wyneb y newidiadau sy'n dod yn sgil technoleg. Ond mae'r ymchwil yn dangos bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn manteisio ar dechnoleg am ei fod yn diwallu angen, ac nid yn unig am ei fod yn glyfar a newydd. Rhaid i dechnolegau cyfathrebu fod yn rhan o fywyd pob dydd a bydd y rhai sy'n cyflawni hynny ac sy'n diwallu anghenion defnyddwyr yn debygol o gael eu croesawu.
13. Byddwn yn defnyddio'r canfyddiadau fel sail i Waith Seiat Syniadau Cydgyfeiriant y Llywodraeth ar y polisïau a'r rheoleiddio posibl ar gyfathrebu yn y dyfodol.

Adolygiad o'r Enillion Digidol

14. Bydd rhyddhau sbectrwm ar ôl y newid i'r digidol yn gyfle i ddarparu pecynnau a gwasanaethau sy'n dod ag ansawdd ac arloesedd i ddefnyddwyr y DU. Yn ein cyngor mewn ymateb i Adolygiad o Enillion Digidol Ofcom yr oeddem yn rhybuddio yn erbyn caniatáu cwmnïau i ddewis a dethol rhanbarthau neu ardaloedd. Yr oeddem yn dadlau dros fframwaith rheoleiddio i adolygu arwerthiannau arfaethedig gan ddadlau y dylai Ofcom adael rhan o'r sbectrwm a ryddheir heb ei thrwyddedu i

⁷ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/documents/Consumersmarket2007.pdf>

⁸ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/documents/Goingdigital031207.pdf>

⁹ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/documents/Switchedon.pdf>



sicrhau arloesed yn y farchnad ac i roi cymaint o werth â phosibl i'r cyhoedd.

Cam-werthu gwasanaethau ffôn symudol

15. Mae cam-werthu gwasanaethau ffôn symudol a rhoi arian yn ôl yn uchel ymhlith pryderon defnyddwyr. Yr oedd yn amlwg nad oedd y côd ymddygiad gwirfoddol yn gweithio, a chytunodd Ofcom gyda'n hawgrym i fynd i'r afael â'r broblem trwy reoleiddio pellach. Lluniodd Ofcom gyfres o reolau gyda rhwymedigaeth i sicrhau bod y wybodaeth yn cael ei rhoi ar adeg gwerthu'r cynnyrch i ddelio â bargeinion arian yn ôl.

Dweud na wrth alwadau gwerthwyr

16. Mae'r Panel yn bryderus bod y Telephone Preference Service (TPS) wedi gadael defnyddwyr agored i niwed yn agored i alwadau gwerthu niwsans. Yr ydym wedi cynghori Ofcom i fonitro'r ystadegau a pherfformiad TPS yn fanwl iawn, gan gynnwys sut yr ymdriniwyd â chwynion¹⁰. Hysbyswyd ni gan Ofcom ei fod yn cyflwyno trefniadau adrodd mwy ffurfiol.

Cymharu ansawdd

17. Yr ydym wedi dadlau dros ehangu'r cynlluniau ansawdd gwasanaeth presennol i gynnwys band eang ac i ddarparu mwy o wybodaeth ar ffonau symudol fel budd gwirioneddol i ddefnyddwyr. Mae Ofcom wedi croesawu ein cyngor ac mae wedi bod yn ystyried metrigau priodol.

Delio â chwynion

18. Mae'r Panel wedi bod yn trafod gydag Ofcom ei drefniadau ar gyfer delio â chwynion a'i adolygiad o Ddatrysiad Anghydfod Amgen (ADR). Mae'r materion dan sylw'n cynnwys yr amser sy'n mynd heibio cyn y gall defnyddwyr fynd â'u cwynion at ADR, cyfeirio a gwybodaeth am y cynlluniau. Cawsom drafodaethau gyda BT hefyd am ei ffordd o ddelio â chwynion a'r camau yr oedd yn eu cymryd i wella ei brosesau.

Ymchwil Arall gan y Panel

19. Yn ogystal â'r cyhoeddiadau ymchwil y crybwyllwyd eisoes, buom yn edrych ar ddau bwnc arall. Yr oedd *Social inclusion and communications: a review of the literature*¹¹ yn edrych ar y berthynas rhwng cynhwysiant cymdeithasol a digidol, ac yn canfod bylchau ar gyfer

¹⁰ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/advice/documents/T9.pdf>

¹¹ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/documents/Socialinclusionandcommunications.pdf>



ymchwil newydd. Canfu *Communications usage by Scottish small businesses*¹², bod mwyafrif llethol y 600 o fusnesau gwledig a holwyd yn yr Alban yn fodlon iawn gyda'u darparwyr ffôn sefydlog a symudol a rhyngrwyd.

¹² <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/documents/CommunicationsusagebyScottishsmallbusinesses.pdf>



Ymgysylltu â rhanddeiliaid a chyfeiriad

20. Mae'r Panel Defnyddwyr yn gweithio gydag amrediad eang o grwpiau defnyddwyr, sefydliadau a chynrychiolwyr o'r diwydiant i drafod a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr (a dinasyddion) yn y farchnad gyfathrebu. Yr ydym yn cynnal cyfarfodydd ym mhob un o bedair gwlad y DU i sicrhau ein bod yn cwrdd â grwpiau rhanddeiliaid defnyddwyr, gwleidyddion ac eraill.
21. Buom yn annerch mewn amrywiaeth o ddigwyddiadau yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gan gynnwys cyflwyniadau yn nigwyddiad Profiad y Defnyddiwr Ofcom ac yn seminar yr Westminster Media Forum ar Ddarlledu Cyfranogol¹³. Buom yn cymryd rhan mewn panel trafod ar Brotocol Llais Dros y Rhynggrwyd (VoIP) mewn digwyddiad a drefnwyd gan Gymdeithas y Darparwyr Gwasanaethau Teleffoni Rhynggrwyd. Buom hefyd yn cynnal ein digwyddiadau ein hunain i lansio ein hadroddiadau *Children and the Internet* a *Consumer Interest Toolkit* reports.

Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebu

22. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf yr oedd yn fraint cael cynnal y Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebu¹⁴, a oedd yn cynnwys nifer fawr o grwpiau budd defnyddwyr, gan gynnwys mudiadau anabledd. Mae'r Fforwm yn tynnu sylw at rai o brif bryderon defnyddwyr i'w trafod gydag Ofcom. Yr oedd y materion a drafodwyd yn cynnwys yr Adolygiad o Enillion Digidol, diogelwch y rhynggrwyd a'r costau ychwanegol a godir gan gwmnïau telathrebu.

Cyfeiriad newydd

23. Penodwyd Anna Bradley fel Cadeirydd newydd y Panel Defnyddwyr ym mis Ionawr 2008.
24. Bydd y Panel yn edrych i gyfeiriad newydd, gan gysylltu'n fwy eang â'r byd cyfathrebu, gan gynnwys llunwyr polisi yn yr UE. Bydd y Panel yn parhau i gydweithio'n agos gydag Ofcom ond bydd hefyd yn ymgysylltu â llunwyr polisi yn y DU, ar lefel genedlaethol a rhanbarthol, yn ogystal â gyda'r diwydiant a'i gynrychiolwyr.
25. Yr ydym wrthi'n recriwtio aelodau newydd o'r Panel a bydd Panel ar ei newydd wedd yn weithredol erbyn Hydref 2008.

¹³ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/documents/ParticipationBroadcasting.pdf>

¹⁴ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/information/consumer-forum.htm>



Cynllun gwaith 208-09

26. Gellir rhannu cynllun gwaith y Panel ar gyfer 2008-09 yn ddau gategori: rhaglenni gwaith sylweddol; a briffiau gwyllo a datblygiadau newydd:

Rhaglenni gwaith sylweddol

- ymgorffori buddiannau'r defnyddwyr yn y fframwaith ar gyfer polisiau a rheoleiddio'r dyfodol;
- seilwaith y genhedlaeth nesaf;
- allgau daearyddol;
- ymgorffori buddiannau'r defnyddwyr yn y broses reoleiddio;
- mynediad a chynhwysiant i bobl ag anableddau.

Briffiau gwyllo a datblygiadau newydd

- newid i'r digidol – briff gwyllo;
- darlledu gwasanaeth cyhoeddus – diffinio buddiannau'r defnyddwyr;
- llythrennedd yn y cyfryngau – ymgysylltu pan yn briodol;
- materion brys sy'n ymwneud â defnyddwyr lle gall y Panel wneud cyfraniad defnyddiol ac effeithiol at faterion sy'n codi a thrwy hynny helpu i newid canlyniadau i ddefnyddwyr.



Ynghylch y Panel Defnyddwyr

Ein seiliau a'n dibenion statudol

1. Sefydlwyd Panel Defnyddwyr Ofcom yn gynnar yn 2004 gan y Swyddfa Gyfathrebiadau (Ofcom) o dan Adran 16 Deddf Cyfathrebiadau 2003.
2. Mae'r Panel yn ymwneud â mynediad at gyfathrebiadau boed hyn yn effeithio ar bobl fel dinasyddion neu ddefnyddwyr. Yr ydym yn cynrychioli buddiannau pobl sy'n byw ym mhob rhan o'r Deyrnas Unedig gan roi cyngor ar sail gwybodaeth ar faterion yn ymwneud â buddiannau pobl hŷn, pobl ag anableddau, teuluoedd ar incwm isel, pobl sy'n byw mewn ardaloedd gwledig a threfol a busnesau bach yn ogystal â grwpiau defnyddwyr eraill.
3. Yr ydym yn annibynnol o Ofcom, gan bennu ein agenda ein hunain gan ein bod yn siarad yn gyhoeddus ar faterion yr ydym yn eu hystyried sy'n briodol, ond yr ydym hefyd yn gweithio mewn ffordd adeiladol gyda bwrdd Ofcom a chyrrff perthnasol eraill. Mae gan y Panel Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth (MCDd) gydag Ofcom sy'n diffinio'r berthynas rhwng y ddau gorff¹⁵. Lluniwyd y MCDd gyntaf pan sefydlwyd y Panel yn 2004. Cafodd ei adolygu yn 2006 a chytunwyd ar newidiadau gan y ddau gorff er mwyn adlewyrchu ein perthynas waith gyfredol ac mae'n seiliedig ar brofiad y ddwy flynedd gyntaf o weithio.
4. Mae gan y Panel 11 aelod rhan amser ar hyn o bryd, sy'n meddu ar wybodaeth ac arbenigedd sylweddol mewn materion defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau electronig¹⁶. Mae aelodau ar y Panel sy'n 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, gan gynnwys digolledu aelodau a galluogi'r Panel i ymgymryd â gwaith ymchwil neu gomisiynu gwaith gan ymgynghorwyr.
6. Ym mis Ionawr 2008, cyhoeddodd yr Adran Busnes, Menter a Diwygio Rheoleiddio penodiadau i'r Cynghorau Defnyddwyr Cenedlaethol "Newydd" (CDC) fel rhan o gynllun i gryfhau cynrychiolaeth defnyddwyr yn y DU. Bydd y corff newydd yn ymgorffori Golwg ar Ynni a Golwg ar Bost, ond bydd gwasanaethau ariannol a chyfathrebiadau'n cadw'u panelau defnyddwyr arbenigol. Bydd rhyw fath o groes aelodaeth - nid oes penderfyniad wedi'i wneud ar hyn eto - rhwng Panel Defnyddwyr

¹⁵ <http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/files/about/Mou.pdf>

¹⁶ Gweler Atodiad B



Ofcom a'r Cynghorau "Newydd", a fydd yn dechrau ar ei waith ym mis Hydref 2008.

Sut yr aethom ati i wneud ein gwaith yn 2007-08

Llunio polisiau ar sail tystiolaeth

7. Mae'r cyngor a roddir gan y Panel yn seiliedig ar dystiolaeth a gafwyd yn bennaf yn sgil gwaith ymchwil, ond mae hefyd yn seiliedig ar sylwadau a gyflwynwyd iddo: ei rwydwaith cryf o gysylltiadau gyda chyrrff eiriolaeth defnyddwyr arbenigol yn y sector; data cwynion; a'i gysylltiadau gyda'r diwydiant ac eraill.
8. Cynhaliwyd rhaglen o waith ymchwil, gan gynnwys ymarferion ymchwil i bynciau unigol o bwys, megis ein hymchwil a oedd yn canolbwyntio ar blant a'r rhyngwyd a gyhoeddwyd ym Mehefin 2007. Rhoddir mwy o wybodaeth am ein hymchwil a gynhaliwyd yn 2007-08 yn Adran 1 yr adroddiad hwn. Cyhoeddir holl waith ymchwil y Panel.
9. Cynhaliodd y Panel gyfarfodydd chwarterol o'r Fforwm Defnyddwyr ar Gyfathrebiadau. Yr oedd sylwadau'r Fforwm yn cael eu hymgorffori yng ngwaith y Panel.
10. Ceisiodd y Panel sicrhau ei fod yn adlewyrchu'r ystod ehangaf posibl o farn defnyddwyr y DU. Yr oedd felly'n ategu gwaith cynrychiolwyr y Cenhedloedd trwy gyfarfod yn Inverness gyda rhanddeiliaid lleol ym mis Hydref 2007.

Egwyddorion y cynllun gwaith

11. Mae nifer y materion y gallai'r Panel ymchwilio iddynt a chynnig cyngor arnynt yn enfawr. Oherwydd hyn, gallai'r Panel dreulio'i holl amser yn mynegi barn mewn modd eang ond arwynebol. Er mwyn bod yn effeithiol felly, rhaid i'r Panel fod yn ddethol. Er mwyn ei alluogi i wneud hyn, mae'r Panel wedi datblygu a chymhwyso set o egwyddorion i'w gyfarwyddo ar sut i bennu ei flaenoriaethau. Yr egwyddorion yw:
 - **Perthnasedd:** a yw hwn yn fater a nodwyd gan ddefnyddwyr fel un sydd o bwys iddynt yn ein harolygon o'r farchnad gyfathrebiadau, neu'n un sy'n bwysig i ddefnyddwyr am resymau eraill?
 - **Colledion:** a oes tystiolaeth o risg gwirioneddol a sylweddol o golled i gwsmeriaid?
 - **Ymarferoldeb:** a yw hwn yn fater y gallai'r Panel ychwanegu gwerth ato (hy eraill nad ydynt eto'n ymwneud â'r mater sy'n berthnasol i ddefnyddwyr) ac y gellid dod o hyd i ateb ymarferol iddo?



- **Grwpiau agored i niwed:** a fyddai mynd i'r afael â mater yn rhoi sylw i ofynion ac anghenion y grwpiau defnyddwyr agored i niwed hynny a restrir yn y Ddeddf?
- **Themâu'r Ddeddf Cyfathrebiadau:** mae'n ofynnol yn ôl y Ddeddf bod y Panel yn gallu cynnig cyngor ar fuddiannau i ddefnyddwyr domestig a busnesau bach ar y materion canlynol:
 - darpariaeth rhwydweithiau, gwasanaethau a chyfleusterau cyfathrebu electronig a chyfarpar perthnasol;
 - cyfeiriaduron i'w galluogi i'w defnyddio;
 - y telerau ariannol ac eraill sy'n weithredol wrth ddarparu gwasanaethau neu gyfleusterau o'r fath;
 - safonau gwasanaeth;
 - delio â chwynion;
 - datrys anghydfodau;
 - gwneud iawn;
 - gwybodaeth am safonau gwasanaeth a hawliau defnyddwyr; ac
 - unrhyw faterion eraill sy'n angenrheidiol yng ngolwg y Panel i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu'n cael eu diogelu'n effeithiol.

Ymyrraeth gynnar

12. Er mwyn gallu rhoi cyngor i Ofcom, mae'r Panel yn cael ei hysbysu am waith Ofcom ac mae'n gallu cysylltu ag Ofcom ar unrhyw adeg ac ar bob lefel. Mae'r Panel yn cael cipolwg cynnar ar bolisiau Ofcom a thrwy hynny mae'n gallu cynorthwyo Ofcom i ymgorffori pryderon defnyddwyr yn ei bolisiau cyn yr ymgynghorir arnynt yn gyhoeddus.

Tryloywder ac atebolrwydd

13. Mae'r Panel yn gwbl dryloyw yn ei ffordd o weithredu. Yr ydym yn cyhoeddi adroddiadau blynyddol ar y modd yr ydym yn ymgymryd â'n swyddogaethau, canfyddiadau ein hymchwil, dadansoddiadau polisi a chyngor, ac agendâu a chofnodion ein cyfarfodydd. Mae gan y Panel wefan i hysbysu defnyddwyr o'n gweithgareddau sy'n cael ei diweddarau'n barhaus a chyhoeddir e-gylchlythyr i amrywiaeth eang o bartïon â diddordeb.



Aelodau'r Panel

Mae **Anna Bradley** (Cadeirydd) yn Gadeirydd Anweithredol Bwrdd Safonau Organig Cymdeithas y Pridd, yn aelod o fwrdd Addaction, asiantaeth fwyaf y DU sy'n trin caethiwed i gyffuriau ac alcohol, ac ymgynghorydd i Aegon UK, cwmni yswiriant bywyd a phensiwn mawr. Yr oedd yn Gyfarwyddwr Materion Defnyddwyr yr Awdurdod Gwasanaethau Ariannol (2002-5) ar ôl bod yn Brif Weithredwr y Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol (1999-2002). (Ers Ionawr 2008)

Mae **Colette Bowe** (Cyn Gadeirydd) yn aelod o fwrdd Electra Private Equity plc, AXA Framlington a Morgan Stanley Bank International, aelod o fwrdd rheoli'r Sefydliad Cenedlaethol dros Ymchwil Economaidd a Chymdeithasol ac aelod o'r Comisiwn Ystadegau. Mae hefyd yn Gadeirydd Cyngor Queen Mary, Prifysgol Llundain. (Ymddiswyddodd Ionawr 2008).

Mae **Ruth Evans** (Dirprwy Gadeirydd) yn Gadeirydd Bwrdd Safonau'r Bar, Rheoleiddiwr y Bargyfreithwyr. Mae hefyd yn aelod lleyg o'r Cyngor Meddygol Cyffredinol a chyn Gadeirydd ei Bwyllgor Safonau a Moeseg. Mae hefyd yn aelod o Banel Penodi Cwnsleriaid y Frenhines, aelod o Banel Effaith ar y Cwsmer, Cymdeithas Yswirwyr Prydain ac aelod o Fwrdd Ymgynghorol ING Direct UK.

Mae **Fiona Ballantyne** yn Gyfarwyddwr profiadol ym maes Marchnata a Datblygiad Busnes ac mae wedi arbenigo yn natblygiad busnesau bach ers naw mlynedd gydag Awdurdod Datblygu'r Alban. Mae hefyd yn rheolwr gyfarwyddwr Ballantyne Mackay Consultants ac yn gyfarwyddwr 4-consulting Ltd. Mae hefyd yn gadeirydd Cangen Caeredin Sefydliad y Cyfarwyddwyr ac yn aelod o Bwyllgor yr Alban y Sefydliad, cyfarwyddwr Edinburgh Printmakers Workshop Ltd a chadeirydd Bwrdd Cyngor Amgueddfeydd yr Alban. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl yr Alban ar y Panel.

Roger Darlington yw Cadeirydd Rhanbarth Llundain Fwyaf Cyngor Golwg ar Bost. Mae'n aelod o fwrdd y Cyngor Defnyddwyr 'Newydd'. Mae'n ymgynghorydd rhan amser i'r undeb cyfathrebiadau Connect ac yn hyfforddwr ran amser gyda'r ymgynghorwyr Lamont Associates. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl Lloegr ar y Panel.

Mae gan **Simon Gibson OBE** brofiad helaeth o reoli yn y diwydiannau uwch dechnoleg yng Ngogledd America ac Ewrop. Mae'n Brif Weithredwr Wesley Clover; a chyn hynny yr oedd yn gyd-sylfaenydd, Llywydd a Phrif Swyddog Gweithredol Ubiquity Software Corporation. Mae'r cwmnïau y mae'n gyfarwyddwr arnynt yn cynnwys Celtic Manor Resort, Newport Networks ac Enfis. Mae'n aelod o Fwrdd Ymgynghorol Mitel Networks ac mae'n un o Gyfarwyddwyr IQE plc. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl Cymru.



Mae **Graham Mather** yn gyfreithiwr ac yn Llywydd y Fforwm Polisi Ewropeaidd, sefydliad ymchwil rhyngwladol annibynnol. Mae'n aelod o'r Tribiwnlys Apeliadau Cystadleuaeth, a sefydlwyd o dan Ddeddf Cystadleuaeth 1998. Mae'n Ymgynghorydd i'r Tudor Investment Corporation ac Elliott Associates, cyfarwyddwr y Greenham Common Community Trust ac ymddiriedolwr y Pelican Cancer Centre. Mae'n aelod o Fwrdd Sefydliad y Farchnad Gymdeithasol a'r sefydliad diwylliannol, Zamyn.

Mae **Kevin McLaughlin** yn hyfforddwr ac ymgynghorydd llawrydd ar faterion anabledd. Mae'n aelod o Gomisiwn Hawliau Dynol Gogledd Iwerddon a'r Civic Forum. Mae'n cynrychioli buddiannau pobl Gogledd Iwerddon.

Mae **Jeremy Mitchell** yn aelod o Dribiwnlys Disgyblu Twrneiod yr Alban. Cyn hynny, yr oedd yn gyfarwyddwr ymchwil gyda Which?, Cyfarwyddwr Materion Defnyddwyr y Swyddfa Masnachu Teg a Chyfarwyddwr y Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol. Bu hefyd yn Gadeirydd Pwyllgor Ymgynghorol yr Alban ar Delathrebiadau ac yr oedd yn un o Aelod gwreiddiol y Gwasanaeth Ombwdsmon Telathrebiadau (Otelu).

Mae **Kate O'Rourke** yn gyfreithiwr gyda chwmni cyfreithiol rhyngwladol, ac yn Is-Gadeirydd Coleg Addysg Bellach City & Islington, yn ogystal â bod yn ymgynghorydd gyda nifer o gwmnïau theatr.

Mae **Bob Twitchin** yn Aelod Cyswllt o Fforwm y Cyflogwyr ar Anabledd. Mae ganddo brofiad helaeth o'r byd telathrebu, ac mae'n rhannu peth o'i brofiad fel aelod o PhoneAbility. Mae'n aelod o Bwyllgor Cyfrifoldeb Cymdeithasol Cymdeithas Cyfrifiaduron Prydain.

Allan Williams yw Pennaeth Polisi ac Ymchwil Action with Communities in Rural England (ACRE) ac mae wrthi ar hyn o bryd yn cwblhau PhD. Yr oedd yn Uwch Ymgynghorydd Polisi gyda Which? – Cymdeithas y Defnyddwyr gynt - tan 2005, lle'r oedd yn gyfrifol am delathrebu, darlledu ac e-fasnach.

Penodwyd yr 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 mwy manwl o aelodau'r Panel ar gael ar y wefan.



Adnoddau'r Panel – cyllideb a gwariant ar gyfer 2007-08

O dan Adran 16(1) Deddf Cyfathrebiadau 2003, mae dyletswydd ar Ofcom i gynnal trefniadau effeithiol i ymgynghori ar weithredu ei swyddogaethau gyda defnyddwyr. Rhaid i'r trefniadau gynnwys cynnal panel o bobl – y cyfeirir atynt yn y Ddeddf fel “Panel Defnyddwyr”. Mae Ofcom yn cytuno ar gyllideb ar gyfer digolledu'r aelodau, eu treuliau ac unrhyw waith a gomisiynir gennym. Nid yw Ofcom na Swyddog Atebolrwydd Ofcom yn cymeradwyo'r gwariant sy'n codi o fewn y ddarpariaeth honno. Yr oedd ein cyllideb am y 12 mis a ddaeth i ben ar 1 Mawrth 2008 yn £895,958 – gweler y tabl isod. Yr oedd gwariant heb ei archwilio am y cyfnod hwn yn £829,675. Yn y tabl isod yr ydym wedi cynnwys costau tîm cydweithwyr Ofcom sy'n cefnogi'r Panel.

	Cyllideb Ebrill 07-Mawrth 08 (12 mis) £000	Gwirioneddol Ebrill 07-Mawrth 08 (12 mis) £000
Ffioedd, treuliau a chefnogaeth Aelodau'r Panel		
Ffioedd	228.8 (1)	220.9
- Treuliau	49.0	38.6 (2)
- Cydweithwyr Ofcom	202.2	202.6
Ffioedd proffesiynol		
- Ymchwil ac ymgynghorwyr	302.0	302.5 (3)
Manion	114.0	65.1 (4)
Cyfanswm	896.0	829.7



Nodiadau:

1. Talwyd ffioedd sefydlog i aelodau'r Panel fel a ganlyn:
 - Cyn Gadeirydd y Panel, Colette Bowe, a oedd yn gweithio hyd at 3 diwrnod yr wythnos - £52,774 y flwyddyn
 - Y Cadeirydd presennol, Anna Bradley, sy'n gweithio hyd at 6 diwrnod y mis - £30,000 y flwyddyn
 - Y Dirprwy Gadeirydd, sy'n gweithio hyd at 2 ddiwrnod yr wythnos - £31,665 y flwyddyn
 - Aelodau sy'n gweithio hyd at 1 diwrnod yr wythnos - £12,666 y flwyddyn

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

2. Yr oedd tanwariant ar gostau teithio a chynhaliaeth.
3. Yr oedd y gwariant ar ymchwil yn cynnwys ffioedd ar gyfer rheolwr ymchwil dros dro ond llawn amser dan contract. Yr oedd ffioedd ymgynghorwyr yn cynnwys cost ymgynghorydd y wasg / cyfryngau rhan amser y Panel a ffioedd a dalwyd i PricewaterhouseCoopers LLP am y gwaith ar astudiaeth Becyn Cymorth y Panel.
4. Yr oedd tanwariant ar gostau cyhoeddiadau a recriwtio Cadeirydd.



Cysylltu â ni

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

Georgia Klein, Rheolwr y Panel Defnyddwyr
Dominic Ridley, Gweithrediaeth Bolisi'r Panel Defnyddwyr
David Edwards, Ysgrifennydd y Panel Defnyddwyr

Dyma'r manylion i gysylltu â hwy:

Panel Defnyddwyr Ofcom
Riverside House
2a Southwark Bridge Road
Llundain SE1 9HA

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

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

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

ffacs 020 7981 3406

Dylid cyfeirio pob ymholiad gan y 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

Mae cynnwys y wefan yn cael ei ddiweddarau'n rheolaidd a gobeithiwn y bydd darllenwyr yr adroddiad hwn yn ymweld yn gyson â'r wefan. Yr ydym yn cyhoeddi e-gylchlythyr a gallwch gofrestru i'w dderbyn a/neu gael eich hysbysu pan fydd y safle'n cael ei ddiweddarau.