

COMMUNICATIONS
CONSUMER
PANEL

Adroddiad Blynyddol 2008/09

GORFFENNAF 2009

Sefydlwyd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau o dan y Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 fel corff ymgynghorol annibynnol. Ei swyddogaeth yw dylanwadu ar Ofcom, y Llywodraeth, yr UE ac ar ddarparwyr gwasanaeth ac offer fel bod buddiannau cyfathrebiadau defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu diogelu a'u hyrwyddo.

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

Penodir aelodau'r Panel gan Ofcom, yn amodol i gymeradwyaeth gan yr Ysgrifenyddion Gwladol perthnasol. Fe'u penodir yn unol ag egwyddorion Nolan ac maent yn gymwys i gael eu hail benodi. Cynorthwyir y Panel Defnyddwyr gan dîm ymgynghorol bychan.

Cynnwys

Adran		Tudalen
1	Rhagair	3
2	Rôl y Panel a sut mae'n gweithio	5
3	Gweithredu a Dylanwadu	9
4	Aelodau'r Panel	16
5	Cyllideb a gwariant ar gyfer 2008-09	18

Mae'r Adroddiad hwn ar gael ar wefan y Panel yn Gymraeg ac yn Saesneg: <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/about-us/about-us>

Gallwn hefyd ei ddarparu mewn fformatau eraill yn ôl y galw.

Adran 1

Rhagair

Wrth galon gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau y mae'r gwaith o sicrhau bod polisi a rheoliad yn y sector cyfathrebu wedi'u dylunio a'u gweithredu gyda dinasyddion a defnyddwyr mewn cof. Yn ystod y llynedd mae hyn wedi golygu rhoi cyngor ar ystod eang o bynciau:

1. Fe wnaethom sicrhau bod y Llywodraeth yn effro i ddyheadau a buddiannau defnyddwyr wrth ddatblygu ei gynlluniau ar gyfer Prydain Ddigidol. Fe wnaethom ganolbwyntio'n arbennig ar yr angen i gyflwyno band eang cenhedlaeth gyfredol ar draws y DU gan bwysleisio pwysigrwydd delio â sbectrwm llawn anghenion pobl wrth hyrwyddo cyfranogiad digidol.
2. Fe wnaethom nodi'r angen i ddefnyddwyr dderbyn gwybodaeth ddibynadwy am gyflymdra band eang.
3. Fe wnaethom gadw golwg ar y newid i'r digidol i weld bod anghenion pobl fregus yn cael eu diwallu.
4. Fe wnaethom gynorthwyo i lunio Cynllun Gweithredu Cynhwysiad Digidol y Llywodraeth.
5. Fe wnaethom amlygu manteision economaidd a chymdeithasol buddsoddi mewn band eang y genhedlaeth nesaf.
6. Yna fe wnaethom adrodd ar fuddsoddi mewn band eang cenhedlaeth nesaf sydd eisoes yn digwydd ar lefel leol.

Cynhaliodd y Panel ymchwil mawr hefyd ar rôl gwasanaethau a dyfeisiadau cyfathrebiadau o ran diwallu anghenion esblygol pobl. Dangosodd yr ymchwil hwn bod pobl yn rhoi gwerth mawr ar y gwasanaethau a'r dyfeisiadau hyn sydd yn helpu i ddiwallu eu hanghenion trwy gynyddu mynediad i wybodaeth, darparu dulliau newydd o gadw mewn cysylltiad, cynyddu cyfleustra a hyblygrwydd a darparu dulliau newydd o dderbyn adloniant. Roeddent yn credu na ddylai neb golli allan ar yr oes ddigidol ac y bydd band eang cyn hir yn hanfodol i bawb.

Ond mewn byd lle mae cyfathrebiadau digidol yn dod yn fwy a mwy pwysig, mae angen i bobl deimlo'n hyderus am eu diogelwch a'u preifatrwydd. Maent angen help hefyd i ddelio gyda newid ac arloesi parhaus, a gyda'r hyn sydd yn teimlo yn gynyddol gymhleth. A thra eu bod yn derbyn bod ganddynt gyfrifoldebau eu hunain roeddent yn credu y dylai'r Llywodraeth, rheoleiddwyr a darparwyr gwasanaeth gwrdd â'u cyfrifoldebau hefyd. Mae canfyddiadau'r ymchwil hwn wedi llywio ein cyngor ac wedi bod o gymorth wrth i ni lunio ein blaenoriaethau ar gyfer y flwyddyn nesaf hon.

Yn ystod y llynedd fe wnaethom newid ein henw o Banel Defnyddwyr Ofcom i Banel Defnyddwyr Cyfathrebiadau. Mae hyn yn adlewyrchu rôl y Panel wrth gynghori Ofcom a chyrff eraill ar draws y sector cyfathrebiadau, yn cynnwys y Llywodraeth. Mae hefyd yn cyfleu yn gliriach annibyniaeth y Panel oddi wrth Ofcom.

Rydym hefyd wedi cymryd camau i wneud gweithgarwch y Panel yn fwy gweladwy gan sefydlu gwefan newydd a chyflwyno cylchlythyr misol a lansio blog fel bod aelodau'r Panel yn gallu rhannu syniadau a gwybodaeth ac annog cyfraniadau gan randdeiliaid. Am y tro cyntaf fe fuom yn ymgynghori gyda rhanddeiliaid ar ein Cynllun Gwaith gan gynnal digwyddiad fel bod pobl yn gallu cyflwyno eu barn.

Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Mae aelodaeth y Panel wedi newid hefyd ac mae saith aelod newydd wedi ymuno yn yr hydref y llynedd. Hoffwn ddiolch i'r holl aelodau a ymddiswyddodd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf am eu cyfraniadau gwerthfawr i waith y Panel o ran diogelu a hyrwyddo buddiannau dinasyddion a defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau.



Anna Bradley

Cadeirydd, Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Adran 2

Rôl y Panel a sut mae'n gweithio

Cyflwyniad

Sefydlwyd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 fel corff ymgynghorol annibynnol gyda'r rôl o gynghori Ofcom a phersonau eraill fel ag y gwêl y Panel yn dda, ar fuddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn y sector cyfathrebiadau. Mae'r Panel yn diffinio ei rôl yn fwy penodol fel â ganlyn:

“Dylanwadu ar Ofcom, y Llywodraeth a'r UE a darparwyr gwasanaethau ac offer fel bod buddiannau cyfathrebiadau defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu hyrwyddo a'u diogelu.”

Er mwyn cyflawni'r rôl hon rhaid i'r Panel ddeall beth yw buddiannau defnyddwyr a dinasyddion. Yn arbennig mae'n ddyletswydd ar y Panel i dalu sylw i fuddiannau pobl o wahanol rannau o'r Deyrnas Unedig, pobl mewn ardaloedd gwledig a threfol, pobl hŷn, busnesau bach a phobl dan anfantais yn cynnwys pobl ar incwm isel a phobl ag anableddau.

Mae'r Panel yn cadw golwg ar fuddiannau defnyddwyr a dinasyddion mewn pedwar prif ddull. I ddechrau mae'n tynnu ar yr ystod eang o brofiad ac arbenigedd ymysg ei Aelodau. Mae gan y Panel yn arbennig Aelodau gyda chyfrifoldeb penodol dros nodi a mynegi pryderon pobl yng Nghymru, Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon fel ei gilydd. Rhestrir aelodau'r Panel isod a gallwch ddarllen eu bywgraffiadau yn Atodiad 1:

- Anna Bradley, Cadeirydd
- Fiona Ballantyne
- Louisa Bolch
- Kim Brook
- Colin Browne
- Roger Darlington
- Maureen Edmondson
- Leen Petre
- Damian Tambini
- Bob Warner

Yn ail, mae'r Panel yn tynnu oddi wrth ymchwil y mae'n ei gomisiynu ei hun ac o ymchwil a gynhelir gan Ofcom ac eraill. Yn drydydd, mae'n defnyddio egwyddorion cyffredinol ynglŷn â sut y dylid cyflenwi cynnyrch a gwasanaethau. Er enghraifft, dylai defnyddwyr allu gwneud dewis deallus ynglŷn â phrynu cynnyrch neu wasanaeth a dylent allu cael iawndal os yw pethau'n mynd o chwith. Yn bedwerydd, mae'n ymgysylltu gydag ystod eang o randdeiliaid

yn cynnwys darparwyr cyfathrebiadau a grwpiau'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr a dinasyddion er mwyn deall sut mae'r sector yn newid a'r pynciau sydd yn bwysig i bobl.

Yn Adran 3 rydym yn amlygu'r hyn yr ydym wedi'i wneud y llynedd i ddiogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr a dinasyddion. Yn Adran 4 rydym yn trafod ein blaenoriaethau ar gyfer eleni .

Blaenoriaethau strategol

Mae gan y Panel dair blaenoriaeth strategol. Nodir y rhain yn Ffigur 1.

Ffigur 1: Blaenoriaethau Strategol y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

1. Rhoi cyngor gwerthfawr i Ofcom	Trwy ddarparu cyngor yn seiliedig ar dystiolaeth gall y Panel helpu i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu hadlewyrchu ym mhrosesau datblygu polisi a phenderfyniadau Ofcom
2. Dylanwadu ar lunwyr polisi yn y DU ac yn yr UE	Trwy gynghori Llywodraeth y DU ac UE gall y Panel ddylanwadu ar benderfyniadau polisi sydd yn effeithio ar ddefnyddwyr a dinasyddion yn y sector cyfathrebiadau yn y DU
3. Gweithio gyda darparwyr gwasanaeth ac offer i'w hannog i ddelio gyda materion sydd yn achos pryder i ddefnyddwyr	Mae gan y Panel rôl i annog darparwyr gwasanaeth ac offer i ddelio â materion sydd yn bwysig i'w cwsmeriaid neu i'w cwsmeriaid potensial

Mathau o Weithgarwch

Mae'r Panel yn credu, er mwyn cyflawni ei flaenoriaethau strategol, y dylai gynnal amrediad o weithgareddau. Gellir rhannu'r gweithgareddau hyn yn dri chategori:

- **Dylanwadu ar brosesau polisi** - mae hyn yn cynnwys helpu llunwyr polisi i wella eu prosesau fel eu bod yn gallu nodi buddiannau defnyddwyr a dinasyddion a chymryd ystyriaeth gywir ohonynt. Y prif gyfrwng y mae'r Panel wedi'i ddefnyddio i ddylanwadu ar brosesau llunio polisi yw Offer Buddiannau'r Defnyddiwr. Cyfres o gwestiynau yw hyn y gellir ei ddefnyddio i lywio penderfyniadau polisi neilltuol ac yn fwy eang, ar ddiwylliant corff. Mae'r Offer wedi'i fabwysiadu gan Ofcom ac mae wedi cyfrannu at ei gynnydd mewn ffocws ar fuddiannau defnyddwyr a dinasyddion. Mae rhagor o wybodaeth am yr Offer ar gael ar wefan y Panel.¹
- **Dylanwadu ar benderfyniadau polisi** – mae hyn yn golygu bod y penderfyniadau a wneir ar ddiwedd y broses o lunio polisi – gan lunwyr polisi Ofcom, y Llywodraeth a'r UE – er budd defnyddwyr a dinasyddion. Hwn yw prif ffocws ein gwaith ac yn Adran 4 nodwn y meysydd polisi yr ydym yn canolbwyntio arnynt yn ystod y flwyddyn gyfredol. Mae'r ffaith nad yw cylch gwaith statudol y Panel yr un fath ag un Ofcom yn golygu ei fod yn gallu gweithio ar draws ffiniau rheoleiddiol. Mae hyn yn gynyddol bwysig oherwydd bod y materion sydd yn bwysig i bobl yn cael eu trin mewn amrywiol ffyrdd, o reoliad ffurfiol gan reoleiddwyr i godau hunan reoleiddio a weithredir gan y diwydiant. Gall y Panel

¹ Dyma'r ddolen i'r dudalen berthnasol:

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/consumer-interest-toolkit/publications>

hefyd gynghori llunwyr polisi yn y DU ac yn yr UE wrth iddynt ddatblygu eu fframweithiau rheoleiddiol y mae'n rhaid i reoleiddwyr a'r diwydiant weithio oddi mewn iddynt wedyn. Mae'n hanfodol bod defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu cymryd i ystyriaeth yn y cam cynnar hwn a bod pwysau dyledus yn cael ei roi arno.

- **Galwadau i weithredu** - mae hyn yn cynnwys amlygu pwnc yn gyhoeddus pan fo hynny'r dull mwyaf effeithiol o wasanaethu buddiannau defnyddwyr a dinasyddion. Gallai olygu galw am weithredu gan ddarparwyr gwasanaeth, darparwyr offer neu lunwyr polisi. Yn y gorffennol mae'r Panel wedi amlygu'r angen i ddelio â buddiannau defnyddwyr bregus yn ystod y broses o newid i deledu digidol. Arweiniodd hyn at gyflwyno'r Cynllun Cymorth Teledu Digidol. Yn fwy diweddar nododd y Panel y bwlch annerbyniol rhwng cyflymdra band eang oedd yn cael ei hysbysebu i ddefnyddwyr a'r cyflymdra yr oeddent yn ei brofi mewn gwirionedd. O ganlyniad i weithredu'r Panel cynhaliodd Ofcom ymchwil a ddarparodd dystiolaeth gadarn o'r broblem a noddi datblygiad côd hunan reoleiddio gan y diwydiant all arwain at ddarparu mwy o wybodaeth i ddefnyddwyr am y cyflymdra band eang y gallant ddisgwyl ei dderbyn. Bydd y Panel yn cyhoeddi galwadau pellach i weithredu fel a phan fyddai hyn o fudd i ddefnyddwyr a dinasyddion.

Egwyddorion arweiniol

Mae'r Panel yn cael ei arwain yn ei waith gan bum egwyddor. Nodir y rhain yn Ffigur 2 a bydd yn llywio'r modd y mae'n cyflawni ei waith dros y flwyddyn nesaf a thu hwnt i hynny.

Ffigur 2: Egwyddorion Arweiniol y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Yn seiliedig ar dystiolaeth	Mae'r Panel yn rhoi cyngor yn seiliedig ar dystiolaeth gadarn
Yn adeiladol	Mae'r Panel yn rhoi cyngor sydd yn adeiladol ac wedi'i anelu at ganlyniadau y gellir eu cyflawni
Wedi'i dargedu	Mae'r Panel yn gweithredu mewn modd sydd wedi'i dargedu gan ganolbwyntio ar y meysydd y mae modd iddo gael yr effaith mwyaf sylweddol
Cydweithredol	Mae'r Panel yn cydweithio gyda grwpiau eraill pan mae cronni adnoddau ac arbenigedd yn ffordd orau i ddelio â phwnc
Tryloyw	Mae'r Panel yn gweithredu mewn modd tryloyw gan adrodd ar ei weithgareddau, cyhoeddi 'r cyngor y mae'n ei roi a chynnwys rhanddeiliaid wrth ddiffinio ei flaenoriaethau

Cyllido

Mae Ofcom yn darparu cyllid fel bod y Panel yn gallu cyflawni ei weithgarwch ac mae hefyd yn darparu Tîm Ymgynghorol bychan sydd yn cefnogi'r Panel. Mae'r Tîm Ymgynghorol yn

cynnwys pedwar cyflogai llawn amser ac mae hynny'n helpu'r Panel i wneud y mwyaf o'i effaith trwy, er enghraifft, ei alluogi i ddarparu cyngor sydd yn seiliedig ar dystiolaeth gadarn.

Cyfanswm gwariant y Panel yn ystod 2008/09 oedd £712,000. Mae hyn yn cynnwys tri phrif fath o wariant - £194,000 ar ffioedd Aelodau'r Panel, £152,000 ar gyflogau'r Tîm Ymgynghorol £268,000 ar ymchwil ac ymgynghoriaeth. Mae rhagor o wybodaeth am gyllideb a gwariant y Panel ar gael yn Atodiad 2.

Adran 3

Gweithredu a Dylanwadu

Cynghori ar draws y sector cyfathrebiadau

Yn ystod y llynedd mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau wedi diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr a dinasyddion mewn amrywiol ffyrdd:

- darparu cyngor i Ofcom yn ffurfiol ac yn anffurfiol;
- dylanwadu ar ddatblygiad adroddiad Prydain Ddigidol y Llywodraeth ac ar y Cynllun Gweithredu Cynhwysiad Digidol;
- gweithio gyda'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang i ddatblygu persbectif diwydiant a defnyddwyr cyfunedig ar fand eang y genhedlaeth nesaf;
- ymgysylltu gyda diwydiant i amlygu materion o bryder i ddefnyddwyr a dinasyddion, fel yr angen am grwydro galwadau brys ar ffonau symudol; a
- comisiynu ymchwil i lywio cyngor y Panel.

Mae'r Adran hon yn amlinellu prif feysydd gweithgarwch y Panel ac mae'n dangos sut y mae wedi ymgysylltu gyda thrafodaethau polisi allweddol yn y sector cyfathrebiadau. Ar draws pob maes gweithgarwch mae'r Panel wedi ceisio sicrhau bod pynciau yn cael eu hystyried trwy lygaid defnyddwyr a dinasyddion.

Band eang y genhedlaeth nesaf

Cymunedau'n cymryd arweiniad

Yn yr adolygiad mwyaf cynhwysfawr hyd yn hyn o gynlluniau band eang cyfathrebu mapiodd y Panel rwydwaith helaeth a chynyddol o rwydwaith o gynlluniau band eang cenhedlaeth nesaf cymunedol ar draws y DU. Fe wnaethom ddarganfod tua 40 cynllun o wahanol faint ac ar wahanol gamau o ddatblygiad. Maent yn dangos amrediad o fodelau busnes a chyllido ac amrywiol ddewisiadau cyflwyno technegol. Mae'r Panel yn credu y dylai'r gweithgarwch rhanbarthol a lleol hwn gyfrannu yn sylweddol at y drafodaeth genedlaethol ar amseriad a ffurf cyflwyniad band eang cenhedlaeth nesaf yn y DU .

Gosod gwerth ar fand eang cenhedlaeth nesaf

Arweiniodd y Panel y drafodaeth am werth band eang cenhedlaeth nesaf. Credwn y bydd cyflymdra o hyd at 100m/bits yn cyflwyno gwasanaethau a chynnyrch newydd ar draws y DU a fydd yn dwyn manteision enfawr i ddefnyddwyr a dinasyddion. Bydd rhai o'r manteision yn rhai economaidd ond bydd nifer o rai eraill yn gymdeithasol.

Fe wnaethom gynnal cynhadledd fawr ar y cyd gyda'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang i lansio trafodaeth am sut y gellir asesu manteision mynediad cenhedlaeth nesaf. Gwnaeth ein hadroddiad ar y cyd, *Fframwaith ar gyfer gwerthuso gwerth band eang cenhedlaeth nesaf*, yn glir y daw'r manteision yn fwy wrth i ragor ohonom ddefnyddio band eang

cenhedlaeth nesaf ac na chaiff rhai o'r manteision hyn eu cyflawni hyd nes bod yr ardaloedd mwyaf anghysbell yn y DU wedi eu cynnwys.²

Datblygu'r rhwydwaith rheoleiddiol

Cefnogodd y Panel benderfyniad Ofcom ynglŷn â sut orau i hyrwyddo datblygiad band eang cenhedlaeth nesaf yn y DU. Mae'r Panel yn credu bod y fframwaith rheoleiddiol yn taro'r cydbwysedd cywir rhwng annog buddsoddi nawr fel bod defnyddwyr a dinasyddion yn gallu elwa oddi wrth y gwasanaethau a'r offer newydd a dal y drws yn agored ar gyfer cystadleuaeth i ddatblygu yn y dyfodol. Credwn fod ymagwedd Ofcom wedi rhoi'r sicrwydd yr oedd diwydiant ei angen i fuddsoddi mewn band eang cenhedlaeth nesaf ac mae hyn wedi'i gadarnhau gan y cynlluniau cyflwyno a gyhoeddwyd gan Virgin Media a BT yn ogystal â'r cynlluniau a gyhoeddwyd gan weithredwyr llai fel H2O.

Ond rhaid i fand eang cenhedlaeth nesaf fod ar gael i gymaint o bobl yn y DU ag sy'n bosibl ac ni fydd y farchnad yn cyflwyno argaeledd cyffredinol. Felly rydym yn croesawu'r ffocws a roddwyd i fand eang cenhedlaeth nesaf yn adroddiad Prydain Ddigidol y Llywodraeth a byddwn yn craffu ar gynlluniau'r Llywodraeth i noddi cyflwyniad ychwanegol. Bydd y Panel yn awyddus i weld bod cynlluniau wedi'u dylunio o gwmpas anghenion defnyddwyr a dinasyddion.

Cyflymdra band eang

Gwell gwybodaeth, gwell dewis

Mae cyflwyniad Côt Ymarfer gwirfoddol gan y diwydiant yn delio â'r pryderon a gododd y Panel gydag Ofcom y llynedd ynglŷn â'r gwahaniaeth rhwng y cyflymdra band eang y mae defnyddwyr yn credu y byddant yn eu derbyn a'r hyn y maent yn ei dderbyn mewn gwirionedd. Mae'r côd yn sicrhau bod darparwyr gwasanaeth rhynggrwyd yn rhoi gwell gwybodaeth i bobl am gyflymdra band eang i'w helpu i wneud dewisiadau deallus. Ond bydd angen i ddarparwyr gwasanaeth rhynggrwyd nawr anrhydeddu eu hymrwymyiadau ac os na wnânt hynny efallai y bydd angen galw am gôd gorfodol.

Ffonau symudol

Cymryd golwg ehangach ar bryder defnyddwyr a dinasyddion

Mae'r Panel wedi cynnal cyfarfodydd y llynedd gyda'r holl weithredwyr ffonau symudol. Trwy drafodaethau o'r fath rydym yn annog y gweithredwyr ffonau symudol i edrych yn ehangach ar faterion sydd yn bwysig i ddefnyddwyr a dinasyddion gan ganolbwyntio ar nid yn unig y materion y mae pobl yn ffonio i gwyno amdanynt. Rydym yn falch bod y gweithredwyr ffonau symudol bellach wedi ymrwymo i gyflwyno crwydro galwadau brys ar ffonau symudol fel bod pobl yn gallu ffonio '999' gan ddefnyddio rhwydwaith arall os nad yw eu rhwydwaith nhw ar gael. Nid yw hyn yn rhywbeth y byddai pobl yn cwyno amdano oni bai eu bod yn gwybod ei fod yn dechnegol bosibl. Hoffem weld mwy o ffocws ar y mater o wella derbyniad ffonau symudol yn gyffredinol.

Persbectif defnyddwyr ar gyfraddau terfyniad ffonau symudol

Mae cyfraddau terfyniad ffonau symudol yn cael eu gwneud gan weithredwyr ffonau symudol am gysylltu galwadau i gwsmeriaid ar eu rhwydwaith. Gan eu bod yn daliadau cyfanwerth yn hytrach na thaliadau manwerthu nid ydynt yn effeithio yn uniongyrchol ar ddefnyddwyr,

² Dyma'r ddolen i'r adroddiad:

http://www.broadbanduk.org/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,1009/Itemid,63/

ond maent yn cael eu hadlewyrchu mewn prisiau manwerthu. Mae Ofcom a'r Comisiwn Ewropeaidd yn edrych i weld beth yw'r lefel briodol o gyfraddau terfyniad ffonau symudol ar hyn o bryd. Er mwyn taflu goleuni ar yr hyn all ymddangos fel pwnc dirgel a thechnegol, comisiynodd y Panel adroddiad ar y pwnc gan Antelope Consulting. Fe wnaethom gyhoeddi hwn ar ein gwefan a byddwn yn parhau i drafod y mater dros y misoedd nesaf.³

Prydain Ddigidol

Mae band eang yn hanfodol i bawb

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau yn cefnogi gweithred y Llywodraeth i ddod â manteision yr oes ddigidol i ddinasyddion a defnyddwyr ar draws y DU. Yr hyn sydd yn allweddol i ni yw'r angen i sicrhau bod gan bob defnyddiwr gysylltiad band eang sydd yn caniatáu iddynt ddefnyddio gwasanaethau ar-lein, yn cynnwys gwasanaethau cyhoeddus, sydd yn angenrheidiol i gymryd rhan yn llawn mewn cymdeithas.

Yn ein cyflwyniad cychwynnol i Brydain Ddigidol fe wnaethom ddweud bod rhaid i ddinasyddion a defnyddwyr fod wrth galon cynlluniau digidol y Llywodraeth a bod rhaid i'w hanghenion yrru 'r broses o lunio polisi. Roedd hyn yn seiliedig ar adroddiad ymchwil y Panel, *Ni ddylai neb fod ar eu colled: defnyddwyr yn dweud beth y maent ei eisiau o ddyfodol digidol*⁴. Yna fe wnaethom gynnal ymchwil pellach i brofi pa mor gyffredinol yw'r gred bod band eang yn wasanaeth hanfodol ac i ddeall yn well ar gyfer pa wasanaethau a gweithgarwch y mae pobl yn ei ddefnyddio. Fe gyflwynwyd y canfyddiadau i Grŵp Llywio Prydain Ddigidol ac ysgrifennwyd at yr Arglwydd Carter.

Ymysg y nifer o gynigion y gwnaethom eu gwneud fe wnaethom ofyn i'r Llywodraeth ei gwneud yn eglur i ddinasyddion a defnyddwyr pa wasanaethau y bydd ganddynt fynediad iddynt a pha rai na fydd ganddynt fynediad iddynt gyda chyflymdra band eang o 2Mb/s. Gallwch ddarllen ymateb y Panel i adroddiad interim Prydain Ddigidol y Panel a'i lythyr i'r Arglwydd Carter ar y wefan.⁵

Mynd i'r afael â sbectrwm llawn anghenion pobl

Mae'r Panel yn cefnogi bwriad y Llywodraeth i gyflwyno newid mewn cyfranogiad digidol yn y DU, sydd yn ôl ein hymchwil yn amcan gyda chefnogaeth gyhoeddus amlwg. Fe wnaethom gyfrannu at Weithgor Llythrennedd Cyfryngau Prydain Ddigidol oedd â'r gwaith o ddatblygu Cynllun Gweithredu i gyflwyno'r newid hwn. Cynhyrchodd y Gweithgor gynigion gwerthfawr, yn enwedig y syniad o gonsortiwm i arwain rhaglen farchnata gymdeithasol yn amlygu manteisio cyfranogiad digidol.

Wrth ymateb i Brydain Digidol interim y Llywodraeth fe wnaethom amlygu'r angen i gymryd i ystyriaeth yr amrediad llawn o anghenion dinasyddion a defnyddwyr fel y nodir yn Ffigur 3.

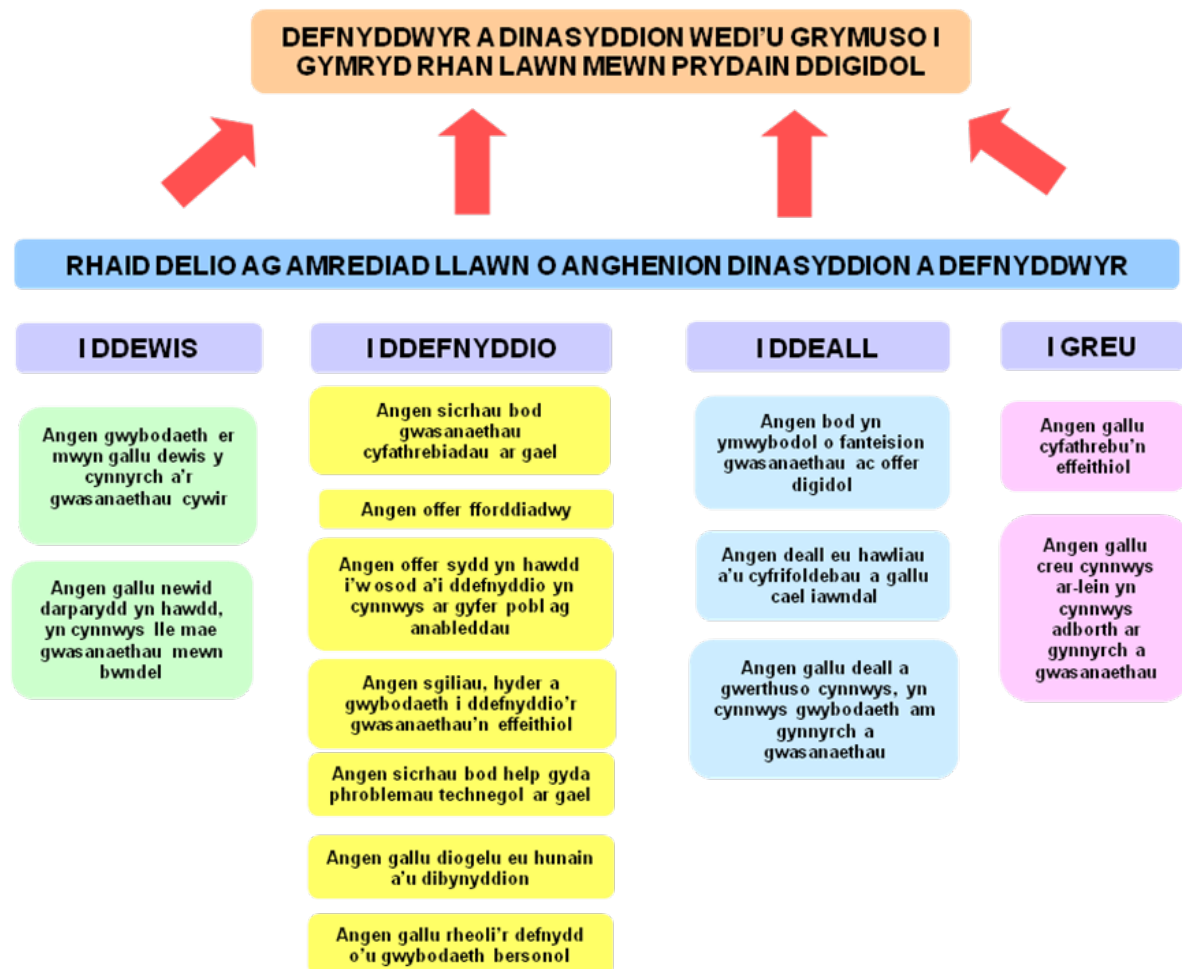
Cynllun Gweithredu Cynhwysiad Digidol

Mae datblygiad y Cynllun Gweithredu Cynhwysiad Digidol yn arwydd o gydnabyddiaeth y Llywodraeth bod bwlch digidol cynyddol rhwng pobl ar incwm isel, pobl hŷn a phobl ag anableddau ar un llaw, ac ar y llaw arall gweddill y boblogaeth sydd yn tueddu i fod yn fwy medrus yn dechnegol. Rydym yn croesawu'r symudiad i benodi Martha Lane-Fox fel Hyrwyddydd Cynhwysiad Digidol i yrru'r newidiadau angenrheidiol i gau'r bwlch digidol. Rydym yn falch hefyd bod Cadeirydd y Panel, Anna Bradley wedi'i phenodi ar y Tasglu Cynhwysiad Digidol a fydd yn darparu cyngor i'r Hyrwyddydd.

Bydd yr Hyrwyddydd Cynhwysiad Digidol yn chwarae rôl ganolog mewn hyrwyddo ymagwedd strategol cydgysylltiedig tuag at wella cyfranogiad dinasyddion a defnyddwyr yn

yr oes ddigidol, gan weithio ar draws Llywodraeth a diwydiant. Bydd yn bwysig herio'r Llywodraeth a diwydiant, nid yn unig i helpu pobl i fynd ar-lein ond hefyd i ddenu cynnwys mwy deniadol - yn enwedig gwell gwasanaethau cyhoeddus ar-lein allai annog pobl i roi cynnig ar y rhyngrwyd.

Ffigur 3: Fframwaith cynhwysiad digidol



Adran 4

Blaenoriaethau ar gyfer 2009/10

Gwahanol fathau o weithgarwch ac ymgysylltiad

Mae nifer o bynciau yn y sector cyfathrebiadau sydd yn bwysig i ddefnyddwyr a dinasyddion y gallai'r Panel fynd i'r afael â nhw. Ond o dderbyn yr adnoddau cyfyngedig sydd gennym mae angen i ni fod yn glir ynglŷn â'n blaenoriaethau.

Mae Ffigur 4 yn dangos y gwahanol bynciau y bydd y Panel yn mynd i'r afael â nhw yn ystod y flwyddyn ariannol gyfredol, 2009/10. Mae'r rhain wedi'u rhannu i'r tri math o weithgarwch a grybwyllwyd yn Adran 2: dylanwadu ar broses polisi; dylanwadu ar benderfyniadau polisi a galwadau i weithredu. Rydym hefyd yn dangos y math o ymgysylltu a fydd yn angenrheidiol wrth fynd i'r afael â phob pwnc. Mae ein *Cynllun Gwaith 2009/10* yn esbonio sut y gwnaethom benderfynu ar ein blaenoriaethau ac mae'n rhoi rhagor o fanylion am y pynciau y byddwn yn delio â nhw a beth yr ydym yn ceisio ei gyflawni. Mae ar gael ar ein gwefan.³

Ffigur 4: Materion i fynd i'r afael â nhw a natur yr ymgysylltu

	C1 (Ebrill-Mehefin)	C2 (Gorffennaf-Medi)	C3 (Hydref-Rhagfyr)	C4 (Ionawr-Mawrth)
Dylanwadu ar brosesau polisi:		Ymestyn yr Offer i gynnwys dinasyddion		
		Ymgysylltiad Ofcom gyda grwpiau defnyddwyr		
Dylanwadu ar benderfyniadau polisi	Gwasanaeth cyffredinol (ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol)			
	Grymuso defnyddwyr a dinasyddion (ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol)			
			Ymddiriedaeth a diogelwch (ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol)	
	Ffônau symudol (ymgysylltiad rhagweithiol cyfyngedig)			
	Cynllun Gweithredu Cynhwysiad Digidol (ymgysylltiad rhagweithiol cyfyngedig)			
	Diogelu defnyddwyr (monitro trwy ymgysylltiad fel bo'n briodol)			
	Band eang cenhedlaeth nesaf (monitro trwy ymgysylltiad fel bo'n briodol)			
	Briff gwylio: newid i'r digidol, cyflymdra band eang			
	Galwadau i weithredu	Fel a phan fo'n angenrheidiol		

³ Dyma'r ddolen i Gynllun Gwaith 2009/10 y Panel

http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/Work%20plan%202009_10.pdf

Dylanwadu ar brosesau polisi

Mae'r math hwn o weithgarwch yn golygu cynorthwyo llunwyr polisi i wella eu prosesau fel eu bod yn nodi buddiannau defnyddwyr a dinasyddion ac yn cymryd ystyriaeth cywir ohonynt. Y prif gyfrwng y mae'r Panel wedi'i ddefnyddio i ddylanwadu ar brosesau llunio polisi yw'r Offer Buddiannau Defnyddwyr. Yn y flwyddyn nesaf bydd y Panel yn gweithio gydag Ofcom i'w alluogi i ymgysylltu'n well gyda grwpiau sydd yn cynrychioli defnyddwyr a dinasyddion. Bydd y Panel hefyd yn datblygu'r Offer Buddiannau Defnyddwyr er mwyn iddo gynnwys buddiannau dinasyddion yn ogystal â defnyddwyr.

Dylanwadu ar benderfyniadau polisi

Bydd dylanwadu ar benderfyniadau polisi yn rhan fawr o waith y Panel. Bydd y Panel yn canolbwyntio ar nifer o bynciau, er ei bod yn bwysig nodi y bydd natur ymgysylltiad y Panel yn amrywio o bwnc i bwnc, yn amrywio o sylweddol a rhagweithiol i gynnal briff gwylio yn unig.

Ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol

- **Gwasanaeth cyffredinol** – dylanwadu ar benderfyniadau am y gwasanaethau a ddylai fod ar gael i bawb nawr ac yn y dyfodol fel eu bod yn adlewyrchu barn defnyddwyr a dinasyddion. Bydd hyn yn cynnwys ymgysylltiad ar lefel UE mewn perthynas ag adolygiad arfaethedig y Comisiwn i wasanaeth cyffredinol.
- **Grymuso defnyddwyr a dinasyddion** – dylanwadu ar ymyriadau polisi fel eu bod yn adlewyrchu ac wedi'u dylunio i ddiwallu'r sbectrwm llawn o anghenion defnyddwyr a dinasyddion.
- **Ymddiriedaeth a diogelwch** – amlygu pryderon am ddiogelwch a chamddefnyddio data personol a'r potensial i bobl gael eu rhwystro rhag mynd ar-lein neu rhag cael y mwyaf o fod ar-lein. Mae hwn yn fater arall y bydd angen i'r Panel ymgysylltu ag ef ar lefel UE gan fod y fframwaith rheoleiddiol sydd yn llywodraethu diogelu data yn cael ei benderfynu arno yn bennaf yn Ewrop.

Ymgysylltiad rhagweithiol cyfyngedig

- **Ffonau symudol**– rhoi cyngor ar faterion ffonau symudol sydd yn bwysig i ddefnyddwyr a dinasyddion, fel absenoldeb derbynnydd dibynadwy mewn rhannau sylweddol o'r DU. Mewn perthynas â'r maes hwn o waith byddwn yn gweithio'n agos gyda Llais Defnyddwyr fel ein bod yn ategu eu gwaith yn y sector ffonau symudol ac yn gweithio gyda'n gilydd i fynd i'r afael â'r materion sydd bwysicaf i ddefnyddwyr a dinasyddion.
- **Cynllun Gweithredu Cynhwysiad Digidol** – dylanwadu ar ddatblygiad a gweithrediad Cynllun Gweithredu Cynhwysiad Digidol y Llywodraeth fel ei fod yn canolbwyntio ar y grwpiau o ddefnyddwyr a dinasyddion sydd fwyaf o angen cymorth i fynd ar-lein.

Monitro gydag ymgysylltiad fel bo'n briodol

- **Diogelu defnyddwyr** – monitro, a dylanwadu lle mae'n briodol, gweithgarwch polisi a gorfodaeth Ofcom fel bod defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu diogelu rhag ymddygiad niweidiol.
- **Band eang cenhedlaeth nesaf** – monitro, a dylanwadu lle bo'n briodol, polisi cyhoeddus a phenderfyniadau rheoleiddiol ynglŷn â chyflwyniad band eang cenhedlaeth

nesaf fel bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn cael eu nodi'n glir ac yn cael eu cymryd i ystyriaeth yn gywir

Briff gwylio

- **Newid i'r digidol** – parhau i gadw golwg ar ddatblygiadau wrth i'r newid i'r digidol ddatblygu ac amlygu unrhyw bryderon sydd yn codi.
- **Cyflymdra band eang** – cadw golwg ar sut y mae'r côd gwirfoddol ar gyflymdra band eang sefydlog yn cael ei weithredu a chodi unrhyw bryderon ynglŷn ag a yw defnyddwyr yn derbyn gwybodaeth briodol gan ddarparwyr.

Fel y crybwyllwyd yn Adran 2, wrth ddelio â'r meysydd polisi hyn bydd Angen i'r Panel gyflawni ei ddyletswydd i dalu sylw dyledus i fuddiannau grwpiau neilltuol o bobl. Mae buddiannau'r grwpiau hyn yn debygol o fod yn berthnasol ar draws yr ystod llawn o waith y Panel, ond mae *Cynllun Gwaith 2009/10* y Panel yn amlygu'r meysydd y mae'r buddiannau hyn yn neilltuol o berthnasol iddynt.

Galwadau i weithredu

Gall y Panel benderfynu amlygu materion yn gyhoeddus lle mai hyn yw'r dull mwyaf effeithiol o wasanaethu buddiannau defnyddwyr a dinasyddion. Gallai hyn olygu galw am weithredu oddi wrth ddarparwyr gwasanaeth, darparwyr offer neu lunwyr polisi. Fel y crybwyllwyd yn Adran 2, yn y gorffennol mae'r Panel wedi amlygu galwadau i weithredu yn llwyddiannus mewn perthynas â newid i deledu digidol a chyflymdra band eang. Yn ystod y flwyddyn i ddod bydd y Panel yn cyhoeddi galwadau pellach i weithredu fel a phan y byddai hynny o fudd i ddefnyddwyr a dinasyddion.

Atodiad 1

Aelodau'r Panel

Anna Bradley (Cadeirydd) Cadeirydd anweithredol Bwrdd Safonau Organig Cymdeithas y Pridd, aelod o fwrdd Addaction, asiantaeth triniaeth cyffuriau ac alcohol mwyaf Prydain, aelod o fwrdd Cyngor Optegol Cyffredinol. Bu'n Gyfarwyddwraig Materion Defnyddwyr yr Awdurdod Gwasanaethau Ariannol (2002-05) ar ôl bod yn Brif Weithredwraig Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol (1999-2002).

Fiona Ballantyne yn aelod sylfaen y Panel Defnyddwyr. Mae'n Gyfarwyddwraig brofiadol ym maes Marchnata a Datblygiad Busnes a bu'n arbenigo mewn datblygiad busnesau bach am 11 mlynedd gydag Asiantaeth Datblygu'r Alban. Mae'n reolwraig gyfarwyddwraig Ballantyne Mackay Consultants, Cadeirydd Oriolau Amgueddfeydd yr Alban ac yn ymddiriedolwr Swyddfa Rheoleiddiwr Elusennau'r Alban (OSCR)

Louisa Bolch yn aelod o Gyngor Awdurdod Safonau Hysbysebu ac yn gyn Olygydd Gwyddoniaeth yn Channel 4. Ymunodd â rhaglen Clore Leadership cyn symud i strategaeth a pholisi mewn cyfathrebu gwyddoniaeth a'r celfyddydau. Mae'n aelod Cyngor ac yn aelod o Is Bwyllgor Strategaeth Cyngor Celfyddydau Llundain.

Kim Brook, am saith mlynedd, hyd at Rhagfyr 2008, yn Gadeirydd Sefydliad Cymunedol yng Nghymru sydd yn elusen annibynnol ar gyfer codi a dosbarthu cyllid i brosiectau cymunedol ar draws Cymru. O'r gwaith hwn mae wedi cael cryn brofiad o realiti bywyd yn yr ardaloedd mwyaf difreintiedig yng Nghymru ac mae wedi datblygu rhwydwaith Cymru gyfan o gysylltiadau mewn cyrff cymunedol. Ar ôl gyrfa yn y Fyddin bu'n gweithio i IBM ac yna Misys mewn gwerthiant, marchnata diwydiant a datblygiad busnes yn berthynol i TG, telegyfathrebiadau ac yswiriant.

Colin Browne yn Bartner Maitland Consultancy – un o brif ymgynghoriaethau cyfathrebiadau ariannol a chorfforaethol y DU. Bu'n gweithio yn y Swyddfa Bost/BT o 1969 tan 1994 gan orffen fel Cyfarwyddwr, Cysylltiadau Corfforaethol yn gyfrifol am gyfathrebiadau corfforaethol allanol a mewnol BT. Bu'n Gyfarwyddwr Materion Corfforaethol, aelod o Fwrdd Rheoli ac o Bwyllgor Gweithredol y BBC o 1994 i 2000.

Roger Darlington yn aelod sylfaen y Panel Defnyddwyr. Bu'n aelod o Golwg ar Bost ac mae bellach yn aelod o Fwrdd Llais Defnyddwyr (y Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol

'newydd'). Mae'n ymgynghorydd rhan amser i'r undeb cyfathrebiadau Connect. Cyn hynny bu'n Gadeirydd annibynnol yr Internet Watch Foundation am chwe blynedd.

Maureen Edmondson yn cadeirio Pwyllgor Ymgynghorol Bwyd Gogledd Iwerddon ac yn aelod Bwrdd Gogledd Iwerddon yn yr Asiantaeth Safonau Bwyd. Bu'n gadeirydd Pwyllgor Rhanbarthol Golwg ar Bost Gogledd Iwerddon ac ar Gyngor Golwg ar Bost. Yn wyddonydd, cafodd yrfa gyda Mars Inc mewn ymchwil gan ddatblygu i fod yn Gyfarwyddwraig Materion Gwyddonol Rhyngwladol o 1992 i 2000. Bu'n gwasanaethu ar Gyngor Prifysgol Ulster o 2000 tan 20094 ac ar Fwrdd Swyddfa Gogledd Iwerddon o 2002 tan 2006.

Leen Petré yn Brif Reolwraig: Cyfryngau a Diwylliant yn RNIB ac yn ddiweddar mae wedi cwblhau secondiad yn Help the Aged. Mae'n Gadeirydd Grŵp Arbenigol Defnyddwyr (CEG) ar y newid i'r digidol, ac fe'i penodwyd gan y Gweinidog dros Ddiwylliant. Mae'n arbenigo ar ddefnyddwyr gyda nam ar y golwg ac mae'n gallu arwain a chymryd barn ar anabledd a phobl hŷn ac mae wedi gweithio ar faterion polisi defnyddwyr rhyngwladol ac Ewropeaidd. Mae Leen hefyd yn Gymrawd y Gymdeithas Frenhinol dros annog y Celfyddydau, Cynhyrchwyr a Masnach ac yn aelod llewyg o Bwyllgor Ymgynghorol Cyffredinol yr Asiantaeth Safonau Bwyd ar Wyddoniaeth.

Damian Tambini yn uwch ddarlithydd yn Ysgol Economeg a Gwyddoniaeth Gwleidyddiaeth Llundain ac yn Gyfarwyddwr ei Radd Meistr mewn Rheoliad a Pholisi Cyfathrebiadau. Cyn hynny roedd yn bennaeth Rhaglen mewn Cyfraith a Pholisi Cyfryngau ym Mhrifysgol Rhydychen. Mae wedi cyhoeddi'n helaeth ar reoliad cyfathrebiadau ac wedi cyflwyno papurau mewn nifer o gynadleddau a digwyddiadau yn y DU a thramor. Mae ganddo brofiad sylweddol mewn ymchwil, ymgynghoriaeth a datblygiad polisi.

Bob Warner wedi cwblhau ei dymor pum mlynedd fel prif weithredwr Remploy – y cwmni sydd yn cynorthwyo pobl anabl i waith – yn Hydref 2008. Bu'n gweithio i BT ac O2 o 1991 i 2002 lle y bu'n arwain Cellnet (bellach O2 UK) a busnes Payphone BT a bu'n Gyfarwyddwr Cyllid BT yn y DU.

Atodiad 2

Cyllideb a gwariant ar gyfer 2008-09

O dan Adran 16(1) o'r Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 mae'n ddyletswydd ar Ofcom i gynnal trefniadau effeithiol ar gyfer ymgynghori ynglŷn â chyflawni ei swyddogaethau gyda defnyddwyr. Rhaid i'r trefniadau gynnwys cynnal panel o bersonau y cyfeirir atynt yn y Ddeddf fel Y Panel Defnyddwyr'. Mae Ofcom yn cytuno ar gyllideb ar gyfer tâl aelodau, treuliau ac unrhyw waith yr ydym yn ei gomisiynu. Nid yw Ofcom na Swyddog Atebol Ofcom yn cymeradwyo'r gwariant sy'n cael ei gwrdd o fewn y darpariaeth gyffredinol honno. Ein cyllideb ar gyfer y 12 mis yn gorffen 31 Mawrth 2009 oedd £781k – gweler y tabl isod. Y gwariant heb ei archwilio ar gyfer y cyfnod hwn oedd £712.3k. Yn y tabl rydym wedi cynnwys cost y tîm o gydweithwyr Ofcom sydd yn cefnogi'r Panel.

	Cyllideb	Gwirioneddol
	Ebrill 08 – Mawrth 09 (12 mis)	Ebrill 08 – Mawrth 09 (12 mis)
	£000	£000
Ffioedd, treuliau a chefnogaeth aelodau'r Panel		
-		
Ffioedd(1)	263.7	194.3
- Treuliau(2)	26.2	34.6
- Cydweithwyr Ofcom(3)	216.6	151.8
Ffioedd proffesiynol		
Ymchwil ac ymgynghorwyr (4)	240.0	267.9
Amrywiol(5)	34.5	63.7
Cyfanswm	781.0	712.3

Nodiadau:

1. Talwyd ffioedd fflat i aelodau'r Panel.
- Derbyniodd y Cadeirydd, Anna Bradley, sydd ag ymrwymiad o 6 diwrnod y mis, £30,900.
- Derbyniodd y Dirprwy Gadeirydd, Ruth Evans, oedd ag ymrwymiad o 2 ddiwrnod yr wythnos tan mis Gorffennaf 2008 a 4 diwrnod y mis o fis Awst tan Mis Ionawr 2009 pan ddaeth ei phenodiad i ben £17,862. Ni does gan y Panel Ddirprwy Gadeirydd bellach.

