



---

# Rhoi'r defnyddiwr yn gyntaf:

Gwaith y Panel Defnyddwyr  
Cyfathrebiadau

---

Panel annibynnol o arbenigwyr yw'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a sefydlwyd o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Ei swyddogaeth yw dylanwadu ar Ofcom, y Llywodraeth, yr UE, a darparwyr gwasanaeth ac offer er mwyn diogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr a dinasyddion.

Mae'r Panel Defnyddwyr yn cynnwys deg aelod rhan amser gyda chydbwysedd o arbenigedd mewn materion defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau. Mae aelodau 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 perthnasol. Fe'u penodir yn unol ag egwyddorion Nolan, ac maent yn gymwys i'w hail benodi. Ofcom hefyd sydd yn cyllido'r Panel ac yn darparu tîm ymgynghorol bychan ar ei gyfer. Cyflogai Ofcom yw'r tîm hwn, ond maent yn gweithio ar gyfer, ac er budd y Panel.

Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys Adroddiad Blynyddol y Panel ar gyfer 2009/10. Er mwyn cael rhagor o wybodaeth ar sut y gwariodd y Panel ei gyllideb ar gyfer 2009/10 a manylion bywgraffiadau a diddordebau'r Aelodau, ewch i wefan y Panel os gwelwch yn dda <http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/about-us/>

## Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'i Dîm Ymgynghorol



# Cynnwys

---

Rhagair	4
Effaith y Panel	6
Gwerth am Arian	12
Blaenoriaethau ar gyfer 2010/11	15
Astudiaeth Achos 1 - Derbyniad Ffonau Symudol	20
Astudiaeth Achos 2 - Cyfranogiad Digidol	21
Astudiaeth Achos 3 - Prydain Ddigidol a Band Llydan Cyffredinol	22

---



## Rhagair

---

Panel annibynnol o arbenigwyr yw'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a sefydlwyd dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Mae'r Panel yn ceisio perswadio Ofcom, y Llywodraeth a diwydiant i edrych ar faterion trwy lygad defnyddwyr a diogelu a hyrwyddo eu buddiannau. Mae'r Panel yn talu sylw neilltuol i anghenion pobl hŷn a phobl ag anableddau, i anghenion pobl mewn ardaloedd gwledig a phobl ar incwm isel. Mae hefyd yn talu sylw neilltuol i anghenion busnesau bach sydd yn wynebu nifer o'r un problemau ag a wna defnyddwyr unigol.

Mae gan y Panel ddeg aelod. Mae ganddynt brofiadau mewn nifer o wahanol feysydd: eiriolaeth defnyddwyr, rheoliad, ymchwil marchnad, y trydydd sector, academia, undebau llafur a'r diwydiannau telegyfathrebiadau a chynnwys. Mae pedwar aelod ar y Panel sydd yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, yr Alban, Gogledd Iwerddon a Lloegr fel ei gilydd. Am ragor o wybodaeth am yr Aelodau darllenwch eu bywgraffiadau a chofrestr buddiannau ar wefan y Panel.

Yn aml caiff y Panel ei ddisgrifio fel 'ffrind beirniadol' i Ofcom. Rydym yn darparu cyngor sydd yn gadarn ac yn annibynnol, ac ar yr un pryd sydd yn realistig ac yn ymwybodol o'r cyfnewidiadau a ddigwydd yn aml gyda phenderfyniadau rheoleiddiol. Gwneir hyn yn bosibl oherwydd bod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau gyda'r Panel yn gynnar yn y broses reoleiddiol cyn ymgynghori'n ffurfiol gyda rhan ddeiliaid. Cyhoeddwn wybodaeth am ein cyngor a'n gweithgaredd ar ein gwefan.

Mae'r Panel wedi cynghori Ofcom ynglŷn â'r angen i weithredu mewn ystod o feysydd. Er enghraifft, rydym wedi galw ar Ofcom: i'w gwneud yn ofynnol i ddarparwyr cyfathrebiadau wella'r modd y maent yn trafod cwynion defnyddwyr; mynd i'r afael â'r rhwystredigaeth gyda derbyniad ffonau symudol ar gyfer galwadau llais, sylfaenol; a'i gwneud hi'n llawer haws i ddefnyddwyr newid darparwyr.

Mae'r Panel hefyd yn edrych ar weithrediadau'r Llywodraeth sydd yn effeithio ar fuddiannau defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau. Er enghraifft, mae'r Panel yn ymwneud gyda nifer o fentrau sy'n llifo o'r adroddiad Prydain Ddigidol. Rydym eisiau gweld ymrwymiad i fand llydan cyffredinol sydd yn golygu y gall defnyddwyr a busnesau bach ar draws y DU gynnal gweithgaredd ar-lein hanfodol mewn modd dibynadwy a chyson. Rydym hefyd eisiau gweld mesurau diogelwch cryf i ddefnyddwyr wedi'u hadeiladu i'r system o fynd i'r afael gyda

rhannu ffeiliau anghyfreithlon. Yn olaf, mae'r Panel yn cefnogi ymagwedd tuag at hyrwyddo cyfranogiad digidol sydd yn cymryd i ystyriaeth yr amrediad llawn o anghenion pobl. Felly rydym yn falch bod fframwaith y Panel wedi dod yn gonglfaen Cynllun Cenedlaethol y Llywodraeth ar gyfer Cyfranogiad Digidol.



Yn y tudalennau nesaf rydym yn disgrifio effaith ein cyngor yn fanylach, ynghyd â thri astudiaeth achos. Rydym yn darparu gwybodaeth am gyllido'r Panel ac yn nodi ein blaenoriaethau cyfredol sydd yn canolbwyntio ar faterion sydd yn bwysig i ddefnyddwyr a busnesau bach lle yr ydym yn gallu gwneud gwahaniaeth.

Byddwn yn parhau i dynnu ar ymchwil a data ar brofiadau defnyddwyr a barn nifer o gyrff, wrth i ni geisio sicrhau bod Ofcom, y Llywodraeth a darparwyr cyfathrebiadau yn rhoi'r defnyddwyr yn gyntaf wrth iddynt ffurfio dyfodol sector cyfathrebiadau'r DU.



[Anna Bradley](#)

Cadeirydd

Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

## Effaith y Panel

---

Yn ystod y llynedd mae'r Panel wedi cyflawni canlyniadau cadarnhaol mewn sawl maes gwahanol. Mae'r adran hon yn disgrifio rhai o'r canlyniadau hynny, er ein bod yn cydnabod bod penderfyniadau rheoleiddiol a pholisi yn cael eu dylanwadu gan amrywiol ffactorau ac nad yw cynnydd yn y meysydd hynny yn ganlyniad i waith y Panel yn unig.

### Derbyniad ffonau symudol

Wrth gynghori Ofcom ar ei Asesiad o'r Sector Ffonau Symudol, argymhellodd y Panel y dylai derbyniad ffonau symudol fod yn flaenoriaeth. Roedd y cyngor hwn yn seiliedig ar ymchwil y Panel i ddarganfod barn a phrofiadau defnyddwyr a busnesau bach.

Ymatebodd Ofcom i gyngor y Panel ac un o'r blaenoriaethau yng Nghynllun Blynyddol Drafft Ofcom yw gwneud cynydd ar fannau gwan ffonau symudol a band llydan. Galwodd y Panel hefyd ar ddiwydiant i wella gwybodaeth am dderbyniad a gallu defnyddwyr i ganslo contractau os nad ydynt yn gallu cael y derbyniad y maent ei angen. Mae'r Panel yn parhau i ddilyn y mater o 'rhoi cynnig arni cyn prynu' gyda'r gweithredwyr ffonau symudol. Disgrifir effaith gwaith y Panel ar dderbyniad ffonau symudol yn fanylach yn yr astudiaeth achos ar dudalen 20.

**“Dydy hi ddim yn ddiogel allan yna ac felly mae diffyg signal yn ychwanegu at y rhwystredigaeth a phethau felly, mae hi'n eithaf peryglus hefyd.”**

Menyw, ymchwil ffonau symudol vox pops

**“Mae materion ffonau symudol yn effeithio ar bron pob defnyddiwr yn y DU, o blant i'r oedrannus. I rai, mae'n gweithio'n dda - gall eraill ei gael yn heriol, hyd yn oed yn frawychus. Ynghyd â data arolwg a chyswllt uniongyrchol gyda'r cyhoedd, mae cyngor y Panel yn gymorth i greu darlun o ble y gallwn ganolbwyntio ein hymdrechion i gael yr effaith mwyaf. Er enghraifft, roedd barn y Panel ar dderbyniad ffonau symudol yn bwysig yn ein penderfyniad i gynnal rhaglen o ymchwil i ddeall yn well beth yw'r rhwystrau i well derbyniad a sut y gellir mynd i'r afael â nhw.”**

David Stewart Cyfarwyddwr Polisi Cystadleuaeth Ofcom

## Trafod Cwynion

Cynghorodd y Panel Ofcom ar ei adolygiad o drafod cwynion. Fe wnaethom amlygu pwysigrwydd gwella'r modd y mae darparwyr gwasanaeth yn trafod cwynion fel bod pob defnyddiwr, yn cynnwys y rhai sydd dan anfantais, yn gallu codi cwynion lle mae angen a chael datrysiad iddynt. Roedd y cod ymarfer drafft a gyhoeddodd Ofcom ar gyfer ymgynghoriad ym mis Rhagfyr yn delio gyda nifer o'r materion a nododd y Panel.

**“Mae dwy flaenoriaeth Ofcom wedi cynnwys edrych ar y prosesau y mae defnyddwyr yn eu wynebu wrth newid cyflenwyr ac wrth gwyno pan fo rhywbeth yn mynd o chwith. Bu'n ddefnyddiol iawn trwy gydol ein gwaith ar newid a thrafod cwynion i gael cyngor annibynnol gan y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau. Mae persbectif y Panel wedi rhoi golwg newydd i ni a bu hynny'n ddefnyddiol wrth i ni archwilio materion a dewisiadau ar gyfer cefnogi defnyddwyr yn ein sector.”**

Claudio Pollack Cyfarwyddwraig Materion Defnyddwyr Ofcom

## Newid

Mae'r Panel wedi cynghori Ofcom ar y broses ar gyfer newid darparydd gwasanaeth, gan bwysleisio'r angen am brosesau mwy unedig mewn ymateb i'r cynnydd mewn bwndelu a'r anhawster ychwanegol y mae hyn yn debygol o'i greu i ddefnyddwyr sydd yn dymuno newid. Mae Ofcom bellach yn rhoi mwy o flaenoriaeth ar edrych mewn modd holistaidd ar sut i wella ac uno'r prosesau newid, ochr yn ochr â gwaith i wella prosesau sydd eisoes yn bodoli. Mae'r Panel yn croesawu'r ffaith bod cael gwarded ar rwystrau i newid yn un o'r blaenoriaethau a nodir yng Nghynllun Blynyddol 2010/11 Ofcom. Yn ogystal â hyn cadeiriodd Cadeirydd y Panel weithdy gyda diwydiant a grwpiau defnyddwyr a fu'n gymorth i annog rhagor o gyfranogiad gweithredol y diwydiant gyda'r gwaith y mae Ofcom yn ei arwain.

## Cyfranogiad Digidol

**“Mae fy addysg yn fy nal yn ôl. Cefais wersi ar sut i ddefnyddio cyfrifiadur ond wnaeth neb yn yr ysgol ddangos i mi sut i ddefnyddio'r rhyngwrwyd. Roedd y gwersi yn dangos i ni sut i ddefnyddio Word a phethau diflas felly. Doedden ni ddim yn cael defnyddio'r rhyngwrwyd yn yr ysgol rhag ofn i ni edrych ar bethau na ddylem fod yn edrych arnyn nhw neu rhag ofn i ni lawr lwytho feirws.”**

Gwryw, 18 oed, dim ar-lein/dim diddordeb, Lloegr

Mae'r Panel wedi datblygu fframwaith ar gyfer cyfranogiad digidol sydd yn cychwyn gyda phrofiad y defnyddwyr ac yn dadansoddi'r daith a wna pobl i fynd ar-lein ac yna mwynhau'r manteision. Mae'r fframwaith yn amlygu anghenion neilltuol grwpiau allweddol, yn cynnwys pobl hŷn, pobl iau, rhieni a phobl anabl. Mae'n seiliedig ar adolygiad o lenyddiaeth ymchwil perthnasol a mewnbwn gan amrediad eang o ran ddeiliaid. Mae wedi'i brofi hefyd trwy ymchwil gyda defnyddwyr. Bydd y Panel yn cyhoeddi'r fframwaith yn y gwanwyn, ynghyd ag adolygiad llenyddiaeth ac ymchwil defnyddwyr. Yn y cyfamser, mae'r Llywodraeth wedi mabwysiadu'r fframwaith yn ei Gynllun Cenedlaethol ar gyfer Cyfranogiad Digidol. Hefyd, mae'r Consortiwm Cyfranogiad Digidol, dan arweiniad Ofcom, yn defnyddio'r fframwaith i nodi bylchau yng nghyflwyniad gwasanaethau sy'n cynyddu cyrhaeddiad, lled a dyfnder cyfranogiad ar-lein. Dangosir y fframwaith yn ffigur 1. Gallwch ddarllen rhagor amdano a sut y mae pobl yn ei ddefnyddio y yr astudiaeth achos ar dudalen 21.

**“Daeth fframwaith y Panel ar gyfer cyfranogiad digidol yn rhan allweddol o'r asgwrn cefn ar gyfer y Cynllun Digidol ar gyfer Cyfranogiad Digidol a gyhoeddwyd gan Stephen Timms, Gweinidog Prydain Ddigidol ym mis Mawrth eleni. Mae aelodau'r Panel wedi darparu cyngor ac arweiniad gwerthfawr yn natblygiad y blaenoriaethau ar gyfer y Consortiwm Cyfranogiad Digidol a sefydlwyd mewn ymateb i'r sialensau a nodwyd yn yr Adroddiad Prydain Ddigidol, i ganiatáu i bawb yn y DU elwa oddi wrth y cyfleoedd sydd ar gael ar-lein, ac edrychwn ymlaen at eu hymgysylltiad a'u cefnogaeth barhaus o waith y Consortiwm.”**

Stewart Purvis, Partner Ofcom - Cynnwys a Safonau





“Rydym yn gweld pobl eraill yn defnyddio (cyfrifiaduron) mor gyflym - mae'n codi ofn arnoch braidd ... mae'r cyfarwyddiadau yn gwneud i chi deimlo bod angen i chi fod yn robot neu y dylech blygio eich hun i beiriant. 'Meddalwedd yn gweithredu'n normal'. 'Creu disgiau adfer'. Mae'r cyfan yn anealladwy! Rydyn ni angen person go iawn.”

Menyw, 77 oed, ar-lein/defnydd cyfyngedig, Gogledd Iwerddon

Ffigur 1: Fframwaith cyfranogiad digidol y Panel

Yr hyn sydd angen i bobl ei wneud i fynd ar-lein a chael y mwyaf o'r rhyngrwyd				
Dangos diddordeb	Mynd ar-lein	Gwneud iddo weithio	Mwynhau'r manteision	Rheoli'r risgiau
Rwyf yn deall sut y gall y rhyngrwyd fod o fudd i mi	Mae'r gwasanaethau a'r offer yr wyf eu hangen ar gael i mi	Gallaf ei sefydlu a'i gysylltu	Gallaf gyfathrebu'n effeithiol	Gallaf amddiffyn fy hun (a'm plant) ar-lein
Mae manteision y rhyngrwyd yn werth yr ymdrech	Rwyf yn gwybod faint y bydd yn ei gostio a gallaf ei fforddio	Gallaf ddefnyddio'r offer	Gallaf ryngweithio gyda'r cynnwys a'r gwasanaethau yr wyf yn eu dewis	Gallaf farnu a yw cynnwys a wasanaethau yn wir ac yn ddibynadwy
Mae gennyf yr hyder i roi cynnig arni	Gallaf ddewis yr offer a'r gwasanaethau cywir i mi	Gallaf ddarganfod y cynnwys a'r wybodaeth yr wyf yn chwilio amdanynt	Gallaf greu cynnwys os wyf yn dymuno	Rwyf yn gwybod beth yw fy hawliau a'm cyfrifoldebau ar-lein
	Os wyf ei angen, gallaf gael y cymorth i wneud y dewisiadau hyn	Gallaf gael cymorth pan, ac mor aml ag yr wyf ei angen	Gallaf ddilyn fy niddordebau	

## Band llydan cyffredinol

Comisiynodd y Panel ymchwil i lywio dadl am yr ymrwymiad band llydan cyffredinol a gynigiwyd gan y Llywodraeth yn yr adolygiad Prydain Ddigidol. Dangosodd ymchwil y Panel y bydd yn hanfodol cyn hir i bawb fod â band llydan yn y cartref, ac i lawer mae'n hanfodol eisoes. Bu hyn yn gymorth i ddadlau dros ymrwymiad band llydan cyffredinol a dylai hynny olygu y bydd pobl ym mhob rhan o'r DU yn gallu cyflawni gweithgareddau ar-lein mewn modd dibynadwy a chyson erbyn 2012. Esbonnir ymchwil y Panel a'i effaith yn fanylach yn yr astudiaeth achos ar dudalen 22.

**“Bu ymchwil y Panel yn hynod o werthfawr o ran cynorthwyo gyda'r broses o ddatblygu polisi ar gyfer Prydain Ddigidol. Roedd yn ganolog i'n dealltwriaeth o fuddiannau defnyddwyr a dinasyddion ac yn un o'r ffynonellau allweddol o dystiolaeth y gwnaethom ddibynnu arno wrth ddatblygu'r polisi a nodir yn yr Adroddiad Terfynol.”**

Yr Arglwydd Carter, y Gweinidog Cyfathrebiadau ar y pryd

## Band llydan cenhedlaeth nesaf

Cyhoeddodd y Panel adroddiad wedi'i diweddarau ar y mentrau band llydan cenhedlaeth nesaf cymunedol sydd ar y gweill ledled y wlad. Darparodd hyn ffynhonnell ganolog o wybodaeth a chysylltiadau ar gyfer prosiectau. Amlygodd hefyd yr angen i gynlluniau fod yn rhyngweithrediadol ac i ddefnyddio safonau cyffredin. Mae'r Grŵp Rhan Ddeiliaid Band Llydan yn rhedeg prosiect ar hyn o bryd i ddatblygu safonau technegol, masnachol a gweithrediadol a ddylai olygu bod defnyddwyr sydd yn elwa oddi wrth gynlluniau band llydan cenhedlaeth nesaf cymunedol yn mwynhau dewis o ddarparwyr gwasanaeth.

## Gweithio gydag eraill

Mae gan y Panel femorandwm o ddealltwriaeth (MD) gyda Llais Defnyddwyr, sef y corff defnyddwyr statudol sydd yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr ar draws nifer o sectorau'r economi. Mae'r MD yn sicrhau y bydd y Panel yn arwain yn gyffredinol mewn perthynas â materion cyfathrebiadau, ac y bydd Llais Defnyddwyr yn ychwanegu ei arbenigedd traws sector i faterion fel newid a cham werthu. Yn ystod y llynedd mae'r Panel wedi gweithio gyda Llais Defnyddwyr mewn modd ategol, yn enwedig mewn perthynas â'r sector ffonau symudol. Yng nghyd-destun uno T-Mobile/Orange, cyfunodd y ddau gorff i anfon llythyr ar y cyd at y Comisiwn Ewropeaidd yn galw am ymchwiliad manwl o'r effaith potensial ar ddefnyddwyr ac awgrymu y dylid cynnal hyn yn y DU. Ar hyn o bryd mae'r Panel yn trafod gyda Llais Defnyddwyr sut y bydd y ddau gorff yn cydweithio yn ystod y flwyddyn ariannol nesaf.

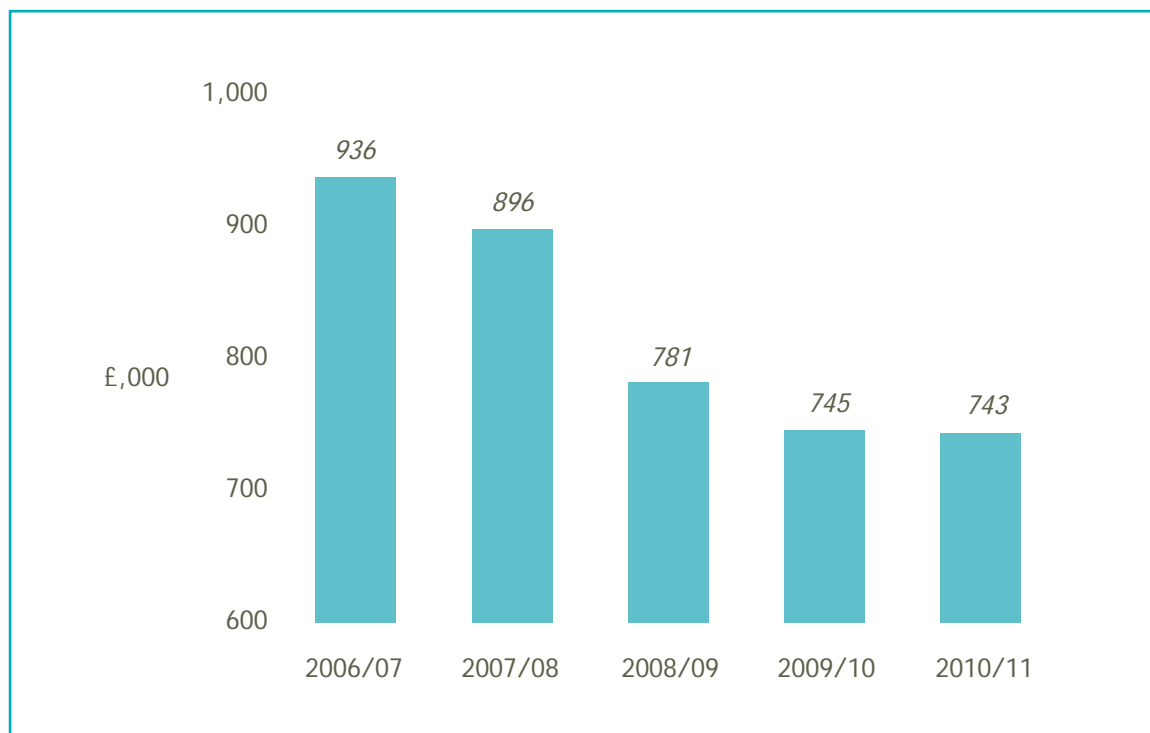
Mae'r Panel hefyd yn ymgysylltu'n rheolaidd gyda chyrff defnyddwyr eraill, fel Which?, Age UK, Cyngor ar Bopeth, Grŵp Arbenigol Defnyddwyr, Fforwm Cyfathrebiadau Defnyddwyr, RNIB a Phwyllgor Ymgynghorol Ofcom ar gyfer Pobl Hŷn ac Anabl. Mae'r Panel hefyd yn gweithio gyda chyrff sydd yn cynrychioli buddiannau busnesau bach a'r rhai sydd yn cynrychioli pobl mewn ardaloedd gwledig.

## Gwerth am arian

Yn ôl Deddf Cyfathrebiadau 2003 mae'n ofynnol i Ofcom gyllido'r Panel. Mae hyn yn golygu talu ffioedd a threuliau aelodau'r Panel, cyllido ymchwil defnyddwyr a darparu tîm ymgynghorol bychan. Mae'r Panel yn darparu mewnbwn arbenigol i'r broses reoleiddiol mewn modd cost isel effeithiol. Rydym wedi'n lleoli yn swyddfeydd Ofcom ac felly mae ein gorgostau yn gyfyngedig. Mae Ofcom yn rhannu data ac ymchwil gyda ni sydd yn golygu mai dim ond mewn meysydd wedi'u targedu'n ofalus y mae angen i'r Panel gynnal ymchwil. A thrwy fod yn rhan agos, a chynnar, yn y broses reoleiddiol gallwn ddylanwadu ar benderfyniadau mewn dull adeiladol ac amserol gan osgoi oedi a gwrthdaro diangen.

Gan fod Ofcom yn gynyddol wedi ymwneud yn fwy gweithredol gyda materion defnyddwyr, mae rôl y Panel wedi newid ac felly hefyd, lefel y cyllido. Yn arbennig, gan fod Ofcom wedi cynnal mwy o ymchwil defnyddwyr ei hun, mae'r angen i'r Panel gynnal ymchwil wedi gostwng. O ganlyniad i hynny, rydym wedi llwyddo i gyflawni ein rôl ar gost llai.

Ffigur 2: Cyllideb y Panel dros bum mlynedd



Cyllideb y Panel ar gyfer y 12 mis yn gorffen 31 Mawrth 2010 oedd £745k. Y gwariant am y cyfnod hwn oedd £705k. Am ragor o fanylion ynglŷn â sut y gwariodd y Panel yr arian hwn, sydd yn cynnwys taliadau a threuliau i aelodau, unrhyw waith a gomisiynir a chost y tîm o gydweithwyr Ofcom sydd yn cefnogi'r Panel cyfeiriwch os gwelwch yn dda at wefan y Panel.

Mae cyllideb y Panel wedi gostwng yn sylweddol dros y pum mlynedd diwethaf. Roedd y gyllideb yn £936k yn 2006/7, £896k yn 2007/8, £781k yn 2008/09, £745k yn 2009/10 a'r hyn a fwriedir ar gyfer 2010/11 yw £743k. Mae hyn yn ostyngiad o 21% mewn termau nominal dros y pum mlynedd (28.4% mewn termau real). Rydym wedi cyflawni hyn heb ostyngiad cyfatebol mewn gweithgaredd.

## Y Panel



**Rhes Gefn (o'r chwith i'r dde):** Bob Warner, Lou Bolch, Damian Tambini, Fiona Ballantyne (Aelod yr Alban), Roger Darlington (Aelod Lloegr), Maureen Edmondson (Aelod Gogledd Iwerddon).

**Rhes Flaen (o'r chwith i'r dde):** Colin Browne, Anna Bradley (Cadeirydd), Leen Petré, Kim Brook (Aelod Cymru).

# Blaenoriaethau ar gyfer 2010/11

---

Mae'r Panel yn cynghori ar amrediad o bynciau. Mae natur ein hymgysylltiad yn newid, ond rydym yn delio gyda phynciau mewn tri prif ddull:

- Gwaith rhagweithiol sylweddol i wthio pwnc i fyny'r agenda rheoleiddiol neu bolisi neu ceisio cael newid penodol mewn polisi. Fel rheol caiff hyn ei gefnogi gan ymchwil y Panel ei hun.
- Monitro pwnc, yn aml lle mae'r Panel wedi codi pryderon ac annog gweithredu o'r blaen, ac ymgysylltu lle mae'n briodol. Lle mae angen ymgysylltu gall y Panel gyflawni swm sylweddol o waith. Ar y llaw arall, gall y Panel fonitro pwnc am beth amser heb fod angen ymyrryd.
- Adolygu pwnc yn rheolaidd, sydd yn cynnwys gofyn am ddiweddariadau ar bwyntiau hanfodol yn y broses reoleiddiol a darparu cyngor lle mae gennym bryderon. Yn y modd hwn gall y Panel dderbyn gwybodaeth am y pynciau y mae Ofcom yn delio â nhw a barnu a oes angen darparu mewnbwn ai peidio. Yn gyffredinol bydd mewnbwn o'r fath yn gyfyngedig i ddarparu cyngor mewn cyfarfod Panel mewn ymateb i bapur gan Ofcom.

Gall natur ymgysylltiad y Panel gyda phwnc newid dros gyfnod o amser. Er enghraifft, ar ôl gwneud gwaith rhagweithiol sylweddol i amlygu'r angen am ymrwymiad band llydan cyffredinol, mae'r Panel erbyn hyn yn monitro ei weithrediad.

Mae'r Panel yn gwneud rhyw bedwar darn o waith rhagweithiol sylweddol bob blwyddyn. Mae pob un o'r prosiectau hyn yn cymryd tua chwe mis i'w cyflawni. Yn gyffredinol byddant yn cynnwys cynnal ymchwil i lywio safle'r Panel. Caiff yr allbwn o'r prosiectau hyn eu cyflwyno fesul cam yn ystod y flwyddyn er mwyn cyflawni llif cyson o waith.

Mae natur ymgynghorol y Panel yn golygu y bydd pynciau newydd yn ymddangos yn rheolaidd yn ystod y flwyddyn. Rydym yn derbyn ceisiadau am gyngor mewn perthynas â phynciau nad ydynt yn ein Cynllun Gwaith. Ac mae'r Panel ei hun yn debygol o nodi pynciau newydd sydd o bwys i ddefnyddwyr ac sydd yn galw am sylw. Hyd yn oed mewn perthynas â phynciau sydd wedi'u cynnwys yn ein Cynllun Gwaith, yn aml nid yw'n glir ar ddechrau'r flwyddyn faint o waith a fydd ei angen i ddelio gyda phwnc neu am ba hyd y bydd ein hymgysylltiad yn para.

Mae'r Panel yn datblygu ei Gynllun Gwaith ac yn gwneud unrhyw newidiadau angenrheidiol iddo, trwy atodi dau gwestiwn at y pynciau y gallai ddelio â nhw:

- Beth yw graddfa'r pwnc? Er enghraifft, a yw'n effeithio ar lawer o ddefnyddwyr neu ar ychydig yn unig, ac a oes unrhyw niwed/mantais sylweddol i'r rhai sydd wedi'u heffeithio, neu a yw'n fach?
- Ydy'r Panel yn gallu gwneud gwahaniaeth? Er enghraifft, a yw cyrff defnyddwyr a chyrff diddordeb cyhoeddus eraill eisoes yn gweithio yn y maes hwn neu yn bwriadu gwneud hynny, ac a yw'n debygol y bydd ein gwaith yn creu manteision real i ddefnyddwyr a dinasyddion?

Yn 2010/11 bydd y Panel yn canolbwyntio ar y chwe maes canlynol:

### **1. Cyfranogiad a chynhwysiad digidol**

Byddwn yn cyhoeddi ein fframwaith cyfranogiad digidol ynghyd ag ymchwil defnyddwyr ac adolygiad llenyddiaeth, i daflu goleuni ar brofiadau defnyddwyr o fynd ar-lein a mwynhau'r manteision (*ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol*). Bydd y fframwaith yn arwain blaenoriaethau'r Consortiwm Cyfranogiad Digidol a arweinir gan Ofcom a byddwn yn monitro gwaith parhaus y Consortiwm a'r Hyrwyddwr Digidol (*monitro gydag ymgysylltiad lle mae'n briodol*).

### **2. Ffonau Symudol**

Byddwn yn parhau i weithio gydag Ofcom a diwydiant i archwilio sut y gellir gwella derbyniad ffonau symudol, a darparu gwell gwybodaeth a gwybodaeth sydd yn fwy cymharol am dderbyniad, a sicrhau bod 'rhoi cynnig arni cyn prynu' ar gael i ddefnyddwyr dim ots sut y maent yn prynu eu ffonau symudol (*ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol*).

### **3. Prosesau ar gyfer llunio a gwerthuso rheoliadau**

Byddwn yn cynnal adolygiad o sampl o brosiectau Ofcom i asesu i ba raddau y mae buddiannau defnyddwyr yn cael eu cymryd i ystyriaeth yn y modd y rhagwelir gan Becyn Buddiannau Defnyddwyr y Panel (*ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol*). Byddwn hefyd yn cynghori ar ddatblygiad canllawiau Ofcom ar lunio a gwerthuso rheoliadau (*monitro gydag ymgysylltiad lle mae'n briodol*).



#### 4. Amddiffyn a grymuso dinasyddion

Byddwn yn ymgysylltu gydag Ofcom, diwydiant ac os yn briodol, yr UE i hyrwyddo gwasanaethau ac offer cyfathrebiadau haws i'w defnyddio. Byddwn yn canolbwyntio i ddechrau ar ymchwil i sefydlu defnyddioldeb ffonau symudol a gallwn benderfynu i ddilyn y gwaith hwn gydag ymchwil am fathau eraill o ddyfeisiadau (*ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol*).

Byddwn yn parhau i gynghori Ofcom ar wella'r modd y mae darparwyr cyfathrebiadau'n trafod cwynion, a darparu mewnbwn i God Ymarfer arfaethedig Ofcom (*monitro gydag ymgysylltiad lle mae'n briodol*).

Byddwn yn edrych i weld a yw egwyddorion economeg ymddygiadol yr un mor gymwys i'r modd y mae defnyddwyr dan anfantais yn gwneud penderfyniadau ac efallai y byddwn wedyn yn gwneud darn o waith ehangach i edrych ar y modd y mae defnyddwyr yn defnyddio gwybodaeth i lywio eu penderfyniadau am wasanaethau a chynnyrch cyfathrebiadau (*ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol*).

#### 5. Ymgysylltiad defnyddwyr gyda'r rhyngrwyd

Hoffem ddatblygu a hyrwyddo gwell dealltwriaeth o ddisgwyliadau defnyddwyr o'r rhyngrwyd er mwyn dylanwadu ar y ddadl am reoliadau a pholisi cyhoeddus yn y dyfodol (*ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol posibl yn amodol i gynnydd gyda meysydd gwaith eraill*).

Byddwn yn cynghori Ofcom mewn perthynas â'i weithrediad o gynlluniau'r Llywodraeth i ddelio gyda rhannu ffeiliau cymheiriaid-i-gymheiriaid anghyfreithlon, pwysleisio'r angen am gynnwys mesurau diogelwch digonol i ddefnyddwyr yn y cod ymarfer a'r corff apeliadau (*monitro gydag ymgysylltiad lle mae hynny'n briodol*). Byddwn yn cynghori Ofcom ar ei waith mewn perthynas â 'niwtraliaeth net', neu'r 'rhyngrwyd agored' (*monitro gydag ymgysylltiad lle mae hynny'n briodol*).

#### 6. Gwasanaeth cyffredinol

Byddwn yn dylanwadu ar weithrediad y Llywodraeth i'r ymrwymiad band llydan cyffredinol ac yn monitro cynlluniau i annog buddsoddi mewn band llydan cenhedlaeth nesaf (*monitro gydag ymgysylltiad lle mae hynny'n briodol*). Byddwn yn ymateb i adolygiad y Comisiwn Ewropeaidd o wasanaeth cyffredinol ac wedi hynny yn ystyried a fyddai ymyrraeth pellach o werth (*monitro gydag ymgysylltiad lle mae hynny'n briodol*).

Hefyd:

Bydd y Panel yn cadw nifer o bynciau eraill sydd o berthnasedd neilltuol i Ofcom dan adolygiad rheolaidd. Bydd hyn yn cynnwys gofyn am ddiweddariadau ar bwyntiau hanfodol a darparu cyngor lle mae gennym bryderon. Mae'r pynciau hyn yn cynnwys: ei gwneud yn haws i ddefnyddwyr newid darparwyr cyfathrebiadau; darparu gwybodaeth i ddefnyddwyr am gyflymdra band llydan; lleihau'r tarfu ar ddefnyddwyr wrth glirio teledu digidol daearol; contractau treiglo a'u heffaith ar ddefnyddwyr a chystadleuaeth; gweithrediad y Llywodraeth o fframwaith rheoleiddiol newydd yr UE ar gyfer cyfathrebiadau; mynediad band llydan cyfanwerthu ac adolygiadau marchnad mynediad lleol cyfanwerthu Ofcom; a'r fframwaith rheoleiddiol ar gyfer gwasanaethau cyfradd premiwm a galwadau nad ydynt yn ddaearyddol.

Mae Ffigur 3 ar y dudalen nesaf yn crynhoi Cynllun Gwaith y Panel. Mae hyn yn nodi pryd yn ystod y flwyddyn y byddwn yn gwneud y meysydd rhagweithiol sylweddol o'r gwaith a phryd y byddwn yn cyflawni ei gweithgaredd monitro. Tra bod sicrwydd resymol ynglŷn â'r hyn y byddwn yn ei wneud yn hanner cyntaf y flwyddyn, rydym yn llai sicr am fanylion ac amseru ein cynlluniau ar gyfer gweddill y flwyddyn. Adlewyrchir hyn gan y ffaith bod saethau toredig mewn rhai meysydd, sydd yn nodi ymgysylltiad posibl ond sydd heb ei gadarnhau hyd yn hyn.

Byddwn hefyd yn cyflawni nifer o ddarnau o waith sydd yn berthynol i lywodraethu: adolygu ein MD gydag Ofcom; adolygu ein MD gyda Llais Defnyddwyr; a gwella'r prosesau ar gyfer hysbysu rhan ddeiliaid am ein gweithgareddau.

Ffigur 3: Cynllun gwaith y panel 2010/11

		2010/11			
Maes	Pwnc	C1	C2	C3	C4
Cyfranogiad digidol a chynhwysiad	Datblygu fframwaith cyfranogiad digidol				
	Ffonau symudol				
Prosesau ar gyfer llunio a gwerthuso rheoliadau	Adolygiad o brosiectau Ofcom gan ddefnyddio Pecyn Cymorth				
	Canllaw Ofcom ar lunio polisi				
Amddiffyn a grymuso defnyddwyr	Defnyddioldeb - profi cynnyrch prif ffrwd				
	Gwneud penderfyniadau defnyddwyr				
	Trafod cwynionn				
Ymgysylltiad defnyddwyr gyda'r rhyngrwyd	Disgwyliadau defnyddwyr - ymchwil ansoddol				
	Rhannu ffeiliau yn anghyfreithlon				
	Niwtraliaeth net				
Gwasanaeth cyffredinol	Ymrwymiad band llydan cyffredinol				
	Adolygiad yr UE o wasanaeth cyffredinol				
	Band llydan cenhedlaeth nesaf				

- Ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol
- Ymgysylltiad rhagweithiol sylweddol posibl
- Monitro gydag ymgysylltiad lle mae'n briodol
- Monitro possibl gydag ymgysylltiad lle mae'n briodol

## ASTUDIAETH ACHOS 1

# Derbyniad Ffonau Symudol

Yn ei gyfarfod ym mis Mawrth 2009 trafododd y Panel ddrafft o'r ail ddogfen ymgynghori ar Asesiad y Sector Ffonau Symudol gydag Ofcom. Mynegodd y Panel bryder nad oedd derbyniad yn un o flaenoriaethau Ofcom gan ddilyn hyn i fyny gyda chyngor ysgrifenedig yn dweud yr hoffai weld cyfeiriad penodol at dderbyniad yn y rhestr o flaenoriaethau ynghyd ag ymrwymiad i gynnal ymchwil i ddeall problemau derbyniad yn well a gweithredu ar y canfyddiadau.

Ym mis Mehefin cyflwynodd y Panel ymateb cychwynnol i'r ymgynghoriad, gan ail adrodd ei gyngor ar dderbyniad a nodi ei fwriad i gynnal ymchwil i ddarganfod barn defnyddwyr a busnesau bach ac felly profi ei gred bod rhwystredigaeth gyda derbyniad yn rhywbeth cyffredinol. Comisiynodd y Panel yr ymchwil hwn ym mis Gorffennaf.

Ym mis Medi cafodd y Panel drafodaeth arall gyda chydweithwyr Ofcom a amlinellodd eu cynlluniau i gynnal ymchwil i archwilio natur y problemau derbyniad. Ym mis Hydref cyflwynodd y Panel ymateb manwl i ymgynghoriad Ofcom gan dynnu ar ganfyddiadau ei ymchwil, a gyhoeddwyd ar yr un pryd. Darganfu'r Panel:

- Mae dros hanner (56%) o ddefnyddwyr a 91% o fusnesau bach wedi cael problemau gyda derbyniad, tra bod 33% o ddefnyddwyr a 32% o ymatebwyr busnesau bach yn cael problemau'n rheolaidd.
- Dywedodd 36% o ddefnyddwyr eu bod wedi profi manau gwan ac roedd 18% o ddefnyddwyr yn eu profi'n rheolaidd.
- Dywedodd 82% o ymatebwyr busnes eu bod wedi profi manau gwan ac mae 25% wedi profi hyn yn rheolaidd.
- Mae 60% o ymatebwyr busnesau bach ac un rhan o bump o ddefnyddwyr wedi gweithredu mewn rhyw fodd oherwydd problemau derbyniad.

Ar yr un pryd y cyhoeddwyd yr ymchwil, ysgrifennodd y Panel at y gweithredwyr ffonau symudol yn galw arnynt i ddarparu gwybodaeth mwy cywir a chymharol am dderbyniad fel bod defnyddwyr yn gallu dewis pa rwydwaith i'w dewis mewn modd mwy deallus. Gofynnodd y Panel hefyd i weithredwyr sicrhau bod gan ddefnyddwyr ddewis 'rhoi cynnig arni cyn prynu' fel bod modd iddynt ganslo eu contractau os nad oes ganddynt dderbyniad digon da. Yn dilyn y llythyrau hyn cynhaliodd y Panel gyfarfod gyda'r gweithredwyr ffonau symudol ym mis Tachwedd.

Ym mis Rhagfyr cyhoeddodd Ofcom ddatganiad i gloi'r Asesiad ar y Sector Ffonau Symudol a chadarnhau ei fwriad i gynnal ymchwil ar broblemau derbyniad ac yna i ystyried sut y gellid mynd i'r afael â nhw. Nododd Cynllun Blynyddol Drafft Ofcom, a gyhoeddwyd hefyd ym mis Rhagfyr, bod gwneud cynnydd ar fand llydan a manau gwan ffonau symudol yn flaenoriaeth.

Mae'r Panel nawr wedi cychwyn ymchwil siopa cudd i brofi i ba raddau y mae'r polisiau 'rhoi cynnig arni cyn prynu' ar gael i ddefnyddwyr dim ots sut y maent yn prynu eu ffonau, ac i ba raddau y maent yn cael eu defnyddio go iawn. Bydd dilyn yr ymchwil hwn i fyny gyda diwydiant yn parhau i fod yn flaenoriaeth i'r Panel.

## Cyfranogiad Digidol

Yn ystod y broses Prydain Ddigidol, pwysleisiodd y Panel bwysigrwydd osgoi rhaniad ffug rhwng grymusiad defnyddwyr - a ystyrir yn draddodiadol fel pobl yn meddu ar y wybodaeth i ddewis a defnyddio'r gwasanaethau cyfathrebiadau y maent eu hangen - a llythrennedd cyfryngau - a ddiffinnir fel gallu pobl i gael mynediad i, deall a chreu cyfathrebiadau mewn amrywiol gyd-destunau.

Yn yr adroddiad Prydain Ddigidol a gyhoeddwyd ar 16 Mehefin 2009, nodwyd term newydd, cyfranogiad digidol, a ddiffiniwyd fel:

*'Cynyddu cyrhaeddiad, lled a dyfnder y defnydd o dechnoleg digidol ar draws pob rhan o gymdeithas, i wneud y mwyaf o gyfranogiad digidol a'r budd economaidd a chymdeithasol a all ddod yn ei sgil.'*

Roedd hwn yn gam pwysig i'r cyfeiriad cywir. Ond, roedd y Panel yn bendant, er mwyn cyflawni cyfranogiad digidol yn llwyddiannus, ei fod yn hanfodol bod yr amrywiol bartion oedd â diddordeb, yn cynnwys y Llywodraeth, Ofcom, y Consortiwm Cyfranogiad Digidol a'r Hyrwyddwr a'r Tasglu Cynhwysiad Digidol, yn deall beth oedd hyn yn ei olygu o berspectif dinasyddion a defnyddwyr a'r holl ffyrdd y gallai fod pobl angen cymorth a chefnogaeth.

I'r diben hwn datblygodd y Panel fframwaith cyfranogiad digidol yn nodi anghenion dinasyddion a defnyddwyr sydd yn waelodol i gyfranogiad digidol. Cyflwynwyd fersiwn o'r fframwaith hwn i Stephen Carter a'i ddim yn ystod datblygiad yr adroddiad Prydain Ddigidol.

Parhaodd y Panel i ddatblygu'r fframwaith, gyda gwybodaeth o adolygiad o'r holl dystiolaeth oedd yn bodoli a'r ymchwil gwreiddiol a gomisiynwyd gan y Panel, yn ogystal â thrwy adborth gan amrediad eang o ran ddeiliaid yn cynnwys Ofcom, BIS a chynrychiolwyr o'r sector gwirfoddol a chymunedol. Mae'r fframwaith terfynol i'w weld ar dudalen 9.

Cyfarfu'r Panel yn rheolaidd gyda chydweithwyr Ofcom a BIS, gan eu cynorthwyo i ddefnyddio'r fframwaith a'r ymchwil oedd yn waelodol iddo i ddeall sut y gallai'r Llywodraeth a'r Consortiwm Cyfranogiad Digidol ddiwallu anghenion defnyddwyr orau. O ganlyniad i hynny mabwysiadwyd y fframwaith gan y Consortiwm fel offeryn i'w cynorthwyo i flaenoriaethu mentrau ac osgoi dyblygu ac fe gafodd ei gynnwys fel elfen allweddol yng Nghynllun Cenedlaethol y Llywodraeth ar gyfer Cyfranogiad Digidol.

Mae'r Panel yn cyhoeddi'r fframwaith terfynol a'r ymchwil y tu ôl iddo ym mis Mai 2010 ynghyd ag argymhellion y Panel ar gyfer cynyddu cyfranogiad digidol. Bydd y Panel hefyd yn dychwelyd at y fframwaith yn 2011 gan ei ddefnyddio i asesu pa mor effeithiol y mae'r gweithgaredd yn y maes hwn wedi diwallu anghenion defnyddwyr.

### ASTUDIAETH ACHOS 3

## Prydain Ddigidol a Band Llydan Cyffredinol

Yn ystod y broses Prydain Ddigidol, polareiddiwyd y ddadl am yr angen am fand llydan cyffredinol, gyda lleisiau diwydiant yn galw am fuddsoddiad gan y Llywodraeth yn y 'pibelli' a rhai sylwebyddion yn cwestiynau'r angen i'r Llywodraeth fod yn rhan o hyn. Comisiynodd y Panel ymchwil i ddarganfod barn defnyddwyr a dinasyddion. Roedd eisiau profi'r syniad o fand llydan fel gwasanaeth hanfodol a darganfod ar gyfer beth y mae dinasyddion a defnyddwyr yn ei ddefnyddio. Byddai hyn yn ffurfio sail cadarn i'r Panel gynghori ar yr angen am ymrwymiad band llydan cyffredinol, a sut y dylid diffinio ymrwymiad o'r fath.

Darganfu'r Panel:

- Ni allai'r rhan fwyaf o bobl oedd â band llydan yn y cartref fyw hebdo ac maent yn ei werthfawrogi'n fwy na'u ffôn symudol, llinell tir a theledu digidol.
- Mae band llydan yn y cartref yn cael ei ystyried yn hanfodol i rai grwpiau bellach - y rhai gyda phlant oedran ysgol a'r rhai sydd wedi'u hynysu'n gorfforol.
- Mae band llydan ar drobwynt - yn y dyfodol agos bydd yn hanfodol i bawb fod â band llydan yn y cartref a bydd y rhai sydd hebdo dan anfantais.
- Mae pobl yn rhoi'r gwerth mwyaf ar gael gafael ar wybodaeth, cyfathrebu a chynnal trafodion, nad oes angen cysylltiad band llydan neilltuol o gyflym ar eu cyfer. Ond mae nifer bellach yn ei ddefnyddio ar gyfer cynnwys fideo sydd angen cysylltiad cyflymach.
- Roedd cefnogaeth eang dros gael y Llywodraeth i weithredu i sicrhau bod pobl yn gallu cael mynediad i fand llydan ble bynnag y maent yn byw. Teimlwyd hefyd y dylai fod yn bosibl i bawb gael yr hyder a'r sgiliau angenrheidiol i wneud defnydd llawn o fand llydan yn y cartref.

Cyflwynodd y Panel y canfyddiadau i'r tîm Prydain Ddigidol a'r Grŵp Llywio a thrafod yr oblygiadau polisi, yn cynnwys yr angen am ymrwymiad band llydan cyffredinol effeithiol ar gyfer y dyfodol. Cyflwynodd y canfyddiadau hefyd i gyrff defnyddwyr a diwydiant gan godi ymwybyddiaeth o bersbectif defnyddwyr a dinasyddion yn y ddadl ehangach. Yn yr adroddiad Prydain Ddigidol terfynol nododd y Llywodraeth ymrwymiad i fand llydan cyffredinol 2Mb. Wrth ysgrifennu yn y Times ar ddiwrnod cyhoeddi'r adroddiad agorodd y Prif Weinidog ei erthygl trwy ddweud, "Mae band llydan ar drobwynt. Cyn hir bydd mynediad rhyngwyd cyflymdra uchel yn hanfodol i bawb".

Ar ôl cynnal y darn hwn o waith rhagweithiol sylweddol mae'r Panel yn monitro'r ymrwymiad band llydan cyffredinol er mwyn helpu i sicrhau bod pobl, yn ymarferol, ar draws y DU yn gallu defnyddio'r gwasanaethau a chyflawni'r gweithgareddau y maent yn eu gwerthfawrogi.

## Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Riverside House  
2a Southwark Bridge Rd  
Llundain SE1 9HA

[contact@communicationsconsumerpanel.org.uk](mailto:contact@communicationsconsumerpanel.org.uk)

Ffôn: +44 (0)20 7783 4021

© Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Cyhoeddwyd gan y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Gellir atgynhychu darnau o'r cyhoeddiad hwn i ddibenion anfasnachol, addysgol neu hyfforddi ar yr amod bod y ffynhonnell yn cael ei gydnabod ac na chaiff y canfyddiadau eu cam gynrychioli.

[www.communicationsconsumerpanel.org.uk](http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk)