



---

# Rhoi'r defnyddiwr yn gyntaf:

Gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

---

## Rhoi'r defnyddiwr yn gyntaf: gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Panel annibynnol o arbenigwyr yw'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a sefydlwyd dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Ei swyddogaeth yw dylanwadu ar Ofcom, y Llywodraeth a diwydiant er mwyn gwarchod a hyrwyddo buddiannau cyfathrebu defnyddwyr a dinasyddion.

Chwe aelod rhan-amser sydd i'r Panel, gyda chydbwysedd arbenigedd mewn materion defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau. Penodir Aelodau'r Panel gan Ofcom, yn amodol ar gymeradwyaeth Gweinidogol. Fe'u penodir yn unol ag egwyddorion Nolan a gellir eu hail benodi. Ofcom sy'n ariannu'r Panel ac yn darparu tîm gweithredol i gynorthwyo'r panel yn ei waith.

Yn yr adroddiad hwn ceir Adroddiad Blynyddol y Panel am 2010/11 a'i Gynllun Gwaith ar gyfer 2011/12. Am fanylion pellach am y modd y gwariodd y Panel ei gyllideb am 2010/11 a manylion bywgraffiadol aelodau'r Panel a'u buddiannau ewch i wefan y Panel:

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/about-us/about-us>

# Cynnwys

1. Rhagair .....	3
2. Effaith y Panel .....	5
3. Gwerth am arian .....	15
4. Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith y Panel 2011/12.....	16
Atodiad 1: Aelodau'r Panel .....	24
Atodiad 2: Adnoddau Ariannol: Cyllideb a Gwariant 2010/11.....	25

# 1. Rhagair

---

Dros y flwyddyn ddiwethaf mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau wedi parhau â'i waith fel corff eiriol annibynnol i ddefnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau. Mae'r adroddiad hwn yn disgrifio'r effaith a gawsom mewn sawl maes, gan gynnwys darpariaeth symudol, niwtrialiaeth net, hylawrwydd ffonau symudol a thor hawlfraint ar-lein. Mae hefyd yn amlinellu blaenoriaethau'r Panel ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod. Ar draws y meysydd gwaith a nodir, bydd y Panel yn edrych ar faterion o safbwynt defnyddwyr er mwyn gwarchod a hyrwyddo'u buddiannau. Fe ddaliwn ati i ddefnyddio ein harbenigedd i sicrhau'r canlyniadau gorau posibl i ddefnyddwyr cyfathrebiadau.

Bu'n flwyddyn gythryblus i'r Panel. Sefydlwyd y Panel dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003, sy'n mynnu bod Ofcom yn ariannu'r Panel. Yn ystod y flwyddyn cynhaliodd Ofcom adolygiad o'i holl wariant gyda'r bwriad o wneud arbedion sylweddol. Yn sgil yr adolygiad hwn, cynigodd Ofcom newidiadau i'w amrywiol Fyrddau, Paneli a Phwyllgorau.

O ganlyniad cafwyd lleihad yn nifer aelodau'r Panel o ddeg i chwech ac mae tîm gweithredol y Panel wedi'i gwtogi. Gynt roedd gan y tîm bum gweithiwr ymroddedig yn cynorthwyo. Un sydd ganddo bellach yn ogystal â gwneud defnydd o aelodau staff arall o Ofcom. Mae cyllideb gyfan y Panel wedi'i gostwng o £740mil i £303mil, lleihad o 59 y cant.

Mae'r Llywodraeth wrthi ar hyn o bryd yn edrych ar y trefniadau ar gyfer eiriolaeth defnyddwyr yn y Deyrnas Unedig, gan gynnwys y sector cyfathrebiadau. Y bwriad yw dwyn ynghyd gynifer ag sy'n bosibl o'r swyddogaethau eiriolaeth presennol dan ofal Cyngor ar Bopeth. Byddai hynny'n manteisio ar rwydwaith lleol Cyngor ar Bopeth i weld problemau sy'n dechrau dod i'r wyneb, a byddai'n galluogi edrych ar draws sectorau ar faterion cyffredin, fel cyfnewid gwasanaethau, a thlodi ac anfantais.

Er mwyn bod yn llais cryf i ddefnyddwyr, bydd angen i'r sefydliad newydd feddu ar nifer o rinweddau, gan gynnwys: arbenigedd sector-benodol; yr hawl i fynnu bod rheoleiddwyr yn ymgynghori â'r sefydliad yn gynnar cyn sefydlu dewisiadau polisi terfynol; a'r gallu i ymateb i faterion sy'n peri pryder cyfredol a rhagweld a dylanwadu ar yr ymateb i faterion sydd ar y gorwel. Mewn sector sydd mor bwysig ac sy'n symud mor gyflym â chyfathrebiadau, mae'n hollbwysig edrych i'r dyfodol.

Yn ein barn ni, bydd Ofcom yn dal i fod angen cyngor annibynnol gan y Panel neu gorff sy'n cyflawni'r un swyddogaeth, a hynny am dri rheswm. Yn gyntaf, bydd Ofcom yn dal i gael ei lobio'n drwm gan gynrychiolwyr y diwydiant ac mae angen llais croyw dros y defnyddwyr i wrthbwysio hynny. Yn ail, mae pethau'n datblygu mor gyflym ym maes cyfathrebu felly bydd materion newydd o bwys i ddefnyddwyr yn dal i godi o hyd - yn hytrach nag aros iddynt ddigwydd, bydd yn bwysig ceisio achub y blaen arnynt. Felly er gwaethaf cymwysterau Ofcom fel corff rheoleiddio

sy'n canolbwyntio ar fuddiannau defnyddwyr, mae angen o hyd am lais annibynnol i ddefnyddwyr. Yn drydydd, mae gan aelodau staff Ofcom wahanol lefelau o brofiad am fuddiannau defnyddwyr a sut i roi sylw iddynt.

Bydd y Panel yn parhau i ymwneud â'r Llywodraeth, yn ystod y cyfnod ymgynghori ac wedyn, ac yn dal i weithio gyda chyrrff eraill y mae'r cynigion yn effeithio arnynt, fel Cyngor ar Bopeth a Llais Defnyddwyr Cymru. Ein nod yw helpu i sicrhau bod y system newydd yn rhoi'r canlyniadau gorau posibl i ddefnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau, gan elwa ar ein profiad ein hunain o gyflawni'r swyddogaeth hon. Mae arnom eisiau sicrhau na fydd bwlch yn y gynrychiolaeth wrth inni aros i gynlluniau'r Llywodraeth gael eu gweithredu.

Yn wyneb y datblygiadau hyn, penderfynodd y Panel gynhyrchu dau bapur i sicrhau bod ffnhonnell gynhwysfawr ar gael o'r gwaith a gyflawnodd hyd yma. Byddwn yn cyhoeddi'r papurau hyn yn yr ychydig fisoedd nesaf. Bydd un papur yn amlinellu'r safbwyntiau a gymerwyd gennym ar ystod eang o faterion polisi. Bydd yr ail yn amlygu rhai themâu pwysig sydd wedi deillio o waith y Panel ac yn trafod rôl eiriolaeth annibynnol i ddefnyddwyr.

Wedi dros dair blynedd yn gadeirydd ar y Panel, rwyf wedi dod i ben fy nhymor ynghyd â thri aelod arall o'r Panel a orffennodd ym mis Hydref 2010: Louisa Bolch; Leen Petre; a Damian Tambini. Bydd gweddill aelodau'r Panel, dan gadeiryddiaeth Bob Warner, yn dal i gynrychioli defnyddwyr a dinasyddion yn y sector cyfathrebu, ac yn cyfranogi at y ddadl ynghylch a ddylid integreiddio gwaith y Panel yn y trefniadau newydd ar gyfer eiriolaeth ar ran defnyddwyr, ac os felly, sut.

Rwy'n falch ofnadwy o'r hyn y mae'r Panel wedi'i gyflawni dros y tair blynedd diwethaf. Ymysg yr uchafbwyntiau, rydym wedi codi cwestiwn darpariaeth symudol, wedi ei symud i fyny agenda Ofcom ac wedi perswadio cwmnïau a siopau ffonau symudol i wella'u polisiâu canslo ar sail diffyg darpariaeth. Buom yn lladmeryddion dros yr angen i gysoni prosesau cyfnewid gwasanaethau rhwng pob gwasanaeth. Cyfranasom at sicrhau ymrwymiad y Llywodraeth i fand eang cyffredinol drwy ddangos, trwy ein hymchwil defnyddwyr, y byddai'n hanfodol cyn hir i bobl gael band eang yn y cartref. Buom yn gweithio gyda defnyddwyr hefyd i nodi'r amrediad llawn o bethau y mae arnynt eu hangen er mwyn mynd ar-lein a chael y budd mwyaf o'r we - daeth y fframwaith hwn ar gyfer cyfranogiad digidol yn gonglfaen i gynllun cenedlaethol y Llywodraeth i hybu defnydd o'r we.

Hoffwn ddiolch i'm cyd-aelodau ar y Panel a thîm gweithredol y Panel am eu gwaith caled a'u hymroddiad brwdfrydig. Rwy'n falch y bydd y Panel yn parhau i eiriol dros fuddiannau defnyddwyr gydag Ofcom, y Llywodraeth a diwydiant, tra gwneir penderfyniadau am ddyfodol eiriolaeth defnyddwyr. Diolch yn arbennig i'r cyd-aelodau sydd ar ôl am lynu at y dasg ac yn enwedig i Bob Warner am ymgymryd â swydd y Cadeirydd. Mae eiriolwr cryf, annibynnol dros ddefnyddwyr yn hanfodol i sicrhau bod rheoleiddwyr a llunwyr polisi'n cydnabod a rhoi sylw i'r materion sy'n bwysig i ddefnyddwyr.

## 2. Effaith y Panel

---

Dros y flwyddyn ddiwethaf cafodd y Panel ganlyniadau cadarnhaol mewn nifer o wahanol feysydd. Er bod amrywiaeth o ffactorau'n dylanwadu ar benderfyniadau rheoleiddio a pholisi, mae cyngor ac eiriolaeth y Panel wedi helpu i sicrhau manteision sylweddol i ddefnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau. Rydym wedi gwneud hyn drwy waith rhagweithiol i dynnu sylw at faterion penodol, gyda chefnogaeth ymchwil defnyddwyr yn aml, a thrwy gynghori Ofcom a'r Llywodraeth ar faterion sydd eisoes dan sylw ganddynt.

### Polisiau canslo ar sail diffyg darpariaeth

Dros y flwyddyn ddiwethaf mae'r Panel wedi dal i weithio ar fater darpariaeth symudol, gan ganolbwyntio'n arbennig ar ei gwneud hi'n haws i ddefnyddwyr ganslo'u contractau os cânt broblemau darpariaeth. Dilynodd hyn yr ymchwil a gyhoeddwyd gennym ddiwedd 2009, a ddangosodd:

- Bod dros hanner (56%) defnyddwyr a 91% o fusnesau bach a ymatebodd wedi cael problemau gyda derbyniad, tra bod 33% o ddefnyddwyr a 32% o fusnesau bach a ymatebodd yn cael problemau'n rheolaidd.
- Dywed 36% o ddefnyddwyr eu bod wedi profi ardaloedd digyswllt ac mae 18% o ddefnyddwyr yn eu profi'n rheolaidd.
- Dywed 82% o fusnesau eu bod wedi profi ardaloedd digyswllt ac mae 25% wedi cael y profiad hwn yn rheolaidd.
- Mae 60% o fusnesau bach a ymatebodd ac 20% o ddefnyddwyr wedi cymryd camau o ryw fath oherwydd problemau derbyniad.

Pan gyhoeddasom yr ymchwil, ysgrifenasom at gwmnïau a siopau ffonau symudol i ofyn iddynt wella'u polisiau canslo ar sail diffyg darpariaeth drwy:

- sicrhau bod polisiau canslo'n syml ac yn gyson ar draws eu holl gynnyrch a sianeli gwerthu; a
- cyflwyno cyfnod canslo o bythefnos o leiaf yn achos problemau darpariaeth.

Fe wnaethom eu hannog hefyd i wella'r wybodaeth a roddir i ddefnyddwyr am bolisiau canslo trwy ddarparu:

- gwell hyfforddiant i werthwyr fel y gallant esbonio polisiau pan ofynnir iddynt; a
- gwell gwybodaeth mewn siopau am bolisiau i gefnogi'r gwerthwyr.

Wedyn penderfynodd y Panel brofi i ba raddau yr oedd cwmnïau a siopau ffonau symudol wedi gwella'u dulliau ymarfer. Gwnaethom ymchwil siopa dirgel i edrych ar gywirdeb yr wybodaeth a roddir i gwsmeriaid pan ofynnant a allant ganslo contract ffôn symudol os na allant sicrhau'r darpariaeth angenrheidiol.

Ym mis Gorffennaf 2010 cyhoeddasom ein hadroddiad *Can I cancel? Mobile coverage and contract cancellation*<sup>1</sup>. Dangosodd yr ymchwil fod perygl mawr na châl cwsmeriaid yr wybodaeth gywir ynglŷn â chanslo cyn iddynt lofnodi contract. Canfu'r ymchwil fod dros hanner (56%) y bobl oedd â diddordeb mewn prynu contract ffôn symudol mewn siop heb gael gwybodaeth gywir am y polisi canslo a ddeuai i rym pe baent yn cael problemau derbyniad.

Gwelsom hefyd fod cryn wahaniaeth rhwng polisiâu cwmnïau a siopau. Mewn rhai achosion fyddai'r cwmnïau ddim yn caniatáu i gwsmeriaid ganslo contractau hyd yn oed os nad oedd ganddynt ddarpariaeth o gwbl. Lle gallai defnyddwyr ganslo'u contractau, roedd yr amser a ganiateid iddynt wneud hynny'n amrywio'n ddramatig. Cafodd cwsmeriaid brofiadau gwahanol iawn hefyd yn ôl pa gwmni neu siop yr aethant iddo.

### *Effaith*

Mewn ymateb i ganfyddiadau'r ymchwil, mae pedwar o'r cwmnïau a'r siopau ffonau symudol a arolygwyd yn ymchwil y Panel yn gwneud newidiadau cadarnhaol i'w polisiâu canslo ac mae'r lleill wedi cadw eu polisiâu presennol, a oedd yn y rhan fwyaf o achosion yn bodloni argymhellion y Panel yn barod. Mae pob un wedi adolygu'r hyfforddiant a'r wybodaeth a roddir i werthwyr am y polisiâu canslo.

Y gwelliant mwyaf arwyddocaol yw bod gan Carphone Warehouse bellach un polisi sy'n caniatáu pythefnos i ddefnyddwyr ganslo os cânt broblemau derbyniad. Hefyd, mae Phones4U wedi ymrwmo i weithredu un polisi yn 2011. Gynt bu gan y siopau trydydd parti hyn lawer o bolisiâu gwahanol, oedd yn ei gwneud yn llawer mwy dryslyd i ddefnyddwyr a staff gwerthu. Roedd y polisiâu'n dibynnu ar ba gwmni y gwneid y contract gydag ef, ac a wnaed y contract yn y siop, ar-lein neu dros y ffôn.

## Hylawrwydd ffonau symudol

Comisiynodd y Panel yr asiantaeth annibynnol Ricabilityi wneud ymchwil i hylawrwydd ffonau symudol, gyda'r amcanion canlynol:

- canfod pa nodweddion, os oes rhai, sy'n gwneud ffonau symudol yn fwy hylaw i ddefnyddwyr prif ffrwd; a
- asesu a yw'r nodweddion hyn yn gwella hylawrwydd hefyd i ddefnyddwyr hŷn ac anabl a pha nodweddion ychwanegol, os oes rhai, a fyddai'n cynyddu hylawrwydd yn fwy eto i'r grŵp hwn.

Fel rhan o'r broses ymchwil, ffurfiodd Ricability grŵp cynghori arbenigol i helpu i dywys yr ymchwil, yn cynnwys aelodau oWhich?, Age UK, RNIB, RNID, y Ganolfan

<sup>1</sup><http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/mobile/can-i-cancel>

Ddylunio Peirianyddol ym Mhrifysgol Caergrawnt, cymdeithas fasnach y GSMA a'r fforwm gwneuthurwyr ffonau symudol (MMF). Wrth ddehongli canfyddiadau'r ymchwil a datblygu'n hargymhellion, fe gysylltwyd hefyd â gwneuthurwyr, gweithredwyr rhwydweithiau ffonau symudol a chyrrff yn y trydydd sector.

Cyhoeddasom yr ymchwil *Making phones easier to use: views from consumers* yn Ionawr 2011<sup>2</sup>. Dyma'r casgliadau allweddol:

- Gellid gwneud nifer o welliannau syml i ffonau symudol er budd i bawb sy'n eu defnyddio, felly gall gwella hylawrwydd fod yn fanteisiol i ddefnyddwyr prif ffrwd yn ogystal â hwyluso defnydd i ddefnyddwyr hŷn ac anabl.
- Gallai cynyddu'r gallu i bersonoli ffonau eu gwneud yn llawer mwy hylaw i ystod eang o ddefnyddwyr, gan gynnwys rhai hŷn ac anabl.
- Yn aml nid oes gan bobl hŷn ac anabl yr wybodaeth angenrheidiol i ddewis ffôn sy'n addas i'w hanghenion, nac unrhyw syniad ble i gael yr wybodaeth honno.

Mae'r adroddiad yn amlygu nifer o feysydd lle gallai rhanddeiliaid wneud gwelliannau a fyddai'n gwneud ffonau'n fwy hylaw i ddefnyddwyr yn gyffredinol, gan gynnwys rhai hŷn ac anabl, gan gynnwys:

- gwneud gwelliannau sylfaenol i galedwedd a meddalwedd a fyddai'n eu gwneud yn fwy hylaw, fel sicrhau bod ffonau'n rhoi adborth i ddangos pan fo botwm wedi'i wasgu, ôl-oleuo labeli botymau fel bod y rhifau/llythrennau/symbolau ar y botymau'n haws eu gweld, a sicrhau bod maint a siâp y ffôn yn caniatáu ei ddefnyddio ag un llaw;
- gwneud y mwyaf o'r cyfleon a gynigir drwy bersonoli, gyda dewisiadau rhagosodedig y gellir eu haddasu ymhellach wedyn;
- profi hylawrwydd ffonau gyda defnyddwyr, gan gynnwys rhai hŷn ac anabl, mewn modd sy'n rhoi ystyriaeth i'w hanghenion penodol nhw;
- sicrhau bod yr amgylchedd gwerthu ac ar ôl gwerthu'n ymateb yn effeithiol i anghenion pobl hŷn ac anabl drwy gyfuniad o sicrhau bod y cynnyrch, ynghyd â gwybodaeth a chefnogaeth, ar gael; a
- canfod ffyrdd creadigol o ddarparu gwasanaeth mentora a chynghori a fyddai'n helpu pobl i ddatblygu'r hyder a'r sgiliau i ddefnyddio'r cyfarpar.

#### *Effaith*

Roedd ffurfio perthynas â rhanddeiliaid yn gymorth i sicrhau eu bod yn teimlo bod ganddynt ran yn yr argymhellion ac i greu llwyfan ar gyfer eu gweithredu'n effeithiol.

<sup>2</sup><http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/mobile/mobile-usability>



Ers cyhoeddi'n hadroddiad rydym wedi bod yn siarad â nifer o gyrff eraill i drafod sut i fwrw ymlaen â'r argymhellion a wneir yn yr adroddiad, yn enwedig Ofcom a'r Fforwm e-Hygyrchedd dan arweiniad yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau (BIS). Bydd y gwaith hwn yn parhau yn y misoedd a ddaw.

## Cyfranogiad digidol

Aeth y Panel ati i ddatblygu Fframwaith Cyfranogiad Digidol i Ddefnyddwyr<sup>3</sup> gyda'r bwriad o helpu defnyddwyr i fynd ar-lein a chael y budd mwyaf o'r rhyngwrwyd. Cyhoeddasom y Fframwaith ym mis Mai 2010. I'w ddatblygu fe gynhaliom adolygiad o'r deunydd ymchwil perthnasol a chomisiynu gwaith ymchwil gwreiddiol. Derbyniodd y Panel fewnbwn hefyd gan ystod eang o randdeiliaid gan gynnwys Ofcom, yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau a chynrychiolwyr o'r sector gwirfoddol a chymunedol, fel Independent Age a Mind.

Mae'r Fframwaith yn amlinellu'r anghenion sydd gan ddinasyddion a defnyddwyr wrth gyfranogi'n ddigidol. Mae'n dechrau gyda phrofiad y defnyddiwr ac yn dadansoddi'r camau y mae pobl yn eu cymryd wrth fynd ar-lein a mwynhau'r manteision. Mae'r fframwaith yn caniatáu i lunwyr polisi a darparwyr gwasanaethau:

- amlygu anghenion penodol grwpiau gwahanol;
- nodi bylchau a gorgyffyrddiadau yn y ddarpariaeth bresennol;
- targedu darpariaeth newydd; ac
- asesu'r hyn a gyflawnwyd.

Dyma'n hawgrymiadau ar gyfer blaenoriaethau gweithredu:

- ymgyrchoedd i gynnwys ffrindiau a theulu i helpu pobl i sylweddoli potensial y Rhyngwrwyd;
- cynnwys manteision personol bod ar-lein mewn ymgyrchoedd marchnata cymdeithasol, gan roi enghreifftiau o ffyrdd anarferol y mae'r rhyngwrwyd wedi ateb anghenion pobl;
- dylai darparwyr hyfforddiant a chefnogaeth sefydlu rhwydweithiau cyfeillio i sicrhau bod pobl yn cael cefnogaeth angenrheidiol gan eu cyfoedion;
- darparu cymorth a chynghor i helpu pobl i ddewis a gosod offer a gwasanaethau, gan fod y rhan fwyaf o'r cymorth sydd ar gael ar hyn o bryd yn canolbwyntio ar helpu pobl i ddatblygu sgiliau cyfrifiadur a rhyngwrwyd;
- defnyddio mynegbyst i gysylltu'r gwahanol ffynonellau cymorth a chefnogaeth;

---

<sup>3</sup><http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/digital-participation/the-consumer-framework-for-digital-participation>

- gwneud mwy o ymchwil i brofiadau ac anghenion pobl anabl gan fod yr ymchwil prin sydd ar gael yn awgrymu bod pobl anabl yn cael problemau arbennig oherwydd diffyg, neu gost uchel, offer a meddalwedd hygyrch;
- dylai'r Llywodraeth weithredu i wella hygyrchedd drwy orfodi canllawiau hygyrchedd cyfredol a chynnwys gofynion hygyrchedd ym mhob contract newydd; a
- dylai'r Llywodraeth ddarparu ffyrdd eraill addas o gael gwasanaethau cyhoeddus heb fynd ar-lein i bobl sy'n annhebygol o lwyddo i fynd ar-lein.

### *Effaith*

Trwy ymgynghori helaeth â'r Llywodraeth, Ofcom, y diwydiant a'r sector gwirfoddol a chymunedol sefydlwyd cydberchnogaeth ar y Fframwaith a gynyddodd effaith argymhellion y Panel.

- Roedd y Fframwaith a'r argymhellion yn elfen allweddol o Gynllun Cyfranogiad Digidol Cenedlaethol y Llywodraeth, a gyhoeddwyd ar 2 Mawrth 2010;
- Fe'u defnyddiwyd gan y Consortiwm Cyfranogiad Digidol i ffurfio blaenoriaethau a gweithgarwch;
- Fe'u hadlewyrchwyd ym Maniffesto'r Eiriolwyr Digidol i Rwydweithio'r Genedl;
- Fe'u defnyddiwyd gan Ofcom i ddarparu cyd-destun i adroddiadau metrigau;
- Fe'u defnyddiwyd yn sail i weithgaredd BT a Sefydliad Blackwood;
- Cafodd y Fframwaith a'r argymhellion eu cynnwys a'u defnyddio i siapio ymgynghoriad Llywodraeth Cynulliad Cymru ar ei Chynllun Gweithredu Cynhwysiant Digidol; ac
- fe gawsant eu cynnwys a'u defnyddio i siapio strategaeth Canolfan Cyfranogiad Digidol Gogledd Iwerddon dros gyfranogiad digidol.

At hynny, roedd Maniffesto Eiriolwyr Digidol y Deyrnas Unedig yn cynnwys canolbwyntio ar sicrhau cymhelliad ac ysbrydoliaeth, pwysleisio manteision personol a'r angen am gefnogaeth gydlynol leol. Cynigiai'r Maniffesto gyfres o gamau i fynd i'r afael â hyn, dan ddylanwad rhannol Fframwaith ac argymhellion y Panel.

### Torri hawlfraint ar-lein

Aeth y Panel ati i ffurfio ac arwain grŵp o gyrff defnyddwyr sef Llais Defnyddwyr, Which?, Cyngor ar Bopeth a'r Grŵp Hawliau Agored i gynghori Ofcom ynghylch gweithredu'r mesurau deddfwriaethol i leihau torri hawlfraint ar-lein. Datblygwyd

set o egwyddorion defnyddwyr<sup>4</sup> i helpu i sicrhau y câi buddiannau defnyddwyr eu gwarchod yn iawn.

Lansiwyd yr egwyddorion ym mis Mai 2010 gan bwysleisio, ymysg pethau eraill, yr angen:

- am dystiolaeth eglur o unrhyw gamwedd;
- i ddefnyddwyr gael gwybodaeth unffurf oddi wrth ddarparwyr gwasanaethau rhyngwyd am ganlyniadau cael eu cyhuddo o dor hawlfraint;
- i ddefnyddwyr gael cyfle teg a rhesymol i'w hamddiffyn eu hunain; ac
- i'r corff apêl arfaethedig fod yn gorff annibynnol, tryloyw, arbenigol, cynrychioliadol ac atebol.

### *Effaith*

Wrth ddatblygu'r cod ymarfer drafft a fydd yn llywodraethu'r drefn newydd ar gyfer lleihau torri hawlfraint ar-lein, mae Ofcom wedi adlewyrchu egwyddorion y defnyddwyr bron yn gyfan gwbl. Felly bydd y camau a gymerwn yn helpu i sicrhau y caiff cwsmeriaid bob chwarae teg pan gyflwynir y system.

## Niwtraliaeth net

Mae defnyddwyr fwyfwy'n defnyddio gwasanaethau a rhaglenni ar-lein, fel lawrlwytho fideo, sy'n gofyn am led band ehangach. Gall hyn achosi tagfeydd ar rwydweithiau cyfathrebu, gan arafu'r broses a chreu rhwystredigaeth i ddefnyddwyr.

Mae darparwyr gwasanaethau rhyngwyd yn ymateb i hyn mewn sawl ffordd, gan gynnwys cyflwyno capiau data i reoli faint o ddata a ddefnyddir gan unigolion a chyflwyno polisiau rheoli traffig sy'n rhoi blaenoriaeth i draffig yn ôl math, fel fideo neu gymar-i-gymar, yn atal neu'n israddio ansawdd eitemau penodol. Gallent hefyd godi tâl ar y defnyddiwr neu'r darparwr cynnwys am led band gwarantedig.

Er bod arferion rheoli traffig yn cynnig manteision i ddefnyddwyr, maent yn codi pryderon hefyd, gan gynnwys y posibilrwydd y gellid tanseilio egwyddor 'y rhyngwyd agored'. Felly mae Ofcom, y Comisiwn Ewropeaidd a Chomisiwn Cyfathrebu Ffederal yr Unol Daleithiau i gyd wedi bod yn ystyried sut i ddelio â pholisiau rheoli traffig.

Mae'r Panel wedi dadlau bod angen i Ofcom daro'r cydbwysedd cywir rhwng buddiannau byrdymor a hirdymor defnyddwyr. Mae Ofcom wedi canolbwyntio ar wella tryloywder ynghylch polisiau rheoli traffig, a allai ganiatáu i ddefnyddwyr

---

<sup>4</sup><http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/internet/online-copyright-infringement>

wneud dewisiadau mwy gwybodus yn y tymor byr. Ond wnaiff hyn ddim dileu'r perygl y gallai gwasanaethau cyhoeddus ar-lein beidio â chael blaenoriaeth ddigonol yn y tymor hwy.

Beth bynnag, mae sawl cyfyngiad ar dryloywder i ddefnyddwyr a dinasyddion. Mae tryloywder yn dibynnu ar i ddefnyddwyr allu deall a chymharu gwybodaeth am reoli traffig, ei phwyso yn erbyn gwybodaeth berthnasol arall, megis pris, cyflymder cysylltu a gwasanaeth cwsmeriaid, a newid darparwr os dymunant. Os yw'n llwyddiannus, mae tryloywder yn hwyluso dewis y defnyddiwr unigol. Fodd bynnag, er bod dewis yr unigolyn efallai'n briodol i'r unigolyn dan sylw, efallai na fydd yn rhoi canlyniadau sydd o fudd i gymdeithas yn ei chyfanrwydd.

Mae'n bwysig felly bod Ofcom, y Comisiwn Ewropeaidd a'r diwydiant yn rhoi sylw i'r ffordd y bydd defnyddwyr yn gwneud penderfyniadau ac yn defnyddio gwybodaeth am fand eang yn gyffredinol, i sicrhau bod unrhyw gamau a gymerir yn fuddiol i bobl yn gyffredinol.

### *Effaith*

Gwnaeth y Panel y pwyntiau hyn mewn ymatebion i ymgynghoriadau Ofcom a'r Comisiwn Ewropeaidd ym Medi 2010 a chymerodd y Cadeirydd, Anna Bradley, ran mewn tri ffordd cyhoeddus ar y pwnc, gan helpu i ganolbwyntio'r ddadl ar safbwynt a buddiannau dinasyddion a defnyddwyr. Yn enwedig, llwyddodd y Panel i amlygu elfennau dadl y dinesydd a thynnu sylw at rai o'r problemau sydd ynghlwm wrth orddibyniaeth ar dryloywder, dau bwnc a ddaeth wedyn yn rhan o'r ddadl brif ffrwd.

Dylanwadodd gweithgaredd y Panel ar agwedd Ofcom at hyn. Yn arbennig, rhoddodd Ofcom sylw mawr i ystyried y ffordd fwyaf priodol o ymdrin â thryloywder ac ymgymerodd i wneud ymchwil er mwyn deall sut mae defnyddwyr yn defnyddio gwybodaeth yn y maes hwn a goblygiadau hynny i wybodaeth ynghylch gwybodaeth am reoli traffig.

## Economeg ymddygiadol a defnyddwyr bregus

Mae economeg ymddygiadol yn awgrymu nad yw defnyddwyr, yn wahanol i fodolau economaidd traddodiadol, yn gweithredu mewn modd cwbl resymol. Mae cyfyngiadau ar faint o wybodaeth y gall defnyddwyr ei chymryd i mewn; dylanwedir arnynt gan y modd y cyflwynir pethau, a hynny'n aml yn peri iddynt wneud penderfyniadau gwael; tueddant i fod yn wael am ragweld y dyfodol; maent yn malio am bobl eraill a chwarae teg; ac maent yn poeni mwy am golledion nag enillion. Mae rheoleiddwyr yn y Deyrnas Unedig, gan gynnwys Ofcom, wedi bod yn edrych ar oblygiadau economeg ymddygiadol i benderfyniadau rheoleiddiol. Croesawodd y Panel hyn, ond roedd yn bryderus y gallai defnyddwyr bregus fod yn fwy tebygol o ddangos rhai o'r rhagdybiaethau a nodwyd gan economeg ymddygiadol, ac roedd yn awyddus i sicrhau y caiff unrhyw wahaniaethau eu nodi a'u hystyried.

Felly comisiynodd y Panel y Sefydliad Ymchwil Economaidd a Chymdeithasol i adolygu canfyddiadau ymchwil academaidd i economeg ymddygiadol, gan holi'n

arbennig a ydyw'r defnyddwyr hynny a welir yn draddodiadol fel rhai mwy bregus, fel pobl hŷn, pobl ag anabledd a phobl ar incwm isel, yn fwy tebygol o ddangos rhagdybiaethau wrth wneud penderfyniadau, ac os felly beth yw'r goblygiadau i'r defnyddwyr hynny ac i ddulliau o reoleiddio.

Dangosodd yr adolygiad fod defnyddwyr bregus, yn enwedig rhai ar incwm isel ac, i raddau llai, pobl hŷn, yn fwy tebygol o ddangos y rhagdybiaethau a nodwyd gan economeg ymddygiadol. Gall hyn eu rhoi dan anfantais arbennig mewn marchnadoedd cymhleth fel cyfathrebu. Mae'n hanfodol felly bod rheoleiddwyr a llunwyr polisiau yn:

- gweithio'n galetach i ddeall ymddygiad gwahanol grwpiau defnyddwyr, yn enwedig defnyddwyr bregus;
- nodi ble y gallai ymddygiad gwahanol arwain at wahanol ganlyniadau a ble y gallai hyn achosi i ddefnyddwyr bregus fod dan anfantais;
- nodi ble y mae ymyriadau marchnad neu reoleiddiol yn methu cywiro'r fath anfantais ac addasu polisiau ac ymyriadau i ymateb i hynny, gan roi prawf ar ymyriadau trwy arbrofion lle bo modd;
- gochel rhag dibynnu'n llwyr ar ddarparu gwybodaeth fel modd o ymateb i wahaniaethau ymddygiad neu ganlyniadau gwahaniaethol, gan fod tystiolaeth yn dangos y gall gormod o wybodaeth neu wybodaeth sy'n rhy gymhleth arwain at benderfyniadau salach gan ddefnyddwyr a chael effaith andwyol felly ar les defnyddwyr.

### *Effaith*

Cyhoeddodd y Panel adroddiad<sup>5</sup> yn amlinellu ei ganfyddiadau allweddol a'i argymhellion ym mis Rhagfyr 2010. O ganlyniad, newidiodd Ofcom ei ganllawiau adolygu llenyddiaeth a pholisi mewnol i gyfeirio at waith y Panel ac anghenion penodol cwsmeriaid bregus a amlygwyd yn y gwaith hwn. Defnyddir y canllawiau hyn gan dimau prosiect ar draws Ofcom pan feddylant am oblygiadau economeg ymddygiadol i'w gwaith.

Mae'r adroddiad wedi dylanwadu ar ymateb y Panel i nifer o faterion yn y sector cyfathrebiadau, a bydd cyngor y Panel yn pwysleisio'r angen i fod yn betrus ynghylch defnyddio gwybodaeth fel yr unig ateb ac i feddwl yn ofalus am y modd y caiff yr wybodaeth ei defnyddio. Er enghraifft, dyma un o themâu allweddol ymatebion y Panel i ymgynghoriadau Ofcom a'r UE ar niwtraliaeth net. Derbyniwyd hyn gan Ofcom, sy'n arbrofi i ganfod pa fath o ddarpariaeth gwybodaeth a fyddai'n briodol, gan gynnwys ar gyfer defnyddwyr mwy bregus.

Ysgogodd adroddiad y Panel ddadl hefyd ymysg cyrff defnyddwyr yn ehangach, gan gynnwys ystyried rôl briodol gwybodaeth yn y broses o roi grym i ddefnyddwyr.

<sup>5</sup><http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/telecommunications/behavioural-economics-and-vulnerable-consumers>

## Cyngor ychwanegol i Ofcom

Yn ystod y flwyddyn, rhoddodd y Panel gyngor i Ofcom yng nghyswllt nifer o feysydd eraill. Rhoesom gyngor i dimau prosiect Ofcom drwy gydol y broses reoleiddio yn ein cyfarfodydd misol ffurfiol, yn anffurfiol rhwng cyfarfodydd, ac weithiau drwy gyflwyno ymatebion ffurfiol i ymgynghoriadau. Dyma rai enghreifftiau o'r materion yr ydym wedi rhoi sylw iddynt: cyflymderau band eang; galwadau heb fod yn rhai daearyddol; uniad T-Mobile/Orange; rhyddhau sbectrum; prosesau newid; gwasanaethau ategol i bobl anabl; mynediad band eang cyfanwerthu; contractau sy'n cael eu hadnewyddu'n awtomatig; taliadau am derfynu cynnar; cynlluniau amgen i ddatrys anghydfod; cyhoeddi data cwynion; ymdrin â chwynion; a galwadau mud.

## Cydweithio ag eraill

Mae'r Panel yn cydweithio ag amrediad o gyrff defnyddwyr, fel Llais Defnyddwyr Cymru, Cyngor ar Bopeth, Which? a'r Fforwm Defnyddwyr Cyfathrebiadau. Er enghraifft, buom yn gweithio gyda Llais Defnyddwyr, Which?, y Grŵp Hawliau Agored a Cyngor ar Bopeth i helpu i sicrhau bod y system newydd arfaethedig i ddelio â thorri hawlfraint ar-lein yn rhoi gwarchodaeth ddigonol i ddefnyddwyr.

Mae gan y Panel femorandwm dealltwriaeth gyda Llais Defnyddwyr, sef y corff defnyddwyr statudol sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr ar draws sawl sector o'r economi. Dan y memorandwm dealltwriaeth bydd y Panel yn gyffredinol yn arwain ar faterion cyfathrebu, a Llais Defnyddwyr yn ychwanegu ei arbenigedd traws-sector at faterion fel cyfnewid gwasanaethau a chamwerthu.

Bydd y Panel yn cysylltu'n rheolaidd â Phwyllgorau Cynghori Ofcom ar gyfer Cymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban, a'i Bwyllgor Cynghori ar gyfer Pobl Hŷn ac Anabl.

Mae'r Panel yn gweithio gyda chyrrff sy'n cynrychioli buddiannau busnesau bach a rhai sy'n cynrychioli pobl mewn ardaloedd gwledig. Er enghraifft, gwnaethom gyfraniad i adroddiad Cymdeithas Frenhinol Caeredin, *DigitalScotland*.

Mae'r Panel yn ymwneud â diwydiant ac mae ganddo gynrychiolaeth ar y Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang (BSG). Trwy ymwneud y Panel â'r Grŵp, mae wedi cynghori ynghylch datblygiad cod gwirfoddol y diwydiant gyda'r nod o wella tryloywder polisiau rheoli traffig darparwyr gwasanaethau rhyngwyd.

Ymunasom â Polis, melin drafod y cyfryngau yn Ysgol Economeg Llundain, i gynnal seminar ar niwtraliaeth net. Dan gadeiryddiaeth aelod o'r Panel, Damian Tambini, daethpwyd â chyfranogwyr o ddiwydiant, llywodraeth, y byd academiaidd a chyrrff defnyddwyr at ei gilydd. Siaradodd Cadeirydd y Panel Anna Bradley yn y digwyddiad, ynghyd â siaradwyr o Ofcom, y Comisiwn Ewropeaidd a Chomisiwn Cyfathrebu Ffederal yr Unol Daleithiau.

Yn olaf, rydym wedi gweithio gyda'r Llywodraeth i ddatblygu ei chynigion i ddiwygio'r trefniadau ar gyfer eiriolaeth i ddefnyddwyr. Buom mewn trafodaethau hefyd gyda chyrrff eraill y mae'r cynigion yn effeithio arnynt, sef yn bennaf Cyngor

Rhoi'r defnyddiwr yn gyntaf: gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

ar Bopeth a Llais Defnyddwyr. Bydd gwaith yn y maes hwn yn parhau wrth i'r Llywodraeth ymgynghori ar ei chynlluniau.

## 3. Gwerth am arian

---

Mae'n ofynnol ar Ofcom i sefydlu ac ariannu'r Panel dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Mae hyn yn golygu talu ffioedd a threuliau Aelodau'r Panel a thalu am ymchwil defnyddwyr.

Mae'r Panel yn darparu mewnbwn arbenigol i'r broses reoleiddio mewn ffordd rad ac effeithlon. Mae ein swyddfa yn swyddfeydd Ofcom felly does fawr ddim gorbenion. Mae Ofcom yn rhannu data ac ymchwil â ni, felly dim ond mewn meysydd sydd wedi'u targedu'n ofalus y mae angen i'r Panel ymchwilio. A thrwy fod yn ymwneud yn agos ac yn gynnar â'r broses reoleiddio gallwn ddylanwadu ar benderfyniadau mewn modd adeiladol ac amserol, gan osgoi oedi a gwrthdaro diangen.

£739, 847 oedd cyllideb y Panel am y 12 mis a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2011. Y gwariant dros y cyfnod hwn oedd £509, 839. Nid yw'r Panel wedi gwario'i gyllideb yn llawn oherwydd ansicrwydd ynglŷn â'i ddyfodol a newidiadau i gyfansoddiad y Panel a'r tîm cynorthwyol gweithredol yn ystod y flwyddyn. Aeth nifer aelodau'r Panel i lawr o 10 i6 ac mae'r tîm cynorthwyol gweithredol wedi lleihau'n sylweddol hefyd.

Am fanylion pellach am wariant y Panel, sy'n cynnwys tâl aelodau, treuliau, unrhyw waith a gomisiynir gennym a chost y tîm gweithredol sy'n cefnogi'r Panel gweler Atodiad 2.

£303mil fydd cyllideb y Panel am y flwyddyn ariannol 2011/12, sef gostyngiad 59 y cant o gymharu â 2010/11. O ddechrau 2011/12, mae tîm gweithredol y Panel i lawr i un gweithiwr amser llawn yn lle'r pump oedd yno gynt. Caiff y lleihad yn y gyllideb a maint y tîm effaith fawr ar faint o waith y gall y Panel ei wneud, yn enwedig y gwaith rhagweithiol a wneir ar sail ymchwil defnyddwyr gwreiddiol.



# 4. Blaenoriaethau a Chynllun Gwaith y Panel 2011/12

---

Fel Cadeirydd newydd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau, rwy'n benderfynol o roi sylw i'r blaenoriaethau a amlinellir yn ein Cynllun Gwaith am 2011/12. Mae cyflymder y newidiadau yn y sector cyfathrebiadau, adolygiad y Llywodraeth o'r maes defnyddwyr, a Mesur Cyfathrebiadau newydd arfaethedig, yn golygu ei bod yn hollbwysig bod defnyddwyr a dinasyddion yn parhau i gael llais cryf.

Yn ystod ein hymgyngoriad ynghylch Cynllun Gwaith y Panel, chwaraeodd barn y rhanddeiliaid ran arwyddocaol mewn ffurfio'r modd y mae'r Panel yn targedu ei weithgaredd a'i weithredu am y flwyddyn sydd i ddod. Mae'r Cynllun Gwaith wedi enwi pum maes allweddol y bydd y Panel yn canolbwyntio'n rhagweithiol arnynt - dyfodol eiriolaeth defnyddwyr, dyfodol rheoleiddio gwasanaethau cyfathrebiadau, adolygu'r gwaith ar gyfranogiad digidol, sut orau i gefnogi penderfyniadau defnyddwyr a sbectrwm a derbyniad ffonau symudol. Byddwn hefyd yn adolygu materion fel newid darparwyr, niwtraliaeth net, strategaeth y Llywodraeth i roi grym i ddefnyddwyr, a band eang cyffredinol. Bydd y Panel yn cadw llygad ar bryderon eraill sydd gan ddefnyddwyr a allai alw am gymryd camau.

Ar draws y meysydd hyn i gyd, bydd y Panel yn edrych ar bethau o safbwynt y defnyddwyr er mwyn gwarchod a hybu eu buddiannau. Byddwn yn parhau i ddefnyddio'n harbenigedd i sicrhau'r canlyniadau gorau posibl i ddefnyddwyr cyfathrebiadau.

Bob Warner

Cadeirydd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Cynllun Gwaith 2011/12

Cyflwyniad

Dyma Gynllun Gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau am 2011/12. Mae'n amlinellu'n blaenoriaethau am y flwyddyn a ddaw.

Yn sgil adolygiad gwariant Ofcom, mae nifer aelodau'r Panel wedi'i dorri o ddeg i chwech, cwtogwyd 59% ar gyllideb y Panel o £740mil i £303mil a bu cwtogi sylweddol hefyd ar yr adnoddau sydd ar gael drwy'r tîm cynnal gweithredol. Wrth ystyried ei Gynllun Gwaith am y flwyddyn, mae'r Panel wedi gorfod ystyried yr adnoddau mwy cyfyngedig sydd ar gael iddo eleni, yn enwedig y lleihad sylweddol ym maint y Panel a'i dîm. Fe all y bydd newidiadau pellach hefyd yn sgil adolygiad cyfredol y Llywodraeth o'r maes defnyddwyr.

Ymgynghorwyd ynghylch y Cynllun hwn yn ystod Mai/Mehefin 2011 a'i ddiwygio i adlewyrchu sylwadau a wnaed gan randdeiliaid. Mae'r Cynllun Gwaith yn egluro rôl y Panel, yn disgrifio'r gwahanol ffyrdd y mae'r Panel yn ymdrin â materion, yn egluro sut y dewiswyd ein blaenoriaethau am y flwyddyn a ddaw ac yn amlinellu'r materion y byddwn yn rhoi sylw iddynt.

## Swyddogaeth

Panel annibynnol o arbenigwyr yw'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a sefydlwyd dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Ceisia'r Panel berswadio Ofcom, y Llywodraeth a'r diwydiant i edrych ar faterion drwy lygaid defnyddwyr a gwarchod a hyrwyddo'u buddiannau. Mae'r Panel yn rhoi sylw arbennig i anghenion pobl hŷn a rhai ag anableddau, i anghenion pobl mewn ardaloedd gwledig a rhai ar incwm isel, ac i anghenion busnesau bach, sy'n wynebu llawer o'r un problemau â defnyddwyr unigol.

Dyma ddiffiniad y Panel o'i swyddogaeth:

“Dylanwadu ar Ofcom, y Llywodraeth, yr Undeb Ewropeaidd a darparwyr gwasanaethau ac offer er mwyn gwarchod a hyrwyddo buddiannau cyfathrebiadau defnyddwyr a dinasyddion.”

Mae gan y Panel chwe aelod. Mae ganddynt brofiad mewn sawl maes gwahanol: eiriolaeth defnyddwyr, y diwydiannau telathrebu a chynnwys, rheoleiddio, y trydydd sector, undebau llafur ac ymchwil marchnad. Mae pedwar aelod ar y Panel sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Byddant yn cydgysylltu â'r rhanddeiliaid allweddol yn y pedair gwlad i gael deall safbwyntiau defnyddwyr ym mhob rhan o'r Deyrnas Unedig. Bydd yr Aelodau hyn hefyd yn mynychu Pwyllgor Cyngori Ofcom yn y gwledydd unigol ac yn ceisio sicrhau y trosglwyddir syniadau y naill ffordd a'r llall.

Mae'r Panel yn ymgysylltu â rhanddeiliaid er mwyn cael sail i'r cyngor a rydd i Ofcom a helpu i gadw buddiannau defnyddwyr ar yr agenda ar draws y sector. Mae'r Panel hefyd mewn cysylltiad rheolaidd â chyrff defnyddwyr eraill, fel Llais Defnyddwyr Cymru, Llais Defnyddwyr Alban, Cyngor ar Bopeth, Grŵp Arbenigol y Defnyddwyr, Fforwm Cyfathrebu'r Defnyddwyr, Which?, Ffederasiwn y Busnesau Bach, RNIB, Age UK a Phwyllgor Cyngori Ofcom ynghylch Pobl Hŷn ac Anabl.

Disgrifir y Panel yn aml fel 'cyfaill beirniadol' i Ofcom. Rhoddwn gyngor cadarn ac annibynnol sy'n adeiladol, yn realistig ac yn cydnabod y cyfaddawd sydd yn aml ynghlwm wrth benderfyniadau rheoleiddio. Gwneir hyn yn bosibl trwy'r ffaith fod Ofcom yn aml yn rhannu gwybodaeth a syniadau gyda'r Panel yn gynnar yn y broses

Rhoi'r defnyddiwr yn gyntaf: gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

reoleiddio cyn ymgynghori'n ffurfiol â rhanddeiliaid eraill. Cyhoeddwn wybodaeth am ein cyngor a'n gweithgareddau ar ein gwefan ein hunain

<http://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/smartweb/main/home>

## Amcanion y Panel

Mae'r Panel wedi nodi ei amcanion am 2011/12 sef:

1. Gwarchod a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau trwy roi cyngor i Ofcom, y Llywodraeth a diwydiant.
2. Dylanwadu ar ddatblygiad y trefniadau newydd ar gyfer eiriolaeth annibynnol i ddefnyddwyr er mwyn i fuddiannau defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau gael eu cynrychioli mor effeithiol ac effeithlon ag y bo modd

## Mathau o gysylltiad

Mae'r Panel yn rhoi cyngor ar amrediad o faterion. Mae natur ein hymwneud yn amrywio, ond yn hanesyddol rydym wedi ymdrin â materion mewn tair prif ffordd:

- Gwaith rhagweithiol sylweddol i wthio eitem i fyny'r agenda rheoleiddio neu bolisi neu geisio newid polisi penodol. Cefnogir hyn fel arfer gan ymchwil y Panel ei hun.
- Monitro mater, yn aml lle bo'r Panel wedi mynegi pryderon ac ysgogi gweithredu o'r blaen, ac ymdrin â'r mater lle bo'n briodol. Lle bo angen ymdrin â'r mater gall y Panel wneud swm sylweddol o waith. Ar y llaw arall, gall y Panel fonitro mater am gyfnod heb fod angen gwneud dim.
- Adolygu mater o bryd i'w gilydd, sy'n golygu ceisio'r wybodaeth ddiweddaraf ar bwyntiau allweddol yn y broses reoleiddio a darparu cyngor lle bo gennym bryderon. Yn y modd hwn gall y Panel fod yn wybodus am faterion y mae Ofcom yn ymdrin â nhw a ffurfio barn ynghylch yr angen i ddarparu mewnbyn. Ar y cyfan bydd mewnbyn o'r fath yn gyfyngedig i ddarparu cyngor mewn cyfarfod o'r Panel mewn ymateb i bapur gan Ofcom.

O gofio'r adnoddau llai sydd ar gael i'r Panel eleni, byddwn yn symleiddio'n gweithdrefn ac yn canolbwyntio ar:

- ymwneud rhagweithiol sylweddol; ac
- adolygu cyfnodol

Bydd hyn yn golygu canolbwyntio ymdrechion parhaus ar y meysydd lle mae cysylltiad rhagweithiol sylweddol ac, mewn perthynas â materion eraill, ymwneud â nhw'n gyfnodol a chynnig cyngor lle bo gennym bryderon.

Cedwir y meysydd hyn dan sylw yn ystod y flwyddyn gan y gall materion eraill godi a fydd yn hawlio sylw'r Panel: cawn geisiadau am gyngor ynglŷn â materion nad

dynt yn ein Cynllun Gwaith; ac mae'r Panel ei hun yn debygol o ganfod materion newydd sydd o bwys i ddefnyddwyr ac sy'n haeddu ei sylw. Hyd yn oed yng nghyswllt materion yr ydym wedi'u cynnwys yn ein Cynllun Gwaith, nid yw bob amser yn glir ar ddechrau'r flwyddyn faint o waith y bydd ei angen i ymdrin â mater nac am ba hyd y bydd ein cysylltiad yn para.

Byddwn yn parhau i fonitro materion yn y maes cyfathrebiadau ac yn cydweithio ag ystod eang o sefydliadau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr er mwyn casglu gwybodaeth am ddatblygiadau.

## Cyd-destun

O gofio mai dylanwadu ar Ofcom yw swyddogaeth y Panel, mae'n hollbwysig bod y Panel yn rhoi sylw i'r gwaith sydd i'w wneud gan Ofcom yn y flwyddyn sydd i ddod, yn ogystal â datblygiadau ehangach ym maes cyfathrebiadau. Felly mae Cynllun Gwaith y Panel yn seiliedig ar flaenoriaethau a ffrydiau gwaith Ofcom fel y'u hamlinellir yn ei Gynllun Blyneddol<sup>6</sup> yn ogystal â datblygiadau sylweddol eraill a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr yn y Deyrnas Unedig. Byddwn yn effro hefyd i faterion eraill a all godi yn ystod y flwyddyn. Yn llawer o'r meysydd a nodwyd, ceir agweddau penodol perthnasol i'r gwledydd datganoledig. Bydd ein gwaith gyda'r Pwyllgorau Cynghori a rhanddeiliaid eraill yn sail i'r modd y gweithredwn ar y materion hyn. At hynny, bwriadwn ymchwilio i bosibiliadau cydweithio â chyrrff eraill ar faterion penodol.

## Cylch gwaith y Panel wrth i Ofcom reoleiddio gwasanaethau post

Bydd Ofcom yn ymgymryd â'r cyfrifoldeb dros reoleiddio'r post yn ddiweddarach eleni. Mae'r Panel wedi trafod a ydyw am gynghori Ofcom ar fuddiannau defnyddwyr yng nghyswllt gwasanaethau post (sy'n wahanol i swyddfeydd post) ond mae wedi penderfynu nad yw hyn yn ymarferol, mae'n debyg, o ystyried y gostyngiad sylweddol yn adnoddau'r Panel o safbwynt aelodau, tîm a chyllideb. Nodir y bydd Llais Defnyddwyr Cymru'n parhau i weithio ar wasanaethau post.

## Datblygiadau ehangach

Yn ogystal â Chynllun Ofcom am y flwyddyn, mae nifer o ddatblygiadau eraill ar droed neu yn yr arfaeth yn ystod 2011/12 sy'n berthnasol i ddefnyddwyr yn y Deyrnas Unedig:

- cyhoeddi ymgynghoriad y Llywodraeth ar y darlun o safbwynt defnyddwyr;
- cyhoeddi strategaeth y Llywodraeth i roi grym i ddefnyddwyr;
- y Papur Gwyrdd arfaethedig ar y Mesur Cyfathrebiadau nesaf;
- y Ddeddf Gwasanaethau Post; a
- deddfwriaeth diogelu data drafft disgwylidig y Comisiwn Ewropeaidd.

---

<sup>6</sup><http://www.ofcom.org.uk/about/annual-reports-and-plans/annual-plans/annual-plan-2011-12/>

## Blaenoriaethau 2011/12

Datblygodd y Panel ei gynllun Gwaith drwy ofyn dau gwestiwn am y materion y gallai roi sylw iddynt o bosib:

- Beth yw maint y mater?
- All y Panel wneud gwahaniaeth?

Meysydd rhagweithiol sylweddol:

### ➤ Dyfodol Eiriolaeth Defnyddwyr

Mae bwriad y Llywodraeth i gasglu ynghyd gynifer o swyddogaethau eiriolaeth defnyddwyr presennol ag sy'n bosibl o fewn Cyngor ar Bopeth yn faes pwysig i'r Panel ganolbwyntio arno. Gall y Panel wneud gwahaniaeth drwy ddefnyddio'i brofiad a'i arbenigedd i geisio dylanwadu ar adolygiad y Llywodraeth o'r darlun defnyddwyr i sicrhau y caiff buddiannau defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau eu cynrychioli'n iawn gan lais cryf ac effeithiol. Gwna hyn drwy barhau i ddarparu mewnbwn i weithgor eiriolaeth yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau, mewnbwn i gynlluniau i ailstrwythuro eiriolaeth defnyddwyr yn y gwledydd datganoledig fel y bo'n briodol a thrwy sicrhau cyfranogiad mwy gan randdeiliaid. Bydd y Panel yn adolygu ei ymchwil presennol mewn perthynas â'r themâu sy'n berthnasol i fframwaith rheoleiddio'r dyfodol ac yn archwilio'r cyfraniad y gallai ei gynnig drwy ymchwilio ymhellach yn y maes hwn i ddeall materion a fydd o bwys i ddefnyddwyr.

### ➤ Dyfodol Rheoleiddio Cyfathrebiadau

Dyma ddatblygiad arwyddocaol gan fod y Llywodraeth wedi nodi ei bod yn barod, wrth ddrafftio Mesur Cyfathrebiadau newydd, i "ailfeddwl yn sylfaenol" am y ddeddfwriaeth sy'n bodoli, gan gynnwys y lefelau rheoleiddio gofynnol. O gofio swyddogaeth y Panel yn cynghori Ofcom i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr (gan gynnwys busnesau bach) yn ganolog i benderfyniadau rheoleiddio, mae ei arbenigedd yn arbennig o berthnasol i ddatblygiad y ddeddfwriaeth hon. Bydd y Panel yn ceisio sicrhau bod y ddeddfwriaeth Cyfathrebiadau newydd yn adlewyrchu anghenion defnyddwyr yn y sector - yn uniongyrchol, drwy drafod gyda'r Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, ac yn anuniongyrchol, drwy fwydo i mewn i syniadau Ofcom.

### ➤ Adolygu'r hyn a gyflawnir i sicrhau cyfranogiad digidol

Mae'r rhyngrwyd yn chwarae rhan arwyddocaol ym mywydau llawer o bobl. Erbyn hyn mae gan bron i dri chwarter (74%) o boblogaeth y Deyrnas Unedig fand eang gartref ac mae defnyddwyr yn elwa ar amrediad enfawr o wasanaethau a rhaglenni ar-lein. Mae'r bobl sydd heb fynd ar-lein eto'n wynebu cael eu cau allan ar sawl lefel - o gadw mewn cysylltiad â ffrindiau/teulu, i arbed arian ar nwyddau neu fodd cyfleus o gael gwybodaeth am wasanaethau. Mewn cydweithrediad â RaceOnline 2012, bydd y Panel yn adolygu'r camau ymlaen a gymerwyd gan, ac ar ran, defnyddwyr ym maes Cyfranogiad Digidol drwy ddefnyddio'r Fframwaith Cyfranogiad Digidol Defnyddwyr a ddatblygwyd gan y Panel yn 2010. Mae'r Fframwaith wedi'i fewnblannu yn y cynlluniau ar gyfer y Deyrnas Unedig yn ei chyfanrwydd a'r gwledydd datganoledig. Bydd yr adolygiad yn cynnwys edrych ar y datblygiadau ar lefel y Deyrnas Unedig a'r pedair gwlad.

➤ Penderfynu ymarferol gan ddefnyddwyr - cyfyngiadau gwybodaeth

Mae'r nifer fawr o wahanol wasanaethau cyfathrebiadau, opsiynau a thariffau wedi golygu mwyfwy o ddewis i'r defnyddiwr. Ond nid mater bach yw cymharu'r gwahanol ddewisiadau sydd ar gael yn y farchnad gymhleth hon. Canfu gwaith y Panel ar economeg ymddygiadol a defnyddwyr bregus fod peth tystiolaeth yn awgrymu y gall gormod o wybodaeth, neu wybodaeth sy'n rhy gymhleth, arwain at benderfyniadau gwaeth gan ddefnyddwyr a chael effaith andwyol felly ar les defnyddwyr. Bydd y Panel yn gweithio gydag Ofcom arhanddeiliaid eraill ar y mater hwn ar draws yr amrywiaeth o feysydd adolygu cyfnodol, e.e. newid darparwyr, darpariaeth symudol, cyflymderau band eang, niwtraliaeth net. Bydd y Panel hefyd yn cyhoeddi ymchwil ddechrau'r haf ar fater cylchrediad data.

➤ Sbectrwm a Darpariaeth Symudol

**Clirio/arwerthiant sbectrwm**

Trwy ymwneud ag Ofcom a chynghori fel y bo'n briodol, yn enwedig parthed derbyniad gwasanaethau ffonau symudol yn awr ac yn y dyfodol, a'r angen i warchod defnyddwyr gwasanaethau teledu daearol digidol rhag ymyrraeth.

**Darpariaeth symudol**

Trwy barhau i ymwneud ag Ofcom a chynig cyngor iddo fel y bo'n briodol er mwyn helpu i sicrhau y cyfeirir ei waith yn fuddiol gan ddod â lles mesuradwy i ddefnyddwyr, gan roi sylw arbennig i dderbyniad yn y gwledydd datganoledig.

**Adolygiad cyfnodol:**

a) Rhoi Grym i Ddefnyddwyr

- **Newid**  
Trwy barhau i ymwneud ag adolygiad Ofcom a chadw'r pwysau ar sicrhau prosesau cyfnewid cyfunion.

- **Niwtraliaeth net/rheoli traffig**  
Trwy ymwneud â'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang (BSG)

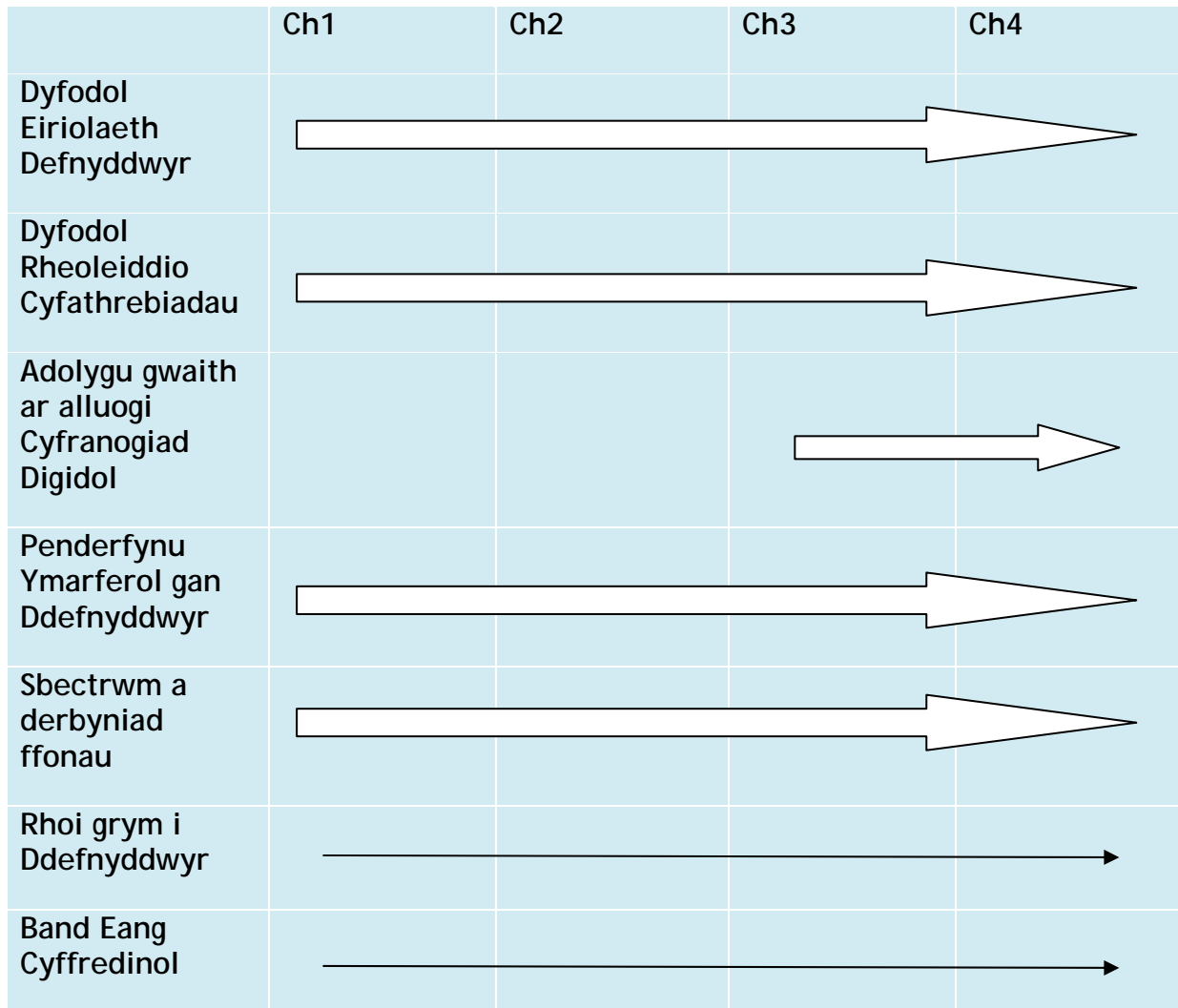
- **Strategaeth y Llywodraeth i roi grym i ddefnyddwyr**  
Trwy ymwneud â'r strategaeth gan gyfeirio'n arbennig at waith y Panel ar ddata personol ar-lein o ystyried y bwriad i alluogi unigolion i gael mwy o fynediad at eu data personol a gallu ei ddefnyddio i sicrhau gwell bargeinion.

## b) Band Eang Cyffredinol

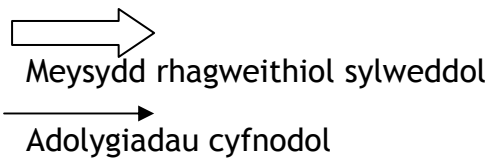
- **Mesur y camau tuag at darged band eang y Llywodraeth a gweithredu cynlluniau'r Llywodraeth i gynyddu argaeledd band eang y genhedlaeth gyffredol a'r nesaf**  
Trwy ddarparu safbwynt y defnyddwyr trwy ymwneud â Broadband Delivery UK (BDUK) trwy'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang. Monitro datblygiadau yn y gwledydd datganoledig.

Bydd y Panel yn parhau i gael adroddiadau rheolaidd gan Dîm Defnyddwyr Ofcom a fydd yn rhoi'r manylion diweddaraf i'r aelodau am yr holl ystod o faterion defnyddwyr y bydd Ofcom yn ymdrin â nhw, gan gynnwys yn 2011 weithrediad y cod ymarfer ar ddelio â chwynion, a'r dystiolaeth sy'n sail i weithgareddau Ofcom. Bydd y Panel yn gweithio hefyd gydag Ofcom arhanddeiliaid perthnasol eraill ar hylawrwydd ffonau symudol-mae'r Panel eisoes wedi bod yn gweithredu ar ei argymhellion drwy ymgysylltu ag Ofcom a'r Fforwm e-Hygyrchedd dan arweiniad yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau - a chyflymderau band eang, yn dilyn gwaith cynharach y Panel yn y meysydd hyn.

Ffigur 1: Amserlen Cynllun Gwaith amlinellol y Panel 2011/12



Allwedd:





# Atodiad 1: Aelodau'r Panel

---

- Anna Bradley (Cadeirydd tan 9/4/11)
- Fiona Ballantyne (aelod dros yr Alban)
- Louisa Bolch (aelod tan 27/10/2010)
- Kim Brook (aelod dros Gymru tan 27/10/2010 ond yn parhau fel aelod yn rhinwedd ei swydd i gynrychioli Cymru)
- Colin Browne (aelod)
- Roger Darlington (aelod dros Loegr)
- Maureen Edmondson (aelod dros Ogledd Iwerddon)
- Leen Petre (aelod tan 27/10/2010)
- Damian Tambini (aelod tan 27/10/2010)
- Bob Warner (aelod a aeth i'r Gadair o 10/04/2011)

# Atodiad 2: Adnoddau Ariannol: Cyllideb a Gwariant 2010/11

Dan Adran 16(1) Deddf Cyfathrebiadau 2003, mae gan Ofcom ddyletswydd i gynnal trefniadau effeithiol ar gyfer ymgynghori ynghylch cynnal eu swyddogaethau gyda defnyddwyr. Rhaid i'r trefniadau gynnwys cynnal panel o bobl - cyfeirir at hyn yn y Ddeddf fel "y Panel Defnyddwyr". Mae Ofcom yn cytuno ar gyllideb ar gyfer tâl a threuliau aelodau ac unrhyw waith rydym yn ei gomisiynu. Ni fydd Ofcom na Swyddog Atebol Ofcom yn cymeradwyo'r gwariant a ddaw o fewn y ddarpariaeth gyffredinol honno. Roedd ein cyllideb ni ar gyfer y 12 mis a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2011 yn £739, 847 ac roedd ein gwariant heb ei archwilio ar gyfer y cyfnod hwn yn £509, 839 - gweler y tabl isod. Yn y tabl rydym wedi cynnwys cost Tîm Cynghori'r Panel (cydweithwyr).

	Go lawn Ebrill 10- Mawrth 11 (12 mis)	Cyllideb Ebrill 10- Mawrth 11 (12 mis)
	£	£
Ffioedd Aelodau'r Panel (1)	118,591	142,544
Treuliau Aelodau'r Panel (2)	22,185	26,150
Tîm Cynghori'r Panel (3)	226,902	299,744
Arall (gan gynnwys ymchwil, ymgynghori, perthynas â rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau) (4)	142,161	271,409
Cyfanswm (5)	509,839	739,847

## Nodiadau

1. Yn ystod y flwyddyn roedd nifer aelodau'r Panel wedi disgyn o ddeg i chwech. Ar gyfer yr aelodau Panel hynny roedd eu tymor yn dod i ben yn ystod y flwyddyn, cafodd eu tâl ei gyfrifo ar sail prorata yn unol â'r ffioedd isod. Cafodd gweddill aelodau'r Panel ffioedd sefydlog am gyfnod eu gwasanaeth.

Cafodd y Cadeirydd sef Anna Bradley, yr oedd ei hymrwymiad yn hyd at 6 diwrnod y mis, £30,900. Aelodau Panel: pum aelod yr oedd eu hymrwymiad yn hyd at 4 diwrnod y mis a ffi oedd yn gyfystyr â £13,046 y flwyddyn; un ag ymrwymiad amser o hyd at 3 diwrnod y mis a ffi a oedd yn gyfystyr â £9,785 y flwyddyn; a thri ag ymrwymiad amser o hyd at 2 ddiwrnod y mis a ffi a oedd yn gyfystyr â £6,523 y flwyddyn. Mae'r ffigur ar gyfer ffioedd yn cynnwys Yswiriant Gwladol cyflogwr.

2. Mae treuliau yn cynnwys teithio a chynhaliath a pherthynas â rhanddeiliaid (lletygarwch mewnol / allanol). Cafodd pob cyfarfod Panel misol eu cynnal yn swyddfa Ofcom yn Llundain. Roedd hyn yn golygu aros dros nos a theithio o Gymru, yr Alban neu Ogledd Iwerddon i rai aelodau. Roedd gwariant ar dreuliau (£22,185) yn llai na'r gyllideb (£26,150) ac yn llai'r na'r gwariant yn 2009-10 (£27,533). Yn ystod 2010 - 11, cafodd y Panel gefnogaeth Tîm Cynghori. Roedd maint y tîm wedi lleihau yn ystod y flwyddyn, o'r hyn a oedd yn cyfateb i 4.8 cydweithiwr Ofcom amser llawn rhwng mis Ebrill a mis Tachwedd i 3.8 rhwng mis Rhagfyr a mis Mawrth. Mae'r ffigurau'n cynnwys cyflogau, Yswiriant Gwladol cyflogwr, cyfraniadau pensiwn a chostau dysgu a datblygu.
3. Roedd y Panel wedi comisiynu neu gyhoeddi sawl darn o waith yn ystod y flwyddyn ac wedi comisiynu cynghorydd cyfryngau / y wasg rhan amser. Roedd y gwaith yn cynnwys:
  - *Can I cancel? Mobile coverage and contract cancellation;*
  - *Making phones easier to use: views from consumers;*
  - *Consumer Framework for Digital Participation;*
  - *Behavioural Economics and vulnerable consumer; ac*
  - *Online Personal Data: the Consumer Perspective (wedi'i gwblhau yn 2011/12).*
4. Nid yw'r Panel wedi gwario ei gyllideb yn llawn oherwydd ansicrwydd ynghylch ei ddyfodol a newidiadau i gyfansoddiad y Panel a'r tîm gweithredol yn ystod y flwyddyn. At ei gilydd, roedd tanwariant y Panel o'i gyllideb yn £230,008.

## Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Riverside House

2a Southwark Bridge Rd

Llundain SE1 9HA

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

© 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)