



Datganiad i'r Wasg Cymru

Embargo tan 00.01 06 Hydref 2009

Panel Defnyddwyr yn galw am ateb 'rhoi cynnig arni cyn i chi brynu' i broblemau derbyniad ffonau symudol yng Nghymru

Yn ôl ymchwil newydd dywed y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau bod un rhan o dair o ddefnyddwyr a busnesau bach yng Nghymru yn cael problemau rheolaidd gyda derbyniad eu ffonau symudol, ac mae'n galw ar y rheoleiddiwr Ofcom i weithio gyda darparwyr rhwydwaith ffonau symudol i wella derbyniad a'r wybodaeth sydd ar gael i ddefnyddwyr. Bydd y Panel hefyd yn ysgrifennu at y darparwyr rhwydwaith i geisio cael cymal 'rhoi cynnig arni cyn i chi brynu' mewn contractau ffonau symudol er mwyn cynorthwyo defnyddwyr i gael y derbyniad y maent ei eisiau.

Darganfu ymchwilwyr bod dros hanner (57%) o ddefnyddwyr a 91% o fusnesau bach yng Nghymru a ymatebodd yn cael anhawster gyda derbyniad ffonau symudol – dywedodd un rhan o dair o'r rhai a holwyd (defnyddwyr 30%; busnesau bach 32%) bod hyn yn brofiad rheolaidd. Mar problemau derbyniad yn cynnwys 'mannau gwan' lle nad oes derbyniad o gwbl, ansawdd gwael neu dderbyniad achlysurol, oedi gyda negeseuon testun a galwadau'n cael eu gollwng.

Mae derbyniad da yn dibynnu ar sawl ffactor: os ydych yn defnyddio'ch ffôn dan do neu yn yr awyr agored ai peidio; y tirwedd lleol a hyd yn oed y tywydd. Bydd darparu gwybodaeth gywir am lefel derbyniad y bydd defnyddiwr yn ei dderbyn bob amser yn wyddoniaeth anfanwl. Ond mae cyfle i wella derbyniad ac mae'r Panel yn gofyn i Ofcom weithio gyda'r diwydiant i edrych ar sut i wella derbyniad ar gyfer galwadau a negeseuon testun, yn cynnwys derbyniad tra bod rhywun ar daith.

Bydd darparu gwybodaeth gywir am lefel derbyniad y bydd defnyddiwr yn ei dderbyn bob amser yn wyddoniaeth anfanwl. Ond mae'r Panel yn meddwl y gallai'r rhwydweithiau wneud rhagor i gynnig gwybodaeth gywir fel bod defnyddwyr yn gallu gwneud dewis gwybodus am ba rwydwaith i'w dewis.

"Tra bod yr holl ffocws ar gyflwyno gwasanaethau newydd fel band llydan symudol, mae ymchwil y Panel yn datgelu bod gan ddefnyddwyr a busnesau bach yng Nghymru broblemau real a chyson wrth wneud hyd yn oed galwadau llais sylfaenol. Mae'r math hwn o dderbyniad sylfaenol yn hynod o

bwysig i ddefnyddwyr ac yn hanfodol i fusnesau bach os ydynt i ffynnu,” meddai aelod Cymru o'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau, Kim Brook heddiw.

“Mae'n hanfodol nad yw defnyddwyr yn cael eu dal mewn contractau nad ydynt yn rhoi'r derbyniad y maent ei angen iddynt. Hoffem weld darparwyr yn cynnig cymal 'rhowch gynnig arni cyn i chi brynu' i ddefnyddwyr gan roi cyfle iddynt ddefnyddio'u ffonau symudol ac os nad ydynt yn cael derbyniad, ei rhoi'n ôl.

“Bydd pwysigrwydd ffonau symudol yn parhau i dyfu a bydd yn gynyddol hanfodol bod defnyddwyr a busnesau bach yn cael y derbyniad y maent yn ei ddisgwyl a'i angen,” meddai Kim Brook.

“Mae ardaloedd enfawr yng Nghymru heb dderbyniad ffonau symudol ac mae ardaloedd fel Ceredigion, Sir Benfro a'r rhan fwyaf o Ganolbarth Cymru yn wan iawn. Mae straeon am bobl yn cario mwy nag un ffôn symudol – rhag ofn,” meddai. “Mewn gwledydd eraill yn y DU gall defnyddwyr grwydro ar rwydweithiau eraill i chwilio am dderbyniad, ond dydy hynny ddim yn wir yn y DU.”

Canfyddiadau allweddol

- Mae dros hanner (57%) o ddefnyddwyr yng Nghymru wedi cael problemau gyda derbyniad, 30% yn rheolaidd
- Mae 91% o fusnesau bach ym Mhrydain wedi cael problemau, 32% ohonynt yn rheolaidd
- Y problemau mwyaf cyffredin y mae defnyddwyr a busnesau bach wedi'u cael yw manau gwan lle nad ydynt yn cael derbyniad o gwbl
- Fe wnaeth 26% o ddefnyddwyr yng Nghymru weithredu oherwydd problemau derbyniad.
- Fe wnaeth 57% o fusnesau bach ym Mhrydain weithredu oherwydd problemau derbyniad.
- Yr ymateb mwyaf cyffredin ymysg defnyddwyr oedd cysylltu gyda thîm gwasanaeth cwsmeriaid eu darparwyr, tra bod busnesau bach yn fwy tebygol o roi'r gorau i ddefnyddio eu ffôn mewn rhai amgylchiadau
- Mae rhai defnyddwyr a busnesau bach hefyd wedi prynu ffôn newydd neu wedi newid darparydd.

Diwedd

NODIADAU I OLYGYDDION A CSEs

Mae Cadeirydd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau, Anna Bradley ar gael i roi cyfweiliad.

Cynhaliodd y Panel Defnyddwyr gyfweiliadau wyneb yn wyneb gyda defnyddwyr a busnesau bach ac mae'r vox pop ar gael ar y wefan yn www.communicationsconsumerpanel.org.uk

Mae data defnyddwyr yn cynnwys defnyddwyr ar draws y DU. Oherwydd cyfyngiadau mewn methodoleg, mae data busnesau bach yn cynnwys Cymru, Lloegr a'r Alban yn unig. Mae maint y sampl yn golygu nad yw'n bosibl gwneud data fesul gwlad ar gyfer ystadegau busnesau bach.

Mae copiâu o *Mobile coverage: a consumer perspective* ar gael mewn PDF o'r wefan www.communicationsconsumerpanel.org.uk

Mae prynu ffôn symudol o siop yn clymu'r defnyddiwr i gontract lle nad oes ganddynt unrhyw hawliau i'w dychwelyd os ydynt yn newid eu meddyliau. Ond mae gan ddefnyddiwr saith diwrnod gwaith i ganslo contract am nwyddau a archebwyd ar y ffôn, archeb post, e-bost neu ffacs. http://www.consumerdirect.gov.uk/after_you_buy/know-your-rights/mobiles/

Sefydlwyd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau i gynghori Ofcom ar fuddiannau defnyddwyr yn y marchnadoedd y mae'n eu rheoleiddio. Mae'r Panel yn annibynnol ac mae'n gosod ei agenda ei hun. Ewch i www.communicationsconsumerpanel.org.uk am ragor o wybodaeth. Aelodau'r Panel a benodwyd gan Ofcom yw:

- Anna Bradley (Cadeirydd)
- Fiona Ballantyne (aelod yr Alban)
- Louisa Bolch
- Kim Brook (aelod Cymru)
- Colin Browne
- Roger Darlington (aelod Lloegr)
- Maureen Edmondson (aelod Gogledd Iwerddon)
- Leen Petre
- Damian Tambini
- Bob Warner

CYSWLLT

Ymgynghorydd Cyfryngau Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau Siân Evans 020 8674 8921 / 07713997510

media@communicationsconsumerpanel.org.uk

Siân Evans

Ymgynghorydd Cyfryngau Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

020 8674 8921

07713997510