

# Cynnwys

Cyflwyniad i 'wasanaeth cyffredinol'	2
Cynlluniau cost isel	4
Blychau ffôn cyhoeddus	5
Gwasanaethau i gwsmeriaid ag anableddau	7
Darparu llinell ffôn	8
Costau a manteision darparu'r rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol	9
Sut i ymateb	10

## Cyflwyniad i ‘wasanaeth cyffredinol’

Ofcom, y rheoleiddiwr annibynnol dros ddiwydiannau cyfathrebiadau'r DG ydym ni. Ein rôl yw gofalu am fuddiannau pobl o ran gwasanaethau teledu, radio, telegyfathrebiadau a gwasanaethau Cyfathrebiadau diwif.

Crynodeb a geir yn y llyfryn hwn o'r ymgynghoriad yr ydym yn ei gynnal ar y Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol (RhGC). Rhwyd ddiogelwch ydy'r RhGC sydd yn gwneud yn siŵr fod pobl ar incwm isel, a chwsmeriaid eraill allai fod dan anfantais, yn derbyn gwasanaeth ffôn.

Y ddyddiau hyn rydym i gyd yn defnyddio amrywiol wasanaethau ffôn. Mae gan y rhan fwyaf ohonom linell sefydlog yn y cartref a ffôn symudol, ac mae nifer ohonom yn defnyddio e-bost, yn anfon negeseuon testun (SMS) ac yn anfon negeseuon ar y pryd. Mae gan dros hanner cartrefi yn y DG fynediad i'r rhyngrwyd ac mae gan fwy a mwy ohonynt fand eang. Mae'r gwasanaethau hyn yn ein helpu i gadw mewn cysylltiad â'n ffrindiau, teuluoedd a phethau sydd yn bwysig i ni mewn bywyd.

Wrth i brisiau ostwng, mae gwasanaethau ffôn yn dod yn fwy a mwy fforddiadwy i'r rhan fwyaf o bobl. Ond nid yw hynny'n wir i bawb. Dyna lle y mae RhGC yn berthnasol. Mae'n sicrhau y gall bron pawb dderbyn gwasanaeth llinell sefydlog sylfaenol.

Mae hyn bellach yn rhan o gyfraith yr Undeb Ewropeaidd a chyfraith y DG, a'n gwaiht ni yw sicrhau fod hyn yn digwydd.

Mae'r RhGC yn ymwneud â bod yn deg, ond mae hefyd yn economeg da. Mae'n gwneud yn siŵr y gall pobl y gallai'r farchnad eu hanwybyddu – cwsmeriaid bregus a phobl mewn ardaloedd pellennig – chwarae eu rhan llawn yn yr economi ac yn y gymdeithas. Yn eu tro, mae pawb yn elwa o gael rhwydwaith ffôn fwy – gallant gysylltu â, a chael eu cysylltu gan, ragor o bobl. Mae cyfathrebu rhad hefyd yn hwb i'r economi.

Wrth gwrs mae RhGC yn costio arian. Os yw pobl yn cael gwasanaeth na allent fel rheol ei fforddio, neu os ydynt yn byw mewn ardal sydd yn ddrutach i'w chyrraedd, mae'n rhaid i bawb arall ar y rhwydwaith ffôn dalu ychydig yn rhagor. Felly, er bod rhesymau cymdeithasol ac economaidd da dros sicrhau fod y gwasanaethau cost isel hyn ar gael, mae'n hanfodol fod y bobl gywir yn eu derbyn. Mae'n amlwg y dylai cynllun gyda phrisiau isel arbennig fod ar gael yn unig i bobl ar incwm isel. Nid yw hynny'n hawdd heb rhyw fath o asesiad o gyllid pobl. Yn Ofcom, byddwn bob amser yn ceisio osgoi ymyrryd â'r ffordd arferol y mae'r farchnad telegyfathrebiadau'n gweithio. Ond, efallai y bydd angen rheolau ychydig yn dynnach i wneud yn siŵr fod y gwasanaethau cost isel yn cyrraedd y bobl sydd eu hangen mewn gwirionedd.

Dywed ein rheoliadau fod yn rhaid i BT (ac yn Hull, Kingston Communications) ddarparu amrediad o wasanaethau.

Maent yn cynnwys:

- llinell ffôn, yn ôl y galw, bron unrhyw le yn y DG, ar gyflymdra sydd yn caniatáu i chi gael mynediad i'r rhyngwrwyd;
- cynlluniau cost isel arbennig i helpu pobl ar incwm isel i fforddio gwasanaeth ffôn;
- digon o fflychau ffôn cyhoeddus ('ffônau talu') lle mae eu hangen; a
- gwasanaethau arbennig i bobl ag anableddau.

Cyflwynwyd y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol ym 1984 pan gafodd BT a Kingston eu preifateiddio. Ond wrth i dechnoleg newid, mae anghenion pobl yn newid hefyd. Rydym bellach yn adolygu'r RhGC cyfredol i wneud yn sicr ei fod wedi'i ddiweddarau.

### **Mae eich barn yn cyfrif**

Gobeithio y byddwch yn treulio ychydig o funudau i ddarllen y crynodeb hwn o'r RhGC ac yn dweud wrthym beth yw eich barn.

Crynodeb byr yw hwn o'r meysydd a'r pynciau yr ydym yn eu ystyried. Mae copi o'r ddogfen ymgynghori lawn ar ein gwefan **[www.ofcom.org.uk](http://www.ofcom.org.uk)**.

## Cynlluniau cost isel

Oherwydd RhGC rhaid i BT a Kingston Communications gynnig gwasanaeth ffôn llinell sefydlog cost isel y gall cwsmeriaid ei fforddio. Mae gan BT gynllun In Contact (IC) lle mae cwsmeriaid yn talu ffi am ymuno o £9.99, rhent o £9.25 bob tri mis a galwadau ar raddfa fflat o 1c y funud, a delir gyda cherdyn talu ymlaen llaw. Mae BT hefyd yn cynnig eu Cynllun Defnyddiwr Ysgafn (LUS), lle mae cwsmeriaid yn talu'r rhent arferol o £34.50 bob tri mis a thâl gosod, ond cant eu harian yn ôl ar eu rhent os yw taliadau eu galwadau yn llai na £15.07 bob tri mis. Mae Kingston yn cynnig cynlluniau tebyg o'r enw Basic Calls a Basic Contact.

Oes rhaid asesu eich incwm i ymuno â'r cynlluniau BT hyn. Cyn belled â'ch bod yn diwallu rhai rheolau neilltuol, gallwch ymuno os nad ydych yn gwneud llawer o alwadau. Awgryma ein hymchwil fod hyn yn gweithio'n dda – daw tua 60% o gwsmeriaid LUC ac IC o gartrefi incwm isel, ond mae gan 20% o ddefnyddwyr incwm o dros £17,500 y flwyddyn.

Mae BT bellach yn cynnig syniad arall sydd yn canolbwyntio hyd yn oed yn fyw ar anghenion pobl ar incwm isel. Mae ar gyfer cartrefi gydag incwm o lai na £10,400 ac yn derbyn budd-daliadau'r wladwriaeth sydd yn ddibynnol ar eu incwm fel Credyd Pensiwn. Byddai gan y cynllun arfaethedig newydd:

- y gost arferol am osod o £74.99;
- rhent llinell o £14.50 bob tri mis, wedi'i ostwng i £11.50 os yw cwsmeriaid yn talu trwy ddebyd uniongyrchol;

- cost galwadau o 10c y funud am alwadau cenedlaethol a lleol; a
- costau arferol am bob math arall o alwadau.

Byddai'r cynllun ar gael fel cynllun talu wrth ddefnyddio neu fel bil arferol.

Croesawn gostau clir y cynllun newydd a sut y mae wedi canolbwyntio'n uniongyrchol ar gartrefi gydag incwm isel. Ond rydym yn bryderus y byddai'n rhaid i bobl dalu trwy ddebyd uniongyrchol i dderbyn un o'i brif fanteision. Efallai nad oes gan y cwsmeriaid y mae' ceisio eu helpu gyfrifon banc, neu gallant fod yn nerfus o ymrwymo eu hunain i'r dull hwn o dalu.

Nid ydym yn argymhell y cynllun ar y cam hwn. Yn hytrach, mae gennym ddi-ddordeb yn eich barn am:

- y modd y mae'r cynllun wedi'i ddylunio a'i gostau;
- cysylltu budd-daliadau i ddebyd uniongyrchol;
- defnyddio'r cyfyngiad incwm o £10,400;
- gorfod derbyn budd-daliadau'r wladwriaeth i gymhwyso; a
- budd-daliadau'r wladwriaeth a gymerir i ystyriaeth ar gyfer y cynllun.

Credwn hefyd fod y nifer o bobl sydd yn cael eu torri i ffwrdd yn arwydd da iawn o natur fforddiadwy ffonau. Mae BT yn datgysylltu tua 5% o gwsmeriaid preswyl (tua miliwn o gartrefi) y flwyddyn am beidio â thalu eu biliau. Awgryma ein hymchwil y gallai BT wneud rhagor i hyrwyddo eu cynlluniau i bobl ar incwm isel sydd mewn perygl o gael eu datgysylltu.

## Blychau ffôn cyhoeddus

Mae blychau ffôn cyhoeddus yn bwysig i bobl heb ffôn, heb ffôn symudol neu sydd yn methu â defnyddio neu ddibynnu ar un. Mae nifer o bobl dan anfantais a bregus yn dal i ddibynnu ar flychau ffôn cyhoeddus.

O dan y RhGC rhaid i BT a Kingston Communications ddarparu nifer digonol o flychau ffôn cyhoeddus. Ond beth yw 'digonol'? Credwn mai yn lleol yn unig y gellir penderfynu hynny, trwy ymgynghori â phobl a chyrrff lleol. Gall y bobl a'r cyrrff hyn hefyd rwystro i'r blwch ffôn cyhoeddus olaf yn eu hardal gael ei dynnu ymaith. Gelwir hyn yn 'feto lleol'. Gweithiodd y drefn hon am gyfnod hir heb fawr o ffwdan gan nad oedd llawer o flychau ffôn cyhoeddus yn cael eu tynnu ymaith. Ond nid yw hyn yn wir bellach. Dywed BT fod yr arian y maent yn ei dderbyn o flychau ffôn cyhoeddus wedi gostwng yn enwedig wrth i ragor a rhagor o bobl gael ffonau symudol. Oherwydd hyn dywedant eu bod wedi bod yn colli arian ar 60% o'u blychau. Maent wedi bod yn ceisio cael gwared o nifer o flychau, ond dywedant fod y fetto lleol yn creu problemau annheg iddynt gan fod 43% o'u cynlluniau i gael gwared o flychau ffôn cyhoeddus yn cael eu gwrthod.

Rydym yn edrych eto ar y rheolau ar gyfer blychau ffôn cyhoeddus. Mae angen gweld a oes modd taro gwell cydbwysedd rhwng darparu blychau ffôn lle maent eu hangen ac anghenion BT fel busnes.

Awgrymwn y dylai'r fetto lleol barhau ond gyda newidiadau i'w wneud yn glir ac yn gyson. Bwriadwn greu rhai canllawiau ar ddelio â chynigion i gael gwared o flychau ffôn cyhoeddus. Byddai'r canllawiau hyn yn cymryd i ystyriaeth:

- faint o gartrefi sydd yn yr ardal;
- pa mor agos yw'r blwch ffôn cyhoeddus nesaf;
- y math o dai sydd yn yr ardal;
- unrhyw hanes o fandaliaeth;
- ydy'r blwch ffôn cyhoeddus yn gwneud arian ai peidio;
- sawl galwad a wneir o'r blwch bob blwyddyn;
- faint mae'n gostio i ddarparu'r blwch ffôn cyhoeddus;
- faint o alwadau brys a wneir o'r blwch ffôn; ac
- a oes signal da ar gyfer ffôn symudol yn yr ardal.

Credwn hefyd y gellid gwella'r broses o drafodaethau rhwng BT a phobl a chyrrff lleol. Awgrymwn y dylid ymestyn y broses o 42 diwrnod i 90 diwrnod ac y bydd proses apelio yn gymorth i ddelio ag anghydfodau.

Rydym hefyd yn awyddus i glywed eich barn am y canlynol:

- Sut mae diffinio 'safle' blwch ffôn? Mae hyn yn bwysig gan ei fod yn penderfynu pa flychau ffôn cyhoeddus sydd yn dod o dan y drefn fetto lleol.

- Pwy mewn llywodraeth leol ddylai fod â fetó lleol?
- A oes isafswm arian y dylai blwch cyhoeddus ei dderbyn? Er enghraifft, pe bai blwch ffôn cyhoeddus yn cymryd dyweder rhwng £50 a £100 yn unig y flwyddyn, a ddylai BT orfod gwrandio ar unrhyw wrthwynebiad i gael gwared ohono a chael ei ryddhau o'r fetó lleol?

# Gwasanaethau i gwsmeriaid ag anableddau

Mae'r rhwymedigaeth wasanaeth cyffredinol yn diogelu cwsmeriaid ag anableddau trwy wneud yn siŵr fod cwmnïau ffôn yn darparu amrediad o wasanaethau hanfodol y maent eu hangen, ar bris fforddiadwy. Mae'r gwasanaethau hyn yn cynnwys:

- biliau arbennig wedi'u dylunio ar gyfer cwsmeriaid sydd yn ddall neu sydd yn rhannol ddall;
- 'cyfnewid testun' i bobl sydd yn fyddar neu yn drwm eu clyw;
- gwasanaeth trwsio namau ar flaenoriaeth; a
- blychau ffôn cyhoeddus sydd yn hawdd mynd i fewn iddynt.

Mae'r gwasanaeth cyfnewid testun yn wasanaeth neilltuol o bwysig ('Typetalk') sydd yn trosi llais person yn destun ac i'r gwrthwyneb. Mae hyn yn darparu dull hanfodol o gyfathrebu i bobl sydd yn fyddar, yn drwm eu clyw ac sydd ag anawsterau llefaredd. Gwerthfawrogir y gwasanaeth yn fawr iawn gan gwsmeriaid ond mae angen ei ddatblygu ymhellach nawr wrth i alw a thechnoleg newid. Felly rydym yn argymhell cyfres o welliannau.

Byddai pobl sydd yn defnyddio'r gwasanaeth yn hoffi gwneud hynny ar gyfrifiadur. Byddai hyn yn caniatáu i gwsmeriaid ddefnyddio offer sydd ar gael yn gyffredin gyda gwell sgrin a bysellfwrdd haws i'w ddefnyddio ac i argraffu eu sgysysiau. Rydym yn annog cwmnïau i wneud y gwaith technegol a masnachol i gael y gwasanaeth hwn yn weithredol ar y rhyngwrwyd.

Yn yr un modd, byddai 'cyfnewid fideo' yn gallu dehongli lleisiau i mewn i Iaith Arwyddion Prydain (IAP). Byddai angen terfynell fideo ar gyfer y person yn defnyddio IAP a chysylltiad â dehonglydd IAP. Er y gall y rhan fwyaf o ddefnyddwyr IAP ddefnyddio cyfnewid testun gallai cyfnewid fideo gynnig dull llawer mwy personol o gyfathrebu. Ar y cam hwn, mae nifer o faterion technegol, masnachol ac ymarferol i'w hystyried cyn penderfynu datblygu cyfnewid fideo. Felly argymhellwn astudiaeth drylwyr i ddechrau.

Ar hyn o bryd mae'r gwasanaeth cyfnewid testun yn cael ei redeg gan RNID (Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol i Bobl Byddar) ac mae'n cael ei reoli a'i dalu amdano yn bennaf gan BT. Ond, er mwyn gwneud rheoli a darparu'r gwasanaeth yn gliriach ac yn fwy atebol, cynigiwn:

- creu 'Panel Ymgynghorol Buddiolwyr' yn cynnwys pobl sydd yn cynrychioli'r cwsmeriaid a'r cwmnïau ffôn; a
- bod Typetalk yn cyhoeddi cynllun ac adroddiad bob blwyddyn.

Rydym hefyd yn cynnig y dylai unrhyw gwsmer sydd ag anabledd sydd yn eu hatal rhag darllen a deall biliau neu contractau allu gofyn am ffurf arall. Cynigir y rhain fel rheol yn unig i bobl sydd yn ddall neu'n rhannol ddall ond cydnabyddwn y gallai fod pobl eraill angen y cymorth hwn.

Rydym hefyd yn gofyn i gwmnïau ddweud wrthym am unrhyw newidiadau sydd ganddynt ar y gweill o ran blychau ffôn cyhoeddus rhag ofn i hynny effeithio ar gwsmeriaid ag anableddau.

## Darparu llinell ffôn

Os ydych eisiau llinell ffôn rhaid i BT a Kingston Communications ymateb i'ch cais os yw'n un rhesymol. Rhaid iddynt gynnig llinell i chi am yr un pris ag y mae pawb yn ei dalu waeth ble rydych yn byw. Mae hyn yn neilltuol o bwysig os ydych yn byw mewn ardal anghysbell na fyddai'r farchnad efallai eisiau ei gwasanaethu heb y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol.

Os yw gosod eich llinell newydd yn costio £3400 nau lai mae BT yn gosod tâl safonol – ar hyn o bryd £74.99 am linell ffôn cartref. Os yw'n fwy na £3400, rhaid i chi dalu tâl safonol BT ac unrhyw gostau ychwanegol dros £3400. Credwn fod nodi ffigur yn synhwyrol ond rydym yn gofyn am ragor o wybodaeth gan BT a sylwadau o'r ymgynghoriad hwn, i'n helpu i benderfynu beth ddylai'r ffigur hwnnw fod.

Bwriadwn hefyd nodi canllawiau ar beth yw cais 'rhesymol'. Byddai hyn yn gymorth i BT ac i gwsmeriaid ddeall sut y barnwn a ellir cyfiawnhau cwyn yn erbyn BT ai peidio. Gallai materion gynnwys y canlynol:

- ydy'r cais am le sefydlog a ddefnyddir ar gyfer busnes cyffredin neu fel cartref rhywun?
- Ydy BT wedi cynnig y cyfle i'r cwsmer wneud y gwaith ei hun?
- Ydy BT wedi darganfod y ffordd rhataf posibl o ddarparu'r gwasanaeth?
- Ydy'r defnyddiwr yn oedranus neu yn anabl?
- Oes gan y cwsmeriaid y dewis hefyd o dderbyn signal ffôn symudol?

Mae'r rheolau hefyd yn datgan y math o gysylltiad y mae'n rhaid i BT a Kingston Communications ei ddarparu – cysylltiad band cul sydd yn gallu rhoi 'mynediad gweithrediadol i'r rhyngwrwyd'. Mae canllawiau a gyhoeddwyd yn 2003 ar fynediad gweithrediadol i'r rhyngwrwyd yn dweud y dylai defnyddwyr fod yn gallu disgwyl cyflymdra cysylltu o 28.8kbits yr eiliad o leiaf. Mae hefyd yn nodi sut y dylai darparwyr gwasanaeth ddelio â chwynion am gyflymdra cysylltu.

Mae'r canllawiau wedi gweithio. Mae gan dros 99% o linellau gyfradd o 28.8kbits yr eiliad neu uwch ar gyfartaledd o'i gymharu â 97% yn 2003, felly ni welwn yr angen am newid.

## Costau a manteision darparu'r rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol

Ar hyn o bryd mae BT a Kingston Communications yn talu costau rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol ac yn y gorfennol nid oedd hynny'n ymddangos yn annheg. Yn ddiweddar rydym wedi bod yn gweithio allan amcangyfrifon newydd ar gostau BT a'r manteision o ddarparu RhGC. O ran y costau, credwn fod yr arian sydd ei angen i wasanaethu cwsmeriaid ar incwm isel wedi gostwng tra bod y gost o ddarparu rhagor o flychau ffôn cyhoeddus wedi cynyddu'n arw o swm cyffelyb. Daw'r manteision yn bennaf o well delwedd brand a gallu hysbysebu ar flychau ffôn cyhoeddus. Credwn fod y manteision hyn yn aros yn bennaf yr un fath ag yr oeddent.

O ran ffigurau amcangyfrifwn fod y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol yn costio tua £52 i £57 miliwn y flwyddyn i BT, a bod y manteision tua £59 i £64 miliwn. Felly ni welwn unrhyw faich mawr yn cael ei roi ar BT ac felly nid oes angen unrhyw drefniadau newydd i dalu am y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol.

Ond nid ydym yn anwybyddu'r angen am olwg trylwyr ar gostau unwaith y daw effeithiau'r adolygiad hwn i rym. Mae'r Adolygiad Strategol o Delegyfathrebiadau, a gyhoeddwyd gan Ofcom ym mis Tachwedd 2004, hefyd yn edrych ar y materion y gellid eu codi gan wasanaeth cyffredinol yn y dyfodol.

## Sut i ymateb

Mae gwasanaethau ffôn yn effeithio ar bron pob un ohonom. Os ydych yn defnyddio eich ffôn gartref neu i redeg busnes, ac os ydych yn cynrychioli cwmni tele-gyfathrebiadau neu grŵp defnyddwyr, os gwelwch yn dda mynegwch eich barn.

Bydd ein gweithrediadau yn effeithio ar nifer o bobl a chyrrff ar draws yr DG. Ac felly mae'n bwysig iawn ein bod yn gwneud ein penderfyniadau ar yr adeg iawn ac yn y dull cywir. Dyna pam y cyhoeddwyd y crynodeb hwn.

Os oes gennych unrhyw sylwadau ar y rhwymedigaeth gwasanaeth cyhoeddus, anfonwch eich sylwadau, gyda'r geiriau 'Rwymedigaeth Gwasanaeth Cyhoeddus – ymgynghoriad', at:

**Alan Pridmore**

Ofcom  
Tŷ Riverside  
2a Heol Bont Southwark  
Llundain  
SE1 9HA.

E-bost: [alan.pridmore@ofcom.org.uk](mailto:alan.pridmore@ofcom.org.uk)  
Ffacs: 020 7981 3333

Os yn bosibl mae'n well gennym ymatebion fel atodiadau e-bost, ar ffiurf Microsoft Word. Amgaewch hefyd y ddalen flaen y gallwch ei dadlwytho ar wahân i'r adran 'ymgynghoriadau' ar ein gwefan.

Er mwyn symleiddio'r broses ni fyddwn fel rheol yn cydnabod derbyn ymatebion.

Y dyddiad cau ar gyfer ymatebion yw 5pm ar 21 Mawrth 2005.

Credwn ei bod yn bwysig fod unrhyw un sydd â diddordeb yn yr adolygiad hwn yn gallu gweld y farn a dderbyniwyd ar ein gwefan [www.ofcom.org.uk](http://www.ofcom.org.uk). Byddwn yn cadw eich cyfraniad yn gyfrinachol, dim ond os y gofynnwch i ni wneud hynny.

### Unrhyw sylwadau cyffredinol?

Croesawn unrhyw sylwadau sydd gennych hefyd am y modd yr ydym wedi trefnu'r ymgynghoriad hwn. Cysylltwch os gwelwch yn dda â:

**Philip Rutnam**

Ofcom  
Tŷ Riverside  
2a Heol Bont Southwark  
Llundain  
SE1 9HA.

E-bost: [philip.rutnam@ofcom.org.uk](mailto:philip.rutnam@ofcom.org.uk)  
Ffacs: 020 7981 3333