

Cynnwys

- Cynnwys 1
- Cyflwyniad 2
- Diddordebau defnyddwyr a dinasyddion 3
- Nodau'r polisi hwn..... 4
- Cystadleuaeth a defnyddwyr 6
- Diogelu defnyddwyr 7
- Cael y wybodaeth gywir 10
 - Gwybodaeth am brisiau ac ansawdd gwasanaeth 10
 - Ymwybyddiaeth o brosesau newid 12
- Cwestiynau'r ymgynghoriad..... 14
- Geirfa..... 15
- Ymateb i'r ymgynghoriad hwn 17
 - Gwybodaeth bellach..... 18
 - Cyfrinachedd 18
 - Camau nesaf 18
 - Ein prosesau ymgynghori..... 18

Cyflwyniad

Ofcom yw rheoleiddiwr annibynnol teledu, radio, telegyfathrebiadau a gwasanaethau cyfathrebu diwifr yn y DU. Mae'r gyfraith a sefydlodd ni yn datgan bod rhaid i ni gyflawni'n rôl mewn modd sy'n helpu pobl yn eu rôl fel defnyddwyr ac fel dinasyddion. Mae'r llyfryn hwn yn grynodeb o ymgynghoriad sy'n disgrifio'n hymagwedd at helpu pobl yn eu rôl fel defnyddwyr. Nid yw'n cwmpasu ein rôl fel dinasyddion. Byddwn yn bwrw golwg ar y rôl honno mewn prosiectau eraill. Nid yw'r ymgynghoriad hwn yn cwmpasu rhaglenni teledu a radio - rydym yn canolbwyntio yma ar wasanaethau telegyfathrebu sefydlog a diwifr, a'r gwasanaethau darlledu (fel teledu lloeren a chebl) a ddefnyddir i gyflwyno'r rhaglenni hynny.

Y syniad sydd y tu ôl i'r ddogfen hon yw rhoi crynodeb i chi o'n cynigion ni. Mae'n disgrifio'r hyn yr ydym yn ystyried y dylem ni ei wneud i helpu defnyddwyr, ac ymhle y dylem ni ganolbwyntio'n hymdrechion dros y ddwy neu dair blynedd nesaf. Byddem yn hoffi cael eich barn am y cynigion hyn.

Cewch weld y ddogfen ymgynghori gyfan ar ein gwefan yn www.ofcom.org.uk. Rydym wedi ceisio osgoi defnyddio jargon, ond mae'r eirfa ar ddiwedd y ddogfen hon yn esbonio rhai termau technegol.

Diddordebau defnyddwyr a dinasyddion

Cyn disgrifio ein hymagwedd at helpu chi, dylem ddisgrifio ym mha ffordd rydym ni'n gweld gwahaniaeth rhwng diddordebau defnyddwyr a dinasyddion. Yn ein barn ni, mae ein diddordebau fel defnyddwyr yn gysylltiedig â'r ffordd rydym yn prynu ac yn defnyddio gwasanaethau a chynnyrch mewn marchnad. Mewn marchnadoedd cyfathrebu, mae gennym ddewis fel defnyddwyr, er enghraifft ynglŷn â pha wasanaethau ffôn sefydlog neu symudol i'w defnyddio, ac ynglŷn â phrynu cyswllt â'r rhyngwrdd a theledu cebl neu loeren. Mae gennym ddiddordeb fel defnyddwyr yn y modd mae marchnadoedd y gwasanaethau hyn yn gweithredu, a pha mor dda y maen nhw wrth roi i ni'r hyn rydym am ei gael.

Fel dinasyddion, ar y llaw arall, mae gennym ddiddordeb mewn nifer o amcanion cymdeithasol ehangach, fel sicrhau bod gan bawb fynediad i wasanaethau cyfathrebu sylfaenol - fel y ffôn - am brisiau fforddiadwy.

Nodau'r polisi hwn

Credwn y dylai nod cyffredinol ein polisi defnyddwyr fod fel a ganlyn 'i weithio gyda sefydliadau eraill a diwydiant i sicrhau bod defnyddwyr:

- yn elwa ar farchnadoedd cyfathrebu cynyddol gystadleuol;
- yn cael eu hamddiffyn yn effeithiol rhag niwed ariannol a chorfforol, poendod a phryder afresymol; a
- bod ganddynt y wybodaeth a'r arfau sydd eu hangen arnynt i wneud penderfyniadau gwybodus.'

Credwn mai'r nod ddylai fod creu sefyllfa lle:

- rydym yn ystyried eich diddordebau fel defnyddwyr yn llawn wrth benderfynu ar bolisi;
- bod gwybodaeth glir am eich hawliau, a ffyrdd o ddatrys cwynion ac anghydfodau gyda darparwyr gwasanaethau, o fewn eich cyrraedd;
- bod y rheolau ar gyfer darparwyr gwasanaeth yn rhoi'r lefel ddiogelwch gywir i chi, heb waith papur a gweinyddu dianghenraid;
- rydym ni'n gwneud y siŵr bod y rheolau'n cael eu gorfodi'n gywir;
- bod gennych y wybodaeth, y sgiliau a'r hyder sydd eu hangen arnoch chi i gael ddel dda; ac
- rydym yn ystyried anghenion defnyddwyr sy'n agored i niwed, fel pobl hŷn ac anabl, i sicrhau nad ydynt dan anfantais.

Os yw'r dystiolaeth yn dangos bod grŵp penodol o bobl – fel plant, pobl hŷn, pobl anabl neu'r rheiny sydd ar incymau is - yn fwy agored i gael eu niweidio na phobl eraill, credwn hefyd y dylid ystyried hynny wrth ddatblygu ein polisïau.

I gyflawni'r nodau hyn, credwn y dylem geisio gwneud fel a ganlyn:

- Yn gyntaf, mae angen i ni wneud yn siŵr ein bod yn edrych ar y dystiolaeth am eich diddordebau pryd bynnag yr ydym yn penderfynu ar bolisiâu a fydd yn effeithio ar faint y gystadleuaeth mewn marchnad, a math y gystadleuaeth.
- Yn ail, mae angen i ni ddefnyddio ein pwerau i'ch diogelu chi rhag niwed ariannol a chorfforol, cael eich poenydio'n ormodol, a phryder.
- Yn drydydd, mae angen i ni wneud yn siŵr bod gennych y pŵer i gael dêl dda, oherwydd bod gennych fynediad, er enghraifft, at wybodaeth am y gwasanaethau sydd ar gael gan ddarparwyr sy'n cystadlu yn erbyn ei gilydd, a'r hyder na fyddwch yn cael eich effeithio gan ymddygiad camarweiniol neu anonest gan gyflenwyr.

Rydym hefyd o'r farn y dylwn cyhoeddi adolygiad o ddiddordebau defnyddwyr yn flynyddol, a fydd yn tynnu ynghyd wybodaeth o nifer o fannau gwahanol ynglŷn â pha mor dda rydych yn cael eich gwasanaethu yn y marchnadoedd cyfathrebiadau.

Cystadleuaeth a defnyddwyr

Credwn y gall eich diddordebau, yn gyffredinol, gael eu gwasanaethu orau drwy hyrwyddo cystadleuaeth rhwng darparwyr gwasanaethau cyfathrebiadau. Fodd bynnag, mae ein hymchwil a'n dadansoddi wedi dangos y gall cystadleuaeth ddigwydd mewn llawer ffurf, a'i fod yn bwysig gwneud yn siŵr bod ein polisiau yn helpu hyrwyddo'r math o gystadleuaeth a fydd yn cyflwyno'r hyn sydd ei angen arnoch.

I wneud yn siŵr bod hyn yn digwydd, credwn y dylem:

- weithio'n agosach â sefydliadau defnyddwyr fel Cyswllt Defnyddwyr, Cyngor Cenedlaethol y Defnyddwyr (NCC) a Which?, fel y gallwn gael gymaint o wybodaeth ag sy'n bosibl am eich blaenoriaethau mewn gwahanol farchnadoedd; a
- sefydlu rhai gweithdrefnau i wneud yn siŵr ein bod yn ystyried eich diddordebau wrth i ni ymgymryd â phrosiectau polisi cystadleuaeth. Lluniodd Panel Defnyddwyr Ofcom adroddiad ar hyn yn ddiweddar, y bwriadwn adeiladu arno.

Diogelu defnyddwyr

Mae'r rheiny sy'n defnyddio gwasanaethau cyfathrebiadau yn wynebu rhai problemau penodol oherwydd bod systemau cyfathrebiadau modern yn caniatáu i ddarparwyr anonest gysylltu â llawer o bobl ar unwaith, ac oherwydd bod technoleg newydd yn gallu achosi ffurfiau newydd o niwed.

Dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym ni wedi gwneud llawer o ymdrech i fynd i'r afael â phroblemau diogelu defnyddwyr. Ymysg pethau eraill, rydym wedi:

- cyflwyno rheolau cadarn newydd i fynd i'r afael ag arferion gwerthu camarweiniol ac annheg, gan gynnwys 'slamming', sy'n digwydd pan gewch eich newid o un darparwr i ddarparwr arall yn ddjarwybod i chi neu heb i chi roi eich caniatâd;
- gweithredu i leihau'r posibilrwydd o alwadau mud (lle bo system alw awtomataidd yn galw mwy o rifau nag y mae gweithredwyr yno i ddelio â nhw, felly bydd eich ffôn yn canu ond ni fydd unrhyw un ar ben arall y llinell) a'r gofid y maent yn ei achosi; ac
- wedi gweithio gyda'r Pwyllgor Annibynnol ar gyfer Goruchwyllo Safonau Gwasanaethau Gwybodaeth Ffôn (ICSTIS), sef y rheoleiddiwr gwasanaethau cyfradd breimiwm (PRS), i gryfhau'r fframwaith rheoleiddio PRS, fel bod modd i ni gymryd camau mwy effeithiol yn erbyn y rheiny sy'n gyfrifol am sgamiau fel 'deialwyr twyllodrus y rhyngwrwyd'. Gall y deialwyr twyllodrus hyn effeithio ar gwsmeriaid sydd â chysylltiad deialu â'r rhyngwrwyd, a defnyddio darnau o feddalwedd a lwythwyd i lawr o'r rhyngwrwyd yn ddjarwybod iddynt i wneud galwadau cyfradd breimiwm, drud.

Rydym hefyd yn datblygu llawer o bolisiau newydd a fydd yn helpu diogelu eich diddordebau mewn perthynas â materion fel cywirdeb biliau, prisio galwadau 0845 a 0870, a gwasanaethau llais a ddarperir dros y rhyngwrwyd (VoIP).

Er bod llawer o waith eisoes ar y gweill, credwn fod angen gwneud mwy, yn enwedig i:

- godi’ch ymwybyddiaeth chi o’ch hawliau, a helpu chi i ddiogelu eich hun yn erbyn niwed;
- gwella pa mor effeithiol y mae trefniadau sydd eisoes yn bodoli ar gyfer delio â chwynion cwsmeriaid;
- targedu rheoleiddio yn fwy uniongyrchol at yr ychydig ddarparwyr gwasanaeth hynny sy’n achosi’r problemau, tra’n cwtogi ar y gwaith papur a’r gweinyddu cysylltiedig i’r mwyafrif sy’n cadw at y rheolau;
- nodi problemau newydd yn gyflymach, fel bod modd i ni weithredu cyn iddynt fynd yn rhy ddifrifol; ac
- asesu’r math o sefyllfaoedd y mae hunanreoleiddio gan sefydliadau yn y diwydiant yn debygol o fod yn effeithiol, a’r rheiny lle bydd angen tebygol am gefnogaeth gan sefydliadau, fel Ofcom.

I gyflawni’r nodau hyn, rydym yn bwriadu gwneud y canlynol:

- Byddwn yn darparu mwy o wybodaeth ar adran cyngor i ddefnyddwyr ein gwefan, gan gynnwys cyngor ar eich hawliau, rhybuddion am sgamiau a’r wybodaeth ddiweddaraf am ‘bynciau llosg’ y mae ein Canolfan Gyswllt wedi sylwi arnynt.
- Byddwn yn bwrw ymlaen ac yn rhoi ar waith argymhellion ein hadolygiad diweddar o’r prosesau datrys anghydfodau sy’n cael eu rhedeg gan Otelo ac CISAS. Roeddem wedi nodi nifer o feysydd lle gellid gwneud gwelliannau, o ran y trefniadau ar gyfer datrys anghydfodau a hefyd yn y modd y mae darparwyr cyfathrebiadau yn delio â chwynion yn y lle cyntaf. Ein nod yw gweithio gyda phawb sydd â diddordeb i geisio gwneud yn siŵr bod pob agwedd ar y broses trafod cwynion yn rhoi i chi’r diogelwch y mae ei angen arnoch.

- Byddwn yn adolygu'r modd rydym yn defnyddio hunanreoleiddio, i asesu pryd fydd gwahanol fodolau rheoleiddio yn debygol o fod yn effeithiol. Yna, gallwn wneud defnydd gwell ohonynt yn y dyfodol. Un o'r prif bethau fydd edrych ar ddulliau gwell o gymell darparwyr i gadw o fewn y rheoliadau.
- Byddwn yn cynnal adolygiad manwl o'r Amodau Cyffredinol, yr ydym yn eu defnyddio i osod y rheolau y mae'n rhaid i ddarparwyr cyfathrebiadau eu dilyn. Mae'r rheolau hyn wedi dod yn fwy cymhleth dros y flwyddyn ddiwethaf, ac os yw hyn yn parhau, rydym yn pryderu y gall y broses gyfan fynd yn rhy gymhleth. Rydym am sicrhau bod rheoleiddio'n cael ei dargedu at y rheiny sy'n torri'r rheolau, ac nad yw'n rhy gostus i fwyafrif y darparwyr sy'n darparu gwasanaeth da i'w cwsmeriaid.
- Byddwn yn gweithredu'n gyflymach yn erbyn troseddwyd, gan sefydlu 'system rhybudd cynnar' a fydd yn caniatáu i ni nodi problemau newydd cyn iddynt fynd yn rhy ddifrifol. Byddwn hefyd yn edrych am ffyrdd o gyflymu'r modd rydym yn archwilio achosion posibl o dorri rheoliadau. Bydd hyn yn gofyn am weithio'n agos gyda sefydliadau defnyddwyr a rheoleiddio eraill, fel ICSTIS, Otel, CISAS, yr Awdurdod Safonau Hysbysebu a Chyswllt Defnyddwyr.

Cael y wybodaeth gywir

Mae angen i chi fod yn hyderus wrth wneud penderfyniadau am eich dull o ddefnyddio cynhyrchion a gwasanaethau cyfathrebiadau. Gall hyn fod yn anodd pan mae'r farchnad yn newid yn gyflym, mae llawer o'r cynhyrchion a'r gwasanaethau yn gymhleth yn dechnegol, ac mae'n bosibl nad ydych wedi clywed am y darparwyr. Os ydych am deimlo'n hyderus, nid yn unig y mae angen i chi gredu'ch bod yn cael eich amddiffyn yn erbyn ymddygiad niweidiol gan ddarparwyr anonest, mae hefyd angen i chi gael mynediad at wybodaeth gywir a dibynadwy am gynhyrchion, gwasanaethau a darparwyr. Yna byddwch yn gallu gwneud penderfyniadau gwybodus.

Nid ydym yn credu bod gennym rôl flaenllaw mewn darparu'r math hwn o wybodaeth. Yn gyffredinol, mae'n well gadael hyn i'r darparwyr cyfathrebiadau eu hunain, ac i sefydliadau annibynnol fel Which?, sy'n darparu gwybodaeth y gallwch chi ei defnyddio i gymharu cynhyrchion. Ond mewn ambell achos, os yw'n amlwg bod prinder gwybodaeth yn atal defnyddwyr rhag gwneud penderfyniadau gwybodus, mae'n bosibl y bydd angen i ni gamu i'r adwy. Yn yr achosion hyn, byddwn yn ceisio annog y darparwyr cyfathrebiadau i ateb y galw eu hunain, neu i gael sefydliadau annibynnol i lenwi'r bwlch. Dim ond mewn achosion eithriadol y byddwn yn darparu'r wybodaeth ein hunain.

Mae ymchwil i'r farchnad yn awgrymu bod y mwyafrif o ddefnyddwyr yn ymwybodol o ddarparwyr gwasanaethau cyfathrebiadau eraill, ac rydym ni o'r farn bod y sefyllfa hon yn debygol o wella yn y dyfodol wrth i gystadleuaeth gynyddu. Mae'r ymchwil hefyd yn dangos eich bod yn gyffredinol ymwybodol o wasanaethau a thechnoleg newydd, er nad yw hyn bob amser yn wir ar gyfer defnyddwyr hŷn. Mae Panel Defnyddwyr Ofcom yn cynnal mwy o ymchwil ar lefelau ymwybyddiaeth ymysg defnyddwyr oedranus a byddwn yn edrych ar y canlyniadau cyn penderfynu a oes angen i ni gymryd unrhyw gamau rheoleiddiol.

Gwybodaeth am brisiau ac ansawdd gwasanaeth

Hyd yn hyn, y brif broblem sydd wedi wynebu cwsmeriaid yw ei bod yn anodd ar adegau i gymharu prisiau gwahanol wasanaethau, neu i gael

gwybodaeth gywir a dibynadwy am ansawdd gwasanaethau. Rydym wedi cychwyn dwy fenter gyda'r bwriad o fynd i'r afael â'r broblem hon.

Yn gyntaf, rydym yn rhedeg y cynllun 'Ofcom PASS' ar gyfer gwefannau annibynnol sy'n darparu gwybodaeth er mwyn i chi gymharu prisiau. Er mwyn perthyn i'r cynllun PASS, mae'n rhaid i ddarparwr ddangos eu bod yn cyflenwi gwybodaeth deg a chywir, y gallwch ymddiried ynddi. Ar hyn o bryd, mae un cyflenwr - uSwitch - wedi cymhwyso i fod yn aelod o'r cynllun, am y cymariaethau mae'n darparu ar gyfer y gwasanaethau llinell sefydlog a gynigir gan rhyw 30 o ddarparwyr cyfathrebiadau.

Mae gennym rai pryderon am y ffaith nad yw'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn ymwybodol o'r cynllun PASS, ac mae'n bosibl bod hyn wedi peri iddo fod yn llai effeithiol. Credwn ei fod yn amser adolygu'r cynllun, a byddai diddordeb gennym glywed eich barn am yr opsiynau canlynol.

Opsiwn 1 – cau'r cynllun i lawr, a dibynnu ar y farchnad i ateb eich anghenion.

Opsiwn 2 – cadw'r cynllun fel y mae.

Opsiwn 3 – ail-lansio'r cynllun, i ymestyn ystod y gwasanaethau sy'n cael sylw a nifer yr aelodau, ac i godi ymwybyddiaeth defnyddwyr ohono.

Opsiwn 4 – creu cysylltiadau agosach gydag un darparwr gwybodaeth am gymhariaeth prisiau, a allai ddarparu gwybodaeth ddibynadwy am wasanaethau sefydlog, symudol, band eang a theledu digidol, a gwneud defnydd mwy gweithredol o'n gwefan i ddarparu mynediad i'r gwasanaeth hwn.

Gallem hefyd ystyried talu sefydliad annibynnol i gynhyrchu adroddiad yn flynyddol, gan nodi cymariaethau prisiau ar gyfer ystod o wasanaethau cyfathrebiadau.

Yn ail, rydym wedi annog gweithredwyr rhwydwaith a darparwyr gwasanaeth i weithio gyda'i gilydd i gynhyrchu gwybodaeth sy'n cymharu ansawdd gwasanaethau, a fydd yn helpu chi i wneud penderfyniadau gwybodus wrth brynu gwasanaethau. Mae dwy ran i'r fenter hon. I ddarparwyr gwasanaethau llais sefydlog, rydym wedi dweud wrthynt y

bydd rhaid iddynt gyhoeddi ffigyrau am ansawdd y gwasanaeth y maent yn ei ddarparu. I ddarparwyr gwasanaethau symudol, mae'r fenter yn wirfoddol, ac eto bydd yn gofyn am gyhoeddi gwybodaeth am ansawdd y gwasanaeth, y gallwch ei chymharu â gwybodaeth darparwyr eraill.

Mae set gyntaf y wybodaeth hon sy'n ymwneud ag ansawdd, ar gyfer gweithredwyr sefydlog a symudol, i'w chyhoeddi ym mis Gorffennaf 2006. Bydd y ffigyrau ar gael ar wefannau, a byddwch yn gallu cynnig sylwadau am ba mor ddefnyddiol yw'r ffigyrau i chi. Ar ôl cyhoeddi'r ffigyrau, bwriadwn adolygu'r cynlluniau, i sicrhau eu bod yn bodloni'ch anghenion.

Ymwybyddiaeth o brosesau newid

Mae angen i chi hefyd fod yn ymwybodol y gallwch newid i ddarparwr gwasanaeth arall os ydych chi'n dymuno gwneud hynny, a sut i fynd ati.

Mae ymchwil yn dangos nad oes gan y mwyafrif ohonom ni fawr o ddiddordeb mewn newid ein darparwr – nid yw rhwng chwech a saith o bob 10 o bobl erioed wedi ymchwilio i fanteision newid, ac mae tua hanner ohonom ni wedi dweud ein bod yn hapus â'r darparwr sydd gennym.

Un rheswm pam nad oes gan gynifer ohonom ni ddiddordeb mewn cymharu prisiau yw oherwydd nad ydym yn teimlo bod yr enillion y gallem eu gwneud - o ran arbedion ariannol neu well gwasanaeth - yn ddigon mawr i'w wneud yn werth chweil. Mae ymchwil hefyd sy'n dangos nad yw rhai ohonom ni'n siŵr faint o amser ac ymdrech sy'n gysylltiedig â newid o'r naill ddarparwr gwasanaeth i'r llall.

Ar hyn o bryd, rydym yn gwneud mwy o ymchwil i'r ffordd y mae defnyddwyr yn gwneud penderfyniadau, a pham mae lefelau diddordeb a buddsoddi mor isel. Rydym yn pryderu bod y defnyddwyr nad ydynt yn gysylltiedig yn tueddu i fod yn hŷn (yn 65 oed neu'n hŷn), ar incymau is, ac yn llai tebygol o fod â chyswllt â'r rhyngwrwyd gartref. Mae'r defnyddwyr hyn hefyd yn tueddu i:

- fod â llai o ddealltwriaeth am dechnoleg newydd;

- fod yn llai ymwybodol o gyflenwyr eraill; ac
- mae ganddynt lai o wybodaeth am eu hawliau fel defnyddwyr.

Byddai'r defnyddwyr yn y categorïau hyn yn darged amlwg i fenter wedi'i dylunio i godi ymwybyddiaeth. Y broblem yw mai'r rhain hefyd yw'r rhai mwyaf anodd eu cyrraedd, yn union oherwydd bod eu lefelau diddordeb mor isel a bod eu mynediad at ffynonellau gwybodaeth yn eithaf gwael. Rydym yn bwriadu ymchwilio i'r materion hyn ymhellach yng ngoleuni ymchwil sydd eisoes ar y gweill, sy'n cael ei gynnal mewn cydweithrediad agos â Phanel Defnyddwyr Ofcom.

Cwestiynau'r ymgynghoriad

Hoffwn i chi ateb y cwestiynau canlynol sy'n gysylltiedig â'r wybodaeth yn y llyfryn hwn. Cewch set fanylach o gwestiynau yn y ddogfen ymgynghori lawn, y gallwch ddod o hyd iddi ar ein gwefan.

Cwestiwn A

Ydych chi'n cytuno â'n nodau arfaethedig ar gyfer polisi defnyddwyr?

Cwestiwn B

Ydych chi'n cytuno y dylem gyhoeddi adroddiad blynyddol ar ddiddordebau defnyddwyr?

Cwestiwn C

*Ydych chi'n cytuno â'n cynigion ar gyfer gwella diogelwch defnyddwyr?
Ydych chi o'r farn bod unrhyw beth arall y dylem fod yn gwneud?*

Cwestiwn CH

Ydych chi'n cytuno â'n hymagwedd at ddarparu gwybodaeth i ddefnyddwyr?

Cwestiwn D

Beth yw'ch barn chi am y cynllun 'Ofcom PASS' ar gyfer cymharu gwybodaeth am wybodaeth prisiau? Oes gennych unrhyw sylwadau ar y pedwar opsiwn a cyfeirir atynt ar dudalen 11?

Cwestiwn DD

Oes gennych unrhyw sylwadau am ein hymagwedd at ddarparu gwybodaeth am gymharu ansawdd gwasanaethau?

Cwestiwn E

Ydych chi o'r farn bod angen i ni weithredu i wella ymwybyddiaeth defnyddwyr am sut i newid i ddarparwr gwasanaeth newydd? Os felly, sut dylem ni wneud hynny?

Geirfa

Isod mae esboniad o rai o'r termau a ddefnyddiom yn y ddogfen hon.

Awdurdod Safonau Hysbysebu (ASA)	Y sefydliad annibynnol a sefydlwyd gan y diwydiant hysbysebu i orfodi'r rheolau a nodir yn y codau hysbysebu.
Cynllun Dyfarnu y Gwasanaethau Cyfathrebiadau a Rhyngrwyd (CISAS)	Un o'r ddau gynllun datrys anghydfod amgen cymeradwy.
Cyswllt Defnyddwyr	Gwasanaeth cyngori defnyddwyr dros y ffôn ac ar-lein, a gefnogir gan yr Adran Masnach a Diwydiant
Pwyllgor Annibynnol Goruchwyllo Safonau Gwasanaethau Gwybodaeth Ffôn (ICSTIS)	Y sefydlir a ariennir gan y diwydiant sy'n rheoleiddio'r holl wasanaethau telegyfathrebiadau y codir cyfradd bremiwm amdanynt.
Cyngor Cenedlaethol y Defnyddwyr (NCC)	Sefydliad cyhoeddus anadrannol a sefydlwyd i amddiffyn diddordebau defnyddwyr ac i wneud yn siŵr bod y rhain yn cael eu cynrychioli, a'u hystyried, gan y bobl sy'n gwneud penderfyniadau.
Canolfan Gyswllt Ofcom (OCC)	Rhan o Ofcom sy'n delio â chwynion ac ymholiadau am wasanaethau cyfathrebiadau.
Panel Defnyddwyr Ofcom (OCP)	Sefydliad a ffurfiwyd i'n cyngori ni a sefydliadau eraill sydd â diddordeb, am faterion a phryderon defnyddwyr mewn marchnadoedd cyfathrebiadau.

Ombwdsmon y Swyddfa Delegyfathrebiadau (Otelo)	Un o'r ddau gynllun datrys anghydfod amgen rydym wedi eu cymeradwyo.
Price Assurance Standard scheme (cynllun PASS)	Ein sêl bendith i wefannau sy'n cymharu prisiau gwahanol gyflenwyr ac sy'n darparu gwybodaeth deg a chywir.
Gwasanaethau Cyfradd Breimiwm (PRS)	Mae gwasanaethau cyfradd breimiwm ('PRS') yn wasanaethau sydd, yn gyffredinol, yn darparu gwybodaeth neu adloniant dros y ffôn, dros y ffacs, drwy gyfrifiadur (er enghraifft, y rhyngwrwyd), gwasanaethau symudol neu wasanaethau teledu digidol rhyngweithiol y mae mwy na 10 ceiniog y funud yn cael ei godi amdanynt.
Deialwyr twyllodrus y rhyngwrwyd	Math o feddalwedd y gellir ei lawrlwytho ar ddamwain gan danysgrifwyr i'r rhyngwrwyd sydd yna'n cynhyrchu galwadau i rifau cyfradd breimiwm.
uSwitch	Darparwr sydd wedi bodloni amodau PASS Ofcom sy'n cymharu prisiau ar gyfer gwasanaethau ffôn sefydlog.
VoIP	Protocol llais dros y rhyngwrwyd
Which?	Sefydliad annibynnol sy'n delio â materion defnyddwyr.

Ymateb i'r ymgynghoriad hwn

Sut i ymateb

Rydym eisiau eich barnau a'ch sylwadau ysgrifenedig am y materion a godwyd yn y ddogfen hon erbyn **5pm ar 19 Ebrill 2006**.

Mae'n well o lawer gennym gael ymatebion fel atodiadau e-bost, ar ffurf dogfennau Microsoft Word, gan fod hyn yn ein helpu i brosesu'r ymatebion yn gyflym ac yn effeithlon. Byddem hefyd yn ddiolchgar pe gallech ein cynorthwyo drwy lenwi taflen flaen ymateb (gweler Atodiad 2), i nodi ymhlith pethau eraill a oes angen i ni gadw gwybodaeth yn gyfrinachol. Gallwch lwytho'r daflen flaen i lawr oddi ar adran 'Ymgynghoriadau' ein gwefan:

www.ofcom.org.uk/consult/condocs/.

A fydddech gystal ag anfon eich ymateb at conpolconsult@ofcom.org.uk.

Fel arall, gallwch bostio neu ffacsio eich ymateb i'r cyfeiriad isod, gan nodi arno deitl yr ymgynghoriad.

Claudio Pollack
6ed llawr
Ofcom
Tŷ Riverside
2a Heol Bont Southwark
Llundain SE1 9HA

Ffacs: 020 7981 3333

Nid oes angen copi caled arnom yn ogystal â fersiwn electronig. Ni fyddwn yn cydnabod fel mater o arfer ein bod wedi derbyn eich ymateb.

Byddai'n ddefnyddiol pe gallech gynnwys yn eich ymateb atebion uniongyrchol i'r cwestiynau a ofynnwyd yn y ddogfen hon. Byddai'n ddefnyddiol hefyd pe gallech esbonio'r rhesymau dros eich barnau, a sut y byddai ein cynigion yn effeithio arnoch chi.

Gwybodaeth bellach

Os hoffech drafod y materion neu'r cwestiynau a godwyd yn yr ymgynghoriad hwn, neu os oes angen cyngor arnoch am y ffordd briodol i ymateb, cysylltwch â Claudio Pollack ar 020 7783 4139.

Cyfrinachedd

Credwn ei bod yn bwysig i bawb sydd â diddordeb mewn mater weld y barnau a fynegir gan ymatebwyr i'n hymgynghoriad. Felly, fel arfer, byddwn yn cyhoeddi pob ymateb ar ein gwefan, www.ofcom.org.uk, yn ddelfrydol pan fyddwn yn eu derbyn nhw (os byddwch yn cadarnhau ar daflen flaen eich ymateb bod hyn yn dderbyniol).

Ni chaiff yr holl sylwadau eu trin yn gyfrinachol oni fyddwch yn nodi bod rhan neu'r cyfan o'r ymateb yn gyfrinachol ac na ddylid ei ddatgelu. Rhowch unrhyw rannau cyfrinachol o ymateb mewn atodiad ar wahân, fel y gallwn gyhoeddi rhannau nad ydynt yn gyfrinachol ynghyd â'ch enw.

Gallwn ddatgelu unrhyw wybodaeth a dderbynnir lle mae hyn yn ofynnol i gyflawni ein gofynion cyfreithiol. Byddwn yn ystyried cyfrinachedd unrhyw wybodaeth a dderbyniwn.

Camau nesaf

Yn dilyn diwedd y cyfnod ymgynghori, byddwn yn cyhoeddi datganiad tua diwedd mis Mehefin 2006.

Gallwch gofrestru i gael hysbysiad awtomatig ynghylch pa bryd y byddwn yn cyhoeddi ein dogfennau, ar http://www.ofcom.org.uk/static/subscribe/select_list.htm.

Ein prosesau ymgynghori

Rydym yn awyddus iddi fod yn hawdd ymateb i ymgynghoriadau, ac rydym wedi cyhoeddi rhai egwyddorion ymgynghori (gan gynnwys un am hyd ymgynghoriadau) yr ydym yn ceisio eu dilyn.

www.ofcom.org.uk

Os oes gennych unrhyw sylwadau neu awgrymiadau am sut yr ydym yn cynnal ein hymgyngoriadau, ffoniwch ein desg gymorth ymgynghori ar 020 7981 3003 neu anfonwch e-bost atom at consult@ofcom.org.uk. Byddem yn croesawu'n benodol syniadau am sut gallem geisio'n fwy effeithiol farnau'r grwpiau neu'r unigolion hynny, fel busnesau bach neu fathau penodol o ddefnyddwyr preswyl, y mae'n llai tebygol y cawn eu barnau hwy mewn ymgynghoriad ffurfiol.

Os hoffech drafod y materion hyn, neu ein prosesau ymgynghori yn fwy cyffredinol, gallwch gysylltu â Vicki Nash, Cyfarwyddwr yr Alban; hi yw ein 'hyrwyddwr ymgynghori'. Ei chyfeiriad yw:

Vicki Nash
Ofcom (Yr Alban)
Tŷ Southerland
149 Stryd St Vincent
Glasgow
G2 5NW
.

Ffôn: 0141 229 7401

Ffacs: 0141 229 7433

E-bost: vicki.nash@ofcom.org.uk