



Cynllun Gwaith Drafft y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau 2026/27

Amdanom ni

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau, a sefydlwyd gan y Ddeddf Cyfathrebiadau 2003, yn grŵp o arbenigwyr annibynnol sydd â phrofiad sectorol uniongyrchol, gyda chefnogaeth o dîm bach. Rydym yn sicrhau bod llais dinasyddion a defnyddwyr yn cael ei gynrychioli wrth ddatblygu polisi cyfathrebu. Swydd y Panel yw sicrhau bod y sector yn gweithio i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau; yn benodol, pobl a allai fod yn llai clywadwy yng nghyd-destun llunio polisi.

Mae'r sector cyfathrebiadau yn farchnad hynod dechnegol a chyflym - ac yn un sy'n effeithio ar draws cymdeithas a'r economi. O ganlyniad, mae gwaith y Panel yn amrywiol ac yn eang, gan gwmpasu, nid yn unig telathrebu fel gwasanaethau band eang a symudol a sbectrwm (tonnau awyr symudol a theledu), ond hefyd gwasanaethau post, darlledu (hygyrchedd; portreadu a chynrychiolaeth) a chynhwysiant digidol - ac yn fwy diweddar, Diogelwch Ar-lein (diogelu dinasyddion ar-lein).

Her ac eiriolaeth i ddinasyddion a defnyddwyr

Pan fyddwn yn rhagweld niwed i ddefnyddwyr, neu'n ei nodi'n digwydd, rydym yn gweithio gyda'r rhai a all wneud gwahaniaeth - Ofcom, darparwyr cyfathrebiadau, grwpiau ymgyrchu a pholisi, cyrff academaidd, ac adrannau llywodraeth y DU a'r llywodraeth ddatganoledig. Mae ein harbenigedd a'n gwybodaeth arbenigol yn y sector yn golygu y gallwn herio mewn amgylchedd adeiladol, cynnig cyngor cynhwysfawr a dylanwadu ar ddatblygiad polisi a rheoleiddio fel ei fod yn cyflawni i ddefnyddwyr a dinasyddion.

Rydym yn gweithredu fel "cyfaill beirniadol" i Ofcom. Mae ein perthynas unigryw ag Ofcom, a wnaed yn bosibl gan Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth, yn rhoi mynediad cynnar, cyfrinachol i ni at feddwl y rheoleidiwr ac yn golygu y gallwn ddylanwadu'n rhagweithiol ar benderfyniadau.

Wrth i Ofcom rannu gwybodaeth a syniadau yn gyfrinachol â ni o ddechrau proses llunio polisiâu, gallwn wneud ymyriadau cynnar, cadarn, o ansawdd uchel, gan sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion wrth wraidd meddwl Ofcom drwyddo draw. Mae'r lefel o ymddiriedaeth rydym wedi'i meithrin yn y sector yn ein galluogi i ddylanwadu'n effeithiol ar ddarparwyr cyfathrebu a'r rheoleidiwr yn effeithiol, ac i herio a dwyn Ofcom i gyfrif lle bo'n briodol.

Rydym yn partneru â rhanddeiliaid i lywio'r cyngor y mae'r Panel yn ei roi ac i helpu i ddiogelu a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr ar draws y sector. Mae cynrychiolaeth gref ar y Panel o'r gwledydd datganoledig ac amrywiaeth o gefndiroedd ac arbenigedd yn golygu y gallwn annog rhanddeiliaid i edrych ar faterion trwy lygaid pobl sy'n defnyddio - neu sydd wedi'u heithrio rhag - defnyddio gwasanaethau cyfathrebu.

Ein hamcanion yn 2026/27



Communications Consumer Panel

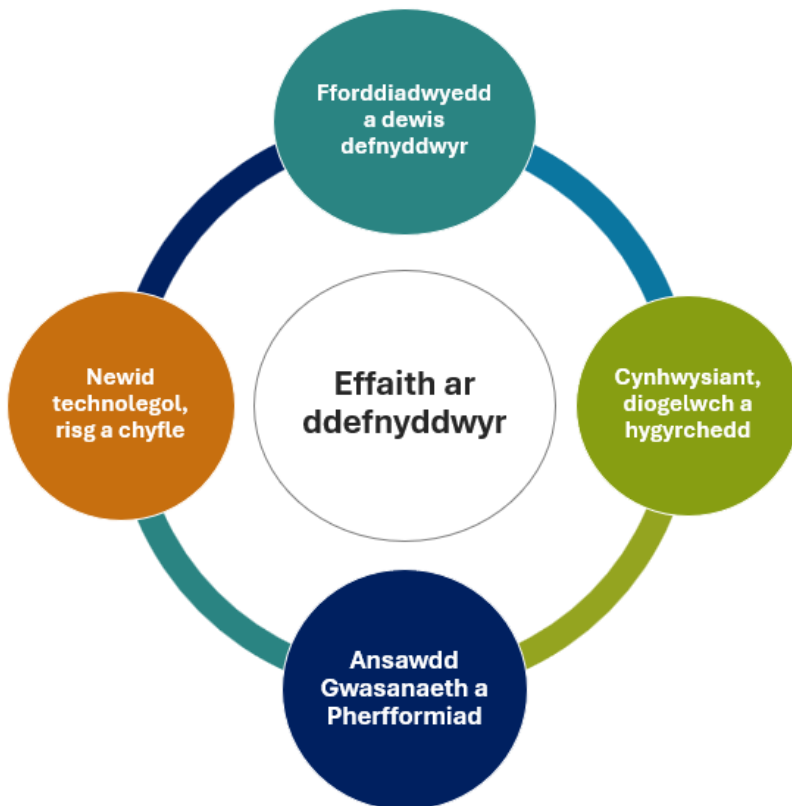
Yn 2024/25 gwnaethom gyhoeddi ein [cynllun strategol](#) tair blynedd. Ers hynny, rydym wedi parhau i fod yn wiliadwros i newidiadau yn y farchnad gyfathrebu, wrth brofi newidiadau i aelodaeth a chylch gwaith y Panel (cyflwyno Diogelwch Ar-lein, defnydd defnyddwyr o ddealltwriaeth artiffisial (AI), a diogelu defnyddwyr gwasanaethau teleffoni cyfradd premiwm), Etholiad Cyffredinol y DU, diwygio rheoleiddio ac ansefydlogrwydd yn y dirwedd geowleidyddol.

Rydym yn edrych ymlaen at ein blwyddyn gyntaf fel Panel cyflawn o ddeuddeg aelod. Mae pob aelodau, trwy broses ailadroddus, wedi cyfrannu at gynllun gwaith ar gyfer 2026/27 sy'n anrhydeddu ac yn adeiladu ar amcanion y cynllun strategol tair blynedd.

Rydym yn parhau i archwilio'r haenau lluosog o niwed sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'r DU sy'n defnyddio, neu sydd wedi'u heithrio rhag, pob un neu unrhyw un o'r sectorau cyfathrebiadau. Credwn fod gwranddo ar anghenion defnyddwyr yn bwysicach nag erioed, mewn dyddiau lle mae mynediad at gysylltedd digidol yn darparu porth i gynhwysiant a gall newidiadau technolegol fod yn ddrws i gyfle neu allgáu. Rydym yn annog Ofcom i weithio gyda diwydiant i adeiladu diwylliant o degwch a chynhwysiant ar draws pob sector.

Pileri Strategol

Ein safbwynt ni yw bod yn rhaid i ni, fel blaenoriaeth, ganolbwyntio ar y pedwar maes pwysig a nodir yn y ddelwedd isod:





Communications Consumer Panel

Mae rhywfaint o orgyffwrdd naturiol ar draws y themâu hyn. Fodd bynnag, credwn y gellir gweld pob un o sectorau rheoleiddiedig Ofcom drwy bob un o'r pedwar lens.

Dyma ein hamcanion o dan y pedwar maes:

Fforddiadwyedd a Dewis Defnyddwyr (mynediad fforddiadwy at wasanaethau a ddarperir drwy gysylltedd telathrebu a digidol, ac at wasanaethau post)

- Cynnal dealltwriaeth sy'n seiliedig ar dystiolaeth o bwysau fforddiadwyedd a gwneud penderfyniadau defnyddwyr. Mae'r gweithgaredd hwn yn tynnu ar fewnwelediad rhanddeiliaid ac ymchwil a gomisiynwyd i oleuo'r cyfaddawdau anweledig yn aml y mae'n rhaid i aelwydydd a microfusnesau eu gwneud.
- Cynghori ar sut y gall marchnadoedd gynnig dewis ystyrllon, hawdd ei lywio, gan sicrhau nad yw cymhlethdod, bwndelu a dylunio ymddygiadol yn troi digonedd yn ddrysfa. Rydym yn cefnogi gwneud penderfyniadau clir, teg a hyderus ar draws gwasanaethau cyfathrebu.
- Nodi a chynyddu risgiau i ddefnyddwyr sy'n agored i niwed yn ariannol, gan gynnwys arferion prisio, anfantais ddaearyddol, datgysylltiad, a rhwystrau i newid darparwr. Rydym yn trosi'r risgiau hyn yn argymhellion ymarferol a chymesur sy'n cefnogi triniaeth deg a chyfranogiad cynaliadwy.

Cynhwysiant, Diogelwch a Hygyrchedd (annog diwylliant o gynhwysiant a diogelwch fel llinell sylfaen ar draws pob sector cyfathrebu, gan alluogi hygyrchedd i bawb)

- Parhau i adeiladu darlun o gynhwysiant ar lefel y system, gan weithio gyda rhanddeiliaid a phartneriaid tystiolaeth i ddarganfod ble mae mynediad yn torri i lawr, boed hynny trwy gost, gallu, dyluniad, neu hyder. Rydym yn sicrhau bod y mewnwelediadau hyn yn llunio blaenoriaethau rheoleiddio.
- Cynghori ar ymgorffori dylunio a chyflenwi cynhwysol fel disgwyliad sylfaenol, fel nad yw gwasanaethau'n cael eu hail-addasu ar gyfer hygyrchedd, ond eu llunio gyda chyfranogiad llawn bob defnyddwyr o'r cychwyn cyntaf.
- Tynnu sylw at rwystrau strwythurol a llai gweladwy i gyfranogiad ac i ganlyniadau cadarnhaol i ddefnyddwyr, gan gynnwys llwyth gwybyddol, ymddiriedaeth a sgiliau digidol, gan sicrhau bod cyngor y Panel yn adlewyrchu profiad llawn o allgáu, nid dim ond yr hyn y gellir ei fesur yn hawdd.
- Amlygu sut y gall rhwystrau i gynhwysiant, diogelwch a hygyrchedd fod yn rhai dros dro a phwysigrwydd ymyrraeth reoleiddiol ac ystywyth gan y diwydiant i helpu pobl i gysylltu'n ddiogel ac aros mewn cysylltiad.

Newid Technolegol: Risg a Chyfleoedd (diogelu defnyddwyr rhag cael eu gadael ar ôl neu gario baich newid sy'n fuddiol i'r diwydiant, gan alluogi cyfleoedd i ddefnyddwyr ffynnu)

- Darparu mewnwelediadau blaengar ar dechnolegau sy'n dod i'r amlwg a risg defnyddwyr, gan gyfieithu cymhlethdod. Am y tro mae hyn yn cynnwys AI, esblygiad rhwydwaith, a dynameg plattform ond rydym yn ymwybodol y gallai hyn newid.



Communications Consumer Panel

- Sicrhau bod diogelu defnyddwyr yn cadw i fyny ag arloesedd, gan nodi lle gall mesurau diogelu fod ar ei hôl hi o ran newid dechnolegol. Rydym yn siarad dros y rhai wedi'u paratoi lleiaf i lywio systemau newydd neu brosesau gwneud penderfyniadau anweledig.
- Cefnogi naratif cytbwys ar arloesedd, sy'n cydnabod cyfle a risg, ac yn helpu i feithrin ymddiriedaeth drwy wneud goblygiadau newid technolegol yn atebol.

Ansawdd a Pherfformiad (ansawdd gwasanaeth a gwasanaeth cwsmeriaid, fel y gellir clywed anghenion defnyddwyr a gweithredu arnynt a bod perfformiad gwasanaethau cyfathrebu yn cael ei fesur mewn ffordd sy'n ystyrlon, yn dryloyw ac yn ddibynadwy)

- Cyngori ar ddatblygu mesurau ystyrlon o ansawdd gwasanaeth, gan sicrhau bod fframweithiau perfformiad yn adlewyrchu realiti.
- Parhau i gryfhau'r sail dystiolaeth ar brofiadau defnyddwyr o fethiant ac iawndal, trwy randdeiliaid ac ymchwil i sicrhau, pan fydd systemau'n methu bod yr ymateb yn amserol, teg a chymesur.
- Tynnu sylw at faterion cysondeb a thegwch wrth ddarparu gwasanaethau i bawb.

Sganio gorwel

Nid ydym yn bwriadu i'r cynllun gwaith hwn diffinio pob her a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau'r DU sy'n defnyddio gwasanaethau cyfathrebu yn y flwyddyn nesaf. Byddwn yn parhau i fabwysiadu dull cyfrannol o geisio ac ymhelaethu ar lais y defnyddwyr. Rydym yn parhau i fod yn wylidwyrus o faterion sy'n dod i'r amlwg a byddwn yn gweithio gyda phartneriaid yn y sector hwn a sectorau eraill, i adeiladu a gweithredu ar wybodaeth sy'n ein helpu i ddiogelu a grymuso defnyddwyr trwy ddarparu cyngor amserol.

Sut rydym yn bwriadu cyflawnir cynllun hwn

Mae gan y Panel dri phrif lifer cydgysylltiedig i ddylanwadu ar newid, ac rydym yn bwriadu cryfhau pob un ohonynt yn y flwyddyn nesaf:

- **Ymgysylltu â rhanddeiliaid - meithrin partneriaethau effeithiol a deinamig**
Rydym wedi adeiladu rhwydwaith o gyrff defnyddwyr, elusennau a sefydliadau eraill ledled y DU sydd wedi ein galluogi i wrando ar anghenion grwpiau amrywiol o ddefnyddwyr ac i rannu gwybodaeth trwy ein harbenigedd sector a'n perthynas ag Ofcom.

Rydym yn croesawu cydweithio parhaus â phartneriaid yn ein Hwb Eiriolaeth Defnyddwyr a phob un o Hybiau Rhanddeiliaid ein Cenhedloedd, yn y flwyddyn nesaf.

Rydym yn cyfarfod â'r diwydiant ac yn mynychu digwyddiadau diwydiant ac rydym wedi canfod bod ein Fforwm Diwydiant yn lle defnyddiol i rannu arfer gorau gyda darparwyr cyfathrebiadau. O ystyried ein newidiadau mewn cylch gwaith, credwn ei bod yn



Communications Consumer Panel

amserol edrych eto ar y ffordd rydym yn ymgysylltu â diwydiant ar draws y sectorau cyfathrebiadau a gynrychiolwn.

Rydym yn ymgysylltu ag academyddion ar bynciau fel cynhwysiant digidol a fforddiadwyedd ac yn y flwyddyn nesaf rydym yn edrych i ehangu'r ymgysylltiad hwn, i geisio partneriaethau yn y byd academaidd ynghylch Diogelwch Ar-lein a defnyddio AI.

➤ **Ymchwil a chasglu mewnwelediad**

Mae ymchwil a deallusrwydd ein rhanddeiliaid yn rhoi mewnwelediadau i ni sy'n ehangu ar ein pennau ein hunain. Byddwn yn parhau i sicrhau ein bod yn gweithio gyda nhw i gomisiynu ymchwil sy'n adrodd stori ddynol defnyddio gwasanaethau cyfathrebu. Rydym yn croesawu astudiaethau ac arolygon ar raddfa fawr Ofcom a byddwn yn ategu'r rhain gydag ymchwil ffocws sy'n ymhelaethu ar leisiau sy'n cael eu clywed yn llai aml.

➤ **Mewnbyn polisi**

Ochr yn ochr â'n hymgysylltiad rheolaidd â thimau polisi, ymchwil a gorfodi Ofcom, byddwn yn parhau i roi cyngor drwy ymatebion i ymgynghoriadau cyhoeddus, a lle bo'n berthnasol, nodiadau cyngor a llythyrau at y rhai sydd mewn grym.

Ar draws pob maes, bydd y Panel yn gwrandao ar raddfa fawr, yn dehongli'n ofalus, ac yn cynghori'n glir, gan sicrhau bod y sectorau cyfathrebiadau yn parhau i fod yn atebol nid yn unig i fetrigau perfformiad, ond i'r bobl a'r microfusnesau sy'n dibynnu arnynt.

Rydym yn cyhoeddi ein hymchwil, cofnodion, ymatebion i'r ymgynghoriad, cynlluniau gwaith, bywgraffiadau Aelodau'r Panel ac Adroddiadau Blyneddol ar ein gwefan:

<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/>

Rydym yn croesawu adborth, mewnwelediadau a chysylltiad â phartneriaid newydd a phresennol trwy gydol y flwyddyn. Cysylltwch â'n tîm Gweithredol yn contact@communicationsconsumerpanel.org.uk