

Cryfhau llais defnyddwyr yn y sector cyfathrebiadau

Er mwyn gwneud newid gwirioneddol yn y sector cyfathrebiadau, mae angen llawer mwy o gydweithio rhwng cyrff defnyddwyr priodol, sy'n gallu cynnig ystod o arbenigedd a phrofiad hollbwysig. Byddai modd cyflawni hyn mewn amryw o ffyrdd, gan hwyluso gwell cysondeb, roi llais cryfach i'r Gwledydd ac arwain at ragor o fewnbwn o ran meddylfryd y Llywodraeth a'i gwaith datblygu polisiau.

1. Mwy o ryngweithio rhwng y Panel a grwpiau rhanddeiliaid defnyddwyr a'r gwledydd datganoledig

- a) *Hybiau Defnyddwyr*
- b) *Hybiau penodol i'r Gwledydd a'r Rhanbarthau Seisnig*
- c) *Creu rhwydwaith o Femoranda Cyd-ddealltwriaeth*

2. Cryfhau gallu'r Panel i ddylanwadu ar y diwydiant

Fforwm y Diwydiant wedi ei hwyluso gan y Panel, ar gyfer cynrychiolwyr y diwydiant i drafod ffyrddo gydweithio mwy effeithiol i gefnogi defnyddwyr, yn enwedig y rhein'n agored i niwed

3. Ymchwilio i ffyrdd o hysbysu defnyddwyr a dinasyddion yn well, cynyddu allbynnau ymchwil y Panel ar faterion defnyddwyr telegyfathrebiadau a chefnogi ymgyrchoedd cyhoeddus

- a) *Gwybodaeth i Ddefnyddwyr*
- b) *Rhaglen ymchwil*

4. Ystyried sut gallai'r Panel gefnogi meddylfryd y Llywodraeth yn well, yn enwedig tîm polisi defnyddwyr telegyfathrebiadau'r Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon

1a) Hyb rhanddeiliaid defnyddwyr

Fel yr amlinellir yn ein [hymateb i'r Papur Gwyrdd ynghylch Moderneiddio Marchnadoedd Defnyddwyr](#), er mwyn cryfhau llais defnyddwyr a dinasyddion ledled y DU, credwn y dylid creu Hyb rhanddeiliaid defnyddwyr, sy'n cynnwys cyrff defnyddwyr o bob cwr o'r DU ymhlith ei aelodau craidd, i gyfarfod bob chwarter. Bydd y corff hwn yn sicrhau bod lleisiau defnyddwyr a dinasyddion mewn amgylchiadau mwy bregus yn cael eu clywed yn glir gan y Rheoleiddiwr.

1b) Hybiau penodol i'r Gwledydd a'r Rhanbarthau

Byddai rhwydwaith ar wahân o bedwar Hyb ar gyfer y Gwledydd a'r Rhanbarthau yn cryfhau llais defnyddwyr a dinasyddion ledled y DU drwy sicrhau bod mewnbwn o ardaloedd lleol yn llywio eiriolaeth y sector cyfathrebiadau. Mae Aelodau'r Panel sy'n cynrychioli'r Gwledydd o Loegr,

Gogledd Iwerddon, yr Alban a Chymru mewn sefyllfa ddelfrydol i gyfarfod, bob chwarter, ag ystod eang o gynrychiolwyr sy'n rhanddeiliaid yn eu priod Wledydd.

Bydd yr Hybiau penodol y Gwledydd a'r Rhanbarthau'n cynnwys cynrychiolwyr o ddefnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach iawn a bydd ystyriaeth yn cael ei lunio i fod yn gynhwysol. Lle'n briodol, bydd arbenigwyr trydydd parti, swyddogion perthnasol o'r Llywodraeth ac Ofcom yn cael eu gwahodd i fod yn bresennol.

Byddwn yn ystyried cynnal cyfarfodydd ar y cyd yn yr Hybiau.

1c) Creu rhwydwaith o Femoranda Cyd-ddealltwriaeth

Yn ogystal â sefydlu cylch gorchwyl clir ar gyfer yr Hybiau i amlinellu ffyrdd o weithio, bydd rhwydwaith o Femoranda Cyd-ddealltwriaeth yn cael ei sefydlu neu adnewyddu rhwng y cyrff perthnasol a chynnwys cyrff eiriolaeth defnyddwyr ledled Gwledydd a Rhanbarthau'r DU fel CCNI a CA Scotland.

2) Cryfhau gallu'r Panel i ddylanwadu ar y diwydiant: Fforwm y Diwydiant

Byddwn yn creu Fforwm chwarterol fel bod Darparwyr Cyfathrebiadau a Chynlluniau Ffordd Amgen o Ddatrys Anghydfod yn cael cyfle i amlygu materion gan gynnwys ymdrin â defnyddwyr yn deg, trafod atebion a rhannu dulliau ac arferion gorau llwyddiannus. Mae'n hanfodol bod hyn yn digwydd o fewn awyrgylch lle gall safbwyntiau gwahanol gael eu lleisio'n rhydd ac yn agored gan y darparwyr.

3a) Gwybodaeth i Ddefnyddwyr

Credwn yn gryf y gallai'r Panel ehangu ei rôl o helpu i roi gwybodaeth ddefnyddiol ac ystyrlon i ddefnyddwyr. Nid dyblygu gwaith yw'r nod nac ychwanegu mwy byth o ffynonellau data at y ffynonellau di-ri sydd eisoes yn gymhleth. Yn hytrach, ein bwriad yw meddwl yn greadigol am sut gallwn ddefnyddio'r data sydd ar gael yn y ffordd fwyaf clyfar.

I wella proffil ac effaith ffynonellau gwybodaeth o'r fath a Chynllun Achredu Ofcom, rydym yn awgrymu y dylai'r Panel archwilio'r ffordd orau o'u defnyddio, gan weithio gyda rhanddeiliaid fel Which? i sicrhau ein bod yn adeiladu ar eu profiad a llwyddiant cynlluniau fel y Cynllun 'Trusted Traders'. Byddai hyn yn galluogi sgwrs barhaus ac yn sail i'n hargymhellion ar gyfer Ofcom.

3b) Rhaglen ymchwil

Bydd ymgymryd â darnau bach o ymchwil ychwanegol bob blwyddyn nid yn unig yn rhoi cipolwg ar y materion sy'n wynebu defnyddwyr ac yn hwyluso trafodaeth yn eu cylch ond byddai hefyd yn darparu tystiolaeth gadarn i lywio gwaith sefydliadau defnyddwyr fel CA, Which?, CAS a CCNI ac elusennau sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda defnyddwyr a dinasyddion. Byddwn yn ymwneud â rhanddeiliaid i sicrhau bod ein ymchwil yn atodol a'i fod yn cyfoethogi neu'n cydsynio â gwaith a wnaed mewn manau eraill.

At hyn, rydym yn cynnig cynnal cyfarfod rhwng Aelodau'r Panel a defnyddwyr a dinasyddion. Yn y dyfodol, byddwn hefyd yn edrych ar y posibilrwydd o ddefnyddio cyfarfod Fforwm y Diwydiant i

sicrhau bod trafodaethau adeiladol rhwng uwch gynrychiolwyr y diwydiant a chwsmeriaid eu gwasanaeth.

4) Ystyried sut gallai'r Panel gefnogi meddylfryd y Llywodraeth yn well

Bydd yr Hybiau a'r Fforwm a nodir uchod yn gyfrwng gwerthfawr o wybodaeth ac yn galluogi Llywodraethau a llunwyr polisiau i gael cipolwg go iawn ar brofiadau defnyddwyr. Er mwyn defnyddio'r wybodaeth a'r data hwn orau, bydd Gweithrediaeth y Panel yn paratoi adroddiad rheolaidd ar y materion sy'n wynebu defnyddwyr a dinasyddion yn y sector. Bydd yr adroddiad hwn o fudd i amrywiaeth o randdeiliaid yn cynnwys yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, Llywodraethau datganoledig ac Ofcom a bydd ar gael yn gyhoeddus.