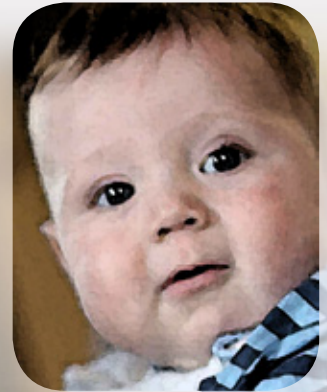




**Consumer
Focus**
Campaigning for a fair deal

Cynllun Blynyddol

2011/12



Cynnwys



Rhagair y Cadeirydd

Ers i Llais Defnyddwyr gael ei greu ym mis Hydref 2008, rydym wedi ennill buddugoliaethau pwysig i ddefnyddwyr. Mae hyn yn cynnwys arbedion uniongyrchol ac anuniongyrchol o oddeutu £500 miliwn i ddefnyddwyr, a £55 miliwn o ad-daliadau i gwsmeriaid nPower y llynedd yn unig.

Mae'r Llywodraeth yn bwriadu trosglwyddo o leiaf peth o'n swyddogaethau i Gyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban a Chyngor Defnyddwyr Cyffredinol Gogledd Iwerddon. Bydd hyn yn destun proses ymgynghori cyhoeddus yn ddiweddarach eleni. Bydd yn cymryd hyd fis Ebrill 2013 i'r ddeddfwriaeth angenrheidiol ddod i rym.

Yn ystod y cyfnod hwnnw, byddwn yn gweithio'n agos gyda phawb sy'n gysylltiedig i sicrhau bod swyddogaethau'n cael eu trosglwyddo mor ddidrafferth â phosibl i'r drefniadaeth newydd ar gyfer defnyddwyr.

Ein prif flaenoriaeth yw sicrhau nad oes unrhyw fylchau o ran amddiffyn na chynrychioli defnyddwyr yn ystod y cyfnod o newid sydd o'n blaenau. Byddwn yn gweithio'n agos gyda chyrrff eraill, yn enwedig Cyngor ar Bopeth a fydd yn cymryd y cyfrifoldeb am lawer o'n swyddogaethau: bydd hyn yn cynnwys nifer o gyd-brosiectau y byddwn yn eu noddi ar y cyd gyda Chyngor ar Bopeth. Dan strategaeth grymuso defnyddwyr y Llywodraeth, byddwn yn gweithio gyda Chyngor ar Bopeth a Chyngor ar Bopeth yr Alban ar sut y gellir grymuso defnyddwyr sy'n agored iawn i niwed.

Yn ystod y ddwy flynedd nesaf, byddwn yn parhau i ddarparu buddiannau gwirioneddol i ddefnyddwyr ar adeg pan eu bod yn wynebu heriau economaidd mawr a newidiadau sylweddol mewn marchnadoedd ac o ran darparu gwasanaethau cyhoeddus. Rydym yn gobeithio gadael etifeddiaeth gadarn a gwerthfawr i'n hollynwyr.

Mae gennym brofiad eang o weithio mewn diwydiannau rheoledig a sectorau eraill i rymuso defnyddwyr a sicrhau borgen well iddynt. Mae peth o'r gwaith hwn yn dechnegol ac mae angen dealltwriaeth fanwl o reoleiddio a sut y mae'n gweithio. Ein cryfder yw helpu'r Llywodraeth, rheoleiddwyr a busnesau i ddatblygu polisiau a safonau gwasanaeth sydd o fudd i'r economi, ond sydd hefyd yn helpu i osgoi problemau i ddefnyddwyr ymhellach ymlaen.

Mae'r Adroddiad Blynyddol hwn yn nodi ein rhaglen waith ar gyfer 2011/12 a thu hwnt, hyd y trosglwyddir ein swyddogaethau i gyrrff eraill. Rydym yn edrych ymlaen at weithio gyda phob grŵp sydd â diddordeb yn ystod y cyfnod sydd o'n blaenau i gyflawni'r cam nesaf mewn darparu gwasanaethau i gynrychioli defnyddwyr sy'n briodol ar gyfer y dyfodol.



Christine Farnish
Cadeirydd Llais Defnyddwyr

Cyd-destun ein Cynllun Blynyddol



Amdanom ni

Llais Defnyddwyr yw'r hyrwyddwr annibynnol ar ran defnyddwyr ar draws Cymru, Lloegr a'r Alban, ac ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau post yng Ngogledd Iwerddon. Rydym yn gweithredu ar draws yr economi, gan ddwyn perswâd ar fusnesau a gwasanaethau cyhoeddus i roi defnyddwyr wrth wraidd eu gwaith, a helpu defnyddwyr i gael gwell canlyniadau i'w hunain.

Mae gan Llais Defnyddwyr gyfrifoldebau penodol o ran y sector ynni a'r sector post.

Gallem gael cyfrifoldebau o ran y diwydiant dŵr yn yr Alban yn ystod haf 2011, yn amodol ar gymeradwyaeth Llywodraeth yr Alban.

Ein gwaith

Rydym yn gorff eirioli sy'n mynd i'r afael â'r materion sydd o bwys i ddefnyddwyr, ac sy'n rhoi llais cryfach i bobl. Nid tynnu sylw at broblemau yn unig yr ydym yn ei wneud – rydym yn gweithio gyda defnyddwyr ac amrywiaeth o sefydliadau i hyrwyddo atebion effeithiol sy'n gwneud gwahaniaeth i fywydau defnyddwyr.

Mae Deddf CEAR yn nodi tair prif swyddogaeth Llais Defnyddwyr:

- **Cynrychiolaeth** – Caiff Llais Defnyddwyr ddarparu cyngor a gwybodaeth, cyflwyno cynigion a chynrychioli barn defnyddwyr i weinidogion (gan gynnwys y rhai hynny sydd yng Nghymru a'r Alban), rheoleiddwyr, sefydliadau Ewropeaidd ac unrhyw unigolyn perthnasol arall
- **Ymchwil** – Caiff Llais Defnyddwyr gael gwybodaeth am faterion defnyddwyr a barn defnyddwyr ar y materion hynny
- **Gwybodaeth** – Caiff Llais Defnyddwyr hwyluso'r broses o ledaenu cyngor a gwybodaeth i ddefnyddwyr

Yn gyffredin â chyrrff cyhoeddus eraill, mae Llais Defnyddwyr yn ymdrechu i gyflawni mwy ar lai. Wrth lunio'r cynllun hwn, rydym wedi ystyried sylwadau ein rhanddeiliaid ac wedi lleihau nifer y marchnadoedd a'r gwasanaethau lle yr ydym yn cynnig gwasanaeth eirioli i ddefnyddwyr. Yn y meysydd y byddwn yn parhau i weithio ynddynt, rydym wedi canolbwyntio ar feysydd penodol lle y ceir anfantais a lle yr ydym o'r farn ein bod yn y sefyllfa orau i ddadlau dros ddefnyddwyr neu lle y bydd ein cyfraniad arbennig ni yn helpu i sicrhau gwelliannau i ddefnyddwyr.

Byddwn yn gweithio gyda mwy fyth o hyblygrwydd. Os yw gweithredu neu ddiffyg gweithredu cyrrff eraill yn golygu y dylem gamu'n ôl, ymgysylltu, lleihau neu ymestyn ein gwaith, byddwn yn gwneud hynny yng nghydestun ehangach y blaenoriaethau a nodir yn y Cynllun Blynyddol hwn.

Ein pwerau

Mae gan Lais Defnyddwyr bwerau cryf i fynnu gwybodaeth gan gwmnïau a chyrrff cyhoeddus. Rydym wedi sefydlu cysylltiadau â rheoleiddwyr i atgyfeirio achosion o dorri rheolau'r farchnad, ac rydym ymysg y cyrrff sydd â'r gallu i gyflwyno uwch-gwynion.

Mae marchnadoedd sy'n trin defnyddwyr yn annheg yn amddifadu pobl o:

- fynediad at werth da
- lefelau derbyniol o wasanaeth
- atebion effeithiol pan fo rhywbeth yn mynd o'i le

Mae cynyddu effeithiolrwydd cystadleuaeth ar gyfer defnyddwyr, a mynd i'r afael ag arferion cyfyngol, yn her allweddol ar draws yr economi. Byddwn yn parhau i ddefnyddio ein pwerau i ddadansoddi, herio a mynnu bod awdurdodau gorfodi yn gweithredu ar faterion sy'n achosi anfantais sylweddol i ddefnyddwyr.

Mae ein tîm **Ymchwiliadau Llais Defnyddwyr**, sydd wedi ei leoli yn Llais Defnyddwyr Cymru, yn gweithio gyda rhanddeiliaid, ac yn enwedig cyrrff safonau masnach. Mae'n ymchwilio i faterion sy'n achosi problemau i ddefnyddwyr, a thrwy ymchwiliadau â chanolbwynt penodol iddynt, mae'n ceisio darparu tystiolaeth i awdurdodau gorfodi er mwyn iddynt allu gweithredu. Ar hyn o bryd, mae'r tîm yn ystyried materion sy'n ymwneud â gweithredwyr meysydd parcio preifat, rheoli adeiladau prydles, a chartrefi parc.

Uwch-gwynion

Mae uwch-gwynion yn ffordd bwysig o dynnu sylw cyrrff gorfodi at farchnadoedd sy'n siomi defnyddwyr neu'n achosi anfantais sylweddol iddynt, fel y gellir cymryd camau gweithredu priodol. Arweiniodd ein huwch-gwyn ynglŷn ag ISAs arian parod at newidiadau yr oedd gwir eu hangen i'r farchnad honno sy'n arbed miliynau o bunnoedd i ddefnyddwyr bob blwyddyn. Yn ogystal, nododd y Swyddfa Masnachu Teg (OFT) ein bod yn gallu amlygu problemau cyffredin a brofir gan ddefnyddwyr mewn marchnadoedd gwasanaethau ariannol eraill, gan gynyddu'r budd posibl i ddefnyddwyr hyd yn oed yn fwy.

Mae ein pwerau statudol unigryw ar gyfer casglu gwybodaeth yn golygu bod gennym lawer o dystiolaeth ar gyfer ein huwch-gwynion a'n bod yn gallu dadlau'n gryf drostynt. Byddwn yn defnyddio uwch-gwynion yn gynyddol, ond yn briodol, ar draws yr economi:

- pan fo tystiolaeth eglur o anfantais
- pan nad oes unrhyw ffyrdd eraill o fynd i'r afael â'r broblem neu pan na fyddant yn effeithiol
- pan fo posibilrwydd o fuddiannau eglur i ddefnyddwyr

Marchnadoedd rheoledig

Mae Llais Defnyddwyr yn deall y materion sy'n wynebu defnyddwyr mewn marchnadoedd rheoledig cymhleth, ac mae'n eu trosi i iaith dadleuon polisi er mwyn gallu mynd i'r afael â hwy. Bydd penderfyniadau a wneir yn ystod y blynyddoedd nesaf o ran ynni a phost yn unig yn effeithio'n sylweddol ar y costau a'r lefelau gwasanaeth i ddefnyddwyr.

Yn y Cynllun Blynyddol hwn, byddwn yn parhau i roi blaenoriaeth i eirioli o ran y penderfyniadau mawr yn y marchnadoedd hyn sy'n rhoi biliynau lawer o bunnoedd ar filiau ac a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr am ddegawdau i ddod.

Pŵer defnyddwyr

Mae grymuso defnyddwyr yn thema amlwg yn y Cynllun Blynyddol hwn. I lawer o bobl, y rhyngwyd yw'r dull grymuso mwyaf pwerus un oherwydd ei fod yn caniatáu i ddefnyddwyr rannu cyngor yn uniongyrchol â'i gilydd.

Pan fo defnyddwyr yn dechrau deall sut i gael gwell bargeinion, gwell triniaeth a sut i osgoi problemau, gall defnyddwyr eraill, yn ogystal â chwmnïau deallus gymryd sylw a newid. **Mae Labordai Llais Defnyddwyr** yn datblygu atebion a dulliau ar-lein arloesol i wneud i'r ffordd y mae pobl yn ymdrin â chwmnïau fod yn decach, arbed arian iddynt neu ddarparu'r wybodaeth ddiweddaraf am gynhyrchion neu faterion sydd o bwys iddynt. Mae ein prosiectau eleni yn cynnwys gweithio i gefnogi ein prosiect Galw Mawr (t.14), a phartneriaeth gyda Passenger Focus i ddarparu gwell gwybodaeth am safonau perfformiad y cwmnïau gweithredu gwasanaethau trên.

Sefydliad cryf, datganoledig

Rydym yn gwneud ein gwaith mewn cyd-destun tra datganoledig. Mae Llais Defnyddwyr Cymru, Llais Defnyddwyr yr Alban, a Llais Defnyddwyr Gwasanaethau Post (Gogledd Iwerddon) yn sefydliadau cryf sy'n ymdrin â materion datganoledig a chyda gwahanol faterion defnyddwyr, ac weithiau, marchnadoedd a deddfwriaeth, yn eu gwledydd. Mae gweithio ar draws pedair gweinyddiaeth y DU yn gwneud ein gwaith yn fwy cymhleth, ond mae'n ffynhonnell bwysig o gryfder i ddefnyddwyr ar draws Prydain Fawr a'r Deyrnas Unedig o ran gwasanaethau post.

Ar gyfer defnyddwyr ynni

- Mae llwyddiant y Fargen Werdd, mesuryddion deallus a'r Adolygiad Annibynnol o Dlodi Tanwydd yn cael ei fesur o safbwynt buddiannau gwirioneddol i ddefnyddwyr
- Yn dilyn Adolygiad Ofgem o Farchnadoedd, cymerir camau i gyflawni buddiannau gwirioneddol trwy gystadleuaeth ac i adfer y farchnad ym marn defnyddwyr
- Ceir mwy o ymwybyddiaeth o'r problemau sy'n wynebu defnyddwyr sy'n byw mewn tlodi tanwydd, sydd mewn dyled neu nad ydynt wedi eu cysylltu â'r prif gyflenwad nwy, a'r problemau sy'n wynebu microfusnesau

Mae'r heriau sy'n wynebu'r diwydiant ynni yn enfawr ac yn gymhleth, ac mae cyswllt anorod rhyngddynt. Byddant hefyd yn cael effaith uniongyrchol ar ddefnyddwyr. Mae'r diwydiant yn bwriadu gwneud buddsoddiad o hyd at £200 biliwn yn ystod y degawd nesaf i ddatgarboneiddio'r farchnad cynhyrchu trydan, a £30 biliwn i adnewyddu rhwydweithiau dosbarthu. Bydd hyn i gyd, neu'r rhan fwyaf ohono, yn cael ei adennill o filiau defnyddwyr.

Bydd yr Undeb Ewropeaidd yn cyflwyno strategaeth ynni newydd a chynllun gweithredu effeithiolrwydd ynni yn 2011. Bydd y Fargen Werdd, Adolygiad Ofgem o'r Farchnad Fanwerthu a'r rhaglen mesuryddion deallus yn newid y berthynas rhwng cyflenwyr a defnyddwyr. Yn y cyfamser, mae 5.5 miliwn o aelwydydd yn byw mewn tlodi tanwydd. Mewn rhannau mawr o Gymru, yr Alban a Lloegr wledig, mae defnyddwyr sy'n byw mewn adeiladau hŷn a heb brif gyflenwad nwy dan fwy o anfantais fyth.

1 Byddwn yn dylanwadu ar gynllun, datblygiad a gweithrediad rhaglenni a diwygiadau allweddol er mwyn iddynt ddod â buddiannau gwirioneddol i ddefnyddwyr. Rydym mewn sefyllfa unigryw i helpu'r rhaglenni hyn i gyflawni'r canlyniadau gorau i ddefnyddwyr.



Mesuryddion deallus

- Dylai mesuryddion deallus fod o fudd gwirioneddol i ddefnyddwyr. Fodd bynnag, mae'n hanfodol sefydlu camau diogelu i amddiffyn defnyddwyr rhag y risgiau sy'n gysylltiedig â'r newid enfawr hwn yn y farchnad ynni. Mae angen cynllun cyflwyno fesul cam a rhaglen amddiffyn ar ddefnyddwyr sy'n gallu ymdrin â materion megis datgysylltu o bell a newid y dull o dalu, diogelu data a phreifatrwydd, rheoli dyled ac arloesed o ran tariffau. Y cwsmeriaid fydd yn talu'r bil ar gyfer mesuryddion deallus. Byddwn yn ceisio sicrhau bod y buddiannau i ddefnyddwyr yn drech na'r costau, yn ogystal â'r canlynol:
- ein bod yn llais i ddefnyddwyr o ran mesuryddion deallus, gan gynnwys mewn gweithgörau allweddol ar lefel genedlaethol ac Ewropeaidd
- ein bod yn dilyn cynllun gweithredu eglur i roi buddiannau defnyddwyr wrth wraidd y broses weithredu
- ein bod yn hyrwyddo mesurau amddiffyn effeithiol sy'n rhagweld ac yn ymateb i'r newidiadau a ddaw yn sgil mesuryddion deallus
- bod cwsmeriaid yn cael eu hamddiffyn rhag y camddefnydd o dechnoleg newydd a gweithrediadau cyflenwyr



Y Fargen Werdd a gwasanaethau ynni

Mae llawer o bethau'n dibynnu ar lwyddiant y Fargen Werdd. Fe fydd yn gweithio dim ond os bydd yn annog defnyddwyr i weithredu, yn eu hamddiffyn rhag problemau sy'n codi ac yn cyflawni'r canlyniadau gorau i bob grŵp o ddefnyddwyr, gan gynnwys y rhai hynny sydd eisoes yn ei chael hi'n anodd talu eu costau ynni o ddydd i ddydd. Byddwn yn gweithio gyda'r Llywodraeth a rhanddeiliaid i ddeall y sbardunau ac i oresgyn y rhwystrau i lwyddiant. Byddwn yn canolbwyntio fwyfwy ar fesurau priodol i amddiffyn defnyddwyr ac ar yr angen i greu cysylltiadau rhwng y Fargen Werdd a chynlluniau eraill er mwyn cynorthwyo'r rhai hynny sy'n byw mewn tloidi tanwydd.

Byddwn yn gwneud y canlynol:

- dangos yr heriau allweddol y mae'n rhaid mynd i'r afael â hwy er mwyn i'r Fargen Werdd weithio i ddefnyddwyr yn eu cartrefi, ac annog pobl i weithredu
- gweithio i sefydlu'r mesurau amddiffyn priodol i ddefnyddwyr yn y cynlluniau gweithredu ar gyfer y Fargen Werdd
- cyfrannu at gyflawni strategaeth ficrogynhyrchu'r Llywodraeth, gan gynnwys cyflwyno mesurau gwres adnewyddadwy
- pwysu ar y Fargen Werdd i helpu defnyddwyr ar incwm isel a'r rhai sy'n byw mewn cartrefi sy'n anodd eu cynhesu

Tloidi tanwydd

Mae'r Llywodraeth wedi penodi Yr Athro John Hills i gynnal Adolygiad Annibynnol o Dloidi Tanwydd er mwyn ystyried graddau'r sefyllfa, y tueddiadau a'r atebion o ran tloidi tanwydd. Byddwn yn cynorthwyo'r adolygiad ym mha bynnag ffordd y gallwn. Yn ogystal â hynny, byddwn yn parhau i ddadlau dros fwy o gyd-drefniant rhwng cynlluniau, dros werthfawrogiad o sut y gall y farchnad ynni leihau effaith tloidi tanwydd, a thros ganolbwyntio ar gynorthwyo'r aelwydydd a'r teuluoedd hynny sydd fwyaf mewn perygl o fod yn byw mewn tloidi tanwydd.

Byddwn yn gwneud y canlynol:

- cymryd rhan yn yr Adolygiad Annibynnol o Dloidi Tanwydd, ac ymgysylltu â'r Grŵp Cynghori ar Dloidi Tanwydd, yr Adran Ynni a Newid Hinsawdd (DECC), Ofgem, cyflenwyr a phawb sy'n ymwneud â mynd i'r afael â thloidi tanwydd
- darparu cymorth ymarferol a chymorth ynglŷn â pholisïau i sefydliadau sy'n cynghori ac yn cynorthwyo'n uniongyrchol aelwydydd a theuluoedd sy'n dioddef tloidi tanwydd neu sydd mewn perygl o fod yn dioddef tloidi tanwydd.
- nodi ffynonellau posibl o arian ar gyfer rhaglenni tloidi tanwydd, gan gynnwys ail-gydbwyso rhaglenni ariannu ehangach sydd eisoes yn bodoli

2 Byddwn yn gweithio gydag Ofgem ac eraill i gyflawni'r agenda ar gyfer newid a gynigiwyd yn yr Adolygiad o'r Farchnad Ynni. Mae gan Lais Defnyddwyr yr arbenigedd a'r wybodaeth i sicrhau bod newid sylfaenol yn arwain at welliant sylfaenol i ddefnyddwyr a'r farchnad.

Marchnadoedd ynni effeithiol

Nid oes gan ddefnyddwyr ffydd yn y farchnad ynni. Mae Llais Defnyddwyr wedi dadlau dros gamau gweithredu ynglŷn â thariffau cymhleth, biliau dryslyd, rhwystrau rhag newid cyflenwr a phrisiau rhatach pan fo amgylchiadau'r farchnad gyfanwerthol yn cyfiawnhau hynny. Rydym hefyd wedi galw ar y Comisiwn Cystadleuaeth i adolygu'r diffyg tryloywder, hylifedd a mynediad newydd yn y farchnad ynni. Mae'r materion hyn yn parhau i fod wrth wraidd ein gwaith ar gyfer defnyddwyr. Yn dilyn yr Adolygiad o'r Farchnad, byddwn yn siarad ar ran defnyddwyr er mwyn sicrhau bod y geiriau cryf yn troi'n weithredu penderfynol, fel bod:

- safbwynt defnyddwyr yn parhau i ysgogi pob cam o Adolygiad Ofgem o'r Farchnad Fanwerthu
- y buddiannau i ddefnyddwyr a marchnadoedd a ddaw yn sgil tariffau ynni sy'n eglur ac yn ddealladwy ac sy'n annog camau gweithredu gwybodus gan ddefnyddwyr yn cael eu gwireddu
- microfusnesau yn elwa ar fwy o amddiffyniad, contractau mwy eglur a marchnata teg
- yr adolygiad yn cyflawni'r canlyniadau gorau i ddefnyddwyr sy'n amlwg dan anfantais, yn enwedig defnyddwyr ar incwm isel a'r rhai nad yw Debyd Uniongyrchol na'r rhyngwrwyd ar gael iddynt
- Ymchwiliad gan Ofgem neu'r Comisiwn Cystadleuaeth yn rhoi sylw uniongyrchol i ddiffygion yn strwythur y farchnad a'r hyn sy'n rhwystro cwmnïau newydd rhag ymuno â'r farchnad
- mentrau deddfwriaethol yr Undeb Ewropeaidd yn darparu fframwaith a fydd yn gwella profiad defnyddwyr

Pwy fydd yn talu?

Gallai'r broses o ddatgarboneiddio'r farchnad ynni gostio £200 biliwn yn ystod y degawd nesaf. Bydd yr arian i gyd, neu'r rhan fwyaf ohono, yn dod o filiau uwch i ddefnyddwyr. Mae'n hanfodol buddsoddi mewn dulliau newydd o gynhyrchu ynni er mwyn sicrhau nad yw'r goleuadau'n diffodd. Byddwn yn ceisio sicrhau y ceir ymagwedd agored, deg a chytbwys at adennill y costau hyn, er mwyn gwneud yn siŵr:

- yr amlygir materion tegwch a chyfiawnder sy'n gysylltiedig ag adennill y costau hyn, yn enwedig o ran goblygiadau i filiau yn y tymor byr a'r tymor hwy
- bod y safonau uchaf o dryloywder a chraffu yn cyd-fynd â biliau uwch
- nad yw costau uwch dilys yn fodd o guddio elw cynyddol

Ynni nad yw ar y grid

Mae'r OFT wedi lansio astudiaeth werthfawr ynglŷn ag ynni nad yw ar y grid. Mae Llais Defnyddwyr wedi dadlau dros ganolbwyntio mwy ar ddiffygion yn y marchnadoedd hyn a'r ffaith nad yw rhaglenni tlodi tanwydd ac effeithlonrwydd ynni yn cyflawni'r canlyniadau gorau i'r aelwydydd hyn. Byddwn yn cyfrannu at yr Astudiaeth o'r Farchnad, yn parhau i amlygu'r materion penodol a wynebir gan y grŵp mawr hwn o ddefnyddwyr ynni, ac yn ystyried gyda phartneriaid ffyrdd o rymuso defnyddwyr ynni nad ydynt ar y grid er mwyn sicrhau bod:

- tystiolaeth o amgylchiadau defnyddwyr a thai defnyddwyr nad ydynt ar y grid nwy yn cael ei chynnwys yn astudiaeth yr OFT o'r farchnad
- rhaglenni effeithlonrwydd ynni a thlodi tanwydd yn cynorthwyo'r defnyddwyr hyn yn well

3 Rydym eisiau sicrhau bod gan ddefnyddwyr fwy o rym pan fo rhywbeth yn mynd o'i le, pan eu bod yn cael eu trin yn annheg a phan fo angen gwell bargaen arnynt. Mae ein dealltwriaeth o'r farchnad, ac o ddefnyddwyr, yn golygu y gallwn helpu defnyddwyr o ddifrif, yn uniongyrchol a thrwy gyrrff cynghori.

Uned Cymorth Ychwanegol

Mae ein Huned Cymorth Ychwanegol, a leolir yn Llais Defnyddwyr yr Alban, yn helpu defnyddwyr sy'n agored i niwed ledled Prydain gyda'r cwynion mwyaf brys ynglŷn ag ynni. Mae'n ddyletswydd arnom i ymchwilio i achosion lle y mae cyflenwad ynni defnyddiwr wedi ei ddatgysylltu, lle y mae wedi ei fygwth â datgysylltiad neu wedi cael trafferth gyda'i fesurydd rhagdal.

Yn dilyn y penderfyniad i drosglwyddo rhai o'n swyddogaethau i Gyngor ar Bopeth a Chyngor ar Bopeth yr Alban, byddwn yn gweithio'n agos gyda'r grwpiau hyn i baratoi ar gyfer trosglwyddo'r gwaith hollbwysig hwn yn ddidrafferth.

Gwasanaethau a chyngor

Rydym eisiau i aelwydydd a busnesau bychain gael popeth y gallant o'r farchnad ynni. I rai, bydd hynny'n golygu cael cymorth i ymdrin â'r bygythiad agos o ddatgysylltiad, ac i eraill, newid i dariff gwell. Byddwn yn cynnal gwasanaeth llawn ar gyfer defnyddwyr ac asiantaethau cynghori. Bydd hyn yn cynnwys Cod Hyder cryf, gwasanaeth i gwsmeriaid, gwybodaeth am berfformiad cwmnïau a chyngor ar newid cyflenwr. Byddwn yn parhau i sicrhau bod cwmnïau yn cyflawni eu hymrwymiad i ddefnyddwyr sy'n agored i niwed neu sydd mewn dyled.

Byddwn yn sicrhau:

- bod ein gwasanaethau grymuso yn parhau i fod yn berthnasol a chyfredol
- bod ein cymorth i asiantaethau cynghori yn cyd-fynd ag asesiad o anghenion Cyngor ar Bopeth a Chyngor ar Bopeth yr Alban
- y bydd tystiolaeth o anfantais i ddefnyddwyr a gasglwyd o amrywiaeth eang o ffynonellau yn cael ei defnyddio i herio arferion gwael gan gwmnïau

Microfusnesau

Mae microfusnesau'n ei chael hi yr un mor anodd i ddeall contractau ynni ag y mae'r rhan fwyaf o berchnogion tai. Eleni, byddwn yn canolbwyntio ar sut y mae microfusnesau yn ymdopi yn y farchnad ynni a sut y gellid eu grymuso i gael gwell bargaen. Byddwn yn gweithio gyda grwpiau busnes ac eraill i sicrhau telerau contract teg a marchnata cyfrifol fel bod:

- cymdeithasau masnach a grwpiau busnesau bychain yn gallu defnyddio'r cyngor a'r cymorth sy'n fwyaf defnyddiol i microfusnesau, yn eu barn hwy

Ar gyfer defnyddwyr mewn swyddfeydd post a thrwy'r post

- Mae unrhyw drawsnewidiad sylweddol o rwydwaith Swyddfa'r Post wedi ei seilio ar fuddiannau eglur i bob grŵp o ddefnyddwyr sy'n dibynnu arno
- Mae newidiadau busnes a rheoliadol yn y farchnad bost yn parhau i ddiogelu defnyddwyr ac yn cynnal y gwasanaeth post cyffredinol
- Mae swyddfeydd post a gwasanaethau post yn ffynnu trwy arloesedd a gwelliannau i wasanaethau, yn hytrach na 'chwtogi' ar y gwasanaeth cyffredol

Mae'n ymddangos bod angen gwneud newidiadau er mwyn sicrhau dyfodol cynaliadwy ar gyfer gwasanaethau a swyddfeydd post. Mae'r newidiadau arfaethedig yn cynnwys sefydlu'r Post Brenhinol fel endid masnachol, ei wahanu oddi wrth rwydwaith Swyddfa'r Post a diwygio'r amgylchedd rheoliadol. Gallai'r newidiadau hyn arwain at ganlyniadau nas bwriadwyd i ddefnyddwyr trwy gael gwasanaeth sy'n gwaethygu, colli ffydd a goruchwyliaeth reoliadol wannach.

Mae'n rhaid i'r trefniadau newydd ganolbwyntio ar gyflawni gwelliannau i ddefnyddwyr, ac nid newid sefydliadol. Bydd eu llwyddiant yn cael ei fesur trwy i ba raddau y maent yn darparu gwasanaeth o ansawdd uchel i bob defnyddiwr, ac yn enwedig i'r rhai hynny sy'n dibynnu fwyaf arnynt. Mae gwasanaethau post a swyddfeydd post yn rhaff achub i ddefnyddwyr mewn ardaloedd gwledig, ardaloedd anghysbell ac ardaloedd trefol difreintiedig. Yr her i rwydwaith Swyddfa'r Post yw ehangu'r gwasanaethau a ddarperir ac ystyried tyfu yn hytrach na chwtogi ar werth y rhwydwaith i ddefnyddwyr.

1 Byddwn yn dangos pa un a fydd darpariaeth busnes fel arfer a newidiadau i gymeriad a lleoliad swyddfeydd post yn cyflawni gwell canlyniadau i ddefnyddwyr ai peidio. Ni yw'r unig gorff annibynnol sy'n asesu profiad defnyddwyr, pa le bynnag y maent yn defnyddio gwasanaethau swyddfa'r post.



Swyddfeydd Post 'Lleol'

Gallai'r model swyddfeydd post 'Lleol' ddarparu gwasanaethau mewn cymunedau lle nad oes swyddfa bost wedi bod ar gael o'r blaen, yn ogystal â chynnig oriau agor mwy cyfleus ar gyfer eraill. Fodd bynnag, i lawer o ddefnyddwyr, bydd colli swyddfa bost benodedig a'i hystod o wasanaethau yn lleihau ei gwerth yn sylweddol. Mae profiad yn dangos y gall y broses o wneud newidiadau o'r fath fod yn ddryslyd ac achosi problemau i ddefnyddwyr. Byddwn yn dadlau dros wneud newidiadau i'r swyddfeydd post hyn er mwyn adlewyrchu anghenion lleol ac i ddefnyddwyr allu dylanwadu ar benderfyniadau ac ar y modd y'u gweithreidir.

Byddwn yn gwneud y canlynol:

- cyhoeddi ein gwaith ymchwil cynhwysfawr ar effaith y cynlluniau peilot i agor y swyddfeydd post hyn a defnyddio'r dystiolaeth i gyfrannu at ddatblygiad a gweithrediad y rhaglen ehangach
- dadlau dros asesu cynnydd a llwyddiant y swyddfeydd post hyn cyn parhau â'r rhaglen i'w cyflwyno
- monitro effaith y swyddfeydd post hyn ar ddefnyddwyr a'u defnydd o wasanaethau Swyddfa'r Post



Safonau gwasanaeth – y presennol a'r dyfodol

Dylai defnyddwyr ddisgwyl cael safon dda o wasanaeth pan eu bod yn cerdded i mewn i swyddfa bost. Fodd bynnag, y gwrthwyneb sy'n wir i lawer ohonynt, yn enwedig mewn canghennau'r Stryd Fawr. Rydym yn parhau i fonitro nifer, lleoliad ac ansawdd gwasanaethau presennol swyddfa'r post. Yn ystod y blynyddoedd nesaf, gallai'r cyfleoedd a ddaw yn sgil newidiadau mewn ymddygiad defnyddwyr, technoleg newydd a darparu gwasanaethau bancio a gwasanaethau cyhoeddus gynyddu gwerth y rhwydwaith i ddefnyddwyr. Byddwn yn ystyried yr hyn y mae defnyddwyr ei angen gan swyddfa'r post yn ystod y degawd nesaf.

Byddwn yn sicrhau:

- bod ein hymchwil olrhain ynglŷn â swyddfeydd post y Stryd Fawr a rhwymedigaethau ein cod ymarfer yn parhau i asesu ansawdd profiad y defnyddiwr o swyddfeydd post
- bod Swyddfa'r Post Cyfyngedig yn ailddiffinio profiad y defnyddiwr yn seiliedig ar egwyddorion cyfleustra, hyblygrwydd a gwasanaeth effeithlon
- bod Swyddfa'r Post Cyfyngedig yn gosod iddo'i hun wasanaeth gwell i gwsmeriaid yn darged perfformiad i'r Bwrdd Annibynnol wrth iddo baratoi ar gyfer gwahanu
- bod Swyddfa'r Post Cyfyngedig yn ceisio gwella gwerth i gwsmeriaid trwy ddarparu mwy o wasanaethau cyhoeddus, cyfleusterau bancio a datblygiadau newydd eraill y mae eu hangen ar ei gwsmeriaid

2 Rydym eisiau i drawsnewidiad y Post Brenhinol a'r broses o reoleiddio'r farchnad bost ganolbwyntio ar ddiogelu defnyddwyr a chynnal gwasanaeth post cyffredinol sy'n bodloni anghenion defnyddwyr. Llais Defnyddwyr yw'r unig gorff i ddefnyddwyr sydd ag arbenigedd yn y farchnad gymhleth a newidiol hon.

Trawsnewid y farchnad bost

Rhaid peidio â sefydlu'r Post Brenhinol fel busnes masnachol dibynadwy ar draul ei gwsmeriaid. Ein swyddogaeth yn ystod y flwyddyn nesaf fydd hyrwyddo buddiannau defnyddwyr yn ystod cyfnod o newid cyflym a blaenoriaethau sy'n cystadlu yn erbyn ei gilydd yn y farchnad. Wrth i'r Mesur Gwasanaethau Post ddod i rym, byddwn yn amlygu unrhyw risg o falltodd rheoleiddiol cyn i Ofcom gymryd y cyfrifoldeb dros y Post Brenhinol. Byddwn yn gwarchod rhag unrhyw lacio o ran mesurau diogelu defnyddwyr ac yn wylidwrsu o unrhyw godiadau gormodol mewn prisiau neu gwtogi ar wasanaethau wrth arwain at werthu'r Post Brenhinol ac wrth i Swyddfa'r Post Cyfyngedig gael ei wahanu oddi wrth y grŵp Post Brenhinol.

Byddwn yn sicrhau:

- bod ein hasesiad strategol o'r marchnadoedd post a'r blaenoriaethau i ddefnyddwyr yn dra hysbys ac yn dylanwadu ar ddadleuon ynglŷn â dyfodol gwasanaethau post yn y DU
- bod y Post Brenhinol yn rhoi sylw i ansawdd data am berfformiad

- bod Postcomm ac Ofcom yn rhoi blaenoriaeth i weithredu cynllun gwneud iawn a rheoliadau ymdrin â chwynion y gwasanaethau post
- bod rheoleiddio yn amddiffyn defnyddwyr rhag dirywiad mewn ansawdd gwasanaethau neu brisiau uwch oherwydd aneffeithlonrwydd gweithredwr neu enillion chwyddedig ar gyfalaf perchennog preifat y Post Brenhinol

Gwasanaeth post cyffredinol

Mae Postcomm yn y broses o lunio fframwaith rheoleiddio newydd, ar gyfer 2012 a thu hwnt, sy'n fwy priodol ar gyfer y farchnad, y gwasanaeth post cyffredinol, defnyddwyr a gweithredwyr. Gallai hyn olygu dileu rheoleiddio pan fo hynny'n bosibl, a gwneud newidiadau i'r gwasanaeth post cyffredinol. Yr hyn y byddwn yn canolbwyntio arno fydd sicrhau bod camau diogelu rheoleiddiol ond yn cael eu dileu, a newidiadau i'r drwydded ond yn cael eu hystyried pan fod tystiolaeth dda ar gael i ddangos y bydd y rhain o fudd i ddefnyddwyr. Byddwn yn defnyddio'r dystiolaeth o'n gwaith ymchwil ynglŷn ag anghenion defnyddwyr i ategu unrhyw ymatebion a wneir gennym.

Rydym yn dymuno gweld:

- Gwasanaeth post cyffredinol yn cael ei gynnal sy'n briodol ar gyfer anghenion defnyddwyr cyfoes ac sy'n fforddiadwy
- Tystiolaeth o'r gwerth neu'r anfantais i ddefnyddwyr yn sgil unrhyw newid arfaethedig i gymeriad y gwasanaeth post cyffredinol

Y Gyfarwyddeb Gwasanaethau Post

Mae'r Gyfarwyddeb Gwasanaethau Post yn rhoi cyfle prin ar lefel Ewropeaidd i sicrhau bod hanfodion darparu gwasanaethau post, y rhwymedigaethau sy'n gysylltiedig a'r gofynion o ran rheoleiddio yn cael eu nodi gyda chyfeiriad eglur at egwyddorion defnyddwyr. Mae ein harbenigedd yn y farchnad a'n henw da yn y Comisiwn yn golygu ein bod mewn sefyllfa unigryw i gyflawni hyn. Rydym yn bwriadu gwneud hyn, ymysg ffyrdd eraill, trwy ein haelodaeth o grŵp Lefel Uchel y Comisiwn Ewropeaidd ar y Gyfarwyddeb.

Rhoi mwy o rym i ddefnyddwyr ar draws yr economi

- Mae grym defnyddwyr yn pennu sut y dylunnir ac y darperir nwyddau a gwasanaethau
- Mae diwygiadau i ddeddfwriaeth defnyddwyr yn cyfnerthu camau diogelu defnyddwyr ac yn annog marchnadoedd agored ac effeithiol
- Mae trawsnewid strwythur, diwylliant a gweithrediad rheoleiddio yn y gwasanaethau ariannol yn gweithio er lles defnyddwyr



Mae defnyddwyr yn dylanwadu ar sawl marchnad a gwasanaeth trwy eu dewisiadau a'u gweithredoedd, ond gall y budd fod yn fychan neu'n gyfyngedig i ddefnyddwyr 'gwerthfawr' mewn marchnadoedd tra chystadleuol. Mae llawer o'n gwaith yn ymwneud â chynyddu grym defnyddwyr er mwyn dylanwadu ar y ffordd y mae'r marchnadoedd a'r gwasanaethau mwyaf hanfodol yn ymateb i alwadau defnyddwyr.

Mae diwygiadau i ddeddfwriaeth defnyddwyr, camau gorfodi marchnadoedd a mesurau newydd ar gyfer grymuso defnyddwyr am ddod i rym eleni. Dylid mesur eu llwyddiant yn ôl y canlynol:

- camau unioni symlach a chyflymach
- camau gweithredu pendant yn erbyn cwmnïau a marchnadoedd nad ydynt yn masnachu'n deg
- fframwaith ar gyfer deddfwriaeth defnyddwyr sy'n addas i'w ddiben ac sy'n eu grymuso



O ran gwasanaethau ariannol, mae angen diwygio trefniadau rheoleiddio a rheolau'r farchnad er mwyn newid diwylliant darparwyr a rheoleiddwyr. Mae system effeithiol o oruchwyliaeth reoleiddiol a diogelu defnyddwyr yn hanfodol, yn enwedig ar gyfer defnyddwyr nad ydynt yn rhan o'r brif farchnad.

1 Byddwn yn datgloi grym defnyddwyr ar draws marchnadoedd a gwasanaethau. Ein nod yw sicrhau bod y galw gan ddefnyddwyr yn fwy effeithiol o ran dylanwadu ar y ffordd y mae marchnadoedd a gwasanaethau'n ymateb. Mae hon yn elfen allweddol o'n gwaith i gynyddu lles defnyddwyr ar draws marchnadoedd a gwasanaethau cyhoeddus hanfodol.

Galw Mawr

Byddwn yn hwyluso'r momentwm cynyddol sy'n gysylltiedig â phrynu cyfunol ac yn canolbwyntio ar sut y gallai ymyriadau o ran galwadau wneud i farchnadoedd ymateb i'r hyn y mae defnyddwyr ei eisiau, yn ogystal â sut y mae defnyddwyr yn ymateb i'r hyn a gynigir gan farchnadoedd. Gan gysylltu ar draws ffrydiau gwaith eraill, bydd yn ceisio ysgogi agenda fwy uchelgeisiol ar gyfer swyddogaeth ymyriadau o ran galwadau i wneud i farchnadoedd weithio i ddefnyddwyr.

Rydym yn dymuno gweld:

- dadl ar y posibilrwydd o drawsnewid effaith 'galwadau' defnyddwyr
- llwyfan ar-lein sy'n caniatáu i ddefnyddwyr ddod at ei gilydd a dangos eu bwriad i newid i gyflenwr sy'n barod i ymateb i'w galwadau

Cwynion ac ombwdsmyrn

Mae defnyddwyr yn rhoi'r gorau i gyflwyno hawliadau neu gwynion dilys oherwydd rhwystredigaeth ac arferion gwael wrth ymdrin â chwynion. O safbwynt cwmnïau a darparwyr gwasanaeth da, mae wynebu achosion cwynion yn gallu bod yn ysgogiad i wella gwasanaethau. Mae hawliadau neu gwynion y rhoddyd y gorau iddynt yn rheswm arall pam nad yw cwmnïau gwael yn gwella eu gwasanaeth. Bydd deall a gwella ymdriniaeth busnesau ac ombwdsmyrn o gwynion yn rhan allweddol o'n hagenda grymuso defnyddwyr.

Rydym yn dymuno gweld:

- ymarfer meincnodi sy'n darparu sail ar gyfer cymharu ac arfer gorau, yn ogystal ag ysgogiad ar gyfer gwelliannau parhaus
- cwynion, a'r ddealltwriaeth y maent yn ei darparu, yn cael eu gwerthfawrogi fwy, ac yn cael eu defnyddio i osod safonau gwasanaeth i ddefnyddwyr

Newid cyfrwng – ymgysylltu â defnyddwyr a chynllunio ar eu cyfer

Bydd cyllidebau llai yn gorfodi newidiadau pellgyrhaeddol yn y ffordd y cynllunnir gwasanaethau cyhoeddus allweddol. Mae'r newid i wasanaethau ar-lein yn cael ei ysgogi'n bennaf gan enillion posibl o ran effeithlonrwydd. Fodd bynnag, ni fydd yr enillion hyn yn parhau yn y tymor hir os na cheir pwyslais ar ddefnyddwyr. Byddwn yn ychwanegu at ein gwaith ymchwil presennol ar ddefnyddwyr gwasanaeth a'r profiad o wasanaethau cyhoeddus ar-lein. Trwy wneud hyn, byddwn yn rhoi sylw i'r cydbwysedd rhwng defnyddio technoleg yn effeithlon a darparu gwasanaethau'n effeithiol yn uniongyrchol â'r rhai hynny sy'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau cyhoeddus hanfodol.

Byddwn yn disgwyl:

- i dystiolaeth o agwedd a disgwyliadau defnyddwyr o ran gwasanaethau cyhoeddus ar-lein osod y safon ar gyfer yr hyn a ddisgwylir oddi wrth ddarparwyr gwasanaeth
- i ddarparwyr gwasanaeth weithio gyda ni i gynyddu eu hymgysylltiad â defnyddwyr wrth iddynt ailgynllunio ac aildrefnu gwasanaethau

Datgloi grym defnyddwyr

Rydym eisiau archwilio ffyrdd o ddatgloi grym defnyddwyr. Mae llawer o ddefnyddwyr yng nghefn gwlad yn wynebu problemau penodol wrth geisio cael gafael ar nwyddau a gwasanaethau fforddiadwy o ansawdd uchel. Pan fo pobl hefyd yn agored i niwed neu ar incwm isel, maent yn eu cael eu hunain dan fwy o anfantais fyth. Ein nod yw gweithio mewn partneriaeth ag asiantaethau sy'n gweithredu mewn cymunedau gwledig i godi ymwybyddiaeth o'r meysydd mwyaf sylweddol o anfantais, a dod o hyd i ffyrdd o ddatgloi grym defnyddwyr mewn cymunedau gwledig, anghysbell ac ynysig.

Rydym eisiau:

- cynyddu ymwybyddiaeth o'r anfantais a brofir gan grwpiau o ddefnyddwyr mewn ardaloedd gwledig, gan seilio hynny'n rhannol ar ein gwybodaeth am y marchnadoedd ynni, post a chyfathrebu digidol
- marchnadoedd a gwasanaethau sy'n bodloni anghenion defnyddwyr mewn cymunedau gwledig

2 Byddwn yn rhoi cyfeiriad i ddiwygio deddfwriaeth defnyddwyr er mwyn darparu lefel uchel o ddiogelwch ar eu cyfer a sicrhau bod camau unioni ar gael iddynt. Rydym yn defnyddio degawdau o brofiad o ddiwygio deddfwriaeth defnyddwyr, yn ogystal â gwaith diweddar ar y Gyfarwydddeb Hawliau Defnyddwyr, darparu camau unioni, mynediad at gyfiawnder sifil a methiannau deddfwriaeth Hawlfraint.

Deddfwriaeth defnyddwyr

Mae'r broses o adolygu deddfwriaeth defnyddwyr ar gyfer Ewrop a'r DU yn parhau gyda'r Gyfarwydddeb Hawliau Defnyddwyr a'r papur gwyrdd ar broses y ddeddf contractau ym Mrwsel, ac wedyn, caiff hynny ei drosi i ddeddfwriaeth y DU. Rydym wedi chwarae rhan flaenllaw ym Mrwsel, a byddwn yn cyfrannu'n llawn at y diwygiadau hyn yng nghyd-destun diwygiadau domestig. Dymunwn weld system gryfach ar gyfer diogelu defnyddwyr, er mwyn sicrhau bod:

- ein profiad o ffurfio polisi Ewropeaidd a'n gwaith ymchwil ar fynediad at gyfiawnder sifil yn helpu i lunio cynigion ynglŷn â deddfwriaeth defnyddwyr
- llais cryf ar gael i ddefnyddwyr trwy gydol y broses ymgynghori a llunio polisi
- llais cryf ar gael i ddefnyddwyr yn natblygiad Cyfarwydddeb e-Fasnach a Chyfarwydddeb Diogelu Data yr Undeb Ewropeaidd

Hawlfraint

Rydym wedi bod yn flaengar o ran ysgogi newidiadau i'n deddfwriaeth hawlfraint hen ffasiwn a diffygiol. Mae angen i ddeddfwriaeth hawlfraint newid er mwyn bod yn ddealladwy. Mae'n flaenoriaeth i Lais Defnyddwyr weithio gydag Adolygiad Annibynnol Hargreaves o Eiddo Deallusol, er mwyn gwneud newidiadau ystyrion i'n system o ddeddfwriaeth hawlfraint fel y gall fod yn briodol ar gyfer yr oes ac yn addas i ddefnyddwyr. Mae'r Comisiwn Ewropeaidd yn llunio cynnig ar gyfer cyfarwyddeb ar drwyddedu hawlfraint a rheoli hawliau cyfunol a fydd yn effeithio ar gystadleuaeth yn y farchnad ar gyfer cynnwys creadigol. Byddwn yn dylanwadu ar ddatblygiadau ynglŷn â hawlfraint yn Ewrop, yn ogystal ag yn y DU, er mwyn sicrhau bod:

- diwygiadau i ddeddfwriaeth hawlfraint yn darparu hawliau statudol i ddefnyddwyr ar gyfer cynnwys hawlfreintiedig
- camau gorfodi a gymerir ynglŷn ag achosion o dorri amodau hawlfraint yn parchu trefn briodol y gyfraith, rhyddid mynegiant a'r hawl i breifatrwydd
- buddiannau defnyddwyr yn cael eu hystyried wrth ddatblygu cyfarwyddebau hawlfraint

Niwtraliaeth y rhyngrwyd

Mae polisi'r Llywodraeth ar niwtraliaeth a rheoli traffig ar y rhyngrwyd wedi dod yn fater brys, gyda Phecyn Telathrebu yr Undeb Ewropeaidd yn mynnu bod Darparwyr Gwasanaethau Rhyngrwyd yn rhoi gwybodaeth ddealladwy i ddefnyddwyr, yn ogystal â'r pwerau newydd a roddwyd i Ofcom i osod safonau gwasanaeth gofynnol er mwyn atal dirywiad y rhyngrwyd gyhoeddus. Byddwn yn gweithio yn Ewrop a'r DU i godi ymwybyddiaeth o niwtraliaeth y rhyngrwyd, ac i sicrhau bod mesurau'n gweithio i ddefnyddwyr, fel bod:

- canllawiau Ofcom ar niwtraliaeth a rheoli traffig ar y rhyngrwyd, yn ogystal â'u safonau gwasanaeth, yn adlewyrchu buddiannau defnyddwyr o ran cael mynediad at y rhyngrwyd agored, ac yn sefydlu sail ddiwahaniaethol ar gyfer rheoli traffig
- modelau gwybodaeth peilot a gynigiwyd gan y Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang yn symud ymlaen i ymchwilio i ba fath o wybodaeth sydd ei angen ar ddefnyddwyr ac y maent yn ei werthfawrogi o ddirif
- y Comisiwn Ewropeaidd a'r Rheoleiddwyr Ewropeaidd ar gyfer Cyfathrebu Electronig yn ymsefydlu egwyddorion niwtraliaeth y rhyngrwyd yn eu polisiau, er mwyn hyrwyddo mynediad defnyddwyr at y rhyngrwyd agored

3 Byddwn yn parhau i sicrhau bod y broses o reoleiddio marchnadoedd gwasanaethau ariannol yn diogelu defnyddwyr ac yn darparu cynhyrchion a marchnadoedd effeithiol a chystadleuol. Mae llawer yn y fantol yn y marchnadoedd hyn, ac mae'r angen am leisiau cryfach i ddefnyddwyr yn ystod y flwyddyn nesaf yn hollbwysig er mwyn ymsefydlu diwylliant o les defnyddwyr ar draws y diwygiadau.

Diwylliant, strwythur ac egwyddorion

Mae cyfansoddiad, swyddogaeth a phwerau pob un o'r cyrff rheoleiddio newydd yn cael eu datblygu, gyda deddfwriaeth i ddiwygio'r system reoleiddio wedi ei chynllunio ar gyfer 2011. Bydd y Comisiwn Annibynnol ar Fancio yn adrodd ar hyn ym mis Ebrill 2011, ac yn nodi newidiadau ychwanegol a allai effeithio ar ddefnyddwyr. Byddwn yn cymryd rhan trwy'r broses o ffurfio'r cyrff newydd, a thrwy ymdrin â phroblemau ynglŷn â chynhyrchion hanfodol a lefelau gwasanaeth sy'n achosi anfantais i ddefnyddwyr, er mwyn sicrhau:

- bod y broses o lunio blaenoriaethau ac ymagwedd y cyrff rheoleiddio newydd yn adlewyrchu ymrwymiad eglur a chryf i les defnyddwyr ac ymgysylltu â defnyddwyr
- bod rheoleiddwyr yn ymwneud â meysydd allweddol lle y ceir anfantais sylweddol i ddefnyddwyr o ran gwasanaeth i gwsmeriaid a chynhyrchion hanfodol

Defnyddwyr sydd wedi eu gwthio i'r ymylon a defnyddwyr ar incwm isel

Byddwn yn ychwanegu at ein tystiolaeth bresennol mewn meysydd sy'n effeithio ar ddefnyddwyr ar ymylon darpariaeth brif ffrwd, megis gwasanaethau bancio swyddfa'r post, benthyciadau diwrnod talu a diffyg cyfrifon banc. Byddwn yn dadansoddi cynhyrchion a pholisïau perthnasol er mwyn canfod pa un a ydynt yn bodloni anghenion defnyddwyr ar incwm isel. Byddwn yn gweithio gyda rheoleiddwyr, cwmnïau ac eraill yn y maes i ganolbwyntio mwy ar fodloni anghenion y defnyddwyr hyn, er mwyn sicrhau:

- bod darparwyr a rheoleiddwyr gwasanaethau ariannol yn adolygu cynhyrchion a pholisïau er mwyn asesu i ba raddau y maent yn bodloni anghenion defnyddwyr ar incwm isel neu sydd dan anfantais
- y gall defnyddwyr ar incwm isel elwa ar fanteision Debyd Uniongyrchol, ond gyda'r lefel o reolaeth sydd ei hangen arnynt i osgoi taliadau cosb ar gyfer symiau nad ydynt wedi eu talu
- bod credyd rhad ar gael i ddefnyddwyr trwy ddarparwyr prif ffrwd a darparwyr cymunedol, a bod busnesau credyd yn lleihau'r risg o roi credyd i bobl nad ydynt yn gallu fforddio ei ad-dalu

Dyrannu adnoddau

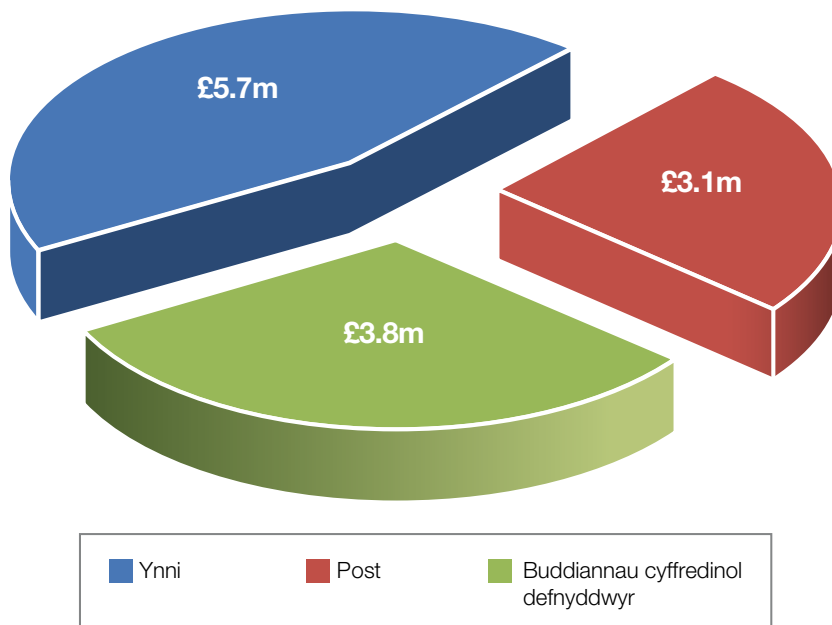
Cyllideb 2011/12

Mae'r gyllideb weithredol graidd ar gyfer 2011/12, sy'n cynnwys costau rhedeg sylfaenol a'r flaenraglen waith, wedi gostwng o £16.7 miliwn yn 2009/10 i £13.9 miliwn yn 2010/11 ac i £12.4 miliwn yn 2011/12. Fel yn y flwyddyn flaenorol, mae gennym lawer llai o adnoddau ar gael ar gyfer materion cyffredinol sy'n ymwneud â defnyddwyr, yn wahanol i'n gwaith ar ynni, gwasanaethau post a swyddfeydd post.

Yn 2011/12, byddwn yn gwario £5.7 miliwn ar ein gwaith ar gyfer cwsmeriaid ynni, a £3.1 miliwn o ran defnyddwyr gwasanaethau post perthnasol. Byddwn yn gwario £3.8 miliwn ar ein gwaith yng ngweddill yr economi.

Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys costau parhaus yn ymwneud ag atebolrwydd eiddo a phrosiectau a ariennir yn allanol sy'n cael eu cynnal ar hyn o bryd gan y Ganolfan Marchnata Cymdeithasol Genedlaethol (NSMC) ac ar gyfer Llywodraeth yr Alban.

Cynrychiolir ein prif ffrydiau cyllido ar gyfer 2011/12 fel a ganlyn:



Consumer Focus

Fleetbank House
Salisbury Square
London EC4Y 8JX
Ffôn: 020 7799 7900
Ffacs: 020 7799 7901
E-bost: contact@consumerfocus.org.uk

Consumer Focus Scotland

Royal Exchange House
100 Queen Street
Glasgow G1 3DN
Ffôn: 0141 226 5261
Ffacs: 0141 221 9695
E-bost: mail@consumerfocus-scotland.org.uk

Consumer Focus Post (Northern Ireland)

Elizabeth House
116 Holywood Road
Belfast BT4 1NY
Ffôn: 028 9067 4833
E-bost: contact@consumerfocus.org.uk

Llais Defnyddwyr Cymru

Llawr Gwaelod
Tŷ Portcullis
21 Heol Ddwyreiniol y Bont-faen
Caerdydd CF11 9AD
Ffôn: 02920 787100
Ffacs: 02920 787101
E-bost: contactwales@consumerfocus.org.uk

www.consumerfocus.org.uk

Tîm y Cyfryngau: 020 7799 8004/8005/8006

Cyhoeddwyd: Ebrill 2011

Os oes gennych unrhyw gwestiynau neu os hoffech gael mwy o wybodaeth, cysylltwch â Llais Defnyddwyr trwy ffonio 020 7799 7900 neu anfon e-bost i contact@consumerfocus.org.uk

I gael gwybodaeth ddiweddar, reolaidd gan Llais Defnyddwyr, cofrestrwch i dderbyn e-gylchlythyr misol trwy anfon e-bost i enews@consumerfocus.org.uk neu dilynwch ni ar Drydar <http://twitter.com/consumerfocus>

Os hoffech gael y cyhoeddiad hwn mewn Braille, print bras neu ar CD sain, cysylltwch â ni.

Gall pobl sy'n fyddar, yn drwm eu clyw neu sydd â nam ar eu lleferydd gysylltu â Llais Defnyddwyr trwy'r gwasanaeth Cyfnewid Testun:

O ffôn testun, galwch 18001 020 7799 7900

Fel arall, ffoniwch 18002 020 7799 7900