

Barn annibynnol

Cyflwyno cwyn i'r Ombwdsmon Cyflenwad Ynni

**Mae'r Ombwdsmon Cyflenwad Ynni
yn wasanaeth Ombwdsmon ar gyfer
cyflenwyr nwy a thrydan a'u
cwsmeriaid domestig.**

Ni yw'r Ombwdsmon Cyflenwad Ynni, y gwasanaeth ombwdsmon a sefydlwyd i ddatrys anghydfod rhwng cyflenwyr nwy a thrydan a'u cwsmeriaid.

Mae ein gwasanaeth yn annibynnol.

Mae'r daflen hon yn sôn am beth ydym yn ei wneud a sut i ddefnyddio ein gwasanaeth.

Rydym yn gobeithio y bydd yr holl wybodaeth a fyddwch ei angen yn y llyfryn hwn ond cofiwch gysylltu â ni os byddwch angen rhagor o fanylion.

Mae ein manylion cyswllt ar dudalen 19

Cynnwys**(INSERT PAGE NUMBERS)****Beth yw'r Ombwdsmon Cyfenwad Ynni?**Beth ydych chi'n olygu wrth gyflenwr ynni?

Gyda pha fath o gwynion ydych chi'n delio?

Cwynion yn erbyn cwmnïau sy'n aelodau'n unig

Pwy a all gwyno?

Beth allwn ni a beth allwn ni ddim ei wneud

Rydym yma i helpu

Oes yna unrhyw beth na allwch chi ddelio ag ef?

Pa bryd yw'r adeg iawn i gwyno?

Sut alla i gyflwyno cwyn?

Sut ydych chi'n trin cwynion?

Datrys pethau'n anffurfiol

Penderfyniad ffurfiol

Gadael i chi wybod

Sut ellir gwneud pethau'n iawn?

Oes raid i mi dderbyn eich penderfyniad?

A yw'r gwasanaeth yn annibynnol?

Sut ydych chi'n cael eich cyllido?

Pwy 'di pwy

Ombwdsmon

Y Cyngor

Bwrdd Aelodau

Sut alla i gysylltu â chi?

Pwy arall allai fy helpu?

Cwmnïau sy'n aelodau

Beth yw'r Ombwdsmon Cyflenwad Ynni?

Os ydych yn cael trafferth i ddatrys cwyn yn erbyn cyflenwr nwy neu drydan, efallai y gallwn ni eich helpu.

Mae'r gwasanaeth yn rhad ac am ddim ac mae'n annibynnol. Yr Ombwdsmon yw'r person sy'n penderfynu beth a ddylid ei wneud pan na allwch chi a'ch cyflenwr nwy neu drydan gytuno.

Ein gwaith yw ymchwilio'n deg i gwynion. Rydym yn gwrandao ar ddwy ochr y stori ac yn edrych ar y ffeithiau i gyd.

Beth ydych ch'n ei olygu wrth gyflenwr ynni?

Cyflenwr ynni yw cwmni sy'n cael ei dalu i ddarparu nwy neu drydan (neu'r ddau) i'ch cartref.

Gyda pha fath o gwynion ydych chi'n delio?

Rydym yn delio gyda chwynion ynghylch:

- eich biliau nwy a thrydan; ac
- unrhyw broblem sydd gennych o ganlyniad i newid eich cyflenwyr nwy neu drydan.

Dim ond gyda chwynion yn erbyn cwmnïau sy'n aelodau rydym yn delio.

Rydym yn delio gyda chwynion yn erbyn cyflenwyr nwy a thrydan sydd wedi cytuno i ddod yn 'aelod gwmnïau' o'r gwasanaeth.

Y ffordd orau o ganfod a yw eich cyflenwr wedi ymuno â'r gwasanaeth yw drwy edrych ar wefan www.energy-ombudsman.org.uk. Neu gallwch ffonio ein Tîm Ymholiadau ar 0845 055 0760 neu 01925 530263.

Gallwch weld rhestr o'r cwmnïau sy'n aelodau ac sydd wedi sefydlu'r Ombwdsmon Cyflenwad Ynni ar dudalen 26.

Pwy a all gwyno?

Gallwch ddefnyddio'r gwasanaeth os ydych yn gwsmer domestig a'ch bod yn:

- cwyno ynghylch cwmni sy'n darparu nwy neu drydan i'ch cartref ac sy'n aelod o'n gwasanaeth ('aelod gwmni');
- cael problemau o ganlyniad i newid eich cyflenwr nwy neu drydan i neu oddi wrth gwmni sy'n aelod; neu
- cynrychioli cwsmer sy'n cyfarfod ag un o'r amodau uchod ac sydd wedi cael caniatâd ysgrifenedig y cwsmer i gyflwyno'r gwyn.

Rhaid i chi fod yn un o'r categorïau hyn pan ddechreuodd y broblem rydych yn cwyno yn ei chylch.

Beth allwn ni a beth allwn ni ddim ei wneud

Gosodir beth allwn ni a beth allwn ni ddim ei wneud yn eich cylch gorchwyl (ein cyfrifoldebau). Mae'r daflen hon yn crynhoi'r prif bwyntiau. Croeso i chi ddarllen ein cylch gorchwyl – gofynnwch i ni am gopi neu ewch i'n gwefan www.energy-ombudsman.org.uk.

Byddwn yn penderfynu a yw eich cwyn yn cyd-fynd â'n telerau ac a oes gennym hawl i ddelio â hi.

Rydym ni yma i helpu

Ffoniwch ni os hoffech drafod a yw eich cwyn yn un y gallwn ni ddelio â hi.

Oes yna unrhyw beth na allwch chi ddelio ag ef?

Oes, mae rhai mathau o gwynion na chawn ni ddelio â nhw. Y rhain yw:

- problemau ffisegol ynghylch y cyflenwad nwy neu drydan i'ch cartref (er enghraifft, toriadau yn y cyflenwad);
- problemau nad ydynt ynghylch biliau neu newid cyflenwyr nwy neu drydan (er enghraifft, cwynion ynghylch adran werthu eich cyflenwr).
- cwynion ynghylch cwmnïau nad ydynt yn aelodau gyda ni;
- problemau rydym ni o'r farn y byddai'n well delio â nhw yn y llysoedd, gan y gwasanaethau cymodi neu drwy drefniadau trin cwynion eraill.
- problemau sydd eisoes o flaen y llysoedd neu drefniadau trin cwynion eraill.
- problemau cyflogaeth a staff mewn cwmnïau sy'n aelodau;
- achosion rydym o'r farn sy'n faleisus neu na ellir eu cyfiawnhau,
- penderfyniadau masnachol a wnaed gan gwmnïau sy'n aelodau ynghylch darparu cynnyrch neu wasanaeth a'r telerau ar gyfer eu darparu; ac
- anghytundeb rhwng cyflenwyr nwy neu drydan ynghylch darparu'r gwasanaethau hynny.

Pa bryd yw'r adeg iawn i gwyno?

Cyn i chi gyflwyno cwyn i ni, rhaid i chi yn gyntaf fod wedi cwyno wrth eich cyflenwr nwy neu drydan. Rhaid i chi ddilyn trefn gwyno'r cwmni – gellir ei gweld yn eu côd ymarfer. Mae hyn er mwyn i'r cyflenwr gael cyfle teg i ddelio gyda'r broblem. Os ydych yn dal yn anfodlon gyda sut y cafodd y gwyn ei thrin, gallwch gysylltu â ni.

Mae rhai rheolau ynghylch pa bryd y gallwn dderbyn eich cwyn.

- Rhaid ichi fod wedi sôn am y broblem wrth eich cyflenwr nwy neu drydan o fewn 12 mis o ddod yn ymwybodol ohoni gyntaf. Felly, er enghraifft, os oeddech wedi sylweddoli fod problem gyda'ch bil nwy ar 21 Medi 2006 byddai raid i chi fod wedi sôn amdani wrth eich cwmni erbyn 20 Medi 2007.
- Rydym yn wasanaeth newydd a gyflwynwyd ar 1 Gorffennaf 2006. Rhaid i chi fod wedi cyflwyno'r cwyn i'ch cyflenwr ar ôl y dyddiad hwnnw.

Os ydych eisoes wedi cyflwyno cwyn i'ch cyflenwr, mae dwy sefyllfa lle gallwch alw arnom ni. Mae'r rhain fel a ganlyn.

Dim cynnydd boddhaol

Rhaid i chi ddilyn trefn gwyno eich cyflenwyr nwy neu drydan - mae yn eu côd ymarfer - a chaniatáu tri mis iddyn nhw ddelio â'r broblem ar eich rhan. Os, ar ôl tri mis o gyflwyno'ch cwyn, eich bod yn dal yn anfodlon gyda'r ffordd y mae'r cwmni'n delio â'ch cwyn, gallwch ei hanfon atom ni. Er enghraifft, efallai nad yw'r cwmni wedi ateb eich cwyn neu efallai nad ydych yn fodlon gyda'r ffordd y cafodd ei thrin.

Mae'n rhaid i chi ddod â hi i'n sylw ni o fewn naw mis i'r dyddiad y soniwyd gyntaf am y broblem wrth y cyflenwyr.

Cael llythyr methu â chytuno oddi wrth eich cyflenwr nwy neu drydan

Gallech gael llythyr oddi wrth eich cyflenwr yn dweud na fydd yn symud ymlaen ymhellach gyda'ch cwyn. Gallai'r llythyr ddweud, er enghraifft, na all y cyflenwr wneud dim pellach ar eich rhan ac mai dyma'r gair olaf. Rydym yn galw llythyr fel hyn yn 'llythyr methu â chytuno'.

Bydd gennych chwe mis o'r dyddiad sydd ar y llythyr i anfon y gwyn atom ni.

Sut alla i gyflwyno cwyn?

Os gallwch ddefnyddio'r rhyngrwyd gallwch wneud defnydd o'n ffurflen gwynion ar lein sydd ar gael ar www.energy-ombudsman.org.uk. Bydd y ffurflen hon hefyd o help i chi benderfynu a yw eich cwyn yn un y gallwn ni ddelio â hi.

Gallwch ein ffonio ar 0845 055 0760 neu 01925 530263. Gall defnyddwyr ffonau testun ein galw ar 18001 0845 051 1513 neu 18001 01925 430886. Gallwch hefyd ein e-bostio ar enquiries@energy-ombudsman.org.uk.

Mae ein manylion cyswllt llawn ar dudalen 19.

Pan fyddwch yn cysylltu â ni, byddwn yn gofyn i chi beth a ddigwyddodd ac yn penderfynu a oes gennym ni hawl i ddelio gyda'ch cwyn. Os yw'r hawl gennym, byddwn yn cymryd manylion ac yn anfon ffurflen atoch, wedi'i llenwi, i chi ei gwirio, ei llofnodi a'i hanfon yn ôl gyda **chopiâu** o'r holl ddogfennau sydd gennych i gefnogi eich cwyn. Allwn ni ddim dychwelyd unrhyw ddogfen wreiddiol a anfonwch atom. Unwaith y bydd yr wybodaeth yma gennym, bydd y broses o ymchwilio'n dechrau.

Gallwch weld ar ein gwefan enghreifftiau o'r math o wybodaeth rydym ei angen ar y ffurflen gwynion ac yn y dogfennau cefnogol.

Drwy lofnodi'r ffurflen gwynion, rydych yn cytuno i'ch cyflenwr nwy neu drydan rannu gyda ni unrhyw wybodaeth sydd ganddo a fydd o help i ni ystyried eich cais.

Sut ydych chi'n trin cwynion?

Rydym ni'n sefydliad annibynnol. Ein gwaith yw trin cwynion yn deg ac yn gyflym.

Byddwn yn penderfynu gynted â bo modd a yw eich cwyn o fewn ein cylch gorchwyl ac a allwn ni ddelio gyda hi. Yna byddwn yn gadael i chi wybod.

Os gallwn dderbyn eich cwyn, ac os ydych chi'n cytuno y dylem wneud hynny, byddwn yn gofyn i'r cwmni rydych yn cwyno yn ei gylch am wybodaeth ynghylch beth sydd wedi digwydd hyd yn hyn.

Bydd faint o amser fyddwn ei angen cyn gallu cynnig ateb yn dibynnu ar ba mor gymhleth yw'r gwyn a pha mor gyflym y gallwn gael at y ffeithiau. Er mwyn ein helpu i wneud hyn, dylech anfon **copïau** o'r holl wybodaeth sydd gennych ynghylch eich achos pan fyddwch yn anfon y ffurflen gwyno'n ôl. Allwn ni ddim dychwelyd unrhyw ddogfen wreiddiol a anfonwch atom. Dim ond pan fyddwn angen rhagor o wybodaeth y byddwch yn clywed oddi wrthym yn ystod y broses o ymchwilio.

Unwaith y byddwn wedi penderfynu, byddwn yn ysgrifennu atoch yn dweud beth yw ein barn a'r rhesymau am hynny. Ar yr adeg yma, gallwch anfon rhagor o wybodaeth atom ynghylch eich cwyn, ond dim ond os ydych yn teimlo eich bod wedi gwneud camgymeriad ffeithiol sylweddol a allai gael effaith wirioneddol ar ein penderfyniad, neu fod gennych dystiolaeth newydd, bwysig, a fyddai'n effeithio'n sylweddol ar ein penderfyniad. Dylech anfon yr wybodaeth yma atom yn ysgrifenedig fel y gall yr Ombwdsmon ei ystyried wrth wneud ei phenderfyniad terfynol.

Pan fyddwn wedi gorffen y broses, byddwn yn anfon copi o benderfyniad terfynol yr Ombwdsmon atoch.

Datrys pethau'n anffurfiol

Weithiau, byddwn yn ceisio canfod ateb anffurfiol a fydd yn rhoi pen ar y mwdwl.

Er enghraifft os bydd eich cyflenwr yn dweud wrthym pan fyddwn yn gofyn am eich ffeil y gallai wneud rhagor i setlo eich cwyn heb i ni orfod ymchwilio, efallai y byddwn yn cytuno i roi'r cyfle iddo wneud hynny. Byddwn yn gofyn i chi a fyddwch yn fodlon gyda hyn.

Penderfyniad ffurfiol

Os na allwn ddatrys cwyn yn anffurfiol, byddwn yn edrych ar yr holl wybodaeth ar eich achos ac yn penderfynu a allwn ni helpu gyda'ch cwyn. Byddwn hefyd yn ystyried a ddylai eich cyflenwr nwy neu drydan wneud unrhyw beth i unioni pethau i chi a byddwn yn dod i benderfyniad, ffurfiol, annibynnol ar eich achos.

Gadael i chi wybod

Beth bynnag fydd y canlyniad, byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud beth yw'r penderfyniad.

Sut ellir gwneud pethau'n iawn?

Os yw'r Ombwdsmon yn penderfynu gwneud dyfarniad, a'ch bod chi'n ei dderbyn, yna mae eich cyflenwr nwy neu drydan wedi cytuno y bydd yn cadw at y penderfyniad ac yn gwneud yr hyn mae'r Ombwdsmon yn ei ofyn yn ei phenderfyniad terfynol. Gall yr Ombwdsmon ofyn i'ch cyflenwr roi un neu'r cyfan o'r canlynol i chi

- Gwasanaeth neu rywbeth ymarferol a fyddai o fantais i chi.
- Ymddiheuriad neu eglurhad.
- lawndal ariannol.

Nid gwaith yr Ombwdsmon yw cosbi cyflenwyr wrth benderfynu beth a ddylid ei wneud. Os bydd angen iawndal ariannol, bydd hynny'r swm y bydd yr Ombwdsmon o'r farn fydd ei angen i setlo'r anghydfod. Gall ddyfarnu cymaint â £5000 (gan gynnwys TAW).

Fel ag i'w gwneud yn annhebygol y bydd y broblem yn codi eto, gall yr Ombwdsmon argymhell y dylai'ch cyflenwr nwy neu drydan wneud newidiadau i'w bolisi neu i'w weithdrefnau.

Oes raid i mi dderbyn eich penderfyniad?

Nag oes. Mater i chi yw penderfynu a ydych yn fodlon gyda phenderfynid yr Ombwdsmon.

Os byddwch yn derbyn y penderfyniad o fewn dau fis

Mae eich cyflenwr nwy neu drydan wedi cytuno y bydd yn cadw at y penderfyniad ac y bydd yn gwneud yr hyn mae'r Ombwdsmon wedi gofyn amdano.

Os na fyddwch yn derbyn y penderfyniad o fewn dau fis

Byddwch yn colli'r hawl i'r ateb y mae'r Ombwdsmon wedi'i gynnig. Fodd bynnag, bydd gennych hawl i chwilio am ffyrdd eraill o ddatrys y broblem mewn ffordd sy'n eich siwtio chi'n well.

A yw'r gwasanaeth y annibynnol?

Ydyw. Mae'n bwysig ein bod ni'n annibynnol ar y diwydiant ynni ac ar y rheolydd, Ofgen, fel bod pobl yn ymddiried ynom i fod yn deg. Mae gennym Gyngor i sicrhau hynny.

Gwaith y cyngor yw

- penodi Ombwdsmon;
- cadw'r gwasanaeth yn annibynnol
- adolygu ein perfformiad; ac
- argymhell unrhyw newidiadau a allai fod eu hangen i wella'r ffordd rydym yn gweithio.

Rydym yn aelod o BIOA (British and Irish Ombudsman Association), sy'n cydnabod ein bod yn annibynnol.

Sut ydych chi'n cael eich cyllido?

Rydym yn cael ein cyllido gan ein haelodau. Mae gennym fwrdd (Bwrdd yr Aelodau) yn cynnwys cwmnïau sy'n aelodau a chynrychiolwyr annibynnol. Mae Bwrdd yr Aelodau yn sicrhau ein bod yn cael ein cyllido'n briodol ac yn cymeradwyo ein cyllideb flynyddol.

Pwy 'di pwy

Yr Ombwdsmon

Yr Ombwdsmon yw Elizabeth France, CBE.

Y Cyngor

Pobl annibynnol yw'r mwyafrif sydd ar y cyngor. Mae cynrychiolwyr y diwydiant o'r Bwrdd Aelodau arno hefyd. Y cadeirydd yw Peter Holland CBE DL. Os hoffech wybod pwy sydd ar y cyngor, dewch i ymweld â'n gwefan neu ffoniwch ni.

Bwrdd yr Aelodau

Cynrychiolwyr o'r chwe chwmni nwy a thrydan a sylfaenodd ein sefydliad sydd ar Fwrdd yr Aelodau. Mae aelodau annibynnol o'r cyngor arno hefyd. Y Cadeirydd yw Prif Weithredwr y Gymdeithas Mân-werthu Ynni. Os hoffech wybod pwy sydd ar Fwrdd yr Aelodau, dewch i ymweld â'n gwefan neu cysylltwch â ni.

Sut alla i gysylltu â chi?

Ysgrifennwch atom yn

Ombwdsmon Cyflenwad Ynni
Blwch Post 966
Warrington
WA4 9DF.

Ffôn: 0845 055 0760, neu
01925 530263

Ffacs: 0845 055 0765, neu
01925 530264

Ffôn testun: 18001 0845 051 1513, neu
18001 01925 430886

E-bost: enquiries@energy-ombudsman.org.uk

Gwefan: www.energy-ombudsman.org.uk

Pwy arall allai fy helpu?

Canolfannau Cynghori

Gallai eich Canolfan Gynggori eich helpu gyda'ch cwyn. Gallwch ganfod sut i gysylltu â'ch cangen leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon drwy edrych ar wefan 'Adviceguide'. Bydd manylion cyswllt eich cangen leol yn cael eu rhestru hefyd yn y llyfr ffôn.

Gwefan www.adviceguide.org.uk

Canolfannau Cynghori yn yr Alban

Bydd gwefan 'Adviceguide' hefyd o help i chi gyda'ch cwyn os ydych yn byw yn yr Alban. Ond, efallai yr hoffech hefyd ymweld â safle Canolfannau Cynghori'r Alban a restrir isod. Unwaith eto, mae manylion sut i gysylltu â'ch canolfan gynggori leol yn y llyfr ffôn.

Gwefan: www.cas.org.uk

energywatch

energywatch yw'r goruchwylydd nwy a thrydan annibynnol sy'n cynnig cyngor a gwybodaeth rhad ac am ddim a diduedd i gwsmeriaid.

Gwefan www.energywatch.org.uk

Dial uk

Rhwydwaith o ganolfannau cynghori i bobl ag anabledd yw Dial uk.

Dial uk
St Catherine's
Tickhill Road
Doncaster
South Yorkshire
DN4 8QN

Ffôn: 01302 310 123
Ffôn testun: 01302 310 123 (defnyddiwch y cyhoeddydd llais)
E-bost: enquiries@dial.org.uk
Gwefan: www.dialuk.info

Age Concern

Mae gan Age Concern rwydwaith o ganolfannau cynghori lleol ar gyfer pobl hŷn.

Llinell Wybodaeth Age Concern
Age Concern
Freepost (SWB 30375)
Ashburton
Devon
TQ13 7ZZ

Ffôn: 0800 009966
Gwefan: www.ageconcern.co.uk

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO)

Bydd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn cynnig cyngor os ydych yn bryderus ynghylch sut y mae eich gwybodaeth bersonol yn cael ei defnyddio.

Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire
SK9 5AF

Ffôn: 01625 545700
E-bost: mail@ico.gsi.gov.uk
Gwefan: www.ico.gov.uk

Cymdeithas Ombwdsmon Prydain ac Iwerddon (BIOA)

Mae gwefan y Gymdeithas yn rhestru'r ombwdsmyrn a'r sefydliadau eraill sy'n trin cwynion a allai fod o help i chi os oes gennych gwyn.

24 Paget Gardens
Chislehurst
Kent
BR7 5RX

Ffôn: 020 8467 7455
E-bost: bioa@btinternet.com
Gwefan: www.bioa.org.uk

Safonau Masnach

Dyma siop un stop i gael gwybodaeth ynghylch amddiffyn y cwsmer yn y DU. Gallwch gael gwybodaeth ynghylch sut i gysylltu â'ch Gwasanaeth Safonau Masnach drwy Safonau Masnach Canolog neu yn eich llyfr ffôn lleol.

Gwefan: www.tradingstandards.gov.uk

Consumer Direct

Gwasanaeth cynghori a gwybodaeth ar y ffôn ac ar lein i gwsmeriaid yng ngwledydd Prydain yw Consumer Direct yn cael ei gefnogi gan yr Adran Fasnach a Diwydiant.

Ffôn: 08454 04 05 06

Ffacs: 08454 04 05 05

Minicom: 08451 28 13 84

Gwefan: www.consumerdirect.gov.uk

Swyddfa Marchnadoedd Nwy a Thrydan (Ofgem)

Ofgen yw'r rheolydd ar gyfer diwydiannau nwy a thrydan Prydain. Ei swyddogaeth yw hyrwyddo dewis a gwerth am arian i bob cwsmer.

Gwefan: www.ofgem.gov.uk

Ffôn: 020 7901 7295

Cwmnïau sy'n aelodau

Rydym yn delio gyda chwynion yn erbyn cyflenwyr nwy a thrydan sydd wedi cytuno i ddod yn 'aelod gwmnïau' o'r Gwasanaeth.

Y cwmnïau sefydlu yw:

- Powergen (cwmni e.on)
- Scottish & Southern Energy
- EDF Energy (London Energy, Seeboard Energy a SWEB Energy)
- Scottish Power
- Nwy Prydain
- npower

Dim ond os ydych yn cwyno ynghylch un o'n haelodau y gallwn ni edrych ar eich problem, felly mae'n bwysig iawn eich bod yn cadarnhau hyn yn gyntaf.

Mae rhestr lawn o'n haelodau ar ein gwefan ar www.energy-ombudsman.org.uk.
Bydd aelod o'n Tîm Ymholi hefyd yn falch o allu rhoi'r wybodaeth yma i chi.
Ffoniwch 0845 055 0760 neu 01925 530263 rhwng 9 am a 5 pm o ddydd Llun i ddydd Gwener.

INSERT NEW 'CRYSTAL MARK'

Byddwn yn rhannu gwybodaeth mewn ieithoedd ar fformatau eraill. Ymwelwch
â'n gwefan

www.energy-ombudsman.org.uk

Energy Supply Ombudsman

PO Box 966, Warrington, WA4 9DF

Phone: 0845 055 0760 or
01925 530263Textphone: 18001 0845 051 1513 or
18001 01925 430886E-mail: enquiries@energy-ombudsman.org.uk| Fax: 0845 055 0765 or
| 01925 530264| Website: www.energy-ombudsman.org.uk

INSERT REFERENCE: v1/30k/06/06