ofgem

Hyrwyddo dewis a gwerth
i bob cwsmer nwy a thrydan

Archwiliad Ofgem yn rhoi mwy o rym i gwsmeriaid ynni

Taflen ffeithiau 82 19.10.09 www.ofgem.gov.uk

Y llynedd cwblhaodd Ofgem ymchwiliad pwysig i farchnad manwerthu ynni Prydain. Bellach mae Ofgem wedi rhoi pecyn o ddiwygiadau ar waith a fydd yn ei gwneud yn haws i ddefnyddwyr siopa o gwmpas, negodi a dewis y fargen ynni orau.

Sut oedd cwsmeriaid yn cael eu trin yn annheg a beth mae Ofgem wedi'i wneud am y peth?

O'r blaen	Wedyn
Gwahaniaethau anghyfiawn mewn prisiau, e.e. rhwng tariffau trydan mewn ardal a thu allan i ardal a rhwng mathau o daliadau	Amodau trwyddedau yn gwahardd gwahaniaethau anghyfiawn mewn prisiau
Cwsmeriaid yn newid i gontractau drutach ar ôl ymweliadau gan werthwyr carreg y drws	Rheolau llymach ar gyfer gwerthiannau carreg y drws
Cwsmeriaid yn cael trafferth cymharu tariffau	Ei gwneud yn ofynnol i gyflenwyr gynnwys gwybodaeth allweddol ar filiau a llunio cyfriflenni blynyddol
Cwsmeriaid busnesau micro yn ei chael yn anodd ymgysylltu yn y farchnad	Rheolau yn ei gwneud yn haws i gwsmeriaid gael gafael ar delerau ac amodau contract a chyfyngu ar gontractau treigl
Diffyg tryloywder o ran elw rhannau gwahanol o fusnesau'r chwe chwmni ynni mawr	Ei gwneud yn ofynnol cyhoeddi gwybodaeth ariannol gylchrannol am wahanol rannau o'u busnes
Cwsmeriaid mesuryddion rhagdalu mewn dyled o fwy na £100 i'w cyflenwr yn methu newid cyflenwr o bosibl	Newid i'r rheol yn golygu y gallai cwsmeriaid newid cyflenwr o hyd os ydynt mewn dyled o hyd at £200 i'w cyflenwr

Gwahaniaethau anghyfiawn mewn prisiau

Mae defnyddwyr ynni yn talu prisiau gwahanol yn dibynnu ar eu dull o dalu (arian parod / siec, debyd uniongyrchol, neu fesurydd rhagdalu). Hefyd, wrth i'r farchnad gystadleuol ddatblygu mae cyflenwyr trydan wedi codi mwy ar gwsmeriaid mewn ardaloedd lle'r oedd ganddynt fonopoli yn flaenorol (mewn ardal) nag ardaloedd lle roeddent yn cystadlu'n frwd am fusnes (tu allan i ardal).

Mae Ofgem yn cydnabod y dylai cyflenwyr allu codi mwy neu lai ar gwsmeriaid yn dibynnu ar y costau yr eir iddynt am ddarparu tariff. Fodd bynnag, datgelodd yr archwiliad, mewn rhai achosion, i'r premiymau a dalwyd gan gwsmeriaid am rai tariffau fod yn fwy nag y gellid ei gyfiawnhau ar sail gwahaniaethau cost. Ymhlith yr enghreifftiau roedd premiymau i'r rhai hynny sy'n talu gydag arian parod neu siec, o gymharu â debyd uniongyrchol a'r rhai hynny a delir gan gwsmeriaid cyflenwr trydan mewn ardal. Mae tua phedair miliwn o gwsmeriaid nad ydynt wedi'u cysylltu â'r rhwydwaith nwy hefyd wedi bod ar eu colled am na allent gael gafael ar y bargeinion rhataf (sydd ar gyfer tanwydd deuol fel arfer).

Datrysiadau

Lleihaodd cyflenwyr y gwahaniaethau rhwng prisiau yn wirfoddol wrth i archwiliad Ofgem gael ei gynnal. Erbyn mis Rhagfyr 2008 roeddent wedi cael gwared ar £300 miliwn o wahaniaethau anghyfiawn o dariffau mesuryddion rhagdalu a thariffau oddi ar y grid nwy. Mae Ofgem wedi sicrhau bod y manteision hyn yn parhau drwy gyflwyno dau amod trwydded newydd o 1 Medi 2009 sy'n atal cyflenwyr rhag codi mwy am un math o daliad nag un arall, oni bai y gellir cyfiawnhau'r newid yn ôl cost. Mae'r amodau hefyd yn gwahardd ffyrdd eraill o wahaniaethu gormodol.

Gwerthiannau a marchnata

Dangosodd arolwg ar gyfer archwiliad Ofgem y llynedd i fwy nag un o bob dau o bobl newid cyflenwr ar ôl dod i gysylltiad â gwerthwr. Fodd bynnag, mae llawer sy'n newid cyflenwr ar garreg y drws, yn anfwriadol, yn symud i dariffau drutach efallai am eu bod wedi cael eu camarwain neu'n methu â chymharu tariffau'n gywir.

Datrysiadau

Mae Ofgem wedi cyflwyno rheolau llymach ar werthiannau ar garreg y drws er mwyn sicrhau bod cyflenwyr yn rhoi amcanbris ysgrifenedig i gwsmeriaid cyn y cytunir ar unrhyw werthiant. Bydd hyn yn galluogi cwsmeriaid i gymharu'r cynnig â'r hyn sydd ganddynt eisoes. Ac mae gofyniad newydd i unrhyw wybodaeth a ddefnyddir mewn gweithgareddau marchnata fod yn glir, yn gywir ac yn hawdd ei deall hefyd yn cael ei ddefnyddio i gwmpasu telewerthu.

Rheolau newydd ynglŷn â rhwystro dyledion

Ar hyn o bryd, os oes hyd at £100 yn ddyledus gan gwsmeriaid mesurydd rhagdalu i'w cyflenwr gallant newid cyflenwr o hyd, gyda'r ddyled hon yn cael ei throsglwyddo i'w cyflenwr newydd. Mae tua 20 y cant o gwsmeriaid trydan a nwy mewn dyled o rhwng £100 a £200 felly gallai'r terfyn presennol fod yn atal rhai cwsmeriaid rhag manteisio ar gynigion rhatach. Efallai y gall llawer o gwsmeriaid sydd mewn dyled reoli eu dyledion yn well pe byddent yn gallu newid i gynnig rhatach, neu gael cyngor ar effeithlonrwydd ynni.

Datrysiadau

Mae amod trwydded newydd wedi'i gyflwyno sy'n golygu y bydd cwsmeriaid mesurydd rhagdalu sydd mewn dyled o hyd at £200 bellach yn gallu newid cyflenwr. Gan fod cwsmeriaid sy'n agored i niwed wedi'u cynrychioli'n anghymesur ymhlith y rhai hynny sydd mewn dyled, gallai hyn roi'r cyfle iddynt gael cynnig ynni rhatach.

Mae mesurau diogelu eraill i gwsmeriaid sydd mewn dyled wedi'u cyflwyno hefyd. Pan fydd cyflenwr yn gwrthwynebu i gwsmer newid cyflenwr ar sail dyled, bydd yn rhaid iddo bellach roi cyngor ar ddyled ac effeithlonrwydd ynni.
Os bydd cyflenwr yn codi ei brisiau, bydd gan gwsmeriaid 30 diwrnod gwaith i osgoi gorfod talu'r cynnydd hwn yn ôl-weithredol drwy glirio eu dyledion a newid cyflenwr.
Ac mae cyflenwyr wedi'u gwahardd rhag rhwystro dyledion mewn achosion lle mae'r ddyled o ganlyniad i'w gwallau nhw.

Gwybodaeth well wedi'i hargraffu ar filiau

Mae llawer o gwsmeriaid yn drysu ynghylch eu biliau neu'n cael trafferth cymharu tariffau. Canfu Ofgem y byddent yn ei chael yn haws ymgysylltu yn y farchnad pe bai ganddynt wybodaeth gliriach am eu tariff presennol a'u defnydd o ynni. Bydd yn helpu cwsmeriaid i wneud penderfyniadau da o ran newid cyflenwr os byddant yn defnyddio gwasanaethau cymharu prisiau, neu os daw gwerthwr carreg y drws atynt.

Datrysiadau

Bydd gofyn i gyflenwyr wneud gwelliannau i filiau ac anfon cyfriflen flynyddol at gwsmeriaid.

Bydd angen i bob bil ddangos y canlynol:

- enw'r tariff;
- defnydd y cwsmer dros y 12 mis diwethaf mewn oriau cilowat (heblaw lle mae'r cwsmer wedi bod gyda'r cyflenwr am lai na 12 mis); ac
- y gost amcanol mewn punnoedd y flwyddyn os bydd y cwsmer yn parhau ar yr un tariff, os na fydd y tariff yn newid, ac os bydd y cwsmer yn defnyddio'r un faint o ynni.

Bydd y gyfriflen flynyddol hefyd yn cynnwys y wybodaeth hon yn ogystal â phrif delerau ac amodau'r tariff. Bydd hefyd yn nodi unrhyw bremiymau neu ostyngiadau sy'n gymwys i'r tariff, neu a all fod ar gael i'r cwsmer os bydd yn newid i dariff neu ddull talu arall gyda'r un cyflenwr. Bydd y gyfriflen yn cynnwys nodyn i atgoffa'r cwsmer y gall newid cyflenwr ynghyd â chyngor ar sut i wneud hynny.

Gwella diogelwch i gwsmeriaid busnesau micro

Mae'r mwyafrif o fusnesau bach ym Mhrydain yn fusnesau micro* a daeth yr archwiliad o hyd i dystiolaeth eu bod yn ei chael yn anodd cymryd rhan effeithiol yn y farchnad am resymau amrywiol.

Contractau

Gall faint o wybodaeth sydd ar gael am delerau ac amodau contract amrywio'n sylweddol yn dibynnu ar y cyflenwr a sut mae'n marchnata'r cynigion hyn. Er enghraifft ni roddir telerau ac amodau llawn i rai cwsmeriaid. Yn aml hefyd mae contractau busnes yn cynnwys 'cyfnodau hysbysu' sy'n dechrau rhwng tri a chwe mis cyn diwedd contract. Os nad yw cwsmer wedi dweud wrth gyflenwr ei fod am newid o fewn y cyfnod hwn, efallai na fydd yn gallu gadael ei gyflenwr ar ddiwedd y contract.

Canfu'r archwiliad nad yw llawer o fusnesau micro yn ymwybodol o'r cyfnodau hysbysu hyn. Felly mae nifer fawr wedi dechrau contractau newydd heb yn wybod iddynt.

Datrysiadau

Mae Ofgem wedi cynyddu'r diogelwch a roddir i fusnesau micro drwy gyflwyno rheolau newydd sy'n golygu:

- cyn cytuno ar gontract rhaid i gwsmer fod yn ymwybodol o'r telerau ac amodau allweddol;
- o fewn 10 diwrnod ar ôl cytuno ar gontract (neu os caiff contract presennol ei estyn) dylai'r cwsmer gael copïau caled o'r telerau ac amodau llawn a datganiad o delerau adnewyddu (os yw'r contract yn gymwys am gyfnod penodol);
- cysylltir â chwsmeriaid o leiaf 30 diwrnod calendr cyn diwedd y cyfnod hysbysu gydag eglurhad o'r opsiynau sydd ar gael gan gynnwys cyngor ar beth y dylent ei wneud er mwyn atal eu contract rhag cael ei adnewyddu. Os nad ydynt yn newid cyflenwr nac yn negodi contract newydd, y cyfnod hiraf y gellir gweithredu contract treigl yw 12 mis; ac
- ar unrhyw adeg o'r dyddiad y cytunir ar y contract hyd at ddiwedd y cyfnod hysbysu, gall cwsmeriaid roi gwybod eu bod am ei derfynu ar ddiwedd y cyfnod tymor sefydlog.

Broceriaid

Gall broceriaid contractau ynni helpu busnesau micro i gymharu tariffau ynni – fodd bynnag, mae llawer o fusnesau micro yn ansicr am ba gyflenwyr maent yn eu cynrychioli a faint o gomisiwn a godir ganddynt.

* Diffinnir busnes micro fel busnes sy'n cyflogi llai na 10 o bobl (neu staff cyfwerth ag amser llawn), sydd â throsiant blynyddol o lai na 2 filiwn ewro, neu ddefnydd ynni sy'n llai na 200,000 kWh o nwy y flwyddyn neu 55,000 kWh o drydan y flwyddyn.

Datrysiadau

Nid oes gan Ofgem bwerau uniongyrchol i reoleiddio broceriaid ond mae wedi argymell eu bod yn cymryd camau i wella eu harferion busnes a thrwy hynny, hyder cwsmeriaid. Mae Ofgem yn eu hannog i hyrwyddo codau ymarfer presennol neu rai newydd er mwyn annog arfer gorau a thryloywder, yn enwedig o ran pa gyflenwyr maent yn eu cynrychioli a sut y cânt eu hariannu.

Diffyg tryloywder

Mae'r chwe chyflenwr mawr yn gwmnïau sydd wedi'u hintegreiddio'n fertigol sy'n golygu eu bod yn gweithredu mewn mwy nag un rhan o'r farchnad, gan gynnwys cyflenwi a chynhyrchu. Mae Ofgem am roi mwy o hyder i gwsmeriaid bod y rhan nas rheoleiddir o'r farchnad yn dryloyw ac yn gystadleuol. Ond gan mai ychydig iawn o wybodaeth gylchrannol a gyhoeddir gan y cwmnïau hyn ar hyn o bryd, mae'n anodd deall y lefelau o broffidioldeb yn y gwahanol rannau o'u busnes.

Datrysiadau

Amod trwydded sy'n ei gwneud yn ofynnol i gwmnïau ynni sydd wedi'u hintegreiddio'n fertigol gyhoeddi gwybodaeth am refeniw, costau ac elw eu busnesau cynhyrchu a chyflenwi trydan, a'u busnesau cyflenwi nwy. Bydd hyn yn rhoi gwell syniad o broffidioldeb ac elw gwahanol rannau o'r busnes i randdeiliaid, gan gynnwys cwsmeriaid a newydd-ddyfodiaid posibl.

Safonau ymddygiad cyffredin i gyflenwyr

Yn ogystal â'r rheolau newydd hyn, mae Ofgem wedi cyflwyno safonau cyffredin sy'n pennu na ddylai cyflenwyr werthu cynnyrch na gwasanaeth i gwsmer nad yw'n ei ddeall yn llawn neu sy'n amhriodol i'w anghenion a'i amgylchiadau. Ni ddylent ychwaith gynnig cynhyrchion sy'n gymhleth neu'n ddryslyd a hynny'n ddiangen. Ni fydd y safonau hyn yn orfodol yn uniongyrchol eu hunain, yn hytrach maent yn rhoi arweiniad i gyflenwyr o ran cydymffurfio ag 'ysbryd' rheoliadau yn ogystal ag union lythyren yr amodau trwydded. Fodd bynnag, wrth benderfynu p'un a ddylid ymchwilio i achosion posibl o dorri trwyddedau ac wrth ystyried niwed i ddefnyddwyr, bydd Ofgem yn ystyried y safonau hyn.

Pryd fydd y newidiadau yn cael eu rhoi ar waith?

O fis **Gorffennaf 2010** bydd cwsmeriaid yn dechrau gweld gwelliannau yn y wybodaeth a argreffir ar eu biliau, ac yn cael **cyfriflenni blynyddol**. Dylai pob cwsmer fod wedi cael ei gyfriflen flynyddol gyntaf erbyn mis Rhagfyr 2010 fan bellaf.

Daw newidiadau i **reolau rhwystro dyled** i rym ar **18 Ionawr 2010**.

Daw'r **datrysiadau i fusnesau micro** i rym ar **18 Ionawr 2010** a byddant yn gymwys i bob contract newydd y cytunir arno ar y dyddiad hwn neu wedi hynny. Ni fydd yr amodau'n gymwys yn ôl-weithredol sy'n golygu, i gwsmeriaid ar gontractau presennol, y bydd y rheolau newydd ond yn dechrau cael effaith pan fyddant yn cytuno ar gontract newydd neu'n estyn eu **contract presennol** ar y dyddiad hwn neu wedi hynny.

Daw'r amod trwydded diwygiedig sy'n gymwys i **arferion marchnata** i rym ar **21 Hydref 2009**. Fodd bynnag, daw'r gofyniad am amcangyfrifon ysgrifenedig yn ystod ymweliadau gwerthwyr ar garreg y drws i rym ar **18 Ionawr 2010** er mwyn rhoi amser i gyflenwyr uwchraddio eu systemau a hyfforddi staff.

Daw'r amod trwydded ar gyfer tryloywder cyfrifon i rym o **21 Hydref 2009**, gan sicrhau bod cyflenwyr yn cyhoeddi'r gyfres gyntaf o gyfrifon cylchrannol yng nghanol 2010 ar gyfer y flwyddyn ariannol flaenorol.

Daeth yr amodau trwydded newydd sy'n **gwahardd peidio ag adlewyrchu prisiau rhwng dulliau talu** a gwahaniaethau gormodol eraill o ran prisiau i rym ar **1 Medi 2009**. Bydd yr amod trwydded sy'n gwahardd gwahaniaethu gormodol yn parhau ar waith tan fis Gorffennaf 2012, pan fydd Ofgem yn disgwyl y bydd y farchnad wedi addasu i'r newidiadau sy'n deillio o'r pecyn datrysiadau ehangach ac y bydd pwysau cystadleuol yn cynnig diogelwch ynddo'i hun. Byddem yn disgwyl cynnal adolygiad o effaith y pecyn cyfan o ddatrysiadau yn dilyn yr archwiliad cyn mis Gorffennaf 2012. Mae'r amod trwydded ar adlewyrchu costau ar waith yn barhaol.

I gael rhagor o wybodaeth cysylltwch â:

Chris Lock, Uwch Swyddog Cyfathrebu	020 7901 7225	e-bost chris.lock@ofgem.gov.uk
Alison Wright, Swyddog Cyfathrebu	020 7901 7217	e-bost alison.wright@ofgem.gov.uk