Hyrwyddo dewis a gwerth
i bob cwsmer nwy a thrydan

Defnyddwyr yn Gyntaf – rhoi llais i ddefnyddwyr ynni

Taflen ffeithiau 83 24.11.09 www.ofgem.gov.uk

Prif flaenoriaeth Ofgem yw amddiffyn defnyddwyr ynni, nawr ac yn y dyfodol. Er mwyn gwneud y penderfyniadau cywir ar ran cwsmeriaid mae angen i ni sicrhau ein bod yn deall y grŵp amrywiol hwn o bobl yn llawn – i helpu gyda'r dasg hon gwnaethom lansio'r Rhaglen Defnyddwyr yn Gyntaf yn 2007.

Dros ddwy flynedd yn ddiweddarach, mae Defnyddwyr yn Gyntaf wedi meithrin cronfa werthfawr o wybodaeth am deimladau, ymddygiad ac anghenion defnyddwyr a dealltwriaeth ohonynt. Gan ddatblygu'n barhaus, ar hyn o bryd mae gan y rhaglen dri phrif biler: Panel Defnyddwyr yn Gyntaf; Grŵp Her y Defnyddwyr; a Gwaith Ymchwil.

Panel Defnyddwyr yn Gyntaf

Mae ein Panel yn grŵp o 100 o ddefnyddwyr ynni domestig sy'n cyfarfod yn rheolaidd mewn gweithdai teirawr i roi safbwynt yr unigolyn "cyffredin" i ni ar faterion ynni cyfoes a heriol.

Dewisir y sampl o Banelwyr yn ôl nifer o agweddau demograffig allweddol:

- Rhyw;
- Oedran;
- Ethnigrwydd;
- Grŵp Economaidd-gymdeithasol;
- Daliadaeth tai;
- Gwledig/Trefol;
- Tlodi tanwydd; a
- Dull talu.

Rydym yn sicrhau bod nifer o gwsmeriaid trydan yn unig ar y Panel ac y cynrychiolir y cyflenwyr ynni canlynol:

- British Gas;
- npower;
- ScottishPower;
- EDF;
- e.on; a
- Scottish and Southern Energy.

Yn y flwyddyn gyntaf dewiswyd aelodau'r Panel o'r pum lleoliad canlynol: Llundain, Caerlŷr, Beverley, Caernarfon, a Gorllewin Glasgow.

Parhad o Panel Defnyddwyr yn Gyntaf

Yn ei flwyddyn gyntaf, roedd y Panel yn fwrdd seinio ar faterion allweddol, gan gynnwys:

- Biliau ynni

  Pa wybodaeth mae defnyddwyr am ei chael ar eu biliau a sut maent am iddi gael ei dangos? **Gwnaethant ddweud wrthym** eu bod am gael biliau cliriach sy'n haws i'w deall gyda dangosydd syml fydd yn eu helpu i gymharu prisiau cyflenwyr. Mae hyn wedi helpu i ffurfio canlyniadau archwilio Ofgem. O fis Gorffennaf 2010 bydd yn ofynnol i gyflenwyr wneud gwelliannau i filiau ac anfon cyfriflen flynyddol at y defnyddwyr – er mwyn eu helpu i ymgysylltu'n well â'r farchnad.

- Tariffau

  Dealltwriaeth defnyddwyr o'r mathu gwahanol o dariffau a ph'un a oeddent yn meddwl y byddai strwythur tariff yn debygol o effeithio ar eu defnydd o ynni. Mae'r **rhan fwyaf yn cytuno** bod angen i dariffau fod yn syml, yn gyson, yn onest ac yn berthnasol i'r defnyddiwr/cartref unigol. Eleni, er mwyn helpu pobl i ddeall eu tariff a sut y gallai effeithio ar eu defnydd ynni, mae Ofgem wedi cyflwyno safonau cyffredinol. Un ohonynt yw na ddylai cyflenwyr gynnig cynhyrchion sy'n gymhleth neu'n ddryslyd yn ddiangen.

- Rhwydweithiau ynni

  Roeddem am gael cipolwg ar ddealltwriaeth defnyddwyr cyffredin o'r cwmnïau rhwydwaith sy'n cludo nwy a thrydan i'w cartrefi er mwyn amlygu'r pwyntiau allweddol sydd angen eu hystyried pan fydd Ofgem yn pennu'r fframwaith rheoliadol ar gyfer y cwmnïau hyn. Cafwyd **adborth gan y panelwyr** fod y maes hwn o bosibl yn rhy gymhleth i ddefnyddwyr, heblaw am faterion sy'n ymwneud â thoriadau trydan a chymorth i ddefnyddwyr sy'n agored i niwed. Gwnaethant awgrymu bod sefydliadau arbenigol annibynnol mewn sefyllfa well i ymateb i'r materion cymhleth ar ran cwsmeriaid. Yn ogystal â hyn cafwyd sesiwn cydgynghorol oedd yn cynnwys trafodaeth archwiliadol am ddyfodol y farchnad ynni, wedi'i hysbrydoli a'i llywio gan brosiect Senarios Trydan Hirdymor Ofgem (LENS), a gwmpasodd y pynciau canlynol:

  - ymgysylltiad defnyddwyr â'r farchnad ynni;
  - ymgysylltiad defnyddwyr â materion amgylcheddol; ac
  - y lefel o drefn lywodraethol yn y farchnad.

Mae'r Panel Defnyddwyr yn Gyntaf wedi bod mor llwyddiannus fel bod Ofgem wedi ymrwymo iddo am 12 mis arall. Mae'r aelodaeth a'r lleoliadau wedi'u hadnewyddu am ei ail flwyddyn, gan sicrhau y daw'r sylwadau a gyflwynir gan bobl sydd â dealltwriaeth gymedrol o'r diwydiant ynni.

Daw aelodau newydd y Panel o Aberdeen, Aberystwyth, Bradford, Bryste a Llundain. Cynhaliodd y grwpiau newydd eu cyfarfod cyntaf ym mis Hydref 2009 pan drafodwyd beth mae datblygu cynaliadwy yn ei olygu i ddefnyddwyr, er mwyn helpu i lywio gwaith Ofgem yn y maes hwn.

Grŵp Her y Defnyddwyr

Sefydlwyd y Grŵp ym mis Gorffennaf 2008 er mwyn cynorthwyo Ofgem i sicrhau y caiff barn y defnyddiwr ei hystyried yn llawn yn ystod Adolygiad Rheoli Pris Dosbarthu Trydan 2010-2015 a fydd yn pennu elfen ddosbarthu prisiau trydan ar gyfer 2010-2015. Mae'r Grŵp o chwe arbenigwr ar ddefnyddwyr (pedwar yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr domestig a dau yn cynrychioli defnyddwyr busnes) yn gweithredu fel "cyfaill critigol" Ofgem ac yn dod ag arbenigedd ychwanegol na allwn gael gafael arno drwy ymchwil i'r farchnad.

Aelodaeth

Mae gan y Grŵp chwe aelod. Cawsant eu penodi gan Ofgem ar sail eu harbenigedd ym muddiannau defnyddwyr presennol ac yn y dyfodol a'u dealltwriaeth o'r sector ynni. Penodir yr aelodau fel unigolion ac nid fel cynrychiolwyr unrhyw ddiddordeb sefydliadol. Mae'r aelodau fel a ganlyn:

- Sharon Darcy: Cyfarwyddwr anweithredol Llais Defnyddwyr;
- Trisha McAuley: Pennaeth Gwasanaethau ac Eiriolaeth yn Llais Defnyddwyr yr Alban;
- Jeremy Nicholson: Cyfarwyddwr y Grŵp Defnyddwyr Dwys o Ynni;
- Gill Owen: Cadeirydd y Fforwm Mynediad Cyfleustodau Cyhoeddus ac Uwch Gymrawd Ymchwil yn Ysgol Fusnes Prifysgol Warwick;
- Simon Roberts: Prif Weithredwr y Ganolfan Ynni Cynaliadwy (CSE); a
- Bob Spears: Cadeirydd y Consortiwm Defnyddwyr Cyfleustodau (UCC).

Mae'r Grŵp Her wedi bod yn cyflawni ei dasgau mewn sawl ffordd.

- Cyfarfodydd rheolaidd â staff Ofgem i drafod ffactorau allweddol a phapurau ymgynghori Rheoli Pris Dosbarthu a gyhoeddwyd gan Ofgem.
- Briffiau gan staff Ofgem ar faterion technegol a materion eraill – gan gynnwys gwaith arall gan Ofgem a all fod yn berthnasol i'r broses Rheoli Pris Dosbarthu, fel y ffrwd gwaith RPI-X @ 20 a phrosiect LENS.
- Cyfarfodydd â Phwyllgor Rheoli Pris Dosbarthu yr Awdurdod sy'n cynnwys Cadeirydd yr Awdurdod a nifer o aelodau Gweithredol ac Anweithredol eraill.
- Cyfarfod â'r Gweithredwyr Rhwydwaith Dosbarthu (DNOs).

Mae'r Grŵp wedi ystyried nifer o faterion ac wedi rhoi ei sylwadau i Ofgem. Mae hefyd wedi annog Ofgem i roi eglurhad clir – neu 'naratif' – o sut mae ei ffordd o feddwl wedi datblygu dros amser. Gobaith y Grŵp yw y bydd hyn yn sicrhau bod defnyddwyr yn gallu deall yn well yr ymresymiad y tu ôl i'r dulliau o fynd i'r afael â'r hyn a all fod yn gyfres o faterion technegol fel arall.

Gwaith ymchwil

Mae Ofgem yn defnyddio ystod eang o ddeunydd ymchwil i'w gynnwys yn y broses o lunio polisïau'r rheoleiddiwr, gan gynnwys comisiynu amrywiaeth o brosiectau ymchwil pwrpasol a defnyddio gwaith ymchwil a gynhelir gan sefydliadau eraill. Cynhelir ein holl waith a gomisiynir gan gwmnïau annibynnol sy'n defnyddio technegau ymchwil cyfredol ac arloesol sy'n sicrhau y gallant gael gafael ar sylwadau'r defnyddwyr anoddaf eu cyrraedd hyd yn oed.

Mae rhai enghreifftiau diweddar yn cynnwys

- Cyflwynodd Ofgem **safonau delio â chwynion newydd** i gyflenwyr ynni ym mis Hydref 2008. Er mwyn mesur boddhad cwsmeriaid gwnaethom gynnal gwaith ymchwil manwl gyda nifer o gwsmeriaid a oedd wedi gwneud cŵyn i un o'r chwe chyflenwr ynni mawr ym mis Rhagfyr 2008. Er ein bod wedi canfod bod cyflenwyr wedi gwneud y buddsoddiadau angenrheidiol yn y systemau ac wedi diweddaru eu prosesau cyn i'r safonau newydd gael eu cyflwyno, roedd cwsmeriaid yn anfodlon o hyd ar y ffordd roeddent yn cael eu trin. O ganlyniad, mae Ofgem wedi gofyn i gyflenwyr ddatblygu cynllun gweithredu i unioni'r problemau ac rydym yn monitro eu cynnydd.

- Er mwyn llywio ein gwaith ar yr ymarfer rheoli pris nesaf o **rwydweithiau dosbarthu trydan**, comisiynodd Ofgem raglen fawr o waith ymchwil ar ddefnyddwyr, gan gynnwys cyfweliadau gyda phobl sy'n dibynnu ar eu cyflenwad trydan oherwydd rhesymau meddygol, sydd ag anableddau a'r rhai hynny sy'n byw mewn ardaloedd sydd wedi cael mwy o doriadau trydan, neu rai hwy, na'r cyfartaledd.

- Cafodd llawer o'r mesurau allweddol a roddwyd ar waith yn dilyn **Archwiliad Cyflenwad Ynni** dwys Ofgem eu llywio gan waith ymchwil ansoddol a meintiol a barn ein panel ar yr atebion arfaethedig. O ganlyniad rydym wedi cyflwyno mesurau a fydd yn:
  - gwahardd gwahaniaethau anghyfiawn o ran pris rhwng dulliau talu;
  - ei gwneud yn ofynnol i gyflenwyr gynnwys gwybodaeth allweddol ar filiau defnyddwyr ac anfon cyfriflenni blynyddol atynt; a
  - tynhau'r rheolau ar werthiannau ar garreg y drws.

- Gwaith ymchwil ansoddol ymhlith **cwsmeriaid sy'n agored i niwed** (gan gynnwys pobl â lefel isel ar lythrennedd a rhifedd, teuluoedd ar incwm isel, pobl ag anableddau a'r rhai hynny heb feistrolaeth dda ar Saesneg). Llywiodd canfyddiadau'r gwaith ymchwil drafodaeth cyn **Uwchgynhadledd Tlodi Tanwydd** 2008 Ofgem ac roedd enillion i ddefnyddwyr a ddaeth o'r gwaith hwn yn cynnwys y canlynol:
  - gwybodaeth well a mwy hygyrch am yr amrywiaeth o gymorth sydd ar gael i ddefnyddwyr ynni gan gynnwys y broses o gyflwyno ymgyrch **Bargen Ynni Orau** Ofgem/Cyngor ar Bopeth yn genedlaethol, a ariennir gan yr Adran Ynni a Newid Hinsawdd, a fydd yn helpu llawer o ddefnyddwyr ynni sy'n agored i niwed a all fod yn anoddach i'w cyrraedd; a
  - bydd darpariaethau rhannu data a gynhwysir bellach yn Neddf Pensiynau 2008 yn helpu defnyddwyr ynni sy'n agored i niwed sy'n cael credydau pensiwn i gael cymorth gan eu cyflenwr ynni.

Esblygu i gadw buddiannau defnyddwyr ar y blaen

Nod Ofgem yw y bydd Defnyddwyr yn Gyntaf yn parhau i dyfu mewn cryfder. Caiff y rhaglen ei hehangu a'i haddasu er mwyn sicrhau bod gennym y sgiliau i ymateb i'r heriau cynyddol sy'n ein hwynebu yn y dyfodol. Dros y flwyddyn nesaf byddwn yn archwilio materion defnyddwyr fel mesuryddion deallus, ymateb i alw a diogelu cyflenwad.

Mynnwch **y wybodaeth ddiweddaraf** gyda'r newyddion diweddaraf i ddefnyddwyr gan Ofgem gyda'n **Bwletin Defnyddwyr** rheolaidd a chyhoeddiadau Defnyddwyr yn Gyntaf newydd ar wefan Ofgem: (http://www.ofgem.co.uk/Consumers/CF/Pages/CF.aspx)

I gael rhagor o wybodaeth cysylltwch ag:

Alison Wright, Swyddog y Cyfryngau 020 7901 7217 e-bost alison.wright@ofgem.gov.uk