



ofgem

Hyrwyddo dewis a gwerth
i bob cwsmer nwy a thrydan

Helpu

cwsmeriaid domestig i gael y gorau o'r farchnad ynni

Mae Ofgem yn cyflwyno pecyn o reolau newydd sydd â'r nod o wella profiad cwsmeriaid domestig o'r farchnad ynni. Ceir crynodeb o'r newidiadau hyn isod ac atebion i rai cwestiynau cyffredin.

Safonau ymddygiad

Mae Ofgem wedi cyflwyno safonau ymddygiad newydd sy'n darparu canllaw i gwsmeriaid ar y lefel o wasanaeth y gallant ei disgwyl gan gyflenwr ynni. Dyma'r safonau:

- ni ddylai cyflenwyr werthu cynnyrch neu wasanaeth i gwsmeriaid nad ydynt yn ei ddeall yn llawn neu sy'n amhriodol i'w hanghenion a'u hamgylchiadau;
- ni ddylai cyflenwyr newid unrhyw beth materol am gynnrych neu wasanaeth heb esbonio'r rheswm dros hynny'n glir;
- ni ddylai cyflenwyr atal cwsmeriaid rhag newid cynnyrch neu gyflenwr heb reswm da;
- ni ddylai cyflenwyr gynnig cynhyrchion sy'n gymhleth neu'n ddryslud yn ddiangen;
- mae'n rhaid i gyflenwyr ei gwneud hi'n hawdd i'w cwsmeriaid gysylltu â hwy a gweithredu'n brydlon ac yn gwrtais i unioni'r sefyllfa pan fyddant yn gwneud camgymeriadau.





→ Gwybodaeth well ar filiau

Pan fydd cwsmeriaid yn cael biliau rheolaidd, bydd pob bil yn arddangos y wybodaeth ganlynol:

- enw tariff presennol y cwsmer;
- defnydd y cwsmer am y 12 mis diwethaf, heblaw pan fo'r cwsmer wedi bod gyda'r cyflenwr am lai na 12 mis;
- cost amcangyfrifedig mewn punnoedd y flwyddyn o gyflenwad y cwsmer am y 12 mis nesaf os bydd y cwsmer yn parhau ar yr un tariff, os bydd cyfradd y tariff yn aros heb newid, ac os bydd y cwsmer yn defnyddio'r un faint o ynni, heblaw pan fo'r cwsmer wedi bod gyda'r cyflenwr am lai na 12 mis.

Lle nad yw'r cwsmer yn cael biliau rheolaidd, er enghraifft cwsmeriaid â mesuryddion rhagdalau, mae'n rhaid darparu'r wybodaeth hon o leiaf unwaith y flwyddyn ar gyfriflen flynyddol.

→ Cyfriflenni blynyddol

Bydd pob cwsmer yn cael cyfriflen flynyddol sy'n glir ac yn hawdd ei deall a fydd yn cynnwys y wybodaeth a nodir uchod yn ogystal â'r canlynol:

- nodyn atgoffa am brif amodau eu contract;
- gwybodaeth am unrhyw breimymau neu ostyngiadau a allai fod yn gymwys i dariff y cwsmer o gymharu â thariff safonol y cyflenwr pan wneir taliadau drwy ddebyd uniongyrchol;
- nodyn atgoffa y gall y cwsmer newid, ynghyd â chyngor ar sut i wneud hynny.

→ Gwahaniaethu diangen

Mae Ofgem wedi cyflwyno rheolau newydd sy'n gwahardd gwahaniaethu diangen rhwng cwsmeriaid. Mae un o'r rheolau hyn yn sicrhau nad yw'r telerau a'r amodau ar gyfer cyflenwi ynni yn trin unrhyw grŵp o gwsmeriaid yn wahanol heb allu cyfiawnhau hynny. Mae'r rheol arall yn ei gwneud yn ofynnol y dylai unrhyw wahaniaeth mewn pris rhwng y dulliau talu a gynigir gan gyflenwr adlewyrchu'r costau a godir am ddarparu'r dull talu hwnnw.

I esbonio'r ail reol, yn dibynnu ar sut rydych yn talu am eich ynni (e.e. drwy ddebyd uniongyrchol, siec bob chwarter neu fesurydd rhagdalau) efallai y cewch fil uwch neu is nag os byddech yn dewis dull arall. Er enghraifft, mae'n debygol bod cwsmeriaid â mesuryddion rhagdalau yn talu mwy am eu hynni na cwsmeriaid debyd uniongyrchol gan fod y cyflenwyr yn trosglwyddo'r costau uwch o ddarparu'r mesuryddion hyn a'r cyfleusterau sydd eu hangen i 'ychwanegu' at yr allwedd/cerdyd i'r cwsmeriaid. O dan reolau newydd Ofgem, ni ddylai'r premiwm a delir gan gwsmeriaid sy'n rhagdalau fod yn fwy na'r costau uwch y mae wedi costio i'r cyflenwr ddarparu'r dull talu hwn.

→ Newid cyflenwr i gwsmeriaid mewn dyled

Gall bod mewn dyled i gyflenwr atal cwsmer rhag newid cyflenwr a chael tariff rhatach. Mae Ofgem wedi cyflwyno rheolau newydd i rai cwsmeriaid sydd mewn dyled i'w galluogi i newid cyflenwr:

- Gall cwsmeriaid sy'n rhagdalau sydd mewn dyled bellach newid cyflenwr os yw eu dyled yn llai na £200.
- Gall cwsmeriaid sydd mewn dyled sydd wedi cael eu hysbysu am godiad pris ar ôl iddo gael ei gyflwyno neu sydd wedi cael llai na phum diwrnod o rybudd amdano ac sy'n dymuno newid cyflenwr fod mewn sefyllfa well i wneud hynny bellach. Os bydd y cwsmer yn hysbysu'r cyflenwr yr hoffai newid, a'r cyflenwr yn atal y newid oherwydd dyled, bellach bydd yn cael 30 o ddiwrnodau gwaith i dalu'r ddyled hon. Ar ôl talu'r ddyled, yna gall y cwsmer newid cyflenwr ac osgoi unrhyw godiad pris ôl-weithredol.
- Ni ddylid atal cwsmeriaid sydd mewn dyled oherwydd camgymeriad a achoswyd gan eu cyflenwr rhag newid ar sail y ddyled honno.

→ Gwerthu a marchnata

Gall newid cyflenwr yn dilyn argymhelliad gan werthwr ar garreg y drws fod yn ddryslyd ac mae rhai cwsmeriaid yn sylweddoli eu bod wedi newid i dariff drutach heb sylweddoli hynny. Mae Ofgem wedi cyflwyno rheolau newydd a ddylai ei gwneud yn haws i gwsmeriaid gael y tariff maent am ei gael.

Cyn cofrestru cwsmeriaid newydd, dylai'r gwerthwr roi amcangyfrif iddynt o gyfanswm y taliadau blynyddol ar gyfer y flwyddyn nesaf o dan y telerau newydd maent yn eu cynnig. Dylai hyn naill ai fod yn ysgrifenedig neu ar fformat electronig.

Os bydd y gwerthwr yn honni ei fod yn cynnig pecyn rhatach na'r un sydd gan y cwsmer ar hyn o bryd neu os bydd y cwsmer yn defnyddio mesurydd rhagdalau, mae'n rhaid iddo hefyd ddarparu cymhariaeth ysgrifenedig i'r cwsmer hwnnw o'i gostau ynni presennol a'r rheini a ddisgwylir o dan y cynnig newydd.

Dylai cwsmeriaid gael copi ysgrifenedig o'r amcangyfrifon a'r cymariaethau hyn yn ogystal â chopi o'r telerau newydd ar y pryd neu'n fuan ar ôl cofrestru â chyflenwr newydd. Mae'n syniad da i'r cwsmer gadw'r wybodaeth hon er mwyn cyfeirio ati yn y dyfodol.

Os bydd cwsmeriaid yn penderfynu newid, dylent gael gwybodaeth ychwanegol gan gynnwys manylion am yr hyn fydd yn digwydd nesaf, nodyn atgoffa i sicrhau bod y cynnyrch yn addas iddynt, manylion ble i gael cyngor diduedd, nodyn atgoffa am unrhyw hawl i ganslo'r cytundeb a manylion am sefydliadau trydydd parti, megis Cyswllt Defnyddwyr, a all helpu i fynd i'r afael â phroblemau, pe byddent yn codi.

Cwestiynau ac atebion

→ Pryd y daw'r rheolau newydd hyn i rym?

Daeth y rheolau newydd sy'n cael gwared ar wahaniaethau annheg rhwng cynigion i rym ar **1 Medi 2009**. Cyflwynwyd y safonau ymddygiad ar **21 Hydref 2009**. Daeth y gofynion cyffredinol sy'n sicrhau nad yw arferion gwerthu dros y ffôn ac wyneb yn wyneb yn gamarweiniol hefyd i rym ar **21 Hydref 2009**. Daw'r gofyniad i ddarparu amcangyfrifon ysgrifenedig yn ystod ymweliadau gwerthu wyneb yn wyneb i rym ar **18 Ionawr 2010**. Bydd y newidiadau i reolau am newid pan fydd cwsmer mewn dyled hefyd yn dod i rym ar **18 Ionawr 2010**. O **1 Gorffennaf 2010** bydd cwsmeriaid yn dechrau gweld y gwelliannau i'r wybodaeth a gaiff eu hargraffu ar eu biliau ac yn cael cyfriflenni blynyddol. Dylai pob cwsmer gael ei gyfriflen flynyddol gyntaf erbyn mis Rhagfyr 2010.

→ Hoffwn newid cyflenwr ond nid oes gennyf wybodaeth glir am fy nefnydd presennol o ynni. Sut y gallaf fod yn siŵr fy mod yn newid i becyn rhatach?

O fis Gorffennaf 2010 ymlaen, bydd yn ofynnol i bob cyflenwr anfon cyfriflen flynyddol i'w cwsmeriaid. Os ydych wedi bod gyda'ch cyflenwr am 12 mis neu'n fwy, bydd hon yn cynnwys gwybodaeth am eich defnydd o ynni yn ystod y blynyddoedd blaenorol yn ogystal ag amcangyfrif o'ch bil ynni ar gyfer y flwyddyn ganlynol mewn punnoedd.

Mae'n bwysig cofio nad bil yw'r gyfriflen hon ond ei bod at ddibenion gwybodaeth a bydd yn eich helpu i gymharu prisiau os byddwch yn penderfynu newid cyflenwr. Bydd gwybodaeth am eich defnydd o ynni hefyd wedi'i hargraffu ar eich bil. Byddai'n ddoeth cadw'r wybodaeth hon er mwyn cyfeirio ati yn y dyfodol.

→ Rwyf wedi cael cyfriflen flynyddol am fy nefnydd o ynni ond byddaf yn lleihau'r defnydd ohono dros y flwyddyn ganlynol. Sut y bydd y wybodaeth hon yn fy helpu i gymharu prisiau?

Mae'r gyfriflen yn rhoi cost amcangyfrifedig i chi mewn punnoedd fesul blwyddyn ar y sail eich bod yn aros ar yr un tariff, bod cyfradd y tariff yn aros yr un fath a'ch bod yn parhau i ddefnyddio'r un faint o ynni. Ni all ragweld newidiadau y gallech eu gwneud i'ch defnydd o ynni yn y dyfodol ond mae'n rhoi ffigur sy'n debyg at ddibenion cymharu.

→ Mae gennyf fesurydd rhagdalau ac mae arnaf £150 i'm cyflenwr ynni rwy'n ei dalu ar hyn o bryd. Rwyf wedi gweld pecyn rhatach gyda chyflenwr arall. A allaf newid?

Gallwch – os ydych yn gwsmer sy'n rhagdalau, gallwch newid cyflenwr ar yr amod bod arnoch lai na £200 o ddyled. Caiff eich dyled ei throsglwyddo i'ch cyflenwr newydd er mwyn i chi orffen talu.

→ Mae fy nghyflenwr wedi dweud fy mod mewn dyled ond mae hynny o ganlyniad i gamgymeriad a wnaed ganddo. A all fy nghyflenwr fy atal rhag newid i gyflenwr arall?

Os yw eich holl ddyled o ganlyniad i gamgymeriad a wnaed gan y cyflenwr (neu, fel arall, os oes gennych anghydfod dilys am yr holl ddyled), ni ddylai eich cyflenwr gwreiddiol eich atal rhag newid i gyflenwr arall ar sail y ddyled.

→ Nid wyf yn gwsmer sy'n rhagdal. Ar hyn o bryd rwyf mewn dyled i'm cyflenwr ynni ac rwy'n talu hyn drwy randaliadau. Mae fy nghyflenwr wedi dweud wrthyf yn ddiweddar fod pris fy nhariff wedi codi. A allaf newid cyflenwr ac osgoi'r codiad pris?

Gallwch wneud hynny ar yr amod y gallwch dalu eich dyled o fewn 30 o ddiwrnodau gwaith i'r dyddiad y dywedodd eich cyflenwr gwreiddiol wrthyfch fod y newid wedi'i flocio oherwydd taliadau heb eu talu (dyled). Mae'r amserlen ganlynol yn berthnasol:

(1) Mae'n rhaid i'ch cyflenwr eich hysbysu am unrhyw godiad pris ymlaen llaw neu hyd at 65 o ddiwrnodau gwaith ar ôl i'r newid ddod i rym. Os na chewch hysbysiad ymlaen llaw ac nad yw'r pris newydd yn dderbyniol i chi, dylech hysbysu'ch cyflenwr, o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith i chi gael yr hysbysiad, eich bod am ddod â'r contract i ben. Yna, dylech gytuno ar gontract arall gyda chyflenwr newydd.

(2) Os ydych mewn dyled, bydd y cyflenwr yn blocio eich trosglwyddiad i gyflenwr newydd. Yna bydd gennych 30 o ddiwrnodau gwaith ar ôl cael yr hysbysiad hwn i glirio eich dyled er mwyn i'r newid fynd yn ei flaen ac osgoi effeithiau'r codiad pris.

→ Mae gwerthwr sy'n gweithredu ar ran cyflenwr yn dod ataf ac yn cynnig tariff newydd i mi os byddaf yn newid cyflenwr. Sut mae'r rheolau newydd yn fy helpu i sicrhau bod y cynnig newydd yn diwallu fy anghenion yn well na'm trefniadau presennol?

Mae'n ofynnol i'r gwerthwr roi amcangyfrif ysgrifenedig i chi o'r pris y byddech yn ei dalu dros y flwyddyn ganlynol pe byddech yn cofrestru i gael ei gynnig. Os bydd y gwerthwr yn honni bod ei gynnig yn rhatach na'ch cyflenwr presennol, mae'n rhaid iddo ddangos yn glir i chi sut y maent yn cymharu â'i gilydd. Gall y wybodaeth yn eich bil neu'ch cyfriflen flynyddol eich helpu i gymharu faint rydych yn ei ddefnyddio ar hyn o bryd a'r hyn rydych yn ei dalu amdano yn erbyn y cynnig newydd. Cofiwch, nid oes rhaid i chi dderbyn contract os ydych yn ansicr neu'n anhapus mewn unrhyw ffordd.

→ Mae gwerthwr yn cysylltu â mi dros y ffôn ar ran cyflenwr. Rwyf wedi cael cynnig tariff newydd pe byddwn yn newid cyflenwr. Sut mae'r rheolau newydd yn fy helpu i sicrhau bod y cynnig newydd yn diwallu fy anghenion yn well na'm trefniadau presennol?

Ni fyddwch yn cael amcangyfrif ysgrifenedig ar gyfer cynnig y cytunwyd arno dros y ffôn. Fodd bynnag, cyn i gyflenwr drefnu contract â chi, mae'n ofynnol iddo gymryd pob cam rhesymol i'ch hysbysu am brif delerau'r contract. Mae hyn yn cynnwys manylion am daliadau ar gyfer cyflenwi nwy/trydan, hyd y contract a manylion eich hawliau i ganslo. Dylai'r wybodaeth hon fod yn glir, yn gywir ac yn hawdd i'w deall. Os na chaiff y wybodaeth hon ei dwyn i'ch sylw yn ystod y sgwrs ffôn, gallech ystyried cysylltu â'r cyflenwr i gwyno neu i ofyn am fanylion unrhyw hawl i ganslo a chopi o delerau ac amodau'r contract.

Beth bynnag, os ydych wedi newid eich meddwl am drefnu contract newydd, dylech edrych i weld a yw'r contract yn darparu ar gyfer hawl i ganslo (y gellir cyfeirio ato fel "cyfnod ailystyried") ac arfer yr hawl hwnnw yn unol â'r contract (h.y. drwy hysbysu'r cyflenwr yn y modd cywir, e.e. yn ysgrifenedig, ac o fewn yr amserlen a nodwyd). Dylech hefyd ystyried a oes gennych hawl statudol i ganslo'r contract o dan Reoliadau Diogelu Defnyddwyr (Gwerthu o Bell) 2000. Gellir cael rhagor o gyngor am y mater hwn gan Cyswllt Defnyddwyr ar 08454 04 05 06

→ Gadawodd gwerthwr rai taflenni gyda fi am dariffau ynni cyflenwr, ond nid yw'n hawdd ei deall. Beth y dylwn ei wneud?

Os nad ydych yn deall y wybodaeth, peidiwch â chytuno ar y cynnig. Mae'n ofynnol i'r cyflenwr sicrhau bod eu gwybodaeth farchnata yn glir, yn gywir ac yn hawdd i'w deall. Os nad ydych o'r farn bod yr amodau hyn wedi'u cyflawni, efallai yr hoffech gysylltu â'r cyflenwr a gynrychiolir gan y gwerthwr i drafod y cynnig yn fwy manwl neu i wneud cwyn.

→ Beth y dylwn ei wneud os credaf fod fy nghyflenwr wedi torri un o'r rheolau hyn?

Mae'n ofynnol i bob cwmni ynni trwyddedig ymdrin â chwynion gan gwsmeriaid mewn modd rhagweithiol. Os oes gennych gwyn gyda chwmni ynni, dylech godi eich cwyn gydag ef yn uniongyrchol. Mae pob cyflenwr yn cyhoeddi ei broses gwyno ar ei wefan ac yn ei darparu ar gais drwy'r post neu dros y ffôn.

Os byddwch yn wynebu unrhyw anawsterau neu os bydd angen unrhyw gyngor arnoch, gall Cyswllt Defnyddwyr, yr asiantaeth cyngor defnyddwyr genedlaethol, gynnig canllawiau pellach ar sut i fynd â'r mater yn ei flaen – ffoniwch: 08454 040506 neu ewch i'r wefan: www.cyswlltdefnyddwyr.gov.uk

Mae'r ddogfen hon wedi'i llunio i helpu cwsmeriaid domestig, grwpiau o ddefnyddwyr a rhanddeiliaid eraill i ddeall effaith rheolau newydd. Gallwn ei diweddarau o bryd i'w gilydd yn seiliedig ar adborth gan rhanddeiliaid