Hyrwyddo dewis a gwerth
i bob cwsmer nwy a thrydan

Diogelu cwsmeriaid: pwerau gorfodi Ofgem

Taflen ffeithiau 113 21.06.12 www.ofgem.gov.uk

Blaenoriaeth gyntaf Ofgem yw diogelu defnyddwyr heddiw ac yfory. Gwnawn hyn drwy annog cystadleuaeth, lle bynnag y bo'n briodol, a rheoleiddio'r cwmnïau monopoli sy'n rheoli'r rhwydweithiau nwy a thrydan. Mae Ofgem am sicrhau bod cwmnïau'n cystadlu'n deg ac yn cyflawni eu rhwymedigaethau cyfreithiol.

Er mwyn gwneud hyn, mae gan y swyddfa y pŵer i ymchwilio i gwmnïau sydd, ym marn Ofgem, wedi methu â chadw at y safonau cyfreithiol y mae'n ofynnol iddynt eu cyrraedd a'u cosbi pan fo'n dod o hyd i fethiannau.

Mae Ofgem yn cynnal ymchwiliadau i ymddygiad cwmnïau sydd, yn ei barn hi, yn torri amodau eu trwydded o bosibl, yn gweithredu'n wrthfasnachol neu'n torri cyfreithiau diogelu defnyddwyr. Pe bai Ofgem yn canfod achosion o dorri amodau trwydded neu'r Ddeddf Cystadleuaeth, mae gan y swyddfa y pŵer i osod cosbau ariannol, hyd at 10 y cant o drosiant y cwmni. Felly gall y dirwyon fod yn fodd pwysig i atal tor-amod neu dor-cyfraith.

Gorfodi Amodau Trwydded

Mae'n rhaid i gwmnïau sydd am gyflenwi nwy neu drydan i gwsmeriaid, rhedeg rhwydwaith nwy neu drydan neu gynhyrchu trydan gael eu trwyddedu gan Ofgem, ac eithrio o dan amgylchiadau eithriadol. Ynghlwm wrth bob trwydded mae cyfres o rwymedigaethau i gwsmeriaid a rhwymedigaethau ar y diwydiant y mae'n rhaid i gwmnïau eu cyflawni. Gelwir y rhain yn 'amodau'r drwydded'.

Er enghraifft, mae trwyddedau cwmnïau sy'n cyflenwi nwy a thrydan yn cynnwys amodau sy'n diogelu cwsmeriaid rhag y canlynol, ymhlith pethau eraill:

- atal cyflenwyr ynni rhag datgysylltu cyflenwad pensiynwyr yn ystod misoedd y gaeaf;
- ei gwneud yn ofynnol i gwmnïau fonitro a rheoli eu staff gwerthu a marchnata er mwyn sicrhau eu bod yn gwerthu gwasanaethau cywir i gwsmeriaid;
- sicrhau bod cyflenwyr yn rhoi cyngor i gwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu biliau i'w hatal rhag mynd i ddyled, a chynnig profion diogelwch am ddim a gwasanaethau arbennig i gwsmeriaid sy'n agored i niwed.

Mae Ofgem yn monitro cwmnïau i sicrhau eu bod yn cadw at amodau eu trwydded a gall ymchwilio os oes lle i gredu nad ydynt yn gwneud hynny. Os canfyddir bod cwmnïau wedi torri'r amodau hyn, mae'r opsiynau sydd ar gael i Ofgem yn cynnwys:

- lle y bo'n briodol, derbyn ymrwymiad gan y cwmni i gymryd camau i unioni pethau, yn lle gosod mesurau gorfodi llymach;
- rhoi gorchmynion gorfodi i sicrhau bod cwmnïau yn cydymffurfio â'u rhwymedigaethau; a/neu
- gosod cosbau ariannol hyd at swm sy'n adlewyrchu amgylchiadau'r achos. Mae gan Ofgem y pŵer i roi dirwy o hyd at 10 y cant o drosiant y trwyddedai.

Pwerau i wneud Iawn â defnyddwyr

Ar hyn o bryd nid oes gan Ofgem y pwerau i orfodi cwmnïau sydd wedi torri amodau eu trwydded i wneud iawn â chwsmeriaid am hyn, gan gynnwys rhoi iawndal iddynt, ond mae'n ceisio pwerau o'r fath gan y llywodraeth. Os caiff y pwerau hyn eu rhoi, byddant yn atgyfnerthu gallu Ofgem i gymryd camau a fyddai wedi'u targedu'n well yn erbyn cwmnïau sydd wedi torri amodau eu trwydded, gan gynnwys cyfeirio arian at ddefnyddwyr lle y bo'n briodol.

Ar hyn o bryd gall Ofgem gyd-drafod cytundebau o'r fath pan fydd yn setlo achosion, fel y gwnaeth yn ystod gwanwyn 2012 pan ddaeth i gytundeb mewn achos o gamwerthu lle talodd EDF Energy arian i ddefnyddwyr mewn perygl o dlodi tanwydd ac i gefnogi rhaglen Ynni - y Fargen Orau gan y Swyddfa Cyngor ar Bopeth.

Gorfodi'r Ddeddf Cystadleuaeth

Mae Ofgem yn monitro'r marchnadoedd ynni am unrhyw arwyddion o ymddygiad neu gytundebau gwrthgystadleuol. O dan y Ddeddf Cystadleuaeth, os canfyddir bod cwmni wedi gweithredu mewn modd gwrthgystadleuol gall wynebu cosb ariannol o hyd at 10 y cant o'i drosiant. Mae'r Ddeddf Cystadleuaeth hefyd yn darparu ar gyfer gwneud cyfarwyddiadau i orchymyn i gwmnïau roi'r gorau i weithredu'n wrthgystadleuol.

Gorfodi Cyfraith Diogelu Defnyddwyr y GE a'r DU

Mae Ofgem yn monitro cwmnïau i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â chyfraith diogelu defnyddwyr y GE a'r DU. O dan y Ddeddf Menter, gall Ofgem wneud cais i'r llysoedd am orchymyn gorfodi i sicrhau bod cwmnïau yn cydymffurfio â'u rhwymedigaethau o dan gyfraith diogelu defnyddwyr.

Ceir manylion am ymchwiliadau presennol ac ymchwiliadau sydd wedi'u cau, yn ogystal â mwy o wybodaeth am ein pwerau gorfodi a sut rydym yn eu defnyddio yn yr adran ar orfodi ar wefan Ofgem.

Cosbau ariannol ac iawndal a sicrhawyd Mehefin 2010 - Mai 2012		
Ebrill 2012 - Mehefin 2012		
Cwmni	**Manylion yr achos**	**Canlyniad**
EDF Energy plc	Peidio â chydymffurfio ag amodau ei drwydded farchnata	Iawndal gwerth £4.5 (£3.5m i ddefnyddwyr a £1 filiwn i Ynni - y Fargen Orau)
Ebrill 2011 - Mawrth 2012		
National Grid Gas plc	Peidio â chydymffurfio â safonau ar gyfer anfon staff i ymdrin ag achosion wedi'u rheoli neu heb eu rheoli o nwy yn gollwng	Cosb o £4.3 miliwn
Northern Gas Networks Limited	Peidio â chydymffurfio â safonau ar gyfer anfon staff i ymdrin ag achosion wedi'u rheoli neu heb eu rheoli o nwy yn gollwng	Cosb o £900,000
RWE Npower plc	Peidio â chydymffurfio â safonau ymdrin â chwynion defnyddwyr	Cosb o £2 miliwn
British Gas Trading Limited (BG)	Peidio â chydymffurfio â safonau ymdrin â chwynion defnyddwyr	Cosb o £2.5 miliwn
British Gas Trading Limited (BG)	Peidio â chydymffurfio â safonau adrodd sy'n ymwneud â faint o drydan a gyflenwir o dan Rwymedigaeth Ynni Adnewyddadwy'r llywodraeth	Cosb o £1 filiwn ynghyd â chamau a gymerwyd gan BG i wneud iawn am yr effaith ar y farchnad, drwy dynnu'n ôl Dystysgrifau Rhwymedigaethau Adnewyddadwy.
National Grid Gas plc	Peidio â chydymffurfio â safonau adrodd o ran faint o waith digomisiynu prif bibellau a wnaed ganddo	Cosb o £8 miliwn
Electricity North West Limited	Peidio â chydymffurfio â gofynion i gynnig cysylltiadau mewn modd amserol	Cosb o £100,000
Central Networks East plc and Central Networks West plc	Peidio â chydymffurfio â gofynion i gynnig cysylltiadau mewn modd amserol	Cosb o £400,000
Scottish Hydro Electric Power Distribution plc	Peidio â chydymffurfio â gofynion i gynnig cysylltiadau mewn modd amserol	Cosb o £500,000
Ebrill 2010 - Mawrth 2011		
EDF Energy (EDF Energy Customers Plc, Seeboard Energy Limited, SWEB Energy Limited, Seeboard Energy Gas Limited and Southern Gas Limited)	Peidio â chydymffurfio â safonau ymdrin â chwynion defnyddwyr	Dim cosb - roedd EDF wedi gwneud taliadau ychwanegol o £200,000 i ddwy gronfa defnyddwyr.
Y Grid Cenedlaethol	Ymchwiliad o dan Ddeddf Cystadleuaeth 1998 i achos a amheuir o gam-fanteisio ar sefyllfa gref yn y farchnad.	Cosb o £15 miliwn (yn dilyn penderfyniad gan y Llys Apêl) - cyfarwyddyd y dylai'r Grid Cenedlaethol roi'r gorau i wneud hynny

Ar gyfer ymholiadau gan y cyfryngau, cysylltwch â:

Lisa O'Brien, Uwch Reolwr Cyfathrebu
020 7901 7426 e-bost: lisa.o'brien@ofgem.gov.uk