

ofgem

Making a positive difference
for energy consumers



Crynodeb Blynyddol Cynllun Iaith
Gymraeg Ofgem: 2019-20

Ofgem Welsh Language Scheme
Annual Summary: 2019-20

1. Trosolwg

Mae Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 yn rhoi statws cyfartal i'r Gymraeg a'r Saesneg mewn bywyd cyhoeddus yng Nghymru. Mae'n rhoi dyletswydd ar y sector cyhoeddus i drin y ddwy iaith yn gyfartal wrth ddarparu gwasanaethau i aelodau'r cyhoedd. Mae'n rhaid i bob corff cyhoeddus sy'n darparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru baratoi Cynllun Iaith Gymraeg yn amlinellu sut y bydd yn darparu'r gwasanaethau hynny yn Gymraeg.

Yn unol â Chynllun Iaith Gymraeg Ofgem¹, mae'r adroddiad hwn amlinellu'r gwasanaethau a'r adroddiadau Cymraeg y mae Ofgem yn eu darparu ar hyn o bryd mewn perthynas â'r meysydd canlynol:

- Trefnu a Darparu Gwasanaethau
- Blaengynllunio a chaffael
- Delio â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg
- Rhoi Cyhoeddusrwydd i'r Gwasanaethau Dwyieithog
- Gwasanaethau ar Gontract yn Gymraeg
- Cwynion
- Achwynion

2. Ofgem

Ofgem yw rheoleiddwr y farchnad ynni ym Mhrydain Fawr. Dyma amcan strategol allweddol Ofgem²:

- Galluogi cystadleuaeth ac arloesedd, gan ostwng prisiau a chreu cynhyrchion a gwasanaethau newydd o ganlyniad i hynny;
- Diogelu defnyddwyr, yn enwedig y rhai sy'n agored i niwed, gan fynd i'r afael ag arferion diegwyddor a sicrhau eu bod yn cael eu trin yn deg;
- Datgarboneiddio er mwyn creu'r economi sero net rataf i ddefnyddwyr.

Mae gan Ofgem dri aelod o staff sy'n gweithio yng Nghymru. Mae Ofgem hefyd yn cynnal cynadleddau, ymchwil i ddefnyddwyr, digwyddiadau polisi, ymweliadau safle gan uwch-arweinwyr a chyfarfodydd bwrdd ledled Cymru.

1. Overview

The Welsh Language Act 1993 gives the Welsh and English languages equal status in public life in Wales. It places a duty on the public sector to treat both languages equally when providing services to members of the public. Every public body providing services to the public in Wales must prepare a Welsh Language Scheme¹, setting out how it will provide those services in Welsh.

In accordance with Ofgem's Welsh Language Scheme, this report sets out Ofgem's current provision of Welsh Language services and reporting, relating to the following areas:

- Organising and Delivery of Services
- Forward planning and procurement
- Dealing with the Welsh speaking Public
- Publicising Bilingual Services
- Contracted Services in Welsh
- Complaints
- Grievances

2. Ofgem

Ofgem is the regulator of the energy market in Great Britain. Ofgem's key strategic objectives² are:

- Enabling competition and innovation which drives down prices and results in new products and services;
- Protecting consumers, especially the vulnerable, stamping out sharp practice and ensuring fair treatment; and
- Decarbonising to deliver a net zero economy at the lowest cost to consumers.

Ofgem has three members of staff based in Wales. Ofgem also hosts conferences, consumer research, policy events, senior leadership site visits, and board meetings across Wales.

¹ <https://www.ofgem.gov.uk/publications-and-updates/revised-welsh-language-scheme-prepared-under-welsh-language-act-1993>

² <https://www.ofgem.gov.uk/publications-and-updates/ofgem-strategic-narrative-2019-23>

3. Y Gymraeg

Mae Ofgem wedi mabwysiadu'r egwyddor y bydd yn trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal wrth gynnal busnes cyhoeddus yng Nghymru, cyhyd ag y bo'n briodol o dan yr amgylchiadau ac yn rhesymol ymarferol. Mae Ofgem yn parhau i ymgysylltu â Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg ynglŷn â'r rhaglen newydd sydd ar ddod ar gyfer Safonau'r Gymraeg.

4. Monitro

Mae uwch-aelodau o staff Ofgem yn cael e-bost wythnosol gan y tîm Cysylltiadau Allanol yng Nghymru, sy'n cynnwys gwybodaeth am ddatblygiadau allweddol o ran polisiau yng Nghymru, gan gynnwys materion iaith a rheoliadau. Mae'r tîm Cysylltiadau yn cynnwys y Gymraeg ar agenda cyfarfodydd y tîm yn rheolaidd. Mae hyn yn cynnwys y ffordd y mae'n rhaid i weithdrefnau Ofgem ystyried Safonau arfaethedig y Gymraeg.

5. Rhanddeiliaid yng Nghymru

Mae holl staff Ofgem yn gyfrifol am weithredu'r Cynllun Cymraeg. Y Tîm Cysylltiadau Allanol yng Nghymru yw'r pwynt cyswllt o ddydd i ddydd ar gyfer ymgysylltu â swyddfa'r Comisiynydd Iaith Cymraeg.

6. Adroddiad Blynyddol

Caiff adroddiad blynyddol Ofgem ei gyhoeddi yn Gymraeg ac yn Saesneg, a chaiff ei gyflwyno i Gynulliad Cenedlaethol Cymru. Mae rhifyn 2018/19³ yn cynnwys 114 o dudalennau o wybodaeth, sy'n cwmpasu perfformiad Ofgem yn erbyn amrywiaeth o amcanion strategol, gan gynnwys marchnadoedd manwerthu ynni, rhwydweithiau a datgarboneiddio.

3. Welsh Language

Ofgem has adopted the principle that in the conduct of public business in Wales it will, so far as is appropriate in the circumstances and reasonably practicable, treat the Welsh and English languages on a basis of equality. Ofgem continues to engage with the office of the Welsh Language Commissioner on the forthcoming programme of Welsh Language Standards.

4. Monitoring

Senior Ofgem staff receive a weekly email from the External Relations team in Wales, which includes key developments relating to Welsh policy, including language issues and regulations. The Communications team regularly includes Welsh language on the team meeting agenda. This includes how Ofgem's operations must take into account the proposed Welsh Language Standards.

5. Stakeholders in Wales

All staff in Ofgem are responsible for implementation of the Welsh Language Scheme. The External Relations Team in Wales is the day-to-day contact point for engagement with the Welsh Language Commissioner's office.

6. Annual Report

Ofgem's annual report is published in both English and Welsh, and presented to the National Assembly for Wales. The 2018/19 edition³ contains over 114 pages of information, covering Ofgem's performance against a range of strategic objectives, including energy retail markets, networks, and decarbonisation.

³ https://www.ofgem.gov.uk/system/files/docs/2019/07/annual_report_and_accounts_2018-19_welsh_web.pdf

7. Ffôn

Mae Ofgem yn gweithredu proses ffurfiol⁴ er mwyn sicrhau y gall cwsmeriaid ryngweithio ag Ofgem drwy gyfrwng y Gymraeg. Mae hyn yn cynnwys Tîm Materion Defnyddwyr Ofgem, sy'n rheoli ymholiadau gan ddefnyddwyr sy'n ymwneud â'n polisiâu a'n swyddogaethau, yn ogystal â'r rheini sy'n cysylltu ag Ofgem mewn perthynas â'r ffordd rydym yn rheoli'r Cynllun Cymhelliant Gwres Adnewyddadwy (Domestig ac Annomestig).

Os na fydd y cynghorydd sy'n derbyn yr alwad yn siarad Cymraeg, gall wneud nodyn o wybodaeth gyswllt y cwsmer a threfnu amser cyfleus i'w ffonio'n ôl. Yna, bydd Ofgem yn trefnu cynhadledd tair ffordd dros y ffôn gyda'n gwasanaeth cyfieithu dan gontract (Prestige Network ar hyn o bryd⁵), a gaiff ei chynnal drwy gyfrwng y Gymraeg.

8. Gohebiaeth ysgrifenedig

Polisi Ofgem yw ymateb i unrhyw ohebiaeth Gymraeg a ddaw i law yn Gymraeg. Caiff ymholiadau ysgrifenedig eu hanfon ymlaen i'n gwasanaeth cyfieithu dan gontract (Prestige Network ar hyn o bryd⁶), ac ymatebir iddynt o fewn 10 diwrnod gwaith. Mae cyflogaion Ofgem sy'n siarad Cymraeg hefyd yn delio â materion cyfieithu ysgrifenedig o bryd i'w gilydd neu os yw'n fater brys. Un enghraifft nodedig o hyn oedd y dasg o gyhoeddi'r wybodaeth ddiweddaraf am bandemig COVID-19 i gwsmeriaid ar wefan Ofgem yn ystod 2020, yr oedd angen gwneud hynny ar fyrder.

9. Cyfryngau Cymdeithasol

Os bydd Ofgem yn cael neges Gymraeg drwy un o'n sianelau cyfryngau cymdeithasol, bydd ein tîm Cysylltiadau Allanol yng Nghymru yn gweithio gyda'r tîm Sianelau Digidol er mwyn sicrhau bod defnyddwyr yn cael arweiniad yn Gymraeg. Mae hyn yn helpu i sicrhau bod defnyddwyr yn cael profiad drwy gyfrwng y Gymraeg o'r dechrau i'r diwedd.

7. Phone

Ofgem operates a formal process⁴ to ensure customers can interact with Ofgem through the medium of Welsh. This includes Ofgem's Consumer Affairs Team, which manages enquiries from consumers relating to our policies and functions, as well as those contacting Ofgem in relation to our management of the Renewable Heat Incentive Scheme (both Domestic and Non-Domestic).

Upon receiving the call, if the advisor does not speak Welsh, they can take note of the customer's contact information, and arrange a convenient time to call them back. Ofgem then arrange a three-way telephone conference with our contracted translation service (currently Prestige Network⁵), which is conducted through the medium of Welsh.

8. Written correspondence

Ofgem's policy is to reply in Welsh to any correspondence received in Welsh. Written queries are forwarded to our contracted translation service (currently Prestige Network⁶), and responded to within 10 working days. Ofgem's Head of External Relations for Scotland and Wales also handles written translation issues on an urgent or ad hoc basis. One notable recent example of this was the customer-facing information on Ofgem's website with information updates relating to the the COVID-19 pandemic in 2020, which required urgent publication.

9. Social Media

If Ofgem receives a message via our social media channels in Welsh, our External Relations team in Wales work with the Digital Channels team to ensure that consumers receive guidance in Welsh. This helps ensure consumers receive an end-to-end journey through the medium of Welsh.

⁴ Caiff hyn ei nodi yn (ESV-OP-SOP-004: Defnyddio ein gwasanaeth cyfieithu), sy'n amlinellu'r camau y mae'r Tîm Ymholiadau yn eu cymryd pan fydd rhywun yn cysylltu â nhw drwy ein Llinell i Siaradwyr Cymraeg.

⁴ This is set out in (ESV-OP-SOP-004: Using our language translation service), which outlines the steps the Enquiries Team take when contacted through our Welsh Speaker Line.

⁵ <https://www.prestigenetwork.com/>

⁶ <https://www.prestigenetwork.com/>

10. Gwefan

Gwefan Ofgem yw'r brif ffynhonnell wybodaeth i gwsmeriaid. Ar hyn o bryd, mae gan y wefan dudalen ganolog sy'n cynnwys gwybodaeth allweddol i gwsmeriaid a rhanddeiliaid, gan gynnwys gwybodaeth am gwynion, cyngor i ddefnyddwyr, newid cyflenwr, cymorth ychwanegol i gwsmeriaid sy'n agored i niwed a hygrychedd. Gallwch ddod o hyd i'r dudalen we hon yn: ofgem.gov.uk/cy/cymraeg

Mae gan Dîm Sianelau Digidol Ofgem bolisi gwelliant parhaus i adolygu a diweddarau ein tudalennau gwe er mwyn sicrhau eu bod yn parhau i fod yn addas at y diben. Mae staff Ofgem yng Nghymru yn ymgysylltu â'n Tîm Sianelau Digidol er mwyn sicrhau bod yr holl ddeunydd i ddefnyddwyr ar gael yn ddwyieithog ym mhob cyfrwng lle y bo hynny'n briodol. Rydym yn cyhoeddi ein taflenni ffeithiau i ddefnyddwyr yn ddwyieithog, yn ogystal â chyhoeddi fersiwn ddwyieithog o'n Hadroddiad Blynyddol Cryno.

Gwnaeth Ofgem drafod gwelliannau posibl i'r wefan mewn cyfarfod â swyddfa Comisiynydd y Gymraeg ym mis Chwefror 2020. Roedd y gwelliannau hyn yn cynnwys gosod mynediad i dudalennau Cymraeg mewn lle mwy amlwg ar yr hafan, yn ogystal â system lywio Gymraeg ddynodedig yn lle tudalennau wedi'u cyfieithu'n unigol. Byddwn yn cynnwys y gwelliannau hyn fel rhan o brosiect i ailadeiladu a newid y wefan bresennol yn ystod 2020/21.

11. Cwynion

Os bydd gan unrhyw aelodau o'r cyhoedd bryderon am wasanaethau Ofgem i gwsmeriaid neu rhanddeiliaid, gallant godi eu pryderon yn ddwyieithog yn: ofgem.gov.uk/cy/cwynion-am-ofgem.

12. Arwyddion

Mae swyddfa Ofgem yng Nghaerdydd yn rhan o gyfres o swyddfeydd â gwasanaeth, felly mae cynnwys a nifer yr arwyddion y gall Ofgem eu harddangos yn gyfyngedig. Nid yw hyn yn flaenoriaeth fawr am nad yw'r swyddfa yn agored i'r cyhoedd.

10. Website

Ofgem's website is the main source of information for customers. The website currently has a central page with key information for customers and stakeholders including content relating to complaints, consumer advice, switching supplier, support for vulnerable customers, and accessibility. This webpage is found at: ofgem.gov.uk/cy/cymraeg

Ofgem's Digital Channels Team have a policy of continual improvement to review and update our website pages to ensure they remain fit for purpose. Ofgem staff in Wales engage with our Digital Channels Team to ensure that where appropriate all consumer-facing materials are available bilingually across all media platforms. We publish our consumer factsheets bilingually, as well as a bilingual version of our Summary Annual Report.

Ofgem discussed potential improvements to the website in meeting with the Welsh Language Commissioner's office in February 2020. These included a more prominent place for Welsh language access on the homepage, as well as a dedicated Welsh navigation instead of individually translated pages. We will incorporate these improvements as part of a project to rebuild and replace the existing website during 2020/21.

11. Complaints

If any member of the public has concerns about Ofgem's services for customers or stakeholders, they can raise their concerns bilingually at: ofgem.gov.uk/cy/cwynion-am-ofgem.

12. Signage

Ofgem's Cardiff office is part of a serviced office suite, so the content and volume of signage Ofgem can display is limited. This is a lower priority issue because the office is not open to members of the public.