# Adolygiad o ddulliau Datrys Anghydfod Amgen yn y sector telathrebu

Cais am fewnbwn i gyfeirio adolygiad Ofcom o weithdrefnau Dulliau Datrys Anghydfod Amgen (ADR) sydd wedi'i sefydlu o dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003

**Ymgynghoriad**

Cyhoeddwyd: 29 Tachwedd 2023

Dyddiad cau ar gyfer ymatebion: 10 Ionawr 2024

# Cynnwys

## Adran

1. Trosolwg ........................................................................................................ 3

# 1. Trosolwg

1.1 Mae Dulliau Datrys Anghydfod Amgen ('ADR') yn chwarae rôl allweddol wrth ddiogelu defnyddwyr sydd â chwynion am eu darparwr cyfathrebu ('darparwr’). O dan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 ('y Ddeddf'), mae'n ofynnol i rai darparwyr fod yn aelodau o gynllun ADR a gymeradwyir gan Ofcom. Mae'r cynlluniau hyn yn cynnig safbwynt annibynnol, diduedd os na chaiff cwynion eu datrys.

1.2 Ar hyn o bryd rydym yn cymeradwyo dau gynllun ADR o dan y Ddeddf: Yr Ombwdsmon Cyfathrebiadau (‘CO’, wedi'i adwaen yn flaenorol fel Gwasanaethau Ombwdsmon) a'r Cynllun Dyfarnu Gwasanaethau Cyfathrebiadau a’r Rhyngrwyd (CISAS). Mae'n ofynnol i ni barhau i adolygu ein cymeradwyaethau o'r cynlluniau hyn.

1.3 Rydym yn lansio adolygiad ffurfiol o weithrediad ADR yn y sector telathrebu, gan gynnwys ein rheolau ar sut mae defnyddwyr yn cael mynediad at ADR a’n cymeradwyaethau o’r cynlluniau ADR uchod o dan y Ddeddf. Y ddogfen hon yw'r cam cyntaf ac mae'n gwahodd safbwyntiau ar gwmpas arfaethedig yr adolygiad.

### Y materion yr ydym yn eu hystyried – yn gryno

Bydd yr adolygiad hwn yn ystyried a yw defnyddwyr a busnesau bach yn cael deilliannau hygyrch, teg a chyson o’r gweithdrefnau ADR a sefydlwyd o dan y Ddeddf. Er mwyn helpu i asesu hyn, rydym yn bwriadu edrych yn gynhwysfawr ar daith y defnyddiwr drwy ADR, gan gynnwys sut mae defnyddwyr yn cyrchu ADR yn y lle cyntaf a'u profiad o ymgysylltu â'r cynlluniau.

### Meysydd ffocws

Rydym yn bwriadu canolbwyntio ar dri phrif faes:

**Mynediad defnyddwyr i ADR**

O dan ein rheolau presennol, gall defnyddwyr a busnesau bach (y cyfeirir atynt ill dau fel defnyddwyr yn y ddogfen hon) fynd â’u cwyn i ADR wyth wythnos ar ôl iddynt gwyno neu, cyn hynny, pan fydd eu cwyn wedi mynd yn anghydfod llwyr. Rydym yn bwriadu archwilio a yw'r rheolau hyn yn gweithio'n effeithiol i ddefnyddwyr.

**Profiad defnyddwyr o gynlluniau ADR**

O dan y Ddeddf, mae'n ofynnol i ni barhau i adolygu ein cymeradwyaethau o'r ddau gynllun ADR. Byddwn yn ystyried a yw'r cynlluniau'n dal i fodloni'r meini prawf perthnasol. Fel rhan o hyn, byddwn yn ystyried a yw defnyddwyr yn derbyn gwasanaeth hygyrch a theg ar wahanol gamau o ymgysylltu â’r cynlluniau, o gyflwyno achos i dderbyn penderfyniad. Bydd hyn yn ein helpu i asesu a ddylid parhau i gymeradwyo'r cynlluniau a/neu ofyn am newidiadau i'w gweithrediadau.

**Trosolwg Ofcom o gynlluniau ADR**

Mae Ofcom yn monitro perfformiad y cynlluniau ADR yn barhaus, gan gynnwys drwy dracio eu perfformiad yn erbyn Dangosyddion Perfformiad Allweddol ('DPA') a osodwyd gan Ofcom. Rydym yn bwriadu archwilio a ddylem wneud unrhyw newidiadau i'n trosolwg o'r cynlluniau, gan gynnwys y DPA, i symbylu canlyniadau gwell i ddefnyddwyr.

### Cywain tystiolaeth

Er mwyn cyfeirio ein hasesiad o’r meysydd uchod, rydym yn cynllunio sawl darn o waith cywain tystiolaeth gan gynnwys:

- astudiaeth ymchwil ansoddol yn edrych ar brofiad defnyddwyr o ddefnyddio'r ddau gynllun ADR.
- adolygiad o sampl o achosion o'r ddau gynllun i asesu effeithiolrwydd, tegwch a chysondeb y penderfyniadau a wneir o fewn cynlluniau a rhyngddynt.
- ceisiadau am wybodaeth (i ddarparwyr ac i’r cynlluniau ADR) i gyfeirio ein dealltwriaeth ymhellach o sut mae darparwyr yn hwyluso mynediad at ADR ar hyn o bryd a sut mae’r cynlluniau ADR yn gweithredu’n ymarferol.

## Y camau nesaf

1.4 Rydym yn gwahodd sylwadau rhanddeiliaid ar gwmpas yr adolygiad hwn, gan gynnwys unrhyw faterion ychwanegol y dylem eu hystyried. Bydd yr ymatebion yn helpu i gyfeirio ffocws cywain tystiolaeth bellach.

1.5 Rydym yn bwriadu cyhoeddi diweddariad ar ein gwaith yn y maes hwn erbyn hydref 2024, a fydd yn gwahodd safbwyntiau pellach gan bartïon â diddordeb ar ein canfyddiadau ac unrhyw gynigion sydd gennym ar gyfer y maes hwn.