

# Cynlluniau Datrys Anghydfodau Amgen (ADR)

Crynodeb o adolygiad ac argymhellion drafft Ofcom

Cyhoeddwyd: **27 Gorffennaf 2005**

Dyddiad cau ar gyfer ymateb: **5 Hydref 2005**

# Contents

Section	Page
1 Anghydfodau: rhoi dewis arall i gwsmeriaid	1

## Section 1

# Anghydfodau: rhoi dewis arall i gwsmeriaid

Ofcom yw'r rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer diwydiannau cyfathrebiadau'r DG. Ein rôl yw gofalu am wasanaethau teledu, radio, telegyfathrebiadau (telathrebu) a chyfathrebiadau diwifr.

Mae Deddf Cyfathrebiadau 2003 yn rhoi gofynion amrywiol ar ddarparwyr cyfathrebiadau megis y cwmnïau ffôn a Rhynggrwyd. (Er mwyn symleiddio, byddwn yn eu galw'n 'ddarparwyr' yn y llyfryn hwn.)

Un o'r gofynion hynny yw rhaid bod gan y darparwyr hyn ddull o ateb neu ddatrys anghydfodau gyda'u cwsmeriaid, pe byddai eu prosesau eu hunain yn methu gwneud hynny. Dywed y Ddeddf hefyd fod rhaid i ni:

- wirio bod y darparwyr yn cynnig mynediad i'w cwsmeriaid i gynllun datrys anghydfodau amgen (ADR) annibynnol; a
- chymeradwyo'r cynllun.

O bryd i'w gilydd, rhaid hefyd i ni adolygu'r cynlluniau hyn i sicrhau eu bod yn gweithio fel y dylent.

Mae'r llyfryn hwn yn grynodedeb o'n hadolygiad cyntaf ac mae'n esbonio'n fras yr hyn yr ydym wedi'i ddarganfod hyd yma, a'r hyn y dylid ei wella yn ein barn ni.

Gobeithiwn y byddwch yn treulio ychydig funudau'n darllen trwy ein meddyliau a'n casgliadau. Yn bwysig, dyma hefyd yw ein gwahoddiad i chi roi eich barnau i ni. Mae manylion ynghylch sut i ymateb i ni ar ddiwedd y crynodeb hwn.

## Beth yw cynllun datrys anghydfodau amgen (ADR)?

Mae miloedd ar filoedd o anghydfodau'n codi bob blwyddyn rhwng cwsmeriaid a'u darparwyr. Yn ffodus, caiff bron y cyfan eu setlo trwy drafod y broblem yn syml.

Fodd bynnag, o bryd i'w gilydd daw anghydfod i ben mewn anghytundeb llwyr gyda'r ddwy ochr yn teimlo mai nhw sy'n iawn, neu nid yw'r darparwr yn llwyddo i ddatrys y gŵyn ymhen y 12 wythnos y caniatawn. Dyma lle y gall cynllun ADR fod o ddefnydd.

Mae'r darparwyr cyfathrebiadau yn talu costau darparu gwasanaeth datrys anghydfodau annibynnol. Rhaid i'r cynlluniau ADR eu hunain:

- fod yn annibynnol ar y darparwyr, ac arnom ni;
- fod yn hawdd eu defnyddio, gyda dulliau clir ac effeithiol;
- fod ar gael yn rhad ac am ddim i gwsmeriaid;
- fod yn gallu dyfarnu iawndal pe byddai hynny'n briodol; a
- bod â phwerau i sicrhau bod darparwyr yn talu'r iawndal.

## Y cynlluniau sy'n agored i gwsmeriaid

Rhaid i bob darparwr cyfathrebiadau gael cod ymarfer cwynion sydd wedi'i gymeradwyo gennym ni. Dylai hwn ddweud wrth gwsmeriaid sut y mae'r darparwr yn trin cwynion, a rhoi manylion ynghylch sut i gysylltu â chynllun ADR pe byddai'r darparwr yn methu datrys y broblem.

Rydym wedi cymeradwyo'r ddau gynllun ADR canlynol.

- Ombwdsmon y Swyddfa Telegyfathrebiadau (Otelo), a agorodd ym mis Ionawr 2003. Mae ei aelodau'n cynnig gwasanaethau llinell sefydlog, symudol a rhyngwyd i gartrefi a busnesau bach. Gallwch weld wefan Otelo ar: [www.otelo.org.uk](http://www.otelo.org.uk)
- Y Cynllun Dyfarnu Gwasanaethau Cyfathrebiadau a Rhyngwyd (CISAS), a ddechreuodd weithio ym mis Hydref 2003. Mae llawer o'i aelodau'n ddarparwyr gwasanaeth rhyngwyd (ISP). Gallwch fynd at wefan CISAS ar: [www.cisas.org.uk](http://www.cisas.org.uk)

Mae'r ddwy wefan hyn yn dangos rhestr lawn o aelodau.

## Cynnwys ein hadolygiad

Canolbwyntiodd ein hadolygiad ar y cyfnod rhwng mis Ionawr a mis Rhagfyr 2004, ac roedd gennym dri phrif nod.

- Gweld pa mor effeithiol yr oedd y ddau gynllun ADR mewn gwirionedd.
- Darganfod sut rydym ni, y darparwyr a'r cynlluniau ADR yn gweithio gyda'n gilydd.
- Gweld a oedd pobl yn fodlon â'r cynlluniau.
- I gynnal yr adolygiad, casglwyd gwybodaeth o'r ffynonellau canlynol.
- Y cynlluniau eu hunain, gan gynnwys:
  - sut y cawsant eu rhedeg a'u staffio;
  - pa mor hawdd yr oeddent i'w defnyddio;
  - faint o gwynion a gawsant; a
  - sut yr oeddent yn trin anghydfodau.
- Hanner cant o gwmnïau sy'n aelodau o'r cynllun ac a ddewiswyd ar hap.
- Ymchwil annibynnol, gan gynnwys cyfweiliadau manwl â chwsmeriaid a oedd wedi gwneud cwynion.

## Yr hyn a ddysgodd ein hadolygiad

Ers i ni gymeradwyo'r ddau gynllun ADR yn 2003, mae eu rhestri aelodaeth wedi cynyddu'n fawr. Mae CISAS wedi ehangu o 49 i 144 o aelodau, tra bod Otelo wedi tyfu o 7 i 165 o aelodau.

Er hynny, prin yw'r cwynion cwsmeriaid sy'n mynd cyn belled â bod angen ADR arnynt. Dewisom 50 o aelodau o'r cynlluniau ar hap a darganfod mai dim ond 0.5% o'r rhyw filiwn o gwynion a gawsant yn 2004 a aeth at ADR. Fodd bynnag, darganfuom hefyd nad oedd unrhyw ddiffiniad cytunedig rhwng y darparwyr ynghylch ystyr 'cwyn', a bod y ffordd y mae darparwyr yn cofnodi cwynion yn amrywio'n aml.

## **Pam, sut a ble y mae pobl yn cwyno**

Roedd bron yr holl gwynion a gafwyd yn ymwneud â biliau neu wasanaethau cwsmeriaid, ac weithiau'r ddau ohonynt.

Yn 2004, cafodd Otelo fwy o achosion i'w harchwilio na CISAS (4,593 o gymharu â 233). Mae Otelo hefyd wedi trin llawer mwy o ymholiadau na CISAS – dros 50,000 i gyd – er bod 15,000 o'r rheiny y tu allan i faes cyfrifoldeb Otelo. Yn sgil y nifer hon o ymholiadau, cafwyd ôl-groniad o achosion ac roedd Otelo yn cyrraedd ei darged (o ddatrys anghydfodau ymhen chwe wythnos) 15% o'r amser yn unig. Ers hynny, mae Otelo wedi dal i fyny, ac mae bellach yn cyrraedd ei darged dros 80% o'r amser.

Mae ymchwil annibynnol yn dweud wrthym fod cwsmeriaid yn dechrau'r broses gwyno yn y lle cywir, sef gyda'r darparwyr eu hunain. Fodd bynnag, prin yw'r cwsmeriaid sy'n cael unrhyw wybodaeth gan y darparwyr am ADR, ac mae'n debyg ein bod ni'n boblogaidd fel y man cyswllt nesaf. Darganfuom hefyd fod rhyw 40% o gwynion cwsmeriaid yn ymwneud â'r un cwmnïau a gafodd eu cynnwys ar hap yn yr adolygiad hwn.

Os oedd cwsmeriaid yn ymwybodol o ADR, roeddent yn aml yn mynd at gynllun ADR yn rhy fuan. I raddau helaeth, roedd hyn oherwydd nad oeddent yn gwybod sut roedd eu darparwr yn trin cwynion, ac yn teimlo bod angen cymorth arnynt. Mae hyn yn dweud wrthym nad yw llawer o ddarparwyr yn ddigon agored am eu gweithdrefnau cwynion, neu nad ydynt bob amser yn rhoi adroddiadau cynnydd i'w cwsmeriaid.

O'r cwynion hynny a gyrhaeddodd y cyfnod ADR, ychydig iawn a arweiniodd at ymchwiliad llawn. Yn yr un modd, ychydig iawn o gwsmeriaid a ddewisodd fynd â'u hanghydfod at y llys mân ddyledion.

## **Ansawdd y gwasanaeth**

Er y darparwyr eu hunain sy'n gorfod talu am ADR, ni ddarganfuom unrhyw beth i awgrymu bod y cynlluniau'n rhagfarnllyd tuag atynt.

Dros gyfnod ein harolygiad, gwnaeth Otelo fwy o benderfyniadau o blaid y cwsmer nag y gwnaeth CISAS. Yn achos y ddau gynllun, roedd y dyfarniadau a wnaethant yn gymharol fach, ac yn aml nid oeddent yn talu arian. Yn hytrach, cafodd gwsmeriaid gynnyrch neu wasanaeth am ddim, neu hyd yn oed ymddiheuriad syml lle'r oedd yn briodol.

Ond a oedd y cwsmeriaid yn fodlon? Derbyniwyd rhyw 80% o'r penderfyniadau a wnaed gan y cynlluniau ADR gan y bobl a oedd wedi cwyno.

Fodd bynnag, mae'n hymchwil yn dweud wrthym nad yw rhan fwyaf y cwsmeriaid yn hapus o gwbl am y ffordd y cafodd eu cwynion eu trin gan ddarparwyr cyfathrebiadau yn y lle cyntaf. Dywedodd dau o bob tri o'r holl gwsmeriaid a gwynodd i ddarparwr eu bod yn anhapus iawn gyda'r ffordd y gwnaeth staff drin eu hachos.

O ran eu barnau am y cynlluniau ADR eu hunain, roedd barnau'n rhanedig. Roedd hanner y cwsmeriaid yn eu canmol am fod yn effeithlon, yn broffesiynol ac yn wybodus, tra bod yr

hanner arall yn sôn am ormod o fân-reolau, cynnydd araf a dim digon o bŵer i ddatrys pethau.

## Yr hyn rydym yn ei argymhell

Ar ôl ein hadolygiad, rydym yn cynnig y gwelliannau canlynol.

- Rhaid i ddarparwyr cyfathrebiadau wella'r ffordd y maent yn trin cwynion, a dweud wrth eu cwsmeriaid am y cynlluniau ADR. Cyn gynted ag y cânt gŵyn, dylent esbonio eu gweithdrefn cwynion. Dylent hefyd sicrhau ei bod yn hawdd i gwsmeriaid ddod o hyd i'w codau ymarfer, a hynny ar eu gwefan ac ar filiau cwsmeriaid yn ddelfrydol.
- Dylai darparwyr cyfathrebiadau ddefnyddio ystyr safonol, y byddwn ni'n ei darparu, am 'gŵyn'. Dylai hyn sicrhau y caiff pob cwyn ei chofnodi'n gywir a'i gwirio am gynnydd. Dylai'r staff sy'n trin cwynion gael hyfforddiant priodol i wneud hynny. Ni ddylent ddweud wrth gwsmeriaid am gysylltu â ni, nac awgrymu'r cynllun ADR yn rhy gynnar yn y broses.
- Byddwn yn gweithio gyda'r cynlluniau ADR i sicrhau bod ein hargymhellion yn cael eu rhoi ar waith. Byddwn yn helpu i ddatblygu system o 'arfer gorau', y mae'n rhaid i ddarparwyr gytuno iddi fel aelodau o gynllun ADR.
- Dylai'r cynlluniau ADR gyhoeddi 'dangosyddion perfformiad allweddol'. Bydd y rhain yn mesur gallu eu staff, pa mor gyflym y gwneir penderfyniadau a bodlonrwydd cwsmeriaid. Dylai'r cynlluniau hefyd gyhoeddi adroddiadau rheolaidd, gyda dadansoddiad o'r cwynion a gânt.
- Dylai'r cynlluniau weithio gyda'r darparwyr i sicrhau bod ADR yn dod yn fwy hysbys. Dylent ganolbwyntio ar bobl neu grwpiau yn y gymdeithas nad ydynt yn defnyddio'r cynllun, a sicrhau ei fod yn glir ac yn agored i bawb.
- Dylai cynlluniau ADR ystyried cyflwyno person annibynnol i drin cwynion am eu prosesau eu hunain.
- Dylai cynlluniau ADR gymryd camau yn erbyn darparwyr nad ydynt yn ufuddhau i'w rheolau. Mae hyn yn cynnwys y rheiny sy'n methu trin cwynion yn briodol, neu nad ydynt yn derbyn penderfyniadau terfynol y cynllun. Dylai'r cynlluniau ddweud wrthym hefyd am unrhyw beth a all fod yn annheg i gwsmeriaid.

## Mae arnom eisiau eich sylwadau ar ADR

Rydym bron i gyd yn dibynnu ar wasanaethau ffôn a rhyngrwyd, ac rydym yn Ofcom eisiau sicrhau y caiff eich cwynion eu trin yn gyflym ac yn deg. P'un ai'r ydych yn gwsmer cartref, yn ddefnyddiwr busnes neu'n gynrychiolwr darparwr telegyfathrebiadau neu grŵp defnyddwyr, dywedwch eich barn wrthym.

Bydd ein camau'n effeithio ar lawer o bobl a sefydliadau ledled y DG. O ganlyniad, mae'n bwysig iawn ein bod yn gwneud ein penderfyniadau ar yr amser cywir ac yn y modd cywir. Dyma'r rheswm i ni gyhoeddi'r crynodeb hwn. Gallwch weld ein dogfen ymgynghori lawn ar ein gwefan. ([www.ofcom.org.uk](http://www.ofcom.org.uk)).

Rosalind Stevens-Strohmman sy'n arwain yr ymgynghoriad hwn. Anfonwch eich ymateb fel e-bost at [Rosalind.Stevens-Strohmman@ofcom.org.uk](mailto:Rosalind.Stevens-Strohmman@ofcom.org.uk) a'i farcio 'ADR – consultation'.

Os gallwch, anfonwch eich ymatebion atom fel atodiadau e-bost, ar fformat Microsoft Word. Atodwch hefyd ein taflen glawr, y gallwch ei lawrlwytho ar wahân o adran 'Ymgynghoriadau' ein gwefan.

Gallwch hefyd anfon eich ymateb gyda'r post neu dros y ffacs at:

Rosalind Stevens-Strohmann  
Ofcom  
Riverside House  
2a Southwark Bridge Road  
Llundain  
SE1 9HA

Ffacs: 020 7981 3333

I symleiddio'r broses, nid ydym fel arfer yn cydnabod yr ymatebion a gawn.

Y dyddiad cau ar gyfer ymateb yw **5pm ar 5 Hydref 2005**.

Credwn ei bod yn bwysig bod unrhyw un sydd â diddordeb yn yr adolygiad yn gallu gweld y barnau rydym wedi'u cael, ar ein gwefan ([www.ofcom.org.uk](http://www.ofcom.org.uk)). O ganlyniad, byddwn yn trin eich cyfraniad yn gyfrinachol dim ond os byddwch yn gofyn i ni wneud hynny. Byddwn yn rhoi **pob** ymateb ar y wefan pan fydd y cyfnod ymgynghori ar ben.

### **Unrhyw sylwadau cyffredinol?**

Croesawn hefyd eich sylwadau am sut rydym wedi trefnu'r broses ymgynghori hon. Cysylltwch â:

Tony Stoller  
Ofcom  
Riverside House  
2A Southwark Bridge Road  
Llundain  
SE1 9HA.

Ffacs: 020 7981 3333

E-bost: [tony.stoller@ofcom.org.uk](mailto:tony.stoller@ofcom.org.uk)