# Adolygiad o sut mae Cynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod yn derbyn achosion

Dyddiad Cyhoeddi: 19 Chwefror 2019

# Cynnwys

## Adran


1. Trosolwg 1

2. Cyflwyniad 2

# 1. Trosolwg

Mae Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) yn rhoi amddiffyniad pwysig i ddefnyddwyr sydd â chwyn am eu Darparwr Gwasanaethau Cyfathrebu. Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyfathrebu sy'n cynnig gwasanaethau i unigolion a busnesau bach (hyd at 10 o weithwyr) fod yn aelod o Gynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) sydd wedi'i gymeradwyo gan Ofcom.  Mae'r broses yn caniatáu i bobl uwchgyfeirio'u cwyn i gorff annibynnol, a fydd yn ystyried yr achos ac yn gwneud penderfyniad teg a diduedd.

Ar hyn o bryd, mae Ofcom yn cymeradwyo dau Gynllun o'r fath: Gwasanaethau'r Ombwdsmon: Cyfathrebiadau (OS) a'r Communications and Internet Services Adjudication Scheme (CISAS).

## Crynodeb

- Yn ein hadolygiad cyfnodol diweddaraf o berfformiad OS a CISAS, a gyhoeddwyd ym mis Tachwedd 2017, daethom i'r casgliad fod y ddau Gynllun yn parhau i fodloni'r meini prawf cymeradwyo a nodwyd gan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 a gofynion Rheoliadau ADR 2015.
- Yn natganiad olaf adolygiad 2017, fe wnaethom ymrwymo i gychwyn astudio sut roedd y ddau Gynllun yn derbyn achosion, oherwydd roedd rhai Darparwyr Gwasanaethau Cyfathrebu wedi mynegi pryderon fod y Cynlluniau'n derbyn cwynion (ac felly'n dyfarnu arnyn nhw hefyd) gan ddefnyddwyr a busnesau bach a oedd y tu allan i gwmpas eu cylch gorchwyl.
- Roedden ni'n teimlo y byddai astudiaeth o'r fath o fudd i ddefnyddwyr, a byddai'n helpu i sicrhau bod y Cynlluniau'n darparu gwasanaeth effeithlon a'u bod yn derbyn achosion sydd o fewn eu cwmpas.
- Fe wnaethom gomisiynu Mott MacDonald i gynnal adolygiad annibynnol i asesu a oedd y Cynlluniau'n derbyn achosion a oedd y tu allan i'w cylch gorchwyl mewn gwirionedd.
- Canfu Mott MacDonald fod y ddau Gynllun yn gwneud penderfyniadau yn gywir iawn yng nghyswllt derbyn neu wrthod achosion.
- Fodd bynnag, mae Mott MacDonald wedi cyflwyno tri argymhelliad i wella'r broses o dderbyn a dyfarnu ar achosion ADR. Dylai'r ddau Gynllun:
- adolygu a mireinio dosbarthiad anghydfodau;
- mireinio'r prosesau sy'n ymwneud â dilysu achosion; a
- sicrhau bod darparwyr gwasanaethau cyfathrebu yn deall eu cylch gorchwyl yn iawn.
- Mae Mott MacDonald hefyd yn argymell y dylai CISAS:
- olrhain a monitro anghydfodau sy'n cael eu gwrthod.

Er bod yr astudiaeth annibynnol wedi amlygu fod y ddau Gynllun yn gweithio'n dda, rydyn ni wedi ystyried ei argymhellion yn ofalus, ac rydyn ni'n cytuno bod modd gwneud rhagor o welliannau. Rydyn ni'n cyflwyno ein camau nesaf isod.

# 2. Cyflwyniad

2.1 Mae Deddf Cyfathrebiadau 2003 ('y Ddeddf') yn rhoi dyletswydd ar Ofcom i sicrhau bod gweithdrefnau ADR ar gael ar gyfer cwsmeriaid domestig a busnesau bach. O dan y pwerau yn y Ddeddf, mae Ofcom ar hyn o bryd yn cymeradwyo dau Gynllun ADR: Gwasanaethau'r Ombwdsmon: Cyfathrebiadau (OS) a'r Communications and Internet Services Adjudication Scheme (CISAS). Mae'r ddau Gynllun hefyd yn cael eu cymeradwyo o dan Reoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ar gyfer Anghydfod Defnyddwyr (Awdurdodau Cymwys a Gwybodaeth) 2015 ('Rheoliadau ADR') Mae'n rhaid i ni adolygu'r naill gymeradwyaeth a'r llall yn rheolaidd.

2.2 Yn ein hadolygiad cyfnodol diweddaraf o'r Cynlluniau yn 2017, daethom i'r casgliad fod y ddau Gynllun yn parhau i fodloni'r meini prawf cymeradwyo a nodwyd gan y Ddeddf a gofynion Rheoliadau ADR.

2.3 Ar ôl adolygiad 2017, cytunodd y ddau Gynllun i wneud newidiadau i wella eu perfformiad, gan ymrwymo i gymryd rhan mewn astudiaeth i asesu sut maent yn penderfynu a ydynt am dderbyn achosion ai peidio.

2.4 Yn ystod ein hadolygiad yn 2017, mynegodd nifer o Ddarparwyr Gwasanaethau Cyfathrebu bryderon fod y Cynlluniau'n derbyn achosion a oedd, yn eu barn nhw, y tu allan i gwmpas ADR. Roedd y rhain yn cynnwys achosion a oedd yn ymddangos yn flinderus iddyn nhw, neu a oedd yn cael eu cyflwyno gan fusnesau na ddylai fod wedi bod yn defnyddio ADR (hynny yw, busnesau â mwy na 10 o weithwyr). Mynegodd rhai Darparwyr Gwasanaethau Cyfathrebu eu bod yn credu bod modelau ariannol y Cynlluniau yn eu cymell i dderbyn achosion a oedd y tu allan i'w cwmpas.

2.5 Mae'r Rheoliadau ADR yn nodi'n glir ar ba sail y gall Cynllun wrthod derbyn cwyn. Er bod rhai Darparwyr Gwasanaethau Cyfathrebu wedi rhoi enghreifftiau anecdotaidd o achosion yr oedden nhw'n credu a oedd y tu allan i gwmpas cylch gorchwyl y Cynlluniau, doedd y dystiolaeth brin hon ddim yn awgrymu bod problem systemig. Fodd bynnag, oherwydd y teimladau cryf ymhlith rhanddeiliaid y diwydiant, ymrwymodd Ofcom i gomisiynu corff allanol i adolygu sampl o achosion yr oedd y Darparwyr Gwasanaethau Cyfathrebu yn honni eu bod y tu allan i'r cwmpas[1]. Roedden ni'n teimlo y byddai astudiaeth o'r fath o fudd i ddefnyddwyr, a byddai'n helpu i sicrhau bod y Cynlluniau'n darparu gwasanaeth effeithlon a'u bod yn derbyn achosion sydd o fewn eu cwmpas.

2.6 Fe wnaethom benodi Mott MacDonald, cwmni ymgynghori annibynnol i wneud y canlynol:

- adolygu sampl o achosion y Cynlluniau yr oedd Darparwyr Gwasanaethau Cyfathrebu wedi mynegi pryderon yn eu cylch oherwydd eu bod y tu allan i gylch gorchwyl y Cynlluniau, a mynegi barn annibynnol ynghylch a ddylai pob achos yr edrychwyd arnyn nhw fod wedi bod o fewn neu oddi allan i gwmpas ADR;

[1] Gall Darparwyr Gwasanaethau Cyfathrebu anghytuno â phenderfyniad Cynllun ADR i dderbyn achos os yw'n teimlo bod y gŵyn y tu allan i gwmpas cylch gorchwyl y Cynllun. Yna, bydd y Cynllun ADR yn adolygu'r anghydfod a gyflwynwyd gan y Darparwr Gwasanaethau Cyfathrebu, ac os bydd y Cynllun yn cytuno, bydd yr achos yn cael ei wrthod, ac ni fydd yn symud ymlaen i'r cam dyfarnu. Os bydd y Cynllun yn anghytuno, bydd yr achos yn parhau ac yn symud ymlaen i'r cam dyfarnu.

- nodi tueddiadau a ffactorau cyffredin achosion sy’n cael eu derbyn/gwrthod o fewn/oddi allan i gwmpas; a
- chyflwyno cynigion ynghylch sut gellid rhoi sylw i unrhyw faterion a ddaw i'r amlwg.

2.7 Mae’r ddau Gynllun yn annibynnol ar Ofcom, ond fe wnaethant gytuno i weithredu ar unrhyw argymhellion perthnasol a fyddai’n deillio o ganfyddiadau Mott MacDonald.