Sicrhau bod cyfathrebiadau'n **gweithio i bawb**

Making communications work **for everyone**

Adolygiad o gymeradwyaeth Ofcom o Gynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod

DATGANIAD:

Dyddiad Cyhoeddi: 27 Tachwedd 2017

Gair am y ddogfen hon

Mae'r broses a elwir yn Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) yn rhan bwysig o’r amddiffyniad sydd ar gael i ddefnyddwyr sydd â chwynion am eu darparwr cyfathrebiadau. Mae’n rhaid i ddarparwyr cyfathrebiadau sy’n cynnig gwasanaethau i unigolion ac i fusnesau bach fod yn aelod o Gynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod. Mae’r broses hon yn galluogi pobl i uwchgyfeirio eu cwynion i gorff annibynnol, fydd yn ystyried yr achos and yn cyrraedd dyfarniad teg a diduedd.

O dan y pwerau yn Neddf Cyfathrebiadau 2003 (y ‘Ddeddf’), mae Ofcom ar hyn o bryd yn cymeradwyo dau Gynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod: Gwasanaethau’r Ombwdsmon: Cyfathrebiadau (‘OS’) a’r Communications and Internet Services Adjudication Scheme (‘CISAS’). Mae’n rhaid i ni adolygu’r naill gymeradwyaeth a'r llall yn rheolaidd.

Rydyn ni hefyd wedi cymeradwyo’r ddau Gynllun o dan Reoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ar gyfer Anghydfod Defnyddwyr (‘Rheoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod’) ac mae’n rhaid adolygu’r gymeradwyaeth hon bob dwy flynedd.

Ym mis Mawrth 2017 roedden ni wedi cyhoeddi Cais am Fewnbwn a oedd yn lansio ein hadolygiad diweddaraf. Mae’r datganiad hwn yn cwblhau ein hadolygiad. Rydyn ni o'r farn bod perfformiad y ddau Gynllun yn diwallu’r meini prawf angenrheidiol ac rydyn ni’n ail gadarnhau ein cymeradwyaeth i OS a CISAS o dan y Ddeddf a’r Rheoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

1. Crynodeb gweithredol

1.1 Mae prosesau teg ac effeithiol ar gyfer delio â chwynion yn diogelu defnyddwyr ac yn eu grymuso yn eu perthynas â'r darparwyr cyfathrebiadau. Mae Cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfodau yn chwarae rhan bwysig yn y broses o ddelio â chwynion. Os na fydd modd i ddefnyddiwr neu fusnes bach ddatrys mater gyda'u darparwr cyfathrebiadau yna mae modd iddyn nhw gyfeirio eu cwyn i Gynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod. Mae'r Cynlluniau'n gyrff annibynnol sy'n archwilio'r achosion sy'n cael eu cyfeirio atyn nhw ac yn gwneud dyfarniad yn eu cylch. Mae'r Cynlluniau'n gallu gwella'r canlyniad i ddefnyddwyr y byddai eu cwynion ddim yn cael eu datrys fel arall o bosibl neu gallai fod oedi hir.

1.2 Mae Deddf Cyfathrebiadau 2003 ('y Ddeddf') yn rhoi dyletswydd ar Ofcom i sicrhau bod gweithdrefnau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ar gael ar gyfer cwsmeriaid domestig a busnesau bach. Drwy Amod Cyffredinol 14.5, rydym yn mynnu bod pob darparwr cyfathrebiadau yn aelod o gynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod cymeradwy. Ar hyn o bryd, rydym yn cymeradwyo dau Gynllun o'r fath: Gwasanaethau'r Ombwdsmon: Cyfathrebiadau ('OS') a'r Communications and Internet Services Adjudication Scheme ('CISAS') ('y Cynlluniau').

1.3 Mae Rheoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ar gyfer Anghydfod Defnyddwyr (Awdurdodau Cymwys a Gwybodaeth) 2015 ('Rheoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod') yn sefydlu awdurdodau cymwys i ardystio Cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ac yn gosod y safonau sylfaenol y mae'n rhaid i ymgeiswyr am y Cynllun Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod eu cyrraedd er mwyn cael eu hardystio. Ofcom ydy'r awdurdod cymwys ar gyfer y sector cyfathrebu, felly mae'n rhaid i ni sicrhau bod pob un o'r Cynlluniau rydyn ni'n eu cymeradwyo o dan y Ddeddf hefyd yn cyrraedd y safonau sylfaenol a nodir gan y Rheoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

1.4 Mae'n rhaid i Ofcom adolygu ein cymeradwyaeth o Gynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod yn rheolaidd. Ym mis Mawrth 2017 roedden ni wedi dechrau adolygiad i weld a oedd CISAS ac OS yn dal i gynnig gwasanaeth effeithlon a hwylus i ddefnyddwyr, ac felly eu bod yn gallu parhau i gael eu cymeradwyo fel Cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod. Fel rhan o'n proses i gasglu tystiolaeth, roedden ni wedi asesu'r profiad i ddefnyddwyr o ddefnyddio'r Cynlluniau, gan gynnwys pa mor gyflym roedden nhw'n delio ag achosion, ac roedden ni wedi cyhoeddi Cais am Fewnbwn yn gofyn i randdeiliaid roi adborth am berfformiad y naill Gynllun a'r llall. Roedden ni hefyd wedi comisiynu Mott MacDonald ('Mott') i adolygu sampl o achosion o'r ddau Gynllun i asesu ansawdd y penderfyniadau a chysondeb y penderfyniadau ar achosion o fewn a rhwng y Cynlluniau.

1.5 Yn ystod yr adolygiad (yr Adolygiad) rydyn ni wedi profi'r Cynlluniau yn erbyn y meini prawf a sefydlwyd gan y Rheoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod ac o dan y Ddeddf. Yn gryno, mae'r meini prawf yn mynnu bod y Cynlluniau yn: hawdd eu defnyddio, yn annibynnol, yn deg, yn effeithlon, yn dryloyw, yn effeithiol, yn atebol ac nad ydyn nhw'n gwahaniaethu. Rydyn ni hefyd wedi asesu a ydy'r dulliau gweithredu gwahanol sydd wedi

cael eu mabwysiadu gan y ddau Gynllun wedi arwain at anghysonderau rhwng y Cynlluniau.

1.6 Nid ydy cwmpas yr Adolygiad yn cynnwys agweddau o'r dirwedd Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod nad ydyn nhw'n dod o dan y Ddeddf neu'r Rheoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod, fel nifer y Cynlluniau mae Ofcom yn eu cymeradwyo neu'r cyfnod y mae'n rhaid i ddefnyddiwr aros cyn cyflwyno cwyn i'r Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod. Felly, nid ydym wedi delio â nhw'n fanwl yn yr adroddiad hwn.

1.7 Rydyn ni nawr wedi cwblhau ein Hadolygiad ac rydyn ni'n fodlon bod y naill Gynllun a'r llall yn dal i gyflawni'r meini prawf cymeradwyo a osodwyd gan y Ddeddf a gofynion y Rheoliadau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod. Felly, rydyn ni'n cadarnhau ein bod yn dal i gymeradwyo OS a CISAS fel Cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod.

1.8 O ganlyniad i'r adborth a gyflwynwyd drwy gydol yr Adolygiad, mae'r ddau Gynllun wedi ymrwymo i wneud nifer o newidiadau i'w prosesau a'u polisïau er mwyn gwella eu perfformiad ymhellach a gwella'r gwasanaeth maen nhw'n ei gynnig i ddefnyddwyr. Mae'r newidiadau hyn yn cynnwys:

- mabwysiadu proses newydd er mwyn adrodd am eu perfformiad er mwyn ein helpu i sicrhau bod defnyddwyr yn dal i gael penderfyniadau amserol ar eu hachosion;
- egluro'r safonau gwasanaeth gall defnyddwyr a darparwyr cyfathrebiadau eu disgwyl a'r camau mae modd iddyn nhw eu cymryd os nad ydyn nhw'n fodlon; a
- gweithio i alinio dulliau gweithredu'r Cynlluniau yn well er mwyn i ddefnyddwyr a darparwyr cyfathrebiadau fod yn hyderus bod y Cynlluniau'n gweithio mewn ffordd gyson.

1.9 Byddwn yn parhau i fonitro perfformiad y ddau Gynllun yn ôl ystod o ddangosyddion ffurfiol ac o ran gweithredu'r newidiadau ychwanegol maen nhw wedi ymrwymo i'w gweithredu.

1.10 Rydyn ni'n nodi y gallwn ni ailedrych ar gymeradwyaeth unrhyw bryd os na chaiff yr argymhellion eu gweithredu'n amserol ac os daw tystiolaeth i'r amlwg nad ydy Cynllun yn cyrraedd ein meini prawf cymeradwyo.