

Dwy ochr i bob stori...

oes gennych chi gŵyn?

Cyflwyno'r Gwasanaeth Ombwdsmon Telathrebu

Swyddfa'r Ombwdsmon Telathrebu

Dechreuodd y Gwasanaeth Ombwdsmon Telathrebu ar 1 Ionawr 2003. Mae'r daflen hon yn esbonio beth yw'r Gwasanaeth a sut y gallwch ei ddefnyddio.

Gobeithio y bydd y wybodaeth sydd arnoch ei hangen ynnddi, ond cofiwch gysylltu â ni os bydd angen rhagor.

Mae ein manylion cysylltu ar dudalen 22.

Cynnwys

Beth yw'r Gwasanaeth Ombwdsmon Telathrebu?	4
Pa fath o gwynion fyddwch chi'n delio â nhw?	5
Cwynion yn erbyn cwmnïau sy'n aelodau'n unig	5
Mathau o wasanaethau telathrebu	6
Pwy all gwyno	6
Beth allwn ni ei wneud a beth na allwn ni ei wneud	7
Rydyn ni yma i helpu	7
Oes yna rywbeth na allwch ddelio ag e?	8
Pryd mae hi'n iawn cwyno?	9
Sut ddylwn i gwyno?	12
Sut fyddwch chi'n delio â chwynion?	14
Datrys y mater yn anffurfiol	15
Penderfyniad ffurfiol	15
Rhoi gwybod i chi	15
Sut ellid datrys y mater?	16
Oes raid i fi dderbyn penderfyniad yr Ombwdsmon?	17
Sut ydych chi'n cael eich ariannu?	18
A yw'r Gwasanaeth yn annibynnol?	19
Pwy yw pwy?	20
Ombwdsmon	20
Cyngor	20
Bwrdd aelodau	20
Cwmnïau sy'n aelodau	21
Sut ddylwn i gysylltu â chi?	22
Pwy arall allai fy helpu?	23

Beth yw'r Gwasanaeth Ombwdsmon Telathrebu?

O ydych yn cael problem wrth ddatrys cwyn gyda chwmni telathrebu, efallai y gall y Gwasanaeth Ombwdsmon Telathrebu newydd helpu.

Mae'r Gwasanaeth am ddim ac yn annibynnol. Caiff ei ddarparu gan Swyddfa'r Ombwdsmon Telathrebu (Otelu o'i dalfyrru). Yr Ombwdsmon Telathrebu yw'r sawl sy'n penderfynu beth ddylid ei wneud pan fyddwch chi a'r cwmni telathrebu'n methu cytuno.

Ein gwaith ni yn Otelo yw ymchwilio i gwynion yn deg. Byddwn yn gwrandao ar y ddwy ochr y stori ac yn edrych ar y ffeithiau.

Pa fath o gwynion fyddwch chi'n delio â nhw?

Cwynion yn erbyn cwmnïau sy'n aelodau'n unig

Byddwn yn delio â chwynion yn erbyn cwmnïau telathrebu sydd wedi llofnodi i fod yn 'gwmnïau sy'n aelodau' o'r Gwasanaeth.

Dyma'r cwmnïau sy'n aelodau sylfaenol:

- Broadsystem Ventures;
- BT;
- Centrica (yn cynnwys OneTel a British Gas Communications);
- ntl Group Limited;
- Powergen UK;
- Virgin Mobile Telecoms; a
- Vodafone.

Mae'n bosibl nad yw'r cwmni sy'n darparu'ch gwasanaeth teleffon chi yn aelod ar hyn o bryd. Os ydych wedi cwyno wrtho ynglŷn â rhywbeth ac os nad ydych yn hapus am y ffordd mae wedi delio â'r mater, gallai tîm Cynrychioli Defnyddwyr Oftel allu eich helpu. Gallwch gysylltu â'r tîm yn 50 Ludgate Hill, Llundain, EC4M 7JJ. Y rhif ffôn yw 0845 714 5000. Y wefan yw www.oftel.gov.uk

Rydym yn disgwyl i ragor o gwmnïau telathrebu ddod yn aelodau o'r Gwasanaeth, felly mae'n syniad da darllen y rhestr ddiweddaraf o gwmnïau sy'n aelodau. Ffoniwch ni ar 0845 050 1614 neu trowch i'n gwefan yn www.otelo.org.uk

Mathau o wasanaethau telathrebu

Byddwn yn delio'n unig â chwynion am y canlynol:

- 'teleffonyddiaeth' – mae hyn yn cynnwys eich ffonau symudol a sefydlog, a pheiriannau ffacs;
- rhai gwasanaethau ffôn fel Gwasanaethau Negeseuon Byr (SMS neu destun), negeseuon llais ac anfon galwadau ymlaen; a
- gwasanaethau a nwyddau i bobl anabl, fel cyfnewid testun (gwasanaeth cysylltydd sy'n troi llais yn destun a thestun yn llais) ac ymholiadau llyfr teleffon am ddim.

Pwy all gwyno

Gallwch ddefnyddio'r Gwasanaeth os ydych yn gwsmer preswyl neu'n fusnes bach. Er mwyn cyflwyno cwyn i ni, rhaid i chi fod:

- yn gwsmer sydd â chontract gyda chwmni sy'n aelod – neu'n gynrychiolydd y cwsmer hwnnw;
- rhywun sydd wedi cymryd camau i fod yn gwsmer – neu'n gynrychiolydd y cwsmer hwnnw; neu
- yn rhywun sy'n defnyddio'r gwasanaeth neu'r nwydd y cwynir amdano neu sydd wedi cael caniatâd ysgrifenedig y cwsmer i gwyno.

Rhaid i chi fod yn un o'r categorïau hyn pan ddechreuodd y broblem rydych yn cwyno amdani.

Beth allwn ni ei wneud a beth na allwn ni ei wneud

Mae'r hyn y gallwn ni ei wneud, a'r hyn na allwn, wedi ei osod allan yn ein cylch gwaith. Mae'r daflen hon yn crynhoi'r prif bwyntiau. Mae croeso i chi ddarllen ein cylch gwaith – gofynnwch am gopi neu trowch yn uniongyrchol i'n gwefan yn www.otelo.org.uk

Byddwn yn penderfynu a yw'ch cwyn yn cyd-fynd â'r telerau hyn ac a oes gennym y grym i ddelio â hi.

Rydyn ni yma i helpu

Cofiwch ffonio os hoffech drafod y cwestiwn a yw'ch cwyn yn un y gallwn ddelio â hi.

Oes yna rywbeth na allwch ddelio ag e?

Oes, mae yna rai meysydd cwyno na chaniateir i ni ddelio â nhw, sef:

- nwyddau a gwasanaethau nad ydynt wedi eu prynu na'u rhentu oddi wrth gwmniau sy'n aelodau;
- ceblau a gwifrau y tu mewn i adeilad y cwsmer;
- problemau y credwn y byddai'n well delio â nhw gan y llysoedd, y gwasanaethau cymodi neu drefniadau cwyno eraill;
- materion cyflogaeth a phersonél mewn cwmnïau sy'n aelodau;
- achosion maleisus neu rai na ellir eu cyfiawnhau;
- penderfyniadau masnachol a wneir gan gwmniau sy'n aelodau ynglŷn â darparu nwydd neu wasanaeth, a'r telerau ar gyfer ei ddarparu; ac
- anghytundeb rhwng darparwyr gwasanaethau telathrebu ynglŷn â darparu'r gwasanaethau hynny.

Pryd mae hi'n iawn cwyno?

Cyn anfon cwyn atom, rhaid i chi yn gyntaf fod wedi cwyno wrth y cwmni sy'n aelod. Diben hyn yw rhoi cyfle teg iddo ddatrys y broblem. Os byddwch yn dal yn anhapus am y ffordd mae pethau wedi eu trin, gallwch gysylltu â ni.

Mae yna rai rheolau ynglŷn â phryd y gallwn eich cwyn.

- Rhaid i chi fod wedi dweud wrth y cwmni sy'n aelod am y broblem gyda'i nwydd neu ei wasanaeth cyn pen 12 mis ar ôl dod i wybod amdani gyntaf. Felly, er enghraifft, os sylwoch fod problem gyda'ch bil ffôn ar 7 Ionawr 2003, bydd angen i chi fod wedi dweud wrth y cwmni sy'n aelod am y peth erbyn 6 Ionawr 2004..
- Rhaid i beth bynnag rydych yn dymuno cwyno amdano fod wedi digwydd ar neu wedi 1 Ionawr 2003.

Pan fydd cwmnïau telathrebu newydd yn ymuno â'r Gwasanaeth, byddwn yn delio â chwynion amdanynt dim ond ers iddyn nhw ddod yn aelodau.

Os byddwch eisoes wedi cwyno wrth gwmni sy'n aelod, mae yna ddwy sefyllfa lle gallwch droi atom, sef:

1. **Methu symud ymlaen yn foddhaol.** Rhaid i chi roi tri mis i'r cwmni i geisio datrys y broblem ar eich rhan. Os byddwch yn dal yn anhapus am y ffordd y cafodd ei thrin dri mis ar ôl gwneud y gŵyn, gallwch ei throsglwyddo i ni. Er enghraifft, efallai na fydd y cwmni wedi ateb eich cwyn, neu efallai eich bod yn anfodlon am y ffordd mae'n nhw wedi ei datrys. Yr amser olaf i ofyn am eich cymorth yw naw mis ar ôl y dyddiad y dwedsoch wrth y cwmni gyntaf am y broblem.

2. **Cael llythyr cloi gan y cwmni** Gallech gael llythyr gan y cwmni'n dweud na fydd mwyach yn delio â'r gŵyn. Gall ddweud, er enghraifft, na all wneud unrhyw beth drosoch chi. Rydyn ni'n galw hyn yn 'llythyr cloi'.

Wedyn mae gennych chwe mis ar ôl dyddiad y llythyr i ddod â'ch cwyn atom.

Sut ddylwn i gwyno?

I wneud cwyn, mae angen i chi ein ffonio ar 0845 050 1614 (codir cyfraddau lleol am alwadau).

Dwedwch beth sydd wedi digwydd a byddwn yn llenwi'r ffurflen gwyno ar eich rhan ar y ffôn. Wedyn byddwn yn ei phostio atoch. Y cyfan fydd angen i chi ei wneud fydd ei darllen, ei llofnodi a'i hanfon yn ôl. Drwy lofnodi'r ffurflen, byddwch yn rhoi caniatâd i ni edrych ar y wybodaeth sydd gan y cwmni telathrebu am eich cwyn.

Neu os yw'n well gennych, gallwch droi i'n gwefan yn www.otelo.org.uk i gael ffurflen gwyno. Llenwch hi ar-lein a'i hanfon atom ar yr e-bost.

Bydd angen i ni gael eich llofnod cyn y gallwn dderbyn eich cwyn, felly, bydd angen hefyd i chi argraffu'ch ffurflen gwyno ar ôl ei llenwi, ei llofnodi a'i hanfon atom yn y post. Drwy lofnodi'r ffurflen byddwch yn rhoi caniatâd i ni edrych ar y wybodaeth sydd gan y cwmni telathrebu am eich cwyn.

Cysylltu â ni ar y ffôn neu drwy ein gwefan yw'r ffordd cyflymaf i symud ymlaen gyda'ch cwyn.

Sut fyddwch chi'n delio â chwynion?

Ein gwaith ni yw datrys cwynion yn gyflym ac yn deg.

Byddwn yn penderfynu cyn gynted â phosibl a yw'ch cwyn o fewn ein cylch gwaith ac a allwn ddelio â hi. Byddwn yn rhoi gwybod i chi cyn gynted ag y gallwn.

Os gallwn dderbyn eich cwyn, ac os cytunwch y dylem wneud hynny, byddwn yn gofyn i'r cwmni rydych yn cwyno amdano am wybodaeth am yr hyn sydd wedi digwydd mor belled.

Bydd faint o amser a gymer i gael ateb i'r gŵyn yn dibynnu ar ei chymhlethdod a pha mor gyflym y gallwn gael y ffeithiau. Efallai y bydd angen i ni ofyn i chi a'r cwmni telathrebu am ragor o wybodaeth wrth i'r achos fynd yn ei flaen. Byddwn yn cadw mewn cysylltiad i ddweud wrthy'ch beth sy'n digwydd. Neu gallwch ein ffonio i weld ble mae pethau wedi cyrraedd. Os gallwch ddefnyddio'r rhyngwyd, gallwch ofyn i ni am air cyfrin a fydd yn caniatáu i chi drosoch eich hun sut mae pethau'n mynd ymlaen.

Datrys y mater yn anffurfiol

Weithiau byddwn yn ceisio cael ateb anffurfiol a fydd yn dod â'r mater i ben. Os na allwch gytuno wedyn, bydd yr Ombwdsmon yn gwneud penderfyniad ffurfiol, annibynnol yn y mater.

Penderfyniad ffurfiol

Os na fydd dull anffurfiol yn gweithio, bydd yr Ombwdsmon yn edrych ar yr holl wybodaeth am eich achos ac yn penderfynu a oedd cyfiawnhad dros eich cwyn neu

beidio. Bydd yr Ombwdsmon hefyd yn ystyried a oes rhaid i'r cwmni sy'n aelod gymryd unrhyw gamau i gywiro'r mater i chi.

Rhoi gwybod i chi

Beth bynnag fydd y canlyniad, byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud wrthyfych am y penderfyniad.

Sut ellid datrys y mater?

Os bydd yr Ombwdsmon yn penderfynu y gellid cyfiawnhau eich cwyn, bydd y cwmni sy'n aelod yn parhau gyda'r penderfyniad hwnnw ac yn cywiro'r mater i chi. Gall yr Ombwdsmon ofyn iddo gynnig unrhyw un neu unrhyw rai o'r canlynol i chi:

- Nwydd, gwasanaeth neu ryw gam ymarferol a fydd o fudd i chi.
- Ymddiheurad neu esboniad.
- Hyd at £5,000 gan gynnwys TAW.

£5,000 yw gwerth uchaf unrhyw iawndal.

Er mwyn i'r un broblem fod yn llai tebygol o ddigwydd eto, gall yr Ombwdsmon hefyd argymhell y dylai cwmnïau sy'n aelodau newid eu polisïau neu eu trefniadau.

Os bydd yr Ombwdsmon yn penderfynu na ellid cyfiawnhau eich cwyn wedi'r cyfan, nid fydd rheidrwydd i'r cwmni sy'n aelod wneud unrhyw beth. Byddwn yn rhoi esboniad ysgrifenedig clir i chi o'r rhesymau dros y penderfyniad.

Oes raid i fi dderbyn penderfyniad yr Ombwdsmon?

Nac oes, chi sydd i benderfynu a ydych yn fodlon neu beidio â phenderfyniad yr Ombwdsmon.

Os derbyniwch y penderfyniad cyn pen deufis

Rhaid i'r cwmni sy'n aelod wedyn wneud beth bynnag y dywed yr Ombwdsmon y mae'n rhaid iddo'i wneud i gywiro'r mater i chi.

Os na dderbyniwch y penderfyniad cyn pen deufis

Byddwch yn colli'r hawl i'r atebion y bydd yr Ombwdsmon wedi eu hargymhell. Ond wedyn byddai rhyddid i chi ddilyn llwybrau eraill i geisio datrys y broblem mewn ffordd fwy addas i chi.

Sut ydych chi'n cael ei ariannu?

Caiff y Gwasanaeth Ombwdsmon Telathrebu ei ariannu gan y diwydiant telathrebu, a'i gyllideb ei phennu gan fwrdd sy'n cynnwys cwmnïau sy'n aelodau a chynrychiolwyr annibynnol (y bwrdd aelodau).

A yw'r Gwasanaeth yn annibynnol?

Ydy. Mae'n bwysig i'r Gwasanaeth fod yn annibynnol ar y diwydiant telathrebu er mwyn i bobl fod yn ffyddiog ei fod yn deg. Mae yna gyngor i sicrhau hynny. Grŵp o bobl yw hwn nad ydyn nhw, gan amlaf, yn y diwydiant telathrebu. Eu gwaith yw:

- penodi'r Ombwdsmon;
- cadw'r Gwasanaeth yn annibynnol;
- arolygu perfformiad; ac
- argymhell newidiadau y gellid eu gwneud yn y Gwasanaeth.

Pan gaiff Ofcom (Swyddfa Gyfathrebu) ei sefydlu, bydd ganddi gyfrifoldeb cyfreithiol dros reoleiddio gwasanaethau cyfathrebu cyhoeddus. Bydd y trefniadau hyn ar gyfer datrys cwynion yn cael eu cyflwyno i Ofcom i'w cymeradwyo.

Pwy yw pwy?

Ombwdsmon

Yr Ombwdsmon yw Elizabeth France CBE.

Cyngor

Cadeirydd y cyngor yw Colette Bowe ac mae iddo saith aelod. Daw dau o'r aelodau o'r bwrdd aelodau. Os hoffech wybod pwy sydd ar y cyngor, byddwch cystal â throi i'n gwefan neu ein ffonio.

Bwrdd aelodau

Mae saith aelod ar y bwrdd aelodau, pump ohonynt (gan gynnwys y cadeirydd) yn cael eu pleidleisio i'w swydd gan y cwmnïau sy'n aelodau. Mae dau aelod hefyd yn aelodau o'r cyngor. Os hoffech wybod pwy sydd ar y bwrdd aelodau, byddwch cystal â throi i'n gwefan neu ein ffonio.

Cwmnïau sy'n aelodau

Y cwmnïau hyn oedd yr aelodau sylfaenol:

- Broadsystem Ventures Ltd;
- BT;
- Centrica Telecommunications (OneTel a British Gas Communications);
- ntl Group Ltd;
- Powergen UK plc;
- Virgin Mobile Telecoms Ltd; and
- Vodafone Limited.

Sut ddylwn i gysylltu â chi?

Ein cyfeiriad yw:

Otelo
Wilderspool Park
Greenall's Avenue
Warrington
WA4 6HL.

Rhif ffôn cyfradd Lo-call: 0845 050 1614

Ffacs: 01925 430059

E-bost: enquiries@otelo.org.uk

Gwefan: www.otelo.org.uk

Pwy arall allai fy helpu?

Office of Telecommunications (Ofcom)

Efallai y gall y rheoleiddiwr annibynnol dros ddiwydiant telathrebu y Deyrnas Gyfunol eich helpu os nad yw'ch cwmni telathrebu yn aelod o'r Gwasanaeth Ombwdsmon, neu os nad yw'ch cwyn o fewn ein cylch gwaith ni.

Adran Cynrychioli Defnyddwyr (Consumer Representation Section)
50 Ludgate Hill
Llundain
EC4M 7JJ

Rhif ffôn cyfradd Lo-call: 0845 714 5000
Ffôn: 020 7634 8888
Ffacs: 020 7634 8845
Ffôn testun: 020 7634 5370
E-bost: advice@oftel.gov.uk
Gwefan: www.oftel.gov.uk

Cymdeithas Genedlaethol Canolfannau Cynghori
Efallai y gall eich Canolfan Cynghori yn lleol eich helpu gyda'ch cwyn. I weld sut i gysylltu â'ch canolfan wybodaeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon, gallwch ffonio'r Gymdeithas Genedlaethol Canolfannau Cynghori.

Myddleton House
115-123 Pentonville Road
Llundain
N1 9LZ

Ffôn: 020 7833 2181
Ffacs: 020 7833 4371
Gwefan: www.nacab.org.uk

Ar gyfer y Canolfannau Cynghori yn yr Alban
Ffôn: 0131 667 0156
Ffacs: 0131 668 4359
Gwefan: www.cas.org.uk

DIAL UK
Rhwydwaith o ganolfannau cynghori i bobl anabl yw DIAL UK.

Ffôn: 01302 310 123

Age Concern England
Mae gan Age Concern England rwydwaith o ganolfannau gwybodaeth i bobl hŷn.

Ffôn: 0800 00 9966

Telephone Preference Service (TPS)
Bydd TPS yn cofrestru'ch rhif i atal pobl rhag gwneud galwadau marchnata digroeso.

DMA House
70 Margaret Street
Llundain
W1W 8SS

Rhif ffôn cyfradd Lo-call: 0845 070 0707
Ffacs: 0845 070 0706
E-bost: tps@dma.org.uk
Gwefan: www.tpsonline.org.uk

Fax Preference Service (FPS)

Bydd FPS yn cofrestru'ch rhif i atal pobl rhag gwneud negeseuon ffacs digroeso.

DMA House
70 Margaret Street
Llundain
W1W 8SS

Rhif ffôn cyfradd Lo-call: 0845 070 0702

Ffacs: 0845 070 0705

E-bost: fps@dma.org.uk

Gwefan: www.fpsonline.org.uk

ICSTIS – Pwyllgor Annibynnol Goruchwylio Safonau Gwasanaethau Gwybodaeth

Teleffon

Mae ICSTIS yn delio â chwynion am wasanaethau cyfradd breimiwm.

4th Floor

Clove Building

4 Maguire Street

Llundain

SE1 2NQ

Ffôn: 020 7940 7474

Ffacs: 020 7940 7456

E-bost: secretariat@icstis.org.uk

Gwefan: www.icstis.org.uk

Comisiynydd Gwybodaeth (IC)

Bydd IC yn rhoi cyngor i chi os ydych yn gofidio am y ffordd mae eich gwybodaeth bersonol yn cael ei defnyddio.

Wycliffe House

Water Lane

Wilmslow

Cheshire

SK9 5AF

Ffôn: 01625 545745

E-bost: data@dataprotection.gov.uk

Gwefan: www.informationcommissioner.gov.uk