

# Sut i Wneud Cwyn

**Mae'r canllaw hwn yn eich arwain drwy'r camau i'w cymryd os byddwch yn anfodlon â'r gwasanaeth a gewch gan eich cwmni ynni.**

Nid ydym yn delio â chwynion gan ddefnyddwyr yn uniongyrchol ond mae'r daflen hon yn dweud wrthy'ch gyda phwy y dylech siarad.

## Gyda phwy y dylwn siarad?

Mae llwybr clir i'w ddilyn os byddwch am wneud cwyn am eich cwmni ynni.

1. Cysylltwch â'ch cwmni ynni yn uniongyrchol
2. **Siaradwch â nhw** - dywedwch wrth y cwmni am eich problem a'r hyn yr hoffech iddynt ei wneud
3. **Chwiliwch am gymorth** - gall rhwydwaith defnyddwyr Cyngor ar Bopeth eich helpu
4. **Ewch â phethau ymhellach** - gall y Gwasanaethau Ombwdsmon: Ynni fynd â'ch cwyn ymhellach (byddwn yn egluro rhagor am hyn yn y daflen hon maes o law)

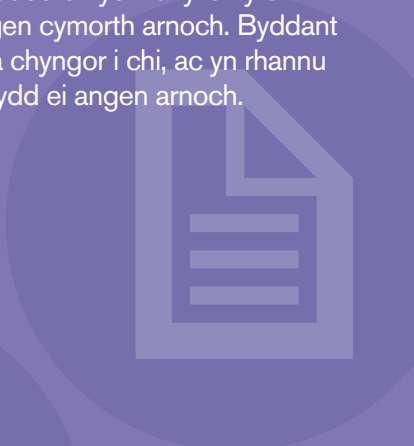


# Felly, nawr eich bod yn gwybod am y llwybr, gallwn ddechrau arni

1. **Camau cyntaf** – bydd rhif ffôn eich cwmni ynni a manylion ei wefan ar eich bil.

2. **Siaradwch â nhw** – hwn yw eich cyfle i gael eich cwmni ynni i ddatrys eich problem. Dywedwch wrthynt beth sydd wedi mynd o'i le a'r hyn yr hoffech iddynt ei wneud

3. **Chwiliwch am gymorth** – gall gwasanaeth defnyddwyr Cyngor ar Bopeth eich helpu drwy'r broses os na allwch ddod o hyd i fanylion y cwmni ynni neu os bydd angen cymorth arnoch. Byddant yn rhoi gwybodaeth a chyngor i chi, ac yn rhannu eu harbenigedd os bydd ei angen arnoch.



Gallwch eu ffonio ar **08454 04 05 06**  
neu ewch i'w gwefan: **[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)**

## Nid yw fy nghwyn wedi'i datrys. Beth y gallaf ei wneud?

Os nad ydych wedi cael ateb boddhaol i'ch cwyn o fewn wyth wythnos o gysylltu â'ch cwmni ynni, neu ei fod yn mynnu nad oes mwy y gall ei wneud, gallwch gysylltu â'r Gwasanaethau Ombwdsmon: Ynni (OS:E). Dylai eich cwmni ynni ysgrifennu atoch ar ôl wyth wythnos neu ar ôl penderfynu na all wneud rhagor yn dweud wrthyh sut i wneud hyn

Mae OS:E yn gynllun annibynnol, am ddim, a sefydlwyd i ymchwilio i gwynion gan ddefnyddwyr domestig na all y cwmni ynni eu datrys (ar ôl wyth wythnos neu ar ôl iddo benderfynu na all eu datrys). Gall OS:E ei gwneud yn ofynnol i'r cwmni unioni'r broblem, ymddiheuro, esbonio beth ddigwyddodd, a gwneud dyfarniad ariannol. Mae eu penderfyniadau yn gyfrwymol ar y cwmni ynni ond nid ar y defnyddiwr.



Gwasanaethau Ombwdsmon: Ynni ar **0330 440 1624**  
Neu ewch ar eu gwefan: **[www.ombudsman-services.org/energy.html](http://www.ombudsman-services.org/energy.html)**

## Beth yw rôl Ofgem o ran cwynion?

Nid oes gan Ofgem rôl uniongyrchol i'w chwarae wrth ddelio ag anghydfodau unigol rhwng cwsmeriaid a chwmnïau ynni. Rydym yn casglu gwybodaeth gan amrywiaeth o ffynonellau fel rhan o'n gweithgarwch monitro'r farchnad, ac rydym yn adolygu'r marchnadoedd yn gyson i sicrhau bod pob deiliad trwydded yn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth berthnasol a rhwymedigaethau ei drwydded. Os hoffech ddysgu mwy am sut rydym yn gwneud hyn, darllenwch ein taflen ffeithiau "Diogelu Cwsmeriaid: Pwerau Gorfodi Ofgem".

[www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/64011/factsheet-113-enforcement.pdf](http://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/64011/factsheet-113-enforcement.pdf)





## Rhagor o wybodaeth

Ewch i'n gwefan: [www.ofgem.gov.uk/information-consumers/domestic-consumers/making-enquiry-or-complaint](http://www.ofgem.gov.uk/information-consumers/domestic-consumers/making-enquiry-or-complaint)

Os oes angen cyngor arnoch am eich biliau ynni, ewch i'ch canolfan Cyngor ar Bopeth leol neu [www.adviceguide.org.uk](http://www.adviceguide.org.uk)

Neu cysylltwch â gwasanaeth defnyddwyr Cyngor ar Bopeth ar **08454 04 05 05** (Cymraeg) neu **08454 04 05 06** (Saesneg).

Ar gyfer ffôn testun, deialwch **18001** ac yna rhif y llinell gymorth.