



# Cynilo, cwtdogi, datgysylltu

Hannah Mummery, Holly Reilly



# Rhagair

Rydym ni i gyd yn gwybod bod pobl yn gorfod aberthu rhai pethau yn yr hinsawdd economaidd bresennol. Fodd bynnag, y rhai sydd ar yr incwm isaf yr effeithir arnynt fwyaf fel arfer. Mae bron yn annychmygol, ond hyd yn oed yn ein cymdeithas gymharol gefnog, mae rhai pobl yn gorfod penderfynu bob dydd pa un ai i wario arian ar fwyd ynteu ar wres - nid ydynt yn gallu fforddio'r ddau.

Rydym yn amcangyfrif bod 8.8 miliwn<sup>1</sup> o bobl ym Mhrydain Fawr yn byw mewn cartrefi lle y maent yn talu am eu hynni trwy ddefnyddio mesurydd rhagdalau, ac mae'r mesuryddion hyn yn dod yn fwy cyffredin. Y llynedd, gosodwyd tua 2,000<sup>2</sup> o fesuryddion rhagdalau bob diwrnod gwaith. Dangosodd ein hymchwil fod y bobl sy'n byw mewn cartrefi lle y ceir mesuryddion rhagdalau ymysg y rhai mwyaf tlawd ac agored i niwed. Mae bron i hanner yr aelwydydd sy'n datgysylltu eu hynni yn gartref i rywun sydd â salwch neu anabledd.

Defnyddir mesuryddion rhagdalau gan gyflenwyr ynni fel dewis arall i ddatgysylltu, ac maent yn cael eu gosod fel mater o drefn er mwyn casglu arian biliau sydd heb eu talu.

<sup>1</sup> Wedi ei seilio ar 3.7 miliwn o gwsmeriaid mesuryddion rhagdalau (Ystadegau Perfformiad Cwmni Ofgem ar gyfer Chwarter 3 2009) a maint (unigolion fesul aelwyd) cyfartalog (aelwyd cymedr) o 2.37 (Tuelliadau Rhanbarthol Ionawr 2010 ONS)

<sup>2</sup> Ystadegau Perfformiad Cwmni Ofgem Chwarter 3 2009

Wrth i'r argyfwng ariannol waethygu, roeddem yn poeni bod mwy a mwy o ddefnyddwyr oedd â mesuryddion rhagdalau yn gwneud heb drydan neu nwy (datgysylltu'r cyflenwad eu hunain) - hyd yn oed yn ystod y misoedd oeraf o'r flwyddyn.

Roedd y gwaith ymchwil hwn yn ceisio deall faint o ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau oedd yn datgysylltu eu cyflenwad eu hunain, a sut y gallai hynny effeithio arnynt.

Yn ôl ein hymchwil, roedd y rhan fwyaf o'r aelwydydd yn croesawu eu mesuryddion rhagdalau oherwydd eu bod o fudd wrth reoli cyllid a dyled. Fodd bynnag, mae hyn yn dod law yn llaw â'r anghyfleuster o'u rheoli a'u hail-lenwi.

Roedd rhai defnyddwyr yn penderfynu ymdopi heb wres a hyd yn oed heb yr hanfodion cyffredin mwyaf sylfaenol er mwyn sicrhau bod ganddynt ddigon o arian i ail-lenwi eu mesurydd. Mae hon yn frwydr barhaus i rai aelwydydd. Mae oddeutu 16 y cant o ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau yn datgysylltu eu cyflenwad ynni o leiaf unwaith y flwyddyn; gallai hynny effeithio ar gymaint ag 1.4 miliwn o bobl, a rhai ohonynt yn agored iawn i niwed.

Gwraidd y broblem yw nad oes gan lawer o bobl sydd â mesurydd rhagdalau ddigon o arian. Nid hwy yn unig sydd yn y sefyllfa honno, ond y gwahaniaeth yw bod y broblem yn effeithio arnynt ar unwaith. Mae gan bobl sy'n defnyddio mesuryddion credyd fisoedd i gynllunio, cynilo arian a gweithio gyda chyflenwyr i reoli dyled. Mae pobl sy'n defnyddio mesuryddion rhagdalau yn wynebu'r her hon bob dydd, yn ogystal â'r bygythiad o ddatgysylltu eu mesurydd yn syth os na allant ei ail-lenwi.

Er bod mesuryddion rhagdalau yn boblogaidd gan lawer o ddefnyddwyr, canfu ein hymchwil nifer o ffactorau ynglŷn â'r ffordd y mae mesuryddion rhagdalau yn gweithio sy'n peri rhwystredigaeth i'r cwsmeriaid sy'n eu defnyddio. Ystyrir yn aml fod y mesuryddion hyn yn anghyfleus ac yn hen ffasiwn, o'u cymharu â mathau eraill o dechnoleg talu wrth ddefnyddio, megis ffonau symudol. Nid yw cyflenwyr ynni wedi llwyddo i gyflwyno'r datblygiadau technolegol modern a fyddai'n gwella'r profiad o ddefnyddio mesuryddion rhagdalau ar gyfer defnyddwyr presennol a phosibl.

Rydym wedi nodi nifer o gamau gweddol syml y dylai cyflenwyr, y Llywodraeth a Llais Defnyddwyr eu cymryd i wella'r ffordd y mae mesuryddion rhagdalau yn gweithio i bawb. Mae'r rhain yn cynnwys:

Gwella'r ohebiaeth ysgrifenedig bresennol

- Gwneud ymdrech ar y cyd i sicrhau bod mwy o gyngor a chymorth o ansawdd gwell ar gael
- Cynnal ymgyrch ar y cyd i roi gwybod i ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau am eu hawliau
- Mewn achosion amlwg o bobl sy'n agored i niwed, neu pan fo hynny wedi ei gadarnhau, dylai cyflenwyr wneud pob ymdrech i sicrhau mai mesuryddion rhagdalau yw'r dull mwyaf priodol o dalu.

Mae ein holl argymhellion wedi eu nodi ar dudalen 6. Gallai'r newidiadau hyn hefyd helpu i leihau nifer y datgysylltiadau y mae defnyddwyr yn eu gwneud oherwydd eu bod o'r farn fod mesuryddion rhagdalau, ar eu ffurf bresennol, yn anghyfleus ac yn anghydnaws â'u ffordd o fyw.

Mike O'Connor  
Prif Weithredwr

# Mesuryddion rhagdalau

Wrth i nifer gynyddol o fesuryddion rhagdalau gael eu gosod ar gyfer casglu dyledion, ynghyd â hinsawdd economaidd anodd, roedd Llais Defnyddwyr yn pryderu y gallai rhai defnyddwyr fod yn datgysylltu eu cyflenwad nwy neu drydan oherwydd prinder arian. Fel rhan o'n prosiect ehangach ar ddyled a datgysylltu yn y diwydiant ynni, bwriad yr ymchwil hon oedd deall graddau ac effaith hunan-ddatgysylltu.

Mae mwy na chwe miliwn o gwsmeriaid mesuryddion rhagdalau ym Mhrydain Fawr - 3.7 miliwn ohonynt yn gwsmeriaid trydan a 2.5 miliwn yn gwsmeriaid nwy<sup>1</sup>. Yn fwy a mwy aml, y prif reswm dros osod mesuryddion rhagdalau yw casglu dyledion. Y llynedd, gosodwyd oddeutu 442,000 o fesuryddion oherwydd dyled - mwy na 1,200 bob dydd. Mae'n ymddangos bod hon yn broblem sy'n tyfu.

## Incwm cartrefi

Roedd incwm blynyddol cartrefi aelwydydd mesuryddion rhagdalau yn sylweddol is nag un yr aelwydydd hynny a oedd heb un. O'r rhai a oedd â mesurydd rhagdalau, roedd gan 60 y cant incwm cartref o lai nag £17,500, o'i gymharu â 38 y cant o'r rhai a oedd heb un. Roedd mwy na hanner ohonynt yn derbyn rhyw fath o fudd-daliadau prawf modd, neu fudd-daliad anabledd, ac nid oedd y prif ddarparwr incwm yn gweithio mewn ychydig dan hanner yr achosion. Roedd mwy na thraean o'r aelwydydd mesuryddion rhagdalau yn gartref i rywun a oedd â chyflwr iechyd corfforol neu feddyliol tymor hir, neu anabledd.

## Beth yw 'hunan-ddatgysylltu'?

Fe'i diffinnir fel toriad dros dro yn y cyflenwad trydan neu nwy gan ddefnyddwyr sydd â mesuryddion rhagdalau oherwydd nad oes arian wedi ei roi ar y cerdyn neu'r allwedd a'i osod yn y mesurydd. Mae 'hunan-ddogni' yn fater cysylltiedig, pan fo cwsmeriaid yn cyfyngu naill ar y defnydd o ynni i arbed arian, neu'n cyfyngu ar wario ar bethau eraill er mwyn sicrhau bod digon o arian ar gael i barhau i ail-lenwi'r mesurydd rhagdalau. Gall hunan-ddatgysylltu a hunan-ddogni effeithio'n sylweddol ar iechyd a lles defnyddwyr.

## Dull poblogaidd o dalu er gwaethaf problemau

Roedd yr ymchwil yn cadarnhau bod rhagdalau yn gyffredinol yn ffordd boblogaidd o dalu am nwy neu drydan (roedd hanner yr holl ddefnyddwyr yn 'fodlon'), gan ei fod yn caniatáu i ddefnyddwyr deimlo eu bod yn gallu rheoli eu harian pob dydd yn rhwydd, a thalu dyledion mewn ffordd sy'n dderbyniol iddynt hwy.

Fodd bynnag, roedd defnyddwyr mesuryddion rhagdalau yn teimlo bod diffygion o ran eu defnyddio, megis:

- Bwlch yn y wybodaeth am sut y mae mesuryddion rhagdalau yn gweithio
- Teimlad o ddiffyg gwybodaeth am ad-dalu dyledion
- Diffyg dewisiadau ar gyfer ail-lenwi'r mesurydd rhagdalau

<sup>1</sup>bit.ly/dxopV8 [Agorwyd ar 30 Mawrth 2010]

## **Roedd aelwydydd â mesuryddion rhagdalau yn aml yn gorfod gwneud i incwm isel fynd yn bell**

Roedd aelwydydd â mesuryddion rhagdalau yn cymryd nifer o gamau i gyfyngu ar yr arian yr oeddent yn ei wario ar ail-lenwi'r mesurydd neu i wneud i gredyd a oedd ganddynt ar y pryd barhau'n hirach. Roedd y camau hyn yn cynnwys aros cyn ail-lenwi'r mesurydd trwy ddefnyddio credyd argyfwng, dogni ynni neu arian, ac ar y pegwn arall, hunan-ddatgysylltu. Mae hyn yn cael effaith gorfforol, emosiynol a seicolegol ar ddefnyddwyr.

## **Mae hanner y defnyddwyr yn hunan-ddogni eu defnydd o ynni neu dreuliau eraill**

Mae hyn yn aml yn golygu cyfyngu ar hanfodion pob dydd a/neu ynni mewn ffordd sy'n effeithio ar ansawdd eu bywydau. Gall hyn olygu gwario llai ar fwyd a hamdden neu beidio â defnyddio'r gwres.

## **Mae oddeutu un o bob chwe defnyddiwr yn datgysylltu eu cyflenwad eu hunain**

Ceir gwahanol fathau o hunan-ddatgysylltu yn y grŵp hwn. Mae'r rhan fwyaf ohonynt yn digwydd yn anaml ac am gyfnod byr, a hynny'n aml oherwydd diffyg trefn, h.y. anghofio ail-lenwi'r mesurydd. Fodd bynnag, ceir grŵp craidd bychan y mae ail-lenwi'r mesurydd yn frwydr barhaus iddynt.

## **Yr aelwydydd a oedd â'r lleiaf o arian oedd yn datgysylltu eu cyflenwad am yr amser hiraf**

Er bod rhai defnyddwyr yn stoicaidd ynglŷn â datgysylltu eu cyflenwad eu hunain, ceir effeithiau negyddol, eglur ar iechyd a lles y rhan fwyaf, hyd yn oed pan fo'r cyflenwad yn cael ei ddatgysylltu am amser byr. Roedd llawer o'r ymatebwyr yn teimlo eu bod dan bwysau pan oedd y cyflenwad wedi ei ddatgysylltu, ac i rai, roedd yn gwneud eu hiselder yn waeth.

Roedd y defnyddwyr a oedd yn hunan-ddatgysylltu yn cael profiadau cymysg pan oeddent yn ceisio cysylltu â'u cyflenwr i gael cymorth. Anaml iawn yr oeddent yn ymwybodol o sefydliadau megis Cyswllt Defnyddwyr a Chyngor ar Bopeth a allai gynnig cymorth neu gyngor iddynt.

## **Mae mesuryddion deallus yn gyfle allweddol**

Mae cyflwyno mesuryddion deallus yn gyfle allweddol i fynd i'r afael â nifer o'r problemau ynglŷn â mesuryddion rhagdalau y mae defnyddwyr yn adrodd amdanynt, megis diffyg dewisiadau ar gyfer eu hail-lenwi a phrisiau cymharol uchel.

## **Nid yw mesuryddion rhagdalau yn briodol ar gyfer nifer fechan o ddefnyddwyr**

Fodd bynnag, ceir nifer fechan o ddefnyddwyr sy'n agored i niwed, yn ôl ein hymchwil ansoddol, nad yw mesuryddion rhagdalau yn addas ar eu cyfer ac sy'n dioddef llawer o anfantais.

---

<sup>2</sup> <http://bit.ly/dxopV8> [PDF Accessed 30 March 2010]

# Argymhellion

## Gwella'r ffordd y mae mesuryddion rhagdalau'n gweithio i ddefnyddwyr

Daeth ein gwaith ymchwil o hyd i nifer o ffactorau ynglŷn â'r ffordd y mae mesuryddion rhagdalau'n gweithio sy'n peri rhwystredigaeth i'r cwsmeriaid sy'n eu defnyddio. Mae nifer o ddefnyddwyr yn fodlon ar eu mesurydd rhagdalau gan ei fod yn rhoi mwy o allu iddynt reoli eu cyllideb ac osgoi dyledion. Er gwaethaf hyn, mae'r mesuryddion yn aml yn cael eu hystyried yn anghyfleus ac yn hen ffasiwn o'u cymharu â mathau eraill o dechnoleg talu wrth ddefnyddio, megis ffonau symudol. Nid yw cwmnïau cyflenwi ynni wedi llwyddo i gyflwyno'r datblygiadau technolegol modern a fyddai'n gwella'r profiad o ddefnyddio mesuryddion rhagdalau i ddefnyddwyr y presennol a'r dyfodol.

Mae Llais Defnyddwyr wedi nodi nifer o newidiadau cymharol syml y gallai cyflenwyr ac eraill eu gwneud i sicrhau bod mesuryddion rhagdalau'n gweithio'n well i bawb. Gallai'r newidiadau hyn gynorthwyo i leihau nifer y defnyddwyr sy'n eu datgysylltu eu hunain, am yr unig reswm eu bod yn cael y mesuryddion, ar eu ffurf bresennol, yn anghyfleus ac yn anghydnaws â'u ffordd o fyw.

## Cyflenwyr Ynni

- Dylai fod yn orfodol i gyflenwyr gynnal archwiliad mwy manwl o ba mor agored i niwed yw cwsmeriaid cyn gosod mesurydd rhagdalau ar eu cyfer (neu cyn symud y cwsmer i fesurydd rhagdalau deallus y gellir ei newid o bell i system ragdalau). Fel safon ofynnol, dylai hyn adlewyrchu'r rhestr wirio a amlygwyd yn yr adolygiad carlam a gynhaliodd Llais Defnyddwyr / Ofgem yn 2009 ynglŷn â datgysylltiadau ymhlith pobl agored i niwed, fel arfer gorau ar gyfer nodi pwy sy'n agored i niwed
- Dylai cyflenwyr nad ydynt yn gwneud hynny eisoes ymestyn 'credyd ystyriol' ar fesuryddion rhagdalau trydan rhwng 6pm a 9am yn ystod yr wythnos, a rhwng 6pm ar nos Wener a 9am ar fore Llun, ac ar wyliau cyhoeddus. Mae hyn yn cyd-fynd â'r arfer da a ddilynir eisoes gan un cyflenwr, fel nad yw teuluoedd yn cael eu datgysylltu yn ystod y nos na thros y penwythnos
- Dylai cyflenwyr ymchwilio i'r syniad o gynnig ystod o ddulliau o ail-lenwi'r credyd ar wahân i arian parod, er enghraifft dros y rhyngwrdd, trwy SMS/neges destun, ffôn symudol a pheiriannau twll yn y wal. Ni ddylai hyn olygu bod llai o gyfleusterau ar gael i dalu ag arian parod. Yn hytrach, dylai arwain at fwy o ddewis o ddulliau talu yn unol â'r hyn sydd ar gael ar gyfer ffonau symudol rhagdalau
- Pan fo bwriad i osod neu gael gwared ar fesurydd rhagdalau, dylid gosod mesurydd cwbl ddeallus y mae modd ei newid o bell rhwng dulliau talu credyd a debyd. Bydd hyn yn helpu i ddileu'r rhwystrau sy'n atal defnyddwyr rhag newid o un dull talu i'r llall, gan na fydd yn rhaid cyfnewid y mesurydd er mwyn newid y dull talu

- Os bydd cyflenwyr yn gofyn am flaendal diogelwch wrth gyfnewid mesurydd rhagdalau am fesurydd credyd, dylid gwneud hyn mewn modd cymesur sy'n adlewyrchu amgylchiadau unigol y defnyddiwr.

### Pay Point/PayZone

- Dylai Paypoint a Payzone ystyried ymestyn amrywiaeth a mathau'r manau lle y gellir prynu credyd, yn ogystal â chynnig mwy o ddulliau talu. Er enghraifft:
  - Mwy o bresenoldeb mewn ystod ehangach o archfarchnadoedd mawr a chadwyni cenedlaethol eraill, er y gallai hyn ddibynnu ar ba mor hyfiyw yw'r rhwydwaith presennol o fannau gwerthu
  - Cynyddu nifer y manau gwerthu sy'n caniatáu i gwsmeriaid dalu â cherdyn debyd neu gerdyn credyd a dalwyd ymlaen llaw, yn ogystal ag arian parod
  - Sicrhau bod mwy o fannau gwerthu Paypoint/Payzone mewn ardaloedd gwledig

### Y Llywodraeth/Llais Defnyddwyr

- Bydd y Llywodraeth a Llais Defnyddwyr yn gwneud rhagor o waith ar gyfrif banc sy'n ymateb i anghenion defnyddwyr ar incwm isel. Bydd yn cynnwys dull wedi'i deilwra o dalu biliau yn seiliedig ar yr egwyddor y dylai'r cwsmer fod â rheolaeth dros yr hyn sy'n mynd allan o'r cyfrif. Y bwriad yw i'r cyfrif gael ei ddarparu trwy Swyddfa'r Post er mwyn rhoi dewis diogel arall i ddefnyddwyr ar incwm isel, yn hytrach na mesuryddion rhagdalau.

## Amddiffyn defnyddwyr agored i niwed

Os bydd defnyddwyr eisoes yn cael problemau â'u mesuryddion rhagdalau, gall y ffaith eu bod yn agored i niwed wneud y problemau hyn yn waeth fyth. Amlygodd ein gwaith ymchwil y ffaith fod defnyddwyr ar y lefelau incwm isaf a'r rhai hynny sy'n dioddef problemau iechyd yn fwy tebygol o ddogni eu defnydd ynni eu hunain, eu datgysylltu eu hunain a'i chael hi'n anodd defnyddio a gweithredu eu mesurydd rhagdalau.

Roedd rhai defnyddwyr wedi dod yn agored i niwed yn sgil afiechyd neu newid mewn amgylchiadau, ac roedd mesurydd rhagdalau wedi dod yn anodd neu'n amhosibl iddynt ei reoli er ei fod yn ddewis ymarferol ar un adeg. Roedd nifer o'r defnyddwyr agored i niwed hyn yn teimlo wedi'u hynysu ac fel pe bai'r cyflenwyr wedi cefnu arnynt yn eu brwydr ddyddiol i gadw'r mesurydd mewn credyd.

Mae angen rhoi mwy o gamau, a champau gwell, ar waith i gynorthwyo ac amddiffyn defnyddwyr agored i niwed, yn enwedig y rhai hynny sydd mewn grwpiau ar ymylon cymdeithas.

### Cyflenwyr ynni

- Pan fo'n amlwg bod defnyddiwr yn agored i niwed, neu pan fo hynny wedi'i gadarnhau, dylai cyflenwyr wneud pob ymdrech i ofalu mai mesurydd rhagdalau yw'r dull talu mwyaf priodol o hyd, a sicrhau bod dewisiadau eraill ar gael i'r defnyddiwr, megis cardiau talu wythnosol neu Danwydd Uniongyrchol

- Pan gadarnhawyd bod defnyddiwr yn agored i niwed a bod mesurydd rhagdalau yn cael ei osod (neu fod y defnyddiwr yn cael ei symud i gynllun rhagdalau) i dalu dyled, dylai cyflenwyr roi'r canlynol am ddim i'r defnyddiwr:
  - Archwiliad llawn ar gyfer budd-daliadau, neu ei atgyfeirio i sefydliad arall a all wneud hyn
  - Cyngor ar ddefnyddio ynni'n effeithlon, a chyngor ar eu hawl i gamau effeithlonrwydd ynni trwy gynlluniau megis Warm Front, CERT neu gynlluniau a weithredir gan eu hawdurdod lleol
  - Cyngor ar y tariff cost isaf sydd ar gael ar gyfer y dull talu a ddewiswyd gan y defnyddiwr, gan gynnwys tariffau cymdeithasol os bydd y defnyddiwr yn bodloni'r meini prawf
  - Sgrin arddangos annibynnol, os oes gan y cwsmer fesurydd deallus ond nad oes ganddo sgrin arddangos yn barod
- Yn unol â'r arfer da a amlinellwyd yn yr adolygiad carlam a gynhaliodd Llais Defnyddwyr ac Ofgem ar y cyd yn 2009 ynglŷn â datgysylltiadau ymhlith defnyddwyr agored i niwed, rhaid i'r cyflenwr fanteisio ar bob cyfle i bennu pa un a yw'r defnyddiwr yn agored i niwed ac a yw'r dull talu hwn yn briodol, ar ôl gosod mesurydd rhagdalau (neu newid i gynllun rhagdalau) er mwyn talu dyled.
- Pan fydd defnyddiwr yn ei chael hi'n anodd defnyddio mesurydd rhagdalau oherwydd i'w amgylchiadau newid neu oherwydd iddo ef neu hi fod newydd symud i mewn i eiddo â mesurydd o'r fath, ni ddylai cyflenwyr godi ffi i gyfnewid y mesurydd rhagdalau am fesurydd credyd
- Dylai cyflenwyr fanteisio ar bob cyfle i ddod i ddeall amgylchiadau defnyddwyr mesuryddion rhagdalau yn well, ac i holi'n gyson a yw amgylchiadau'r teulu wedi newid gan eu gwneud yn agored i niwed. At y diben hwn, dylid gweithio gydag Ofgem a grwpiau defnyddwyr i ddatblygu rhestrau gwirio newydd y gellid eu defnyddio dros y ffôn ac ar-lein i ddarganfod a yw'r defnyddiwr yn agored i niwed.

## Y Llywodraeth

- Dylai'r Llywodraeth fynnu bod cyflenwyr yn darparu cymorth prisiau cymdeithasol i bob grŵp sy'n gymwys i dderbyn taliadau tywydd oer yn ogystal â theuluoedd sy'n derbyn budd-daliadau seiliedig ar brawf modd ac sydd â phlant dan 16 oed<sup>1</sup>
- Dylai awdurdodau lleol wneud mwy o ymdrech i orfodi gofynion y System Mesur Iechyd a Diogelwch ar gyfer Tai (HHSRS) ar gyfer eiddo rhent preifat y nodwyd eu bod yng Nghategori 1 o ran perygl i iechyd oherwydd oerfel a lleithder
- Dylai rhaglenni effeithlonrwydd ynni megis Warm Front a CERT dargeddu defnyddwyr mesuryddion rhagdalau sydd mewn tloidi tanwydd neu mewn perygl o fod felly, yn enwedig rhai sy'n byw mewn eiddo rhent ac nad ydynt yn gwybod, o bosibl, y gallant gael gwneud gwaith gwella heb ganiatâd eu landlord.

<sup>1</sup> Telir Taliadau Tywydd Oer i deuluoedd sy'n derbyn credyd pensiwn neu lwfansau cyflogaeth a chymorth yn seiliedig ar incwm, am bob wythnos o dywydd oer (is na 0 gradd Celsius am saith diwrnod yn olynol)

## Rhoi gwell gwybodaeth a chyngor i gwsmeriaid mesuryddion rhagdalau

Dywedodd nifer o ddefnyddwyr nad oedd eu cyflenwr erioed wedi cyfathrebu â hwy mewn unrhyw ffordd. Er bod cyflenwyr i gyd yn anfon gwybodaeth a chyngor at eu cwsmeriaid, yn enwedig pan fo mesurydd yn cael ei osod, mae'n bosibl bod nifer o ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau yn gyndyn o gymryd sylw o'r dulliau cyfathrebu a ddefnyddir ar hyn o bryd, ac nad ydynt yn cydnabod nac yn darllen unrhyw wybodaeth flynyddol y maent yn ei derbyn. Gall hyn fod yn fwy o broblem i aelwydydd sy'n etifeddu mesurydd rhagdalau, neu mewn eiddo rhent lle mae'r preswylwyr yn newid yn aml.

Roedd y gwaith ymchwil yn dangos hefyd nad oedd defnyddwyr mesuryddion rhagdalau yr oedd angen cymorth arnynt yn cysylltu rhyw lawer â'u cyflenwyr, a'u bod yn annhebygol o droi at sefydliadau cynghori megis Cyswllt Defnyddwyr neu Gyngor ar Bopeth am gymorth.

Mae angen cyfathrebu'n amlach ac yn fwy eglur â defnyddwyr mesuryddion rhagdalau. Rhaid i ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau y mae arnynt angen cymorth wybod y gallant droi at eu cyflenwr ynni neu sefydliadau eraill.

## Cyflenwyr ynni

- Mae angen i gyflenwyr ymchwilio i ddulliau o gyfathrebu'n well yn ysgrifenedig a gwneud eu gwybodaeth yn haws ei deall, gan nad yw'r hyn a anfonir trwy'r post ar hyn o bryd yn cyrraedd nifer fawr o gwsmeriaid sy'n talu ymlaen llaw. Yn ogystal â'r datganiad blynyddol y maent yn ei anfon ar hyn o bryd, dylai cyflenwyr ddarparu'r canlynol i ddefnyddwyr, pan fo'n berthnasol, ar ffurf hawdd ei deall:
  - Cyfanswm y ddyled sy'n weddill a'r gyfradd ad-dalu
  - Unrhyw daliadau sefydlog sy'n berthnasol i dariff y defnyddiwr a sut y cânt eu codi
  - Rhif ffôn y cyflenwr (rhadffôn i bob defnyddiwr, o linellau arferol a ffonau symudol) ar gyfer gwybodaeth a chyngor
  - Cadarnhad o faint o gredyd brys sydd ar gael ar eu mesurydd rhagdalau
  - Tafenni gwybodaeth ynglŷn â sut i ddefnyddio eu mesurydd rhagdalau (dylid darparu'r rhain pan fydd y defnyddiwr yn cael gosod mesurydd rhagdalau am y tro cyntaf, ond hefyd pan fydd yn newid cyflenwr neu'n gorfod galw peiriannydd allan)
- Dylai cyflenwyr roi sticeri gwybodaeth ar bob mesurydd rhagdalau newydd, â rhif ffôn cyswllt y cyflenwr arnynt (rhadffôn i bob defnyddiwr, o linellau arferol a ffonau symudol) y gall defnyddwyr ei ffonio os ydynt yn eu datgysylltu eu hunain neu mewn trafferthion ariannol. Dylai'r sticer hefyd gynnwys rhif gwasanaeth i gael cyngor annibynnol ar ddefnyddio ynni'n fwy effeithlon, megis y Llinell Gymorth Cartrefi Cynnes

- Dylai cyflenwyr hysbysebu eu llinell gymorth radffon eu hunain i gwsmeriaid ar y derbynebaw ail-lenwi credyd a, phan fo'n briodol, yn achos cwsmeriaid â mesurydd rhagdalau deallus, ar eu sgrin arddangos
- Mae angen i gyflenwyr ymdrechu ar y cyd i sicrhau bod cyngor a chymorth o ansawdd gwell ar gael yn rhwyddach i ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau, a hynny fel gwasanaeth parhaus ac nid wrth osod yr offer yn unig

## Llais Defnyddwyr, cyrff defnyddwyr eraill ac asiantaethau cyngori

- Dylai Llais Defnyddwyr ac asiantaethau cyngori ddod at ei gilydd i gynnal ymgyrch i roi gwybod i ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau am eu hawliau, ac i annog defnyddwyr agored i niwed a theuluoedd ar gynlluniau rhagdalau sy'n eu datgysylltu eu hunain i gysylltu â'u cyflenwyr neu sefydliadau cyngori eraill
- Dylai Llais Defnyddwyr, Cyswllt Defnyddwyr, cyflenwyr ynni a sefydliadau cyngori eraill weithio gyda'i gilydd i wella ansawdd y cymorth a'r cyngor a gynigir a sicrhau ei fod yn cyrraedd mwy o ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau a phobl mewn grwpiau agored i niwed ar ymylon cymdeithas

- Canfuwyd, yn sgil gwaith ymchwil, bod cyfuniad o ffactorau'n effeithio ar denantiaid preifat ac mai hwy, o ganlyniad, yw'r defnyddwyr mesuryddion rhagdalau sydd dan yr anfantais fwyaf yn aml. Bydd Llais Defnyddwyr yn datblygu ymgyrch wybodaeth i roi gwybod i denantiaid preifat am eu hawl i ddewis eu cyflenwr ynni a'u dull talu, a'u hawl i dderbyn cymorth megis grantiau effeithlonrwydd ynni a budd-daliadau
- Dylai grwpiau defnyddwyr a grwpiau amgylcheddol, ar y cyd â chyflenwyr, ddatblygu cyfres gyson o negeseuon yn ymwneud â defnyddio ynni'n effeithlon, er mwyn cynorthwyo defnyddwyr i ddefnyddio llai o ynni. Ble y bo modd, dylid darparu gwybodaeth ynglŷn â chost defnyddio peiriannau a chyfarpar yn y cartref hefyd. Dylai'r wybodaeth hon fod ar gael i holl ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau ar ffurf eglur a hawdd ei deall, ac mewn nifer o gyfryngau. Dylid ystyried ble yw'r lle gorau i ddarparu'r wybodaeth hon: gyda'r datganiad blynyddol, wrth osod y mesurydd neu ar frig y dderbynneg a roddir wrth ail-lenwi'r credyd

## Y Llywodraeth/asiantaethau cyngori

- Dylai'r Llywodraeth ac asiantaethau cyngori hyrwyddo gwybodaeth i denantiaid a landlordiaid ynglŷn â'r cymhellion sydd ar gael i landlordiaid i wella safonau llety rhent preifat o safbwynt defnyddio ynni'n effeithlon. Gellid ennyn mwy o ddiddordeb trwy gynnwys Tystysgrifau Perfformiad Ynni wrth farchnata eiddo i'w werthu neu ei rentu, fel y cynigiodd yr Adran Cymunedau a Llywodraeth Leol yn ddiweddar. Dylid sicrhau hefyd bod pobl sy'n ystyried symud i mewn i eiddo yn ymwybodol o'r gwelliannau a argymhellwyd yn Y Tystysgrifau Perfformiad Ynni.

## Defnyddio technoleg ddeallus i wella'r drefn o dalu ymlaen llaw

Mae swyddogaethau gwell y mesuryddion deallus yn caniatáu iddynt fonitro faint o ynni a ddefnyddir yn y fan a'r lle; ceir mwy o bosibiliadau o ran ail-lenwi â chredyd; ac mae costau'r seilwaith yn is. Golyga hyn i gyd eu bod yn rhoi cyfle gwirioneddol i wella'r sefyllfa i ddefnyddwyr mesuryddion rhagdalau a mynd i'r afael â rhai o'r materion a godwyd yn ein gwaith ymchwil. Er hynny, mae angen gwneud mwy o waith i sicrhau y caiff y cyfle hwn ei wireddu'n llawn, a bod defnyddwyr mesuryddion rhagdalau sy'n agored i niwed yn cael eu hamddiffyn yn well yn hytrach na'n waeth.

### Llais Defnyddwyr

- Dylai Llais Defnyddwyr weithio gyda chyflenwyr, y Llywodraeth ac Ofgem i sicrhau bod y cyfle a gynigir gan fesuryddion deallus i wella technoleg mesuryddion rhagdalau yn cael ei wireddu'n llawn, yn ogystal â sicrhau bod camau wedi'u sefydlu i amddiffyn defnyddwyr agored i niwed

Consumer Focus  
Artillery House  
Artillery Row  
London SW1P 1RT

t: 020 7799 7900  
f: 020 7799 7901  
e: [contact@consumerfocus.org.uk](mailto:contact@consumerfocus.org.uk)  
[www.consumerfocus.org.uk](http://www.consumerfocus.org.uk)

Media team: 020 7799 8004/8005/8006

Published: July 2010

If you have any questions or would like further information about our research, please contact Hannah Mummery, by telephone on 020 7799 7972 or via email [hannah.mummery@consumerfocus.org.uk](mailto:hannah.mummery@consumerfocus.org.uk)

If you require this publication in Braille, large print or on audio CD please contact us.

Deaf, hard of hearing or speech impaired consumers can contact Consumer Focus via Text Relay:

From a textphone, call 18001 020 7799 7900

From a telephone, call 18002 020 7799 7900

ISBN: 978-1-907125-28-7