

Nodiadau ymateb: 'lawndal tecach, cyflymach yn y farchnad ynni' (newidiadau i'r Ombwdsmon Ynni) - Adran Diogelwch Ynni a Sero Net

4ydd Rhagfyr 2025

Age Cymru yw'r brif elusen genedlaethol sy'n gweithio i wella bywydau pob person hŷn yng Nghymru. Credwn y dylai pobl hŷn allu byw bywydau iach a chyffyrddus, cael incwm digonol, mynediad at wasanaethau o ansawdd uchel a'r cyfle i lunio eu dyfodol eu hunain. Rydym yn ceisio darparu llais cryf i bob person hŷn yng Nghymru a chodi ymwybyddiaeth o'r materion sy'n bwysig iddynt.

Rydym yn falch o ymateb i'r ymgynghoriad hwn ar ddiwygio'r broses iawn gan yr Ombwdsmon Ynni. Ar hyn o bryd, [mae 44% o aelwydydd Cymru](#) lle mae'r Person Cyswllt y Cartref dros 75 oed yn byw mewn tldodi tanwydd. Mae pethau'n cael eu gwaethgu gan y ffaith bod Cymru yn cynnwys y stoc dai hynaf (a lleiaf effeithlon yn thermol) yn y DU. Mae tua [chwarter y cartrefi](#) wedi cael eu hadeiladu cyn 1919 ac mae ganddyn nhw sgôr EPC cyfartalog cenedlaethol o D.

Mae'r sefyllfa hon yn cael ei hadlewyrchu yn ymchwil Age Cymru: yn ein [harolwg blynyddol 2025](#) o bobl 50+ oed yng Nghymru, dywedodd 62% o'r ymatebwyr eu bod wedi gwneud newidiadau yn ystod y flwyddyn ddiwethaf er mwyn sicrhau bod ganddyn nhw ddigon o arian i fy, gyda hanner y rheiny yn dweud eu bod wedi lleihau defnydd o ynni. Ers mis Ebrill, mae llinell Wybodaeth a Chyngor Age Cymru wedi derbyn dros 200 o alwadau yn ymwneud â defnyddio ynni, gyda nifer sylweddol o'r rhain yn ymwneud â chwynion am ddarparwyr ynni.

Mae gwasanaethau fel yr Ombwdsmon Ynni yn darparu cymorth hanfodol i'r nifer fawr o bobl hŷn yng Nghymru sy'n cael trafferth talu costau ynni. Gyda hyn mewn golwg, mae Age Cymru yn cefnogi unrhyw fesur i wella'r broses iawn wrth wraidd yr Ombwdsmon Ynni, a thrwy hynny sicrhau bod pobl hŷn yng Nghymru yn gallu byw mewn cysur a diogelwch ynni.

Rydym yn barod i drafod unrhyw un o'r materion a nodwyd isod a gellir cysylltu â nhw drwy e-bostio policy@agecymru.org.uk.

Gwneud cwynion

1. Pa un o'r opsiynau ar gyfer mynd i'r afael â rhwystrau wrth geisio cael mynediad at wasanaethau'r EO ydych chi'n eu cefnogi? Gwerthuswch y manteision a'r anfanteision, yn enwedig mewn perthynas â budd defnyddwyr. Lle bo'n bosibl, rhowch dystiolaeth neu enghreifftiau.

Er mwyn mynd i'r afael â'r rhwystrau o ymwybyddiaeth isel ac anghyfleustra, mae Age Cymru yn cefnogi pob un o'r tri dull a awgrymir yn y ddogfen ymgynghori (h.y. arwyddo uwch, ymgysylltu â manylion defnyddwyr yn awtomatig ac allgymorth rhagweithiol). Credwn fod yr holl ddulliau hyn yn cynnig y potensial i wella ymwybyddiaeth cwsmeriaid o'r Ombwdsmon Ynni a'i rôl, yn ogystal â lleihau rhywfaint o'r anghyfleustra sy'n gysylltiedig â defnyddio ei wasanaethau.

Fodd bynnag, rydym yn pryderu bod arwyddo datblygedig ac allgymorth rhagweithiol yn ddulliau sydd â'r potensial i anwybyddu'r rhai sydd wedi'u heithrio'n ddigidol. Mae allgáu digidol yn gymharol gyffredin ymhlith pobl hŷn yng Nghymru, gyda [Chomisiynydd Pobl Hŷn Cymru yn](#) adrodd nad yw 33% o bobl dros 75 oed yn defnyddio'r rhyngwrdd o gwbl yn eu bywydau bob dydd. Gall hyn fod oherwydd diffyg ymwybyddiaeth, cyflyrau iechyd hirdymor neu anabledau, anawsterau ariannol ([nodwch](#) fod nifer cynyddol o bobl hŷn yn canslo tanysgrifiadau band eang i arbed arian) neu ddiffyg diddordeb/awydd i ddefnyddio technolegau digidol. [Dangosodd arolwg blynyddol 2025 Age Cymru](#) hefyd fod rhai pobl hŷn yn osgoi defnyddio technoleg ddigidol oherwydd ofn cynyddol o dwyll ar-lein.

Felly, rydym yn argymhell bod unrhyw ymgais i fynd i'r afael â rhwystrau i gael mynediad at wasanaethau'r EO yn gwneud darpariaeth ddigonol i bobl nad oes ganddynt fynediad i'r rhyngwrdd, neu sydd fel arall yn methu neu'n anfodlon ei ddefnyddio. Gallai opsiynau gynnwys cysylltu ag unigolion trwy sawl dull nad yw'n ddigidol, gan gynnwys llythyrau a galwadau ffôn.

2. Pa ganlyniadau anfwriadol posibl ydych chi'n eu rhagweld o weithredu'r opsiynau uchod? Cadarnhewch eich ymateb gyda thystiolaeth neu enghreifftiau.

Un broblem bosibl a allai effeithio ar y dulliau cyfeirio datblygedig ac allgymorth rhagweithiol yw'r posibilrwydd y bydd cyfathrebiadau'r EO yn cael eu camgymryd am sgamiau. Dangosodd [arolwg blynyddol diweddaraf](#) Age Cymru fod 34% o bobl hŷn wedi profi sgam dros y deuddeg mis diwethaf (er bod y gwir ffigur yn debygol o fod yn uwch, gan nad yw'r rhan fwyaf o achosion ble mae troseddwr yn ceisio twyllo unigolyn yn cael eu hadrodd). Dywedodd 12% arall eu bod yn gweld sgamiau yn her barhaus yn eu bywydau bob dydd. Gyda hyn mewn golwg, nid yw'n syndod ein bod hefyd wedi derbyn tystiolaeth anecdotaidd o bobl yn troi i ffwrdd o dechnoleg ddigidol oherwydd ofn cynyddol o sgamiau ar-lein. Mae staff Age Cymru hefyd wedi clywed gan bobl hŷn sy'n gwrthod siarad â dieithriaid sydd wedi cysylltu â nhw yn annisgwyl

(gan gynnwys y rhai sy'n honni eu bod yn cynrychioli gwasanaethau), oherwydd y risg y gallent fod yn dwyllodrus.

Mae hyn yn peri risg i'r diwygiadau EO hynny a awgrymir sy'n seiliedig ar gysylltiad rhagweithiol ag unigolion. Er mwyn bodloni'r her hon, rydym yn awgrymu bod yr EO yn defnyddio dulliau cyswllt lluosog, gan gynnwys dulliau digidol ond hefyd galwadau ffôn a llythyrau, a thrwy hynny adeiladu ymdeimlad o ymddiriedaeth a hygrededd rhwng yr EO a'r defnyddiwr.

3. Allwch chi nodi ffyrdd eraill o oresgyn rhwystrau i gael mynediad at gymorth yr EO nad ydynt wedi'u rhestru uchod? Esboniwch rinweddau cymharol yr opsiynau hyn.

Dim sylw.

4. A oes unrhyw rwystrau eraill i ddefnyddwyr gael mynediad i'r EO y dylem geisio eu dileu? Sut y dylid dileu'r rhwystrau hynny?

Ar wahân i'r mater o allgáu digidol, nid oes unrhyw rwystrau amlwg eraill i gael mynediad i'r EO sy'n dod o fewn cylch gwaith Age Cymru.

5. Ydych chi'n cytuno â byrhau'r amser aros cyn y gall defnyddiwr gyfeirio ei gŵyn i'r EO i 4 wythnos gydag eithriadau? Disgrifiwch unrhyw fanteision a/neu anfanteision i ddefnyddwyr ac awgrymwch ddulliau amgen rydych chi'n meddwl a allai fod yn fwy effeithiol gan ddarparu tystiolaeth neu enghreifftiau. Bydd tystiolaeth am gyfran y cwynion a ddatrysir ar ôl 4 a 6 wythnos yn arbennig o ddefnyddiol.

Rydym yn cytuno'n egwyddorol â lleihau'r amser y mae'n rhaid i gwsmeriaid aros am atgyfeiriad i'r EO, yn ogystal â'r amser y mae'r EO yn ei gymryd i benderfynu ar bob achos. Credwn y byddai gostyngiad yn yr amseroedd hyn yn golygu gwneud iawn cyflymach (ac felly boddhad cwsmeriaid), yn ogystal â lleihau'r tebygolrwydd o flinder cwsmeriaid a datgysylltiad dilynol â'r broses gwyno.

Fodd bynnag, ni ddylai unrhyw ostyngiad mewn amseroedd atgyfeirio a datrys olygu bod y gwasanaeth yn dirywio. Yn benodol, rydym yn annog yr EO i sicrhau bod dulliau cyfathrebu nad ydynt yn ddigidol yn cael eu cynnal, hyd yn oed os yw'r gwasanaeth ei hun yn cael ei gyflymu.

6. Beth yw rhai enghreifftiau o eithriadau dilys i'r amserlenni byrrach hyn? Esboniwch sut y byddai unrhyw eithriadau arfaethedig yn osgoi anfantais i ddefnyddwyr. Lle bo'n bosibl, rhowch dystiolaeth i gefnogi eich ateb.

Dim sylw.

7. Ydych chi'n cytuno y dylai'r EO leihau eu targed i ddod i benderfyniad i 4 wythnos? Beth yw'r manteision a/neu anfanteision i ddefnyddwyr.

Ydw (gweler uchod).

8. A oes unrhyw ymyriadau eraill y dylem eu hystyried i sicrhau iawndal cyflymach i ddefnyddwyr trwy'r broses EO?

Dim sylw.

Datrysiadau

9. Beth yw'r rhwystrau presennol i weithredu penderfyniadau EO? O safbwynt defnyddwyr, pa rwystrau sy'n achosi'r niwed mwyaf? Lle bo'n bosibl, rhowch dystiolaeth i gefnogi eich ateb.

Dim sylw.

10. Ydych chi'n cytuno y dylai'r EO allu codi cosbau yn erbyn cyflenwyr am weithredu eu penderfyniadau yn hwyr neu'n anghyflawn? Disgrifiwch unrhyw fanteision a/neu anfanteision i ddefnyddwyr.

Byddai Age Cymru yn cefnogi codi cosbau yn erbyn cyflenwyr am weithredu penderfyniadau EO yn hwyr neu'n anghyflawn, os oes dystiolaeth i ddangos y byddai hyn yn annog cyflenwyr i ymateb yn gyflymach ac yn effeithiol i gwynion defnyddwyr.

11. Pa ystyriaethau y dylid eu cynnwys wrth osod unrhyw drefn gosb? Er enghraifft, sut y dylid gosod lefel y cosbau, pa eithriadau y dylid eu cynnwys. Lle bo'n bosibl, rhowch dystiolaeth i gefnogi eich ateb.

Dim sylw.

12. A oes unrhyw ymyriadau eraill y dylem eu hystyried i sicrhau bod penderfyniadau EO yn cael eu gweithredu ar amser ac yn llawn?

Fel y nodwyd uchod, rydym yn cyngori bod unrhyw ymyriadau yn cael eu cyfathrebu i'r defnyddiwr trwy ddulliau digidol ac an-ddigidol, er mwyn sicrhau bod yr unigolyn yn gwbl ymwybodol o unrhyw iawndal a gynlluniwyd waeth beth fo'u gallu i ddefnyddio technoleg ddigidol.

Ffactorau Sefydliadol

13. Sut allwn ni wella cydweithrediad rhwng gwahanol sefydliadau sy'n darparu cymorth i ddefnyddwyr?

Dim sylw.

14. A fyddai unrhyw un o'r newidiadau a gynigir yn yr ymgynghoriad hwn yn effeithio'n negyddol ar sefydliadau eraill yn y maes cymorth i ddefnyddwyr? Cyfeiriwch at gynigion penodol yn eich ymateb.

Dim sylw.

15. Ydych chi'n cytuno y dylai'r EO gael ei ddynodi'n uniongyrchol trwy statud fel cynllun iawn? Disgrifiwch unrhyw risgiau neu ganlyniadau anfwriadol rydych chi'n eu rhagweld o benodi yn y modd hwn.

Dim sylw.

16. Ydych chi'n cytuno y dylid cynyddu pwysau penderfyniadau EO fel bod gan gyflenwyr rwymedigaeth gyfreithiol benodol i weithredu dyfarniadau EO? Disgrifiwch unrhyw fanteision a/neu anfanteision i ddefnyddwyr.

Fel gyda'n hymateb i Gwestiwn 10, byddem yn cefnogi cynnydd ym mhwysau penderfyniadau EO pe gellid darparu tystiolaeth y byddai hyn yn arwain at iawndal cyflymach a mwy effeithiol ar gyfer materion defnyddwyr.

17. Beth yw'r mecanweithiau gorau i barhau i wella perfformiad yr EO wrth ddarparu iawndal haws a chyflymach i ddefnyddwyr?

Dim sylw.

18. A yw Ofgem yn parhau i fod y sefydliad priodol i adolygu perfformiad yr EO? Disgrifiwch y manteision a/neu'r anfanteision petai Ofgem yn cadw'r rôl hon. Pa feini prawf y dylid eu cymhwyso wrth werthuso perfformiad yr EO?

Dim sylw.

Rhwydweithiau gwresogi

19. Ydych chi'n cytuno â'n cynnig y dylai'r diwygiadau arfaethedig i'r EO hefyd gael eu cyflwyno i farchnadoedd rhwydwaith gwres? Rhowch dystiolaeth i gefnogi eich ateb.

Dim sylw.