



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – Adran 64 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011

Atodlen 8: Personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy
trwyddedig

Cynnwys

1	Cefndir a chyd-destun	3
2	Ymchwiliad safonau mewn perthynas â phersonau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig	4
3	Rhesymoldeb a chymesuredd	5
5	Tystiolaeth a dderbyniwyd gan aelodau o'r cyhoedd	23
6	Tystiolaeth a dderbyniwyd gan Banel Cyngori Comisiynydd y Gymraeg	29
7	Casgliadau'r ymchwiliad safonau	30
8	Y Camau Nesaf	36
	Atodiad A – Rhestr o'r ymatebwyr i'r ymchwiliad safonau	38

1 Cefndir a chyd-destun

Prif nod Comisiynydd y Gymraeg, sefydliad annibynnol a grëwyd gan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ('y Mesur'), yw hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg. Gwneir hyn drwy ddwyn sylw at y ffaith bod statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru a thrwy osod safonau ar sefydliadau. Bydd hyn, yn ei dro, yn arwain at hawliau i siaradwyr Cymraeg.

Bydd dwy egwyddor yn sail i waith y Comisiynydd:

- ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg yng Nghymru
- dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny.

Hyd yn hyn, mae Comisiynydd y Gymraeg wedi cynnal ymchwiliadau safonau mewn perthynas â 256 o sefydliadau. Mae'r Mesur yn cyfeirio at 'bersonau sy'n agored i orfod cydymffurfio â safonau'. Mae 'person' yn y cyd-destun hwn yn golygu sefydliadau a sectorau sy'n dod o fewn categori o bersonau a bennir yn Atodlenni 5 a 6, neu Atodlenni 7 ac 8.

Mae'r ymchwiliad hwn i'r sector nwy a thrydan yn ychwanegol i'r nifer hynny. Dyma'r pedwerydd ymchwiliad i sectorau a enwir yn Atodlen 8, y Mesur. Eisoed mae ymchwiliad wedi ei gynnal i bersonau neilltuedig sy'n darparu swyddfeydd post i'r cyhoedd, ymgwymerwyr dŵr a charthffosiaeth a chyflenwyr gwasanaethau bysiau a threnau i'r cyhoedd.

Mae'r Comisiynydd wedi defnyddio'r gweithgareddau a restrir yn Atodlen 9 y Mesur fel sail i'r ymchwiliad hwn.

2 Ymchwiliad safonau mewn perthynas â phersonau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Yn unol ag adran 62 y Mesur, cyflwynwyd hysbysiad rhagymchwilio ar 24 Mehefin 2016 at sylw personau yr ymddengys i'r Comisiynydd eu bod yn aelodau o'r grŵp canlynol o bersonau:

- Atodlen 8: 'Personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig'

Hysbysiad ysgrifenedig yw hysbysiad rhagymchwilio, sy'n datgan bwriad y Comisiynydd i gynnal ymchwiliad safonau, ac sy'n pennu pwnc yr ymchwiliad safonau. Ni chaiff y Comisiynydd gynnal ymchwiliad safonau oni bai iddi roi hysbysiad rhagymchwilio i bob person perthnasol (sefydliad) o leiaf 14 diwrnod cyn dechrau ar yr ymchwiliad.

Pwnc yr ymchwiliad safonau hwn oedd dyfarnu:

- pa safonau (os o gwbl) a ddylai fod yn benodol gymwys i bersonau (p'un a yw'r safonau eisoes wedi eu pennu gan Weinidogion Cymru o dan adran 26(1) ai peidio).

Noda memorandwm esboniadol y Mesur 'bod dyletswyddau y gellir eu gosod ar y personau hynny a restrir yn Atodlen 8 yn y Mesur arfaethedig, ac sydd o fewn Atodlen 7, yn gyfyngedig i ddyletswyddau sy'n dod o fewn dau fath o safon, sef cyflenwi gwasanaethau a chadw cofnodion'.¹

Roedd yr ymchwiliad, felly, yn casglu tystiolaeth ar y gweithgareddau a restrir fel safonau cyflenwi gwasanaeth a chadw cofnodion yn Atodlen 9 Mesur y Gymraeg.

Cychwynnodd cyfnod yr ymchwiliad safonau hwn ar 14 Gorffennaf 2016. Daeth i ben ar 6 Hydref 2016.

Yn rhan o'r ymchwiliad safonau hwn, casglwyd gwybodaeth gan gwmnïau sydd yn ddeiliaid trwydded cyflenwi nwy. Gwnaethpwyd hynny trwy dderbyn holiadur wedi ei gwblhau ganddynt. Casglwyd tystiolaeth hefyd gan Banel Cynghori Comisiynydd y Gymraeg a'r cyhoedd.

Cynhaliwyd sesiwn briffio ar bwrpas a chylch gorchwyl yr ymchwiliad ar 27 Gorffennaf 2016 yn Yr Hen Lyfrgell yng Nghaerdydd.

¹ [Memorandwm esboniadol Mesur Arfaethedig y Gymraeg \(Cymru\)](#)

3 Rhesymoldeb a chymesuredd

Yn unol ag adran 63(1) y Mesur, rhaid i'r Comisiynydd roi sylw i'r angen am sicrhau nad yw gofynion am i bersonau gydymffurfio â safonau yn rhinwedd adran 25(1) yn afresymol neu'n anghymesur. Ystyriwyd rhesymoldeb a chymesuredd wrth greu'r adroddiad safonau hwn a bydd yr ystyriaeth hon yn parhau trwy gydol y camau sydd i ddilyn.

Cam 1: Ymchwiliad safonau

Cyflwyno adroddiad safonau yn seiliedig ar ymgynghoriad gyda'r sector yw cwblhad cam cyntaf y broses.

Wrth gynnal ymchwiliad safonau, rhaid i'r Comisiynydd:

- a) ystyried, o ran pob gweithgaredd a bennir yn Atodlen 9 y mae person yn ei wneud, a yw'n rhesymol ac yn gymesur i safonau cyflenwi gwasanaethau fod yn benodol gymwys ai peidio, ac
- b) o ran pob gweithgaredd o'r fath, os yw'n rhesymol ac yn gymesur i safonau cyflenwi gwasanaethau a safonau cadw cofnodion fod yn benodol gymwys i berson, ddod i'r casgliad y dylai safonau cyflenwi gwasanaethau fod yn benodol gymwys i'r person mewn perthynas â'r gweithgaredd hwnnw.

Cam 2: Cyflwyno rheoliadau

Mae'r Mesur yn gosod dyletswydd ar Weinidogion Cymru i sicrhau bod rheoliadau yn darparu bod safonau cyflenwi gwasanaethau, a safonau cadw cofnodion, sy'n ymwneud â phob un o'r gweithgareddau yn Atodlen 9 a wneir gan y person (ac i'r graddau y mae'n eu gwneud) yn benodol gymwys i'r person hwnnw.

Ond nid oes rhaid i Weinidogion Cymru sicrhau bod rheoliadau yn darparu bod safonau cyflenwi gwasanaethau yn benodol gymwys i berson mewn perthynas â gweithgaredd a bennir yn Atodlen 9 os yw, neu i'r graddau y mae:

- a) adroddiad safonau o dan adran 64 yn nodi y byddai'n afresymol neu'n anghymesur i safonau cyflenwi gwasanaethau fod yn benodol gymwys i berson mewn perthynas â'r gweithgaredd hwnnw, neu bod
- b) Gweinidogion Cymru o'r farn y byddai'n afresymol neu'n anghymesur i safonau cyflenwi gwasanaethau fod yn benodol gymwys i berson mewn perthynas â'r gweithgaredd hwnnw.

Nid yw hynny'n atal rheoliadau rhag darparu bod safonau cyflenwi gwasanaethau eraill yn benodol gymwys i berson.

Cam 3: Pleidlais ar y rheoliadau drafft ar lawr y Senedd

Bydd dadl a phleidlais ar gymeradwyo'r rheoliadau drafft yng nghyfarfod llawn y Cynulliad Cenedlaethol. Bydd pleidlais i gymeradwyo'r rheoliadau yn gwneud y safonau'n benodol gymwys i'r sefydliad neu'r sector, ac yn galluogi'r Comisiynydd i roi hysbysiad cydymffurfio iddynt.

Cam 4: Hysbysiadau cydymffurfio drafft a therfynol

Drwy wneud rheoliadau o dan y Mesur hwn yn arferadwy drwy offeryn statudol, awdurdodir Comisiynydd y Gymraeg i roi hysbysiad cydymffurfio i berson.

Hysbysiad cydymffurfio yw hysbysiad a roddir i berson gan y Comisiynydd:

- a) sy'n nodi, neu'n cyfeirio at, un neu ragor o safonau a bennir gan Weinidogion Cymru o dan adran 26(1), a
- b) sy'n ei gwneud yn ofynnol i berson gydymffurfio â'r safon neu â'r safonau a nodir neu y cyfeirir ati neu atynt,
- c) os yw'r Comisiynydd yn penderfynu bod safonau cyflenwi gwasanaeth yn benodol gymwys i berson, rhaid hefyd ddod i'r casgliad bod y safonau cadw cofnodion perthnasol yn benodol gymwys.

Bydd y Comisiynydd yn ystyried y dystiolaeth a ddarparwyd wrth ddod i benderfyniad ar gynnwys hysbysiad cydymffurfio a roddir i berson.

Nid yw'r ffaith bod safon yn benodol gymwys i berson yn golygu bod dyletswydd arno i gydymffurfio â'r safon honno. Dim ond os bydd y Comisiynydd yn rhoi hysbysiad cydymffurfio i'r person, a bod yr hysbysiad hwnnw'n ei gwneud hi'n ofynnol i gydymffurfio â safon ar ddiwrnod gosod, y bydd y ddyletswydd honno mewn grym.

Bydd y Comisiynydd yn ymgynghori gyda pherson ar gynnwys hysbysiad cydymffurfio drafft. Dyma gyfle i ystyried rhesymoldeb a chymesuredd unrhyw ofynion penodol o fewn yr hysbysiad a bydd modd i'r sefydliad gyflwyno tystiolaeth bellach yn hynny o beth.

Yn seiliedig ar yr ymgynghoriad hwnnw, bydd y Comisiynydd yn cyflwyno hysbysiad cydymffurfio terfynol i berson. Nid yw methiant y person i gymryd rhan mewn ymgynghoriad yn atal y Comisiynydd rhag rhoi hysbysiad cydymffurfio iddynt.

Wedi i'r Comisiynydd roi hysbysiad cydymffurfio i berson, caiff y person hwnnw wneud cais i'r Comisiynydd yn gofyn iddi ddyfarnu a yw'r gofyniad i gydymffurfio â'r safon honno, neu i gydymffurfio â'r safon yn y modd hwnnw, yn afresymol neu'n anghymesur ai peidio. Pe byddai'r Comisiynydd yn hysbysu person nad yw'r gofyniad i gydymffurfio â safon yn afresymol neu'n anghymesur, rhoddir hawl yn y Mesur iddo apelio i'r Tribiwnlys er mwyn dod i ddyfarniad.

Meini prawf Comisiynydd y Gymraeg

Wrth ddod i farn ar bwnc yr ymchwiliad safonau hwn, yn unol â'r gofynion a amlinellir yn Rhan 4, Pennod 8 y Mesur, ystyriwyd y meini prawf canlynol ochr yn ochr â'r dystiolaeth a dderbyniwyd yn rhan o'r ymchwiliad safonau. Nid oes rhaid ystyried pob maen prawf ymhob achos, ac nid oes un o'r meini prawf yn bwysicach na'i gilydd.

- A yw'r person perthnasol yn agored i orfod cydymffurfio â safonau – a yw'r person perthnasol yn dod o fewn Atodlen 7 a hefyd o fewn Atodlen 8?
- a yw'r dosbarth o safon (cyflenwi gwasanaethau; cadw cofnodion) yn gymwysadwy i'r person perthnasol?
- a yw'r person perthnasol yn gwneud y gweithgaredd dan sylw?
- a yw'r person perthnasol eisoes wedi ymrwymo i ddarparu'r gweithgaredd, neu'r weithred dan sylw, yn rhannol neu'n llawn, drwy ei gynllun neu bolisi iaith Gymraeg?
- a yw'r person perthnasol eisoes yn darparu'r gwasanaeth yn Gymraeg (boed hynny'n cyfateb i'r union ofynion sydd ynghlwm wrth safon ai peidio), neu'n gwneud y gweithgaredd yn unol â'r safon?
- a yw mwyafrif helaeth y personau perthnasol eraill o fewn yr un sector yn darparu'r gwasanaeth yn Gymraeg, neu'n gwneud y gweithgaredd?
- a oes unrhyw resymau eraill yn erbyn, neu o blaid gwneud y safon yn benodol gymwys i'r person perthnasol?

4 Tystiolaeth a dderbyniwyd gan y personau perthnasol

Nid yw'r Mesur yn enwi cwmnïau nwy sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig yn unigol. Yn hytrach, enwir cyflenwyr nwy fel grŵp neu sector. O ganlyniad, nid yw'r adroddiad hwn yn enwi cwmnïau yn unigol wrth gyflwyno'r ymatebion a dadansoddi'r dystiolaeth.

Er mwyn adnabod pa gwmnïau i'w cynnwys yn yr ymchwiliad, derbyniwyd rhestr gan Ofgem o gwmnïau gweithredol â thrwydded nwy perthnasol. Nodir yn Atodlen 8 taw

'ystyr "trwydded nwy berthnasol" ("relevant gas supplier") yw deiliad trwydded o dan adran 7A o ddeddf Nwy 1986.'

Er mwyn mapio'r sector fe wnaethom ymgynghori gydag Ofgem ac Energy UK.

Derbyniwyd tystiolaeth gan 22 cwmni sy'n gyflenwyr nwy. Roedd y dystiolaeth hyn yn cynnwys ymatebion i gwestiynau'r holiadur, yn ogystal a thystiolaeth bellach a ddarparwyd yn dilyn ymholiadau pellach.

Yn absenoldeb unrhyw safonau drafft neu safonau sydd wedi eu cymeradwyo gan Weinidogion Cymru sy'n berthnasol i'r sector dan sylw nid oedd yr holiadur yn gofyn i sefydliadau fynegi eu gallu i weithredu yn unol ag unrhyw safonau penodol. Felly seiliwyd yr holiadur ar weithgareddau Atodlen 9 y Mesur, sef 'gweithgareddau y mae'n rhaid pennu safonau cyflenwi gwasanaeth mewn perthynas â hwy'. Mae'r rhestr hwn yn cynnwys 16 gweithgaredd megis gohebiaeth; ffurflenni; cyhoeddiadau; a gwefannau. Wrth baratoi'r adroddiad fe wnaethom ymdrechu i gynnig esboniad o'r holl wasanaethau hyn a chynnig enghreifftiau. Ymdrechwyd hefyd i ystyried y math o weithgareddau penodol mae darparwyr nwy yn eu gwneud ym mhob categori.

Rhoddir crynodeb o'r dystiolaeth a dderbyniwyd gan yr ymatebwyr yn adran 4 yr adroddiad hwn. Roedd y dystiolaeth a gyflwynwyd yn cynnwys gwybodaeth ynghylch natur a strwythur y cwmnïau dan sylw, y gweithgareddau a wneir ganddynt, a'r gweithgareddau hynny a gynigir trwy'r Gymraeg ar hyn o'r bryd.

Dyma grynodedb o ymatebion y cwmnïau i'r holiadur fesul adran.

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

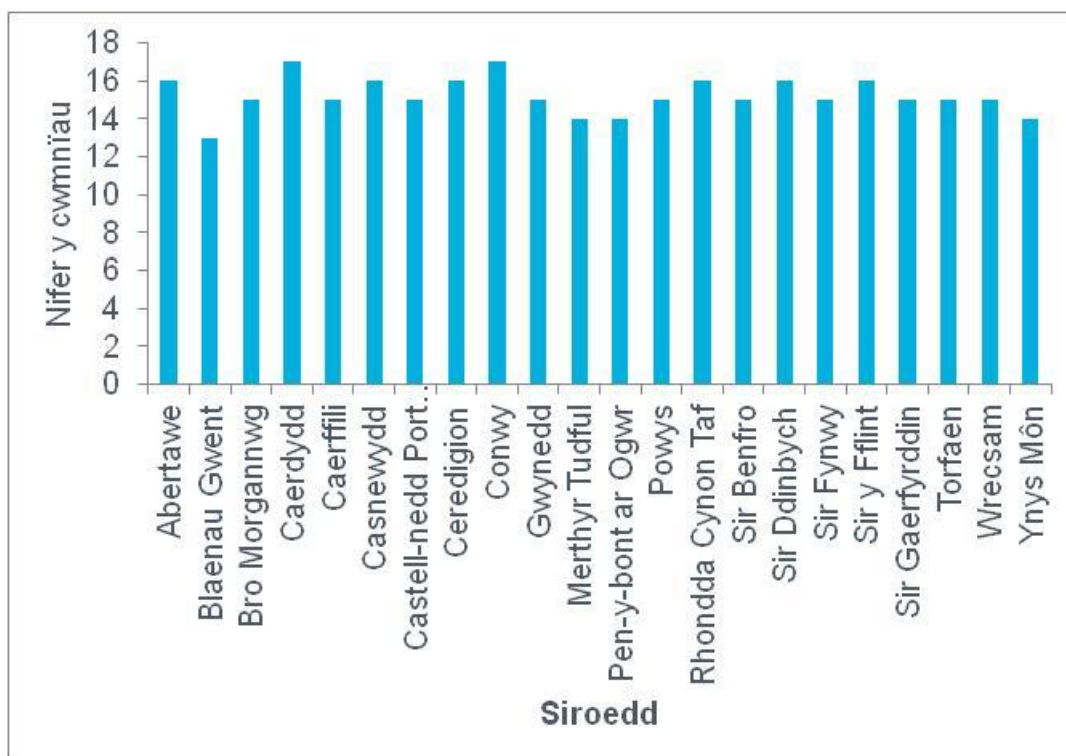
Adran 1: Gwasanaethau cyfrwng Cymraeg

1.1 Ydych chi'n cyflenwi nwy i gwsmeriaid yng Nghymru?

Roedd 17 o'r 22 cwmni yn cyflenwi nwy i gwsmeriaid yng Nghymru. O'r pump sydd ddim yn cyflenwi nwy yng Nghymru ar hyn o bryd, ymatebodd dau fod ganddynt fwriad i gyflenwi nwy yng Nghymru yn y dyfodol.

1.2 Ym mha siroedd ydych chi'n cyflenwi nwy yng Nghymru?

Mae mwyafrif y cwmnïau yn cyflenwi nwy i bob sir yng Nghymru. Mae'r tabl isod yn dangos y rhaniad mewn manylder pellach.



1.3 Faint o gwsmeriaid sydd gennych yng Nghymru?

Cafwyd amrywiaeth yn y modd oedd y cwmnïau'n adrodd eu nifer cwsmeriaid. Roedd rhai yn nodi ffigur cyffredinol ar gyfer cwsmeriaid nwy a thrydan yng Nghymru, eraill yn darparu swm ar gyfer cwsmeriaid domestig a busnes a rhai yn cynnig ffigur ar gyfer cwsmeriaid 'deudanwydd' (dual fuel). O ganlyniad, mae'n anodd cynnig cymhariaeth o niferoedd cwsmer gwahanol gwmnïau.

Fel nodwyd eisoes, nid oedd pawb yn cyflenwi i gwsmeriaid yng Nghymru. O'r rhai oedd yn gwneud, roedd niferoedd yn amrywio o ffigurau sengl i gannoedd o filoedd.

1.4 Sawl aelod o staff sy'n gweithio i'r cwmni yng Nghymru?

O'r 22 cwmni a ymatebodd, nid oedd 18 ohonynt yn cyflogi staff yng Nghymru. Roedd y nifer a gyflogwyd gan y lleill yn amrywio o tua 75 i dros 1500 o staff.

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

1.5 Ydych chi'n gwybod sawl aelod o'ch staff sydd â sgiliau Cymraeg? Os ydych, nodwch nifer os gwelwch yn dda.

Roedd ymwybyddiaeth am sgiliau Cymraeg aelodau staff yn amrywio, gyda nifer bychan o ymatebwyr yn nodi bod ganddynt drefn ffurfiol ar gyfer cofnodi sgiliau iaith staff. Nododd 18 o'r 22 nad oeddent yn ymwybodol, neu nad oeddent yn cadw cofnod o sgiliau iaith Gymraeg staff. Darparodd un cwmni ffigwr penodol ar gyfer nifer staff â sgiliau iaith Gymraeg ar draws y gweithlu cyffredinol yng Nghymru. Ond, ar y cyfan, roedd y cwmnïau eraill yn cofnodi o fewn y timoedd â chyfrifoldeb dros delio gydag ymholiadau cyfrwng Cymraeg yn unig, ac nid y gweithlu cyffredinol. Roedd gan un cwmni system wirfoddol mewn lle ble gallai staff nodi unrhyw ieithoedd a siaredir ganddynt ar wahân i Saesneg ac roedd 10 aelod o staff ar draws Prydain wedi nodi bod ganddynt sgiliau iaith Gymraeg. Roedd gan ddau o'r cwmnïau unigolion, neu dîm pwrpasol â chyfrifoldeb dros ddelio ag ymholiadau cyfrwng Cymraeg. Ar gyfer y timoedd hyn, roedd y cwmnïau yn cadw cofnod manwl o sgiliau iaith unigolion, ond nid ar gyfer y gweithlu cyffredinol.

1.6 A oes rhywun yn cyflenwi gwasanaeth ar eich rhan dan gytundeb? Os oes, rhowch esboniad.

Nododd 16 o'r 22 cwmni bod rhywun yn cyflenwi gwasanaethau ar eu rhan. Y prif wasanaeth a gyflenwir ar ran cwmnïau yw'r rhai'n gysylltiedig â mesuryddion yn y cartref. Roedd eraill yn nodi bod ganddynt gontractau mewn lle ar gyfer rheoli dyledion, marchnata, dylunio a hysbysebu, cyfieithu, glanhau, diogelwch, derbynfa a gwerthiant.

1.7 Ydych chi'n dyfarnu grantiau i drydydd parti?

Roedd tri o'r 22 cwmni yn nodi eu bod yn dyfarnu grantiau i drydydd partiön. Derbyniwyd manylion pellach ar natur y grantiau gan ddau o'r cwmnïau. Roedd hyn yn cynnwys cyllido trydydd partiön a phrosiectau oedd yn ymwneud â phynciau fel tlodi tanwydd, yr amgylchedd, datblygiad cymdeithasol, addysg a phobl dan anfantais.

2. Gwasanaethau cyfrwng Cymraeg

2.1 Ydych chi'n gweithredu unrhyw fath o bolisi neu gynllun iaith Gymraeg ar hyn o bryd?

Ymatebodd tri o'r 22 cwmni fod ganddynt bolisi neu gynllun iaith. Cafwyd manylion gan ddau gwmni am weithrediad eu cynlluniau gan gynnwys adroddiad blynyddol gan un ohonynt.

2.2 Ydych chi'n cynnig unrhyw hyfforddiant ieithyddol i'ch staff?

Roedd dau o'r 22 cwmni yn cynnig hyfforddiant ieithyddol i'w staff. Mae hyn yn amrywio o fodiwlau ar-lein, i hyfforddiant ymwybyddiaeth iaith ac hyfforddiant pwrpasol i wella sgiliau ieithyddol. Nododd un ymatebydd bod oedi yn y ddarpariaeth tra bod canlyniadau'r ymchwiliad hwn yn hysbys er mwyn gwybod pa sgiliau fydd angen ar staff i gyflawni unrhyw ofynion.

Gwasanaethau

Er mwyn deall pa wasanaethau a gynigir gan y cwmnïau, gofynnwyd cyfres o gwestiynau amlddewis iddynt gan roi cyfle iddynt nodi os yw'r gwasanaethau hynny ar gael yn Gymraeg ai peidio.

2.3 Gohebiaeth

Fe wnaethom rannu'r cwestiwn ar ohebiaeth yn chwech adran sef:

- anfon gohebiaeth yn uniongyrchol at unigolyn
- ymateb i ohebiaeth Cymraeg rydych wedi ei dderbyn
- anfon gohebiaeth at nifer o bobl yr un pryd
- cytundebau / contractau darparu trydan
- biliau / datganiadau
- gohebiaeth ynghylch cymharu / newid tariffau

Dyma grynodedb o'r atebion:

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Anfon gohebiaeth at nifer o bobol ar yr un pryd	1	1	13	6
Anfon gohebiaeth yn uniongyrchol at unigolyn neu gwmni	1	1	17	0

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Gohebiaeth ynghylch newid tariffau	1	1	20	1
Ymateb i ohebiaeth Cymraeg yr ydych wedi ei dderbyn	3	2	5	11
Biliau / datganiadau	1	2	16	1
Cytundebau / contractau darparu nwy	0	1	18	0

Cafwyd atebion manwl gan y cwmnïau oedd yn medru darparu gohebiaeth yn ddwyieithog am yr hyn oedd ar gael ganddynt. Nododd sawl cwmni eu bod yn anfon nifer sylweddol o lythyron a gohebiaeth amrywiol at gwsmeriaid a bod maint yr ohebiaeth yn golygu bod darparu pob darn yn ddwyieithog yn amhosib. Fodd bynnag, roedd rhai yn blaenoriaethu mathau penodol o ohebiaeth i'w hanfon yn ddwyieithog ac yn nodi'r mathau hynny o ohebiaeth yn yr ymateb. Roedd gan rai systemau oedd yn caniatáu iddynt nodi dewis iaith cwsmeriaid ac anfon gohebiaeth Cymraeg atynt o ganlyniad.

Roedd gan un cwmni gyfeiriad e-bost cyswllt penodol ar gyfer cysylltiadau cyfrwng Cymraeg. Nododd rhai cwmnïau nad oeddent erioed wedi derbyn cais am ohebiaeth yn y Gymraeg ond y byddent yn fodlon ystyried ymateb yn Gymraeg petai cais yn eu cyrraedd.

2.4 Galwadau Ffôn, Llinellau Cymorth a Chanolfannau Galwadau

Rhannwyd yr adran ar alwadau ffôn, llinellau cymorth a chanolfannau galwadau yn bedair adran sef:

- ateb galwadau ffôn cyffredinol
- llinell ffôn archebu tocynnau
- neges peiriant ateb
- gwneud galwadau ffôn

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Dyma grynodedb o'r atebion:

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Ateb galwadau ffôn cyffredinol	1	1	16	5
Canolfannau galwadau	1	1	14	6
Neges peiriant ateb	1	1	16	4
Gwneud galwadau ffôn	1	0	18	3

Gofynnwyd i gwmnïau restru'r mathau o wasanaethau ffôn a ddarperir ganddynt. Dyma'r mathau a nodwyd:

- canolfannau galwadau
- ymholiadau cyffredinol
- llinell ffôn darllen mesuryddion wedi awtomeiddio
- gwasanaeth cwsmer
- cwynion

Roedd gan dau gwmni linell ffôn neu dîm penodol i ddelio gyda galwadau Cymraeg. Nododd nifer o gwmnïau nad yr un unigolyn neu dîm fyddai'n delio gyda phob elfen o ymwneud cwsmer â'r cwmni ac y byddai sicrhau siaradwyr Cymraeg i bob tîm yn anodd. Dyfynnodd rai cwmnïau ffigurau ynghylch defnydd eu gwasanaethau Cymraeg, gan nodi nad oedd galw uchel yn bodoli. Roedd gan un cwmni gyfeirlyfr o sgiliau ieithyddol staff y gallent ei ddefnyddio petai rhywun yn gwneud cais am wasanaeth Cymraeg ond ni allent warantu'r gwasanaeth hynny. Roedd cwmni arall yn defnyddio systemau wedi awtomeiddio i drin â galwadau cychwynnol gan gwsmeriaid a'u cyfeirio at yr adran bwrpasol. Nid oedd y system yma ar gael yn Gymraeg. Cynigodd un cwmni y gallent ddefnyddio system tebyg i 'Language Line' i ddelio gyda galwad Cymraeg petai angen.

Doedd neb yn cynnig gwasanaethau cyfrwng Cymraeg i gwsmeriaid busnes.

2.5 Cyfarfodydd a digwyddiadau cyhoeddus

Rhannwyd yr adran ar gyfarfodydd a digwyddiadau cyhoeddus yn dair rhan sef:

- cynnal cyfarfodydd gydag un neu fwy o aelodau'r cyhoedd
- cynnal digwyddiadau sy'n agored i'r cyhoedd
- arddangosfeydd

Dyma grynodedb o'r atebion:

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Cynnal cyfarfod ag un neu fwy o aelodau'r cyhoedd	0	3	11	8
Cynnal digwyddiad sy'n agored i'r cyhoedd	0	3	11	8
Arddangosfeydd	0	2	11	9

Darparodd y cwmnïau oedd yn nodi eu bod yn gallu cynnal digwyddiadau a chyfarfodydd yn Saesneg gyda pheth Cymraeg fanylion pellach gyda rhai'n nodi eu bod yn gallu cynnal digwyddiadau a chyfarfodydd penodol yn ddwyieithog gan ddefnyddio cyfieithu ar y pryd. Doedd neb yn gallu cynnig cyfarfodydd Cymraeg yn ddiodyn.

Nododd sawl cwmni nad oeddent yn cynnal digwyddiadau yng Nghymru a rhai eraill nad oedd eu swyddfeydd yn agored i'r cyhoedd.

2.6 Cyhoeddusrwydd, hysbysebu a dangos deunydd yn gyhoeddus

Rhannwyd yr adran ar gyhoeddusrwydd, hysbysebu a dangos deunydd yn gyhoeddus i saith adran sef:

- hysbysiad e.e. darllen mesurydd neu waith cynnal a chadw
- hysbysebion
- ymgyrchoedd marchnata
- posterï
- datganiadau i'r wasg
- gwybodaeth iechyd a diogelwch
- cyhoeddiadau eraill

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Dyma grynodedb o'r atebion:

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Hysbysiad	0	1	15	6
Hysbysebion	0	0	14	8
Ymgyrchoedd marchnata	0	0	15	7
Posterï	1	1	13	8
Datganiad i'r wasg	0	2	14	4
Gwybodaeth iechyd a diogelwch	0	2	14	5
Cyhoeddiadau eraill	0	1	9	10

Ni dderbyniwyd llawer o sylwadau pellach mewn ymateb i'r cwestiwn hwn. Nododd un cwmni ei fod yn asesu'r angen i baratoi deunyddiau'n ddwyieithog fesul cyhoeddiad. Nodwyd hefyd bod ymgyrchoedd marchnata'n cael eu trefnu ar gyfer Prydain gyfan a felly nid oeddent yn cael eu cynllunio'n ddwyieithog. Mae hyn yn gyson gyda'r ffigurau uchod sy'n nodi nad oes un cwmni yn darparu hysbysebion nac ymgyrchoedd marchnata yn ddwyieithog.

2.7 Llunio [creu] a chyhoeddi ffurflenni

Rhannwyd yr adran ar lunio a chyhoeddi ffurflenni yn dair adran sef:

- ffurflen dalu
- ffurflen gwyno
- ffurflen gofrestru

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Dyma grynodedb o'r atebion:

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Ffurflen gwyno	0	0	19	3
Ffurflen dalu	1	0	17	4
Ffurflen gofrestru	0	1	18	3

Nododd un cwmni ei fod yn gweithredu'n gyfan gwbl ar-lein gan ddweud, felly, nad oedd y weithgaredd yn berthnasol iddynt. Nododd cwmni arall nad oeddent erioed wedi derbyn cais am ffurflen Gymraeg. Dywedodd un cwmni y byddai'n ymdrechu i ymwneud â chwyn petai cwsmer yn dymuno gwneud hynny.

Doedd dim un cwmni'n darparu ffurflenni cwyno'n ddwyieithog, un cwmni'n unig oedd yn darparu ffurflen dalu dwyieithog ac roedd cwmni arall yn gallu cynnig ffurflen gofrestru oedd yn cynnwys peth Cymraeg.

2.8 Gwefan, ar-lein a pheiriannau hunan wasanaeth

Ar gyfer y weithgaredd hon rhannwyd y cwestiwn yn bum rhan:

- gwefan
- system dalu ar-lein
- peiriant hunan wasanaeth e.e. prynu tocynnau
- cyfryngau cymdeithasol e.e. facebook a twitter
- gwasanaeth sgwrsio ar-lein e.e. ar eich gwefan
- ap e.e. ar ffôn

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Gwefan	0	3	17	1
System dalu ar-lein	0	0	15	6
Cyfryngau cymdeithasol	0	2	18	2

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Sgwrsio ar-lein	0	1	8	13
Ap	0	0	10	11

Nododd un cwmni bod ganddo dudalen Cymraeg ar ei wefan yn amlinellu'r gwasanaethau cyfrwng Cymraeg sydd ar gael ganddo. Roedd yr un cwmni'n nodi bod y tîm cyfryngau cymdeithasol yn gweithredu ar draws Prydain a felly nid oedd yn bosib cyflawni'r weithgaredd yn Gymraeg fel mater o arfer. Fodd bynnag, roedd yn ymdrechu i ymateb petai cwsmer yn cyfathrebu gydag ef yn Gymraeg. Nododd yr un cwmni y byddai costau sylweddol ynghlwm â darparu gwefan a chyfryngau cymdeithasol yn y Gymraeg.

Roedd gan 15 cwmni system dalu ar-lein ond doedd neb yn cynnig y wasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg.

Ni chafwyd fanylder pellach am sgwrsio ar-lein nac apiau. Ymddengys o'r ymatebion bod posib i un cwmni ddarparu rhywfaint o wasanaeth Cymraeg ar ei system sgwrsio byw ar-lein. Nid oedd un o'r cwmnïau'n cynnig apiau cyfrwng Cymraeg.

2.9 Arwyddion

Rhannwyd yr adran ar arwyddion i bedair ran, sef:

- arwyddion ar eich safleoedd
- arwyddion am waith cynnal a chadw
- mesuryddion
- arwyddion diogelwch

Dyma grynodedb o'r atebion:

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Arwyddion ar eich safleoedd	2	1	12	8
Arwyddion am waith cynnal a chadw	0	0	12	9

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Mesuryddion	0	0	14	7
Arwyddion diogelwch	1	1	12	8

Doedd gan lawer o'r cwmnïau ddim presenoldeb yng Nghymru ac felly doedd eu harwyddion ddim ar gael yn ddwyieithog. Nododd un cwmni bod arwyddion ar safleoedd yng Nghymru, yn ogystal ag arwyddion dros dro ar gyfer gwaith cynnal a chadw yn ddwyieithog.

Nododd un cwmni bryderon penodol am fesuryddion. Mae'r llywodraeth wedi gorchymyn i gwmnïau ynni osod mesuryddion clyfar ym mhob tŷ ym Mhrydain erbyn 2020. Nid oes gofyn i'r mesuryddion fod yn ddwyieithog ac mae'r cwmni'n honni y byddai hyn yn ychwanegu cost sylweddol i'r rhaglen o osod mesuryddion, ac yn anymarferol. Nododd cwmni arall taw nid y cwmni oedd yn pennu'r wybodaeth sy'n cael ei arddangos ar fesuryddion.

2.10 Derbyn ymwelwyr

Rhannwyd y cwestiwn hwn i ddwy ran sef:

- derbyn ymwelwyr
- desgiau gwybodaeth

Dyma grynodedeb o'r atebion:

	Dwyieithog – Cymraeg a Saesneg	Saesneg gyda pheth Cymraeg	Saesneg yn unig	Ddim yn berthnasol
Derbyn ymwelwyr	1	1	15	5
Desgiau gwybodaeth	0	0	9	13

Nododd sawl cwmni nad oedd ganddynt swyddfeydd yng Nghymru. O'r ddau gwmni â phresenoldeb yng Nghymru, roedd y ddau yn nodi nad oedd eu safleoedd yn agored i'r cyhoedd yn gyffredinol. Roedd modd gan y ddau i ddarparu siaradwyr Cymraeg petai cwsmer yn dymuno hynny. Doedd neb yn gallu cynnig gwasanaeth cyfrwng Cymraeg ar ddesgiau gwybodaeth.

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

2.11 Cyrsiau

Holwyd y cwmnïau am gyrsiau hyfforddiant oeddent yn eu darparu a fyddai yn agored i'r cyhoedd.

Dyma grynodedb o'r atebion:

	Cyrsiau
Dwyieithog	0
Saesneg gyda pheth Cymraeg	0
Saesneg yn unig	5
Ddim yn berthnasol	17

Doedd dim un o'r cwmnïau yn darparu cyrsiau yn y Gymraeg. Nid oedd y weithgaredd yn berthnasol i'r mwyafrif ohonynt.

2.12 Brand a hunaniaeth gorfforaethol

Gofynnwyd i'r cwmnïau nodi eu harfer ieithyddol o safbwynt brand a hunaniaeth eu cwmni.

Dyma grynodedb o'r atebion:

	Brand a hunaniaeth
Dwyieithog	0
Saesneg gyda pheth Cymraeg	1
Saesneg yn unig	18
Ddim yn berthnasol	3

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Un ymatebydd oedd ag elfen o'r Gymraeg ym mrand a hunaniaeth y cwmni. Ni chafwyd manylion pellach.

2.13 Gwasanaethau eraill

Ymatebodd 3 cwmni eu bod yn darparu gwasanaethau eraill, gydag 11 yn nodi nad oeddent yn gwneud unrhyw beth ychwanegol. Roedd y gwasanaethau eraill a ddarperir gan y cwmnïau yn cynnwys:

- gwasanaethau cynnal a chadw e.e. boeleri – gan ddarparwyr ychwanegol
- cymorth yn y gymuned i gwsmeriaid bregus
- adroddiadau blynyddol

Un cwmni yn unig oedd yn gallu cynnig y gwasanaethau ychwanegol yma oherwydd bod swyddogion yn gweithio yn y gymuned yn gallu siarad Cymraeg. Nododd un cwmni bod y gweithgareddau ychwanegol tu hwnt i'r hyn sy'n ddisgwyliedig gan gwmni ynni.

2.14 Gwneud cwsmeriaid yn ymwybodol o wasanaethau cyfrwng Cymraeg

Nododd un cwmni bod staff yn defnyddio nwyddau iaith Gwaith er mwyn codi ymwybyddiaeth o wasanaethau Cymraeg. Cyfeiriodd dau gwmni at eu defnydd o wasanaeth 'Language Line' fel ffordd o gyfieithu i gwsmeriaid oedd yn dymuno defnyddio iaith heblaw Saesneg. Roedd un cwmni yn sicrhau bod biliau i gwsmeriaid â chodau post Cymraeg yn cynnwys y ddwy iaith ac yn tynnu sylw at rif ffôn cyfrwng Cymraeg. Roedd cwmni arall yn nodi bod cwsmeriaid yn derbyn gwybodaeth am wasanaethau Cymraeg trwy ohebiaeth, y wefan, a staff.

3. Cadw Cofnodion

Sgiliau iaith staff	8
Cwynion	16
Ceisiadau am wasanaeth cyfrwng Cymraeg	6
Sgiliau wrth recriwtio	5

Roedd 16 o'r 22 cwmni yn cadw cofnod o gwynion oeddent yn derbyn. Nododd un bod cwynion am ei wasanaethau cyfrwng Cymraeg yn cael eu trin gan un o'u rheolwyr a nododd cwmni arall bod y cwynion hynny'n mynd trwy'r un system â phob cwyn arall; nid oedd trefn arbennig ar gyfer rhai Cymraeg.

4. Unrhyw sylwadau pellach

Derbyniwyd sylwadau pellach manwl gan nifer o'r cwmnïau. Mynegwyd pryder gan amryw ohonynt am gost ychwanegol posib unrhyw ofynion statudol i ddefnyddio'r Gymraeg. Roeddent o'r farn taw anochel fyddai trosglwyddo'r gost ychwanegol i gwsmeriaid yng Nghymru, gydag un cwmni yn amcan y byddai cost cychwynnol darparu gwasanaethau'n ddwyieithog oddeutu £2.5m. Nododd mwy nac un ymatebydd y byddent yn gorfod peidio a gweithredu yng Nghymru petai safonau'n cael eu gosod arnynt, gan bwysleisio effaith andwyol hynny ar gwsmeriaid yng Nghymru. Fodd bynnag, yn unol ag amod 22 y drwydded i gyflenwi nwy, mae gofyn i gwmni ddarparu ynni i unrhyw un sy'n gofyn iddynt wneud. Felly, ni fyddai peidio a gweithredu yng Nghymru yn opsiwn i'r cwmnïau hynny.

Nododd rhai o'r cwmnïau sydd eisoes yn darparu gwasanaethau Cymraeg i'w cwsmeriaid nad oedd y defnydd yn uchel. Roeddent yn teimlo bod y ddarpariaeth bresennol yn ddigonol ac y byddai gofynion ychwanegol yn gosod anawsterau diangen i weithio yng Nghymru. Gwnaeth un cwmni ymchwil i agweddau cwsmeriaid i wasanaethau Cymraeg gan gwmnïau ynni. Nid oedd yr ymatebion yn awgrymu bod awydd cryf ymysg cwsmeriaid i dderbyn gwasanaethau cyfrwng Cymraeg, o'i gymharu ag elfennau eraill o ddarpariaeth cwmnïau ynni. Wedi dweud hynny, roedd dros draean o ymatebwyr yn nodi taw gwasanaethau ffôn a derbyn biliau a gohebiaeth Cymraeg fyddai bwysicaf iddynt wrth ymwneud â chwmni ynni.

Nododd sawl cwmni nad oeddent yn darparu gwasanaethau Cymraeg i'w cwsmeriaid busnes. Mae cwmnïau ynni yn rhannu eu cwsmeriaid i dri categori: domestig, busnesau bach a chanolig, a masnachol neu ddiwydiannol (I&C). I bob pwrpas, mae'r cwmnïau'n rhannu'u cwsmeriaid i rai domestig (cartrefi) ac annomestig (busnesau bach a chanolig, a rhai masnachol neu ddiwydiannol). Mae'r Mesur yn diffinio'r weithgaredd o 'gyflenwi nwy i'r cyhoedd' fel a ganlyn:

Atodlen 8 (Dehongli) 2(b) – 'darparu'r gwasanaeth at unrhyw ddiben (boed at ddiben domestig, busnes neu ddiben arall).'

Nid yw'n gwahanu, felly, rhwng cwsmeriaid domestig ac annomestig. Fodd bynnag, nid yw'r un gwasanaethau ar gael i'r ddwy garfan o gwsmeriaid ar hyn o bryd a dylid ystyried hynny wrth ddod i gasgliadau ar ba safonau allai fod yn benodol gymwys i gwmnïau.

Mae tirwedd y sector ynni yn newid yn gyson a ffactor sy'n cael effaith ar hyn o bryd yw cynllun y llywodraeth i osod mesuryddion clyfar ym mhob cartref ym Mhrydain erbyn 2020. Y cwmnïau ynni sydd â chyfrifoldeb dros osod y mesuryddion. Nid yw'r fanyleb technegol a osodwyd gan Lywodraeth y DU ar gyfer y mesuryddion yn cynnwys gofyniad ieithyddol. Mae gosod mesuryddion yn flaenoriaeth uchel i'r cwmnïau ynni oherwydd yr amserlen sydd wedi'i gosod gan y Llywodraeth.

Er bod 14 cwmni yn nodi bod gosod mesuryddion yn weithgaredd perthnasol iddynt, does dim un yn darparu'r wasanaeth gydag unrhyw elfen o Gymraeg. Dylid nodi bod nifer o'r cwmnïau'n is-gontractio'r gwaith o osod mesuryddion i drydydd partion. Dylid hefyd nodi bod y Comisiynydd yn deall o drafodaethau gydag Ynni Clyfar GB

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

bod mesuryddion ar y farchnad sy'n cynnig opsiynau amlieithog ar gyfer sgriniau arddangos.

Ers blynyddoedd, bellach, mae anogaeth wedi bod ar gwsmeriaid i ystyried newid cyflenwyr ynni er mwyn sicrhau eu bod yn derbyn prisiau cystadleuol am eu hynni. Mae'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd wedi cyhoeddi adolygiad o'r sector ynni gan ddarganfod bod nifer helaeth o gwsmeriaid erioed wedi newid cyflenwr neu dariff ynni.² Roedd cwsmeriaid yng Nghymru yn llai tebygol o fod wedi newid cyflenwyr, gyda 29% o gwsmeriaid wedi bod gyda'u cyflenwr ers dros 10 mlynedd. O ganlyniad, ystyrir bod cwsmeriaid dan anfantais mewn marchnad gystadleuol gan nad ydynt yn manteisio ar y cyfleon i gael cyflenwad o ynni rhatach. Mynegwyd pryderon gan rai o'r ymatebwyr y byddai gofynion ychwanegol o ran y Gymraeg yn cael eu trosglwyddo i'r cwsmer ac yn anghymell cwmnïau rhag gweithredu yng Nghymru. Nodwyd bod cwsmeriaid yng Nghymru eisoes yn talu mwy am ynni na nifer o ardaloedd eraill ym Mhrydain oherwydd goblygiadau trawsgludo ac yn y blaen.

² https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/531157/Energy-final-report-summary.pdf

5 Tystiolaeth a dderbyniwyd gan aelodau o'r cyhoedd

Derbyniwyd cyfanswm o 21 o ymatebion gan aelodau'r cyhoedd i'r ymchwiliadau safonau a gynhaliwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg mewn perthynas â'r personau a ddaw o fewn yr adroddiad safonau hwn. Derbyniwyd 20 o ymatebion i'r ymchwiliad gan unigolion a ddewisodd gwblhau holiadur a ddarparwyd ar eu cyfer gan Gomisiynydd y Gymraeg ar y wefan.

Derbyniwyd un ymateb pellach ar ffurf adroddiad gan Gymdeithas yr Iaith. Yr oedd yr adroddiad yn ateb holl gwestiynau'r holiadur ond ar ffurf paragraffau yn hytrach na thablau a sylwadau pellach.

Ceir rhestr lawn o'r ymatebwyr a oedd yn fodlon i'w hymatebion gael eu cyhoeddi yn Atodiad A.

Safonau cyflenwi gwasanaethau

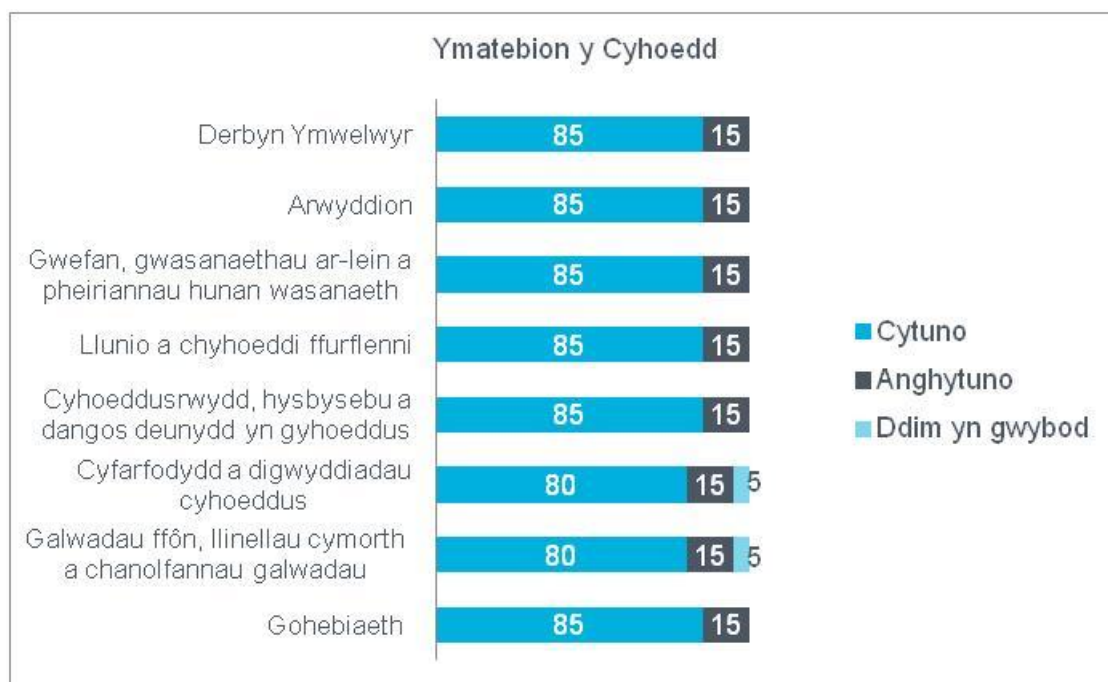
Wrth holi barn y cyhoedd ar resymoldeb a chymesuredd y gofynion sydd ynghlwm â'r safonau cyflenwi gwasanaethau, gofynnwyd iddynt ymateb i'r cwestiwn isod yn yr holiadur:

'A ydych yn cytuno neu'n anghytuno y dylai'r gwasanaethau a ddaw o dan y categorïau uchod gael eu cynnig yn Gymraeg gan y cwmnïau isod?'

Wrth ateb y cwestiwn hwn, rhoddwyd cyfle i'r cyhoedd ymateb fesul gweithgaredd sydd o fewn cwmpas safonau cyflenwi gwasanaethau.

Mae'r tabl isod yn dangos amrywiaeth yr ymatebion a gafwyd:

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig



Safonau cadw cofnodion

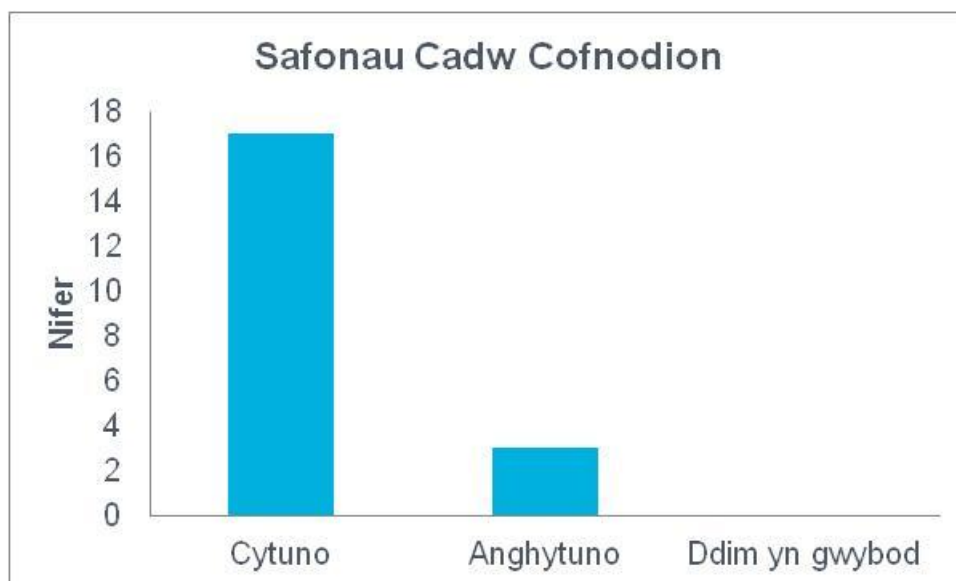
Wrth geisio barn y cyhoedd ar resymoldeb y gofynion sydd ynghlwm â'r safonau cadw cofnodion, gofynnwyd iddynt ymateb i'r cwestiwn isod yn yr holiadur:

'A ydych yn cytuno neu'n anghytuno y dylai'r gwasanaethau a ddaw o dan y categorïau uchod gael eu cynnig yn Gymraeg gan y cwmnïau isod?'

O'r 20 ymateb a gafwyd drwy'r holiadur ar wefan Comisiynydd y Gymraeg, roedd 100% wedi ateb y cwestiwn hwn. O'r 20 a ymatebodd, roedd 85% yn cytuno y dylai'r ddyletswydd hon gael ei gosod ar y personau perthnasol dan sylw.

Dengys y tabl isod sut yr ymatebodd aelodau'r cyhoedd i'r cwestiwn hwn:

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig



Sylwadau Pellach

Yn ogystal â darparu ymatebion i gwestiynau penodol ar bwnc yr ymchwiliad safonau, rhoddwyd cyfle i'r cyhoedd nodi unrhyw safonau ychwanegol yr oeddynt o'r farn y dylid eu pennu a'u gwneud yn benodol gymwys i'r personau perthnasol dan sylw, ynghyd ag unrhyw sylwadau pellach a oedd yn berthnasol i'r ymchwiliad safonau hwn.

O'r 20 ymatebodd drwy'r holiadur ar wefan y Comisiynydd, darparodd 60% (12) ohonynt sylwadau ychwanegol i'w hystyried gan y Comisiynydd yn rhan o'r ymchwiliad safonau. Roedd mwyafrif yr ymatebion a dderbyniwyd yn gefnogol i'r cysyniad o bennu safonau, a hynny er mwyn sicrhau hawliau clir i siaradwyr Cymraeg mewn perthynas â'r gwasanaethau Cymraeg a ddarperir gan gwmnïau nwy.

Mynegodd y cyhoedd y dylai'r safonau a gaiff eu pennu fod yn rhai a fydd yn sicrhau eu bod yn derbyn gwasanaeth gwbl ddwyieithog yn ddiodyn. Mynegwyd yr angen gan y cyhoedd i sicrhau bod y safonau a gaiff eu pennu yn rai a fydd yn cael effaith ar fywydau pob dydd pobl gyffredin.

Amlinellir isod brif themâu'r ymatebion a dderbyniwyd a oedd o blaid gwneud y safonau'n benodol gymwys:

- yr angen i sicrhau bod pob cwmni yn darparu gwasanaeth dwyieithog drwyddi draw yn ddiodyn i'r holl gwsmeriaid, gyda'r Gymraeg yn gyntaf bob tro.
- yr angen i sicrhau bod gwasanaeth ar-lein, apiau a datblygiadau newydd yr un mor gyffredol yn y Saesneg a'r Gymraeg
- bod y Gymraeg yn dod yn rhan o ddiwylliant mewnol y cwmnïau yn hytrach na bod yn wasanaeth atodol sy'n cael ei drosglwyddo i asiantaeth allanol.
- yr angen i sicrhau nad yw gwasanaeth Cymraeg yn cael ei golli wrth dderbyn gwasanaeth wyneb i wyneb.

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Ar y cyfan ni dderbyniwyd gwrthwynebiad i ddyletswyddau iaith gan y cyhoedd. Amlinellir brif themâu'r ymatebion a dderbyniwyd gan y cyhoedd a oedd yn erbyn gwneud safonau'n benodol gymwys isod:

- cred un ymatebwr y dylid rhoi dewis iaith i bob cwsmer ar y dechrau yn hytrach na darparu gwasanaethau yn ddwyieithog i bawb.
- er y cytuna'r ymatebydd gyda'r egwyddor o osod safonau i sicrhau gwasanaeth Cymraeg, credi bod angen ystyried y gost ychwanegol a gan bwy yr ad-delir y gost honno.

Yr oedd y mwyafrif helaeth o'r ymatebion a dderbyniwyd gan aelodau'r cyhoedd drwy'r wefan yn cytuno y dylid sicrhau bod cwmnïau nwy yn ddarostyngedig i'r safonau cyflenwi gwasanaeth. Cafwyd ymateb ar sail adroddiad gan Grŵp Hawliau Cymdeithas yr Iaith a'r grŵp yn unfryd gytuno y dylid gosod safonau ar gwmnïau nwy yng Nghymru.

Derbyniwyd sylwadau pellach trwy'r holiadur ar y wefan yn ogystal ag adroddiad Cymdeithas yr Iaith yn gofyn i'r cwmnïau fynd gam ymhellach na'r hyn a gynigiwyd yn yr holiadur. Cynigwyd fod angen i'r cwmnïau gydnabod statws swyddogol y Gymraeg yng Nghymru yn ogystal â chydabod hawliau eu gweithwyr a'u cwsmeriaid i dderbyn gwasanaeth Cymraeg. Mae angen i wasanaethau Cymraeg gael eu cynnig yn rhagweithiol i'r cwsmeriaid ac i'r iaith fod yn rhan greiddiol o wasanaethau'r cwmnïau.

Yr oedd y rhan helaeth o'r ymatebwyr o'r farn y dylai'r cwmnïau nwy orfod gohebu â'r cyhoedd yng Nghymru'n ddwyieithog gyda'r Gymraeg yn gyntaf. Cred nifer o'r ymatebwyr mai darparu'r holl wybodaeth yn ddwyieithog yw'r ffordd orau i sicrhau bod y ddwy iaith yn cael eu trin yn gyfartal. Yr oedd un ymatebydd yn anghytuno ac yn credu y dylai'r cwmnïau nwy ofyn am ddewis iaith y cwsmer o'r cychwyn cyntaf a darparu gohebiaeth un ai yn uniaith Gymraeg neu'n uniaith Saesneg i'r cwsmer yn ôl ei ddymuniad. Nodwyd hefyd ei bod hi'n bwysig i ddefnyddio cyfeiriadau Cymraeg wrth ohebu'n Gymraeg gyda chwsmeriaid a bod hynny i gynnwys enwau strydoedd a threfi Cymraeg.

Cred Cymdeithas yr Iaith ei bod hi'n hanfodol nad yw anfon gohebiaeth yn Gymraeg yn arwain at fwy o oedi cyn derbyn ymateb. Nodir hefyd yr angen i sicrhau bod pob dull o ohebu'n cael eu cynnwys yn y safonau megis e-byst, neges destun, cylchlythyron, biliau a datganiadau boed rhain ar bapur neu'n electronig.

Cytunodd y mwyafrif o aelodau'r cyhoedd y dylai gwefannau a gwasanaethau ar-lein fod ar gael yn Gymraeg. Yr oedd y mwyafrif o'r sylwadau ychwanegol a dderbyniwyd ynghylch gwefannau a gwasanaethau ar-lein yn tynnu sylw at sicrhau cysondeb o ran y wybodaeth sydd ar gael yn y ddwy iaith. Dylid gallu dod o hyd i wybodaeth yn Gymraeg neu'n Saesneg drwy ddilyn yr un camau, ond bod yr iaith yn wahanol. Gofynnwyd hefyd i sicrhau bod mesuryddion clyfar ac apiau'r cwmnïau yn dod o dan y safonau.

Cred Cymdeithas yr Iaith bod darparu gwasanaeth cyflawn Cymraeg ar-lein yn bwysig iawn er mwyn normaleiddio a chynyddu'r defnydd ohoni. Credant hefyd bod

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

angen sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol ar wefannau cymdeithasol a bod safon yn ei lle i sicrhau bod staff yn gallu ymateb i ymholiadau Cymraeg ar-lein yn safonol.

Nododd y mwyafrif o'r ymatebwyr bod eisiau i arwyddion fod yn Gymraeg. Cytunodd Cymdeithas yr Iaith hefyd. Yr oeddynt o'r farn bod gormod o arwyddion ble nad yw'r Gymraeg yn bresennol neu'n cael ei thrin yn llai ffafriol â'r Saesneg. Credant bod rhaid i bob arwydd dim ots faint yw eu hoedran fod yn Gymraeg hyd yn oed os yw'n arwydd dros dro, yn barhaol neu'n arwydd ar fesurydd.

Cytunodd y mwyafrif y dylai brand a hunaniaeth gorfforaethol cwmnïau nwy fod yn Gymraeg. Aeth un ymatebydd cyn belled a nodi y dylai cwmnïau sicrhau bod ganddynt enw Cymraeg ar gyfer eu gweithgarwch yng Nghymru a bod holl wisgoedd, cerbydau a'r deunydd marchnata yn cael eu harddangos yn Gymraeg. Rhannodd Cymdeithas yr Iaith yr un farn. Yr oedd ymatebwr arall hefyd yn cytuno ac y dylai'r Gymraeg ymddangos yn gyntaf neu uwchben y Saesneg. Ymhelathodd un ymatebydd na 'ddylai unrhyw hunaniaeth gorfforaethol gynnwys ffurf ar acronym o darddiad Saesneg yn unig.'

Yr oedd yr ymatebwyr yn cytuno y dylai cyfarfodydd a digwyddiadau cyhoeddus gael eu cynnal yn Gymraeg. Nododd un ymatebydd y dylai unigolyn allu trafod unrhyw fater yn Gymraeg gyda chynrychiolydd gwasanaeth heb orfod defnyddio cyfieithydd. Cytunodd ymatebydd arall a dywed y dylai fod gan unigolion yr hawl i dderbyn gwasanaeth Cymraeg wrth ymwneud â'r cwmnïau ac y dylai'r Comisiynydd gynnwys 'call-outs' yn rhan o'r safonau. Rhannodd Cymdeithas yr Iaith yr un weledigaeth. Credant y dylid cynnal cyfarfod neu ddigwyddiad cyhoeddus trwy gyfrwng y Gymraeg, gyda chymorth offer cyfieithu os oes angen, waeth faint o bobl sy'n siarad Cymraeg.

Cytunodd y mwyafrif y dylai galwadau ffôn a chanolfannau galwadau gynnig gwasanaethau Cymraeg. Nododd un ymatebydd bod eisiau i bob cyfarchiad neu ymateb cychwynnol fod yn ddwyieithog gyda'r Gymraeg yn gyntaf. Fe nodwyd gan lawer ymatebydd y dylai bod rhif ffôn penodol ar gyfer galwyr Cymraeg eu hiaith ac na ddylai'r un cwsmer Cymraeg orfod siarad Saesneg wrth ymdrin â'i galwad. Rhoddwyd pwyslais mawr hefyd ar sicrhau bod rhifau ffôn llinellau cymorth Cymraeg yn gywir ac yn cael eu hysbysebu'n ddigonol ar wefannau, biliau ac holl ohebiaeth y cwmnïau.

Nododd Cymdeithas yr Iaith y dylai'r llinell gymorth Gymraeg fod ar gael am yr un cyfnod a'r Saesneg ac na ddylai gostio fwy i'w defnyddio. Awgrymodd y Gymdeithas hefyd y dylai bod cwmnïau yn cadw cofnod o ddewis iaith eu cwsmeriaid, a phan fo cwmni yn cysylltu â chwsmer dros y ffôn, dylid cysylltu â hwy yn eu dewis iaith.

Cytunodd 85% bod angen llunio a chyhoeddi ffurflenni yn Gymraeg. Nododd un ymatebydd y dylid sicrhau bod ffurflenni talu drwy ddebyd uniongyrchol ar gael yn Gymraeg yn ogystal â gwybodaeth a deunydd ymarferol i alluogi defnyddio cardiau talu o flaen llaw mewn mesuryddion pwrpasol. Nododd Cymdeithas yr Iaith bod angen i holl ddeunyddiau cyhoeddus y cwmnïau a phob ffurflen gan gynnwys ffurflenni cofrestru a ffurflenni cwyno fod yn Gymraeg. Yr oedd y cyhoedd a Chymdeithas yn cytuno bod yr un yn wir am gyhoedduswydd y cwmnïau hefyd.

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Yr oedd y mwyafrif o'r ymatebwyr yn cytuno y dylid darparu cyrsiau yn Gymraeg. Yr oedd Cymdeithas hefyd yn cytuno bod angen darparu cyrsiau yn ogystal a seminarau, gweithdai mewnol ac allanol yn Gymraeg.

Cytunodd y cyhoedd a Chymdeithas yr Iaith bod angen sicrhau bod gwasanaeth derbyn ymwelwyr yn cael ei ddarparu'n Gymraeg. Gofynnodd Cymdeithas yr Iaith i'r Comisiynydd gryfhau fersiynau cynharach y safonau i sicrhau bod y Gymraeg yn rhan annatod o wasanaethau wyneb yn wyneb.

Cred Cymdeithas yr Iaith bod angen mynd i'r afael â pholisïau recriwtio'r cwmnïau er mwyn sicrhau twf yn nefnydd y Gymraeg. Credant mai diffyg ym mholisïau recriwtio'r cwmnïau sydd i'w feio mewn nifer o achosion o ran diffyg cyflenwi gwasanaeth. Mae Cymdeithas yn argymhell ei bod hi'n bwysig symud Safonau, megis 136-140 ynghylch recriwtio staff a 98 ynghylch llunio polisi o ran defnydd mewnol o'r Gymraeg, i mewn i'r categori 'Safonau Cyflenwi Gwasanaethau' fel bod cwmnïau ynni yn ddarostyngedig iddynt.

Safonau cadw cofnodion

Yr oedd 85% yn cefnogi'r angen i sefydliadau gadw cofnodion a hynny er mwyn sicrhau'r gallu i fonitro ac archwilio cydymffurfiaeth â'r safonau eraill. Yr oedd un ymatebydd o'r farn bod cadw cofnodion o sgiliau iaith yn allweddol. Cred Cymdeithas yr Iaith bod cadw cofnodion yn bwysig er mwyn mapio'r gweithlu er mwyn cynyddu defnydd mewnol o'r Gymraeg.

6 Tystiolaeth a dderbyniwyd gan Banel Cyngkori Comisiynydd y Gymraeg

Derbyniwyd tystiolaeth gan y panel cyngkori yn unol â'r gofynion a amlinellir yn adran 63(3) y Mesur.

Roedd yr ymatebion a dderbyniwyd gan y panel yn dangos cefnogaeth i bwrpas y rheoliadau sef gwireddu amcanion sylfaenol y Mesur; bod y Gymraeg yn iaith swyddogol yng Nghymru ac na ddylid ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg.

Gan gydnabod y bydd pryder ymysg y rheini a gaiff eu rheoleiddio gan y Comisiynydd, pwysleisiwyd y dylid sicrhau bod pawb yn deall gofynion y Mesur.

Fel nodwyd mewn ymateb i ymchwiliadau blaenorol, roedd y panel o'r farn y dylid ystyried sut y bydd rhai safonau yn cael eu gweithredu mewn modd 'rhesymol a chymesur' wrth osod y gofynion mewn hysbysiadau cydymffurfio o dan adran 44 y Mesur.

Cytunodd pob aelod o'r panel y dylid cynnig safonau cyflenwi gwasanaethau yn Gymraeg. Cafwyd tri sylw ychwanegol gan y panel ynglŷn â'r safonau cyflenwi gwasanaeth. Awgrymwyd y dylid cadw cronfa ddata o ddewis iaith y cwsmeriaid er mwyn cysylltu a chyfathrebu yn effeithiol gyda phawb. Yr oeddynt hefyd yn tynnu sylw at y ffaith bod rhaid i arwyddion fod yn ddwyieithog am resymau diogelwch yn hytrach na rhesymau ieithyddol yn unig. Teimla'r panel ei bod yn hanfodol hefyd sicrhau offer cyfieithu mewn cyfarfodydd cyhoeddus.

Cred y Panel ei bod hi'n ddyletswydd ar gwmnïau i wneud popeth rhesymol o fewn eu gallu i ganfod staff dwyieithog er mwyn gallu cynnig gwasanaeth cyflawn. Yn yr un modd credant y dylid gwneud y defnydd gorau o dechnoleg gyfoes i sicrhau gwasanaeth dwyieithog cyflawn, gan dderbyn bod rhuglder yn y Gymraeg a'r Saesneg yn sgil penodol wrth wasanaethau y Gymru fodern.

7 Casgliadau'r ymchwiliad safonau

Sylwadau cyffredinol

Mae'r casgliadau isod wedi eu seilio ar y dystiolaeth a ddarparwyd gan y cwmnïau, y cyhoedd a'r Panel Cyngori mewn ymateb i'r ymchwiliad safonau. Beth a geir isod yw casgliadau sydd yn ystyried y gweithgareddau sy'n cael eu darparu'n bresennol gan y cwmnïau nwy, ystyriwyd hefyd y blaenoriaethau a nodwyd gan y cyhoedd yn eu hymatebion i'r ymchwiliad.

Nodir ym Memorandwm Esboniadol Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 mai un o brif amcanion y Ddeddfwriaeth oedd moderneiddio ac adeiladu ar y system o gynlluniau iaith Gymraeg a grëwyd o dan Ddeddf 1993. Yn yr un modd, nodir mai nod Llywodraeth Cymru wrth Ddeddfu oedd sicrhau gwell cysondeb rhwng personau, yn enwedig rhwng personau yn yr un sector, o ran darparu gwasanaethau Cymraeg. Daw'r rhestr o'r gweithgareddau a nodir yn Atodlen 9 y Mesur, yn ogystal â rhai sydd wedi eu cynnwys mewn rheoliadau blaenorol.

Ers dechrau'r ymchwiliad hwn, mae rheoliadau pellach wedi eu cyhoeddi mewn perthynas â'r Gymraeg. Fe gyhoeddwyd Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Ymgwymerwyr Dŵr a Charthffosiaeth) Drafft ar 25 Tachwedd 2016. Dyma'r set cyntaf o reoliadau a baratowyd mewn perthynas â grŵp o bersonau a enwir yn Atodlen 8 y Mesur. Felly, rydym wedi ystyried y safonau drafft a gyflwynwyd ar gyfer ymgwymerwyr dŵr a charthffosiaeth wrth ddod i gasgliadau ar yr ymchwiliad i gyflenwyr nwy.

Nodir bod adran 42 o'r Mesur yn gosod dyletswydd ar Weinidogion Cymru i sicrhau bod rheoliadau'n darparu bod safonau cyflenwi gwasanaethau sy'n ymwneud â phob un o'r gweithgareddau a bennir yn Atodlen 9 yn benodol gymwys i berson os yw'r person hwnnw, ac i'r graddau y mae'r person hwnnw, yn gwneud y gweithgareddau hynny.

Er hynny, dylid nodi nad oes rhaid iddynt wneud hynny os yw'r Comisiynydd yn nodi mewn adroddiad safonau, neu os yw Gweinidogion Cymru o'r farn, y byddai'n afresymol neu'n anghymesur i safonau cyflenwi gwasanaethau fod yn benodol gymwys i berson mewn perthynas â'r gweithgaredd hwnnw. Dylid nodi nad yw'r adran hon o'r Mesur yn atal rheoliadau o dan adran 39 rhag darparu bod safonau cyflenwi gwasanaethau eraill yn benodol gymwys i berson.

Yn unol â'r uchod, os amlygwyd drwy'r ymchwiliad safonau fod person neu grŵp o bersonau yn gwneud y weithgaredd,³ boed hynny i raddau mwy neu lai, daw'r Comisiynydd i'r casgliad y dylai'r holl safonau mewn perthynas â'r gweithgaredd hwnnw gael eu gwneud yn benodol gymwys iddynt. Daethpwyd i'r casgliadau hynny gan fod y safonau a bennwyd gan Lywodraeth Cymru yn gyd-ddibynnol ar ei gilydd o fewn cwrpas y weithgaredd.

³ Gweithgaredd cyflenwi gwasanaethau fel y'i diffinnir yn adran 28 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Nodir hefyd y gall y modd y cyflenwir gwasanaeth mewn perthynas â gweithgaredd newid yn y dyfodol ac y byddai angen addasu i adlewyrchu hynny drwy amrywio'r hysbysiad cydymffurfio, yn hytrach na mynd yn ôl at reoliadau.

Er hynny, lle ceir tystiolaeth nad yw person neu grŵp o bersonau yn gwneud gweithgaredd o gwbl, boed hynny drwy dystiolaeth a geir yn rhan o'r ymchwiliad safonau neu drwy dulliau eraill, daw'r Comisiynydd i'r casgliad na ddylai safonau o dan y gweithgaredd hwnnw fod yn benodol gymwys iddynt, oni bai fod rhesymau dilys dros wneud hynny.

Bydd y Comisiynydd yn ystyried y dystiolaeth a ddarparwyd er mwyn dod i gasgliad ar gynnwys hysbysiadau cydymffurfio a roddir i bersonau perthnasol o dan adran 44 y Mesur.

O'r gweithgareddau a oedd yn sail i'r ymchwiliad, roedd pob un o'r isod yn berthnasol i un neu fwy o'r cwmnïau nwy. Hynny yw:

- anfon gohebiaeth at nifer o bobl ar yr un pryd
- anfon gohebiaeth yn uniongyrchol at unigolyn neu gwmni
- gohebiaeth ynghylch newid tariffau
- ymateb i ohebiaeth Cymraeg yr ydych wedi ei dderbyn
- biliau / datganiadau
- cytundebau / contractau darparu nwy
- ateb galwadau ffôn cyffredinol
- canolfannau galwadau
- neges peiriant ateb
- gwneud galwadau ffôn
- cynnal cyfarfod ag un neu fwy o aelodau'r cyhoedd
- cynnal digwyddiad sy'n agored i'r cyhoedd
- arddangosfeydd
- hysbysiad
- hysbysebion
- ymgyrchoedd marchnata
- posterï
- datganiad i'r wasg
- gwybodaeth iechyd a diogelwch
- cyhoeddiadau eraill
- ffurflen gwyno
- ffurflen dalu
- ffurflen gofrestru
- gwefan
- cyfryngau cymdeithasol
- sgwrsio ar lein
- ap
- arwyddion ar safleoedd
- arwyddion am waith cynnal a chadw
- mesuryddion
- arwyddion diogelwch
- derbyn ymwelwyr
- desgiau gwybodaeth

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

- cyrsiau
- brand a hunaniaeth gorfforaethol

Rydym hefyd yn nodi bod nifer o'r cwmnïau yn defnyddio trydydd partïon i ddarparu rhai gwasanaethau ar eu rhan.

O'r rhestr uchod, mae'r gwasanaethau sydd ar gael yn 'Ddwyeithog – Cymraeg a Saesneg' neu 'Saesneg gyda pheth Gymraeg' ond yn berthnasol i rhwng 1 a 5 cwmni allan o'r 22 a ymatebodd.

Ymysg y cwmnïoedd sydd yn cynnig gwasanaethau Cymraeg, dylid nodi nad oeddent yn darparu gwasanaethau Cymraeg ar gyfer cwsmeriaid busnes.

Croes gyfeiriwyd y rhestr o wasanaethau a nodir uchod yn erbyn y safonau cyflenwi gwasanaethau a rhestrir yn rheoliadau drafft ar gyfer Ymgymerywyr Dŵr a Charthffosiaeth. Gwelwyd bod bron bob un o'r safonau a gynigir yn berthnasol i'r cyflenwyr nwy trwyddedig yn ogystal â rhai gwasanaethau ychwanegol. Gweler Casgliad 1 am restr o'r gwasanaethau hynny.

Casgliad 1:

Daw Comisiynydd y Gymraeg i'r casgliad y dylai Gweinidogion Cymru sicrhau bod rheoliadau yn gwneud darpariaeth i safonau cyflenwi gwasanaethau mewn perthynas â'r gweithgareddau isod fod yn benodol gymwys i gyflenwyr nwy trwyddedig. Mae'r rhestr isod yn seiliedig ar safonau cyflenwi gwasanaethau rheoliadau drafft safonau'r Gymraeg (Ymgymerywyr Dŵr a Charthffosiaeth)

- 1. Safonau ynghylch gohebiaeth a anfonir gan gorff
 - (1) Pan fo corff yn ateb gohebiaeth
 - (2) Pan fo corff yn gohebu
 - (3) Safonau cyffredinol ynghylch gohebu
- 2. Safonau ynghylch galwadau ffôn i gorff
 - (1) Galwadau ffôn i brif rif ffôn y corff ac i unrhyw linellau cymorth neu ganolfannau galwadau
 - (2) Corff yn delio â galwadau ffôn drwy system wedi ei hawtomeiddio
- 3. Safonau ynghylch cyfarfodydd a gynhelir gan gorff nad ydynt yn agored i'r cyhoedd yn gyffredinol
 - (1) Cyfarfodydd rhwng corff ac un person gwahoddedig arall
 - (2) Cyfarfodydd rhwng corff a mwy nag un person gwahoddedig
- 4. Safonau ynghylch cyfarfodydd a drefnir gan gorff sy'n agored i'r cyhoedd
- 5. Safonau ynghylch digwyddiadau cyhoeddus a drefnir neu a ariennir gan gorff
- 6. Safonau ynghylch cyhoeddusrwydd a hysbysebu gan gorff
- 7. Safonau ynghylch corff yn arddangos deunydd yn gyhoeddus
- 8. Safonau ynghylch corff yn llunio dogfennau
- 9. Safonau ynghylch corff yn llunio ac yn cyhoeddi ffurflenni
- 10. Safonau ynghylch gwefannau a gwasanaethau ar-lein corff

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

- (1) Gwefannau a gyhoeddir gan gorff
- (2) Apiau a gyhoeddir gan gorff
- (3) Cyfleusterau sgwrsio ar lein
- 11. Safonau ynghylch defnydd corff o'r cyfryngau cymdeithasol
- 13. Safonau ynghylch arwyddion a arddangosir gan gorff
- 14. Safonau ynghylch derbyn ymwelwyr i adeiladau'r corff
- 15. Safonau ynghylch corff yn gwneud hysbysiadau
- 16. Safonau ynghylch corff yn dyfarnu grantiau
- 17. Safonau ar gyfer codi ymwybyddiaeth ynghylch gwasanaethau Cymraeg a ddarperir gan gorff
- 18. Safon ynghylch hunaniaeth gorfforaethol corff
- 19. Safonau ynghylch cyrsiau a gynigir gan gorff

Mae rhai safonau wedi eu hepgor yn bwrpasol.

Casgliadau Pellach

Mae cyflwyniad Llywodraeth Cymru i'r ddogfen ymgynghori Rheoliadau Safonau'r Gymraeg (Ymgymerydd Dwr a Charthffosiaeth)⁴ yn ymgymryd â nifer o faterion sy'n berthnasol i'r sylwadau a gasglwyd gan gwmnïau nwy, y panel cynghori a'r cyhoedd wrth gynnal yr ymchwiliad hwn i gyflenwyr nwy trwyddedig.

Mae '2.3 Galwadau Ffôn' y ddogfen ymgynghori yn cyfeirio at awydd y Llywodraeth i ganolbwyntio ar ddefnydd cwsmeriaid o linellau cymorth. Mae hyn yn cyd fynd â rhai o'r sylwadau a dderbyniwyd gan gwmnïau nwy.

Mae '2.4 Cyhoeddiadau' yn cyfeirio at awydd y Llywodraeth i ddod o hyd i ffordd o sicrhau y caiff y dogfennau cywir eu cyhoeddi yn Gymraeg pan fo'r pwnc a/neu'r gynulleidfa ddisgwyliedig yn awgrymu y dylid gwneud. Mae'r sylwadau a gyflwynwyd gan rai cwmnïau nwy yn mynegi'r un neges. Wedi dweud hynny, dylid nodi nad oes gan bob cwmni nwy'r arbenigedd na'r profiad wrth ddarparu cyhoeddiadau yn Gymraeg. Dylid hefyd nodi sylwadau rhai aelodau'r cyhoedd yn gofyn am wasanaeth gwbl ddwyieithog yn ddiodyn.

Mae '2.5 Gwefannau' yn cyfeirio at awydd y Llywodraeth i roi'r gallu i'r Comisiynydd i amrywio dyletswyddau. Gellid amrywio rhwng sicrhau bod pob tudalen newydd ar gael yn Gymraeg, i gael hafan a/neu ryngwyneb Cymraeg. Mae'r adborth a gasglwyd gan y Comisiynydd yn cyfeirio at alwadau gan rai cwmnïau nwy i weld trefniadau o'r fath mewn lle. Eto rhaid cydbwysu galwadau'r cwmnïau nwy yn erbyn y galw gan rai aelodau o'r cyhoedd am wasanaethau cwbl ddwyieithog.

Mae '2.6 Cyfleusterau sgwrsio ar-lein' yn cyfeirio at yr angen i ystyried yr amrywiaeth o ffyrdd gall cwsmer ddod i gysylltiad â chwmni. Mae'r ystyriaethau hyn hefyd yn berthnasol i gwmnïau nwy.

Mae'r '2.7 Materion eraill' yn cyfeirio at yr angen i ystyried bod gan rai cwmnïau swyddfeydd yng Nghymru a Lloegr a'r angen i gyfyngu'r safonau yn ymwneud â derbyn ymwelwyr i fod yn berthnasol i dderbynfeydd yng Nghymru yn unig. Mae'r

⁴ [Rheoliadau Safonau'r Gymraeg \(\(Dŵr a Charthffosiaeth\)\) 2017](#)

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

pwynt yma yn cyd-fynd â'r wybodaeth a gasglwyd gan y Comisiynydd wrth dderbyn adborth gan y cwmnïau nwy.

Wrth ystyried y gwasanaethau a amlygir i'r Comisiynydd sydd yn berthnasol i'r cwmnïau nwy ac yna croes gyfeirio yn erbyn y rheoliadau drafft ar gyfer ymgwymerwyr dŵr a charthffosiaeth, gweler bod y cwmnïau'n cynnig rhai gwasanaethau ychwanegol. Dylid sicrhau bod rheoliadau yn gwneud darpariaeth ar gyfer y gweithgareddau ychwanegol hynny.

Casgliad 2:

Daw Comisiynydd y Gymraeg i'r casgliad y dylai Gweinidogion Cymru sicrhau bod rheoliadau yn gwneud darpariaeth i safonau sy'n ymdrin â'r materion ychwanegol a nodwyd isod:

- mesuryddion clyfar

Defnydd o drothwyon yn y sector ynni

Mae'r dystiolaeth a gasglwyd wrth gynnal yr ymchwiliad hwn yn awgrymu gwahaniaeth sylweddol yn y ddarpariaeth o wasanaethau Cymraeg sydd ar gael yn bresennol i gwsmeriaid yng Nghymru rhwng y cwmnïau nwy. Mae yna amrywiaeth amlwg rhwng y cwmnïau lleiaf a'r cwmnïau mwyaf. Gwelwyd amrywiaeth mewn darpariaeth hefyd rhwng y cwmnïau mwyaf sef 'y chwech cyflenwyr ynni mawr'. Gwelwyd hefyd nad yw pob cyflenwr yn darparu yng Nghymru ar hyn o bryd.

Pwrpas safonau yw:

- ei gwneud hi'n eglur i sefydliadau beth yw eu dyletswyddau o ran y Gymraeg
- ei gwneud hi'n fwy eglur i siaradwyr Cymraeg pa wasanaethau y gallant ddisgwyl eu derbyn yn Gymraeg
- sicrhau mwy o gysondeb o ran gwasanaethau Cymraeg a gwella eu hansawdd

Rhaid cydbwysu'r angen i gyflwyno safonau sy'n cyflawni'r pwrpas uchod gyda'r angen i beidio ymyrryd yng nghystadleuaeth agored y farchnad ynni a chynnig y cyfle i ddefnyddiwr ddewis a dethol rhwng amrywiaeth eang o ddarparwyr. Gellir ystyried y rhaglenni mae Ofgem eisoes yn eu gweithredu wrth gyflwyno rhaglenni amgylcheddol a chymdeithasol ar ran Llywodraeth y DU fel cyfundrefn i'w hystyried wrth gyflwyno rheoliadau:

Rhaglenni amgylcheddol a chymdeithasol Ofgem

Rheoleiddir cwmnïau nwy a thrydan gan Ofgem. Prif ddyletswydd Ofgem yw diogelu buddiannau defnyddwyr.

Rhan o gyfrifoldebau Ofgem yw sicrhau bod cyflenwyr ynni weithredu yn unol ag amodau'r drwydded cyflenwi. Mae cyflenwyr nwy yn gweithredu dan 'drwydded cyflenwi nwy safonol'. O fewn y drwydded ceir diffiniadau amrywiol sy'n berthnasol i'r sector ac a ddefnyddir i weinyddu amryw o raglenni a phennu gofynion ar gwmnïau.

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Enghraifft o hyn yw i wahanu'r cwmnïau 'bach' a 'mawr' gan ddefnyddio trothwy. Yn ôl diffiniad y drwydded:

'Golyga Cyflenwr Egni Bach gyflenwr egni a oedd yn cyflenwi (p'un ai gyda thrydan, neu nwy, neu'r ddau) llai na 250,000 (dau gant a hanner o filoedd) o safleoedd ynni domestig ar 15 Chwefror 2015.'

(Small Energy Supplier means an Energy Supplier which supplied (whether with electricity, or gas, or both) fewer than 250,000 (two hundred and fifty thousand) Domestic Energy Premises on 15 February 2015.)

Cyfeirir at y trothwy hwn yn rheoliadau'r ddeddfwriaeth 'Warm Home Discount'. Mae gofyn i gwmnïau sy'n cyflenwi dros 250,000 o gwsmeriaid weithredu'r 'Warm Home Discount' sef cynllun Llywodraeth y DU sy'n ymladd tlodi tanwydd.

Ceir trothwy arall o fewn y drwydded sef ar gyfer 50,000 o gwsmeriaid. Cyfeiria hyn at gynnig amrywiaeth o opsiynau talu i gwsmeriaid.

Mae'r dystiolaeth a gasglwyd wrth gynnal yr ymchwiliad hwn yn dangos yr amrywiaeth mewn maint a darpariaeth sydd rhwng y cwmnïau nwy ym Mhrydain. Mae hyn yn rhannol oherwydd ymdrechion awdurdodau fel Ofgem dros y blynyddoedd diwethaf i ehangu cystadleuaeth a'i gwneud yn haws i gwmnïau gael mynediad i'r farchnad a dod yn gyflenwyr ynni. O ganlyniad, mae'r nifer o gwmnïau sy'n cyflenwi nwy wedi cynyddu o'r '6 mawr' i ffigurau dwbl wrth i rwystrau i fynediad gael eu tynnu. Dyma pam bod trothwyon megis yr uchod yn bodoli; er mwyn caniatáu i gwmnïau bach dyfu cyn iddynt orfod ymrwymo i unrhyw gynlluniau amgylcheddol neu gymdeithasol a allai lesteirio twf cynnar.

Gallai unrhyw ofynion o safbwynt y Gymraeg ddilyn yr un cynsail.

Casgliad 3:

Daw Comisiynydd y Gymraeg i'r casgliad y dylai Gweinidogion Cymru ystyried yr angen i gynnwys trothwy neu drothwyon mewn perthynas â chyflwyno rheoliadau safonau'r Gymraeg ar gyfer cyflenwyr nwy trwyddedig. Gellir gwneud hyn gan ystyried y trothwyon sy'n bodoli o fewn y drwydded cyflenwi safonol.

Safonau cadw cofnodion

Yn seiliedig ar y dystiolaeth a dderbyniwyd, daw'r Comisiynydd i'r casgliad y dylai cyflenwyr nwy sy'n benodol gymwys i weithredu safonau cyflenwi gwasanaethau, gadw cofnod o sut maent yn cydymffurfio â'r safonau hynny. Yn ogystal, daw'r Comisiynydd i'r casgliad y dylent gadw cofnod o gwynion.

Casgliad 4:

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

Daw Comisiynydd y Gymraeg i'r casgliad y dylai Gweinidogion Cymru sicrhau bod rheoliadau yn gwneud darpariaeth i safonau cadw cofnodion fod yn benodol gymwys i gyflenwyr nwy i'r cyhoedd.

Safonau sy'n ymdrin â materion atodol

Mae darpariaeth yn y Mesur yn ymwneud â threfniadau monitro a gofynion adrodd ar gyfer y gyfundrefn safonau (Adran 27 –Darpariaethau Atodol). Pwrpas y safonau yw hwyluso adrodd a monitro cydymffurfedd sefydliadau a gosod camau iddynt gyhoeddi gwybodaeth ar eu perfformiad yn erbyn y gofynion statudol. Mae hyn yn gydnabyddiaeth o egwyddorion sylfaenol rheoleiddio sy'n cydnabod fod gan y sefydliad, yn ogystal â'r arolygwr neu reoleiddiwr rôl i'w chwarae mewn sicrhau ymlyniad at ofynion statudol.

Casgliad 5:

Daw Comisiynydd y Gymraeg i'r casgliad y dylai Gweinidogion Cymru sicrhau bod rheoliadau yn gwneud darpariaeth i'r safonau sy'n ymdrin â materion atodol mewn perthynas â'r safonau cyflenwi gwasanaeth a chadw cofnodion fod yn benodol gymwys i'r cyflenwyr nwy perthnasol.

8 Y Camau Nesaf

Wrth ddarparu'r adroddiad safonau hwn mae Comisiynydd y Gymraeg wedi ystyried yr holl ymatebion a gyflwynwyd i'r ymchwiliad safonau. Caiff yr adroddiad hwn ei gyflwyno i'r isod yn unol ag adran 64(4) y Mesur:

- pob person perthnasol
- Panel Cyngori Comisiynydd y Gymraeg
- pob person a gymerodd ran yn ymgynghoriad y Comisiynydd yn unol ag adran 63
- Gweinidogion Cymru.

Ochr yn ochr ag ymchwiliadau safonau Comisiynydd y Gymraeg, disgwylir i Weinidogion Cymru gynnal asesiadau effaith rheoleiddiol mewn perthynas ag is-ddeddfwriaeth berthnasol y maent yn bwriadu ei gwneud, gan ddefnyddio eu pwerau is-ddeddfwriaethol eu hunain.

Noda Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006 mai asesiad effaith rheoleiddiol yw'r isod: 'A regulatory impact assessment is an assessment as to the likely costs and benefits of complying with relevant Welsh subordinate legislation.'

Yn hyn o beth, gall asesiad effaith rheoleiddiol gael ei ystyried:

- yn broses i helpu Gweinidogion Cymru ystyried effaith y rheoliad arfaethedig ar fuddiannau unigolion, grwpiau, sefydliadau ac ati
- yn gyfrwng i alluogi Gweinidogion Cymru i bwysu a mesur costau a manteision yr holl opsiynau sydd ar gael iddynt cyn gweithredu polisi; ac

Adroddiad Safonau Comisiynydd y Gymraeg – personau neilltuedig sy'n gyflenwyr nwy trwyddedig

- yn fodd o gyflwyno'r dystiolaeth berthnasol ar effeithiau cadarnhaol a negyddol ymyriadau o'r fath at ddibenion craffu ar y dystiolaeth honno.

Bydd disgwyl i Weinidogion Cymru ystyried y dystiolaeth a gasglwyd ganddynt at ddibenion yr asesiad effaith rheoleiddiol, ochr yn ochr â chasgliadau Comisiynydd y Gymraeg mewn adroddiad safonau wrth benderfynu a ddylent arfer y pwerau sydd wedi eu rhoi iddynt o dan Ran 4 y Mesur ai peidio.

Atodiad A – Rhestr o'r ymatebwyr i'r ymchwiliad safonau

Isod ceir rhestr o'r person(au) perthnasol y cynhaliwyd ymchwiliad safonau mewn perthynas â hwy, y Panel Cynghori ynghyd ag aelodau'r cyhoedd a oedd yn fodlon inni gyhoeddi eu sylwadau.

Personau perthnasol

- Cyflenwyr nwy trwyddedig

Aelodau'r cyhoedd

- Alaw Fôn Huws
- Ben Sulley
- Bethan Williams
- Clive Betts
- Clive James
- Curon Wyn Davies
- Cynghorydd Jeff Smith
- Dafydd Lloyd
- David Subacchi
- Elan
- Elin Walker Jones
- Elwyn Vaughan
- Fred Jeffreys
- Gareth Clubb
- Gareth Popkins
- Gethin Rhys
- Helen Greenwood
- Huw Roberts
- Ieuan Parry
- Janice Rhisiart
- Judith Humphreys
- Liam Townsend
- Lowri Cunnington
- Lowri Price
- Lyn Williams
- Marc Evans
- Marged
- Meinir James
- Morgan Owen
- Nia Llwyd
- Paul Harley
- Phil Edwards
- Sali Burns
- Siôn Jobbins
- Sioned Williams
- Steffan Bryn
- Steffan Rees
- Stephen Rule
- Wiliam Rowlands

Sefydliadau

- Cymdeithas yr Iaith Gymraeg

Panel Cynghori Comisiynydd y Gymraeg

- Bethan Jones Parry
- Carl Cooper
- Dr Heledd Iago
- Meinir Davies