

**COD YMARFER GWIRFODDOL I DDARPARWYR CYFATHREBIADAU AR GYFER  
CYNLLUN IAWNDAL AWTOMATIG**

**Diweddarwyd: 1 Ebrill 2021**

## **Cod Ymarfer Gwirfoddol i Ddarparwyr Cyfathrebiadau ar gyfer Cynllun Iawndal Awtomatig ynghylch materion gwasanaeth sy'n ymwneud â gwasanaethau ffôn llinell sefydlog a band eang preswyl**

### **Symiau'r taliadau iawndal**

O 1 Ebrill 2021 ymlaen, bydd symiau'r taliadau iawndal a restrir yn y Cod Ymarfer hwn yn cynyddu'n flynyddol yn unol â chwyddiant. Bydd y taliadau'n cynyddu o 1 Ebrill bob blwyddyn ar sail y Mynegai Prisiau Defnyddwyr (CPI) ar 31 Hydref yn y flwyddyn flaenorol. Bydd y cynnydd mewn taliadau'n berthnasol i unrhyw faterion gwasanaeth newydd sy'n codi o 1 Ebrill ymlaen. Mae symiau'r taliadau iawndal diweddaraf wedi'u rhestru ar wefannau Ofcom a'r llofnodwyr.

### **Cefndir**

1. Roedd Adolygiad Ofcom o Gyfathrebiadau Digidol yn nodi bod angen i'r sector cyfathrebiadau ddarparu gwasanaeth o ansawdd gwell i ddefnyddwyr band eang a theleffoni sefydlog. Roedd rhoi iawndal awtomatig i ddefnyddwyr ymysg y nifer o gamau y nodwyd y dylai'r Darparwyr Cyfathrebiadau eu rhoi ar waith. Mae gwneud y broses o dalu iawndal yn awtomatig, drwy gyfyngu ar faint mae angen i *ddefnyddwyr* ei wneud i dderbyn taliad, yn sicrhau bod defnyddwyr yn cael iawndal yn gyflym ac yn hawdd gan eu Darparwr Cyfathrebiadau am fater cymwys sy'n ymwneud ag ansawdd y gwasanaeth.

### **Gosod safonau sylfaenol ar gyfer iawndal awtomatig**

2. Er mwyn sicrhau bod y nodau hyn yn cael eu cyflawni a bod polisi iawndal Darparwr Cyfathrebiadau yn ddigonol i fodloni'r gofynion hyn, mae'r Cod Ymarfer hwn yn cynnwys set o safonau sylfaenol y mae'n rhaid i Ddarparwr Cyfathrebiadau perthnasol ymrwymo iddynt.
3. Er mwyn cydymffurfio â'r Cod, rhaid i'r Darparwr Cyfathrebiadau greu cynllun iawndal awtomatig sy'n bodloni meini prawf allweddol penodol a rhaid iddo ddigolledu defnyddwyr sy'n cael problemau ag ansawdd y gwasanaeth yn yr amgylchiadau a nodir yn y Cod hwn. Y tu hwnt i hynny, mater i'r Darparwr Cyfathrebiadau yw dewis a yw'n digolledu cwsmeriaid a sut, a gwahaniaethu ei hun yn unol â hynny.

### **Beth sy'n bwysig i ddefnyddwyr**

4. Mae'n bwysig bod unrhyw drefn iawndal yn adlewyrchu'r hyn sy'n bwysig i ddefnyddwyr ac mae'r Cod Ymarfer hwn yn blaenoriaethu'r materion cysylltiedig ag ansawdd gwasanaeth a fydd yn gwneud y gwahaniaeth mwyaf i ddefnyddwyr: darparu gwasanaeth yn brydlon; trwsio diffygion yn amserol a glynu wrth apwyntiadau.
5. Os nad yw'r Darparwr Cyfathrebiadau'n bodloni'r safonau sylfaenol ar gyfer gwasanaethau band eang a theleffoni sefydlog yn y tri maes yma, rhaid iddo ymrwymo i ddarparu iawndal awtomatig o leiaf.

## Creu polisi iawndal awtomatig effeithiol

6. Mae sawl ffactor yn dylanwadu ar allu Darparwr Cyfathrebiadau i ddarparu ei wasanaethau, ac mae rhai ohonynt y tu hwnt i reolaeth resymol y darparwr. Ar ben hynny, er mwyn i iawndal awtomatig weithio'n effeithiol, mae'n rhaid i bob digwyddiad sy'n ymwneud â gwasanaeth allu cael ei fesur a'i ddiffinio'n wrthrychol, er mwyn gallu pennu'r diffyg yn hawdd a sicrhau bod hawl y cwsmer i gael iawndal yn glir. Mae'r Cod Ymarfer hwn yn cydnabod y realiti hwnnw ac yn canolbwyntio ar y materion gwasanaeth hynny sy'n rhan o allu Darparwr Cyfathrebiadau i ddylanwadu ac yn rhai y gellir eu mesur yn wrthrychol a'u hadnabod yn hawdd. Nid yw'r Cod yn cynnwys iawndal awtomatig am faterion gwasanaeth sy'n deillio o ddiffygion a achosir gan gwsmeriaid, er enghraifft, defnyddio dyfeisiau yn anghywir, problemau â gwifrau yn y cartref ac apwyntiadau wedi'u methu oherwydd y cwsmer.
7. Drwy ganolbwyntio ar y ffactorau hyn, mae'r Cod yn ceisio creu fframwaith iawndal sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr, gan ganiatáu i Ddarparwr Cyfathrebiadau wneud iawn am y materion gwasanaeth craidd sydd bwysicaf i gwsmeriaid.

## **Cymhwyso'r Cod**

8. Mae'r Cod hwn yn berthnasol i bob Darparwr Cyfathrebiadau sy'n ymrwymo i'r Cod (y "**llofnodwyr**"). Mae rhestr o'r llofnodwyr yn cael ei chadw ar wefan Ofcom ([www.ofcom.org.uk](http://www.ofcom.org.uk)) a bydd Ofcom yn ei diweddarau o bryd i'w gilydd, fel sy'n briodol. Mae'r Cod yn berthnasol i ddarparu (gan gynnwys uwchraddio gwasanaethau cwsmeriaid presennol sy'n golygu eu bod yn destun cyfnod ymrwymiad contract newydd) ac atgyweirio gwasanaethau llinell sefydlog a band eang preswyl. Nid yw'r Cod yn berthnasol i wasanaethau busnes pwrpasol y bwriedir i gwsmeriaid busnes eu defnyddio yn bennaf. Mae iawndal awtomatig yn cael ei ysgogi gan fethiant i fodloni safonau ansawdd sy'n berthnasol i'r gwasanaeth, fel y disgrifir isod.

### **Cod Ymarfer ar gyfer Cynllun Iawndal Awtomatig**

#### **Mater gwasanaeth 1: Iawndal awtomatig am oedi cyn rhoi gwasanaeth band eang neu linell sefydlog ar waith**

9. Yn amodol ar baragraff 40 (eithriadau), rhaid i Ddarparwr Cyfathrebiadau dalu iawndal awtomatig i gwsmer os nad yw'n rhoi gwasanaeth llinell sefydlog neu fand eang cwsmer ar waith erbyn 11.59pm ar y dyddiad gwreiddiol a gadarnhawyd yn ysgrifenedig gyda'r cwsmer hwnnw.
10. Yn amodol ar gymhwyso paragraffau 36 i 39 (Terfyn ar daliadau iawndal awtomatig), isafswm yr iawndal awtomatig taladwy fydd:
  - a. £5 am fethu'r dyddiad rhoi ar waith cychwynnol; a
  - b. £5 am bob diwrnod calendr llawn sy'n mynd heibio ar ôl y dyddiad rhoi ar waith cychwynnol, tan y dyddiad (ar gael) cyntaf a gynigir fel dyddiad rhoi ar waith gwahanol neu, os yw'n gynharach, y dyddiad y bydd y cwsmer neu'r Darparwr Cyfathrebiadau yn terfynu neu'n canslo'r gwasanaeth neu'r gwasanaethau yr effeithir arnynt (y gwasanaeth(au) y mae'r Darparwr Cyfathrebiadau wedi cytuno i'w r(h)oi ar waith ar ddyddiad penodol).

Er enghraifft, os yw gwasanaeth i fod i gael ei roi ar waith ar ddydd Mercher ond ei fod yn cael ei ohirio tan ddydd Iau, yna bydd £5 yn daladwy (sef £5 am y dyddiad rhoi ar waith cychwynnol a gollwyd). Os cafodd ei roi ar waith ddiwrnod yn ddiweddarach, ddydd Gwener, byddai £10 yn daladwy (sef £5 am y dyddiad rhoi ar waith cychwynnol a gollwyd a £5 ychwanegol am y diwrnod calendr llawn ychwanegol y bu'n rhaid aros i'r gwasanaeth gael ei roi ar waith).

11. Yn yr achos hwn, mae iawndal 'awtomatig' yn golygu na ddylai fod yn ofynnol i'r cwsmer wneud hawliad am iawndal; rhaid i'r Ddarparwr Cyfathrebiadau roi gwybod i'r cwsmer ei fod yn gymwys pan geir oedi cyn rhoi ei wasanaeth ar waith. Fodd bynnag, efallai y gofynnir i'r cwsmer ddewis ar ba ffurf yr hoffai gael ei iawndal (gweler paragraff 28).
12. Bydd iawndal awtomatig yn daladwy am y methiant hwn mewn gwasanaeth, yn ogystal ag unrhyw iawndal awtomatig sy'n daladwy o ganlyniad i fethu apwyntiad (gweler isod).
13. Mae iawndal awtomatig yn berthnasol o dan baragraff 9 uchod os bydd y Ddarparwr Cyfathrebiadau yn methu darparu'r llwybrydd band eang erbyn y dyddiad rhoi ar waith a bod y cwsmer wedi rhoi gwybod i'r Ddarparwr Cyfathrebiadau nad yw wedi'i gael. Ni fydd iawndal awtomatig yn berthnasol yn yr achos hwn os gall y Ddarparwr Cyfathrebiadau ddangos prawf postio, neu ddarparu tystiolaeth gyfatebol bod y llwybrydd wedi cael ei anfon yn gywir.

## **Mater gwasanaeth 2: iawndal awtomatig am oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth drwy linell sefydlog neu fand eang**

14. Yn amodol ar baragraff 40 (eithriadau), rhaid i Ddarparwr Cyfathrebiadau dalu iawndal awtomatig i gwsmer:
  - a. os yw'r cwsmer yn rhoi gwybod i'w Ddarparwr Cyfathrebiadau am achos o Golli Gwasanaeth yn Llwyd mewn perthynas â'i wasanaeth llinell sefydlog neu fand eang; ac
  - b. os, yn dilyn ymweliad gan beiriannydd neu brofion a diagnosis o bell, y caiff achos o Golli Gwasanaeth yn Llwyd ei nodi ac y caiff diffyg ei gofnodi (neu y dylai diffyg fod wedi'i gofnodi) ar y llinell neu'r gwasanaeth hwnnw; ac
  - c. os na chaiff diffyg o'r fath ei ddatrys erbyn 11.59pm ar y diwrnod lle mae dau ddiwrnod gwaith wedi mynd heibio ers i'r cwsmer roi gwybod am y diffyg (yr "Amser Ysgogi Taliad"), oni bai fod y cwsmer wedi gofyn am ddyddiad trwsio diweddarach. Er enghraifft, os rhoddir gwybod am ddiffyg ar ddydd Llun, bydd iawndal yn daladwy os nad yw'r diffyg wedi cael ei drwsio erbyn yr Amser Ysgogi Taliad o 11.59pm ddydd Mercher.
15. Nid yw iawndal awtomatig yn daladwy mewn perthynas ag unrhyw gyfnod segur wedi'i gynllunio ar gyfer y gwasanaeth rhwydwaith y rhoddwyd gwybod i'r cwsmer amdano ymlaen llaw.

16. Yn amodol ar gymhwysio paragraffau 36 i 39 (Terfyn ar daliadau iawndal awtomatig), isafswm yr iawndal awtomatig taladwy fydd:
- a. £8 am yr Amser Ysgogi Taliad; ac
  - b. £8 am bob diwrnod calendr llawn y mae'r achos o Golli Gwasanaeth yn Llwyd yn parhau ar ôl yr Amser Ysgogi Taliad.
17. Yn yr achos hwn, mae iawndal 'awtomatig' yn golygu na ddylai fod yn ofynnol i'r cwsmer wneud hawliad ychwanegol am iawndal y tu hwnt i'r tro cyntaf iddo roi gwybod i'r Darparwr Cyfathrebiadau am y mater dan sylw. Fodd bynnag, efallai y gofynnir i'r cwsmer ddewis ar ba ffurf yr hoffai gael ei iawndal (gweler paragraff 28).
18. Bydd iawndal awtomatig yn daladwy am y methiant hwn mewn gwasanaeth, yn ogystal ag unrhyw iawndal awtomatig sy'n daladwy o ganlyniad i fethu apwyntiad (gweler isod).
19. [Os bydd y cwsmer yn rhoi gwybod bod achos o Golli Gwasanaeth yn Llwyd yn parhau, a'i fod yn ymwneud â'r un diffyg sylfaenol, a hynny o fewn 48 awr i ddatrys y diffyg gwreiddiol, yna bydd iawndal awtomatig yn berthnasol fel pe bai'r diffyg cyntaf wedi parhau heb ei ddatrys.]<sup>1</sup>
20. Os yw cwsmer yn rhoi gwybod am ddiffyg yn unol â pharagraff 14 uchod a'i fod wedi'i gofrestru gan y Darparwr Cyfathrebiadau fel cwsmer sy'n gymwys ar gyfer gwasanaeth "Blaenoriaeth i Drwsio Diffygion" yn unol ag Amod Cyffredinol 15 Ofcom (ac unrhyw amod newydd), yna bydd yr amser a ddefnyddir i fesur faint mae'n ei gymryd i ddatrys diffyg o'r fath yn dechrau o'r adeg y daeth y Darparwr Cyfathrebiadau i wybod am y mater, hyd yn oed os nad yw'r cwsmer yn gallu rhoi gwybod am y diffyg tan yn nes ymlaen.
21. Rhaid i gwsmer allu cofrestru problem â'r gwasanaeth y mae'r Cod hwn yn berthnasol iddo gyda'r Darparwr Cyfathrebiadau gan ddefnyddio unrhyw ddull cysylltu sydd ar gael gan y Darparwr Cyfathrebiadau at y diben hwn.
22. Yr amser cychwyn ar gyfer mesur faint mae'n ei gymryd i ddatrys problem fydd yr adeg y rhoddir gwybod am y broblem, ar yr amod bod y Darparwr Cyfathrebiadau wedi gallu cadarnhau bod diffyg. Os rhoddir gwybod am broblem y tu allan i'r oriau gwaith arferol ar gyfer rhoi gwybod am ddiffygion drwy gyfrwng cyfathrebu o'r fath, yna'r amser cychwyn ar gyfer mesur faint mae'n ei gymryd i ddatrys problem o'r fath fydd 9am ar y diwrnod gwaith cyntaf ar ôl rhoi gwybod am y diffyg.
23. At ddibenion y Cod hwn, ystyr "Colli Gwasanaeth yn Llwyd" yw:
- a. mewn perthynas â gwasanaeth teleffoni llais sefydlog, naill ai: i) lle nad yw'r cwsmer yn gallu gwneud na derbyn unrhyw alwadau; neu ii) lle nad yw'r gwasanaeth ond yn caniatáu trawsyrru un ffordd;
  - b. mewn perthynas â gwasanaeth band eang; lle nad yw'r cwsmer yn gallu mynd ar y rhyngwyd cyhoeddus,

---

<sup>1</sup> Mae gallu Darparwyr Cyfathrebiadau i weithredu hyn yn amodol ar gyflawni gan OR.

ym mhob achos, bydd hyn o ganlyniad i newid heb ei gynllunio yng  
ngweithrediad y rhwydwaith cyfathrebiadau electronig (a/neu elfennau o'r  
rhwydwaith hwnnw) a ddarperir gan Ddarparwr Cyfathrebiadau'r cwsmer neu a  
ddefnyddir ganddo i ddarparu ei wasanaethau.

### **Mater gwasanaeth 3: lawndal awtomatig am fethu apwyntiad peiriannydd sy'n ymwneud â darparu neu drwsio llinell sefydlog neu wasanaeth band eang**

24. Yn amodol ar baragraff 40 (eithriadau), rhaid i Ddarparwr Cyfathrebiadau dalu iawndal awtomatig os:
  - a. oes angen apwyntiad gyda pheiriannydd ar gwsmer er mwyn darparu neu drwsio llinell sefydlog neu wasanaeth band eang; a
  - b. bod y Ddarparwr Cyfathrebiadau yn cadarnhau slot apwyntiad y peiriannydd gyda'r cwsmer; a
  - c. bod y peiriannydd ddim yn dod yn ystod slot yr apwyntiad a gadarnhawyd ac a ddarparwyd gan y Ddarparwr Cyfathrebiadau.
25. Nid yw iawndal yn daladwy os bydd y Ddarparwr Cyfathrebiadau yn rhoi gwybod i'r cwsmer bod yr apwyntiad wedi'i newid neu ei ganslo o leiaf 24 awr cyn amser yr apwyntiad gwreiddiol, neu os bydd y cwsmer fel arall yn cytuno i newid slot amser yr apwyntiad ar yr un diwrnod (rhaid i'r Ddarparwr Cyfathrebiadau neu ei asiant gofnodi cytundeb o'r fath ar ei ran – gall asiant gwasanaeth cwsmer wneud hyn ar y ffôn neu drwy ddull arall).
26. Swm yr iawndal awtomatig taladwy fydd ffi benodedig o £25 o leiaf.
27. Yn yr achos hwn, mae iawndal 'awtomatig' yn golygu bod rhaid i Ddarparwr Cyfathrebiadau roi gwybod i gwsmer ei fod yn gymwys i gael iawndal cyn gynted ag y bydd y Ddarparwr Cyfathrebiadau yn dod i wybod bod apwyntiad wedi cael ei fethu, a gwneud taliad heb i'r cwsmer orfod hawlio iawndal. Fodd bynnag, efallai y gofynnir i'r cwsmer ddewis ar ba ffurf yr hoffai gael ei iawndal (gweler paragraff 28).

#### **Talu iawndal**

28. Os bydd iawndal awtomatig yn daladwy, rhaid i'r Ddarparwr Cyfathrebiadau fynd ati'n rhagweithiol i'w dalu i gwsmeriaid yr effeithir arnynt. Yn unol â pharagraff 29, gall y taliad hwn fod ar ffurf credyd bil neu fath arall o ad-daliad â gwerth cyfatebol neu uwch. Gall Ddarparwr Cyfathrebiadau ddewis cynnig gwahanol fathau o iawndal ar yr amod bod credyd bil yn cael ei gynnig fel opsiwn gyda'r un amlygrwydd. Os oes iawndal awtomatig yn daladwy ac nad yw'r cwsmer yn dewis unrhyw opsiynau talu a gynigir, rhaid i'r Ddarparwr Cyfathrebiadau wneud y taliad ar ffurf credyd bil.
29. Ar yr adeg y caiff yr iawndal awtomatig ei dalu, ni fydd y cwsmer yn atebol i gael bil pellach gan y Ddarparwr Cyfathrebiadau am unrhyw reswm, ac os nad oes ganddo gyfrif talu ymlaen llaw â'r Ddarparwr, rhaid i'r taliad gael ei wneud fel taliad ariannol i'r cwsmer.
30. Rhaid i unrhyw iawndal gael ei dalu'n brydlon a dim hwyrach na:
  - a. 30 diwrnod calendr ar ôl datrys yr oedi cyn darparu, neu pan fydd y cwsmer neu'r Ddarparwr Cyfathrebiadau yn terfynu neu'n canslo'r gwasanaeth y bwriedid ei roi ar waith;

- b. 30 diwrnod calendr ar ôl datrys yr achos o Golli Gwasanaeth yn Llwyd neu ar ôl i'r cwsmer neu'r Darparwr Cyfathrebiadau derfynu'r gwasanaeth;
  - c. 30 diwrnod calendr ar ôl dyddiad yr apwyntiad a fethwyd.
31. Os yw'r iawndal yn cael ei dalu drwy gredyd bil, yna bydd y credyd yn ymddangos yng nghyfrif y cwsmer o fewn yr amser a nodir uchod, er efallai na fydd yn cael ei adlewyrchu ar fil y cwsmer tan yn nes ymlaen.
32. Os yw'r cwsmer wedi dewis cael math arall o iawndal yn unol â pharagraff 28, gellir ei dderbyn ar adeg wahanol yn unol â'r cytundeb a wnaed gyda'r cwsmer.
33. Os bydd cwsmer neu Ddarparwr Cyfathrebiadau'n penderfynu terfynu neu ganslo'r gwasanaeth y mae iawndal awtomatig yn berthnasol iddo yn gyfreithlon, dim ond nes y daw'r terfyniad hwn i rym y bydd taliadau iawndal awtomatig yn cael eu talu yn unol â'r Cod hwn.
34. Mae'r gwerthoedd ar gyfer iawndal awtomatig a nodir yn y Cod hwn yn berthnasol fesul archeb cwsmer yn hytrach na fesul gwasanaeth. Felly, os yw cwsmer yn derbyn gwasanaeth llinell sefydlog a band eang ac yr effeithir ar y ddau ar yr un pryd, dim ond un taliad sy'n daladwy.
35. Os yw cwsmer yn cael ei wasanaethau llinell sefydlog a band eang gan wahanol Ddarparwyr Cyfathrebiadau, yna'r Darparwr Cyfathrebiadau sy'n darparu'r gwasanaeth y mae'r diffyg yn tarddu ohono fydd yn gyfrifol am dalu unrhyw iawndal awtomatig perthnasol i'r cwsmer.

### **Terfyn ar Daliadau iawndal Awtomatig**

36. Gellir cyfyngu cymhwysiad yr iawndal awtomatig sy'n daladwy yn unol â pharagraffau 10 ac 16 (am oedi cyn darparu neu drwsio mewn achos o Golli Gwasanaeth yn Llwyd) i 30 diwrnod calendr ar ôl i hysbysiad ("**yr Hysbysiad**") gael ei anfon at y cwsmer yn rhoi gwybod iddo y bydd taliadau iawndal awtomatig yn dod i ben.
37. Ni all y Darparwr Cyfathrebiadau gyflwyno'r Hysbysiad cyn y dyddiad sydd 30 diwrnod calendr ar ôl i'r iawndal ddechrau. Rhaid i'r Hysbysiad:
- a. nodi'r dyddiad, heb fod yn llai na 30 diwrnod calendr o ddyddiad yr Hysbysiad, y bydd yr iawndal yn dod i ben ("**y Dyddiad Dod i Ben**");
  - b. nodi na fydd ffioedd diffyg dalu na therfynu'n gynnar yn cael eu codi o ganlyniad i ganslo os bydd y cwsmer yn canslo cyn y Dyddiad Dod i Ben (hyd yn oed caiff y gwasanaeth ei adfer yn ystod y cyfnod hwn);
  - c. nodi y gall y cwsmer barhau i godi'r mater drwy'r broses gwyno a cheisio iawndal ychwanegol drwy'r llwybr hwnnw, gan gynnwys cyfeirio at Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR).



38. Ar yr amod nad yw'r cwsmer wedi arfer unrhyw hawl i ganslo cyn y Dyddiad Dod i Ben, ar ôl y dyddiad hwnnw bydd y Darparwr Cyfathrebiadau yn ymdrechu'n rhesymol i liniaru'r effaith a achosir gan absenoldeb y gwasanaeth y talwyd iawndal awtomatig ar ei gyfer. Lle bo hynny'n rhesymol, bydd hyn yn cynnwys darparu math arall o wasanaeth fel gwasanaeth cellog addas (lle bo hynny'n briodol ac ar gael) neu fynd ati'n rhagweithiol i gynnig trefniadau eraill i'r cwsmer er mwyn mynd i'r afael â materion penodol y cwsmer. Pan nad oes modd defnyddio ymdrechion rhesymol i liniaru'r effaith ar y cwsmer ar ôl y Dyddiad Dod i Ben, bydd y Darparwr Cyfathrebiadau'n parhau i dalu iawndal awtomatig (ar yr amod nad yw'r cwsmer wedi gwrthod mesurau amgen rhesymol a gynnigir ar sail afresymol).
39. Mae'r terfyn a roddir ar daliadau iawndal awtomatig yn unol â pharagraffau 36 i 38, ac sy'n daladwy o dan y Cod hwn, yn parhau heb fod yn niweidiol i:
- unrhyw hawl sydd gan gwsmer i ganslo ei wasanaethau neu i hawlio iawndal ychwanegol; neu
  - unrhyw hawl sydd gan Ddarparwr Cyfathrebiadau i roi'r gorau i gyflenwi gwasanaethau i gwsmer.

#### **Eithriadau i'r rhwymedigaeth i dalu iawndal**

40. Does dim rhaid i Ddarparwr Cyfathrebiadau dalu iawndal i gwsmer:
- os mai'r cwsmer sydd ar fai am fethiant y gwasanaeth neu ei fod yn atal y broblem â'r gwasanaeth rhag cael ei datrys (ar sail tystiolaeth sy'n hysbys i'r Darparwr Cyfathrebiadau), er enghraifft, peidio â derbyn y dyddiad cyntaf sydd ar gael ar gyfer trwsio neu beidio â chaniatáu mynediad i'w eiddo a/neu at offer perthnasol, neu beidio â darparu amgylchedd gweithio diogel i'r peiriannydd yn yr eiddo;
  - os yw'r Darparwr Cyfathrebiadau'n credu'n rhesymol bod adroddiad y cwsmer am Golli Gwasanaeth yn Llwyd o dan baragraff 14 yn dwyllodrus, yn ddisylwedd neu'n flinderus;
  - os nad oedd yn rhesymol ymarferol i'r Darparwr Cyfathrebiadau osgoi rhwymedigaeth i dalu iawndal a gododd yn oherwydd effeithiau digwyddiad y mae rheoliadau brys wedi'u gwneud ar ei gyfer o dan Ran 2 o Ddeddf Argyfyngau Sifil Posibl 2004;
  - os gallai'r Darparwr Cyfathrebiadau ddisgwyl yn rhesymol, pe byddai'n cymryd y camau gofynnol er mwyn osgoi rhwymedigaeth i dalu iawndal sy'n codi, y byddai'n torri, neu'n debygol o dorri, unrhyw gyfraith neu reoliad;
  - os yw'r defnyddiwr wedi troseddu o dan adrannau 125 neu 126 o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003.
  - os yw'r cwsmer yn torri'r telerau y caiff y gwasanaethau cyfathrebiadau perthnasol eu cyflawni yn unol â nhw; neu

- g. os nad yw'r diffyg yn ymwneud â'r gwasanaeth a ddarperir neu os yw wedi'i achosi gan offer neu weithgaredd yng nghartref y cwsmer;
41. Yn amodol ar yr eithriadau ym mharagraff 40 uchod, nid yw'r Darparwr Cyfathrebiadau yn osgoi talu iawndal awtomatig os cododd y mater o ganlyniad i ddigwyddiad y tu allan i reolaeth y cwsmer neu ei reolaeth ei hun.

### **Darparu gwybodaeth am iawndal i gwsmeriaid**

42. Rhaid i'r Darparwr Cyfathrebiadau sicrhau bod ei gynllun iawndal awtomatig yn cael ei gyhoeddi mewn iaith syml, mewn lle hawdd cael gafael arno ac mewn modd amlwg (o fewn rheswm) ar ei wefan. Bydd y Darparwr Cyfathrebiadau yn sicrhau ei fod yn cael ei groesgyfeirio yn ei God Ymarfer ar gyfer Cwynion Cwsmeriaid.
43. Dylai cynllun iawndal cyhoeddedig y Darparwr Cyfathrebiadau gynnwys manylion y lefelau ansawdd gwasanaeth a gynigir a'r iawndal cysylltiedig ar gyfer pob un o'r materion gwasanaeth a nodir yn y Cod hwn, ynghyd ag unrhyw rai eraill a gynigir.
44. Pan fydd cwsmer yn ymrwmo i gontract ar gyfer gwasanaeth y mae iawndal awtomatig yn berthnasol iddo o dan y Cod hwn, rhaid i'r Darparwr Cyfathrebiadau roi gwybod i'r cwsmer bod cynllun iawndal awtomatig yn berthnasol i wasanaethau o'r fath ar ffurf cyfrwng parhaol, lle gall y cwsmer ddod o hyd i fanylion ei gynllun a'r dulliau sydd ar gael i roi gwybod am faterion gwasanaeth.

### **Darparu Gwybodaeth i Ofcom**

45. Er mwyn helpu Ofcom i fonitro effeithiolrwydd y Cod hwn, bydd y Darparwr Cyfathrebiadau yn darparu'r wybodaeth ganlynol yn ysgrifenedig i Ofcom:
- a. Faint o bob mater gwasanaeth y mae'r iawndal sy'n daladwy o dan y Cod hwn yn berthnasol iddo;
  - b. Cyfanswm yr iawndal a delir gan y Darparwr Cyfathrebiadau ar gyfer pob un o'r materion gwasanaeth hyn;
  - c. Hyd cyfartalog pob achos o oedi cyn rhoi ar waith ac oedi cyn trwsio ar gyfer problemau sy'n ymwneud â cholli gwasanaeth a'r taliad iawndal awtomatig cyfartalog ar gyfer pob math o broblem;
  - d. Nifer yr Hysbysiadau a gyflwynir gan y Darparwr Cyfathrebiadau yn unol â pharagraff 37 (a'r mathau o faterion gwasanaeth y maent yn berthnasol iddynt);
  - e. I'r graddau y mae'r Darparwr Cyfathrebiadau yn cynnig trefniadau amgen yn lle iawndal awtomatig yn unol â pharagraff 38, natur y trefniadau hynny (gan gynnwys niferoedd pob math o drefniant amgen a ddarperir a'u hyd cyfartalog); a
  - f. Nifer yr achosion lle mae'r Darparwr Cyfathrebiadau wedi canslo contract neu wasanaethau y mae'r Cod hwn yn berthnasol i'w gweithrediad.

46. Bydd y Darparwr Cyfathrebiadau yn darparu'r wybodaeth sy'n ofynnol o dan baragraff 45 ar ôl y dyddiadau sydd 6 a 12 mis ar ôl rhoi'r Cod hwn ar waith ac yn flynyddol ar ôl hynny.

### **Sut i gwyno a'r broses apelio**

47. Dylai cwsmer gyflwyno unrhyw gŵyn o dan y Cod hwn yn unol â'r egwyddorion a'r broses a nodir yng Nghod Ymarfer y Darparwr Cyfathrebiadau ar gyfer Cwynion Cwsmeriaid. Rhaid i Ddarparwr Cyfathrebiadau ddelio ag unrhyw gŵyn o'r fath yn unol â'r cyfryw egwyddorion.
48. Mae hyn yn cynnwys y gallu cwsmer i ddilyn y broses Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) pan fydd yn dymuno herio penderfyniad y Darparwr Cyfathrebiadau ynghylch ei gymhwysedd i gael iawndal neu'r swm sy'n cael ei dalu o dan y Cod hwn.

### **Hawliau defnyddwyr**

49. Nid yw taliadau iawndal a wneir o dan y Cod Ymarfer hwn yn cyfyngu ar unrhyw hawl sydd gan ddefnyddiwr i ofyn am gymorth fel arall yn ôl y gyfraith.