Eich hawl i ofyn am wasanaeth band eang teilwng

Efallai bydd gan gwmnïau band eang lai o bobl i helpu oherwydd y coronafeirws (Covid-19). Felly cyn cysylltu â BT gyda'ch cais, rydyn ni'n argymell eich bod yn ymweld â gwefan BT os gallwch chi, yn hytrach na ffonio'r cwmnïau. Yma, gallwch chi wirio os ydych chi'n gymwys a dod o hyd i wybodaeth ynghylch sut i wneud cais.

Mae gan bob cartref a busnes yn y DU hawl cyfreithiol i ofyn am gysylltiad band eang teilwng a fforddiadwy.

Y gwasanaeth band eang cyffredinol

O 20 Mawrth 2020 ymlaen, os na allwch chi gael cyflymder llwytho i lawr o 10Mbit yr eiliad a chyflymder llwytho i fyny o 1 Mbit yr eiliad, gallwch ofyn i uwchraddio eich cysylltiad. Gallwch wneud y cais hwn i BT.

Ffoniwch BT ar 0800 783 0223

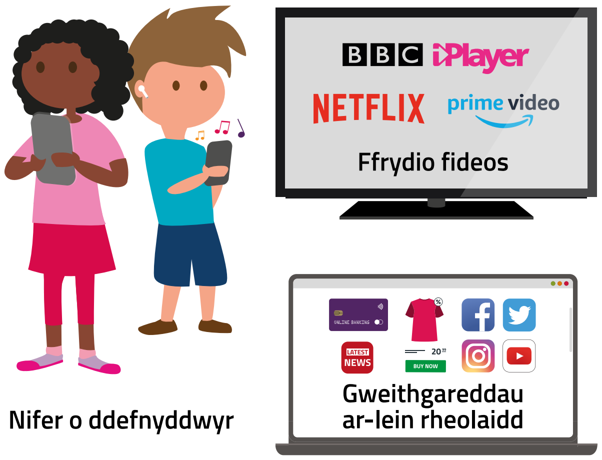
Byddant yn cynnal archwiliadau i gadarnhau a ydych chi'n gymwys i gael uwchraddiad

Os ydych yn gymwys
Bydd eich cysylltiad yn cael ei adeiladu mor gyflym â phosibl.

Os nad ydych yn gymwys
Cewch wybod pa ddewisiadau eraill sydd ar gael i chi.

Beth allwch chi ei wneud gyda chysylltiad

10Mbit yr eiliad



Efallai gwnewch chi ddarganfod y gallwch chi uwchraddio i gysylltiad cyflymach drwy wasanaeth sefydlog neu ddiwifr. Mae argaeledd cynyddol gwasanaethau band eang diwifr wedi lleihau'r nifer o eiddo sy'n methu cael band eang digonol yn sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf.

Ydw i'n gymwys?

Pan rydych chi'n cysylltu â BT, bydd ganddynt 30 diwrnod i gadarnhau os ydych yn gymwys, a rhoi pris ar gyfer adeiladu eich cysylltiad.

Bydd eich cartref neu eich busnes yn gymwys os:

- nad oes ganddo fynediad at fand eang teilwng yn barod; ac
- ni fydd yn rhan o gynllun band eang cyhoeddus a gynigir gan lywodraeth y DU a'r llywodraethau datganoledig yn ystod y 12 mis nesaf;

Os mai dim ond gwasanaeth teilwng sy'n costio mwy na £57.60 y mis sydd gennych ar hyn o bryd, bydd gennych hawl i ofyn am gysylltiad gwasanaeth cyffredinol hefyd.

Beth fydd y gost?

Os yw'r gost o adeiladu neu uwchraddio eich cyfran chi o gysylltiad y rhwydwaith yn £3,400 neu lai, ni fydd rhaid i chi dalu am y gwaith hwn.

Os bydd yn costio mwy na £3,400 i gysylltu eich cartref, ac rydych chi dal eisiau cysylltiad, bydd rhaid i chi dalu'r costau ychwanegol. Os ydych chi eisiau gwneud hyn, bydd BT yn cynnal arolwg ac yn rhoi dyfynbris i chi cyn pen 60 diwrnod.

Byddwch yn talu'r un pris am eich gwasanaeth band eang newydd ag unrhyw un arall ar yr un pecyn, a dim mwy na £57.60 y mis.

Faint mae'n ei gymryd i'w osod?

Bydd y rhan fwyaf o bobl yn cael cysylltiad o fewn 12 mis, ond gall gymryd hyd at 24 mis i rai.

Beth os nad ydw i'n gymwys?

Os nad ydych yn gymwys, bydd BT yn dweud wrthych beth yw eich opsiynau:

- Band eang lloeren – Efallai y byddwch yn gallu cael cysylltiad drwy wasanaeth band eang lloeren. I dderbyn gwasanaethau lloeren, bydd angen i chi osod dysgl lloeren ar eich eiddo.
- Efallai eich bod yn cael problemau cysylltedd yn eich cartref a allai effeithio ar gyflymder eich band eang. Gall ddibynnu ar ffactorau fel lleoliad eich llwybrydd WiFi yn y cartref neu nifer y bobl yn eich ardal sy'n mynd ar-lein ar adegau prysur. Cysylltwch â'ch darparwr i weld a oes ganddynt unrhyw gyngor ynghylch beth gallwch ei wneud i wella'ch cysylltiad yn eich cartref.
- Efallai y byddwch yn gymwys yn y dyfodol – bydd BT yn rhoi gwybod i chi os bydd amgylchiadau'n newid. Bydd cynlluniau band eang cyhoeddus yn y dyfodol yn cysylltu â chi os byddwch yn gymwys i gael cysylltiad drwy'r rhain.

Cwynion

Os bydd BT yn penderfynu nad ydych yn gymwys, dylent ddweud wrthych chi am eich hawl i herio'r penderfyniad hwn. Dylent ddweud wrthych chi sut i wneud cwyn hefyd.

Mae gan gwsmeriaid fynediad am ddim i gynlluniau dulliau amgen o ddatrys anghydfod. Bydd y cynlluniau hyn yn eich helpu i ddatrys eich problem os na fydd y cwyn wedi'i datrys ar ôl 8 wythnos, neu'n gynt os yw BT wedi penderfynu nad oes modd iddynt ddatrys y sefyllfa.

Er nad yw Ofcom yn ymchwilio i gwynion unigol, mae eich help chi i dynnu sylw at broblemau yn rhan hanfodol o'n gwaith. Gallwch gwyno wrth Ofcom ar ein gwefan, **Ofcom.in/hafan-cwynion** neu drwy ein ffonio ar y llinell iaith Gymraeg ar **0300 123 2023** neu gallwch ffonio'r ganolfan cwynion canolog ar **0300 123 3333** neu 020 **7981 3040**.

Ofcom

sicrhau bod cyfathrebiadau'n
gweithio i bawb