



Cod Ymarfer i Gwsmeriaid

Rhifau Ffôn Defnyddiol

Cwestiynau neu Ymholiadau am eich bil neu'r costau rydych yn eu talu

0800 980 1391 Dydd Llun i Ddydd Gwener 8yb i 8yh a Dydd Sadwrn 8yb i 2yh

Ymholiadau am Ansawdd Dŵr, Gollyngiadau neu unrhywbeth arall am ein pibellau

0800 316 2190 365 diwrnod y flwyddyn, 24 awr y diwrnod

Careline – i gwsmeriaid ag anghenion arbennig

0800 980 1387 Dydd Llun i Ddydd Gwener 8yb i 8yh a Dydd Sadwrn 8yb i 2yh

Cynnwys

1. Cyflwyniad
2. Eich bil ac opsiynau talu
3. Ein costau
4. Beth sy'n digwydd os na chaiff bil ei dalu?
5. Cyfrifoldeb am bibellau
6. Gwasanaethau Dŵr
7. Gwasanaethau Carthffosiaeth a Thriniaeth
8. Gwasanaethau Arbennig
9. Beth sy'n digwydd pan ydych yn symud eiddo?
10. Mewn achos argyfwng
11. Ymyriadau yn y Cyflenwad
12. Apwyntiadau
13. Cysylltu â ni
14. Beth i wneud os ydych yn anfodlon
15. Cynllun Safonau Gwarantiedig
16. Gwybodaeth ddefnyddiol arall
17. Tafenni eraill rydym yn eu cynhyrchu

1. Cyflwyniad

Dyma ein cod ymarfer ar gyfer cwsmeriaid, sydd yn egluro'r gwasanaethau rydym yn eu cynnig ac yn dweud wrthy'ch beth i wneud os oes unrhyw broblemau gennych. Mae'r cod ymarfer hwn wedi'i gymeradwyo ar gyfer cwsmeriaid domestig gan yr Awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr (a gyfeirir ato yng ngweddill y cod ymarfer hwn fel Ofwat). Ofwat yw rheolydd economaidd y diwydiant dŵr a charthffosiaeth yn Lloegr a Chymru. Mae'r mwyafrif o'r wybodaeth yn y cod hefyd yn perthyn i gwsmeriaid masnachol, ar wahân i ble y cyfeirir yn benodol at gwsmeriaid domestig.

Mae copïau o'r cod hwn ar gael ar ein gwefan ar www.swalec.co.uk

Byddwn hefyd yn anfon copi rhad ac am ddim ar gais. I ofyn am gopi ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Mae ein manylion cyswllt llawn yn adran 13 y daflen hon.

Rydym yn cynhyrchu ystod o daflenni ynglŷn â'n gwasanaethau. Am ragor o fanylion, gweler adran 17 y daflen hon os gwelwch yn dda.

Amdanom ni

Cyflenwr gwasanaeth dŵr a charthffosiaeth yw SWALEC. Ein busnes yw cyflenwi dŵr sydd wedi'i drin i gwsmeriaid a chysylltu cwsmeriaid newydd â chyflenwad dŵr. Rydym hefyd yn darparu gwasanaeth trin carthffosiaeth sy'n cynnwys draeniad ar gyfer dŵr wyneb.

Ar y 3ydd o Hydref 2007, fe'n penodwyd gan Ofwat fel cwmni dŵr a charthffosiaeth newydd gan roi trwyddedd newydd i ni. Mae'r drwyddedd hon yn golygu'n effeithiol ein bod ni'n cymryd lle'r cwmni dŵr a / neu charthffosiaeth sy'n bodoli eisoes mewn ardal ddaearyddol benodol ac yn darparu dŵr a / neu wasanaethau carthffosiaeth i bob cwsmer yn yr ardal honno.

Rydym yn gweithredu i'r un safonau uchel â phob cwmni dŵr trwyddedig arall yn Lloegr a Chymru.

Mae SWALEC yn enw masnachu o SSE Water Limited sydd yn aelod o'r Scottish and Southern Energy Group; rydym yn un o gwmnïau ynni mwyaf y DU. Rydym yn gwmni FTSE 100 ac yn berchen ar rwydwaith dosbarthu trydan mwyaf y DU. Heddiw, mae miliynau o gwsmeriaid yn ymddiried ynom i ofalu am eu cyflenwad trydan a nwy.

Mae'r mwyafrif o'r wybodaeth yn y cod hwn yn gyffredinol berthnasol, pa bynnag gwasanaethau rydym yn eu darparu, ond mae'r adrannau ar wasanaethau carthffosiaeth a thriniaeth yn berthnasol yn unig ble rydym yn darparu gwasanaethau carthffosiaeth, ac mae'r adrannau ar wasanaethau dŵr a thoriadau cyflenwad yn berthnasol yn unig ble rydym yn darparu gwasanaethau cyflenwi dŵr.

Yn debyg, mae'n bosib na fydd rhai agweddau o'r adrannau ar gyfrifoldeb gwaith pibellau, ar argyfyngau ac ar safonau gwarantiedig yn berthnasol os nad ydym yn darparu'r ddau wasanaeth.

Os nad ydych yn derbyn y ddau wasanaeth gennym, byddwch hefyd yn derbyn bil ar wahân ar gyfer y gwasanaeth arall gan gwmni dŵr arall. Bydd manylion cyswllt y cwmni arall hwnnw ar eu biliau a dylech gysylltu â nhw am wybodaeth neu gyngor ar dalu am y gwasanaethau y maent yn eu darparu.

2. Eich bil ac opsiynau talu

Eich bil

Rydym yn ceisio sicrhau bod eich bil dŵr yn hawdd i'w ddeall. Ar flaen eich bil mae crynodeb o'r wybodaeth allweddol sydd angen arnoch. Fodd bynnag, os oes ymholiad gennych, yna ceir eglurhad pellach ar y cefn (mae'r wybodaeth hon ar biliau print bras a Braille ar wahanol dudalenau). Dylai hyn ateb y mwyafrif o'ch cwestiynau am sut y caiff eich bil ei gyfrifo a sut i'w dalu.

Os oes gennych ragor o ymholiadau cewch ffonio ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 a siarad â chynrychiolydd gwasanaethau cwsmeriaid ar Dydd Llun i Ddydd Gweber 8yb i 8yh a Dydd Sadwrn 8yb i 2yh.

I gwsmeriaid domestig, byddwn yn anfon bil atoch bob chwe mis ac yn disgwyl i chi ei dalu o fewn 28 diwrnod. Bydd disgwyl i gwsmeriaid masnachol dalu biliau o fewn 21 diwrnod a byddent fel arfer yn derbyn bil misol oni bai bod rhyw gytundeb i'r gwrthwyneb. Os ydych yn gwsmer masnachol ac yn dymuno trafod amllder bilio gwahanol, ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid os gwelwch yn dda ar 0800 980 1391.

Mae'r bil yn cynnwys y costau ar gyfer y dŵr rydych wedi ei ddefnyddio a'r cathffosiaeth sydd wedi ei gwaredu o'ch eiddo, lle bo'n gymwys. Mae'n cynnwys hefyd costau safonol ar gyfer y ddau wasanaeth. Ceir manylion llawn am ein costau yn ein cynllun costau. I ofyn am gopi o'n cynllun costau ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid os gwelwch yn dda ar 0800 980 1391.

Mae mesurydd gan ein cwsmeriaid i gyd. Mae hyn yn golygu bod costau'n seiliedig ar gost safonol gyda faint o ddŵr rydych yn ei ddefnyddio a mesurir gan fesurydd. Caiff dŵr ei fesur mewn metrau ciwbig wrth iddo lifo trwy eich mesurydd dŵr. Fel arfer bydd eich mesurydd dŵr yn cael ei ffitio mewn siambr tanddaearol y tu allan i'ch cartref mor agos at ffin yr eiddo â phosib.

Weithiau gall hyn fod ychydig y tu allan i ffin eich eiddo yn y pafin. Bydd gorchudd wedi'i farcio â'r gair 'WATER' yn gorchuddio'r siambr.

Er mwyn cymryd darlenniad o'ch mesurydd rydym yn darllen y rhifau du sy'n cofrestru metrau ciwbig, ac yn anwybyddu'r rhifau coch.

Mae'r rhifau du yn cofnodi metrau ciwbig cyfan – dyma'r rhifau rydym yn eu defnyddio er mwyn eich bilio. Mae'r rhifau coch yn cofnodi litrau a degfed o litrau.

Dylech wirio'ch mesurydd yn rheolaidd oherwydd mae'n gymorth i ddod o hyd i ollyngiadau, a fydd yn effeithio ar faint eich bil.

Os ydych yn meddwl bod rhywbeth o'i le gyda'ch mesurydd ffoniwch ni os gwelwch yn dda ar 0800 980 1391. Byddwn yn archwilio heb godi tâl, a lle bo angen, yn trwsio neu newid y mesurydd. Os ydym yn ystyried y mesurydd i fod yn gywir ond rydych yn anghytuno, cewch ofyn i ni drefnu i'r mesurydd gael ei brofi'n annibynnol. Byddwch yn gweld copi o ganlyniadau'r profion a dim ond yn gorfod talu cost pe bai'r prawf yn dangos bod y mesurydd yn gweithio'n gywir. Mae rhagor o fanylion ar y broses hon yn ein Cynllun Costau cymeradwy, sydd ar gael ar ein gwefan ar www.swalec.co.uk neu drwy ffonio ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Opsionau talu

Y ffordd symlaf i dalu eich bil yw trwy ddebyd uniongyrchol o'ch banc neu gymdeithas adeiladu. Cewch sefydlu debyd uniongyrchol naill ai am daliadau misol neu ar gyfer cyfanswm cost y bil. Cwblhewch y ffurflen debyd uniongyrchol gyda'ch bil, ac fe wnawn ni'r gweddill.

Fel arall, cewch dalu yn y ffyrdd canlynol:

- drwy archeb sefydlog;
- gydag arian parod neu siec yn eich banc neu gymdeithas adeiladu;
- gydag arian parod neu siec mewn unrhyw gangen o'n banc ni, sef Natwest (National Westminster Bank Plc);
- drwy eich cyfleusterau bancio rhynggrwyd neu delebancio eich hun;
- gyda siec yn ein prif swyddfa, 55 Vastern Road, Reading, RG1 8BU;
- drwy'r post: Customer Accounts, SWALEC, Blwch Post 360, Portsmouth PO6 2YJ (peidiwch ag anfon arian parod drwy'r post os gwelwch yn dda).

Os ydych yn ei chael hi'n anodd talu gan ddefnyddio unrhyw un o'r opsiynau uchod, neu os hoffech chi dalu'n fwy aml ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid os gwelwch yn dda ar 0800 980 1391 i drafod eich anghenion a chytuno ar opsiwn priodol. Ni fyddwn yn codi unrhyw dâl ychwanegol ar gyfer talu gan ddefnyddio'r opsiynau uchod, ond nodwch y gall eich banc neu gymdeithas adeiladu godi tâl ar gyfer rhai dulliau o dalu.

Biliau Amcangyfrifedig

Rydym yn anelu at ddarllen eich mesurydd bob 6 mis felly bydd angen mynediad i'ch mesurydd i allu gwneud hyn. Byddwn yn dod i ddarllen eich mesurydd o leiaf unwaith y flwyddyn i sicrhau nad ydych

yn talu gormod neu ddim yn talu digon ar eich bil dŵr. Os nad ydym yn gwneud hyn, oni bai bod mynediad i'r mesurydd wedi'i wrthod, byddwn yn talu £30.

Os nad ydym yn gallu darllen eich mesurydd mae'n bosib y bydd angen i ni amcangyfrif eich bil a bydd hyn yn seiliedig ar faint o ddŵr rydych wedi ei ddefnyddio yn y cyfnod blaenorol. Cewch ddarllen eich mesurydd eich hun i sicrhau eich bod yn talu'r swm cywir a ffonio ni ar 0800 980 1391. Byddwn yn defnyddio'r darlleniad hwn i gynhyrchu bil newydd i chi. Byddwn yn anfon y bil newydd allan o fewn 10 diwrnod gwaith.

Os yw'ch darlleniad mesurydd yn uwch nag arfer ac rydych yn teimlo nad ydych wedi defnyddio mwy o ddŵr nag arfer, gall fod gollyngiad gennych. Os yw'r gollyngiad ar y mesurydd ei hun, ni sy'n gyfrifol, ac yn gyfreithiol, chi sy'n gyfrifol am drwsio gollyngiadau ar eich rhan chi o'r bibell gyflenwi (gweler adran 5 'Cyfrifoldeb am bibellau'). Os ydych yn meddwl fod gollyngiad gennych, ffoniwch ni ar 0800 316 2190 am gyngor a (lle bo'n briodol) chymorth i drwsio'r gollyngiad.

Am fwy o wybodaeth am ollyngiadau cysylltwch â'n tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 a gofyn am gopi o'n cod ymarfer ar ollyngiadau.

Ymholiadau a gofynion cyfrif

Os oes gennych ymholiad ynglŷn â'ch bil ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 (Dydd Llun i Ddydd Gwener 8yb tan 8yh a Dydd Sadwrn 8yb tan 2yh) a byddwn yn hapus i'ch helpu.

Os ydych yn ysgrifennu atom i wirio cywirdeb bil y mae SWALEC wedi anfon atoch am naill ai cyflenwi dŵr neu wasanaethau dŵr gwastraff i'ch eiddo, byddwn yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn eich llythyr. Os nad ydym yn gallu cytuno â chais gennych i newid eich trefniadau talu, byddwn yn eich hysbysu o fewn 5 diwrnod gwaith o dderbyn eich cais ysgrifenedig. Os nad ydym yn cadw at yr addewidion hyn, byddwn yn gwneud taliad i chi yn ôl ein Cynllun Safonau Gwarantiedig.

Gweler adran 15 isod am grynodedeb o'n Cynllun Safonau Gwarantiedig. I weld fersiwn llawn o'r Cynllun gweler ein wefan ar www.swalec.co.uk neu ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 a gofyn am gopi o'n Cynllun Safonau Gwarantiedig.

3. Ein costau

Mae ein costau yn cael eu rheoleiddio gan yr Awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr (Ofwat). Ofwat yw rheoleidiwr economaidd y diwydiant dŵr a charthffosiaeth yn Lloegr a Chymru. Ei rôl yw gosod cyfyngiadau pris ar lefel sy'n caniatáu cwmnïau a reolir yn effeithiol i ariannu'r gwasanaethau y maen nhw'n eu darparu. Byddent yn caniatáu cwmnïau dŵr i gwrdd â'ch anghenion ac anghenion yr amgylchedd wrth barhau i ddarparu gwasanaeth diogel a dibynadwy.

Maen nhw'n gosod cyfyngiad ar y newid cyfartalog y mae cwmnïau yn gallu gwneud i'ch bil pob blwyddyn. Gosodwyd y cyfyngiadau diwethaf ym mis Tachwedd 2009 ar gyfer y pum mlynedd o 2010-11 i 2014-15. Mae biliau cyfartalog ers preifateiddio (1989-90) wedi cynyddu i ganiatáu i gwmnïau ariannu safonau ansawdd a lefelau gwasanaeth gwell. Bydd y cynnydd wedi bod yn fwy o lawer os nad oedd y cwmnïau wedi dod yn fwy effeithlon o ganlyniad i reoleiddio.

Gall SWALEC osod prisiau heb fod yn uwch na'r cwmni dŵr amgylchynol, ac mae OFWAT yn adolygu'r prisiau bob blwyddyn.

Rydym yn cynhyrchu cynllun costau blynyddol sy'n egluro'r costau ar gyfer y gwasanaethau rydym yn eu cynnig. Os hoffech chi dderbyn copi o'n Cynllun Costau yna ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Costau mesuredig ar gyfer y dŵr rydych yn ei ddefnyddio

Rydym yn gosod mesurydd ymhob eiddo fel bod y costau yn seiliedig ar faint o ddŵr rydych yn ei ddefnyddio. Mae costau carthffosiaeth fel arfer yn cael eu cyfrifo gan gymryd bod y mwyafrif o ddŵr a ddefnyddir yn dychwelyd i'r garthffos. Mae'r canran sy'n weddill (a adnabyddir fel y Lwfans Heb Ddychwelyd i'r Garthffos) yn cael ei gyfrifo trwy anweddiad, golchi ceir, dŵr i'r ardd a lwfans ar gyfer amrywiadau yn ystod blynyddoedd gwlyb a sych. Mae'r canran sy'n berthnasol ymhob ardal y mae SWALEC yn darparu gwasanaethau carthffosiaeth ynddynt yn cael ei egluro yn atodiadau ein Cynllun Costau blynyddol.

Costau sefydlog mesuredig

Mae'r costau sefydlog yn gostau blynyddol gosodedig. Mae cost sefydlog ar gyfer cyflenwi dŵr ac un am wasanaethau carthffosiaeth hefyd. Mae'r rhain yn cynnwys y gost o ddarllen y mesurydd a'i drwsio neu ei newid lle bo angen.

Costau draeniad arwynebol

Mae costau dŵr gwastraff yn cynnwys elfen o gael gwared â'r dŵr arwynebol (dŵr glaw) o eiddo cwsmeriaid. Mae'r mwyafrif o eiddo wedi eu cysylltu â'n carthffosydd ar gyfer y pwrpas hwn, ac rydym ni'n darparu gwasanaethau carthffosiaeth. Ond mae rhai eiddo, yn bennaf mewn ardaloedd gwledig, nad ydynt wedi eu cysylltu ac sydd â threfniadau gwahanol fel 'soakaways' arbennig. Os nad yw'r dŵr arwynebol o'ch eiddo yn draenio i'n carthffosydd, nid oes rhaid i chi dalu am y gwasaneth hwn. Os ydych yn credu nad ydych yn derbyn y gwasanaeth hwn, cysylltwch â'n tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Ymyrryd â mesuryddion

Mae'n drosedd i ymyrryd â mesurydd dŵr. Mae'r mesurydd dŵr yn aros yn eiddo i SWALEC.

Atebolrwydd ar gyfer costau

Rhaid talu costau gwasanaeth dŵr ar gyfer pob eiddo sy'n derbyn cyflenwad dŵr gennym, pu'n a yw'r cyflenwad yn cael ei ddefnyddio ai peidio. Rhaid i'r costau ar gyfer cyflenwi dŵr gael eu talu gan ddeiliad yr eiddo oni bai fod cytundeb rhwng trydydd parti a'r cwmni.

Os ydych yn byw mewn llety wedi'i rentu, nid yw'n hawdd bob amser i weld pwy sy'n gyfreithiol gyfrifol am y bil. Rhaid i'n costau dŵr gael eu talu. Fel arfer, y person sy'n byw yn yr eiddo ac yn defnyddio'r dŵr sy'n gwneud hyn. Oni bai bod eich landlord wedi dod i gytundeb gyda ni, yn ysgrifenedig, i dderbyn cyfrifoldeb ar gyfer y costau, mae hyn y golygu chi.

Gwiriwch eich cytundeb tenantiaeth. Os yw'ch landlord yn gyfrifol am y bil, ac o ganlyniad i ddiffyg taliadau ganddo rydym yn dechrau gweithredu i adennill y dyled gennych chi, neu os yw'r bil ar gyfer tenant blaenorol, ffoniwch ni yn syth os gwelwch yn dda. Ni fyddwn yn gallu helpu oni bai ein bod ni'n gwybod. Ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Os nad ydych yn meddwl eich bod yn atebol ar gyfer y bil neu os ydych yn amau'r cyfanswm, rhaid dweud wrthym cyn gynted â phosib er mwyn i ni ymchwilio'r mater. Wrth i ni ymchwilio, bydd y broses o adennill y dyled yn cael ei hatal.

Cyfrifoldebau ar gyfer nifer o ddeiliaid

Pan fod mwy nag un person yn byw mewn eiddo yna gall SWALEC ofyn i unrhyw un ohonynt am dalu'r bil cyfan.

Atebolrwydd costau ar gyfer mesurydd sengl yn cyflenwi mwy nag un eiddo

Pan fod dau eiddo neu fwy gyda deiliaid ar wahân yn cael eu cyflenwi gan un mesurydd, cyfrifoldeb y deiliaid i gyd yw trefnu'r biliau a chasglu taliadau gan bawb mewn cwestiwn. Bydd SWALEC yn ceisio penderfynu ble i anfon y biliau.

4. Beth sy'n digwydd os na chaiff bil ei dalu?

Os oes gennych broblemau talu eich bil ffoniwch ni ar 0800 980 1391 cyn gynted â phosib os gwelwch yn dda er mwyn i ni geisio eich helpu. Mae ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar gael i'ch helpu o Ddydd Llun i Ddydd Gwener o 8yb tan 8yh ac o 8yb tan 2yh ar Ddydd Sadwrn.

Mae'n bosib y byddwn yn gallu eich helpu trwy drefnu cynllun talu mwy hyblyg neu drwy adolygu eich taliadau rheolaidd i wasgaru cost y bil. Ni fydd hyn yn codi unrhyw gostau ychwanegol i chi.

Os ydych yn byw mewn tŷ ac yn peidio â thalu eich bil byddwn yn anfon bil atgoffa atoch yn gyntaf. Os na chaiff y bil ei setlo yna mae'n bosib y byddwn yn ffonio i drafod taliad. Mae'n bosib y byddwn yn defnyddio asiantaeth casglu dyled cenedlaethol i'n helpu i gasglu taliad. Os ydych yn dal i beidio â chysylltu â ni er mwyn cytuno ar sut i dalu, fel cam olaf, cawn ddadgysylltu eich cyflenwad os nad yw'r bil yn cael ei dalu.

Am ragor o fanylion ar gymorth i dalu'ch biliau a beth sy'n digwydd os na chaiff bil ei dalu, gofynnwch am gopi o'n cod ymarfer ar adennill dyledion drwy ffonio ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

5. Cyfrifoldeb am Bibellau

Ein pibellau ni

Rydym ni'n gyfrifol am y brif bibell ddŵr yn y ffordd a rhan y bibell gyflenwi sydd yn rhedeg o'n prif bibell at bwynt ar neu yn agos at ffin eich eiddo. Fel arfer, dyma ble mae eich eiddo yn cwrdd a'r ffordd hon.

Rydym yn gyfrifol am gadw ein mesuryddion a chyfarpar mewn cyflwr da. Fodd bynnag, gall fod angen i chi dalu costau trwsio rhesymol os ydych chi neu'ch contractwr yn niweidio'r ffitiadau hyn.

Ein mesuryddion

Mae pob mesurydd rydym yn ei osod yn eiddo i ni a ni sydd yn eu cynnal a'u cadw.

Rydym yn dewis lleoliad eich mesurydd yn ôl rheoliadau'r llywodraeth. Mae tri lleoliad posib fel arfer:

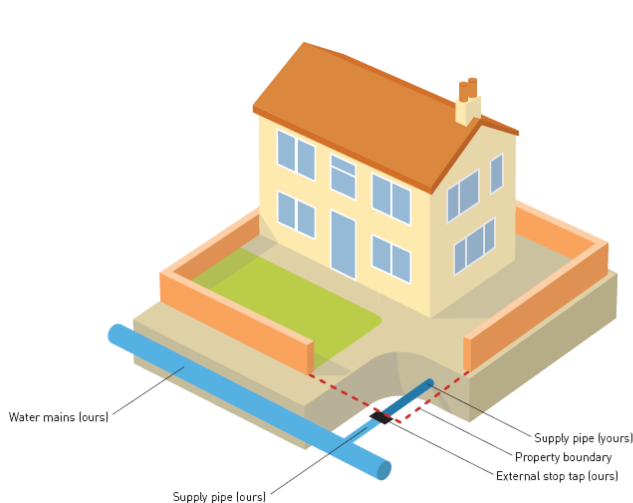
- Y tu allan, cyfagos â wal yr eiddo, yn rhan meddal yr ardd os yn bosib
- Y tu allan, ar y ffin gyda'r ffordd neu'r llwybr droed
- Y tu fewn i'r eiddo

Mae'n well gennym bod y mesuryddion yn cael eu gosod y tu allan – fel arfer yn y llwybr droed yn agos at y stopfalf ar ffin yr eiddo. Gan nad yw bob amser yn bosib i osod mesuryddion y tu allan, weithiau rhaid iddynt fod y tu mewn i'r tŷ (o dan sinc y gegin fel arfer) neu mewn adeilad y tu allan neu garej.

Os ydych eisiau symud eich mesurydd, byddwn yn disgwyl i chi dalu cost y gwaith hwn. Fodd bynnag, os ydych yn ei chael hi'n anodd i ddarllen y mesurydd oherwydd ei leoliad ac rydych ar ein cofrestr gwasanaethau ychwanegol ac yn derbyn rhai budd-daliadau penodol, mae'n bosib y gallwn symud y mesurydd yn rhad ac am ddim. Fel arall, gallwn ddarparu gwasanaeth ble rydym yn darllen eich mesurydd bedair gwaith y flwyddyn. Ffoniwch ni ar 0800 316 2190 i drafod hyn ymhellach.

Eich pibellau

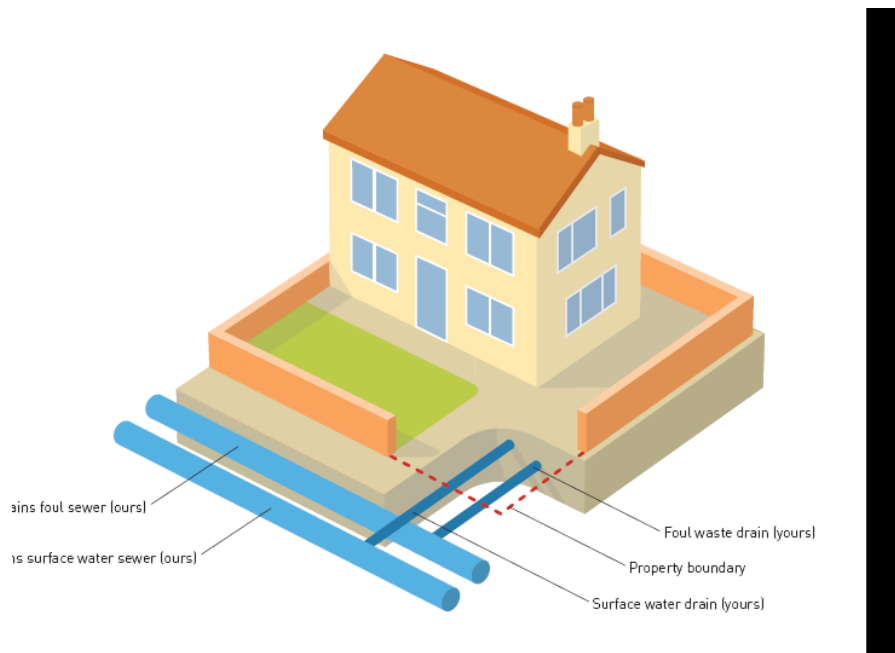
Eich cyfrifoldeb chi neu'ch landlord yw gweddill y pibellau sy'n mynd â'r dŵr i'r eiddo. Eich rhan chi o'r bibell gyflenwi yw hyn (gweler y diagram isod), a adnabyddir hefyd fel y bibell wasanaeth. Eich cyfrifoldeb chi yw cynnal a chadw'r bibell hon, trwisio gollyngiadau pan fod y bibell yn rhwygo – yn union fel y byddwch yn cynnal a chadw'r plymio y tu fewn i'ch eiddo. Os yw'r bibell wasanaeth yn rhedeg o dan eiddo eraill cyn cyrraedd eich eiddo chi, eich cyfrifoldeb chi yw hyn. Mae'r stopfalf mewnol hefyd yn rhan o'ch cyfrifoldeb chi. Dyma ble rydych yn diffodd y dŵr mewn achos brys neu ar gyfer gwaith cynnal a chadw.



Draeniau

Pibell breifat sy'n gwasanaethu un eiddo yw draen fel arfer. Eich cyfrifoldeb chi yw cynnal a chadw'r draeniau sy'n cario dŵr gwastraff eich eiddo. Yn gyffredinol bydd draen ar eich eiddo.

Gall y draen redeg o dan y llwybr droed a heol gyhoeddus ac yna hyd at y pwynt ble mae'n cysylltu â'r carthffosydd cyhoeddus. Mewn rhai amgylchiadau, gall y carthffosydd cyhoeddus fod yn yr ardd gefn neu'r ardd flaen. Yn yr achos hwn, dim ond y draeniau sy'n cysylltu i'r carthffosydd hwn yw eich cyfrifoldeb chi. Mewn achosion eraill, gall y carthffosydd cyhoeddus fod yn bellter sylweddol o'ch tŷ.



Mae mapiau o'n pibellau dŵr glân a gwastraff ar gael i'r cyhoedd edrych arnynt yn ein canolfannau gwasanaethau cwsmeriaid. Cysylltwch â 0800 316 2190 am fanylion y canolfannau ble y gallech chi archwilio'r mapiau o'n pibellau. Fel arall, gallwn ni anfon rhanfap atoch drwy'r post am ffi bach.

Gollyngiadau

Mae SWALEC yn gyfrifol am ddod o hyd i a thrwsio unrhyw ollyngiadau ar ein gwaith pibell. Weithiau, yn ystod y broses o wirio'r prif bibellau dŵr, rydym hefyd yn darganfod gollyngiadau ar bibellau cyflenwi ein cwsmeriaid. Os yw eich rhan chi o'r bibell gyflenwi yn gollwng, rydych yn gyfrifol yn gyfreithlon am ei drwsio.

I helpu cwsmeriaid i edrych ar ôl eu pibellau eu hunain, rydym yn cynnig cynllun darganfod a thrwsio gollyngiadau allanol neu gynllun amnewid pibellau, sydd yn rhad ac am ddim yn y mwyafrif o achosion.

Os ydych yn denant, bydd angen i chi gysylltu â'ch landlord er mwyn gofyn iddynt gysylltu â ni i gael y gollyngiad wedi'i drwsio.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar ein gwefan ar www.swalec.co.uk neu drwy gysylltu â ni ar 0800 316 2190.

Mae grymoedd cyfreithlon gennym i ddadgysylltu cyflenwad dŵr cwsmer ble rydym yn credu bod dŵr yn cael ei wastraffu neu ei gamddefnyddio neu ble mae perygl bod problemau gyda phibellau'r cwsmer yn gallu llygru ein cyflenwad dŵr neu ddifrodi ein cyfarpar.

Fel arfer, y dewis olaf yw hwn, ac ar wahân i mewn rhai achosion brys, byddwn yn eich rhybuddio o beth sydd angen i chi ei wneud i atal difrod i'n cyfarpar, llygredd ein cyflenwad dŵr neu wastraff pellach o ddŵr cyn i ni ddadgysylltu'r cyflenwad.

Os nad ydych yn gweithredu yn ôl yr hysbysiad hwn mae'n bosib y bydd angen i ni ddadgysylltu eich cyflenwad. Lle bo angen i ni ddadgysylltu'ch cyflenwad, byddwn yn dweud wrthy'ch cyn gynted ag y bo modd yn rhesymol ac ymarferol, beth sydd angen i chi wneud cyn i ni gael adfer y cyflenwad.

Mae gollyngiad yn gallu fod yn berygl i bobl neu eiddo; er enghraifft trwy lifogydd neu rewi. Os ydym yn dod o hyd i broblemau fel hyn, mae'n bosib y byddwn yn atal y cyflenwad nes bod y gollyngiad yn cael ei drwsio.

Gan fod mesurydd gennych, os yw gollyngiad yn cael ei adael i redeg bydd angen talu am y dŵr gwastraff; fodd bynnag, gallech fod yn gymwys ar gyfer lwfans gollwng. Mae Côd Ymarfer ar Ollyngiadau gennym sydd yn amlinellu ein polisïau ar ollyngiadau. Mae'r daflen hon hefyd yn cynnwys cyngor ar sut i atal a darganfod gollyngiadau ar eich pibellau. Cewch gopi rhad ac am ddim o'n côd ymarfer drwy ffonio 0800 980 1391.

Hefyd, cofiwch adael i ni wybod yn syth os ydych yn dargafod gollyngiad yn y stryd er mwyn i ni ei drwsio. Gallech helpu drwy ffonio ein tîm gwasanaethau brys (ar gael 24 awr) ar 0800 316 2190 i adrodd unrhyw ollyngiadau o'n pibellau a chyfarpar.

6. Gwasanaethau Dŵr

Un o'n meysydd busnes yw cyflenwi dŵr wedi'i drin i'n cwsmeriaid a chysylltu pob cwsmer newydd â chyflenwad dŵr. Mae'r adran hon yn dweud wrthy'ch pa wasanaethau rydym yn eu darparu o ran cyflenwi dŵr ac yn egluro eich cyfrifoldebau chi. Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar ein gwefan ar www.swalec.co.uk.

Safonau ansawdd dŵr

Mae ansawdd dŵr ar gyfer pwrpasau domestig yn cael ei reoli gan y Rheoliadau Cyflenwi Dŵr (Ansawdd Dŵr) 2000 a'r gwelliannau dilynol a osodir gan yr Ysgrifennydd Gwladol. Maen nhw'n cynnwys manylion ar flas, golwg ac arogl y dŵr, yn ogystal ag agweddau eraill o ansawdd y dŵr megis

cynnwys cemegol a mwynol.

Rhaid i ni gyflenwi dŵr sydd yn cwrdd â safonau'r Rheoliadau, a phob blwyddyn, rydym ym gwneud profion i wirio ansawdd y dŵr rydym yn ei gyflenwi. Ceir adroddiadau blynyddol ar ein perfformiad gan y cwmni a'r Arolygiaeth Dŵr Yfed (DWI) sydd yn rheoleiddio cyflenwadau dŵr cyhoeddus yn Lloegr a Chymru.

Pan gaiff sampl ei dadansoddi ac yn methu â chwrdd â'r anghenion, nid yw'n golygu o reidwrydd fod y dŵr yn beryglus i iechyd neu'n anaddas i'w yfed. Os ydym yn pryderu am ansawdd dŵr gallwn naill ai gyhoeddi Hysbysiad i Ferwi neu Hysbysiad i Beidio ag Yfed yn uniongyrchol i'ch cartref. Unwaith ein bod yn fodlon fod y dŵr yn ddiogel i'w yfed eto, byddwn yn gadael i chi wybod drwy hysbysiad. Byddwn yn cysylltu â chwsmeriaid ar ein cofrestr Careline yn unigol i adael iddynt wybod am yr Hysbysiadau hyn.

Gall methiannau ddigwydd am amrywiaeth o resymau – er enghraifft mewn eiddo unigol, gall deunyddiau a gosodiadau plymio achosi problemau ble mae dŵr y prif gyflenwad o ansawdd da a ble na chaiff eiddo cymdogion ei effeithio. Fodd bynnag, os ydym wedi cyflenwi dŵr nad yw'n cyrraedd y safonau yna gallwn wynebu erlyniad gan y DWI.

Mae adroddiad ar ein profion ar gael drwy ffonio ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 316 2190. Fel arall, ffoniwch ni os gwelwch yn dda os hoffech drefnu apwyntiad i weld ein cofnodion ansawdd dŵr, sydd ar gael yn ein Prif Swyddfa yn:

SWALEC
55 Vastern Road
Reading
RG1 8BU

Os oes gennych bryderon am ansawdd neu ddiogelwch eich cyflenwad dŵr yfed, neu os hoffech wybod mwy am eich cyflenwad dŵr, cysylltwch â ni os gwelwch yn dda, ar 0800 316 2190, a byddwn yn hapus i'ch helpu.

Datrys problemau

Ambell waith, mae'n bosib y byddwn yn gofyn i'n gwyddonwyr ymchwilio ymhellach. Os yw'ch pryderon ynglŷn â salwch neu lygru petrocemegol, bydd ein gwyddonwyr yn ceisio cysylltu â chi o fewn un awr, os oes gennym rif cyswllt ffôn ar eich cyfer. Bydd cwsmeriaid masnachol yn derbyn £50 os nad ydym yn gwneud hyn. I ddatrys y broblem, gallai fod yn angenrheidiol i ni archwilio'ch system blymio, neu dynnu samplau dŵr ar gyfer profion. Mewn achosion fel hyn, byddwn yn gwneud apwyntiad cyfleus gyda chi.

Os oes angen i ni brofi'r dŵr byddwn yn mynd â sampl ar gyfer dadansoddiad yn y labordy. Byddwn yn anelu at anfon adroddiad ysgrifenedig llawn atoch o fewn 10 diwrnod gwaith, ond os ydym yn darganfod unrhywbeth anarferol yn y sampl byddwn yn ffonio i adael i chi wybod y canlyniadau cyn gynted â phosib. Os ydych wedi rhoi rhif cyswllt i ni, byddwn yn sicrhau gwneud hyn o fewn 48 awr. Os nad ydym yn cwrdd â'r graddfeydd amser hyn, bydd cwsmer domestig yn derbyn £35 a chwsmer masnachol yn derbyn £50.

Yn yr achos annhebygol fod posibilrwydd o lygredd dŵr, byddwn yn gweithredu'n syth i ddatrys y broblem. Byddwn yn eich hysbysu'n syth ac yn eich cynghori o ran rhagofalon.

Dŵr afliwiedig neu gymylog

Ceir dŵr awyrog, gwyn neu gymylog ble y ceir aer yn y prif gyflenwad. Yn gyffredinol mae hyn yn digwydd ar ôl i'r prif gyflenwad gael ei agor er mwyn gwneud gwaith cynnal a chadw hanfodol. Mae aer yn cael ei drapio o fewn y pibell, ac o dan rym gwasgedd y prif gyflenwad, mae'r poced aer mawr yn gwahanu i greu pocedi aer bach. Mae'r rhain yn edrych fel smotiau gwyn yn y dŵr ac yn aml yn gallu gwneud i'r dŵr edrych yn llaethog. Nid yw hyn yn beryglus o gwbl a byddai'n clirio fel arfer o fewn 24 awr. Os oes gennych unrhyw bryderon, ffoniwch ein tîm gwasaneathau cwsmeriaid os gwelwch yn dda ar 0800 316 2190.

Y mesur o ddŵr

Mae gennym ddyletswydd i roi cyflenwad cyson o ddŵr i chi sydd yn ddigonol i gwrdd ag anghenion arferol eich cartref – hynny yw yfed, golchi, coginio, gwres canolog a iechydaeth.

Gall amodau tywydd eithriadol leihau faint o ddŵr sydd gennym, felly gall fod angen cyfyngu faint o ddŵr rydych yn ei ddefnyddio. Gall hyn fod trwy orfodi gwaharddiad ar bibellau dŵr ac ysgeintellau. Cofiwch, yn ystod cyfnodau o waharddiadau ar bibellau dŵr ac ysgeintellau rydych yn dal yn cael dyfrhau'ch ardd gan ddefnyddio bwcedi neu ganiau dyfrhau. Bydd gwneud popeth sy'n bosib i ddefnyddio dŵr yn effeithlon yn helpu pawb.

Gallwn hefyd orfod lleihau gwasgedd dŵr er mwyn lleihau'r effaith o edychiadau a gollyngiadau. Gall fod angen i ni gyfyngu cyflenwadau dŵr oherwydd cyfyngiadau gorchymyn sychder ar ddefnyddio dŵr dan Ddeddf Adnoddau Dŵr 1991 a waharddodd defnydd nad oedd yn hanfodol (e.e. mewn parciau a meysydd chwaraeon). Ni ddylai hyn fod yn angenrheidiol mwy nag un flwyddyn ymhob 50 ar gyfartaledd. Byddwn yn talu cwsmeriaid domestig £35 ar gyfer pob diwrnod neu ran o ddiwrnod y caiff y cyflenwad dŵr ar gyfer pwrpasau domestig ei dorri neu ei atal oherwydd cyfyngiadau brys yn ôl awdurdod gorchymynion sychder, gydag uchafswm taliad cyfwerth â bil blynyddol y cartref ar gyfartaledd. Ar gyfer cwsmeriaid masnachol, y taliad cyfwerth yw £50 ar gyfer pob diwrnod neu ran o

ddiwrnod hyd at uchafswm o gostau cyflenwi dŵr taladwy y flwyddyn flaenorol. Am ragor o fanylion, ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Mae gennym ddyletswydd i hyrywddo defnydd effeithlon o ddŵr. Rydym yn annog pobl i ddefnyddio dŵr yn ddoeth ac arbed dŵr, gan ddefnyddio cyhoeddusrwydd a'r cyfryngau. Mae ffyrdd syml o arbed dŵr megis trwsio tap sy'n diferu sydd yn gallu gwastraffu 5,500 litr o ddŵr y flwyddyn, a diffodd y tap pan ydych yn brwsio'ch dannedd. Mae dros 6 litr o ddŵr bob munud yn llifo o dap ar gyfartaledd. Gall llenwi bath ddefnyddio hyd at 100 litr anferth o ddŵr, tra bod cawod dim ond yn defnyddio tua 33 litr.

Cysylltwch â ni neu edrychwch ar ein gwefan am ragor o ffyrdd y gallen ni eich helpu i arbed dŵr.

Gwasgedd Dŵr

Dylai gwasgedd ein cyflenwad dŵr fod yn ddigonol i sicrhau bod dŵr yn cyrraedd llawr uchaf pob adeilad, oni bai bod yr adeilad (er enghraifft bloc o fflatiau) mor uchel nes bod dŵr yn methu â llifo ato drwy ddisgyrchiant o'n cronfa, tŵr neu danc.

Yn y mwyafrif o achosion, bydd gwasgedd cyflenwad dŵr digonol gennych. Fel arweiniad, os oes gennych bibell gwasanaeth sengl addas, dylai'r tap cyntaf yn eich cartref allu llenwi bwced 4.5 litr (1 galwyn) mewn 30 eiliad gyda'r tapiau a'r teclynnau eraill i gyd wedi eu diffodd.

Gall nifer o bethau effeithio ar y cyfraddau gwasgedd a llif yn eich cartref:

- uchder yr eiddo uwchben y prif gyflenwad dŵr a'i daldra yn gymharol â'n cronfa ddŵr
- cyflwr eich pibellau a'ch gosodiadau eich hun
- falfiau atal mewnlol sydd yn ddiffygiol neu wedi eu cau yn rhannol
- nifer yr eiddo a gyflenwir gan yr un pibellau
- adegau o alw brig, gyda llawer o bobl yn defnyddio dŵr ar yr un pryd

Os ydych yn meddwl fod eich gwasgedd dŵr yn rhy isel, byddwn yn ymchwilio yn rhad ac am ddim. Os ydym ni'n gyfrifol am y broblem, byddwn yn dweud wrthyb beth rydym yn mynd i wneud. Os nad ydym ar fai, byddwn yn cynnig cyngor i chi o ran beth i wneud i wella'r sefyllfa. Mae gwasgedd y dŵr rydym yn ei gyflenwi i chi yn cael ei gynnwys yn ein Cynllun Safonau Gwarantiedig, gweler adran 15 am fanylion os gwelwch yn dda. Ar gyfer cwsmeriaid masnachol, byddwn yn anelu at ddarparu hysbysiad o flaen llaw o unrhyw newidiadau gwasgedd arwyddocaol sydd wedi eu cynllunio.

Llifogydd oherwydd rhwyg yn y prif bibell

Pan fod eiddo yn dioddef o lifogydd mewnlol oherwydd rhwyg yn ein prif bibell, byddwn yn gwneud taliad o £30.

7. Gwasanaethau Carthffosiaeth a Thriniaeth

Un o'n meysydd busnes yw i ddarparu a cynnal a chadw system o garthffosydd cyhoeddus sy'n mynd â'r dŵr gwastraff o ddraeniau a charthffosydd preifat. Mae'r adran hon yn dweud wrthy ch pa wasanaethau rydym yn eu darparu o ran carthffosiaeth ac yn egluro eich cyfrifoldebau. Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar ein gwefan ar www.swalec.co.uk.

Cyfrifoldeb dros ddraeniau a charthffosydd

Os oes gennych broblem gyda'ch draeniau a charthffosydd preifat – er enghraifft, i glirio draen sydd wedi ei flocio, gall fod angen i chi gael cymorth arbenigol gan contractwr. Os ydych yn cysylltu â'n tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 316 2190 mae'n bosib y gallwn roi cymorth i chi drefnu contractwr lleol ag enw da i'ch helpu. Nodwch os gwelwch yn dda y gall fod angen i chi dalu costau galw allan heb rybudd ac unrhyw gostau eraill am waith rydych yn gofyn i'r contractwr ei wneud.

Mathau o garthffosydd

Mae mathau amrywiol o garthffosydd:

- mae carthffosydd dŵr arwynebol yn cario dŵr glaw sy'n rhedeg oddi ar doeon, ffyrdd ac arwynebau caled eraill
- mae carthffosydd budr yn cario dŵr sydd wedi cael ei ddefnyddio ar gyfer coginio a golchi, a'r gwastraff o dai bach ac eiddo masnach i weithfeydd trin dŵr gwastraff
- mae carthffosydd cyfunol yn cario'r ddau fath o ddŵr gwastraff (dŵr budr ac arwynebol) i weithfeydd trin

Yn y mwyafrif o achosion, mae ein carthffosydd mewn ffyrdd neu wagleoedd cyhoeddus agored. Mewn rhai amgylchiadau, gall ein carthffosydd redeg drwy dir preifat. Yn yr achos hwn, mae gennym hawl i gael mynediad i'r tir preifat i gynnal a thrwsio ein carthffosydd. Mae mapiau o'n pibellau glân a dŵr gwastraff ar gael i'w harchwilio gan aelodau o'r cyhoedd yn ein canolfannau gwasanaethau cwsmeriaid. Ffoniwch 0800 316 2190 am fanylion o'r lleoliadau ble y cewch edrych ar fapiau o'n pibellau. Fel arall, gallwn anfon rhanfapiau drwy'r post am ffi bach.

Carthffosydd sydd wedi eu blocio neu ddymchwel

Bob blwyddyn, mae miloedd ar filoedd o ddraeniau a charthffosydd yn cael eu blocio. Mae hyn yn bennaf oherwydd gwaredu sbwriel yn y ffordd anghywir. Mae eitemau fel clytiau, deunyddiau gwrth-facteriol, a chynnyrch glanweithiol yn cael eu rhoi yn y ty bach yn hytrach na'u gwaredu drwy eu lapio mewn bag a'u rhoi mewn bin. Os caiff un o'n carthffosydd eu blocio neu os yw gorsaf bwmpio yn torri i lawr ac yn aflonyddu ein gwasanaeth neu'n bygwth llifogi eiddo, byddwn yn anfon tîm i'r lleoliad cyn

gynted â phosibl. Byddwn yn ceisio dechrau ar y gwaith i glirio'r broblem o fewn 4 awr o dderbyn galwad. Nid ydym yn atebol oni bai bod esgeulustod.

Llifogydd o garthffosydd

Yn ffodus, dim ond nifer fach iawn o'n cwsmeriaid a fydd yn profi llifogydd o garthffosydd. Gall hyn ddigwydd pe bai carthffosydd yn cael eu blocio neu mewn amodau tywydd gwael neu eithafol fel stormydd glaw trwm. Rydym yn gwybod bod llifogydd yn brofiad annymunol ofnadwy. Rydym yn ymrwymedig i leihau'r perygl o lifogydd o garthffosydd ac i gynnig cymorth pe bai llifogydd yn digwydd.

Os ydych yn profi llifogydd o garthffos yna ffoniwch ni ar 0800 316 2190. Mae ein tîm gwasanaethau brys ar gael 365 diwrnod y flwyddyn, 24 awr y diwrnod.

Rydym yn trin unrhyw ddigwyddiadau o lifogydd carthffos fel blaenoriaeth a byddwn yn anfon cynrychiolydd i'r lleoliad cyn gynted â phosibl ar ôl i ni gael ein hysbysu o'r sefyllfa. Rydym yn anelu at ymateb i ddigwyddiad o lifogydd o fewn 2 awr pe bai'r llifogydd y tu fewn i eiddo ac o fewn 4 awr pe bai'r llifogydd yn allanol ar yr eiddo. Byddwn hefyd yn darparu gwasanaeth glanhau cyflawn lle bo'n bosibl o fewn 12 awr ar gyfer llifogydd carthffos mewnol ac o fewn 24 awr ar gyfer llifogydd carthffos allanol. Os ydych yn gofyn byddwn yn eich darparu ag eglurhad ysgrifenedig o'r digwyddiad o fewn 10 diwrnod. Er nad ydym yn derbyn atebolrwydd ar gyfer llifogydd carthffos, rydym yn edrych ar bob achos yn unigol. Mae llifogydd o garthffos yn rhan o'n Cynllun Safonau Gwarantiedig, am ragor o fanylion gweler adran 15 neu ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid.

Mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr hefyd yn cyhoeddi taflen ar lifogydd o garthffosydd. Os hoffech chi dderbyn copi, ffoniwch y Cyngor ar 0845 702 3953.

8. Gwasanaethau Arbennig

Tariff WaterSure (i gwsmeriaid agored i niwed sy'n defnyddio llawer iawn o ddŵr)

Gallwn eich helpu gyda thariff gostyngedig os yw eich cartref yn defnyddio llawer iawn o ddŵr ac os nad yw'n bosibl osgoi gwneud hyn oherwydd maint eich teulu neu rai cyflyrau meddygol. I fod yn gymwys ar gyfer y gyfradd is hon, rhaid i chi dderbyn budd-dal treth cyngor, budd-dal tai, cymhorthdal incwm, lwfans ceisio gwaith yn seiliedig ar incwm, credyd pensiwn y wladwriaeth, lwfans cyflogaeth a chymorth yn seiliedig ar incwm (oni bai eich bod yn derbyn yr elfen deuluol yn unig) neu gredyd treth gwaith, â naill ai:

- teulu mawr (gydag o leiaf tri o blant dibynnol o dan 19 oed yr ydych yn derbyn budd-dal plant ar eu cyfer), neu
- aelod o'ch cartref â chyflyrau meddygol penodol sy'n golygu defnyddio llawer o ddŵr ychwanegol. Mae'r rhain yn cynnwys digeniad (colli croen sych); afiechydon y croen; anymataliaeth; stomau abdomenol; afiechyd Crohn's; colitis briwiol; a methiant yr arenau sydd angen dialysis cartref. Gall cyflyrau meddygol eraill fod yn gymwys hefyd, os ydy'ch meddyg yn cytuno eu bod yn gofyn am ddefnydd ychwanegol sylweddol o ddŵr.

Os ydych yn gymwys ar gyfer y tariff WaterSure, ni fyddwch yn talu'n fwy na'r bil cartrefol cyfartalog ar gyfer eich hardal gyflenwi lleol. Os ydych yn credu eich bod yn gymwys ar gyfer y gyfradd arbennig hon, ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 890 1391 i'ch helpu gyda'ch cais. Bydd angen i chi gwblhau ffurflen gyda'r dogfennau cefnogol. Gall SWALEC gysylltu â'r cyrff perthnasol i gadarnhau unrhyw gwestiynau sy'n codi. Bydd rhaid i gwsmeriaid cymwys ail-gadarnhau eu manylion yn flynyddol ar mwyn sicrhau eu bod yn dal i fod yn gymwys ar gyfer y gyfradd arbennig.

Gwasanaethau eraill rydym yn eu cynnig

Gallwn eich helpu os ydych yn ei chael hi'n anodd i ddarllen eich bil ac yn cynnig ystod o wasanaethau arbennig. I siarad â ni am y gwasanaethau ychwanegol sydd ar gael i'ch helpu ffoniwch ein Careline ar 0800 980 1387.

Symud Mesurydd neu biliau amlach

Os ydych yn ei chael hi'n anodd i ddarllen y mesurydd oherwydd ei leoliad, ac rydych ar ein cofrestr gwasanaethau ychwanegol, ac yn derbyn budd-daliadau penodol, gallwn symud eich mesurydd yn rhad ac am ddim. Fel arall, gallwn ddarparu gwasanaeth ble rydych yn darllen y mesurydd bedair gwaith y flwyddyn.

Cyswllt Ychwanegol adeg amharu ar y gwasanaeth

Os ydych ar ein cofrestr Careline, byddwn yn ceisio cysylltu â chi'n unigol lle bo angen cyhoeddi hysbysion ansawdd dŵr, neu pan fod rhywbeth yn torri ardraws y cyflenwad. Ein nod yw dod o hyd i'ch anghenion penodol yn yr amgylchiadau hyn, megis darpariaeth cyflenwadau dŵr eraill i'ch eiddo.

Biliau cryno sy'n siarad

Os ydych yn ddall neu ag anawsterau gweld neu ddarllen, gall ein gwasanaeth biliau cryno sy'n siarad fod o gymorth. Bydd un o'n cynghorwyr yn eich ffonio, yn darllen crynodeb o'ch bil dŵr i chi, ac yn ateb unrhyw gwestiynau sydd gennych. Yna, byddwn yn ei bostio i chi yn y ffordd arferol.

Biliau sy'n hawdd i'w darllen

Os oes gennych broblemau darllen y print arferol ar eich bil, gallwn anfon bil print bras atoch fel ei fod yn haws i'w ddarllen.

Cymorth gan eraill

Os oes ffrind neu berthynas yn eich helpu pan ydych yn derbyn eich bil dŵr, gallwn ei anfon atynt yn uniongyrchol. Mae hyn yn gwneud pethau'n haws i chi ac iddyn nhw wrth ddelio â'r bil. Os hoffech chi dderbyn copi hefyd yna gadewch i ni wybod.

Biliau Braille

Os hoffech chi dderbyn eich biliau ar ffurf Braille, gallwn drefnu hyn i chi. Gallwn hefyd anfon gohebiaeth arall atoch yn Braille.

Llinell destun (Textline)

Ffoniwch y llinell destun ar **0800 622 839** os ydych yn dioddef o golled eich clyw neu nam ar y lleferydd ac yn defnyddio ffôn testun. Mae'r llinell ar agor rhwng 8yb a 6yh Dydd Llun i Ddydd Gwener a 8yb i 2yh ar Ddydd Sadwrn.

Pediwch â ffonio'r llinell destun oni bai eich bod yn defnyddio ffôn testun i anfon negeseuon wedi'u teipio os gwelwch yn dda.

leithoedd

Os nad ydych yn siarad Saesneg fel iaith gyntaf, gadewch i ni wybod pan ydych yn ffonio. Dywedwch wrthym yn Saesneg pa iaith yr hoffech ei defnyddio a byddwn yn ceisio darparu cyfieithydd. Gall hyn feddwl bod angen aros am gyfnod byr.

Cynllun Cyfrinair

Gallwn drefnu i chi gael cyfrinair arbennig a chyfrinachol er mwyn eich diogelu rhag galwyr ffug i'ch cartref. Am fanylion am ein gwasanaethau arbennig i gyd ac i gofrestru ar eu cyfer, ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1387 a byddwn yn hapus i'ch helpu.

9. Beth sy'n digwydd pan ydych yn symud eiddo?

Dywedwch wrthym o leiaf 10 diwrnod gwaith cyn i chi symud allan o'ch eiddo er mwyn i ni allu trefnu cau eich cyfrif. Ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Mae angen darlleniad mesurydd ar y diwrnod rydych yn symud allan. Cewch gymryd y darlleniad eich hun a'n ffonio. Fel arall, os nad ydych yn gallu darllen y mesurydd eich hun, ffoniwch ni o fewn 5 diwrnod o rybudd i ni drefnu i ddarllenwr mesurydd alw heibio i gael darlleniad.

Os ydych yn symud allan heb ddweud wrthym, neu'n dweud wrthym llai na 10 diwrnod gwaith o flaen llaw, mae'n bosib y bydd angen i ni amcangyfrif faint o ddŵr a fydd yn ffurfio sail eich costau dŵr a/neu garthffosiaeth hyd at yr adeg rydych yn symud allan.

Byddwn yn anfon bil neu gredyd terfynol o fewn pump diwrnod gwaith o dderbyn hysbysiad eich bod wedi gwaghaus eiddo ond bod darlleniad mesurydd yn cael ei gymryd ar ddiwrnod y symud.

Os ydych yn symud allan a'r eiddo yn mynd i fod yn wag am gyfnod o amser, gadewch i ni wybod os gwelwch yn dda oherwydd mae'n bosib na fydd angen i chi dalu costau o'r dyddiad y mae'r dodrefn yn cael ei symud allan.

10. Mewn achos argyfwng

Rydym yn anelu at ddelio gydag unrhyw argyfwng cyn gynted â phosib a dod o hyd i achos y broblem.

Adrodd argyfwng

Mewn achos brys neu argyfwng ffoniwch ni ar 0800 316 2190.

Mae ein tîm gwasanaethau brys ar gael 365 diwrnod y flwyddyn, 24 awr y diwrnod.

Argyfyngau gweithredol

Os oes angen i chi ddiffodd eich dŵr, mae'r falf atal allanol fel arfer wedi'i leoli ar flaen yr eiddo ac fel arfer o fewn y llwybr droed cyhoeddus. Os nad yw hyn yn wir, ac nad ydych yn gallu dod o hyd i'ch falf atal allanol, ffoniwch ni ar 0800 316 2190 a byddwn yn trefnu ymchwiliad.

Os ydych yn meddwl fod eich cyflenwad dŵr wedi'i dadgysylltu yna gwiriwch gyda'ch cymdogion os gwelwch yn dda i weld a ydynt wedi eu heffeithio hefyd. Os mai eich tŷ chi yn unig sydd wedi'i effeithio, yna mae'n bosib fod rhyw broblem plymio mewnol. Fel arall, ffoniwch ni ar 0800 316 2190 a byddwn yn ymchwilio'r mater.

Llifogydd carthffos

Os oes digwyddiad yna ffoniwch ni'n syth ar 0800 316 2190. Byddwn yn anfon peiriannydd i fynychu'r digwyddiad cyn gynted â phosib. Yn y cyfamser dylech chi osgoi unrhyw gyswllt â charthffosiaeth lle bo'n bosib.

Os ydych yn meddwl fod y garthffos wedi'i blocio ffoniwch ni ar 0800 316 2190 a byddwn yn penderfynu pwy sy'n gyfrifol am y garthffos. Os ydym ni'n gyfrifol byddwn yn anfon peiriannydd allan i glirio'r garthffos yn rhad ac am ddim. Os yw'r garthffos yn un preifat yna gallwn drefnu i beiriannydd fynychu am gost. Fel arall, mae gennych yr opsiwn i drefnu am gontractwr preifat i fynychu.

11. Ymyriadau cyflenwad

Ymyriadau wedi'u cynllunio

Weithiau, rhaid i ni dorri ar draws eich cyflenwad dŵr i drwsio gollyngiadau, cysylltu cwsmeriaid newydd a gwneud gwelliannau. Byddwn yn eich rhybuddio o unrhyw doriadau cyflenwad sydd wedi'u cynllunio ac rydym yn addo adennill eich cyflenwad dŵr o fewn yr amser rydym yn eich hysbysu. Mae'r gweithgareddau hyn yn cael eu cynnwys yn ein Cynllun Safonau Gwarantiedig. Am fanylion llawn, gweler ein gwefan ar www.swalec.co.uk neu ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391. Mae crynodeb yn adran 15 isod hefyd.

Ymyriadau nad ydynt wedi'u cynllunio

Os oes ymyriad cyflenwad nad ydym wedi ei gynllunio, er enghraifft pan fod rhwyg yn y prif bibell dŵr byddwn yn ail ddechrau'ch cyflenwad dŵr o fewn 12 awr o ddod yn ymwybodol o'r broblem. Gall rhai o'n prif bibellau mwy fod yn anoddach i'w trwsio yn gyflym. Mewn achos rhwyg mewn prif bibell dŵr, rydym yn gwarantu ail ddechrau'ch cyflenwad dŵr o fewn 48 awr. Lle bo'n ymarferol a rhesymol, byddwn yn dweud wrthy'ch pryd y bydd eich cyflenwad yn ail ddechrau cyn gynted ag y gallwn benodi amser. Yn ogystal, lle bo'n bosibl, byddwn yn ceisio eich hysbysu am gyflenwad arall posibl, a rhaid i ni wneud hyn os yw'r ymyriad cyflenwad yn parhau am fwy na 24 awr.

Gweler adran 15 isod os gwelwch yn dda, am grynodedb o'n Cynllun Safonau Gwarantiedig. Am fanylion cyflawn, gweler ein gwefan ar www.swalec.co.uk neu ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 a gofyn am gopi o'n Cynllun Safonau Gwarantiedig.

Hefyd, os ydych yn profi tri neu fwy o doriadau cyflenwad nad ydynt wedi eu cynllunio sydd yn parhau am gyfanswm o fwy na 12 awr o fewn cyfnod o 12 mis, gall cwsmer domestig hawlio £35 a chwsmer masnachol £50.

I gwsmeriaid ar ein cofrestr Careline, byddwn yn ceisio cysylltu â chi'n unigol mewn achos ymyriad cyflenwad wedi'i gynllunio neu doriad nad ydym wedi ei gynllunio i drafod eich anghenion penodol chi yn yr amgylchiadau hyn, ac a oes angen darparu cyflenwad dŵr arall i'ch cartref neu eiddo.

12. Apwyntiadau

Pan ydym yn trefnu apwyntiad byddwn yn dweud wrthy'ch p'un a ydym yn mynd i gyrraedd yn y bore neu yn y prynhawn, a lle bo'n briodol, byddwn yn cytuno unrhyw anghenion mynediad penodol gyda chi. Fel arfer byddwn yn gallu trefnu ymweliad o fewn pythefnos o'ch galwad. Bydd ein apwyntiadau bore rhwng 9yb a 1yh ac apwyntiad prynhawn rhwng 1yh a 5yh. Os ydych yn gofyn wrthym, gallwn ddarparu cyfnod penodol o 2 awr ar gyfer yr ymweliad.

Weithiau, oherwydd amgylchiadau arbennig, ni fyddwn yn gallu cadw'r apwyntiad. Lle bo hyn yn digwydd byddwn yn ceisio rhoi o leiaf 24 awr o rybudd bod yr apwyntiad wedi ei ganslo. Byddwn yn ceisio osgoi gorfod canslo apwyntiad fwy nag unwaith. Gweler adran 15 isod am grynodedb o'n Cynllun Safonau Gwarantiedig. Am fanylion cyflawn gweler ein gwefan ar www.swalec.co.uk neu ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 a gofyn am gopi o'n Cynllun Safonau Gwarantiedig.

13. Cysylltu â ni

Os oes gennych chi gwestiwn am eich bil neu ein gwasanaethau yna ffoniwch ni os gwelwch yn dda ar 0800 980 1391. Rydym ar agor o 8yb tan 8yh o Ddydd Llun i Ddydd Gwener ac o 8yb tan 2yh ar Ddydd Sadwrn. Mae'n well gennym eich bod yn ffonio yn hytrach nag ysgrifennu gan ei fod yn

gyflymach, yn fwy uniongyrchol ac yn haws i ni ateb eich cwestiynau yn syth. Fodd bynnag, os ydych yn dymuno ysgrifennu, ein cyfeiriad yw:

SWALEC PO Box 360 Portsmouth PO6 2YJ

Cewch hefyd gysylltu â ni trwy'n gwefan ar www.swalec.co.uk neu drwy anfon ffacs at 02392 277317.

Os ydych yn fyddar neu'n drwm eich clyw ac yn defnyddio llinell destun, cysylltwch â ni ar 0800 622 839. Os oes gennych unrhyw gwestiynau am y wybodaeth uchod neu'r ymrwymadau a amlinellir yn y cod ymarfer hwn, cysylltwch â ni yn ôl y manylion uchod. Fel arall, cewch e-bostio ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar customerservice@swalec.co.uk

14. Beth i wneud os ydych yn anfodlon

Fel cwsmer SWALEC, rydym yn credu bod gennych hawl i lefel uchel o wasanaeth gennym. Rydym yn dymuno clywed gennych os ydych yn anfodlon gyda'r gwasanaeth rydych wedi ei dderbyn gennym. Mae'n bwysig i ni eich bod yn dweud wrthym ble mae pethau'n mynd yn anghywir er mwyn i ni wella ein gwasanaeth yn y dyfodol.

Os nad ydych yn talu am y gwasanaeth rydym yn ei ddarparu, mae camau penodol y byddwn ni yn eu cymryd i adennill yr arian sy'n ddyledus. Rydym yn dymuno osgoi gorfod cymryd y camau hyn. Ar unrhyw adeg cewch gysylltu â ni (neu ein asiantau os yw'r cyfrif wedi'i basio ymlaen atynt) i wneud a chadw at gytundeb i dalu a fydd yn osgoi unrhyw weithredoedd pellach i adennill dyledion.

Rydym yn monitro cwynion yn ofalus er mwyn i ni allu osgoi gwneud yr un camgymeriadau eto. Os oes rhywbeth yn mynd o'i le, mae'n well gennym eich bod yn dweud wrthym. Yna, gallwn gymryd camau i ddatrys y broblem a sicrhau nad yw'r un peth yn digwydd i rywun arall. Os ydych yn anfodlon â'r gwasanaeth neu'r cyswllt rydych wedi ei dderbyn gennym, ffoniwch ni ar 0800 980 1391 os gwelwch yn dda, neu os ydych yn dymuno ysgrifennu, ein cyfeiriad yw: SWALEC PO Box 360 Portsmouth PO6 2YJ. Os ydych yn dweud wrthym nad ydych yn fodlon â'r ffordd y wnaethom ni ddelio â'ch ymholiad neu â'r ffordd y cafodd gwasanaeth ei ddarparu, byddwn yn gwneud ein gorau glas i ddatrys y broblem yn syth.

Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, siaradwch â rheolwr os gwelwch yn dda. Fel arall, cewch ysgrifennu atom i esbonio pam ydych yn anfodlon a byddwn yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad rydym yn derbyn eich llythyr. Os nad ydym yn ymateb o fewn y cyfnod hwn byddwch yn derbyn taliad yn ôl ein Cynllun Safonau Gwarantiedig. Am fanylion llawn, gweler ein gwefan ar www.swalec.co.uk neu ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391. Mae crynodeb ohono yn adran 15 isod hefyd.

Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, cewch godi'r mater gyda'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cwsmeriaid, trwy ysgrifennu at :

Y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cwsmeriaid
PO Box 7506
Perth
PH1 3QR

Rydym yn anelu at gysylltu â chi o fewn 48 awr o dderbyn eich llythyr i ddatrys eich problem. Yna, rydym yn anelu at ddatrys y materion i gyd o fewn 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad y mae'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn derbyn eich cwyn.

Os nad ydych yn fodlon ar ddiwedd y cyfnod o bythefnos mae gennych hawl i gael cymorth gan feirniad annibynnol. Y corff annibynnol hwn yw'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr sef y corff gwarchod dŵr. Maen nhw'n cynrychioli diddordebau cwsmeriaid dŵr a charthffosiaeth ac mae ganddynt ddyletswydd cyfreithlon i ddelio â chwynion cwsmeriaid. Mae'r gwasanaeth hwn yn rhad ac am ddim ac ar gael i chi.

Bydd yn Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn adolygu'r ffeithiau sy'n perthyn i'ch achos ac yn delio â'r mater ar eich rhan. Os ydyn nhw'n ystyried eich achos yn un cyfiawn, byddent yn gofyn i ni am weithredu i ddatrys y mater.

I anfon eich cwyn ymlaen mae angen ysgrifennu at y Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn cynnwys unrhyw ymatebion rydych wedi eu derbyn gan SWALEC. Eu manylion cyswllt yw:

Cyngor Defnyddwyr Dŵr

1st Floor, Victoria Square House

Victoria Square

Birmingham B2 4AJ

Ffôn: 0121 345 1017, cyfradd lleol 0845 702 3953

Ffacs: 0121 345 1010

Ebost: central@ccwater.org.uk

Gwefan: www.ccwater.org.uk

Oriau swyddfa Dydd Llun i Ddydd Gwener o 8.30yb tan 4.30yh

Cyflafareddiad

Penderfyniad ar anghydfodau gan Ofwat

Byddwn bob amser yn ceisio datrys eich cwyn cyn gynted â phosib ond weithiau nid yw hyn yn digwydd. Mewn amgylchiadau fel hyn cewch anfon eich cwyn ymlaen at Ofwat. Pan fod anghydfod yn cael ei anfon at Ofwat, mae eu penderfyniad yn derfynol ac yn rhwymol ar y ddau barti. Dim ond cwynion am faterion penodol y gellir eu pasio ymlaen at Ofwat.

Mae'r rhestr ganlynol yn crynhoi beth yw'r materion hynny, yn ôl beth sy'n berthnasol i gwsmeriaid SWALEC:

- costau dadgysylltu ac ailgysylltu
- pibellau gwasanaeth ar wahân ar gyfer cyflenwadau newydd neu bresennol

- gosod tanciau storio dŵr i gynnal a chadw gwasgedd a chyflenwi mewn rhai achosion arbennig
- cysylltu â charthffosydd cyhoeddus
- elifion masnach
- grym i gau neu gyfyngu defnydd carthffos gyhoeddus
- cysylltu â charthffosydd cyhoeddus
- newid eich system draenio
- taliadau safonau gwasaneth gwarantiedig

Gellir cysylltu ag Ofwat yn:

Ofwat

Centre City Tower

7 Hill Street

Birmingham

B5 4UA

Ffôn: 0121 644 7500

Penderfyniad ar anghydfodau gan Asiantaeth yr Amgylchedd (EA)

Dan y Ddeddf Amgylchedd 1995, gall Asiantaeth yr Amgylchedd benderfynu ar anghydfodau pan fod SSE Water Ltd wedi gwrthod gofynion am gynlluniau carthffosiaeth tro cyntaf. Pan fod galw ar Asiantaeth yr Amgylchedd i wneud penderfyniad, mae'n derfynol ac yn rhwymol ar y ddau barti.

Penderfyniad ar anghydfodau gan feirniad annibynnol

Dan Ddeddf y Diwydiant Dŵr 1991, gall feirniad annibynnol benderfynu ar anghydfodau penodol. Mae enghreifftiau yn cynnwys hawlio iawndal ar gyfer niwed neu golledion o ganlyniad i ddefnyddio pŵerau gwaith stryd a materion ynghylch symud lleoliad mesuryddion. Pan fod anghydfod o'r natur hon yn codi, bydd Ofwat yn penodi beirniad annibynnol.

15. Cynllun Safonau Gwarantiedig

Yn ôl y gyfraith mae angen i bob cwmni dŵr gynnal a chadw isafbwynt o safonau penodol gwarantiedig. Mae'r safonau hyn wedi eu cynllunio er mwyn sicrhau eich bod yn derbyn y gwasanaeth rydych yn ei ddisgwyl a manylion y taliadau y mae gennych hawl iddynt mewn achos methiant i gyrraedd y safonau.

Mae dogfen Cynllun Safonau Gwarantiedig SWALEC i gwsmeriaid dŵr yn darparu termau ac amodau cyflawn ar gyfer taliadau dan y cynllun. Bwriad y tudalennau canlynol yw crynhoi'r safonau a'r amgylchiadau lle bo hawl posibl gennych i daliadau gan SWALEC oherwydd ein methiant i gyrraedd y safonau hyn. Mae'r crynodeb isod yn egluro'r lefel o daliadau y mae hawl gan gwsmeriaid domestig iddynt mewn achos methiant gwasanaeth. Mae gan gwsmeriaid masnachol hawl i daliadau hefyd a cheir eglurhad o'r rhain yng Nghynllun Safonau Gwarantiedig llawn SWALEC. Rydym yn gobeithio i

beidio â methu â chyrraedd unrhyw rai o'r safonau, ond os yw hyn yn digwydd byddwn yn gweithio mor galed â phosibl i ateb eich pryderon, a datrys unrhyw broblemau sy'n achosi anghyfleuster i chi.

Fel rhan o'n hymroddiad i gwsmeriaid a'n hyder yn y gwasanaethau rydym yn eu darparu, mae lefel y taliadau rydym yn eu cynnig ymysg yr uchaf yn y diwydiant.

Mae rhai eithriadau wedi eu cynnwys yn y Cynllun Safonau Gwarantiedig lle nad oes angen gwneud taliadau, ac mae'r taliadau y cyfeirir atynt isod am unrhyw fethiant gennym yn dilyn yr amodau hyn. Mae eithriadau gwahanol yn perthyn i warantau gwahanol, ond maen nhw'n cynnwys pethau megis methiant i gydymffurfio oherwydd gweithredu diwydiannol, amodau tywydd garw ac amodau o sychder. Mewn achos unrhyw wrthdaro rhwng y crynodeb hwn a'r Cynllun Safonau Gwarantiedig, y ddogfen Cynllun Safonau Gwarantiedig a fydd yn cael blaenoriaeth. I dderbyn copi cyflawn o'n Cynllun Safonau Gwarantiedig gweler ein gwefan os gwelwch yn dda ar www.swalec.co.uk neu ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Gwneud a Chadw Apwyntiadau

Os oes angen i ni wneud apwyntiad i ymweld â'ch eiddo, byddwn yn ceisio cytuno ar ddiwrnod priodol gan gadarnhau'r cyfeiriad, y dyddiad ac amser bras yr ymweliad. Cewch ddewis ymweliad gan gynrychiolydd yn y bore (9yb-1yh) neu'r prynhawn (1yh-5yh) neu os yw'n fwy cyfleus i chi, cewch ddewis slot amser o 2awr ar gyfer yr ymweliad.

Byddwn yn gwneud taliad awtomatig o **£50** o chi o fewn 10 diwrnod gwaith pe byddwn yn methu â gwneud hyn. Os ydym yn methu â chyrraedd o fewn y cyfnod amser penodedig neu'n methu â rhoi 24 awr o rybudd cyn canslo'r ymweliad, byddwn yn talu **£50** i chi'n awtomatig o fewn 10 diwrnod gwaith.

Gwasgedd Dŵr

Mae gennym ymrwymiad i gynnal a chadw eich gwasgedd dŵr at 7 metr pen statig ar stoptap cwmni ar ffin yr eiddo. Os ydy'r gwasgedd yn disgyn yn is na'r lefel hon mewn unrhyw gyfnod o 28 diwrnod ddwy waith, am fwy nag 1 awr, byddwn yn gwneud taliad awtomatig i chi o **£50**.

Hysbysiad o doriad cyflenwad

Os oes angen torri ardraws neu atal eich cyflenwad dŵr er mwyn gwneud gwaith angenrheidiol, byddwn yn rhoi rhybudd rhesymol i chi'n ysgrifenedig. Bydd y rhybudd hwn yn cynnwys manylion yr adeg gynharach y bydd eich cyflenwad yn cael ei dorri, ac hefyd yr adeg pryd y byddwn yn ail ddechrau eich cyflenwad.

Os oes angen i ni dorri ardraws neu atal eich cyflenwad dŵr am fwy na 4 awr i wneud gwaith angenrheidiol sydd wedi'i gynllunio, byddwn yn rhoi'r rhybudd ysgrifenedig uchod i chi o leiaf 48 awr o flaen llaw.

Os ydym yn methu â gwneud hyn, byddwn yn talu **£35** i chi'n awtomatig o fewn 20 diwrnod gwaith o'r taliad yn dod yn ddyledus.

Os oes angen i ni dorri'ch cyflenwad dŵr er mwyn gwneud gwaith brys, byddwn yn gweithredu cyn gynted â phosib i'ch hysbysu bod y cyflenwad wedi ei dorri neu ei atal, ble y gellid cael cyflenwad arall, ac yn gadael i chi wybod pryd y bydd eich cyflenwad yn cael ei ail ddechrau. Byddwn hefyd yn darparu rhif ffôn swyddfa i chi ar gyfer cael rhagor o wybodaeth.

Ail ddechrau'r cyflenwad

Byddwn hefyd yn gadael i chi wybod pryd y bydd eich cyflenwad yn cael ei ail ddechrau. Os ydym yn methu ag ail ddechrau eich cyflenwad yn ôl ein hysbysiad ysgrifenedig, byddwn yn talu **£35** i chi'n awtomatig o fewn 20 diwrnod gwaith o'r taliad yn dod yn ddyledus.

Mewn achos ymyriad nad ydym wedi'i gynllunio, er enghraifft os oes rhwyg mewn pibell, os nad ydym yn ail ddechrau'ch cyflenwad o fewn 48 awr lle bo'r rhwyg ar brif bibell strategol, neu o fewn 12 awr ar gyfer pob prif bibell arall, byddwn yn gwneud taliad awtomatig o **£35** i chi o fewn 20 diwrnod gwaith o'r taliad yn dod yn ddyledus. Byddwn hefyd yn gwneud taliad awtomatig o **£35** i chi ar gyfer pob 24 awr y mae'r ymyriad yn parhau.

Llifogydd o Garthffosydd

Yn yr achos annhebygol o garthffrwd yn eich adeilad, byddwn yn gwneud taliad awtomatig cyfwerth â'ch costau carthffosiaeth blynyddol hyd at uchafswm o **£1000** a lleiafswm o **£150** ar gyfer pob digwyddiad.

Os nad yw'r garthffrwd yn mynd i mewn i'ch adeilad ond yn mynd i mewn i'ch tir neu'ch eiddo ac rydych yn cael eich effeithio'n faterol gan y digwyddiad, yna byddwn yn talu cyfwerth â 50% o'ch costau carthffosiaeth blynyddol hyd at uchafswm o **£500** a lleiafswm o **£75** ar gyfer pob digwyddiad, ble rydych yn hawlio'r taliad o fewn 3 mis o'r garthffrwd yn mynd i mewn i'ch adeilad neu ar eich eiddo. Bydd y taliadau hyn yn cael eu gwneud o fewn 20 diwrnod gwaith o'r taliad yn dod yn ddyledus.

Cwynion

Os ydych yn gwneud cwyn ysgrifenedig am naill ai eich cyflenwad dŵr neu eich gwasanaeth

carthffosiaeth byddwn yn ateb o fewn 10 diwrnod gwaith gydag ymateb o sylwedd. Os ydym yn methu â gwneud hyn, byddwn yn talu **£50** yn awtomatig i chi o fewn 10 diwrnod gwaith o'r taliad yn dod yn ddyledus.

Ymholiadau cyfrif a cheisiadau am drefniadau talu

Os ydych yn ysgrifennu atom am gywirdeb eich cyfrif, byddwn yn ateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Byddwch yn derbyn taliad awtomatig o **£50** os ydym yn methu â gwneud hyn. Cewch ofyn am newid eich trefniadau talu yn ysgrifenedig ac os nad ydym yn ymateb o fewn 5 diwrnod gwaith, byddwn yn gwneud taliad awtomatig o **£50** i chi o fewn 10 diwrnod gwaith o'r taliad yn dod yn ddyledus.

Taliadau a cheisiadau

Os nad ydym yn gwneud taliad sydd gennych hawl iddo yn ôl y safonau ar gyfer apwyntiadau, cwynion ysgrifenedig neu ymholiadau cyfrif o fewn 10 diwrnod ohono'n dod yn ddyledus, byddwn yn gwneud taliad pellach o £35 yn awtomatig. Ymhob maes arall, byddwn yn gwneud taliadau o fewn 20 diwrnod gwaith ohono'n dod yn ddyledus neu byddwn yn gwneud taliad arall o £35 yn awtomatig. Os ydych yn teimlo eich bod wedi dioddef methiant gwasanaeth ac nid ydym wedi gwneud taliad awtomatig (er enghraifft, efallai nad oeddem yn ymwybodol y cawsoch eich effeithio), yna cysylltwch â ni os gwelwch yn dda. Fel arfer, byddwn yn gwneud y taliad drwy gredydu eich cyfrif, fodd bynnag cewch ofyn am daliad uniongyrchol, a byddwn yn gwneud hyn yn ôl rhai amodau penodol.

Rydym yn gobeithio na fydd angen i chi wneud cais. Fodd bynnag, os oes angen i chi wneud cais yn ôl ein Cynllun Safonau Gwarantiedig, cewch wneud hynny drwy ysgrifennu at SWALEC PO Box 360 Portsmouth PO6 2YJ neu drwy ffonio 0800 980 1391.

Os ydych yn teimlo ein bod ni wedi ymddwyn yn annheg drwy wrthod taliad yn ôl y Cynllun Safonau Gwarantiedig, cewch ofyn wrth y Cyngor Defnyddwyr Dŵr am adolygu'r ffeithiau sy'n perthyn i'ch achos a delio â'r mater ar eich rhan. Mae manylion ar sut i gysylltu â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr ar gael yn Adran 14 uchod.

Os ydym yn dal i fethu â dod i gytundeb, cewch ofyn wrth Ofwat, rheoleiddiwr annibynnol y diwydiant dŵr, am ystyried eich cais a gwneud penderfyniad. Os ydych yn dymuno gwneud hyn, ysgrifennwch at:

Ofwat
Centre City Tower
7 Hill Street
Birmingham
B5 4UA

Lefelau gwasanaeth eraill rydym yn eu cynnig

Mae'r adran hon wedi gosod allan ein Safonau Gwarantiedig. Yn ogystal â'r rhain, mae gennym lefelau pellach o wasanaeth rydym yn anelu at gyflawni ar sail gwirfoddol, yn cwmpasu meysydd megis ansawdd dŵr, camgymeriadau bilio, a threfniadau symud tŷ. Mae'r rhain wedi'u hamlinellu yn y daflen "Ein Haddewidion i Chi" sydd ar gael ar ein gwefan ar SWALEC.co.uk. Cewch hefyd ffonio ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 i ofyn am gopi.

16. Gwybodaeth ddefnyddiol arall

Y cyfreithiau sy'n eich diogelu

Mae cwmnïau sector preifat wedi bod yn darparu pob cyflenwad dŵr a gwasanaeth dŵr gwastraff cyhoeddus yn Lloegr a Chymru ers 1989. Rhaid i ni gydymffurfio â chyfreithiau sy'n cynnal a chadw ac yn cryfhau eich hawliau cyfreithiol. Mae rheoleiddwyr annibynnol yn sicrhau ein bod yn cyflawni ein goblygiadau yn ôl y cyfreithiau hyn.

Y rheoleiddwyr yw:

Ofwat (a lywodraethir gan yr Awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr)

Un o ddyletswyddau Ofwat yw diogelu eich diddordebau fel cwsmer. Mae Ofwat wedi cymeradwyo'r côd ymarfer hwn a rhaid sicrhau ein bod yn cwrdd ag amodau ein penodiad. Mae'r amodau hyn yn cynnwys:

- polisi prisiau ar gyfer ein gwasanaethau
- monitro'r lefelau gwasanaeth rydym yn eu darparu
- canllawiau ar ba wybodaeth y mae angen i ni ei rhoi i chi

Cyngor Defnyddwyr Dŵr

Corff gwarchod yw'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr (CCWater) a sefydlwyd er mwyn cynrychioli cwsmeriaid cwmnïau dŵr a charthffosiaeth yn Lloegr a Chymru, a darparu llais cenedlaethol cryf i ddefnyddwyr. Mae'r corff yn annibynnol.

Consumer Council for Water

1st Floor, Victoria Square House

Victoria Square

Birmingham B2 4AJ

Ffôn 0845 702 3953 neu 0121 345 1017

Ffacs 0121 345 1001

Ebost enquiries@ccwater.org.uk

Gwefan www.ccwater.org.uk

Adran yr Amgylchedd, Bwyd a Materion Gwledig (DEFRA)

Mae DEFRA yn gosod allan polisi cenedlaethol y llywodraeth ar gyfer dŵr ac yn rheoli rhai meysydd pwysig iawn o'n gwaith. Yn benodol, mae'r Arolygiaeth Dŵr Yfed yn gosod y safonau ar gyfer ansawdd y dŵr yfed, sydd yn cynnwys safonau'r Undeb Ewropeaidd, ac yn gyfrifol am sicrhau ein bod yn cwrdd â'r safonau hyn.

Asiantaeth yr Amgylchedd (EA)

Mae'r EA yn gyfrifol am faterion sy'n perthyn i afonydd, dŵr daear, amddiffynfeydd rhag llifogydd, rheoli llygredd, pysgodfeydd a mordwyo. Yn ogystal, mae'n rheoleiddio ansawdd a faint o ddŵr rydym yn defnyddio o ac yn dychwelyd i'r afonydd, dyfroedd mewndirol eraill a ffynonellau tanddaearol.

The Environment Agency

Kings Meadow House

Kings Meadow Road

Reading

RG1 8DQ

Ffôn 0118 953 5000

Gwefan: www.environment-agency.gov.uk

Arolygiaeth Dŵr Yfed (DWI)

Mae'r DWI yn rhan o DEFRA. Mae'n gwirio bod y dŵr yfed rydym yn ei gyflenwi yn ddiogel ac yn cwrdd â'r safonau ansawdd dŵr – adroddir ar y rhain yn erbyn cydymffuriad â safonau dŵr yfed yn Lloegr a Chymru, sy'n seiliedig ar Gyfarwyddebau Undeb Ewropeaidd.

The Drinking Water Inspectorate

55 Whitehall

London

SW1A 2EY

Ffôn : 0300 068 6400

Gwefan: www.dwi.gov.uk

Asiantaethau Iechyd Lleol

Mae Swyddogion Iechyd yr Amgylchedd Awdurdodau Lleol a'r Awdurdodau Iechyd Dosbarth yn monitro iechyd cyhoeddus yn y cymunedau rydym yn eu gwasanaethu; rydym yn eu hysbysu am faterion ansawdd dŵr yn eu hardaloedd.

Rheoliadau Cyflenwi Dŵr (Ffitiadau Dŵr) 1999

Mae Rheoliadau Dŵr yn ein helpu i ddiogelu'r cyflenwad dŵr rhag gael ei lygru neu ei wastraffu. Mae'r rhain yn cynnwys rheolau pwysig am ddulliau gosod a'r offer sydd wedi eu cysylltu â'r prif gyflenwad. Er enghraifft, bydd angen falf atal dychweliad (non-return valve) i atal dŵr rhag llifo yn ôl allan o lawer o fathau o offer, meddalyddion dŵr a thapiau tu allan.

Y chi (neu'ch landlord) sy'n gyfrifol am eich gwaith pibellau cyflenwi dŵr a sicrhau bod eich system plymio yn gweithio'n iawn. Mae hyn yn golygu y gall fod angen i chi wybod am y Rheoliadau sy'n llywodraethu gosodiadau plymio. Rhaid i'ch plymio a'ch offer gyflawni'r Rheoliadau a chael eu cynnal a chadw'n briodol. Mae yna gosbau ariannol am anwybyddu neu dorri'r Rheoliadau hyn. Am ragor o wybodaeth, gweler gwefan DEFRA - www.defra.gov.uk.

Mynediad i'ch eiddo

Weithiau mae angen i ni gael mynediad i eiddo preifat am amrywiaeth o resymau. Er enghraifft, i archwilio gollyngiad, darllen y mesurydd, profi ansawdd y dŵr yn y tapiau, gwirio am gysylltiadau draenio diffygiol neu wirio bod y Rheoliadau'n cael eu cyflawni.

Bydd ymwelydd go iawn bob amser yn dangos cerdyn adnabod i chi'n awtomatig. Yn aml, bydd ymwelydd go iawn yn gwisgo ffurfwisg ac yn gyrru car neu fan sy'n arddangos arwydd neu logo'r cwmni.

Fel rhan o'n Cynllun Cyfrinair, gallwn drefnu i chi ddefnyddio cyfrinair arbennig a chyfrinachol i'ch diogelu rhag ffug-ymwelwyr i'ch cartref. Os ydych yn ansicr, bydd ymwelydd go iawn bob amser yn hapus i aros y tu allan er mwyn i chi gysylltu â ni ar 0800 980 1391 a chadarnhau pwy ydynt.

Prosesu eich gwybodaeth

Gall y wybodaeth rydych yn ei darparu i ni gael ei defnyddio gennym, ein gweithwyr a/neu ein asiantau, gan gynnwys cwmnïau o fewn grŵp Scottish and Southern Energy i'n helpu:

- eich adnabod pan ydych yn ffonio;
- i ddarganfod ac atal trosedd, twyll neu golled;
- i weinyddu cyfrifon, gwasanaethau a chynnyrch; a
- chysylltu â chi yn ysgrifenedig neu dros y ffôn gyda gwybodaeth am wasanaethau a chynnyrch eraill a gynigir gennym ni neu bartneriaid rydym wedi eu dewis yn ofalus, oni bai eich bod wedi dweud wrthym am beidio â gwneud hyn drwy gysylltu â'n tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Cawn rannu gwybodaeth â thrydydd partïon (gan gynnwys cwmnïau dŵr eraill) sy'n darparu ac/neu yn derbyn gwasanaethau sy'n perthyn i'ch gwasanaeth dŵr a/neu garthffosiaeth er mwyn cyflawni ein goblygiadau.

Cawn ddefnyddio gwybodaeth am eich defnydd o gyflenwad dŵr er mwyn eich cynghori am wasanaethau a chynnyrch a/neu disgowntiau sydd ar gael.

Cawn wneud gwiriadau credyd ac atal twyll gydag asiantaethau cyfeirio credyd trwyddedig ac asiantaethau atal twyll a byddent yn cadw copi o'r chwiliad. Caiff y wybodaeth o'ch cais a manylion talu eich cyfrif gael eu cofnodi gan yr asiantaethau hyn a'u rhannu gyda sefydliadau eraill er mwyn helpu i wneud penderfyniadau credyd ac yswiriant amdanoch chi ac aelodau o'ch cartref ac ar gyfer pwrpasau casglu dyled ac atal twyll.

Mae'n bosib y byddwn yn monitro neu'n recordio galwadau ffôn, i'n helpu i wella gwasanaethau cwsmeriaid, ar gyfer rhesymau diogelwch, neu i weinyddu eich cyfrif ac am bwrpasau adennill dyledion.

17. Taflenni eraill rydym yn eu cynhyrchu

Rydym yn cynhyrchu ystod o daflenni defnyddiol am ein gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff. Mae'r rhain yn cynnwys:

Côd Ymarfer ar Ollyngiadau

Côd Ymarfer ar Adennill Dyledion

Crynodeb Costau Dŵr

Cynllun Costau Dŵr

Ein Haddewidion i Chi

Cynllun Safonau Gwarantiedig

Cyngor Arbed Dŵr

Mae'r taflenni hyn ar gael ar ein gwefan ar www.swalec.co.uk neu drwy ffonio ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Ymwrthodiad: Cyfieithiad Cymraeg o God Rheoliadol Saesneg yw hwn. Mewn achos anghydfod, nodwch os gwelwch yn dda ein bod yn rhwym i fersiwn gwreiddiol y ddogfen yn yr iaith y'i hysgrifennwyd yn wreiddiol.

Disclaimer: This is a Welsh translation of an English language Regulatory Code. In case of any dispute, please note that we are bound to the original version of the document in the language it was initially written.