Cynllun Safonau Gwarantiedig

Cyflenwad Dŵr a Gwasanaethau Carthffosiaeth

Mae SWALEC yn enw masnachu o SSE Water Limited, sydd yn aelod o'r SSE Group. Mae Swyddfa Gofrestredig SSE Water Limited yn 55 Vastern Road Reading Berkshire RG1 8BU. Cofrestredig yn Lloegr a Chymru Rhif 6021063. www.swalec.co.uk

1 Cyflwyniad

a) Mae hawl gan gwsmeriaid cwmnïau dŵr a charthffosiaeth i isafbwynt safonau o wasanaeth, yn ôl Rheoliadau Cyflenwi Dŵr a Gwasanaethau Carthffosiaeth y Llywodraeth 2008 (Safonau Gwasanaethau Cwsmeriaid) ac (y "Rheoliadau"). Mae'r Rheoliadau yn rhoi'r hawl i gwsmeriaid cwmnïau dŵr a charthffosiaeth i dderbyn taliad neu gredyd mewn amgylchiadau penodol pan fod y cwmni yn methu â chynnal isafbwynt safonau gwasanaeth penodol.

b) Mae'r ddogfen hon yn amlinellu Cynllun Safonau Gwarantiedig SWALEC sy'n bodloni'r isafbwynt safonau a amlinellir yn y Rheoliadau yn unol â'r gwelliannau i lefelau gwasanaeth neu i'r taliadau neu gredydau y bydd SWALEC yn eu gwneud os nad ydym yn eu cyflawni.

c) Mae'r gwarantau a drafodir yn y ddogfen hon wedi'u crynhoi yn ein taflen Côd Ymarfer i Gwsmeriaid sydd ar gael ar ein gwefan ar www.swalec.co.uk neu drwy ffonio 0800 980 1391.

2 Dehongliad

a) Yn y Cynllun Safonau Gwarantiedig hwn:

mae "Awdurdod" yn golygu'r Awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr;

mae "cwsmer" yn cynnwys

i) cwsmer posibl; a

ii) deiliad eiddo ble mae'r cyflenwad dŵr neu wasanaethau carthffosiaeth yn golygu cost ar wahân sydd yn gyfrifoldeb rhywun arall nad yw'n ddeiliad, ond nid yw'n cynnwys cwsmer cyflenwr dŵr trwyddedig;

mae "eiddo domestig" yn golygu eiddo a ddefnyddir yn llwyr neu'n rhannol fel annedd neu sydd wedi'i fwriadu ar gyfer y defnydd hwn;

mae "tŷ allan" yn golygu sied, garej neu adeilad tebyg nad yw'n gysylltiedig ag unrhyw adeilad arall ar wahân i dŷ allan arall;

mae "WIA" yn golygu Deddf y Diwydiant Dŵr 1991; ac

mae “diwrnod gwaith” yn golygu unrhyw ddiwrnod nad yw’n Ddydd Sadwrn, Dydd Sul, Diwrnod y Nadolig, Dydd Gwener y Groglith neu’n wŷl y banc dan Ddeddf Bancio a Thrafodion Ariannol 1971.

b) Ar gyfer pwrpasau’r Cynllun hwn, nid yw cyflenwr dŵr trwyddedig yn gwsmer ymgymerwr dŵr sy’n cyflenwi dŵr iddo.

3 Eithriadau

a) Nid oes unrhyw beth yn y Cynllun Safonau Gwarantiedig hwn sy’n golygu bod angen i SWALEC

i) roi rhybudd i fwy nag un person ynglŷn â’r un eiddo;

neu

ii) wneud taliad i fwy nag un person mewn achos unrhyw un cais.

b) Nid oes unrhyw beth yn y Cynllun Safonau Gwarantiedig nag unrhyw beth a wneir gan SWALEC fel canlyniad i’r Cynllun yn penderfynu pwy sydd â hawl buddiannol i daliad a wneir dan y Cynllun, neu ar gyfer unrhyw un weithred neu esgeulustod sy’n perthyn i’r un eiddo.

4 Cadw Apwyntiadau

a) Mae’r gwarant hwn yn berthnasol os yw cynrychiolydd SWALEC yn ymweld ag eiddo cwsmer mewn cysylltiad â’r ddarpariaeth o wasanaethau cyflenwi dŵr neu wasanaethau carthffosiaeth.

b) Os oes angen mynediad i’r eiddo ar y cynrychiolydd, neu pe bai’n rhesymol i ddisgwyl i’r cwsmer neu’r person sy’n gweithredu ar ran y cwsmer i fod yn yr adeilad, rhaid i SWALEC:

i) ymgynghori â’r person ar lafar neu’n ysgrifenedig i geisio cytuno ar ddiwrnod i fynychu’r eiddo; a

ii) rhoi rhybudd ar lafar neu’n ysgrifenedig i’r person o bryd y bydd y cynrychiolydd yn mynychu’r adeilad.

c) Rhaid i’r rhybudd gyfeirio’n benodol at:

i) yr adeilad

ii) dyddiad ymweliad y cynrychiolydd; a

iii) naill ai

(1) os yw’r cwsmer yn gofyn, cyfnod o ddwy awr ar gyfer gwneud yr ymweliad ynddo

(2) fel arall, p’un a yw’r ymweliad yn mynd i fod yn y bore (rhwng 9yb a 1yh) neu’r prynhawn (rhwng 1yh a 5yh); a

d) Yn ôl paragraff 9f) rhaid i SWAEC dalu £50 i'r cwsmer pe bai

i) SWALEC yn rhoi rhybudd nad yw'n unol â pharagraff c);

ii) cynrychiolydd yn peidio ag ymweld â'r eiddo ar y dyddiad a bennir yn y rhybudd; neu

iii) cynrychiolydd yn peidio ag ymweld â'r eiddo ar y dyddiad hwnnw, ond:

(1) pe bai'r rhybudd yn cyfeirio'n benodol at gyfnod o ddwy awr ar gyfer yr ymweliad, a bod y cynrychiolydd yn peidio â mynychu yn ystod y cyfnod penodol hwn; neu

(2) pe bai'r rhybudd yn dweud yn benodol y bydd y cynyrchiolydd yn mynychu yn ystod y bore neu'r prynhawn, a nad yw'r cynrychiolydd yn mynychu yn ystod y cyfnod penodol a gyfeirir ato yn y rhybudd, fel cyfnod y bore neu'r prynhawn.

e) Nid yw'n angenrheidiol i'r cwsmer wneud cais am y taliad.

f) Fodd bynnag, nid oes angen i SWALEC dalu'r cwsmer dan baragraff (d) pe bai:

i) y cwsmer yn canslo'r apwyntiad

ii) SWALEC yn canslo'r apwyntiad trwy roi o leiaf 24 awr o rybudd i'r cwsmer ar lafar neu'n ysgrifenedig; neu

iii) yn anymarferol, am reswm a gyfeirir ato ym mharagraff (g) i'r cynrychiolydd gadw'r apwyntiad, heb fod SWALEC yn gallu rhagweld hyn yn rhesymol mewn pryd i:

(1) ganslo'r apwyntiad gyda 24 awr o rybudd; neu

(2) i wneud trefniadau priodol eraill ar gyfer cynrychiolydd i fynychu'r eiddo ar yr adeg a drefnwyd.

g) Y rhesymau yw:

i) tywydd eithafol

ii) gweithredu diwydiannol gan weithwyr SWALEC; a

iii) gweithred person nad yw'n:

(1) swyddog, gweithiwr neu'n asiant o SWALEC; neu

(2) person sydd yn gweithredu ar ran SWALEC neu asiant SWALEC

h) Gall cynrychiolydd SWALEC sy'n mynychu eiddo cwsmer wneud a llofnodi cofnod sydd yn datgan fod y cynrychiolydd wedi mynchu'r eiddo ar adeg a dyddiad penodol.

i) Oni bai bod y cwsmer yn sylwi bod y cofnod yn anghywir, mae'n cael i gymryd fel cadarnhad bod y cynrychiolydd wedi mynychu'r eiddo yn ôl y cofnod.

5 Cwynion, ymholiadau cyfrif a gofyn am drefniadau talu

a) Mae'r gwarant hwn yn berthnasol ble mae cwsmer SWALEC:

i) yn cwyno'n ysgrifenedig am gyflenwad dŵr neu ddarpariaeth gwasanaethau carthffosiaeth gan SWALEC;

ii) yn anfon ymholiad ysgrifenedig am gywirdeb cyfrif ar gyfer cyflenwad dŵr neu ddarpariaeth gwasanaethau carthffosiaeth; neu

iii) yn gofyn yn ysgrifenedig, am newid trefniadau talu.

b) rhaid i SWALEC ddarparu ymateb o sylwedd i'r cwsmer:

i) mewn achos ymateb i gwyn neu ymholiad, o fewn 10 diwrnod gwaith;

neu

ii) pe bai'r cais am newid trefniadau talu ac ni ellir cyflawni''r gofyniad o fewn 5 diwrnod gwaith.

c) Y diwrnod cyntaf ar gyfer y cyfnod ymateb y'wr diwrnod ar ôl y diwrnod y mae SWALEC yn derbyn y gwyn, ymholiad neu gais.

d) Yn unol â pharagraff (f), os nad yw SWALEC yn gweithredu yn ôl paragraff (b), rhaid talu £50 i'r cwsmer.

e) Nid oes angen i'r cwsmer wneud cais am y taliad.

f) Fodd bynnag, nid oes angen i SWALEC dalu'r cwsmer dan baragraff (d) pe bai:

i) y cyfeiriad a ddefnyddiwyd gan y cwsmer a ysgrifenodd atom ddim yn cyfeiriad hysbysedig SWALEC ar gyfer cwyn, ymholiad neu gais o'r math hwnnw;

ii) pe bai'r cwsmer yn dymuno peidio â pharhau â'r gwyn, ymholiad neu gais ac wedi hysbysu SWALEC ynglŷn â hyn.

iii) nid oedd yn ymarferol i SWALEC anfon ymateb o fewn y cyfnod gofynnol oherwydd:

(1) gweithredu diwydiannol gan weithwyr SWALEC; neu

(2) Gweithred neu ddiffyg person nad yw'n:

(a) swyddog, gweithiwr neu asiant SWALEC; neu

(b) person sy'n gweithredu ar ran SWALEC neu asiant SWALEC; neu

iv) mewn achos ymateb i gwyn neu ymholiad:

(1) roedd y cwyn neu ymholiad yn wamal neu yn drallodus; neu

(2) fe'i hystyriwyd gan SWALEC yn rhesymol bod ymweliad yn angenrheidiol cyn ymateb, a bod tywydd eithafol wedi gwneud yr ymweliad hwnnw'n anymarferol.

g) Am bwrpasau paragraff (f)(i), cyfeiriad SWALEC yw cyfeiriad hysbysedig SWALEC ar gyfer cwyn, ymholiad neu gais o fath penodol os ydy SWALEC wedi hysbysu'r cyfeiriad hwnnw i'w chwsmeriaid fel y cyfeiriad priodol ar gyfer cwyn, ymholiad neu gais o'r math hwnnw drwy:

i) ei gyhoeddi mewn llyfr ffôn;

ii) ei hysbysu ar wefan SWALEC; neu

iii) ei ddangos ar ddeunyddiau cyhoeddus SWALEC.

h) Am bwrpasau'r warant hon:

i) Mae "SWALEC" yn cynnwys darparwr gwasanaeth sydd yn gwneud gwaith carthffosiaeth ar ran SWALEC dan drefniadau a gytunwyd iddynt, neu drefniadau i'w trin fel rhai a gytunwyd iddynt, at bwrpasau adran 97 o'r WIA; a

ii) chaiff cwyn, ymholiad neu gais i ddarparwr gwasanaeth fel hyn ei gymryd, at bwrpasau paragraff (b), fel wedi ei dderbyn gan SWALEC, a bod y darparwr gwasanaeth yn darparu gwasanaethau ar ran SWALEC ar y dyddiad y'i derbyniwyd gan y darparwr gwasanaeth.

i) Yn y warant hon:

i) mae "trefniadau talu" yn golygu'r trefniadau a wneir i gwsmer wneud taliadau (yn gynnwys taliadau fesul rhandal) i SWALEC; a

ii) bod "newid i drefniadau talu" yn cynnwys newid i amlder taliadau (yn cynnwys taliadau fesul rhandal).

6 Hysbysiad torri ar draws cyflenwad

a) Mae'r warant hon yn berthnasol ble mae SWALEC yn gweithredu ei grym dan adran 60(1) y WIA (dadgysylltiadau er mwyn gwneud gwaith angenrheidiol).

b) Os oes angen, dan adran 60(3) o'r WIA i SWALEC hysbysu rhybudd, rhaid i ni:

i) gynnwys y manylion penodol canlynol yn y rhybudd:

(1) y dyddiad cynharaf a faint o amser wedyn 'rydym yn disgwyl yn rhesymol i'r cyflenwad gael ei dorri ar ei draws neu ei atal; a

(2) y dyddiad a'r amser diweddaraf i ni ddisgwyl yn rhesymol i'r cyflenwad gael ei ail-ddechrau; ac

ii) os ydy'r dŵr i gael ei dorri i ffwrdd am fwy na phedair awr, mae angen rhoi o leiaf 48 awr o rybudd cyn i'r cyflenwad gael ei dorri ar ei draws neu ei atal.

c) Mae paragraff (d) yn berthnasol pe bai SWALEC, oherwydd argyfwng, yn:

i) torri ar draws neu yn atal y cyflenwad dŵr i eiddo cwsmer; ac

ii) yn cael ei heithrio gan y gofyniad dan adran 60 (3) y WIA i gyflwyno hysbysiad.

d) Pe bai'r paragraff hwn yn berthnasol, rhaid i SWALEC gymryd camau, cyn gynted â phosib yn ymarferol, i hysbysu bob cwsmer a effeithir:

i) bod y cyflenwad wedi torri ar ei draws neu ei dorri i ffwrdd;

ii) ble y gellir cael cyflenwad arall;

iii) am yr amser y dylai'r cyflenwad gael ei ail-ddechrau; ac

iv) am rif ffffôn swyddfa ble y gellir cael rhagor o wybodaeth.

e) Yn amodol ar baragraff (f), pe bai SWALEC yn methu â chydymffurfio â pharagraff (b)(ii), rhaid talu pob cwsmer sydd wedi cael eu cyflenwad wedi ei ddadgysylltu neu dorri i ffwrdd:

i) £35 os ydy'r cyflenwad i eiddo domestig; a

ii) 50 os ydy'r cyflenwad i unrhyw fath o eiddo arall.

f) Nid oes angen i'r cwsmer wneud cais am y taliad hwn oni bai bod SWALEC yn methu yn ymarferol â phennu'r cwsmer a effeithiwyd.

g) Fodd bynnag, nid oes angen i SWALEC dalu'r cwsmer dan baragraff (e)

i) pe bai'n anymarferol i roi rhybudd erbyn yr adeg gofynnol oherwydd:

(1) gweithredu diwydiannol gan weithwyr SWALEC; neu

(2) gweithred neu ddiffyg person nad yw'n:

(a) yn sywddog, gweithiwr neu yn asiant SWALEC; neu

(b) yn berson sy'n gweithredu ar ran SWALEC neu asiant SWALEC; neu

ii) pe bai:

(1) SWALEC ddim wedi gallu pennu yn ymarferol, y cwsmer a effeithiwyd, a

(2) cwsmer ddim yn gwneud cais (ar lafar neu'n ysgrifenedig) am daliad dan y warant hon o fewn y tri mis yn dilyn y dyddiad y cafodd y cyflenwad ei dorri i ffwrdd.

7 Hawl i daliad neu gredyd ble na chaiff cyflenwad ei ail-ddechrau yn ôl ein haddewid

a) Mae'r warant hon yn berthnasol os ydy SWALEC yn torri i ffwrdd y cyflenwad dŵr i eiddo, yn ôl y disgrifiad yn gwarant 6.

b) Fodd bynnag, nid yw'r warant hon yn berthnasol os ydy SWALEC yn torri ardraws neu yn atal y cyflenwad oherwydd sychder.

c) Rhaid i SWALEC ail-ddechrau'r cyflenwad:

i) erbyn yr amser a'r dyddiad a gyfeirir atynt yn y rhybudd, os ydy SWALEC wedi rhoi rhybudd yn dweud pryd y bydd y cyflenwad yn cael ei ail-ddechrau;

ii) o fewn 48 awr ar ôl dod yn ymwybodol bod y cyflenwad wedi torri ar ei draws neu ei atal, os cafodd y cyflenwad ei dorri ar ei draws neu ei atal mewn argyfwng oherwydd gollyngiad neu ebychiad mewn prif bibell; neu

iii) o fewn 12 awr ar ôl dod yn ymwybodol bod y cyflenwad wedi torri ar ei draws neu ei atal, os cafodd y cyflenwad ei dorri ar ei draws neu ei atal mewn argyfwng ond nid oherwydd gollyngiad neu ebychiad mewn prif bibell.

d) Yn amodol ar baragraff (f), os ydy SWALEC yn methu ag ail-ddechrau'r cyflenwad erbyn y dylai hyn gael ei wneud yn ôl paragraff (c), rhaid i SWALEC dalu'r cwsmer:

i) £35 os ydy'r cyflenwad i eiddo domestig; a

ii) 50 os ydy'r cyflenwad i unrhyw fath o eiddo arall; a

iii) am bob cyfnod llawn o 24 awr ble na chaiff y cyflenwad ei ail-ddechrau:

1) £35 os ydy'r cyflenwad i eiddo domestig; a

2) 50 os ydy'r cyflenwad i unrhyw fath o eiddo arall.

e) Nid oes angen i'r cwsmer wneud cais am y taliad hwn oni bai bod SWALEC yn methu yn ymarferol â phennu'r cwsmer a effeithiwyd.

f) Nid oes angen i SWALEC dalu'r cwsmer dan baragraff (d):

os (neu ond bod) SWALEC wedi'i hatal rhag ail-ddechrau'r cyflenwad gan:

(1) tywydd eithafol;

(2) gweithredu diwydiannol gan weithwyr SWALEC; neu

(3) gweithred neu ddiffyd person nad yw'n:

(a) swyddog, gweithiwr neu'n asiant SWALEC; neu

(b) berson sy'n gweithredu ar ran SWALEC neu asiant SWALEC;

(4) mewn achos a ddisgrifir ym mharagraff (c)(ii) neu (iii), os ydy'r amgylchiadau mor eithriadol nes ei fod yn afresymol i ddigwyl i'r cyflenwad gael ei ail-ddechrau o fewn y cyfnod perthnasol; neu

(5) pe bai:

(a) SWALEC ddim wedi gallu pennu yn ymarferol, y cwsmer a effeithiwyd, a

(b) cwsmer ddim yn gwneud cais (ar lafar neu'n ysgrifenedig) am daliad dan y warant hon o fewn y tri mis yn dilyn y dyddiad y cafodd y cyflenwad ei dorri i ffwrdd.

g) Yn y warant hon, mae "prif bibell" yn golygu prif bibell sy'n cyflenwi llawer o ddŵr i ganolfannau o boblogaeth sydd heb unrhyw gyflenwad arall i gwrdd â'r angen arferol.

8 Safon pwysedd

a) Rhaid i SWALEC gynnal a chadw, mewn pibell gyfathrebu sy'n gwasanaethu eiddo â chyflenwad dŵr, pwysedd dŵr o saith metr statig o leiaf.

b) Os ydy'r pwysedd yn y bibell gyfathrebu sy'n gwasanaethu eiddo cwsmer yn gostwng yn llai na saith metr statig ar ddwy adeg o un awr neu fwy mewn cyfnod o 28 diwrnod, rhaid i SWALEC, ag eithrio yn yr amgylchiadau a ddsigrifir ym mharagraff (c) dalu £50 i'r cwmser.

c) Nid yw paragraff (b) yn berthnasol os ydy'r pwysedd yn gostwng i lai na saith metr statig mewn cysylltiad ag ymgymryd â gwaith angenrheidiol neu oherwydd sychder.

d) Nid oes angen i'r cwsmer wneud cais am y taliad hwn oni bai bod SWALEC yn methu yn ymarferol â phennu'r cwsmer a effeithiwyd.

e) Fodd bynnag, nid oes angen i SWALEC dalu'r cwsmer o dan baragraff (b) ble:

i) mae SWALEC eisoes wedi gwneud taliad dan y warant hon i'r cwsmer o ran methiant arall fel hyn o fewn yr un flwyddyn ariannol;

ii) pe bai

(1) SWALEC yn methu yn ymarferol â phennu'r cwsmer a effeithiwyd, a

(2) y cwsmer ddim yn gwneud cais (ar lafar neu yn ysgrifenedig) ar gyfer taliad dan y warant hon o fewn y 3 mis yn dilyn dyddiad yr ail adeg berthnasol pan ostyngodd y pwysedd o dan saith metr statig am un awr neu fwy; neu

(3) yn ymarferol i gynnnal a chadw y pwysedd a gyfeiriwyd ato ym mharagraff

(a) oherwydd:

(a) gweithredu diwydiannol gan weithwyr SWALEC; neu

(b) weithred neu ddiffyg person nad yw'n:

(i) swyddog, gweithiwr neu'n asiant SWALEC; neu

(ii) berson sy'n gweithredu ar ran SWALEC neu asiant SWALEC

f) Yn y warant hon, mae "pibell gyfathrebu" yn golygu:

i) y rhan o bibell wasanaeth rhwng prif bibell SWALEC a ffin y stryd ble y mae prif bibell dŵr wedi'i gosod; neu

ii) os ydy'r eiddo a gyflenwir â dŵr yn ymylu ar ran y stryd ble y mae'r prif bibell dŵr wedi'i gosod, a'r bibell wasanaeth yn:

(1) cael mynediad i'r eiddo hwnnw mewn ffordd arall ar wahân i drwy wal allanol adeilad sy'n ymylu ar y stryd; ac yn

(2) cael tap cau yn yr eiddo hwnnw mor agos at ffin y stryd â sydd yn rhesymol ymarferol; rhan y bibell wasaneath rhwng y brif bibell dŵr a'r tap cau hwnnw.

9 Llifogydd o garthfosydd – llifogydd mewnol adeiladau

a) Rhaid i elifiant o garthffos sydd yn freiniedig i SWALEC beidio â mynd i adeilad cwsmer.

b) Yn amodol ar baragraff (c) ac (e), os ydy elifiant o garthffos sydd yn freiniedig i SWALEC yn mynd i adeilad cwsmer (ar wahân i adeilad allanol), rhaid i SWALEC dalu'r cwsmer, ar gyfer pob digwyddiad o fynediad o'r fath, y lleiaf o:

i) swm sy'n hafal i'r taliadau carthffosiaeth sy'n daladwy gan y cwsmer i SWALEC ar gyfer blwyddyn ariannol y digwyddiad; a

ii) £1,000

c) Os ydy'r swm y mae gofyn i SWALEC dalu cwsmer penodol, ar ôl ei gyfrifo yn unol â pharagraff (b), yn llai na £150, rhaid i SWALEC dalu'r cwsmer £150.

d) Nid oes angen i'r cwsmer wneud cais am y taliad hwn oni bai bod SWALEC yn methu yn ymarferol â phennu'r cwsmer a effeithiwyd.

e) Nid oes angen i SWALEC dalu'r cwsmer o dan baragraff (b) ble:

i) mae mynediad y dŵr yn cael ei achosi gan un neu fwy o'r canlynol:

(1) tywydd eithriadol;

(2) gweithredu diwydiannol gan weithwyr SWALEC;

(3) gweithred y cwsmer;

(4) diffyg, annigonedd neu rwystr yng ngharthffos neu ddraeniau; neu

ii) pe bai

(1) SWALEC yn methu yn ymarferol â phennu'r cwsmer a effeithiwyd, a

(2) y cwsmer ddim yn gwneud cais (ar lafar neu ysgrifenedig) ar gyfer taliad dan y warant hon o fewn y 3 mis yn dilyn y dyddiad pan aeth yr elifiant i'r adeilad.

f) At bwrpas y warant hon:

i) mewn achos adeilad sydd â llawr crog, mae'r gwagle o dan y llawr hwnnw yn rhan o'r adeilad;

ii) ni ystyrir bod elifiant wedi cael mynediad i'r adeilad pan ei fod mewn draen neu garthffos.

10 Llifogydd o garthffosydd – llifogydd allanol

a) Rhaid i elifiant o garthffos sydd yn freiniedig i SWALEC beidio â mynd i adeilad neu dir cwsmer.

b) Yn amodol ar baragraff (c) ac (e), os ydy elifiant o garthffos sydd yn freiniedig i SWALEC yn mynd i dir neu adeilad cwsmer (yn cynnwys adeilad allanol), rhaid i SWALEC dalu'r cwsmer, ar gyfer pob digwyddiad o fynediad o'r fath, y lleiaf o:

i) swm sydd yn hafal i 50% o'r taliadau carthffosiaeth sy'n daladwy gan y cwsmer i SWALEC ar gyfer blwyddyn ariannol y digwyddiad; neu

ii) £500.

c) Os ydy'r swm y mae gofyn i SWALEC dalu cwsmer penodol, ar ôl ei gyfrifo yn unol â pharagraff (b), yn llai na £75, rhaid i SWALEC dalu'r cwsmer £75.

d) Fodd bynnag, nid oes rhaid i SWALEC dalu'r cwsmer dan baragraff (b) os:

i) achoswyd mynediad yr elifiad gan un neu fwy o'r canlynol:

(1) tywydd eithriadol;

(2) gweithredu diwydiannol gan weithwyr SWALEC;

(3) gweithred y cwsmer;

(4) diffyg, annigonedd neu rwystr yng ngharthffos neu ddraeniau cwsmer;

ii) oedd gofyn i SWALEC, yn ôl gwarant 9, i wneud taliad i'r un cwsmer ar gyfer yr un digwyddiad

iii) na chafodd y cwsmer ei effeithio'n faterol gan y digwyddiad; neu

iv) nad yw'r cwsmer yn gwneud cais ar gyfer taliad yn ôl paragraff (e) o fewn y 3 mis yn dilyn y dyddiad pan aeth yr elifiant i adeilad neu dir y cwsmer.

e) Gyda chais y cwsmer am daliad, rhaid i'r cwsmer ddarparu datganiad ysgrifenedig yn dangos effaith mynediad yr elifiant ar dir neu eiddo'r cwsmer.

f) Wrth benderfynu p'un a effeithiwyd cwsmer gan fynediad yr elifiant yn ystod digwyddiad o lifogydd, rhaid i SWALEC ystyried:

i) i ba rannau o dir neu eiddo'r cwsmer yr aeth yr elifiant;

ii) hyd adeg y llifogydd;

iii) pa mor eithafol oedd y llifogydd;

iv) p'un a oedd y llifogydd yn cyfyngu mynediad i'r eiddo neu'r tir;

v) p'un a oedd y llifogydd yn cyfyngu ar ddefnydd y tir neu eiddo; a

vi) unrhyw ystyriaethau perthnasol eraill y mae SWALEC yn ymwybodol ohonynt.

g) Am bwrpasau'r warant hon, ni ystyrir bod elifiant wedi cael mynediad i dir pan ei fod mewn draen neu garthffos.

11 Amseru taliadau

a) Os ydy gwarant 4 neu 5 yn gofyn i SWALEC wneud taliad i gwsmer, rhaid i SWALEC ei wneud o fewn 10 diwrnod gwaith ohono'n dod yn daliadwy.

b) Os ydy SWALEC yn methu â gwneud y taliad yn ôl paragraff (a), rhaid i SWALEC dalu £35 ychwanegol i'r cwsmer.

c) Os oes rhaid i SWALEC wneud taliad i gwsmer yn ôl gwarant 6, 7, 9 neu 10, rhaid iddynt dalu o fewn 20 diwrnod gwaith ohono'n dod yn daladwy.

d) Os ydy SWALEC yn methu â gwneud y taliad yn ôl paragraff (c), rhaid iddynt dalu'r cwsmer:

i) mewn achos taliad yn gysylltiedig â'r cyflenwad dŵr i eiddo domestig, £35 ychwanegol; ac

ii) mewn unrhyw achos arall, £50 ychwanegol.

e) Am bwrpasau'r warant hon, daw taliad sy'n daladwy dan unrhyw un o warantau 4 i 7, 9 neu 10 yn daladwy:

i) os oes angen i'r cwsmer mewn cwestiwn wneud cais am y taliad, ar ddiwedd y diwrnod y mae SWALEC yn derbyn y cais hwnnw; neu

ii) os nad yw cais o'r fath yn angenrheidiol, ar ddiwedd y diwrnod pan ddigwyddodd y tor safon o wasanaeth perthnasol.

12 Dulliau talu, yn cynnwys pan fod ôl-ddyledion gan gwsmer

a) Yn unol â pharagraff (b), mae cwsmer sydd â hawl i dderbyn taliad dan y gwarantau hyn yn cael gofyn wrth SWALEC am wneud y taliad yn uniongyrchol i'r cwsmer.

b) Os nad yw'r cwsmer wedi gofyn am daliad uniongyrchol, mae SWALEC yn cael gwneud y taliad yn uniongyrchol i'r cwsmer neu drwy gredyd i gyfrif y cwsmer.

c) Os:

i) oes cwsmer SWALEC sydd â hawl i dderbyn taliad dan amodau'r gwarantau hyn ond mewn dyled i SWALEC; ac

ii) ar yr adeg berthnasol, mae dyled y cwsmer i SWALEC wedi bod yn ddyledus am fwy na 6 wythnos;

Rhaid i SWALEC dalu'r taliad, neu rywfaint ohono, nad yw'n fwy na'r swm y mae'r cwsmer mewn dyled, drwy gredyd i gyfrif y cwsmer.

d) At bwrpasau paragraff (c) (ii), yr "adeg berthnasol" yw:

i) os ydy'r taliad yn daladwy heb gais ysgrifenedig, yr adeg y daw'n daladwy; neu

ii) yr adeg pan fod y cwsmer yn gwneud cais ysgrifenedig amdano.

13 Taliadau nad ydynt yn effeithio ar rwymedigaethau cyfreithiol eraill

a) Nid yw gwneud taliad i gwsmer gan SWALEC o ganlyniad i gais neu ddarpar gais am daliad dan y gwarantau hyn yn gyfaddefiad bod SWALEC yn atebol i unrhywbeth ar wahân i'r oblygiad i gydymffurfio â'r gwarantau hyn.

b) Nid yw'r ffaith bod cwsmer yn derbyn taliad neu gredyd a wneir o ganlyniad i'r gwarantau hyn yn effeithio ar atebolrwydd SWALEC i'r cwsmer ar wahân i'w hatebolrwydd dan y gwarantau hyn.

14 Hysbysiad hawliau i'w roi i gwsmeriaid

a) Rhaid i SWALEC, o leiaf unwaith bob blwyddyn ariannol, roi cyfriflen fanwl o'r hawliau a ddarperir gan y gwarantau hyn i bob cwsmer sydd yn derbyn cyfrif gennym yn ystod y flwyddyn honno.

b) Os ydy SWALEC yn ymwybodol bod cyfrifon i gwsmer yn cynnwys y cyflenwad dŵr neu wasanaethau carthffosiaeth i gwsmeriaid eraill, rhaid:

i) rhoi digon o gopïau o'r cyfriflen a gyfeirir ato ym mharagraff (a) i alluogi'r cwsmer i roi copi i bobun o'r cwsmeriaid eraill hynny; neu

ii) anfon copy o'r gyfriflen ar bob un o'r cwsmeriaid eraill hynny yn uniongyrchol.

15 Cyfeirio anghydfodion at yr Awdurdod

a) Os oes anghydfod rhwng SWALEC a chwsmer am hawl y cwsmer i daliad neu gredyd i gyfrif y cwsmer dan y gwarantau hyn, gall y naill parti neu'r llall gyfeirio'r mater at yr Awdurdod ar gyfer penderfyniad.

b) Pan fod anghydfod yn cael ei gyfeirio at yr Awdurdod, rhaid i bob parti roi unrhyw dystiolaeth neu wybodaeth y mae'r Awdurdod yn gofyn amdano'n rhesymol er mwyn ei alluohi i wneud penderfyniad ar yr anghydfod.

c) Os ydy'r Awdurdod yn gwneud penderfyniad ar yr anghydfod sydd yn ffafrio'r cwsmer ond bod SWALEC yn methu â gweithredu ar y penderfyniad, mae hawl gan y cwsmer i osod y swm mewn cwestiwn yn erbyn unrhyw atebolrwydd sydd ganddo i SWALEC.

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.

Rhagfyr 2011