

CANLLAW I SAFONAU GWASANAETH 2010/2011

Canllaw i'r safonau gwasanaeth y gallwch eu disgwyl fel cwsmer.

SAFONAU GWASANAETH

Mae'r daflen hon yn disgrifio'r Safonau Gwasanaeth y gallwch eu disgwyl fel cwsmer. Mae'n rhaid i bob cyflenwr ynni gyrraedd y safonau hyn. Nod SWALEC yw rhagori ar safonau cyflenwyr ynni oherwydd, yn ein barn ni, nid da lle gellir gwell. Dyna'r rheswm pam mai ni oedd y cwmni ynni cyntaf i lunio Siarter Cwsmeriaid, yn egluro'n union beth yw ein haddewidion i chi. (Gallwch weld ein Siarter Cwsmeriaid lawn yn www.swalec.co.uk). A pham y gallwch ddibynnu arnom i fynd gam ymhellach. Heb os nac oni bai.

Ac, yn ogystal â hyn, cawsom ein henwi gan uSwitch fel **y Cyflenwr Ynni Cyffredinol Gorau** am y seithfed gwaith yn olynol¹. Rydym hefyd yn cynhyrchu mwy o ynni o wynt a dŵr nag unrhyw gyflenwr ynni arall yn y DU².

EIN SAFONAU GWASANAETH

Mae dau fath o safon gwasanaeth:

Safonau Gwarantedig - safonau gwasanaeth a ategir gan warant yw'r rhain – telir iawndal i chi os bydd SWALEC, eich gweithredwr eich rhwydwaith trydan lleol neu'ch gweithredwr piblinellau nwy lleol yn torri addewid.

Noder: Ceir amgylchiadau lle nad yw'r safonau yn berthnasol megis tywydd garw ac anawsterau o ran cael mynediad i eiddo. Nid yw'r safon ar adfer cyflenwad mewn tywydd garw yn berthnasol i ardaloedd awdurdodau lleol Ynysoedd Shetland, Ynysoedd Erch, Ynysoedd y Gorllewin, yr Ucheldiroedd ac Argyll a Bute. Yn gyffredinol, y dyddiad dechrau ar gyfer mater sy'n ymwneud â safonau fydd y diwrnod y cysylltwch â ni, oni bai eich bod yn cysylltu â ni ar ddiwrnod nad yw'n ddiwrnod gwaith neu ar ôl 4pm ar ddiwrnod gwaith.

Safonau Cyffredinol - nid yw'r rhain yn ymwneud â gwarantau gwasanaeth unigol. Lefelau gwasanaeth a bennwyd ymlaen llaw ydynt sy'n berthnasol i'n holl gwsmeriaid yn gyffredinol.

SAFONAU GWARANTEDIG CYFLENWYR YNNI

Dull o dalu am drydan Os gofynnwch i ni newid eich trefniadau talu ac na allwn wneud hynny, byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio pam o fewn pum diwrnod gwaith. lawndal: £20.

Taliadau trydan Os ydych yn holi am gywirdeb eich bil; byddwn yn ateb yr ymholiad hwnnw o fewn pum diwrnod gwaith i'w dderbyn ac os bydd ad-daliad yn ddyledus i chi, byddwn yn ei anfon atoch o fewn pum diwrnod gwaith i ddyddiad ein hateb cyntaf. lawndal: £20.

Anghydfod ynghylch mesurydd (dim ond i gwsmeriaid domestig y mae hyn yn gymwys) – Os byddwch yn rhoi gwybod i ni am fesurydd diffygiol, mae'n rhaid i ni roi esboniad ysgrifenedig i chi o fewn pum diwrnod gwaith neu gynnig trefnu apwyntiad i ymweld â chi o fewn saith diwrnod gwaith. lawndal: £20.

Mesurydd blaendalu diffygiol (dim ond i gwsmeriaid domestig y mae hyn yn gymwys) – Os bydd eich mesurydd blaendalu yn ddiffygiol a bod hyn yn effeithio ar eich cyflenwad a'ch bod yn cysylltu â ni rhwng 7am a 7pm (mesuryddion trydan) neu rhwng 8am ac 8pm (mesuryddion nwy) ar ddiwrnod gwaith, byddwn yn ymweld â chi o fewn tair awr (mesuryddion trydan) neu bedair awr (mesuryddion nwy). Os byddwch yn cysylltu â ni rhwng 9am a 5pm ar y penwythnos neu ar wyliau banc, byddwn yn ymweld â chi o fewn pedair awr. lawndal: £20.

Apwyntiadau – Byddwn yn trefnu ac yn cadw apwyntiadau, gan gynnig naill ai apwyntiad yn y bore neu yn y prynhawn neu apwyntiad o fewn band amser o ddwy awr. lawndal: £20 (cwsmeriaid domestig yn unig ar gyfer nwy).

SAFONAU CYFFREDINOL CYFLENWYR YNNI

Dim ond i Gwsmeriaid Domestig y mae hyn yn gymwys	Perfformiad 08/09	Targed 09/10
Ailgysylltu cyflenwadau o fewn un diwrnod gwaith ar ôl cytuno i dalu (trydan)	100%	100%
Ailgysylltu cyflenwadau o fewn un diwrnod gwaith ar ôl cytuno i dalu (nwy)	98.5%	100%
Mesuryddion wedi'u symud o fewn 15 diwrnod gwaith (trydan)	100%	100%
Mesuryddion wedi'u symud o fewn 15 diwrnod gwaith (nwy)	97.9%	100%
Mesuryddion wedi'u newid (os oes angen gwneud hynny er mwyn newid y cynllun gwasanaeth) o fewn 10 diwrnod gwaith (trydan)	100%	100%
Mesuryddion wedi'u newid (os oes angen gwneud hynny er mwyn newid y cynllun gwasanaeth) o fewn 10 diwrnod gwaith (nwy)	98.3%	100%

Mesuryddion Blaendalu Diffygiol		
Ymweld â'r eiddo o fewn tair awr rhwng dydd Llun a dydd Gwener (trydan)	99.9%	98%
Ymweld â'r eiddo o fewn pedair awr rhwng dydd Llun a dydd Gwener (nwy)	98%	98%
Ymweld â'r eiddo o fewn pedair awr ar y penwythnos neu ar wyliau banc (trydan)	99.9%	95%
Ymweld â'r eiddo o fewn pedair awr ar y penwythnos neu ar wyliau banc (nwy)	97.4%	95%

SAFONAU GWARANTEDIG GWEITHREDWYR RHWYDWEITHIAU DOSBARTHU TRYDAN

Bydd gweithredwr eich rhwydwaith dosbarthu trydan yn amrywio yn dibynnu ar ble rydych yn byw. Os byddwch yn rhoi gwybod i ni am broblem dosbarthu, byddwn yn gallu dweud wrthy ch pwy yw eich dosbarthwr lleol ac a oes angen i chi gysylltu ag ef.

Yn unol â Rheoliadau Trydan (Safonau Perfformiad) 2010, mae'r ddogfen hon yn nodi safonau gwarantedig eich cwmni dosbarthu trydan sy'n berchen ar y gwifrau a cheblau trydan sy'n dosbarthu trydan i'ch eiddo. Nid yw dosbarthwyr yn gyfrifol am ddarllen eich mesurydd nac anfon biliau - eich cyflenwr sy'n gwneud hyn.

Ofgem, rheoleidiwr y diwydiant, sy'n pennu'r safonau gwarantedig. Os bydd eich dosbarthwr yn methu â chyrraedd y safonau hyn mae gennych hawl i dderbyn taliad. Gall eich dosbarthwr naill ai wneud taliad drwy eich cyflenwr trydan neu eich talu'n uniongyrchol.

Yn unol ag Adran 39A (5) o Ddeddf Trydan 1989 (fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf Cyfleustodau 2000), ni fydd unrhyw daliadau safonau gwarantedig a dderbyniwch yn niweidio eich hawl i unrhyw ddatrysiad neu gamau gweithredu eraill a all fod yn ddyledus i chi o ganlyniad i fethiant eich dosbarthwr.

Weithiau efallai na fydd y safonau gwarantedig yn berthnasol, gan gynnwys o dan amgylchiadau eithriadol,

digwyddiadau sydd y tu hwnt i reolaeth y dosbarthwr, gweithredu diwydiannol, gweithredoedd trydydd partion neu fetu â chael mynediad i safle ac mewn rhai achosion o dywydd garw. Os caiff unrhyw un o'r eithriadau hyn eu gweithredu, bydd angen i'ch dosbarthwr ddangos ei fod wedi cymryd pob cam rhesymol i atal yr amgylchiadau eithriadol rhag digwydd ac i atal methiant.

Rheoliad 5 - Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Arferol

Os bydd eich cyflenwad trydan yn methu yn ystod tywydd arferol oherwydd problem gyda'r system ddosbarthu leol bydd eich dosbarthwr yn ei adfer o fewn 18 awr iddo ddod i wybod am y broblem gyntaf.

Os na fydd yn gwneud hynny a'ch bod yn gwneud cais dilys o fewn tri mis i'r dyddiad y caiff y cyflenwad ei adfer, bydd yn trefnu i chi dderbyn £54 os ydych yn gwsmer domestig neu £108 os ydych yn gwsmer busnes. Byddwch hefyd yn derbyn £27 arall am bob cyfnod ychwanegol o 12 awr y byddwch heb gyflenwad.

Rheoliad 6 - Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Arferol - Digwyddiadau sy'n effeithio ar 5,000 neu fwy o safleoedd.

Os bydd eich cyflenwad trydan yn methu yn ystod tywydd arferol oherwydd problem unigol gyda'r system ddosbarthu sy'n effeithio ar 5,000 neu fwy o safleoedd, bydd eich dosbarthwr yn ei adfer o fewn 24 awr iddo ddod i wybod am y broblem gyntaf.

Os na fydd yn gwneud hynny a'ch bod yn gwneud cais dilys o fewn tri mis i'r dyddiad y caiff y cyflenwad ei adfer, bydd yn trefnu i chi dderbyn £54 os ydych yn gwsmer domestig neu £108 os ydych yn gwsmer busnes. Byddwch hefyd yn derbyn taliad arall o £27 am bob cyfnod ychwanegol o 12 awr y byddwch heb gyflenwad hyd at uchafswm o £216.

Rheoliad 7 - Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Garw

Os bydd eich cyflenwad trydan yn methu oherwydd problem gyda'r system ddosbarthu a achosir gan dywydd garw, bydd eich dosbarthwr yn ei adfer o fewn y cyfnod a ragnodir gan y Rheoliadau yn dibynnu ar faint y digwyddiad:-

Categori o dywydd garw	Diffiniad
Categori 1 (digwyddiadau canolig)	Mellt – pan fydd dosbarthwr yn profi o leiaf wyth gwaith y nifer arferol o ddiffygion mewn diwrnod – caiff cyflenwadau eu hadfer o fewn 24 awr Dim mellt – pan fydd dosbarthwr yn profi rhwng 8 a 13 gwaith y nifer arferol o ddiffygion mewn diwrnod – caiff cyflenwadau eu hadfer o fewn 24 awr
Categori 2 (digwyddiadau mawr)	Dim mellt – pan fydd dosbarthwr yn profi o leiaf 13 gwaith y nifer arferol o ddiffygion mewn diwrnod – caiff cyflenwadau eu hadfer o fewn 48 awr
Categori 3 (digwyddiadau mawr iawn)	Unrhyw achosion o dywydd garw lle yr effeithir ar o leiaf 35% o'r cwsmeriaid sy'n profi'r tywydd garw hwnnw – caiff cyflenwadau eu hadfer o fewn cyfnod fel y'i cyfrifir gan ddefnyddio fformiwla sy'n seiliedig ar nifer y cwsmeriaid yr effeithir arnynt fel y nodir yn y Rheoliadau

Os na fydd yn gwneud hynny a'ch bod yn gwneud cais dilys o fewn tri mis i'r dyddiad y caiff y cyflenwad ei adfer, bydd yn trefnu i chi dderbyn £27 (ar gyfer cwsmeriaid domestig a busnes). Byddwch hefyd yn derbyn £27 arall am bob cyfnod ychwanegol o 12 awr y byddwch heb gyflenwad. Uchafswm y taliad y gallwch ei gael yw £216. Gwneir y taliadau hyn cyn gynted ag y bo'n ymarferol bosibl.

Rheoliad 8 - Datgysylltiadau Rota

Ar adegau prin iawn, efallai y bydd prinder cyflenwad yn eich ardal ac efallai y bydd angen torri ar eich cyflenwad trydan ar sail rota er mwyn rhannu'r cyflenwad sydd ar gael. Bydd eich dosbarthwr yn ceisio sicrhau yr effeithir ar eich cyflenwad am y cyfnod lleiaf posibl mewn achosion o'r fath. Bydd, sut bynnag, yn sicrhau cyfanswm o ddim mwy na 24 awr heb drydan yn ystod y cyfnod a gwmpesir gan ddigwyddiad datgysylltu rota. Os byddwch heb gyflenwad am gyfnod cyn iddynt ddechrau gwneud datgysylltiadau rota, byddai Rheoliadau 5, 6 neu 7 yn gymwys fel y bo'n briodol.

Os na fydd yn gwneud hynny a'ch bod yn gwneud cais dilys o fewn tri mis i'r dyddiad y caiff y cyflenwad ei adfer, bydd yn trefnu i chi dderbyn £54 os ydych yn gwsmer domestig neu £108 os ydych yn gwsmer busnes.

Rheoliad 11 - Toriadau Lluosog

Os bydd eich cyflenwad trydan yn methu oherwydd problem gyda'r system ddsbarthu a'ch bod heb drydan am dair awr neu ragor, ar bedwar neu ragor o achlysuron gwahanol o fewn blwyddyn (cyfnod 12 mis) yn dechrau ar 1 Ebrill, gallwch hawlio taliad o £54. Rhaid i chi wneud cais dilys am y taliad hwn o fewn tri mis i ddiwedd y flwyddyn y mae'r cais yn berthnasol iddi. Er mwyn i'ch cais gael ei ddilysu bydd angen i chi roi cyfeiriad yr eiddo yr effeithiwyd arno a'r dyddiadau y methodd y cyflenwad trydan. Ni ellir cynnwys digwyddiadau y mae taliad eisoes wedi'i wneud ar eu cyfer yn eich cais.

Rheoliad 12 - Ffiws Dosbarthwr

Os byddwch yn darparu gwybodaeth sy'n awgrymu i'ch dosbarthwr bod y prif ffiws rhwng y cebl cyflenwi a'ch mesurydd wedi methu neu y gallai fod wedi methu, bydd yn ymweld â'ch eiddo o fewn tair awr yn ystod yr wythnos os rhowch wybod iddo rhwng 7am a 7pm. Ar y penwythnos a gwyliau banc bydd yn ymweld â'ch eiddo o fewn pedair awr os cysylltwch ag ef rhwng 9am a 5pm. Os byddwch yn rhoi gwybod iddo y tu allan i'r oriau hyn, bydd yn trin eich galwad fel pe bai wedi'i chael ar ddechrau'r diwrnod canlynol.

Os na fydd yn gwneud hynny bydd yn trefnu i chi dderbyn taliad o £22.

Rheoliad 14 - Hysbysiad o Doriad i Gyflenwad a Gynlluniwyd

Os bydd angen i'ch dosbarthwr ddiffodd eich trydan er mwyn gweithio ar y rhwydwaith ar gyfer gwaith cynnal a chadw a gynlluniwyd bydd yn rhoi o leiaf ddeuddydd o rybudd i chi. (Bydd bob amser yn rhoi cymaint o rybudd i chi â phosibl o'i fwriad i dorri'r cyflenwad, hyd yn oed os yw'n gwybod ei fod wedi methu â chyrraedd y safon eisoes.)

Os na fydd yn rhoi deuddydd o rybudd i chi neu os bydd yn diffodd eich trydan ar ddiwrnod gwahanol, yna gallwch hawlio (o fewn mis i'r methiant) £22 os ydych yn gwsmer domestig neu £44 os ydych yn gwsmer busnes.

Rheoliad 15 - Cwynion ynghylch Foltedd

Os byddwch yn rhoi gwybod am broblem gyda foltedd y trydan i'ch eiddo bydd eich dosbarthwr yn anfon esboniad atoch o fewn pum diwrnod gwaith neu bydd yn cynnig ymweld â chi i ymchwilio i'r mater o fewn saith diwrnod gwaith. Os na fydd yn gwneud hynny bydd yn trefnu i chi dderbyn taliad o £22.

Rheoliad 19 - Apwyntiadau

Os bydd angen i'ch dosbarthwr ymweld â chi, neu os byddwch yn gofyn iddo ymweld â chi am unrhyw reswm, cynigir apwyntiad i chi yn ystod y bore neu'r prynhawn neu o fewn band amser o ddwy awr. Nid yw hyn yn berthnasol i ymweliadau sy'n gysylltiedig â gwaith cysylltu. Os bydd yn methu â threfnu neu gadw apwyntiad bydd eich dosbarthwr yn trefnu i chi dderbyn taliad o £22.

Rheoliad 21 - Hysbysiad o Daliad o dan Safonau Gwarantedig

Bydd eich dosbarthwr yn eich hysbysu chi, neu'n ein hysbysu ni, o unrhyw safonau gwarantedig y mae wedi methu â'u cyrraedd (ac eithrio'r rhai y mae'n rhaid i chi wneud cais am daliad amdanynt). Ym mhob achos, bydd yn anfon eich taliad yn uniongyrchol atoch chi neu atom ni o fewn 10 diwrnod gwaith i glywed am y methiant ac eithrio yn achos Rheoliad 7, Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Garw, pan fydd yn talu'r arian cyn gynted ag y bo'n ymarferol bosibl. Os na fydd yn rhoi gwybod i chi, neu ni, neu os na fydd yn anfon taliad atoch o fewn y terfynau amser a nodwyd uchod bydd yn trefnu i chi dderbyn £22 ychwanegol.

Gwneud Cais am Daliad

Os byddwch am wneud cais o dan Rheoliad 5, 6, 7, 8, 11 neu 14, ffoniwch eich dosbarthwr am fanylion am sut i wneud cais ar y rhif ymholiadau cyffredinol a nodir yn yr adran "Cysylltu â'ch Dosbarthwr Trydan". Os gwnewch gais y tu allan i'r oriau a restrir, ymdrinnir â'ch cais fel pe baech wedi ffonio ar y diwrnod gwaith canlynol.

Os oes anghydfod rhyngoch chi a'ch dosbarthwr ynghylch a ddylech dderbyn taliad ac na allwch ei ddatrys gydag ef, gallwch gyfeirio'r achos at y Swyddfa Marchnadoedd Nwy a Thrydan (Ofgem), sef y rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer y diwydiant trydan, i ofyn am benderfyniad ffurfiol.

SAFONAU GWARANTEDIG AR GYFER CYSYLLTIADAU

Mae'r adrannau canlynol yn nodi'r safonau gwarantedig ar gyfer gwasanaethau cysylltu a fesurir a ddarperir gan eich cwmni dosbarthu trydan sy'n berchen ar y gwifrau a cheblau trydan sy'n dosbarthu trydan i'ch eiddo. Nid yw dosbarthwyr yn gyfrifol am ddarllen eich mesurydd nac anfon biliau - eich cyflenwr sy'n gwneud hyn. Mae'r canllaw hwn yn crynhoi Rheoliadau Trydan (Safonau Perfformiad Cysylltu) 2010 (o ran cysylltiadau sy'n seiliedig ar alw) a'r Cyfarwyddyd o dan Amod 15A y Drwydded Ddosbarthu (o ran cysylltiadau cynhyrchu).

Ofgem, rheoleiddiwr y diwydiant, sy'n pennu'r safonau gwarantedig. Os bydd eich dosbarthwr yn methu â chyrraedd y safonau hyn mae gennych hawl i dderbyn taliad.

Mae'r safonau sy'n ymwneud ag amcangyfrifon neu ddyfynbrisiau yn berthnasol i geisiadau am amcangyfrifon neu ddyfynbrisiau a gafwyd ar 1 Hydref 2010 neu ar ei ôl. Mae'r safonau sy'n ymwneud â chyflawni gwaith yn berthnasol i ddyfynbrisiau a roddwyd ar 1 Hydref 2010 neu ar ei ôl.

Weithiau efallai na fydd y safonau gwarantedig yn berthnasol, gan gynnwys o dan amgylchiadau eithriadol, digwyddiadau sydd y tu hwnt i reolaeth y dosbarthwr, gweithredu diwydiannol, camau gweithredu trydydd parti neu fetu â chael mynediad i safle. Os caiff unrhyw un o'r eithriadau hyn eu gweithredu, bydd angen i'ch dosbarthwr ddangos ei fod wedi cymryd pob cam rhesymol i atal yr amgylchiadau rhag digwydd ac i atal methiant.

O ran cysylltiadau sy'n seiliedig ar alw lle mae'r Gweithredwr yn cyflawni'r rhan o'r gwaith cysylltu nad yw'n ddadleuol yn unig, a phenodir trydydd parti i gyflawni'r holl waith dadleuol, bydd safonau perfformiad gwahanol yn berthnasol.

Mae eich dosbarthwr yn gwarantu ei wasanaethau cysylltu allweddol ef. Mae'r gwarantau yn berthnasol i gysylltiadau newydd neu rai sydd wedi'u haddasu.

Darparu Amcangyfrifon o'r Gyllideb

Os byddwch yn gofyn am amcangyfrif cyllideb bwrdd gwaith o gostau cysylltu lle nad oes angen cynnal ymweliad, bydd y dosbarthwr yn darparu hyn o fewn y terfynau amser canlynol o'r amser pan fyddwch wedi rhoi'r holl wybodaeth sydd ei hangen arno a thalu unrhyw ffioedd.

Os yw capasiti gofynnol y cysylltiad yn llai nag 1MVA bydd eich dosbarthwr yn darparu amcangyfrif o'r gyllideb o fewn 10 diwrnod gwaith. Os yw capasiti gofynnol y cysylltiad yn 1MVA neu'n fwy bydd eich dosbarthwr yn darparu amcangyfrif o'r gyllideb o fewn 20 diwrnod gwaith. Os na fydd yn gwneud hynny bydd yn talu £50 i chi.

Darparu Dyfynbrisiau

Os byddwch yn gofyn i'ch dosbarthwr am ddyfynbris am gysylltiad, bydd yn ei roi o fewn y terfynau amser canlynol o'r amser pan fyddwch wedi rhoi'r holl wybodaeth sydd ei hangen arno a thalu unrhyw ffioedd.

Math o Gysylltiad	Terfyn amser (galw)	Terfyn amser (cynhyrchu)	Taliadau hwyr fesul diwrnod gwaith
Cysylltiad neu addasiad domestig unigol sy'n seiliedig ar alw i'r gwasanaeth foltedd isel (LV) (gan gynnwys symud mesurydd)	5 diwrnod gwaith	-	£10
Prosiectau LV bach sy'n seiliedig ar alw (datblygiadau domestig o lai na phum tŷ neu gysylltiadau annomestig unigol â mesurydd cerrynt cyfan)	15 diwrnod gwaith	-	£10
Cysylltiadau LV bach eraill â gwaith LV	25 diwrnod gwaith	45 diwrnod gwaith	£50
Cysylltiadau'n ymwneud â gwaith foltedd uchel (HV)	35 diwrnod gwaith	65 diwrnod gwaith	£100
Cysylltiadau'n ymwneud â gwaith foltedd uchel iawn (EHV)	65 diwrnod gwaith	65 diwrnod gwaith	£150

Cynllun Cywirdeb Dyfynbrisiau

Dim ond i gwsmeriaid sy'n gofyn am ddyfynbris am wasanaeth domestig LV bach neu am brosiect LV bach sy'n seiliedig ar alw y bydd hyn yn berthnasol.

Mae gan gwsmeriaid yr hawl i herio cywirdeb eu dyfynbrisiau o dan y Cynllun Cywirdeb Dyfynbrisiau. Os canfyddir bod y dyfynbris yn anghywir neu'n anghyflawn, bydd yn gwneud taliad sefydlog. Bydd eich dosbarthwr yn rhoi dyfynbris cywir i chi a hefyd yn ad-dalu unrhyw ordaliad rydych wedi ei wneud. Os nad yw wedi codi digon o dâl arnoch, bydd yn gofyn i chi ad-dalu'r swm ychwanegol

Math o Gysylltiad	Taliad
Cysylltiad neu addasiad domestig unigol i'r gwasanaeth foltedd isel (LV) (gan gynnwys symud mesurydd)	£250
Prosiectau LV bach sy'n seiliedig ar alw (datblygiadau domestig o lai na phum tŷ neu gysylltiadau annomestig unigol â mesurydd cerrynt cyfan)	£500

Cysylltu er mwyn Trefnu Gwaith a Chwblhau Gwaith ar gyfer Gwasanaethau LV Unigol a Phrosiectau LV Bach

Unwaith y bydd eich dosbarthwr wedi cael llythyr ysgrifenedig yn derbyn ei ddyfynbris a'ch bod wedi talu'r swm llawn a ddyfynnwyd, bydd yn cysylltu â chi o fewn saith diwrnod gwaith i drafod dyddiadau ar gyfer cyflawni'r gwaith. Efallai na fydd yn bosibl bob amser i gytuno ar ddyddiad pan fydd yn cysylltu â chi gyntaf, er enghraifft os oes angen ffyrdd-freintiau neu ganiatadau eraill. Noder: nid yw gwaith ar symud mesuryddion yn berthnasol i'r safon hon.

Os na fydd yn cysylltu â chi bydd yn talu £10 i chi am bob diwrnod gwaith y mae'n hwyr. Unwaith y cytunir ar ddyddiad i gwblhau'r gwaith (neu gam ar waith a nodir yn y dyfynbris), gellir ei newid ar gais y cwsmer neu drwy gytundeb ag ef neu fel yr hysbysir gan eich dosbarthwr (er enghraifft os bydd tywydd garw yn peri iddo ohirio gwaith a gynlluniwyd, oedi o ran cael ffyrdd-freintiau neu ganiatadau eraill, neu os nad yw gwaith angenrheidiol blaenorol wedi'i gwblhau). Bydd eich dosbarthwr yn cwblhau'r gwaith ar y dyddiad y cytunwyd arno.

Os na fydd yn gwneud hynny bydd yn talu £25 i chi am bob diwrnod gwaith y mae'n hwyr.

Cysylltu er mwyn Trefnu Gwaith a Dechrau a Chwblhau Gwaith ar gyfer Cysylltiadau LV Eraill a Chysylltiadau HV ac EHV

Unwaith y bydd eich dosbarthwr wedi cael llythyr ysgrifenedig yn derbyn ei ddyfynbris a'ch bod wedi talu'r swm llawn a ddyfynnwyd (neu swm am gamau a nodir yn y dyfynbris), bydd yn cysylltu â chi i drefnu dyddiadau ar gyfer gwneud y gwaith.

Efallai na fydd yn bosibl bob amser i gytuno ar ddyddiadau pan fydd yn cysylltu â chi gyntaf, er enghraifft os oes angen ffyrdd-freintiau neu ganiatadau eraill.

Os na fydd yn cysylltu â chi bydd yn talu swm penodol i chi am bob diwrnod gwaith y mae'n hwyr.

Math o Gysylltiad	Terfyn amser cysylltu	Taliadau hwyr fesul diwrnod gwaith
Cysylltiadau LV bach eraill â gwaith LV	7 diwrnod gwaith	£50
Cysylltiadau'n ymwneud â gwaith foltedd uchel (HV)	10 diwrnod gwaith	£100
Cysylltiadau'n ymwneud â gwaith foltedd uchel iawn (EHV)	15 diwrnod gwaith	£150

Bydd eich dosbarthwr yn cytuno ar ddyddiadau i ddechrau'r gwaith, cwblhau'r gwaith (neu gam ar waith a nodir yn y dyfynbris) ac, os oes angen, egnioli'r cyflenwad. Gellir amrywio'r dyddiadau hyn ar gais y cwsmer neu drwy gytundeb ag ef neu fel yr hysbysir gan eich dosbarthwr (er enghraifft os bydd tywydd garw yn peri iddo ohirio gwaith a gynlluniwyd, oedi o ran cael caniatadau ffyrdd-freintiau, neu os nad yw'n gallu gwneud gwaith byw ar ei system am resymau diogelwch neu os nad yw gwaith angenrheidiol blaenorol wedi'i gwblhau). Bydd yn dechrau gwaith ar y safle, yn cwblhau gwaith ar y safle, ac yn egnioli os oes angen, ar y dyddiadau y cytunwyd arnynt.

Math o Gysylltiad	Taliadau hwyr fesul diwrnod gwaith am ddechrau gwaith	Taliadau hwyr fesul diwrnod gwaith am gwblhau gwaith	Taliadau hwyr fesul diwrnod gwaith am egnioli lle y bo angen
Cysylltiadau LV bach eraill â gwaith LV	£20	£100	£100
Cysylltiadau'n ymwneud â gwaith foltedd uchel (HV)	£20	£150	£150
Cysylltiadau'n ymwneud â gwaith foltedd uchel iawn (EHV)	£20	£200	£200

Cwmni	Ardal	Argyfwng/Colli Cyflenwad (24 awr)	Ymholiadau Cyffredinol (Llun-Gwe oni nodir yn wahanol)	Rhif Cysylltiadau Cwsmeriaid. (Llun-Gwe oni nodir yn wahanol)	Cyfeiriad Gwefan
Central Networks (Dwyrain):	Dwyrain Canolbarth Lloegr	0800 056 8090	0800 096 3080 08:30 i 17:00	0800 096 3080 08:30 i 17:00	www.central-networks.co.uk
Central Networks (Gorllewin):	Gorllewin Canolbarth Lloegr	0800 3281111	0800 096 3080 08:30 i 17:00	0800 096 3080 08:30 i 17:00	www.central-networks.co.uk
EDF Energy Networks (EPN) plc:	East Anglia	0800 7838838	08456 014516 09:00 i 17:00	0800 028 4587 08:30 i 17:00	www.edfenergy.com
EDF Energy Networks (LPN) plc	Llundain	0800 0280247	08456 014516 09:00 i 17:00	0800 028 4587 08:30 i 17:00	www.edfenergy.com
EDF Energy Networks (SPN) plc	De-ddwyrain Lloegr	0800 7838866	08456 014516 09:00 i 17:00	0800 028 4587 08:30 i 17:00	www.edfenergy.com
EDF Energy (IDNO) Ltd	Safle'r Parc Olympaidd a Dinas Stratford	0800 7172012	08456 014516 09:00 i 17:00	0800 028 4587 08:30 i 17:00	www.edfenergy.com
CE Electric	Y De-ddwyrain a'r rhan fwyaf o Ogledd Swydd Efrog	0800 66 88 77	08450 70 71 72 08:30 i 16:40	0800 7818848 09:00 i 17:00	www.ce-electricuk.com
CE Electric	Gorllewin, De a Dwyrain Swydd Efrog a Gogledd Swydd Lincoln	0800 37 56 75	0845 60 24 454 08:30 i 16:40	0800 7818848 09:00 i 17:00	www.ce-electricuk.com
SSE Power Distribution	Gogledd yr Alban	0800 300 999	08000 483 515 08:00 i 17:00 Sadwrn: 08:00 i 14:00	08000 483 515 08:00 i 17:00 Sadwrn 08:00 i 14:00	www.ssepd.co.uk
SSE Power Distribution	De Lloegr	08000 72 72 82	08000 483 516 08:00 i 17:00 Sadwrn: 08:00 i 14:00	08000 483 516 08:00 i 17:00 Sadwrn 08:00 i 14:00	www.ssepd.co.uk
SP Energy Networks	Canolbarth a De'r Alban	0845 272 7999	0845 273 4444 08:30 i 18:00	0845 273 4444	www.spenergynetworks.co.uk
SP Energy Networks	Glannau Mersi, Swydd Gaer a Gogledd Cymru	0845 272 2424	0845 273 4444 08:30 i 18:00	0845 273 4444	www.spenergynetworks.co.uk
Electricity North West	Gogledd-orllewin Lloegr	0800 195 4141	0800 195 1452 08:30 i 16:30	0845 0500036	www.enwltld.co.uk
WPD De Cymru	De a Gorllewin Cymru	0800 0520400	0845 601 3341 08:00 i 18:00	0800 0556833 08:30 i 17:00	www.westernpower.co.uk
WPD De-orllewin Lloegr	De-orllewin Lloegr	0800 365900	0845 601 2989 08:00 i 18:00	0800 0556833 08:30 i 17:00	www.westernpower.co.uk
Electricity Network Co Ltd	Y DU	0800 0326990	01359 243311 08:30 i 17:00	01359 243311	www.gtc-uk.co.uk

Codau Ymarfer

Mae gan ddsbarthwyr trydan ddatganiadau sy'n disgrifio gwasanaethau sydd ar gael i gwsmeriaid. Gallai'r rhain gynnwys gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n ddall, yn fyddar neu sydd â nam ar eu clyw, cwsmeriaid sy'n dibynnu ar drydan am resymau iechyd a chwsmeriaid y mae angen cyfrinair arnynt yn ystod apwyntiadau i roi diogelwch ychwanegol iddynt. Gallwch gael copi gan eich dosbarthwr neu ei lawrlwytho o'i wefan.

Cwynion

Os oes gennych gŵyn ynghylch unrhyw agwedd ar wasanaeth eich dosbarthwr cysylltwch â'ch dosbarthwr. Gallwch weld ei weithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion ar ei wefan neu gallwch ffonio'r llinell ymholiadau cyffredinol i ofyn am gopi. Os na all ddatrys y mater hwn gyda chi, gallwch ei gyfeirio at yr Ombwdsmon Ynni. Darperir y gwasanaeth datrys anghydfod annibynnol hwn am ddim. Gall gynnig cyngor annibynnol am ddim a bydd yn edrych ar eich cwyn, ond bydd yn disgwyl i chi roi cyfle i'ch dosbarthwr geisio ei datrys yn gyntaf. Gallwch ffonio'r Ombwdsmon Ynni ar 0845 055 0760. Ceir rhagor o wybodaeth ar wefan yr Ombwdsmon Ynni www.energy-ombudsman.org.uk

SAFONAU GWASANAETH CLUDWYR NWY

Eich Cludwr Nwy (CN) sy'n berchen ar y rhwydwaith o bibellau nwy sy'n cyflenwi nwy i'ch eiddo. Nid yw CNau yn gyfrifol am ddarllen eich mesurydd nac anfon biliau atoch, eich cyflenwr nwy sy'n gwneud hyn. Mae'r ddogfen hon yn nodi'r Safonau Perfformiad y mae Rheoleidiwr y diwydiant sef Ofgem (Swyddfa Marchnadoedd Nwy a Thrydan) yn ei gwneud yn ofynnol i'r CNau a nodir ar dudalen flaen y ddogfen hon (ac y darperir eu manylion cyswllt ar y cefn) i'w cyrraedd o 1 Ebrill 2008 ymlaen.

Mae'r ddogfen hon hefyd yn nodi manylion perfformiad y CNau hyn o ran Safonau Trwydded a oedd yn berthnasol rhwng 1 Ebrill 2009 a 31 Mawrth 2010.

SAFONAU PERFFORMIAD SY'N BERTHNASOL O 1AF EBRILL 2008

Ar 1af Ebrill 2008 cyflwynodd Ofgem Safonau Perfformiad newydd a diwygiedig. Diwygiwyd y rhain gan Ofgem yn dilyn adborth gan Ddefnyddwyr Nwy fel rhan o broses a elwid yn Rheoli Prisiau Dosbarthu Nwy.

Mae dau fath o safonau sy'n berthnasol bellach:

Safonau Gwarantedig lle mae gennych hawl i dderbyn taliad os bydd y CN yn methu; a Safonau Trwydded sy'n nodi lefelau gwasanaeth gofynnol mewn meysydd allweddol.

SAFONAU GWARANTEDIG

Telir y rhan fwyaf o Safonau Gwarantedig yn awtomatig pan fydd y CN yn methu â chyrraedd y safon. Fodd bynnag, yn achos rhai safonau mae'n rhaid i gwsmeriaid gyflwyno cais i'r CN gan ddefnyddio'r manylion cyswllt ar ddiwedd y ddogfen hon. Dengys y tabl isod pa safonau y mae'n rhaid i gwsmeriaid wneud cais amdanynt.

SAFONAU GWARANTEDIG NAD YDYNT YN YMWNEUD Â CHYSYLLTIADAU

Safon Warantedig	Disgrifiad o'r Safon	Iawndal am fethiant
SW1. Adfer cyflenwad	Os ydych yn gwsmer domestig a bod eich cyflenwad nwy yn cael ei dorri o ganlyniad i fethiant system biblinellau eich CNau, neu o ganlyniad i ddiffyg yn y system honno neu ddifrod a achoswyd iddi, byddwch yn cael eich ailgysylltu o fewn 24 awr.	Os na fydd y CN yn gwneud hynny byddwch yn derbyn taliad o £30 os ydych yn gwsmer domestig am bob cyfnod 24 awr y byddwch heb nwy hyd at uchafswm o £1000
	Os ydych yn gwsmer annomestig, (ac nad ydych yn defnyddio mwy na 73,200kWh o nwy mewn blwyddyn) telir £50 i chi am y methiant a £50 am bob cyfnod llawn ychwanegol o 24 awr y byddwch heb nwy hyd at uchafswm o £1000	
SW2. Adfer eiddo cwsmer	Os bydd y CN yn dechrau gwaith ar eich eiddo, caiff eich eiddo ei adfer yn barhaol o fewn pum diwrnod gwaith i'r dyddiad y cwblhawyd y gwaith peirianyddol.	Os na fydd y CN yn gwneud hynny byddwch yn derbyn taliad o £50 os ydych yn gwsmer domestig, a £50 am bob cyfnod dilynol o bum diwrnod gwaith ar ôl hynny. Os ydych yn gwsmer annomestig byddwch yn derbyn £100 am y methiant a £100 am bob cyfnod dilynol o bum diwrnod gwaith ar ôl hynny.
SW3. Cyfleusterau gwresogi a choginio ar gyfer cwsmeriaid domestig â blaenoriaeth	Os ydych wedi'ch cofrestru ar Gofrestr Gwasanaeth â Blaenoriaeth eich cyflenwr a bod eich cyflenwad nwy yn cael ei dorri, rhoddir cyfleusterau gwresogi a choginio amgen i chi o fewn pedair awr, neu os effeithir ar fwy na 250 o gwsmeriaid, o fewn wyth awr. (Heb gynnwys 8pm-8am)	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny a'ch bod yn ei hysbysu o'i fethiant o fewn tri mis i'r adeg y torrwyd eich cyflenwad byddwch yn derbyn taliad o £24.

SW13. Rhagrybudd o'r bwriad i dorri cyflenwad	<p>Pan fydd y CN yn gwneud gwaith a gynlluniwyd i sicrhau cyfanrwydd pibellau, neu i adnewyddu pibellau ac fel rhan o'r gwaith hwn bod angen iddo dorri eich cyflenwad nwy, bydd y CN yn eich hysbysu o'r dyddiad y mae'n disgwyl torri eich cyflenwad a'r rheswm pam bod angen gwneud hynny, o leiaf bum diwrnod gwaith cyn i'r cyflenwad gael ei dorri.</p> <p>NODER – mae'n rhaid gwneud cais am daliad o dan y safon hon o fewn tri mis i fethiant</p>	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny a'ch bod yn ei hysbysu o'i fethiant o fewn tri mis i'r adeg y torrwyd eich cyflenwad byddwch yn derbyn taliad o £20 os ydych yn gwsmer domestig a £50 os ydych yn gwsmer annomestig.
SW14. Ymateb i Gwynion	<p>Os byddwch yn cwyno i CN yn ysgrifenedig neu dros y ffôn, bydd y CN yn rhoi ymateb o sylwedd i'ch cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn eich cwyn.</p> <p>Fodd bynnag, os oes angen iddo ymweld â'ch eiddo neu gael gwybodaeth ychwanegol gan 3ydd parti i'w alluogi i ddatrys y gŵyn, bydd y CN yn anfon ymateb ysgrifenedig cychwynnol atoch o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyneich cwyn i esbonio'r sefyllfa hon a bydd yn rhoi ymateb o sylwedd i chi wedyn o fewn 20 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn.</p>	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny byddwch yn derbyn taliad o £20 ac £20 am bob cyfnod dilynol o bum diwrnod gwaith, hyd at uchafswm o £100.

SAFONAU GWARANTEDIG AR GYFER CYSYLLTIADAU

Os gofynnwch am gysylltiad newydd neu newid i wasanaeth mae'r safonau canlynol yn berthnasol. Yn ogystal â'r Safonau Gwarantiedig hyn, mae hefyd angen i'r CNau a restrir yn y ddogfen hon gyrraedd Safon Trwydded (o dan Amod Arbennig Safonol D10 o'u Trwydded) er mwyn cyrraedd y rhan fwyaf o'r safonau hyn mewn 90% o achosion.

Safon Warantedig	Disgrifiad o'r Safon	Iawndal am fethiant
SW4. Rhoi dyfynbrisiau safonol (hyd at 275kWh)	Os gofynnwch am ddyfynbris safonol gan eich CN i ddarparu cysylltiad newydd neu newid cysylltiad sy'n bodoli eisoes hyd at ac yn cynnwys cyfradd llif o 275kWh, bydd y CN yn ei anfon atoch o fewn chwe diwrnod gwaith.	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny byddwch yn derbyn taliad o £10 a £10 ychwanegol am bob diwrnod gwaith dilynol hyd at y dyfynbris a nodwyd neu £250 p'un bynnag yw'r lleiaf.
SW5. Rhoi dyfynbrisiau ansafonol (hyd at 275kWh)	Os gofynnwch am ddyfynbris ansafonol gan eich CN i ddarparu cysylltiad newydd neu newid cysylltiad sy'n bodoli eisoes hyd at ac yn cynnwys cyfradd llif o 275kWh, bydd y CN yn ei anfon atoch o fewn 11 diwrnod gwaith.	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny byddwch yn derbyn taliad o £10 a £10 ychwanegol am bob diwrnod gwaith dilynol hyd at y dyfynbris a nodwyd neu £250 p'un bynnag yw'r lleiaf.
SW6. Rhoi dyfynbrisiau ansafonol (uwch na 275 kWh)	Os gofynnwch am ddyfynbris ansafonol gan eich CN i ddarparu cysylltiad newydd neu newid cysylltiad sy'n bodoli eisoes sy'n uwch na chyfradd llif o 275kWh, bydd y CN yn ei anfon atoch o fewn 21 diwrnod gwaith.	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny byddwch yn derbyn taliad o £20 ac £20 ychwanegol am bob diwrnod gwaith dilynol hyd at y dyfynbris a nodwyd neu £500 p'un bynnag yw'r lleiaf.
	Nodyn ar gyfer SW4, SW5 ac SW6: nid yw'r safonau hyn yn berthnasol os oedd y wybodaeth a roddwyd gennych i'ch CN yn anghywir neu'n anghyflawn neu os oes angen cael caniatadau gan drydydd partion.	
SW7. Cywirdeb dyfynbrisiau	<p>Os ceir bod y dyfynbris yn anghywir yn unol â chynllun cywirdeb cyhoeddedig y CNau, bydd y CN yn ailanfon dyfynbris cywir atoch a chaiff unrhyw ordaliad a wnaed ei ad-dalu.</p> <p>Gallwch gysylltu â'ch CN drwy ddefnyddio'r manylion cyswllt a ddarperir i gael rhagor o wybodaeth am ei gynllun cywirdeb.</p>	Os ceir bod y dyfynbris yn anghywir yn unol â chynllun cywirdeb cyhoeddedig y CNau yna bydd hawl gennych i daliad(au) o dan SW4, SW5, neu SW6 nes rhoddir dyfynbris cywir.
SW8. Ymatebion i Ymholiadau ynghylch Tir	Os gofynnwch am Ymholiad Tir gan eich CN mewn perthynas â chysylltiad newydd neu newid cysylltiad sy'n bodoli eisoes, bydd y CN yn ymateb o fewn pum diwrnod gwaith.	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny, byddwch yn derbyn taliad o £40 ac yna £40 ychwanegol am bob diwrnod gwaith wedi hynny, hyd at £250 ar gyfer cysylltiadau hyd at a chan gynnwys 275kWh a £500 ar gyfer cysylltiadau sy'n uwch na 275kWh.
SW9. Bodloni'r dyddiadau dechrau a chwblhau terfynol (hyd at 275kWh)	Os bydd y CN yn derbyn dyfynbris a gymeradwywyd ar gyfer cysylltiad newydd neu newid cysylltiad sy'n bodoli eisoes hyd at a chan gynnwys cyfradd llif o 275kWh, bydd yn cynnig dyddiad a gynlluniwyd o fewn 20 diwrnod gwaith ar gyfer dechrau a chwblhau'r gwaith hwn yn derfynol.	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny, byddwch yn derbyn taliad o £20 ac yna £20 ychwanegol am bob diwrnod gwaith wedi hynny, hyd at y dyfynbris a nodwyd neu £250, p'un bynnag yw'r lleiaf.
SW10. Bodloni'r dyddiadau dechrau a chwblhau terfynol (uwch na 275kWh)	Os bydd y CN yn derbyn dyfynbris a gymeradwywyd ar gyfer cysylltiad newydd neu newid cysylltiad sy'n bodoli eisoes sy'n fwy na chyfradd llif o 275kWh, bydd yn cynnig dyddiad a gynlluniwyd o fewn 20 diwrnod gwaith ar gyfer dechrau a chwblhau'r gwaith hwn yn derfynol.	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny, byddwch yn derbyn taliad o £40 ac yna £40 ychwanegol am bob diwrnod gwaith wedi hynny, hyd at y dyfynbris a nodwyd neu £500, p'un bynnag yw'r lleiaf.

SW11. Cwblhau terfynol erbyn dyddiad y cytunwyd arno.	Os bydd y CN wedi cytuno ar ddyddiad cwblhau terfynol ar gyfer cysylltiad newydd neu newid cysylltiad sy'n bodoli eisoes, bydd yn bodloni'r dyddiad hwnnw. Fodd bynnag, nid yw hyn o reidrwydd yn golygu y bydd nwy ar gael i'w ddefnyddio ar y safle am fod yn rhaid i chi neu eich cyflenwr nwy dewisol drefnu'r broses o osod mesurydd, a fydd yn caniatáu i nwy lifo.	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny, byddwch yn derbyn taliad sy'n gysylltiedig â gwerth y contract, a thaliad am bob diwrnod gwaith ar ôl hynny, hyd at yr uchafswm. Caiff eich contract ei roi mewn un categori yn y tabl isod, a chaiff taliadau eu gwneud yn unol â'r categori hwnnw, hyd at y terfyn perthnasol.
Gwerth y Contract	Taliad	Terfyn Uchaf
Hyd at ac yn cynnwys £1k	£20	£200 neu swm y contract, p'un bynnag yw'r lleiaf
Hyd at ac yn cynnwys £4k	£100 neu 2.5% o swm y contract, p'un bynnag yw'r lleiaf	25% o swm y contract
Hyd at ac yn cynnwys £20k	£100	25% o swm y contract
Hyd at ac yn cynnwys £50k	£100	£5k
Hyd at ac yn cynnwys £100k	£150	£9k
Noder: ar gyfer SW9, SW10 ac SW11 nid yw'r safonau hyn yn berthnasol os byddwch wedi gofyn yn benodol i'ch Cludwr Nwy ohirio'r gwaith.		

TALIADAU

Safon Warantedig	Disgrifiad o'r Safon	Iawndal am Fethiant
SW12. Hysbysiadau a thaliadau o dan y Safonau Gwarantedig.	Os bydd CN wedi methu â chyrraedd unrhyw un o'r Safonau Gwarantedig neu'r Safonau Gwarantedig ar gyfer Cysylltiadau uchod bydd yn ysgrifennu i roi gwybod i chi (neu eich cyflenwr) ac yn gwneud y taliad o fewn 20 diwrnod gwaith i'r dyddiad y daeth eich iawndal yn ddyledus.	Os bydd y CN yn methu â gwneud hynny byddwch yn derbyn £20 ar ben unrhyw daliadau a wnaed o dan y Safonau Gwarantedig eraill.
Ar gyfer methiannau o dan SW1, SW2, SW3 ac SW12 gwneir taliad(au) naill ai'n uniongyrchol i chi neu drwy eich cyflenwr nwy sy'n gorfod anfon y taliad hwn ymlaen atoch. Ar gyfer methiannau o dan SW4-SW11 gwneir y taliad(au) yn uniongyrchol i chi.		

EITHRIADAU I SAFONAU GWARANTEDIG

Mae Ofgem wedi cytuno ar gyfres o amgylchiadau lle mae'n bosibl na fydd y Safonau Gwarantedig yn berthnasol; gelwir y rhain yn eithriadau. Maent yn cynnwys digwyddiadau na all y CNau eu rheoli, megis tywydd garw, gweithredu diwydiannol, difrod a achosir gan gwsmer, gweithredoedd gan drydydd partion neu fethu â chael mynediad i safleoedd, yn ogystal â chyfyngiadau deddfwriaethol, anghydfodau llafur a rhesymau sy'n ymwneud â diogelwch. Os yw unrhyw un o'r eithriadau hyn yn berthnasol, bydd angen i'r CN ddangos y cymerwyd pob cam rhesymol i gyrraedd y safon. Mae rhagor o wybodaeth am eithriadau ar gael ar gais.

SAFONAU TRWYDDED (ST)

Mae'n ofynnol i'r CNau a restrir yn y ddogfen hon gyrraedd Safonau Trwydded yn flynyddol. Yn ogystal â'r 90% o Safonau Trwydded ar gyfer gwaith sy'n ymwneud â chysylltiadau a nodir uchod, mae hefyd yn ofynnol i CNau gyrraedd Safonau Trwydded a nodir yn y tabl isod:

Amod y Drwydded	Diffiniad	Targed Blynyddol
Amod Arbennig Safonol D10 - Safonau ansawdd gwasanaeth. Paragraff 2(f) - Ymateb i alwadau ffôn	Dylid ateb galwadau ffôn i'r Gwasanaeth Argyfwng Nwy Cenedlaethol (sy'n gweithredu 24 awr y dydd), y llinell ymholiadau cyffredinol a llinell gymorth rhif cyfeirnod pwynt y mesurydd (yn ystod yr oriau y maent yn gweithredu) o fewn 30 eiliad i gysylltu'r alwad	90%
Amod Arbennig Safonol D10 - Safonau ansawdd gwasanaeth Paragraff 2(g) - Ymateb i argyfwng nwy	Pan fydd CN yn cael gwybod bod nwy'n gollwng neu am argyfwng arall sy'n ymwneud â nwy, gan gynnwys pan fydd swm sylweddol o garbon monocsid yn gollwng neu sefyllfaoedd peryglus eraill, bydd yn cyrraedd y lleoliad cyn gynted â phosibl o fewn y terfynau amser canlynol: (a) Pob achos o nwy'n gollwng/argyfwng sy'n ymwneud â nwy na ellir ei reoli o fewn awr. (b) Pob achos o nwy'n gollwng/argyfwng sy'n ymwneud â nwy sydd wedi'i reoli o fewn 2 awr.	a) 97% b) 97%

Dangosir y perfformiad a gyflawnwyd gan bob CN ar gyfer y cyfnod rhwng 1af Ebrill 2009 a 31ain Mawrth 2010 yn y tabl ar y dudalen nesaf.

Perchennog y Cludwr Nwy	Ardal o'r rhwydwaith y mae'r Cludwr Nwy yn berchen arni	2(f) Amseroedd ymateb i alwadau ffôn	2(g) Ymateb i achosion o nwy'n gollwng nad ydynt wedi'u rheoli	2(g) Ymateb i achosion o nwy'n gollwng sydd wedi'u rheoli
Y Grid Cenedlaethol	Dwyrain Lloegr Llundain Gogledd-orllewin Lloegr Gorllewin Canolbarth Lloegr	91.90 91.90 91.90 91.90	97.12 97.41 96.98 98.24	98.14 97.37 97.69 98.80
Scotland Gas Networks	Yr Alban	91.90	97.78	98.66
	De Lloegr	91.90	97.97	99.06
	Cymru a Gorllewin Lloegr	91.90	97.63	99.12
	Gogledd Lloegr	91.90	97.01	97.99

Egluro Rhai Termau	
Cwsmer Domestig	Cwsmer y mae ei gyflenwad nwy yn cael ei ddefnyddio'n gyfan gwbl neu'n bennaf at ddibenion domestig.
Cwsmer Annomestig	Cwsmer y mae ei gyflenwad nwy yn cael ei ddefnyddio'n gyfan gwbl neu'n bennaf at ddibenion annomestig.
Cwsmer â blaenoriaeth	Cwsmer domestig y mae cyflenwr nwy cofrestredig wedi ein hysbysu, yn unol ag amodau ei drwydded, fod ganddo anghenion arbennig.
Achos o nwy'n gollwng sydd wedi'i reoli	Pan fo'r unigolyn sy'n rhoi gwybod am achos o nwy'n gollwng, neu rywun ar ei ran, wedi cymryd yr holl gamau gweithredu a argymhellir gan asiant y ganolfan alwadau ac ni all aroglu nwy bellach.
Achos o nwy'n gollwng na ellir ei reoli	Pan fo'r unigolyn sy'n rhoi gwybod am achos o nwy'n gollwng, neu rywun ar ei ran, wedi cymryd yr holl gamau gweithredu a argymhellir gan asiant y ganolfan alwadau ac mae'n aroglu nwy o hyd.

GWASANAETHAU ERAILL A DDARPERIR I GWSMERIAID NWY

Mae pob CN yn darparu amrywiaeth o wasanaethau i gwsmeriaid sy'n agored i niwed ac mae'n rhaid iddo gydymffurfio â gofynion penodol wrth ymweld ag eiddo cwsmeriaid a chael gweithdrefnau ar waith ar gyfer ymdrin ag unrhyw gwynion a wneir gan gwsmeriaid. Disgrifir y gwasanaethau hyn mewn datganiad(au) a lunnir gan bob cwmni. Mae'r datganiadau hyn ar gael am ddim, a gellir eu lawrlwytho o wefannau'r CNau. Dangosir manylion cyswllt ar gyfer pob cwmni yn y tabl ar y dudalen nesaf. Ar gyfer pob ymholiad cysylltwch â'ch CN yn y cyfeiriad canlynol:

Y Grid Cenedlaethol	Customer Support Team National Grid Lakeside House The Lakes Northampton NN4 7HD Ffôn: 0845 0700203 customersupport@uk.ngrid.com www.nationalgrid.com	Northern Gas Networks	Northern Gas Networks 1100 Century Way Thorpe Park Business Park Colton Leeds LS15 8TU Ffôn: 0191 501 4360 info@northerngas.co.uk www.northerngas.co.uk
Scotland Gas Networks	Scotland Gas Networks plc, 2nd Floor Inveralmond House, 200 Dunkeld Road Perth, PH1 3AQ, Ffôn: 0845 070 1432 customerserviceScotland@sgn.co.uk	Wales and West Utilities	Gwasanaethau Cwsmeriaid Wales and West Utilities TD Wales & West Spooner Close Celtic Springs Coedcernyw Casnewydd, NP10 8FZ Ffôn: 0870 165 0597 enquiries@wwutilities.co.uk www.wwutilities.co.uk
Southern Gas Networks	Southern Gas Networks plc 2nd Floor, Inveralmond House, 200 Dunkeld Road, Perth, PH1 3AQ, Ffôn: 0845 070 1431, customerserviceSouthern@sgn.co.uk www.sgn.co.uk		

Mae'r Gwasanaeth Argyfwng Nwy Cenedlaethol yn gweithredu 365 diwrnod y flwyddyn, 24 awr y dydd.

AROGLI NWY?

Ffoniwch ni am ddim ar 0800 111 999* (MINICOM 0800 371787)

*Caiff pob galwad ei recordio a gall gael ei monitro at ddibenion hyfforddi

GWYBODAETH ARALL

Rydym yn llunio datganiadau cwsmeriaid ar y pynciau canlynol: Talu eich bil ynni, effeithlonrwydd ynni, ymweld â'ch eiddo, Careline, mesuryddion rhagdal, diogelwch nwy ac ymdrin â chwynion. Os hoffech gael copïau ewch i'n gwefan yn <http://www.swalec.co.uk/regulatoryinformation> neu ysgrifennwch at: **SWALEC, PO Box 7506, Perth PH1 3QR** a nodwch pa gyhoeddiad yr hoffech gael copi ohono. Hefyd, bydd codau ymarfer gan weithredwr eich rhwydwaith trydan neu weithredwr eich piblinell nwy. Cysylltwch â hwy os ydych am gael rhestr o'r cyhoeddiadau hyn.

Cofrestr Gwasanaeth â Blaenoriaeth Os ydych dros 60 oed, â salwch cronig neu'n anabl, mae gennym gofrestr gwasanaeth â blaenoriaeth sy'n rhoi gwasanaethau ychwanegol i chi am ddim. Ffoniwch 0800 622 838 i gael rhagor o wybodaeth. Cyswllt Defnyddwyr Os oes gennych unrhyw bryderon ynghylch unrhyw un o'r safonau y sonnir amdanynt ar y daflen hon, cysylltwch â ni. Os oes anghydfod rhyngoch chi a ni neu weithredwr eich rhwydwaith neu weithredwr eich piblinell nwy na ellir ei ddatrys, gallwch gysylltu â Chyswllt Defnyddwyr, ond cysylltwch â ni yn gyntaf drwy ffonio **0800 980 2469**.

Mae **Cyswllt Defnyddwyr** yn wasanaeth a ariennir gan y llywodraeth sy'n cynnig cyngor diduedd, clir ac ymarferol ar faterion sy'n ymwneud â'r defnyddiwr. Gall Cyswllt Defnyddwyr hefyd gysylltu â'r cwmni ar eich rhan os nad ydych wedi llwyddo i gael ateb boddhaol. Gallwch gysylltu â hwy ar 0845 404 0506. www.cyswlltdefnyddwyr.gov.uk

Os oes gennych reswm dros gwyno, mae gennym Ddatganiad Ymdrin â Chwynion sy'n esbonio'r broses ar gyfer cwyno. Ceir copi o'r datganiad ar ein gwefan, neu gallwch gael copi drwy gysylltu â ni.

[page 11]

Unrhyw gwestiynau?

Ymholiadau Cyffredinol am Drydan
8am-8pm Llun-Gwener, 8am-2pm Sadwrn
Ffoniwch 0800 052 5252

Ymholiadau Cyffredinol am Nwy
8am-8pm Llun-Gwener, 8am-2pm Sadwrn
Ffoniwch 0800 052 0567

Argyfwng Trydan
ffoniwch y rhif sydd ar eich bil

Argyfwng Nwy
Ffoniwch 0800 111 999

Careline
8am-8pm Llun-Gwener, 8am-2pm Sadwrn
Ffoniwch 0800 622 838

Cymysgedd Cynhyrchu Scottish and Southern Energy

yn ymwneud â thrydan a gyflenwyd rhwng mis Ebrill 2009 a mis Mawrth 2010

Daw'r trydan a gyflenwyd o'r tanwyddau canlynol:	% cyfanswm y trydan a gyflenwyd gan Scottish and Southern Energy	% cyfanswm y cyfartaledd ar gyfer Prydain Fawr (at ddibenion cymharu)
Glo	24%	25.8%
Nwy Naturiol	62%	47.7%
Niwclear	2%	18.0%
Adnewyddadwy	10%	6.6%
Arall	2%	1.9%
Cyfanswm	100%	100%

Effaith Amgylcheddol: I gael gwybodaeth am effaith amgylcheddol eich cyflenwad trydan, ewch i www.sse.com neu ysgrifennwch at Scottish and Southern Energy, PO Box 7506, Perth PH1 3QR

Cyfrifiadau

gwastraff ymbelydrol SSE
0.00017960g fesul kWh

Carbon

SSE CO2
455g/kWh

Tabl Datgelu'r Cymysgedd Tanwydd. Ffynhonnell: www.fuelmix.co.uk
Datgelu Cymysgedd Tanwydd y Cyflenwr ar gyfer y flwyddyn 1 Ebrill 2009-31 Mawrth 2010

1 Cafodd Scottish and Southern Energy ei enwi'n Gyflenwr Ynni Cyffredinol Gorau'r DU yn Adroddiadau Boddhad Cwsmeriaid uSwitch ar gyfer 2006, 2007, 2008, 2009 a 2010.

2 Mae "Ni" yn golygu Grŵp Scottish and Southern Energy, y mae SSE Energy Supply Ltd ac SSE Generation Ltd yn aelodau ohono. Mae SSE Generation Ltd yn cynhyrchu mwy o drydan adnewyddadwy nag unrhyw gwmni ynni arall yn y DU. Yn seiliedig ar gapasiti wedi'i osod fel ag yr oedd ar 31.5.10

<http://www.decc.gov.uk/en/content/cms/statistics/publications/dukes/dukes.aspx> (Pennod 5)

B1033 SW GS ION 11

Mae SWALEC yn un o enwau masnachu SSE Energy Supply Limited. Cofrestrwyd yng Nghymru a Lloegr Rhif 03757502 a Southern Electric Gas Limited Cofrestrwyd yng Nghymru a Lloegr Rhif 02716495, aelodau o Grŵp Scottish and Southern Energy. Mae Swyddfa Gofrestredig SSE Energy Supply Limited a Southern Electric Gas Limited yn 55 Vastern Road, Reading, Berkshire RG1 8BU. www.swalec.co.uk

