



**Y Safonau Rydym yn Ceisio eu Curo
Ein Haddewidion i Chi**

Cyflwyniad

Yn ôl y gyfraith mae angen i bob cwmni dŵr gynnal safonau gwarantiedig penodol. Mae'r safonau hyn wedi eu dylunio i sicrhau eich bod yn derbyn y gwasanaeth rydych yn ei ddisgwyl, ac ein bod yn eich digolledu yn ariannol os ydym yn methu â chydffind ag unrhyw rai o'n safonau ar unrhyw adeg.

Fel rhan o'n hymrwymiad i gwsmeriaid, a'n hyder yn y gwasanaethau rydym yn eu darparu, mae'r lefelau o iawndaliadau rydym yn eu cynnig ymysg yr uchaf yn y diwydiant.

Mae'r tudalennau canlynol yn rhestru amgylchiadau ble y byddwn yn talu iawndaliadau i chi yn dibynnu ar ba un a ydym yn darparu gwasanaethau cyflenwi dŵr, gwasanaethau carthffosiaeth neu'r ddau i'ch eiddo.

Bwriad y ddogfen hon yw ymddwyn fel canllaw cyffredinol i'r gwarantau rydym yn eu cynnig, ond nid yw'n ceisio gosod allan yn llawn ein goblygiadau cyfreithiol i chi. Mae'n crynhoi'r lefel o daliadau y mae gan gwsmeriaid domestig hawl iddynt mewn achos methiant gwasanaeth. Mae hawl gan gwsmeriaid masnachol i daliadau hefyd ac mae'r rhain wedi eu hegluro yng Nghynllun Safonau Gwarantiedig llawn SWALEC a drafodir isod.

Rydym yn gobeithio na fydd problemau byth yn codi, ond lle bo achos cewch fod yn siwr y byddwn yn gweithio mor galed â phosib i foddhau eich pryderon a datrys unrhyw ddiogyddiadau sy'n achosi anghyfleuster i chi.

I dderbyn copi o'n Cynllun Safonau Gwarantiedig llawn, sy'n darparu termau ac amodau llawn ar gyfer taliadau i gwsmeriaid domestig a masnachol o dan y cynllun hwnnw, gweler ein gwefan ar www.swalec.co.uk neu ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar **0800 980 1391**.

Mewn amgylchiadau ble mae angen i ni wneud taliad yn ôl y safonau hyn byddwn fel arfer yn eich talu trwy gredyd i'ch cyfrif. Fodd bynnag, gallwch ofyn am daliad uniongyrchol gennym, sydd yn dderbyniol o dan rhai amodau.

Gwneud a Chadw Apwyntiadau

Os oes angen i ni drefnu apwyntiad i ymweld â'ch eiddo, byddwn yn ceisio cytuno ar ddiwrnod priodol ar gyfer yr ymweliad, a byddwn yn cadarnhau cyfeiriad, dyddiad ac amser yr

ymweliad. Cewch ddewis ymweliad gan gynrychiolydd yn y bore (9yb-1yh) neu yn y prynhawn (1yh – 5yh), neu os ydych yn dymuno, cewch ddewis slot amser 2-awr ar gyfer yr ymweliad.

Byddwn yn gwneud taliad awtomatig o £50 i chi o fewn 10 diwrnod gwaith os ydym yn methu â gwneud hyn. Os ydym yn methu â chyrraedd o fewn y cyfnod amser penodol neu yn methu â rhoi 24 awr o rybudd bod angen canslo'r apwyntiad, byddwn yn gwneud taliad awtomatig o £50 i chi 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. Byddwn hefyd yn gwneud taliad awtomatig pellach i chi o **£35** ar gyfer pob cyfnod o 24 awr y mae'r ymyriad yn parhau y tu hwnt i'r amser a roddwyd yn ein hysbysiad gwreiddiol.

Mewn achos ymyriad nad ydym wedi'i gynllunio, er enghraifft os oes rhwyg mewn pibell, os nad ydym yn ail ddechrau eich 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 i chi o **£35** o fewn 20 diwrnod gwaith o'r taliad yn dod yn ddyledus. Byddwn hefyd yn gwneud taliad awtomatig i chi o **£35** 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** o fewn 10 diwrnod gwaith os ydym yn methu â gwneud hyn.

Cewch ofyn am newid eich trefniadau talu trwy gysylltu â ni yn ysgrifenedig. Os nad ydym yn cytuno i'ch cais 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 fyth 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. Eu manylion cysylltu yw: Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr, Victoria Square House, Victoria Square, Birmingham B24 4AJ. Ffôn 0121 345 1017 neu 0845 702 3953 neu gweler www.ccwater.org.uk

Os ydym yn dal i fethu â dod i gytundeb, cewch ofyn wrth Ofwat, Rheoleiddiwr economaidd 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

Mesuryddion

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, yna ar yr amod nad yw ein mynediad i'r mesurydd wedi ei wrthod, byddwn yn gwneud taliad o £30. Os ydych yn symud tŷ cewch ofyn am ddarlleniad olaf o'r mesurydd, ond rhaid rhoi 5 diwrnod o rybudd.

Os ydych yn ei chael hi'n anodd i ddarllen eich mesurydd, neu os hoffech i ni ei symud am resymau gwahanol, byddwn yn cynnal arolwg rhad ac am ddim o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn eich cais. Os ydym yn cytuno i symud y mesurydd, byddwn yn gwneud y gwaith angenrheidiol o fewn 15 diwrnod gwaith. Os ydym yn methu â chadw at yr amodau hyn byddwch yn derbyn £35 o iawndal. Bydd cost i'w dalu ar gyfer y gwaith hyn fel arfer. Fodd bynnag, os ydych yn ei chael hi'n anodd i ddarllen eich mesurydd oherwydd ei leoliad ac rydych ar ein cofrestr gwasanaethau ychwanegol ac yn derbyn rhai budd-daliadau penodol, efallai y byddai'n bosib i ni symud y mesurydd heb godi tâl.

Gofynion Mynediad

Pan fod angen mynediad i'ch eiddo i wneud gwaith, byddwn yn cytuno ar yr amseru ac unrhyw ofynion mynediad penodol gyda chi o flaen llaw, cyn i'r gwaith ddechrau. Os nad ydym yn ymgynghori gyda chi ar hyn, byddwn yn gwneud taliad o £25 i bob eiddo.

Ymyriadau Lluosog o'r Cyflenwad

Os ydych yn profi tri neu fwy o ymyriadau nad ydynt wedi eu cynllunio sy'n parhau am gyfanswm o fwy na 12 awr mewn cyfnod o 12 mis, gallwch hawlio £35.

Ansawdd Dŵr

Weithiau efallai y byddwch yn sylwi bod eich dŵr braidd yn afliwiedig. Er nad yw hyn yn achosi unrhyw beryglon iechyd, mae rhai amgylchiadau ble y cewch hawlio iawndal. Os ydy'ch cyflenwad yn afliwiedig iawn yn rheolaidd, cewch hawlio iawndal o £35. Mae'n bosib y gall y dŵr afliwiedig staenio'ch dillad wrth eu golchi. Byddwn yn talu iawndal priodol i chi ar gyfer unrhyw ddifrod a achosir gan hyn. Efallai y byddwn yn gofyn i chi am redeg y tap o ganlyniad i ddŵr afliwiedig a achosir gan ein gwaith. Cewch hawlio £5 awtomatig o gredyd pe bai hyn yn digwydd. Os ydym yn methu ag ymweld â chi, neu os nad ydym yn anfon canlyniadau'r profion ansawdd dŵr o fewn 10 diwrnod gwaith yn dilyn cwyn ansawdd dŵr byddwch yn derbyn £35. Bydd hawl gennych i'r taliad hwn hefyd, pe bai rhywbeth anarferol yn dangos yn y canlyniadau, ac rydym yn methu â'ch ffonio i adael i chi wybod o fewn 48 awr, ar yr amod eich bod wedi rhoi rhif ffôn cyswllt i ni.

Mae'n bosib y byddwn yn gofyn i chi am beidio ag yfed, na berwi'ch dŵr oherwydd problem gyda'ch cyflenwad. Byddwn yn gweithredu i ddatrys y broblem yn syth, ac os yw'r problem wedi codi oherwydd ein prif cyflenwad ni, byddwn yn talu £30 o iawndal i chi.

Llifogydd oherwydd rhwyg yn y brif bibell

Ble mae eiddo yn dioddef o lifogydd mewnol oherwydd rhwyg yn ein prif bibell, byddwn yn gwneud taliad o £30.

Gordaliadau

Os ydych yn talu gormod ar gyfer eich dŵr o ganlyniad i gamgymeriad gennym ni, byddwn yn talu'r arian sy'n ormodol yn ôl i chi, gyda llog, o fewn 10 diwrnod o ddarganfod y camgymeriad. Byddwch yn derbyn iawndal awtomatig o £35 os nad ydych yn derbyn addaliad o fewn y cyfnod hwn o amser. Os ydych wedi bod yn gordalu am fwy na 12 mis oherwydd ein camgymeriad ni, byddwn yn ad-dalu'r arian sy'n ormodol i gyd a dalwyd yn ystod y 10 mlynedd cyn darganfod y camgymeriad.

Darparu Gwasanaethau Arbennig

Byddwn yn ymateb i ymholiadau ysgrifenedig ynglŷn â'r gwasanaethau ychwanegol y gallwn eu darparu ar gyfer cwsmeriaid ag anghenion arbennig o fewn 5 diwrnod gwaith o'u derbyn. Byddwn hefyd yn prosesu ceisiadau ar gyfer y gwasanaethau hyn o fewn 5 diwrnod gwaith. Os nad ydym yn gwneud hyn byddwn yn talu £20 i chi'n awtomatig.

Casglu Dyledion

Os ydym yn cyfeirio dyled at asiantaeth gasglu, ac mae'n cael ei brofi ei fod wedi ei ddilyn yn annheg, byddwch yn derbyn taliad awtomatig o £35. Mae'r asiantaethau casglu dyled rydym yn eu defnyddio wedi'u cofrestru â'r Swyddfa Masnachu Teg ac yn aelodau o'r 'Credit Services Association' ac yn rhwym i weithredu o fewn ei godau ymarfer. Os ydym yn darganfod bod yr asiantaethau wedi ymddwyn yn amhriodol byddwch yn derbyn £35 o iawndal.

Ceisiadau Llys Sirol

Os caiff cais llys sirol ei wneud yn eich erbyn ar gyfer dyled nad ydych yn atebol amdano, ac rydych wedi ein hysbysu'n flaenorol am hyn, byddwch yn derbyn £150. Byddwn hefyd yn cywiro'r sefyllfa, gan dynnu yn ôl y ffioedd a'r costau i gyd sy'n gysylltiedig â'r achosion. Ni fyddwn yn gwneud cais ar gyfer cais llys sirol pe bai'r Ganolfan Byd Gwaith, Gwasanaethau Cymdeithasol, asiantaeth ddyled neu'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn gofyn wrthym am beidio. Os nad ydym yn cadw at y safon hwn, byddwn yn talu £50 am unrhyw drallod ac anghyfleuster a achosir gennym. Byddwn hefyd yn tynnu'r cais yn ôl.

Amnewid Biliau

Cewch ofyn am fil arall ar unrhyw bryd. Byddwn yn anfon un atoch o fewn 10 diwrnod.

Iawndal mewn achos sychder

Mewn achos gorchmynion sychder brys yn ymyrryd ar eich cyflenwad dŵr cartrefol hanfodol, byddwn yn talu iawndal i chi yn unol â hynny. Mae hyn yn cynnwys cyflenwad ar gyfer:

- Coginio
- Golchi
- Yfed
- Fflysio'r tŷ bach

Os yw eich cyflenwad yn cael ei dorri oherwydd gorchmynion sychder byddwn yn talu £35 i chi ar gyfer pob diwrnod neu ran o ddiwrnod. Byddwch hefyd yn derbyn iawndal o £35 ar

gyfer pob diwrnod ble mae'r cyflenwad yn parhau i fod wedi ei dorri neu ei atal. Bydd yr iawndal mwyaf hyd at gost bil blynyddol cartref ar gyfartaledd.

Symud Tŷ

Os ydych yn symud tŷ cewch ofyn am ddarlleniad terfynol o'ch mesurydd, ond rhaid rhoi 5 diwrnod o rybudd. Os ydym yn methu â'i ddarllen byddwn yn talu £35 i chi. Byddwch hefyd yn derbyn bil terfynol, neu ad-daliad o unrhyw gostau ychwanegol, gyda 10 diwrnod o rybudd. Os ydym yn methu â gwneud hyn, byddwch yn derbyn £20 yn awtomatig.

Hawliau Cyfreithiol

Nid yw'r Cynllun Safonau Gwarantiedig yn effeithio ar eich hawliau cyfreithiol i unrhyw iawndal sydd gennych.

Rhagor o Wybodaeth

Cewch fwy o wybodaeth am ein cynllun iawndaliadau, a'ch hawliau, gan gynnwys y codau ymarfer llawn 'rydym yn gweithredu yn eu hól drwy gysylltu â ni.

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 eich dŵr, gollyngiadau neu unrhyw beth 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

Mae eithriadau penodol yn cael eu cynnwys yn y Cynllun Safonau Gwarantiedig ble nad oes angen gwneud taliadau, ac felly mae'r taliadau a gyfeirir atynt uchod am unrhyw fethiant gennym yn amodol ar y rhain. Mae eithriadau gwahanol yn perthyn i warantau gwahanol, ond maent yn cynnwys pethau megis gweithredu diwydiannol, amodau tywydd garw a sychder. Mewn achos unrhyw wrthdaro rhwng y crynodeb hwn a'r ddogfen Cynllun Safonau Gwarantiedig, y Cynllun Safonau Gwarantiedig fydd yn cael blaenoriaeth. Awst 2010.

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.

Ebrill 2011