

Guide to Service Standards

Welsh Translation



CANLLAW I SAFONAU GWASANAETH 2009/2010

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

Mae'r daflen hon yn disgrifio'r safonau gwasanaeth y gallwch eu disgwyl fel un o gwsmeriaid SWALEC.

Ein safonau gwasanaeth – mae gennym ddau fath o safon gwasanaeth:

Mae **safonau gwarantedig** yn safonau gwasanaeth a ategir gan warant – telir iawndal i chi os bydd SWALEC, gweithredwr eich rhwydwaith trydan lleol neu'ch gweithredwr piblinellau nwy lleol yn torri addewid.

Nodwch: 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.

Nid yw **safonau cyffredinol** yn ymwneud â gwarantau gwasanaeth unigol. Lefelau gwasanaeth a bennwyd ymlaen llaw ydynt ac maent yn 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. Tâl iawndal: £20.

Taliadau trydan Os oes gennych ymholiad 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. Tâl iawndal: £20.

Anghydfod ynghylch mesurydd (mae hyn ond yn gymwys i gwsmeriaid domestig) – 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. Tâl iawndal: £20.

Mesurydd blaendalu diffygiol (mae hyn ond yn gymwys i gwsmeriaid domestig) - 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 a 8pm (mesuryddion nwy) ar ddiwrnodau 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. Tâl iawndal: £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. Tâl iawndal: £20 (cwsmeriaid domestig yn unig ar gyfer nwy).

Safonau Cyffredinol ar gyfer Cyflenwyr Trydan a Nwy

Mae hyn ond yn gymwys i Gwsmeriaid Domestig	Perfformiad 2008/2009	Targed 2009/2010
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)	100%	100%
Mesuryddion wedi'u symud o fewn 15 diwrnod gwaith (trydan)	100%	100%
Mesuryddion wedi'u symud o fewn 15 diwrnod gwaith (nwy)	99.3%	
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)	98.6%	100%
Mesuryddion Blaendalu Diffygiol		
Ymwelwyd â'r eiddo o fewn tair awr Dydd Llun i Ddydd Gwener (trydan)	99.9%	98%
Ymwelwyd â'r eiddo o fewn pedair awr Dydd Llun i Ddydd Gwener (nwy)	98.3%	98%
Ymwelwyd â'r eiddo o fewn pedair awr ar y penwythnos neu ar wyliau banc (trydan)	99.9%	95%
Ymwelwyd â'r eiddo o fewn pedair awr ar y penwythnos neu ar wyliau banc (nwy)	97%	95%

Safonau Gwarantedig Gweithredwyr Rhwydweithiau Dosbarthu Trydan

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

Rheoliad 5 - Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Arferol

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

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 £50 os ydych yn gwsmer domestig neu £100 os ydych yn gwsmer busnes. Byddwch hefyd yn derbyn £25 arall am bob cyfnod ychwanegol o 12 awr y byddwch heb gyflenwad.

Rheoliad 6 - Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Garw

Os bydd eich cyflenwad trydan yn methu oherwydd problem gyda'ch system ddosbarthu leol oherwydd tywydd garw, caiff ei adfer o fewn y cyfnod a ragnodir gan y Rheoliadau gan ddibynnu ar faint y digwyddiad:-

Categori o dywydd garw
Categori 1 (digwyddiadau canolog)

Diffiniad

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.

Categori 2 (digwyddiadau mawr)

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
 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 ddigwyddiadau tywydd 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 y dosbarthwr 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 £25 (ar gyfer cwsmeriaid domestig a busnes). Byddwch hefyd yn derbyn £25 arall am bob cyfnod ychwanegol o 12 awr y byddwch heb gyflenwad. Uchafswm y taliad y gallwch ei gael yw £200.

Gwneir y taliadau hyn cyn gynted ag y bo'n ymarferol bosibl.

Rheoliad 9 - Toriadau Lluosog

Os bydd eich cyflenwad trydan yn methu oherwydd problem gyda'ch system ddosbarthu leol 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 £50. 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 10 - 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 iddynt 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 eich dosbarthwr yn trin eich galwad fel pe bai wedi'i chael ar ddechrau'r diwrnod canlynol. Os na fydd y dosbarthwr yn gwneud hynny bydd yn trefnu i chi dderbyn taliad o £20.

Rheoliad 11 - Amcangyfrif o Gostau Cysylltu

Os bydd angen cysylltiad foltedd isel newydd neu ychwanegol arnoch, neu os bydd angen newid eich cysylltiad presennol h.y. cynyddu capasiti eich cysylltiad neu adleoli offer gwasanaethu, bydd eich dosbarthwr yn rhoi amcangyfrif ysgrifenedig i chi o fewn pum diwrnod gwaith os nad oes angen ymestyn/newid y system, neu o fewn 15 diwrnod gwaith os oes angen ymestyn/newid y system. Os yw eich dosbarthwr yn fodlon derbyn ceisiadau am amcangyfrif dros y ffôn, mae'r Safon hon yn berthnasol i'r cyfryw geisiadau. Os bydd yn cymryd mwy o amser bydd eich dosbarthwr yn trefnu i chi dderbyn £40. (Nodwch mai dim ond i gysylltiadau y gwnaed cais amdanynt i ddatblygiadau yn cynnwys pedwar eiddo neu lai y mae'r safon 15 diwrnod yn berthnasol.)

Rheoliad 12 - Hysbysiad o Doriad i Gyflenwad a Gynlluniwyd

Os bydd angen i'ch dosbarthwr ddiffodd eich trydan i weithio ar y rhwydwaith bydd yn rhoi o leiaf ddau ddiwrnod o rybudd i chi. (Bydd bob amser yn rhoi cymaint o rybudd i chi â phosibl o'i friad i dorri'r cyflenwad, hyd yn oed os yw'n gwybod ei fod wedi torri'r safon eisoes.) Os na fydd yn rhoi dau ddiwrnod o rybudd i chi neu os bydd yn diffodd eich trydan ar ddiwrnod gwahanol, wedyn gallwch hawlio (o fewn mis i'r methiant) £20 os ydych yn gwsmer domestig neu £40 os ydych yn gwsmer busnes.

Rheoliad 13 - 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 £20.

Rheoliad 17 - Apwyntiadau

Os bydd angen i'ch dosbarthwr ymweld â chi, neu os byddwch yn gofyn iddynt ymweld â chi am unrhyw reswm, bydd yn cynnig apwyntiad i chi yn ystod y bore neu'r prynhawn neu o fewn band amser o ddwy awr. Os bydd yn methu â threfnu neu gadw apwyntiad bydd yn trefnu i chi dderbyn taliad o £20.

Rheoliad 19 - Hysbysiad o Daliad o dan Safonau Gwarantedig

Bydd eich dosbarthwr lleol yn eich hysbysu 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 o fewn 10 diwrnod gwaith o glywed am y methiant ac eithrio yn achos Rheoliad 6, 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 os na fydd yn anfon taliad atoch o fewn yr amserlenni a nodwyd uchod bydd yn trefnu i chi dderbyn £20 ychwanegol.

Gwneud Cais am Daliad

Os byddwch am wneud cais o dan Rheoliad 5, 6, 9 neu 12, ffoniwch eich dosbarthwr am fanylion am sut i wneud cais ar y rhif ymholiadau cyffredinol a nodir yn yr adran ar "Cysylltu â'ch Dosbarthwr Trydan". Os gwnewch gais y tu allan i'r oriau a restrir, bydd eich cais yn cael ei drin 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.

Cysylltu â'ch Dosbarthwr Trydan

Am ragor o wybodaeth am unrhyw un o'r safonau gwarantedig, neu os hoffech holi ynghylch gwasanaeth a ddarperir gan eich dosbarthwr, ffoniwch y rhif isod. Os nad ydych yn siŵr pwy yw eich dosbarthwr, cysylltwch â ni.

Cwmni	Ardal	Argyfwng/Colli Cyflenwad (24 awr)	Ymholiadau Cyffredinol	I Wneud Cais Ffoniwch Yn Ystod Yr Oriau Hyn	Cyfeiriad Gwefan
Central Networks (East)	Dwyrain Canolbarth Lloegr	0800 056 8090	0800 096 3080	Llun-Gwen 08.30 i 17.00	www.central-networks.co.uk
Central Networks (West)	Gorllewin Canolbarth Lloegr	0800 328 1111	0800 096 3080	Llun-Gwen 08.30 i 17.00	www.central-networks.co.uk
EDF Energy Networks (EPN) plc	East Anglia	0800 738 8838	08456 014516	Llun-Gwen 08.30 i 17.00	www.edfenergy.co.uk
EDF Energy Networks (LPN) plc	Llundain	0800 028 0247	08456 014516	Llun-Gwen 08.30 i 17.00	www.edfenergy.co.uk
EDF Energy Networks (SPN) plc	De-ddwyrain Lloegr	0800 783 8866	08456 014516	Llun-Gwen 08.30 i 17.00	www.edfenergy.co.uk
CE Electric	Gogledd-ddwyrain Lloegr	0800 66 88 77	08450 70 71 72	Llun-Gwen 08.30 i 16.40	www.ce-electricuk.com

CE Electric	Swydd Efrog a Gogledd Swydd Lincoln	0800 37 56 75	0845 60 24 454	Llun-Gwen 08.30 i 16.40	www.ce-electricuk.com
SSE Power Distribution	Gogledd yr Alban	0800 300 999	0845 300 2141	Llun-Gwen 08.30 i 20.00	www.ssepd.co.uk
SSE Power Distribution	De Lloegr	08000 72 72 82	0845 744 4555	Llun-Gwen 08.30 i 20.00	www.ssepd.co.uk
SP Energy Networks	Canolbarth a De'r Alban	0845 272 7999	0845 273 4444	Llun-Gwen 08.30 i 18.00	www.sppenergynetw.orks.co.uk
SP Energy Networks	Glannau Mersi, Swydd Gaer a Gogledd Cymru	0845 272 2424	0845 273 4444	Llun-Gwen 08.30 i 18.00	www.sppenergynetw.orks.co.uk
Electricity North West	Gogledd-orllewin Lloegr	0800 195 4141	0800 195 1452	Llun-Gwen 08.30 i 16.30	www.enwitd.co.uk
WPD South Wales	De a Gorllewin Cymru	0800 052 0400	0845 601 3341	Llun-Gwen 08.00 i 18.00	www.westernpower.co.uk
WPD South West	De-orllewin Lloegr	0800 36 59 00	0845 601 2989	Llun-Gwen 08.00 i 18.00	www.westernpower.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, i gwsmeriaid sy'n dibynnu ar drydan am resymau iechyd ac i gwsmeriaid 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 Cludwyr Nwy (CN)

Ar 1af Ebrill 2008 cyflwynodd Ofgem Safonau Perfformiad newydd a diwygiedig. Diwygiwyd y safonau hyn 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 chyflawni'r 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 (SW)	lawndal 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 CN, 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, a £30 am bob cyfnod llawn ychwanegol o 24 awr y byddwch heb nwy hyd at uchafswm o £1,000. Os ydych yn gwsmer annomestig, (ac nad ydych yn defnyddio mwy na 73,200kWh o nwy mewn blwyddyn) telir £50 i chi am bob cyfnod llawn ychwanegol o 24 awr y byddwch heb nwy hyd at uchafswm o £10,000.
	Nodyn ar gyfer SW1: Os ydych yn gwsmer annomestig a'ch bod yn defnyddio mwy na 73,200kWh o nwy bob blwyddyn, mae gennych hawl i dderbyn taliadau tebyg i SW1 ond o dan drefniadau amgen.	
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 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 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). NODER – mae'n rhaid gwneud cais am daliad o dan y safon hon o fewn tri mis i fethiant.	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	Pan fydd y CN yn gwneud gwaith a gynlluniwyd i sicrhau cyfanrwydd pibellau, neu 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. NODER – mae'n rhaid gwneud cais am daliad o dan y safon hon o fewn tri mis i fethiant.	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	Os byddwch yn cwyno wrth 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. Fodd bynnag, os oes angen iddo ymweld â'ch eiddo neu gael gwybodaeth ychwanegol gan 3ydd parti i alluogi iddo ddatrys y gŵyn, bydd y CN yn anfon ymateb	Os na fydd y CN yn gwneud hynny byddwch yn derbyn taliad o £20 ac £20 am bob cyfnod dilynol o bum diwrnod gwaith, hyd at uchafswm o £100.
	ysgrifenedig cychwynnol atoch o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn eich 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.	

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 Gwarantedig hyn, mae hefyd angen i Gludwyr Nwy gydymffurfio â Safon Trwydded (o dan Amod Arbennig Safonol D10 o'u Trwydded) er mwyn cyflawni'r 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 na fydd y CN yn 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 na fydd y CN yn 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 na fydd y CN yn 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 partiön.	
SW7. Cywirdeb dyfynbrisiau	Os ceir bod y dyfynbris yn anghywir yn unol â chynllun cywirdeb cyhoeddedig y CN, bydd y CN yn anfon dyfynbris cywir atoch a chaiff unrhyw ordal a dalwyd ei ad-dalu. Gallwch gysylltu â'ch CN drwy ddefnyddio'r manylion cyswllt a ddarperir i gael rhagor o wybodaeth am ei gynllun cywirdeb.	Os ceir bod y dyfynbris yn anghywir yn unol â chynllun cywirdeb cyhoeddedig y CN, bydd y CN yn anfon dyfynbris cywir atoch a chaiff unrhyw ordal a dalwyd ei ad-dalu. Gallwch gysylltu â'ch CN drwy ddefnyddio'r manylion cyswllt a ddarperir i gael rhagor o wybodaeth am ei gynllun cywirdeb.

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 5 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 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 swm y dyfynbris neu £250, p'un bynnag yw'r lleiaf.

SW10. Bodloni'r dyddiadau dechrau a chwblhau terfynol (mwy 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 swm y dyfynbris neu £500, p'un bynnag yw'r lleiaf.
SW11. Cwblhau terfynol erbyn dyddiad y cytunwyd arno	Lle mae'r 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 ar gyfer pob 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
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
Nodyn 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

Disgrifiad o'r Safon	Iawndal am Fethiant
SW12 - Os bydd CN wedi methu â chyflawni 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 na fydd y CN yn 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'r Safonau Gwarantedig

Mae Ofgem wedi cytuno ar set 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 CN eu rheoli, megis tywydd eithafol, gweithred ddiwydiannol, difrod a achosir gan gwsmer, gweithredoedd gan drydydd parti neu fetu â chael mynediad i safleoedd, yn ogystal â chyfyngiadau deddfwriaethol, anghydfodau llafur a rhesymau sy'n ymwneud â diogelwch. Os yw un o'r eithriadau hyn yn berthnasol, bydd angen i'r CN ddangos y cymerwyd pob cam rhesymol i gyflawni'r safon. Mae rhagor o wybodaeth am eithriadau ar gael ar gais.

Safonau Trwydded

Mae'n ofynnol i CNau fodloni Safonau Trwydded yn flynyddol. Yn ogystal â'r 90% o Safonau Trwydded ar gyfer gwaith sy'n ymwneud â chysylltiadau, mae hefyd yn ofynnol i CNau fodloni'r 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 o gysylltu'r alwad.	90%
Amod Arbennig Safonol D10 - Safonau ansawdd gwasanaeth Paragraff 2(g) - Ymateb i alwadau ffôn	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 1 awr. (b) Pob achos o nwy'n gollwng/argyfwng sy'n ymwneud â nwy sydd wedi'i reoli o fewn 2 awr.	97% 97%

Dangosir y perfformiad a gyflawnwyd gan bob CN ar gyfer y cyfnod rhwng 1af Ebrill 2008 a 31ain Mawrth 2009 yn y tabl isod:

Perchennog y Cludwr Nwy	Ardal o'r rhwydwaith y mae'r Cludwr Nwy yn berchen arni	% y perfformiad a gyflawnwyd yn erbyn Safonau Trwydded yn 2008/09

Y Grid Cenedlaethol		2(f) Amserau 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
	Dwyrain Lloegr	96.14%	97.20%	98.62%
	Llundain	96.14%	97.70%	98.12%
	Gogledd-orllewin Lloegr/Gorllewin Canolbarth Lloegr	96.14%	97.44%	98.50%
	Gorllewin Canolbarth Lloegr Yr Alban	96.14%	97.74%	98.73%
	De Lloegr	96.14%	98.43%	99.31%
	Cymru a Gorllewin Lloegr	96.14%	97.97%	99.15%
	Gogledd Lloegr	96.14%	96.67%	99.05%

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 iddynt gydymffurfio â gofynion penodol wrth ymweld â safleoedd cwsmeriaid a chael gweithdrefnau ar waith ar gyfer ymdrin â chwynion a wneir gan gwsmeriaid. Disgrifir y gwasanaethau hyn mewn datganiad(au) a gynhyrchir 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 isod.

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 o gysylltu'r alwad.
Amod Arbennig Safonol D10 - Safonau ansawdd gwasanaeth Paragraff 2(g) - Ymateb i alwadau ffôn	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 1 awr. (b) Pob achos o nwy'n gollwng/argyfwng sy'n ymwneud â nwy sydd wedi'i reoli o fewn 2 awr.
Customer Support team, National Grid, Lakeside House, The Lakes, Northampton, NN4 7HD Ffôn: 0845 0700203 customersupport@uk.ngrid.com www.nationalgrid.com	Customer Service, Northern Gas Networks 1100 Century Way, Thorpe Park Business Park, Colton, Leeds, LS15 8TU Ffôn: 0191 501 4360 www.northerngas.co.uk

Scotland Gas Networks plc, 2nd Floor Inveralmond House, 200 Dunkeld Road, Perth, PH1 3AQ Ffôn: 0845 026 0015 email:customerserviceScotland@scotiagasnetworks.co.uk	Gwasanaethau Cwsmeriaid, Wales & West Utilities, Wales & West House, Spooner Close, Celtic Springs, Coedcernyw, Casnewydd, NP10 8FZ Ffôn: 0870 165 0597 e-bost: enquiries@utilities.co.uk www.wwestutilities.co.uk
Southern Gas Networks plc, 2nd Floor Inveralmond House, 200 Dunkeld Road, Perth, PH1 3AQ Ffôn: 0845 026 0015 customerserviceSouthern@scotiagasnetworks.co.uk www.scotiagasnetworks.co.uk	

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

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

*Caiff pob galwad ei recordio a gallant gael eu 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 gopi 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 am unrhyw un o'r safonau y sonnir amdanynt yn 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 34 34 36.**

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 oni fu'n bosibl i chi gael ateb boddhaol. Gallwch gysylltu â nhw 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.

Unrhyw gwestiynau?

Ymholiadau Cyffredinol am Drydan
8am-8pm Llun-Gwener, 8am-2pm Sadwrn
Ffoniwch 0845 052 52 52

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

Achosion Brys sy'n ymwneud â Thrydan
ffoniwch y rhif ffôn sydd ar eich bil

Achosion Brys sy'n ymwneud â Nwy
24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos
Ffoniwch 0800 111 999

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

Cymysgedd Cynhyrchu Ynni Scottish and Southern

yn ymwneud â thrydan a gyflenwyd yn ystod y cyfnod rhwng mis Ebrill 2008 a
mis Mawrth 2009

Daw'r trydan a gyflenwyd o'r tanwyddau canlynol:	% o gyfanswm y trydan a gyflenwyd gan Scottish and Southern Energy	% o gyfanswm y cyfartaledd ar gyfer Prydain Fawr (at ddibenion cymharu)
Glo	22.3%	32.9%
Nwy Naturiol	55.0%	43.3%
Niwclear	10.5%	15.3%
Adnewyddadwy	9.7%	5.9%
Arall	2.5%	2.5%
Cyfanswm	100%	100%

Cyfrifiadau gwastraff ymbelydrol SSE

0.00104929g fesul kWh

Carbon

SSE C02

413g/kWh

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

Tabl Datgelu'r Cymysgedd Tanwydd ar gyfer y flwyddyn 1 Ebrill 2008 - 31 Mawrth 2009. www.fuelmix.co.uk

Efallai y byddwn yn monitro eich galwad er mwyn gwella ein gwasanaeth cwsmeriaid.

Mae SWALEC yn un o enwau masnachol SSE Energy Supply Limited sy'n aelod o'r Scottish and Southern Energy Group. Swyddfa Gofrestredig: 55 Vastern Road, Reading RG1 8BU. Cofrestredig yng Nghymru a Lloegr Rhif 3757502. www.swalec.co.uk

BI010 SWA
SG HYD 09