WESTERN POWER DISTRIBUTION

Gwasanaethu Canolbarth a De Orllewin Lloegr a Chymru

Safonau Gwasanaeth Gwarantedig Cysylltiadau wedi'u Mesur ar gyfer Cwmnïau Dosbarthu Trydan yng Nghymru, Lloegr a'r Alban

Tachwedd 2011

RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID

Cyflwyniad

Mae'r canllaw hwn yn gosod y safonau ar gyfer gwasanaethau wedi'u mesur a ddarperir gan eich cwmni dosbarthu trydan sy'n berchen ar y gwifrau a'r ceblau sy'n cyflenwi trydan i'ch eiddo. Nid yw dosbarthwyr yn gyfrifol am ddarllen mesuryddion nac am filiau – eich cyflenwr sy'n gwneud hynny. Yn y ddogfen hon cyfeirir at y cwmni dosbarthu trydan fel "ni".

Mae'r canllaw hwn yn crynhoi Rheoliadau Trydan (Safonau Perfformiad Cysylltu) 2010, (mewn perthynas â chysylltiadau galw) a'r Cyfarwyddyd dan Amod 15A Trwydded Dosbarthu (mewn perthynas â chysylltiadau cynhyrchu).

Ofgem, rheoleiddiwr y diwydiant, sy'n gosod safonau gwarantedig. Os bydd eich dosbarthydd yn methu â chyrraedd y safonau hyn, bydd hawl gennych chi ("chi" sy'n gwsmer domestig neu anomestig) i dderbyn taliad.

Weithiau gall na fydd y safonau gwarantedig yn gymwys, yn cynnwys dan amgylchiadau eithriadol, digwyddiadau y tu hwnt i reolaeth y dosbarthydd, gweithredu diwydiannol, gweithredu gan drydydd partïon neu fethu cael mynediad i fangre. Os erfynir unrhyw un o'r eithriadau hyn, bydd raid i ni ddangos ein bod wedi cymryd pob cam rhesymol i geisio atal amgylchiadau eithriadol rhag codi ac osgoi methiant.

Nid yw'r safonau hyn yn gymwys pan fo'r gwaith cysylltu i gael ei wneud gan ddarparwr cysylltiadau annibynnol. Bydd safonau perfformiad a threfniadau iawndal ar wahân yn gymwys yn yr achosion hynny.

SAFONAU GWARANTEDIG CYSYLLTU

Rydym yn gwarantu ein gwasanaethau cysylltu allweddol. Mae'r gwarantau yn gymwys i gysylltiadau newydd neu rai a addaswyd.

Darparu Dyfynbrisiau Cyllid

Os gofynnwch i ni am ddyfynbris bwrdd gwaith ar gostau cysylltu na fydd angen ymweliad, byddwn yn darparu hyn o fewn yr amserlenni canlynol o'r adeg y byddwch chi yn rhoi i ni'r holl wybodaeth sydd ei angen arnom ac wedi talu unrhyw ffioedd i ni.

Os yw'r cynhwysedd gofynnol yn llai na 1MVA byddwn yn darparu'r dyfynbris cyllid o fewn 10 diwrnod gwaith.

Os yw'r cynhwysedd gofynnol yn 1MVA neu'n uwch byddwn yn darparu'r dyfynbris cyllid o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os methwn, byddwn yn talu £50 i chi.

Darparu Dyfynbrisiau

Os gofynnwch i ni am ddyfynbris ar gyfer cysylltiad, byddwn yn darparu hyn o fewn yr amserlenni canlynol o'r adeg y byddwch chi yn rhoi i ni'r holl wybodaeth sydd ei angen arnom ac wedi talu unrhyw ffioedd i ni.

Os methwn ni, byddwn yn talu swm penodol i chi am bob diwrnod gwaith yr ydym ni yn hwyr.

Math o gysylltiad	**Amserlen (galw)**	**Amserlen (cynhyrchu)**	**Taliad hwyr bob diwrnod gwaith**
Cysylltiad neu addasiad i wasanaeth galw FI domestig unigol (yn cynnwys gwaith cysylltiedig â symud mesurydd)	5 diwrnod gwaith	-	£10
Prosiectau galw FI bychain (datblygiadau domestig o 2-4 uned nad ydynt angen estyniad rhwydwaith FI; neu 1-4 uned sydd angen estyniad rhwydwaith FI; neu fangre unigol o unrhyw fath sydd angen cysylltiad 2-3 chymal, a phob achos yn cynnwys FI yn unig a mesur cerrynt cyflawn)	15 diwrnod gwaith	-	£10

Cysylltiadau FI eraill gyda gwaith FI	25 diwrnod gwaith	45 diwrnod gwaith	£50
Cysylltiadau yn cynnwys gwaith FU	35 diwrnod gwaith	65 diwrnod gwaith	£100
Cysylltiadau yn cynnwys gwaith FUI	65 diwrnod gwaith	65 diwrnod gwaith	£150

Cynllun Cywirdeb Dyfynnu

Mae hyn yn gymwys yn unig i gwsmeriaid sy'n gofyn am ddyfynbris ar gyfer gwasanaeth domestig FI unigol neu ar gyfer prosiect galw FI bychan.

Mae gan gwsmeriaid hawl i herio cywirdeb eu dyfynbris dan y Cynllun Cywirdeb Dyfynnu Os canfyddir bod y dyfynbris yn anghywir neu'n anghyflawn, byddwn yn gwneud taliad penodol. Byddwn yn rhoi i chi ddyfynbris cywir a hefyd yn ad-dalu i chi swm unrhyw ordaliad a wnaethoch. Os nad ydym wedi codi digon arnoch, byddwn yn gofyn i chi ad-dalu'r swm ychwanegol.

Math o gysylltiad	**Taliad**
Cysylltiad neu addasiad i wasanaeth FI domestig unigol (yn cynnwys gwaith cysylltiedig â symud mesurydd)	£250
Prosiectau galw FI bychain (datblygiadau domestig o 2-4 uned nad ydynt angen estyniad rhwydwaith FI; neu 1-4 uned sydd angen estyniad rhwydwaith FI; neu fangre unigol o unrhyw fath sydd angen cysylltiad 2-3 chymal, a phob achos yn cynnwys FI yn unig a mesur cerrynt cyflawn)	£500

Cysylltu ynglŷn â Gwaith wedi'i Amserlennu a Gwaith Cwblhau Gwasanaethau FI Bychain a Phrosiectau FI Bychain

Wedi i ni dderbyn derbyniad ysgrifenedig o'n dyfynbris a'ch bod wedi talu'r swm a ddyfynnwyd yn llawn, byddwn yn cysylltu â chi o fewn 7 diwrnod gwaith i drafod dyddiadau cynnal y gwaith. Gall na fydd bob amser yn bosibl i gytuno ar ddyddiad pan fyddwn yn cysylltu â chi gyntaf, er enghraifft os bydd angen hawliau tramwyo neu ganiatadau. Sylwer os gwelwch yn dda: nid yw gwaith symud mesuryddion yn cael eu cynnwys o fewn y safon hon.

Os methwn ni â chysylltu â chi, byddwn yn talu £10 i chi am bob diwrnod gwaith yr ydym ni yn hwyr.

Wedi cytuno ar ddyddiad cwblhau'r gwaith (neu ran o'r gwaith y manylir arno yn y dyfynbris), gellir amrywio hwn yn ôl cais a chytundeb y cwsmer neu fel yr hysbysir gennym ni (er enghraifft oedi o ran derbyn caniatadau neu hawliau tramwyo, os nad yw gwaith rhagofynnol wedi ei gwblhau , neu os yw tywydd garw yn achosi i ni ohirio gwaith a gynlluniwyd). Byddwn ni yn cwblhau'r gwaith ar y dyddiad y cytunwyd arno.

Os methwn ni, byddwn yn talu £25 i chi am bob diwrnod gwaith yr ydym ni yn hwyr.

Cysylltu ynglŷn â Gwaith wedi'i Amserlennu a Chychwyn a Chwblhau Gwaith ar Gysylltiadau FI, Cysylltiadau FU neu FUI Eraill

Wedi i ni dderbyn derbyniad ysgrifenedig o'n dyfynbris a'ch bod wedi talu'r swm a ddyfynnwyd yn llawn (neu swm am rannau y manylir arnynt yn y dyfynbris), byddwn yn cysylltu â chi i drefnu amserlennu dyddiadau i gynnal y gwaith. Gall na fydd bob amser yn bosibl cytuno ar ddyddiadau pan fyddwn yn cysylltu â chi gyntaf, er enghraifft os bydd angen hawliau tramwyo neu ganiatadau.

Os methwn ni â chysylltu â chi, byddwn yn talu swm penodol i chi am bob diwrnod gwaith yr ydym ni yn hwyr.

Math o gysylltiad	**Amserlen cysylltu**	**Taliad hwyr bob diwrnod gwaith**
Cysylltiadau FI eraill gyda gwaith FI	7 diwrnod gwaith	£50
Cysylltiadau yn cynnwys gwaith FU	10 diwrnod gwaith	£100
Cysylltiadau yn cynnwys gwaith FUI	15 diwrnod gwaith	£150

Byddwn yn cytuno ar ddyddiadau cychwyn y gwaith, cwblhau'r gwaith (neu ran o'r gwaith y manylir arno yn y dyfynbris), ac os bydd gofyn, gwefru'r gwasanaeth. Gellir amrywio'r dyddiadau hyn yn ôl cais a chytundeb y cwsmer neu fel yr hysbysir gennym ni (er enghraifft, os bydd tywydd garw yn achosi i ni ohirio gwaith wedi ei gynllunio, oedi o ran derbyn caniatadau hawliau tramwyo, neu os na allwn gynnal gwaith byw ar ein system am resymau diogelwch neu nad yw gwaith rhagofynnol wedi ei gwblhau). Byddwn yn cychwyn ar ein gwaith ar y safle, yn cwblhau'r gwaith ar y safle, ac yn gwefru os bydd angen, ar y dyddiadau y cytunwyd arnynt.

Os methwn ni â chadw at ddyddiad y cytunwyd arno, byddwn yn talu swm penodol i chi am bob diwrnod gwaith yr ydym ni yn hwyr.

Math o gysylltiad	**Taliad hwyr bob diwrnod ar gyfer cychwyn ar y gwaith**	**Taliad hwyr bob diwrnod ar gyfer cwblhau'r gwaith**	**Taliad hwyr bob diwrnod ar gyfer gwefru pan fo'r angen**
Cysylltiadau FI eraill gyda gwaith FI	£20	£100	£100
Cysylltiadau yn cynnwys gwaith FU	£20	£150	£150
Cysylltiadau yn cynnwys gwaith FUI	£20	£200	£200

Hysbysu am Daliad Dan Safonau Gwarantedig

Os byddwn yn methu â chyrraedd unrhyw safon byddwn yn gwneud taliad i chi gyda siec, trwy drosglwyddiad electronig neu fel credyd ar eich anfoneb cysylltu, o fewn 10 diwrnod gwaith o'r methiant (ar gyfer dyfynbrisiau cyllid), o fewn 10 diwrnod gwaith o ganfod bod dyfynbris yn anghyflawn neu'n anghywir (ar gyfer y cynllun cywirded dyfynbris) ac o fewn 10 diwrnod gwaith o gwblhau'r gwaith (ar gyfer pob safon arall a gynhwysir yn y ddogfen hon).

Os byddwn yn methu â gwneud y taliad o fewn yr amserlenni uchod byddwn yn anfon £50 ychwanegol i chi.

Yn unol â Rhan 39A (5) o'r ddeddf Trydan 1989 (fel y'i gwellwyd gan y Ddeddf Cyfleustodau 2000), ni fydd unrhyw daliadau safonau gwarantedig y byddwch yn ei dderbyn yn effeithio ar eich hawl i unrhyw ateb neu weithred allai fod yn ddyledus i chi oherwydd methiant eich dosbarthwr.

Cwynion

Os oes gennych gwyn am unrhyw wedd o'n gwasanaeth, rhowch wybod i ni os gwelwch yn dda. Gallwch ganfod ein gweithdrefn delio â chwynion yn ein gwefan neu gallwch ffonio'r llinell ymholiadau cyffredinol i ofyn am gopi. Os na allwn ddatrys y mater, a'ch bod yn gwsmer domestig neu fusnes bychan, gallwch ei gyfeirio at yr Ombwdsmon Ynni. Mae hwn yn wasanaeth datrys anghydfod annibynnol ac am ddim.

Gallant gynnig cyngor annibynnol am ddim ac edrych ar eich cwyn, ond byddant yn disgwyl i chi adael i ni ei ddatrys yn gyntaf. Gallwch ffonio'r Ombwdsmon Ynni ar 0845 055 0760. Gallwch ganfod rhagor o wybodaeth ar wefan yr Ombwdsmon Ynni: www.energy-ombudsman.org.uk

Anghydfodau

Os nad ydych yn gallu datrys anghydfod â'ch dosbarthydd parthed a ddylech dderbyn taliad neu beidio, gallwch gyfeirio'r achos at Swyddfa Marchnadoedd Nwy a Thrydan (Ofgem), y rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer y diwydiant trydan i ofyn am benderfyniad ffurfiol.

Yn unol â Rhan 39A (5) o'r ddeddf Trydan 1989 (fel y'i gwellwyd gan y Ddeddf Cyfleustodau 2000), ni fydd unrhyw daliadau safonau gwarantedig y byddwch yn ei dderbyn yn effeithio ar eich hawl i unrhyw ateb neu weithred allai fod yn ddyledus i chi oherwydd ein methiant ni.

Cysylltu â'ch Dosbarthydd Trydan

Am ragor o wybodaeth ynglŷn ag unrhyw safonau gwarantedig, neu os ydych am holi ynglŷn â gwasanaeth sy'n cael ei gynnig gan eich dosbarthydd, ffoniwch hwy ar y rhif isod. Os nad ydych yn sicr pwy yw eich dosbarthydd, edrychwch ar fil trydan gan eich cyflenwr.

Sylwer os gwelwch yn dda, os byddwch yn ein ffonio neu'n ein e-bostio y tu allan i oriau gwaith arferol,

byddwn yn trin eich ymholiad fel petawn wedi ei dderbyn ar ddechrau'r diwrnod gwaith canlynol.

Pan fo'ch dosbarthwr yn fodlon derbyn ceisiadau dros y ffôn am ddyfynbrisiau ac amcanbrisiau, mae ceisiadau o'r fath yn gynwysiedig yn y Safonau hyn.

Cwmni	Ardal	Argyfwng/ Colli Cyflenwad (24 awr)	Ymholiadau Cyffredinol (Llun-Gwen oni nodir fel arall)	Rhif Cysylltiadau Cwsmeriaid (Llun-Gwen oni nodir fel arall)	Cyfeiriad Gwefan
Western Power Distribution East Midlands:	Dwyrain Canolbarth Lloegr	0800 056 8090	0845 724 0240 08:30 i 17:00	0845 724 0240 08:30 i 17:00	www.westernpower.co.uk
Western Power Distribution West Midlands:	Gorllewin Canolbarth Lloegr	0800 3281111	0845 724 0240 08:30 i 17:00	0845 724 0240 08:30 i 17:00	www.westernpower.co.uk
UK Power Networks – Eastern Power Networks plc	East Anglia	0800 7838838	08456 014516 09:00 i 17:00	0800 028 4587 08:30 i 17:00	www.ukpowernetworks.co.uk
UK Power Networks – London Power Networks plc	Llundain	0800 0280247	08456 014516 09:00 i 17:00	0800 028 4587 08:30 i 17:00	www.ukpowernetworks.co.uk
UK Power Networks – South Eastern Power Networks plc	De Ddwyrain Lloegr	0800 7838866	08456 014516 09:00 i 17:00	0800 028 4587 08:30 i 17:00	www.ukpowernetworks.co.uk
UK Power Networks plc(IDNO) Ltd	Parc Olympaidd a safle dinas Stratford	0800 7172012	08456 014516 09:00 i 17:00	0800 028 4587 08:30 i 17:00	www.ukpowernetworks.co.uk
Northern Powergrid (Northeast) Ltd	Gogledd Ddwyrain Lloegr a'r rhan fwyaf o Ogledd Sir Efrog	0800 66 88 77	08450 70 71 72 08:30 i 16:40	0800 7818848 09:00 i 17:00	www.northernpowergrid.com
Northern Powergrid (Northeast) Ltd	Gorllewin, De a Dwyrain Sir Efrog a Gogledd Sir Lincoln	0800 37 56 75	0845 60 24 454 08:30 i 16:40	0800 7818848 09:00 i 17:00	www.northernpowergrid.com
SSE Power Distribution	Gogledd Yr Alban	0800 300 999	08000 483 515 08:00 i 17:00 Sad: 08:00-14:00	08000 483 515 08:00 i 17:00 Sad 08:00 to 14:00	www.ssepd.co.uk
SSE Power Distribution	De Lloegr	08000 72 72 82	08000 483 516 08.00 i 17.00 Sad: 08:00-14:00	08000 483 516 08:00 i 17:00 Sad 08:00 to 14:00	www.ssepd.co.uk
SP Energy Networks	Canol a De Yr Alban	0845 272 7999	0845 273 4444 08:30 i 18:00	0845 273 4444	www.spenergynetworks.co.uk
SP Energy Networks	Glannau Merswy, Sir Caer 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 Orlleiwn Lloegr	0800 195 4141	0800 195 1452 08:30 i 16:30	0845 0500036	www.enwltd.co.uk

WPD South Wales	De a Gorllewin Cymru	0800 0520400	0845 601 3341 08:00 i 18:00	0800 0556833 08:30-17:00	www.westernpower.co.uk
WPD South West	De Orllewin Lloegr	0800 365900	0845 601 2989 08:00 i 18:00	0800 0556833 08:30-17:00	www.westernpower.co.uk
Electricity Network Co Ltd	Prydain	0800 0326990	01359 243311 08:30 i 17:00	01359 243311	www.gtc-uk.co.uk
ESP Electricity Ltd	Prydain	01372 227560 08.00 - 18.00	01372 227560 08.00 - 18.00	01372 227560 08.00 - 18.00	www.espelecticity.com
Independent Power Networks	Prydain	0800 013 0849	0845 055 6199 Llun-Iau: 08:30 i 17:00 Gwen 08:30 i 16:30	0845 055 6199 Llun-Iau: 08:30 i 17:00 Gwen 08:30 i 16:30	www.independentpowernetworks.co.uk
Energetics Electricity	Prydain	0800 8048688	01698 404640 08.30-16.45	01698 404640 08.30-16.45	www.energetics-uk.com