

Gwasanaethau i Gwsmeriaid â Blaenoriaeth

Mae Western Power Distribution (WPD) yn gofalu am ddarparu trydan yn ddiogel i'ch cartref drwy'r rhwydwaith trydan yn Ne Orllewin Lloegr a De Cymru. Mae'ch cyflenwr yn eich bilio am y trydan, yn gyfrifol am eich mesurydd ac yn cynnig nifer o wasanaethau drwy ei Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth. Os oes gennych ymholiad ynglŷn a'ch bil, eich mesurydd neu Wasanaethau Blaenoriaeth eich cyflenwr, yna cysylltwch â'ch cyflenwr. Gallwch ddarganfod manylion cyswllt ar eich bil trydan diweddaraf.

Mae'r daflen hon yn rhoi gwybodaeth i chi am y canlynol:-

1. Cysylltu â WPD
2. Cofrestru ar gyfer Gwasanaethau Blaenoriaeth
3. Toriadau i'ch cyflenwad a gynllunnir ymlaen llaw
4. Toriadau Annisgwyl i'r Cyflenwad
5. Cael mynediad i'ch cartref
6. Cwynion a bodloni'r cwsmer

Gofynnwch i ni os yr hoffech gopi o'r daflen hon mewn print mawr, braille, ar dâp sain, yn y Saesneg neu mewn iaith arall. Gallwch hefyd lawr lwytho copi oddi ar ein gwefan www.westernpower.co.uk

I gysylltu â ni yn Gymraeg: Mae gennym siaradwyr Cymraeg yn ei canolfan alw yn Ne Cymru. Os y byddwch yn ysgrifennu atom yn Gymraeg byddwn yn ymateb yn Gymraeg.

1. Sut i gysylltu â Western Power Distribution

Achosion brys: I ddweud wrthym nad oes gennych bŵer neu i

adael i ni wybod a, sefyllfa all fod yn beryglus sy'n ymwneud â'n offer, galwch ein gwasanaeth rhadffôn brys 24 awr/7 diwrnod:

| | | |
|------|-----------------------------------|--------------------------|
| Ffôn | De Orllewin Lloegr 0800 365900 | De Cymru 0800 0520400 |
|------|-----------------------------------|--------------------------|

Pan fyddwch yn ffonio byddwn yn chwarae neges os ydym eisoes yn gwybod am broblem yn eich ardal. Rydym yn defnyddio'r negeseuon hyn i hysbysu cwsmeriaid o'r wybodaeth ddiweddaraf ynglŷn a pha bryd y mae disgwyl i'r cyflenwad trydan gael ei adfer. Peidiwch a chymeryd yn ganiataol ein bod yn gwybod eich bod heb drydan/ Ffoniwch ni cyn gynted â phosibl. Os oes gennych wybodaeth nad ydym yn ymwybodol ohono, arhoswch i siarad gydag un o'n gweithwyr.

Ymholiadau: I holi ynglŷn a gwasanaeth y mae WPD yn ei ddarparu (yn ystod oriau swyddfa 8am - 6pm yn ystod yr wythnos) ffoniwch ni ar:

| | | |
|------|------------------------------------|--------------------------|
| Ffôn | De Orllewin Lloegr 0845 6012989 | De Cymru 0845 6013341 |
|------|------------------------------------|--------------------------|

Cwsmeriaid byddar/gydag anhawster clywed: Os ydych yn fyddar neu os oes gennych anhawster clywed gallwch ffonio un o'r rhifau uchod gan ddefnyddio Tynetalk neu ddefnyddio ein Minicom.

| | |
|---------|---|
| Minicom | De Orllewin Lloegr a De Cymru 0845 6012318 |
|---------|---|

I ysgrifennu atom: Os ydych angen ysgrifennu at WPD ein cyfeiriad yw:-

| | |
|-----------------|---|
| Ysgrifennwch at | Western Power Distribution Tîm Cofnodion/Records Team Lostwithiel Road, Bodmin Cernyw/Cornwall, PL31 1DE |
| Ffacs | 01209 616811 |

Am ymholiadau cyffredinol e-bostiwch info@westernpower.co.uk

2. Sut i gofrestru am wasanaethau blaenoriaeth

Os ydych yn ddall, yn rhannol ddall neu yn dibynnu ar offer trydanol am resymau meddygol, gallwch gofrestru eich manylion gyda ni. Gallwch ofyn i rywun arall wneud hyn ar eich rhan.

Ffoniwch ni ar 0845 6012989

Os ydych yn fyddar neu gydag anhawster clywed gallwch ddefnyddio Typetalk.

Neu e-bostio wpdpriorityservices@westernpower.co.uk

Rhowch eich enw i ni, ynghyd â'ch cyfeiriad a'ch rhif ffôn, a manylion eich offer a pha mor aml y byddwch yn ei ddefnyddio. Byddwch yn rhoi'r wybodaeth yma i'ch cyflenwr.

Rydym hefyd yn gweithio gydag amrywiol sefydliadau gan gynnwys WRVS, cyflenwyr ocsigen ac awdurdodau iechyd. Efallai y byddwn yn anfon eich manylion atynt os ydym yn darparu gwasanaeth i chi ar y cyd ag un o'r asiantaethau hynny.

Gallwch hefyd gofrestru eich manylion drwy gysylltu â'ch cyflenwr all hefyd eich cofrestru ar gyfer eu gwasanaethau eraill dan y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth. Bydd eu rhif ar eich bil trydan diweddaraf. Bydd eich cyflenwr yn anfon eich manylion ymlaen atom ni.

Os y byddwch yn cofrestru gyda ni;

- Byddwn yn eich hysbysu ymlaen llaw am doriad a gynllunnir i'ch cyflenwad trydan.
- Byddwn yn ceisio rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi os oes nam ar y toriad.

3. Toriadau i'ch Cyflenwad Trydan wedi'u trefnu ymlaen llaw

Weithiau mae'n rhaid i ni dorri'r cyflenwad trydan i wneud gwaith cynnal a chadw ar ein rhwydwaith. Byddwn yn ysgrifennu atoch i'ch

hysbysu am doriad o'r fath o leiaf 2 ddiwrnod ymlaen llaw. Os ydych yn ddall, yn rhannol ddall neu os y buasai torri cyflenwad i'ch offer meddygol yn peryglu eich bywyd (dialysis aren, offer cynnal bywyd), a'ch bod wedi cofrestru gyda ni, byddwn hefyd yn eich ffonio.

Os ydych angen rhagor o wybodaeth neu gyngor ynglŷn â thoriad penodol cysylltwch â ni gan ddefnyddio'r rhif ffôn ar frig y llythyr sy'n eich hysbysu am y toriad.

Nodwch nad yw'n bosibl gwarantu cyflenwad cyson o drydan ac mae'n hanfodol bod gennych drefniadau amgen wrth gefn.

4. Toriadau trydan – Cyngor Defnyddiol

Byddwch yn barod am doriad trydan:

- Sicrhewch bod gennych lamp neu dortsh sy'n gweithio drwy weindio/batri/ynni'r haul wrth law. Peidiwch â defnyddio canhwyllau neu wresogyddion paraffin.
- Sicrhewch bod gennych radio sy'n gweithio drwy weindio/batri/ynni'r haul wrth law.
- Mae llawer o deffonau modern, yn enwedig rhai digidol neu ddi-wifren yn peidio a gweithio pan fo toriad i'r trydan. Cadwch un cyffredin i'w ddefnyddio.
- Gwarchodwch offer trydanol sensitif megis cyfrifiaduron a pheiriannau ffacs gyda phlwg amddiffyn gorlif trydan neu Gyflenwad Pŵer Di-dor (Uninterruptible Power Supply (UPS)). Gweler ein gwefan www.westernpower.co.uk am ragor o fanylion.
- Os oes gennych lifft grisiau sy'n gweithio ar drydan edrychwch os oes modd ei ryddhau â llaw i'w ddefnyddio i ddychwelyd i'r llawr gwaelod os yw'n peidio â gweithio.

- Mae gan lawer o lifftiau grisiau fatris wrth gefn. Os nad oes batri wrth gefn ar eich lifft chi efallai y gallwch osod un. Cysylltwch â'r gwneuthurwr am fanylion.
- Os oes gennych chi neu aelod o'ch teulu salwch difrifol sicrhewch bod cynllun gennych rhag i chi fod heb drydan am gyfnod hir. Sicrhewch bod gan unrhyw offer meddygol fatri wrth gefn.

Beth i'w wneud yn ystod toriad trydan:

- Gofynnwch os yw'ch gymdogion wedi colli eu cyflenwad hefyd. Os nad ydynt wedi ei golli, efallai bod problem gyda'ch ffiwsiau chi.
- Sicrhewch bod y switsh tripio ymlaen. Os yw'r trip wedi gweithredu, diffoddwch eich cyfarpar i gyd a cheisiwch ailosod y trip. Efallai y bydd y cyflenwad yn dychwelyd.
- Os nad yw'r trip wedi gweithredu, ac os na allwch ganfod rheswm arall, gadewch i ni wybod.
- Diffoddwch a dad-blygiwch unrhyw offer trydanol allai fynd yn boeth, gan y gallech chi anghofio eu bod ymlaen pan fo'r cyflenwad yn dychwelyd.
- Diffoddwch a dad-blygiwch unrhyw offer trydanol nad ydych yn ei ddefnyddio ac unrhyw offer sensitif megis cyfrifiaduron a pheiriannau ffacs.
- Cadwch ddrws eich rhewgell ar gau – yn ddibynnol ar y math o rewgell sydd gennych, fe ddylai'r cynnwys barhau wedi'i rewi am hyd at 12 awr. Efallai y gallwch hawlio am gynnwys sydd wedi ei ddifetha ar eich Yswiriant Cartref.
- Mewn tywydd oer gwisgwch yn gynnes mewn sawl haen o ddillad.
- Mewn tywydd garw, am resymau technegol ni allwn adfer y cyflenwad i'ch eiddo. Rydym yn ceisio adfer cyflenwadau i bawb cyn gynted ag y bod modd. Os ydych yn cael anawsterau,

cysylltwch â ni – mae gennym drefniadau gyda WRVS i roi cymorth i gwsmeriaid sydd fwyaf o'i angen.

- Os nad oes gennych nwy i goginio, efallai y gall eich cymdogion eich helpu gyda diodydd cynnes a bwyd poeth.
- Os ydych yn dioddef o broblemau iechyd difrifol ffoniwch linell gymorth NHS Direct ar 0845 4647. Mewn achos brys, cysylltwch â'ch ysbyty lleol.

5. Ymweliadau â'ch cartref

Fel arfer bydd ymweliad â'ch cartref yn digwydd ar ôl i chi drefnu apwyntiad. Weithiau bydd angen i ni ymweld â'ch cartref i archwilio neu wneud gwaith cynnal a chadw ar ein offer heb apwyntiad.

Aelod o staff neu gontractwr sy'n gweithio i ni fydd yn ymweld â chi. Mae WPD yn dilyn côd ymarfer fel y gall cwsmeriaid fod yn sicr bod holl ymweliadau WPD yn cael eu gwneud gan staff neu gontractwyr dilys sydd wedi eu hyfforddi'n gywir:-

Bydd holl staff a chontractwyr WPD yn dangos cerdyn adnabod yn dangos enw eu Cwmni, eu henw eu hunain, rhif cyfeirnod a llun lliw o'r unigolyn. Sicrhewch eich bod yn gwirio cerdyn adnabod pwy bynnag sy'n galw cyn eu gadael i mewn i'ch cartref.

- Pan fo'n bosibl, bydd pob cerbyd a ddefnyddir ar gyfer ymweliadau â chartrefi cwsmeriaid yn dangos logo WPD neu'r contractwr.
- Pan fo'n bosibl, bydd holl staff WPD yn gwisgo dillad sy'n dangos eu bod o WPD.
- Gall holl staff a chontractwyr eich hysbysu o'r rhif argyfwng perthnasol os y gofynnwch iddynt.

- Gall staff WPD roi eglurhad a gwybodaeth i chi am faterion sy'n berthnasol i bwrpas eu hymweliad.
- Bydd WPD yn cymeryd yr holl gamau angenrheidiol i sicrhau bod cardiau adnabod yn cael eu dychwelyd pan fod aelod o staff yn gadael y Cwmni neu yn dilyn dyddiad gorffen dilysrwydd y cerdyn.

Os oes gennych unrhyw amheuon os yw ymwelydd yn ddilys peidiwch a'i adael i mewn i'ch cartref.

Bydd WPD yn sicrhau bod ei staff a chontractwyr yn ymwybodol o gynnwys y Côd hwn yn cydymffurfio ag ef bob amser. Byddant yn addas ac wedi eu hyfforddi'n gywir ac yn llawn at ddibenion yr ymweliad ac yn gwrtais bob amser wrth ymwneud â chi ac yn rhoi eglurhad clir a chywir ynglŷn a'u gwaith yn ogystal â pharchu eich eiddo.

Cyfrineiriau

Os ydych yn ddall, neu'n rhannol ddall neu os yr hoffech deimlo'n fwy diogel, gallwch gytuno ar gyfrinair gyda ni pan fyddwch yn trefnu apwyntiad.

Cadw apwyntiadau

Os ydym yn cytuno ar amser apwyntiad gyda chi, fe wnawn ein gorau i'w gadw, oni bai ein bod yn gallu cytuno ar ddyddiad arall gyda chi.

Gallwn gynnig apwyntiadau i ymweld a chi yn y bore neu'r prynhawn. Os yw'r apwyntiad yn y bore, byddwn yn cyrraedd rhwng 8am a hanner dydd. Os yw'r apwyntiad yn y prynhawn, byddwn yn cyrraedd rhwng hanner dydd a 4.40pm.

6. Cwynion

Rydym ni yn WPD wedi'n hymrwymo i roi gwasanaeth cwsmer rhagorol i chi, y tro cyntaf, bob tro. Fodd bynnag weithiau mae pethau'n mynd o'i le. Rydym am wybod pan mae hyn yn digwydd, fel y gallwn ddatrys unrhyw broblemau cyn gyflymed â phosibl.

Sut i gysylltu â ni:

Teleffon – ffoniwch ni am ddim ar 0800 0556833.

Ebost – gallwch ein e-bostio i ttaylor@westernpower.co.uk Sicrhewch bod eich ebost yn cynnwys eich cyfeiriad gan gynnwys y côd post ynghyd â rhif ffôn cyswllt.

Yn ysgrifenedig – gallwch ysgrifennu at Tony Taylor, Rheolwr y Ganolfan Wybodaeth/Information Centre Manager, Avonbank, Feeder Road, Bristol BS2 0TB. Sicrhewch bod eich llythyr yn cynnwys eich cyfeiriad gan gynnwys y côd post ynghyd â rhif ffôn cyswllt.

Ymweliad personol – gallwch hefyd ymweld â swyddfa WPD leol.

Cam 1 – Adolygiad gan eich Rheolwr Lleol

Pan y byddwch yn cysylltu â ni byddwn yn cydnabod ein bod wedi derbyn y gŵyn ac yn trefnu i reolwr sy'n gyfrifol am y rhwydwaith drydan yn eich ardal i gysylltu â chi yr un diwrnod, os ydych wedi rhoi rhif ffôn i ni. Bydd y rheolwr yn gwneud ei orau i ddatrys y broblem.

Os nad os gennym eich rhif ffôn, byddwn yn ysgrifennu atoch neu yn anfon ebost o fewn 2 diwrnod gwaith o dderbyn eich llythyr neu ebost.

Nodwch os gwelwch yn dda, os y byddwch yn cysylltu â ni ar y ffôn neu drwy ebost ar ôl 4pm yn ystod yr wythnos neu ar benwythnos neu ŵyl y banc, bydd y rheolwr yn cysylltu â chi ar y diwrnod gwaith nesaf.

Cam 2 – Ailgyfeirio at Uwch-reolwr

Os nad ydych yn hapus gyda'r modd y mae rheolwr lleol wedi delio â'ch cwyn, gallwch ofyn am gael siarad gydag uwch-reolwr sy'n gyfrifol am eich rhanbarth. Bydd uwch-reolwr yn cysylltu â chi o fewn 3 diwrnod gwaith – drwy ffonio neu drwy ymweld yn bersonol. Bydd yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn gweithio gyda chi i ddatrys y broblem.

Cam 3 – Adolygiad Terfynol gan y Rheolwr Cwynion

Os, ar ôl trafod eich cwyn gydag uwch-reolwr sy'n gyfrifol am eich rhanbarth, yr ydych yn dal yn anfodlon gyda'r hyn a wnaed, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei adolygu'n ffurfiol gan Reolwr Materion Rheoleiddio a Llywodraeth WPD, Alison Sleightholm asleightholm@westernpower.co.uk

Bydd hi'n cysylltu â chi ac yn anfon llythyr yn gosod ein safbwynt terfynol o fewn 1 wythnos.

Rydym yn ceisio datrys cwyn o fewn 8 wythnos gydag ymddiheuriad ac eglurhad o'r hyn aeth o'i le. Pan fo hynny'n briodol byddwn yn cymryd camau i ddatrys y broblem ac fe allwn ni dalu peth iawndal i chi.

Cam 4 – Ombwdsman Ynni

Byddwn yn gwneud popeth y gallwn i ddatrys eich problem drwy weithio gyda chi. Fodd bynnag os ydych yn dal yn anhapus gyda'r hyn yr ydym wedi ei wneud a'ch bod wedi dilyn Camau 1-3, neu os nad ydym wedi datrys eich cwyn o fewn 8 wythnos, mae gennych yr hawl i gysylltu â'r ombwdsman ynni. Gwasanaeth datrys anghydfod yw hwn, sydd am ddim ac yn annibynnol. Bydd yr ombwdsman yn gofyn i chi am gofnod llawn o'r cyswllt fu rhyngom ni a bydd hefyd yn cysylltu â ni i geisio deall yr achos o'n safbwynt ni.

Bydd yr Ombwdsman yn gwneud penderfyniad terfynol ac yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad.

Ombwdsman Cyflenwad Ynni
Blwch Post 966

Warrington
WA4 9DF

Ffôn: 0845 055 0760
Ffacs: 0845 055 0765

Ebost: enquiries@energy-ombudsman.org.uk

Ffynonellau eraill o wybodaeth a chyngor

Efallai y gall y canlynol roi gwybodaeth a chyngor annibynnol i chi.

Cyswllt Defnyddwyr – www.cyswlltdefnyddwyr.gov.uk neu ffoniwch 08454 040505

Cyngor ar Bopeth – www.cyngorarbopeth.org.uk i ganfod eich cangen agosaf

Age Concern – www.ageconcern.org.uk i ganfod eich cangen agosaf

Help the Aged – www.helptheaged.org.uk i ganfod eich cangen agosaf

Western Power Distribution (South West) ccc, cofrestrwyd yn Lloegr a Chymru Rhif 2366894.
Western Power Distribution (South Wales) ccc, cofrestrwyd yn Lloegr a Chymru Rhif 2366985.
Swyddfa Gofrestredig, Avonbank, Feeder Road, Bryste/Bristol, BS2 0TB

Gwefan: www.westernpower.co.uk

Diweddarwyd Medi 2008