WESTERN POWER DISTRIBUTION

Gwasanaethu Canolbarth a De Orllewin Lloegr a Chymru

Codau Ymarfer

Mae Western Power Distribution (WPD) yn gofalu am ddarparu trydan yn ddiogel i'ch cartref drwy'r rhwydwaith trydan yn Ne Orllewin Lloegr, De Cymru a Chanolbarth Lloegr. 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 gwasanaethau canlynol:-

1. **Sut i gysylltu â Western Power Distribution**
2. **Sut i gofrestru ar gyfer Gwasanaethau Blaenoriaeth**
3. **Toriad i'ch cyflenwad – cyngor defnyddiol**
4. **Toriadau i'ch cyflenwad a gynllunir ymlaen llaw**
5. **Pan fyddwn yn ymweld â'ch cartref**
6. **Cwynion –sut i gysylltu â ni**

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 lawrlwytho copi oddi ar ein gwefan www.westernpower.co.uk

I gysylltu â ni yn Gymraeg: Mae gennym siaradwyr Cymraeg yn ei Canolfan Alwadau 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 am sefyllfa all fod yn beryglus sy'n ymwneud â'n offer, galwch ein gwasanaeth rhadffôn brys 24 awr/7 diwrnod:

Dwyrain Canolbarth Lloegr	:	**0800 056 8090**
Gorllewin Canolbarth Lloegr	:	**0800 328 1111**
De Cymru	:	**0800 052 0400**
De Orllewin Lloegr	:	**0800 365 900**

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:

Canolbarth Lloegr	:	**0845 724 0240**
De Cymru	:	**0845 601 3341**
De Orllewin Lloegr	:	**0845 601 2989**

Cwsmeriaid byddar/gydag anhawster clywed: Os ydych yn fyddar neu os oes gennych anhawster clywed gallwch ffonio un o'r rhifau uchod gan ddefnyddio Text Relay ar eich Ffôn Testun. Deialwch 18001 cyn i chi ddeialu rhif WPD. Mae'r 18001 yn hysbysu'r rhwydwaith ffôn bod galwad yn cael ei gwneud o ffôn testun ac yna bydd Cysylltydd Text Relay yn ymuno â'r llinell.

Minicom: Gall cwsmeriaid yn Ne Orllewin Lloegr a De Cymru ddefnyddio ein Minicom - 0845 6012318.

I ysgrifennu atom:

Os ydych yn byw yn Ne Cymru neu Dde Orllewin Lloegrangen, anfonwch i:

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

E-bost info@westernpower.co.uk (ymholiadau cyffredinol)

Os ydych yn byw yng Nghanolbarth Lloegr, anfonwch i:

Western Power Distribution
Customer Operations Team
Herald Way
Pegasus Business Park
Castle Donington
Derbyshire DE74 2TU

E-bost wpdcontactcentremid@westernpower.co.uk (ymholiadau cyffredinol)

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.

Os ydych yn byw yn Ne Cymru neu yn Ne Orllewin Lloegr, ffoniwch ni ar **01208 892235** neu e-bostio wpdpriorityservices@westernpower.co.uk

Os ydych yn byw yng Nghanolbarth Lloegr, ffoniwch ni ar **0845 724 0240**, neu e-bostio wpdpriorityservmids@westernpower.co.uk

Os ydych yn fyddar neu gydag anhawster clywed gallwch alw'r rhifau hyn gan ddeialu 18001 yn gyntaf. Mae'r 18001 yn hysbysu'r rhwydwaith ffôn bod galwad yn cael ei gwneud o ffôn testun ac yna bydd Cysylltydd Text Relay yn ymuno â'r llinell.

Neu gallwch fynd i'n gwefan yn www.westernpower.co.uk a chlicio ar "Priority Customers" ar frig y dudalen.

Neu gallwch ysgrifennu atom yn y cyfeiriad ar y dudalen gyferbyn.

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. Byddwn yn rhoi'r wybodaeth yma i'ch cyflenwr gyda'ch caniatâd chi.

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.

Yr hyn a gynigiwn i'n cwsmeriaid Gwasanaethau Blaenoriaeth

Os y byddwch yn cofrestru gyda ni;

- Byddwn yn eich hysbysu ymlaen llaw am doriad a gynllunnir i'ch cyflenwad trydan.
- Rydym yn gweithio gyda'r Groes Goch Brydeinig, WRVS a chyflenwyr ocsigen i roi cymorth yn ystod toriadau hirach yn y cyflenwad.

3. Toriad i'ch cyflenwad – 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 deleffonau 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 ynghau – 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 Gwasanaeth Brenhinol Gwirfoddol y Merched 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.

4. Toriadau i'ch cyflenwad a gynllunir 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.*

5. Pan fyddwn yn ymweld 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 apwyntiad bore neu brynhawn wrth drefnu i ymweld a chi. Mae'r slot bore yn golygu y byddwn yn cyrraedd rhwng 08:00 a 12:00, a'r slot prynhawn yn golygu y byddwn yn cyrraedd rhwng 12:00 a 16:30. Gallwch hefyd drefnu apwyntiad mwy pendant gyda slot o ddwy awr.

6. Cwynion – sut i gysylltu â ni

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.

Teleffon: ffoniwch ni 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: 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'ch swyddfa WPD leol. Csylltwch â ni yn gyntaf i wneud apwyntiad i sicrhau bod y person priodol ar gael i siarad â chi

RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID

CSE

Ffynonellau eraill o wybodaeth a chyngor

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

Cyswllt Defnyddwyr – www.cyswlltdefnyddwyr.gov.uk neu ffoniwch 08454 040506

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

Age Cymru – www.ageuk.org.uk/cymru i ganfod eich cangen agosaf

Western Power Distribution (Dwyrain Canolbarth Lloegr) ccc, cofrestrwyd yn Lloegr a Chymru Rhif 2366934.
Western Power Distribution (Gorllewin Canolbarth Lloegr) ccc, cofrestrwyd yn Lloegr a Chymru Rhif 3600574.
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 Tachwedd 2011