WESTERN POWER DISTRIBUTION

Gwasanaethu Canolbarth a De Orllewin Lloegr a Chymru

Safonau Perfformiad Gwarantedig ar gyfer Cwmnïau Dosbarthu Trydan yng Nghymru, Lloegr a'r Alban

Tachwedd 2011

RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID

Cyflwyniad

Yn unol â Rheoliadau Trydan (Safonau Perfformiad) 2010, fel y'u haddaswyd gan Reoliadau Trydan (Safonau Perfformiad) (Addasiad) 2012, mae'r ddogfen hon yn egluro safonau gwarantedig eich cwmni dosbarthu trydan sydd yn berchen ar y gwifrau trydan sy'n cyflenwi trydan i'ch eiddo. Nid yw dosbarthwyr yn gyfrifol am ddarllen mesuryddion nac am filiau - eich cyflenwr sy'n gwneud hynny.

Ofgem, rheoleiddiwr y diwydiant, sy'n gosod y safonau gwarantedig. Os ydym yn methu â chyrraedd y Safonau hyn mae gennych chi ("chi" sy'n gwsmer domestig neu anomestig) hawl i dderbyn taliad. Gall eich dosbarthwr wneud taliadau unai drwy eich cyflenwr trydan neu yn uniongyrchol 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 ein methiant ni.

Weithiau nid yw'r safonau gwarantedig yn weithredol gan gynnwys mewn amgylchiadau eithriadol, digwyddiadau sydd y tu hwnt i reolaeth y dosbarthwr, gweithredu diwydiannol, gweithredoedd gan drydydd person neu fethiant i fynd mewn i eiddo ac mewn rhai achosion tywydd garw. 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.

SAFONAU GWARANTEDIG

Rheoliad 5 – Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Arferol
Os byddwch yn colli'ch cyflenwad trydan yn ystod tywydd arferol oherwydd problem gyda'n system ddosbarthu byddwn yn ei adfer o fewn 18 awr i chi ddod i wybod am y broblem.

Os methwn ni a'ch bod chi'n hawlio arian yn ddilys o fewn tri mis i'r dyddiad y caiff y cyflenwad ei adfer byddwn yn trefnu i chi dderbyn £54 os mai cwsmer domestig ydych chi neu £108 os ydych yn gwsmer busnes. Byddwch hefyd yn derbyn £27 am bob 12 awr ychwanegol y byddwch heb gyflenwad.

Rheoliad 6 – Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Arferol – Digwyddiadau yn effeithio ar 5,000 0 gwsmeriaid
Os byddwch yn colli'ch cyflenwad trydan yn ystod tywydd arferol oherwydd problem unigol gyda'n system ddosbarthu sy'n effeithio ar 5,000 o gartrefi neu ragor, byddwn yn ei adfer o fewn 24 awr o ddod i wybod am y broblem.

Os methwn ni a'ch bod chi'n hawlio arian yn ddilys o fewn tri mis i'r dyddiad y caiff y cyflenwad ei adfer byddwn yn trefnu i chi dderbyn £54 os mai cwsmer domestig ydych chi neu £108 os ydych yn gwsmer busnes. Byddwch hefyd yn derbyn taliad pellach o £27 am bob cyfnod ychwanegol o 12 awr y byddwch heb gyflenwad hyd at uchafswm o £216.

Rheoliad 7 – Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Garw
Os byddwch yn colli'ch cyflenwad trydan oherwydd problem gyda'n system ddosbarthu mewn tywydd garw byddwn yn ei adfer o fewn y cyfnod y'i rhagosodir yn y Rheoliadau, yn ddibynnol ar faint y digwyddiad:-

Categori tywydd garw	Diffiniad
Categori 1 (digwyddiadau canolig)	Mellt – pan fydd dosbarthwr yn profi o leiaf 8 gwaith y nifer arferol o fethiannau mewn 1 diwrnod – caiff y cyflenwad ei adfer o fewn 24 awr
	Dim mellt – pan fydd dosbarthwr yn profi 8 neu fwy ond llai na 13 gwaith y nifer arferol o fethiannau mewn 1 diwrnod – caiff y cyflenwad ei adfer o fewn 24 awr

Categori 2 (digwyddiadau mawr)	Dim mellt – pan fydd dosbarthwr yn profi o leiaf 13 gwaith y nifer arferol o fethiannau mewn 1 diwrnod – caiff y cyflenwad ei adfer o fewn 48 awr
Categori 3 (digwyddiadau mawr iawn)	Unrhyw ddigwyddiadau tywydd garw lle'r effeithir ar o leiaf 35% o gwsmeriaid - bydd cyflenwad yn cael ei adfer o fewn cyfnod a bennir gan ddefnyddio fformiwla sy'n seiliedig ar nifer y cwsmeriaid yr effeithir arnyn nhw, fel y'i nodir yn y Rheoliadau

Os methwn ni a'ch bod chi'n hawlio arian yn ddilys o fewn tri mis i'r dyddiad y caiff y cyflenwad ei adfer byddwn yn trefnu i chi dderbyn £27 (ar gyfer cwsmeriaid domestig a busnes). Byddwch hefyd yn derbyn £27 am bob 12 awr ychwanegol y byddwch heb gyflenwad. Uchafswm y taliad y byddwch yn ei dderbyn yw £216. Bydd y taliadau yn cael eu gwneud cyn gynted ag yw'n rhesymol ymarferol.

Rheoliad 8 - Datgysylltu Rota
Ar achlysuron prin iawn gall y bydd prinder cyflenwad yn eich ardal a gall y bydd angen torri ar eich cyflenwad trydan yn ôl trefn rota er mwyn rhannu'r llwyth sydd ar gael. Rydym yn amcanu at leihau cymaint â phosibl ar yr amser yr effeithir ar eich cyflenwad mewn achosion o'r fath. Byddwn ym mhob achos yn sicrhau cyfanswm o ddim mwy na 24 awr heb drydan yn ystod cyfnod sy'n gynwysiedig dan ddiwyddiad datgysylltu rota.

Os byddwn yn methu, a'ch bod yn dwyn hawliad dilys o fewn tri mis o ddyddiad adfer y cyflenwad, byddwn yn trefnu i chi dderbyn £54 os ydych yn gwsmer domestig neu £108 os ydych yn gwsmer busnes.

Rheoliad 11 – Toriadau Lluosog
Os byddwch yn colli'ch cyflenwad trydan oherwydd problem gyda'n system ddosbarthu a'ch bod heb drydan am dair awr neu fwy, ar bedwar neu fwy o achlysuron gwahanol mewn un flwyddyn (cyfnod o 12 mis) yn dechrau ar 1 Ebrill, mae gennych hawl i dderbyn taliad o £54.Rhaid i chi ddwyn hawliad dilys am y taliad hwn o fewn tri mis o ddiwedd y flwyddyn y mae'r hawliad yn perthyn iddi.Er mwyn gwirio'ch hawliad rhaid i chi ddarparu cyfeiriad yr eiddo yr effeithiwyd arno a dyddiad toriadau'r cyflenwad trydan. Ni ellir cynnwys yn eich hawliad unrhyw ddigwyddiadau y gwnaethpwyd taliad ynglŷn â hwy eisoes.

Rheoliad 12 – Ffiws y Dosbarthwr
Os rhoddwch wybodaeth i ni sy'n ein harwain i gredu bod y prif ffiws rhwng y cebl cyflenwi a'ch mesurydd wedi methu neu efallai wedi methu, byddwn yn ymweld â'ch eiddo o fewn 3 awr yn ystod yr wythnos os rhowch wybod i ni rhwng 7am a 7 pm. Ar benwythnosau a gwyliau banc byddwn yn ymweld â'r eiddo o fewn 4 awr os cysylltwch â ni rhwng 9am a 5pm. Os cysylltwch â ni y tu allan i'r oriau hyn byddwn yn trin eich galwad fel pe bai wedi ei derbyn ar ddechrau'r diwrnod canlynol.

Os methwn, byddwn yn trefnu taliad o £22 i chi.

Rheoliad 14 - Hysbysiad am Doriad i'r Cyflenwad wedi'i Drefnu Ymlaen Llaw
Os bydd angen i ni ddiffodd eich trydan i weithio ar ein rhwydwaith ar waith cynnal wedi ei gynllunio, byddwn yn rhoi o leiaf 2 ddiwrnod o rybudd i chi. (Byddwn wastad yn rhoi cymaint o rybudd â phosibl i chi o fwriad i dorri'r cyflenwad, hyd yn oed os ydym yn gwybod nad ydym wedi llwyddo i gyrraedd y safon.)

Os methwn roi 2 ddiwrnod o rybudd, neu os diffoddwn eich trydan ar ddiwrnod gwahanol, yna gallwch hawlio (o fewn mis i'r toriad) £22 os mai cwsmer domestig ydych chi neu £44 os ydych yn gwsmer busnes.

Rheoliad 15 – Cwynion Foltedd
Os byddwch yn ein hysbysu am broblem gyda foltedd y trydan sy'n dod i'ch eiddo byddwn yn anfon eglurhad atoch o fewn 5 diwrnod gwaith neu'n cynnig ymweld â chi i ymchwilio o fewn 7 diwrnod gwaith.

Os methwn ni, byddwn yn trefnu taliad o £22 i chi.

Rheoliad 19 - Apwyntiadau
Os bydd angen i ni ymweld â chi, neu os gofynnwch chi am ymweliad am unrhyw reswm, byddwn yn cynnig apwyntiad yn ystod y bore neu'r prynhawn neu o fewn ystod amser o 2 awr. O 1 Hydref 2010, ni fydd hyn yn berthnasol i ymweliadau mewn perthynas â gwaith cysylltu.

Os methwn wneud neu gadw at yr apwyntiad byddwn yn trefnu i chi dderbyn taliad o £22.

Rheoliad 21 – Hysbysiad am Daliad Safonau Gwarantedig
Byddwn yn eich hysbysu chi, neu eich cyflenwr, o unrhyw safonau gwarantedig yr ydym wedi methu eu cyrraedd (ac eithrio'r rhai y mae'n rhaid i chi wneud cais am daliad amdanynt). Ym mhob achos byddwn un ai'n anfon eich taliad yn uniongyrchol atoch chi neu i'ch cyflenwr trydan o fewn 10 diwrnod gwaith o glywed am y methiant, ar wahân i achosion dan Reoliad 7, Adfer Cyflenwad yn ystod Tywydd Garw, lle y byddwn yn talu'r arian cyn gynted ag y bo'n ymarferol bosibl.

Os methwn eich hysbysu chi, neu eich cyflenwr, neu fethu ag anfon taliad o fewn yr amserlenni uchod byddwn yn trefnu i chi dderbyn £22 ychwanegol.

Hawlio Taliad
Os byddwch yn dymuno gwneud cais dan Reoliad 5, 6, 7, 8, 11 neu 14, ffoniwch eich dosbarthydd am fanylion ar y rhif ymholiadau cyffredinol a restrir yn yr adran "Cysylltu â'ch Dosbarthydd Trydan". Os ydych yn gwneud cais y tu allan i'r oriau a restrir, bydd eich cais yn cael ei drin fel pe byddech wedi ffonio ar y diwrnod gwaith canlynol.

Os ydych mewn trafodaeth gyda'ch dosbarthydd ynglŷn â thaliad, ac ni ellir ei ddatrys yna gallwch gyfeirio'r achos at Swyddfa Marchnadoedd Nwy a Thrydan (Ofgem), y rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer y diwydiant trydan i ofyn am benderfyniad ffurfiol.

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

Gwybodaeth am Berfformiad

Cyhoeddir cymhariaeth perfformiad â'r safonau gwarantedig hyn, yn cynnwys lefelau iawndal a delir, gan bleidiwr y defnyddiwr, Consumer Focus yn www.consumerfocus.org.uk/publications

Codau Ymarfer

Mae gan ddosbarthwyr trydan ddatganiadau sy'n disgrifio gwasanaethau sydd ar gael i gwsmeriaid. Mae'r rhain yn cynnwys gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n ddall, byddar neu â nam ar y clyw, i gwsmeriaid sy'n dibynnu ar drydan am resymau iechyd ac i gwsmeriaid sydd angen cyfrinair yn ystod apwyntiadau fel diogelwch ychwanegol. Mae copi ar gael i'w lawrlwytho o'u gwefannau.

Cwynion

Os oes gennych gwyn am unrhyw wedd o wasanaeth eich dosbarthydd, cysylltwch â'ch dosbarthydd. Gallwch ganfod eu gweithdrefn delio â chwynion yn eu gwefan neu gallwch ffonio'r llinell ymholiadau cyffredinol i ofyn am gopi. Os na allant ddatrys y mater, gallwch ei

gyfeirio at yr Ombwdsmon Egni. 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'ch dosbarthydd ei ddatrys yn gyntaf. Gallwch ffonio'r Ombwdsmon Egni ar 0845 055 0760. Gallwch ganfod rhagor o wybodaeth ar wefan yr Ombwdsmon Egni: www.energy-ombudsman.org.uk

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