



**SP ENERGY
NETWORKS**

Tegwch i bawb

Codau Ymddygiad

Ein hymrwymiad i ddelio â'ch pryderon yn gyflym, yn deg ac yn effeithiol.

Cynnwys

Tudalen

Cyflwyniad	1
Cysylltu â Ni	2
Gofalu am Gwsmeriaid ag Anghenion Arbennig	3
Toriadau yn eich Cyflenwad	5
Ymweld â'ch cartref	7
Cwynion a boddhad cwsmeriaid	9
Arolwg annibynnol a chysylltiadau	11

Mae SP Energy Networks yn berchen a gweithredu rhwydwaith trosglwyddo a dosbarthu trydan ScottishPower. Gydag oddeutu 3.45 miliwn o gwsmeriaid, gweithredwn yn bennaf mewn amgylchedd rheoledig gyda thargedau'n cael eu gosod gan y rheolydd Prydeinig, Ofgem.

Mae'n hasedau a'n trwyddedau trosglwyddo a dosbarthu ym meddiant tri is-gwmni cwbl berchnogol:

SP Transmission Ltd, SP Distribution Ltd a SP Manweb plc. Gweithreda'r rhain fel uned fusnes integredig gyda'r bwriad o wella eto ar berfformiad ein targedau rheoledig a gweithredu ein strategaeth fuddsoddi i ehangu'r rhwydwaith.

Fel unrhyw fusnes, mae ein cwsmeriaid yn bwysig i ni.

Mae un peth yn gyffredin i'n holl gwsmeriaid; mae eu heiddo'n dibynnu ar gyflenwad trydan diogel a dibynadwy o'n rhwydweithiau ni. Rydym wedi llunio'r Codau Ymddygiad hyn sy'n amlinellu amcanion ein gwasanaeth cwsmeriaid ac sy'n disgrifio beth a allwn ei wneud i'ch helpu. Pe bai'n well gennych siarad â rhywun, ffoniwch ein rhif ymholiadau **0845 273 4444** lle bydd un o'n tîm yn fwy na pharod i'ch helpu.

Cyflwyniad

Mae SP Energy Networks yn gyfrifol am reoli a gweithredu'r rhwydwaith dosbarthu sy'n cyflenwi trydan i'ch cartrefi.

Mae'r llyfryn hwn yn dweud wrthy ch am y gwasanaeth rydym yn ei ddarparu.

Cysylltu â Ni

Gofalu am Gwsmeriaid ag Anghenion Arbennig

Delio â thoriadau yn y cyflenwad

Ymweld â'ch cartref

Delio â chwynion a boddhad cwsmeriaid

Sylweddolwn y gall cwsmeriaid ag anghenion arbennig fod yn fwy dibynnol ar gyflenwad dibynadwy o drydan na rhai o'n cwsmeriaid eraill, yn enwedig lle mae'r defnydd o offer sy'n cael ei weithio gan drydan yn hanfodol.

Dyma pam fod ein gwasanaeth “[Gofalu am Gwsmeriaid ag Anghenion Arbennig](#)” wedi'i anelu'n benodol at y grŵp hwn o gwsmeriaid a'r rheiny sydd efallai'n gyfrifol am ofalu amdanynt.

Y cyflenwr o'ch dewis chi sy'n gyfrifol am eich bil a'ch mesurydd trydan. Maent hefyd yn darparu amrywiaeth o wasanaethau sy'n unigryw i'w busnes hwy.

Os oes gennych ymholiad am eich bil, eich mesurydd neu unrhyw un o wasanaethau arbennig eich cyflenwr, dylech gysylltu â hwy.

Mae'r manylion cyswllt sy'n ymwneud â'ch cyflenwr wedi'u printio ar eich bil trydan.

Cysylltu â ni

Os ydych eisiau rhoi gwybod eich bod wedi colli'ch cyflenwad trydan, neu'n ofidus am ddiogelwch ein cyfarpar, ffoniwch **ein rhif argyfwng 24 awr**

0845 27 27 999

I gwsmeriaid yng Nghanolbarth a De'r Alban

0845 272 2424

I gwsmeriaid yng Nglannau Merswy, Swydd Gaer a Gogledd Cymru

Os hoffech gysylltu â ni ynglŷn ag unrhyw un o'n gwasanaethau eraill, ffoniwch:

0845 273 4444

Os ydych angen unrhyw wybodaeth bellach am doriad bwriadol i'ch cyflenwad trydan, ffoniwch y rhif ar y llythyr hysbysu yr anfonwn atoch. Fel arall, os yw'n well gennych gysylltu â ni mewn ysgrifen ynghylch unrhyw fater, ysgrifennwch at:

**Customer Services Director
SP EnergyNetworks
PO Box 8729
Bellshill ML4 3YD**

Os gofynnwch amdanynt, mae'r codau ymarfer hyn ar gael mewn fformatau eraill megis Braille, print bras neu dâp sain.

Polisi Ethnig Os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf, efallai, os gwneir cais, y gallwn gynnig gwasanaeth cyfieithu.

Gofalu am gwsmeriaid ag anghenion arbennig

Rhannwn eich pryderon fel cwsmer domestig ag anghenion arbennig a'r ffaith y gallech fod yn fwy dibynnol ar gyflenwad dibynadwy o drydan na llawer o'n cwsmeriaid eraill. Mae'n bwysig bod ein staff yn ymwybodol o unrhyw anghenion arbennig a allai fod gennych. I'n helpu ni i'ch helpu chi, rydym wedi datblygu cofrestr ddi-dâl gyfrinachol sy'n benodol ar gyfer cwsmeriaid:

Dall neu â golwg diffygiol
Byddar neu'n drwm eu clyw
Sydd ag afiechyd cronig
Anabl
Mewn oedran pensiynadwy
Sydd ag angen arbennig o fath arall

Os ydych yn gwsmer domestig ac yn teimlo y buasai ein cofrestr gwasanaethau arbennig o fudd i chi neu unrhyw aelod o'ch teulu, ffoniwch ni ar

0845 273 4444

Hyd yn oed pe na baech yn meddwl fod yr anghenion arbennig a restrwyd uchod yn berthnasol i chi, byddem yn falch i geisio delio â'ch gofynion penodol chi.

Os cofrestrwch yn uniongyrchol â ni, gyda'ch caniatâd rhown wybod i'ch cyflenwr ac anfon eich manylion ymlaen. Gall eich cyflenwr eich cofrestru ar eu Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth a chynnig gwasanaethau ychwanegol sy'n ymwneud â'u busnes. Fel arall, os cysylltwch â'ch cyflenwr yn y lle cyntaf, byddant hwy yn anfon eich manylion atom ni.

Diogelu Cyfrinair Pan fyddwn wedi'ch cynnwys ar ein Cofrestr Gwasanaethau Arbennig gallwch ddewis cyfrinair, ac felly pe bai angen i ni ymweld â'ch cartref, gallwch fod yn ffyddiog fod y person sy'n dod mewn i'ch cartref yn weithiwr i ni neu'n gontractwr sy'n gweithredu ar ein rhan.

Gwasanaethau Cynnal Ychwanegol Gallwch hefyd roi enw ffrind neu berthynas i weithredu ar eich rhan, pe digwydd toriad yn y cyflenwad neu ddiffoddiad a drefnwyd ymlaen llaw. Gwnawn bob ymdrech i sicrhau bod gennym fanylion cwsmeriaid sy'n dibynnu ar gyfarpar trydan hanfodol megis peiriannau dialysis yn y cartref. Gallwn gofnodi lle mae eich cartref, fel y gallwn wneud ein gorau i gynnig i chi unrhyw gymorth ychwanegol a allai fod yn angenrheidiol yn ystod toriadau yn y cyflenwad. Allwn ni ddim gwarantu na ddigwydd toriadau yn eich cyflenwad rywbryd neu'i gilydd, felly rydym yn argymhell eich bod yn gwneud trefniadau eraill, e.e. cysylltu â theulu, ffrindiau neu'r ysbyty lleol.

Toriadau yn eich cyflenwad

Toriadau Bwriadus Weithiau mae'n rhaid i ni ddiffodd y cyflenwad trydan i wneud gwaith cynnal a chadw ar ein rhwydwaith.

Byddwn yn ysgrifennu gan roi gwybod i'n holl gwsmeriaid, o leiaf 5 diwrnod ymlaen llaw, am doriad bwriadus i'w cyflenwad trydan. Os ydych yn dibynnu ar drydan ar gyfer offer meddygol arbennig (e.e. uned dialysis arenau, nebiwlydd), yn ddiffygiol eich golwg, neu mewn perygl oherwydd eich bod yn colli'ch cyflenwad trydan, cysylltwch â ni ar y rhif a restrwyd ar y llythyr hysbysu a anfonwyd atoch.

Os ydych angen gwybodaeth neu gyngor pellach am doriad penodol, cofiwch gysylltu â ni trwy ffonio'r rhif a restrir ar y llythyr hysbysu yr anfonwn atoch.

Toriadau Anfwriadol Pe baech yn colli'ch cyflenwad trydan yn annisgwyl, gwnawn bopeth posibl i'w adfer yn fuan. Cyn cysylltu â ni, gallai fod o gymorth i wneud y canlynol, os yw'n ddiogel gwneud hynny:

Edrychwch i weld os yw'ch cymdogion wedi colli eu cyflenwad. Os nad ydynt, gall y broblem fod gyda'ch system drydan chi.

Os oes gennych swîts tripio, edrychwch i weld os yw wedi dod allan. Os ydyw, diffoddwch eich holl declynnau trydan a cheisiwch ailosod y trip. Efallai wedyn y daw'r cyflenwad yn ôl

Os ydych yn dal heb gyflenwad ac yn methu â dod o hyd i unrhyw reswm arall am y toriad yn y cyflenwad, yna cysylltwch â ni ar ein rhif argyfwng 24 awr.

I'ch helpu yn ystod toriad yn y cyflenwad, gall y cynghorion canlynol fod yn ddefnyddiol:

Cadwch ein rhifau cyswllt wrth law. Trwy alw ein rhif ffôn argyfwng cewch y wybodaeth ddiweddaraf:

0845 27 27 999

I gwsmeriaid yng Nghanolbarth a De'r Alban

0845 272 2424

I gwsmeriaid yng Nglannau Merswy, Swydd Gaer a Gogledd Cymru

Os oes gennych radio sy'n rhedeg ar fatri, gwrandewch ar yr orsaf radio leol. Gwnawn ein gorau i hysbysu'r gorsafoedd radio o broblemau'r cyflenwad trydan yn eich ardal, yn enwedig yn

ystod cyfnodau o dywydd garw pan fyddwn hefyd yn hysbysu'ch cyflenwr o'r sefyllfa ddiweddaraf.

Cadwch dortsh yn gyfleus.

Cadwch ddrysau oergell a rhewgell ar gau.

Cofiwch fod yn ymwybodol o'ch hawliau a restrir yn ein taflen Safonau Gwasanaeth (Standards of Service). Mae'ch cyflenwr yn anfon y taflenni hyn atoch bob blwyddyn.

Rydym hefyd wedi cyhoeddi taflen Gofal am yr Henoed, "[Care for the Elderly](#)", sy'n ceisio darparu cyfarwyddyd ychwanegol yn ystod toriadau maith i'r cyflenwad. Mae'r daflen hon ar gael ym mhob meddygfa, mewn llawer sefydliad gofalu, neu trwy gysylltu â ni ar [0845 273 4444](tel:08452734444)

Cadwch yn gynnes a symudwch o gwmpas

Cadwch mewn cysylltiad â'ch cymdogion, teulu a Meddyg Teulu.

Ymweld â'ch Cartref

Fel arfer, bydd ein staff neu gontractwyr sy'n gweithio ar ein rhan yn ymweld â'ch cartref trwy apwyntiad. Fodd bynnag, o dro i dro, efallai y bydd angen i ni ymweld â'ch cartref i archwilio neu gynnal a chadw ein cyfarpar yn ystod amgylchiadau o argyfwng.

Gwnawn yn siŵr bod ein staff neu gontractwyr sy'n gweithio ar ein rhan yn ymwybodol o'n Codau Ymarfer ac yn cydymffurfio â hwy bob amser. Bydd ganddynt gymwysterau priodol ac wedi'u hyfforddi'n llawn at ddibenion eu hymweliad a byddant yn ymddwyn yn dawel a chwrtais.

Os oes gennych unrhyw amheumon o gwbl a yw'r sawl sy'n ymweld yn ddiffuant ai peidio, peidiwch â'u gadael i mewn i'ch tŷ.

Bydd ein staff neu gontractwyr yn glynu wrth bolisi'r Cwmni fel a ganlyn:

Yn dangos cerdyn adnabod sy'n nodi enw eu Cwmni, eu henw eu hunain a'u rhif cyfeirnod a ffotograff lliw o'u hunain.

Yn trin eich cartref â pharch.

trosodd

Lle bo'n bosibl, bydd pob cerbyd a ddefnyddir i ymweld â chartrefi cwsmeriaid yn arddangos logo'r ScottishPower EnergyNetworks neu logo'r contractwr.

Lle bo'n bosibl, yn gwisgo dillad sy'n dynodi eu bod yn gweithio i ScottishPower EnergyNetworks.

Yn gallu'ch hysbysu o'n rhif ffôn argyfwng pan ofynnwch.

Yn egluro'r rheswm am eu hymweliad a chynnig gwybodaeth ynglŷn â'r materion perthnasol.

Yn dychwelyd eu cerdyn Adnabod wrth adael y Cwmni neu pan ddaw'r cerdyn i ben.

Cyfrineiriau Os hoffech deimlo'n fwy diogel, gallwn gytuno ar gyfrinair gyda chi pan drefnwn apwyntiad. Gellir cadw'r manylion hyn ar ein Cofrestr Gwasanaethau Arbennig trwy gysylltu â ni ar:

0845 273 4444.

Cadw Apwyntiadau Os cytunwn â chi ynglŷn ag apwyntiad, gwnawn ein gorau i'w gadw, oni bai ein bod yn penderfynu ar ddyddiad arall gyda chi. Os na fyddwn yn cadw at yr apwyntiad rhown daliad

sefydlog i chi, trwy eich cyflenwr, yn unol ag ymrwymiad ein Safonau Gwarantedig.

Bandiau Amser Pan gytunwn ar apwyntiad gyda chi, byddwn yn cynnig band amser ar gyfer bore neu brynhawn a fydd yn gyfleus o ran eich gofynion personol chi.

Ein bandiau amser yw:

8am i 1pm neu 12pm i 5pm, Dydd Llun i ddydd Gwener

Pe baech yn gwneud cais, byddem yn cytuno i roi band amser mwy penodol o ddwy awr.

Cwynion a boddhad cwsmeriaid

Ein Hymrwymiad

Rydym yn ymrwymedig i gyflwyno safon uchel o wasanaeth i bob un o'n cwsmeriaid. Yn anffodus, gall achlysuron godi o bryd i'w gilydd pan na fyddwn yn cwrdd â'ch disgwyliadau. Os teimlwch y gallwn wella lefel ein gwasanaeth mewn unrhyw ffordd, cofiwch gysylltu â ni ac fe wnawn ein gorau i unioni'r cam mor fuan a theg ag y bo modd.

Delio â Chwynion

Os oes cwyn gennych am unrhyw agwedd o'n gwaith, rhowch wybod i ni os gwelwch yn dda. Dyma'r union wybodaeth sydd ei hangen arnoch i ddefnyddio ein trefn gwyno.

Ffôn – galwch ni ar **0845 273 4444**

E-bost - gallwch ein e-bostio ar
customer.care@sppowersystems.com

Ar bapur – gallwch ysgrifennu atom i:

Ar gyfer Canolbarth
a De'r Alban

Ar gyfer Glannau
Merswy a Gogledd Cymru

Customer Contact Team
SP Energy Networks
Strathkelvin House
Campsie Road
Kirkintilloch
G66 1RN

Customer Contact Team
SP Energy Networks
3 Prenton Way
Prenton
CH43 3ET

Yn eich llythyr, nodwch eich cyfeiriad gan gynnwys y cod post a rhif ffôn cyswllt. Byddwn yn cydnabod eich llythyr neu e-bost o fewn un diwrnod gwaith.

Cam 1 – Arolwg gan y Tîm Cyswllt Cwsmeriaid

Sut bynnag y cysylltwch â ni, ein bwriad yw ymateb yn derfynol o fewn 5 diwrnod gwaith a datrys eich ymholiad o fewn 10 diwrnod gwaith.

Cam 2 – Arolwg gan eich Rheolwr Lleol

Os nad ydych yn hapus â'r ymateb i'ch ymholiad gwreiddiol ac yn cysylltu â ni eto, cydnabyddwn ein bod wedi derbyn eich cwyn a threfnwn i reolwr sy'n gyfrifol am y rhwydwaith trydan yn eich ardal edrych eto ar eich cwyn. Byddwn yn cysylltu â chi o fewn 5 diwrnod gwaith, neu'n gynt os yn bosibl, a gwnawn ein gorau i ddatrys y broblem yn y cyfnod hwnnw.

Rhown alwad i chi erbyn diwedd y diwrnod gwaith canlynol os rhoesoch eich rhif ffôn i ni. Bydd y Rheolwr sy'n delio â'ch cwyn yn gwneud ei orau i ddatrys y broblem gyda chi pan fydd yn eich ffonio.

Os nad yw eich rhif ffôn gennym, ysgrifennwn atoch neu eich e-bostio nôl o fewn 3 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich llythyr neu e-bost.

Cam 3 - Cyfeirio at Reolwr Hÿn

Os nad ydych yn hapus â'r modd y mae'r rheolwr lleol wedi delio â'ch cwyn, gallwch ofyn i reolwr hÿn sy'n gyfrifol am eich ardal i ymchwilio i'r mater. Bydd y Rheolwr Hÿn yn cysylltu â chi o fewn 10 diwrnod gwaith - trwy ffonio neu ymweliad personol. Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn a chydweithio â chi i ddatrys y broblem.

Cam 4 – Arolwg Terfynol gan y Cyfarwyddwr

Ar ôl i chi drafod eich cwyn gyda'r rheolwr hÿn sy'n gyfrifol am eich ardal ac os na fyddwch yn gwbl fodlon â'u gwaith, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei harchwilio'n ffurfiol gan ein Cyfarwyddwr Gwasanaeth Cwsmeriaid.

Byddwn wedyn yn anfon llythyr atoch yn nodi ein sefyllfa derfynol o fewn 10 diwrnod gwaith.

Cam 5 – Ombwdsmon Ynni

Gwnawn y cyfan a allwn i ddatrys eich problem wrth weithio gyda chi. Fodd bynnag, os ydych yn dal yn

anhapus â'n gwaith a chithau wedi dilyn Camau 1-4, mae gennych hawl i gysylltu â'r ombwdsmon ynni. Mae hwn yn wasanaeth datrys anghydfod sy'n ddi-dâl ac annibynnol. Bydd yr ombwdsman yn gofyn i chi am adroddiad llawn o'r troeon rydych wedi delio â ni a hefyd byddant yn cysylltu â ni i ennill dealltwriaeth ffeithiol o'r achos o'n persbectif ni. Bydd yr Ombwdsman yn gwneud penderfyniad terfynol ac yn eich hysbysu o'r canlyniad.

Am fanylion cyswllt, gweler trosodd

Manylion Cyswllt

Energy Supply Ombudsman
PO Box 966
Warrington
WA4 9DF

Ffôn : [0845 055 0760](tel:08450550760)

Ffacs : [0845 055 0765](tel:08450550765)

E-bost : enquiries@energy-ombudsman.org.uk