WESTERN POWER DISTRIBUTION

Gwasanaethu'r De Orllewin a Chymru

Adroddiad Rhanddeiliaid

WESTERN POWER DISTRIBUTION

Gwasanaethu'r De Orllewin a Chymru

Cynnwys

Cyflwyniad 3

Amdanom 4

Ein Rhwydwaith.....8

Buddsoddi yn y Rhwydwaith 14

Perfformiad y Rhwydwaith 20

Ein Cwsmeriaid 32

Diogelu'r Amgylchedd 42

Geirfa.....46

Sut i Gysylltu â Ni.....47

Cyflwyniad

Er mwyn darparu trydan i 2.6 miliwn o gartrefi a busnesau mae angen mwy na dim ond ceblau, gwifrau, polion a pheilonau. Mae'n rhaid darparu gwasanaeth 24 awr y gall pobl ddibynnu arno i'w helpu i fyw eu bywydau'n llawn.

Yn Western Power Distribution (WPD) rydym yn falch o'n traddodiad o ddarparu gwasanaeth o'r lefel uchaf i gwsmeriaid, o'n rhwydwaith dibynadwy, arloesedd technegol a gofal amgylcheddol, ond nid ydym yn gorffwys ar ein rhwyfau. Dyma pam y byddwn yn parhau i osod targedau perfformiad heriol i ni'n hunain ac yn anelu at ragori ar y rhai a osodir gan reolydd y diwydiant, Ofgem.

Bob pum mlynedd mae Ofgem yn cynnal adolygiad i nodi faint o arian a ddosberthir i fusnesau fel ni a beth mae'n rhaid i ni ei ddarparu am yr arian hwnnw yn ystod y pum mlynedd nesaf. Yn ddiweddar cwblhawyd ein trafodaethau ar gyfer pumed Adolygiad Rheoli Dosbarthiad Prisiau Trydan (DPCR5) am y cyfnod 2010-2015.

Mae DPCR5 yn dechrau yn Ebrill 2010 ac mae'n golygu y bydd yn rhaid i ni fynd i'r afael â chyfres o heriau er mwyn symud ymlaen fel busnes. Yn ystod y pum mlynedd nesaf byddwn yn buddsoddi 30% yn ychwanegol yn ein rhwydwaith, felly bydd y cyfanswm a fuddsoddir yn ein rhwydwaith am y cyfnod hwnnw'n dod i dros £500 miliwn. Mae angen y cynnydd hwn mewn buddsoddiad er mwyn cynnal ac uwchraddio seilwaith y rhwydwaith sydd bellach wedi dod i ddiwedd ei oes rhag i safonau uchel presennol perfformiad ein rhwydwaith ddirywio. Hefyd mae ei angen er mwyn sicrhau y gellir bodloni unrhyw alw gan gwsmeriaid newydd a chwsmeriaid sy'n dosbarthu trydan a hefyd er mwyn addasu'r rhwydwaith i fynd i'r afael â'r newid yn yr hinsawdd ac agenda carbon isel y llywodraeth.

Er mwyn cyfiawnhau'r cynnydd hwn mewn buddsoddiad mae angen dangosyddion clir o'r hyn a gyflawnir ar hyn o bryd ac yn y tymor hir o ran cyflwr y rhwydwaith.

Yn yr adroddiad hwn rydym yn egluro ein cynlluniau buddsoddi am y pum mlynedd nesaf ac yn gosod y targedau a'r lefelau gwasanaeth y gall ein cwsmeriaid eu disgwyl am y buddsoddiad hwnnw.

Paratowyd ein cynlluniau buddsoddi yn dilyn ymgynghori helaeth gyda rhanddeiliaid a bwriadwn ddarparu gwybodaeth reolaidd ynglŷn â'n cynnydd. Mae mwy o wybodaeth ar gael ar ein gwefan ar www.westernpower.co.uk. Rydym yn croesawu cyfraniadau ac adborth ar unrhyw agwedd o'n cynlluniau neu lefelau gwasanaeth.

Hefyd ceir manylion ynglŷn â sut i gysylltu â ni yng nghefn yr adroddiad hwn. Edrychwn ymlaen at glywed gennych.

Amdanom

Mae Western Power Distribution yn gyfrifol am ddosbarthu trydan yn lleol i bron i 1.5 miliwn o gwsmeriaid o fewn ardal o 14,400 km² yn Ne Orllewin Lloegr, ac i ychydig dros 1 miliwn o gwsmeriaid o fewn ardal o 11,800 km² yn Ne a Gorllewin Cymru.

Mae WPD yn eiddo i PPL Global LLC, sy'n is-gwmni i Gorfforaeth PPL Allentown, Pennsylvania, UDA. Mae'n gweithredu drwy is-gwmnïau WPD (De Orllewin Lloegr) a WPD (De Cymru) Cyf sy'n weithredwyr rhwydweithiau dosbarthu trydan (DNOs). Ganddynt hwy mae dwy o'r pedair trwydded ar ddeg ar gyfer dosbarthu trydan yn rhanbarthol yn y DU.

Mae'r cwmni'n cyflogi bron i 2,400 o staff. Mae tua 1,500 ohonynt wedi eu lleoli yn Ne Orllewin Lloegr a 900 yn Ne a Gorllewin Cymru.

Fel busnes dosbarthu trydan ni sy'n berchen ar asedau'r system ddosbarthu yn cynnwys 85,000km o rwydwaith a dros 91,000 o drawsnewidwyr yn ogystal ag offer switsh cysylltiedig. Rydym yn gyfrifol am:

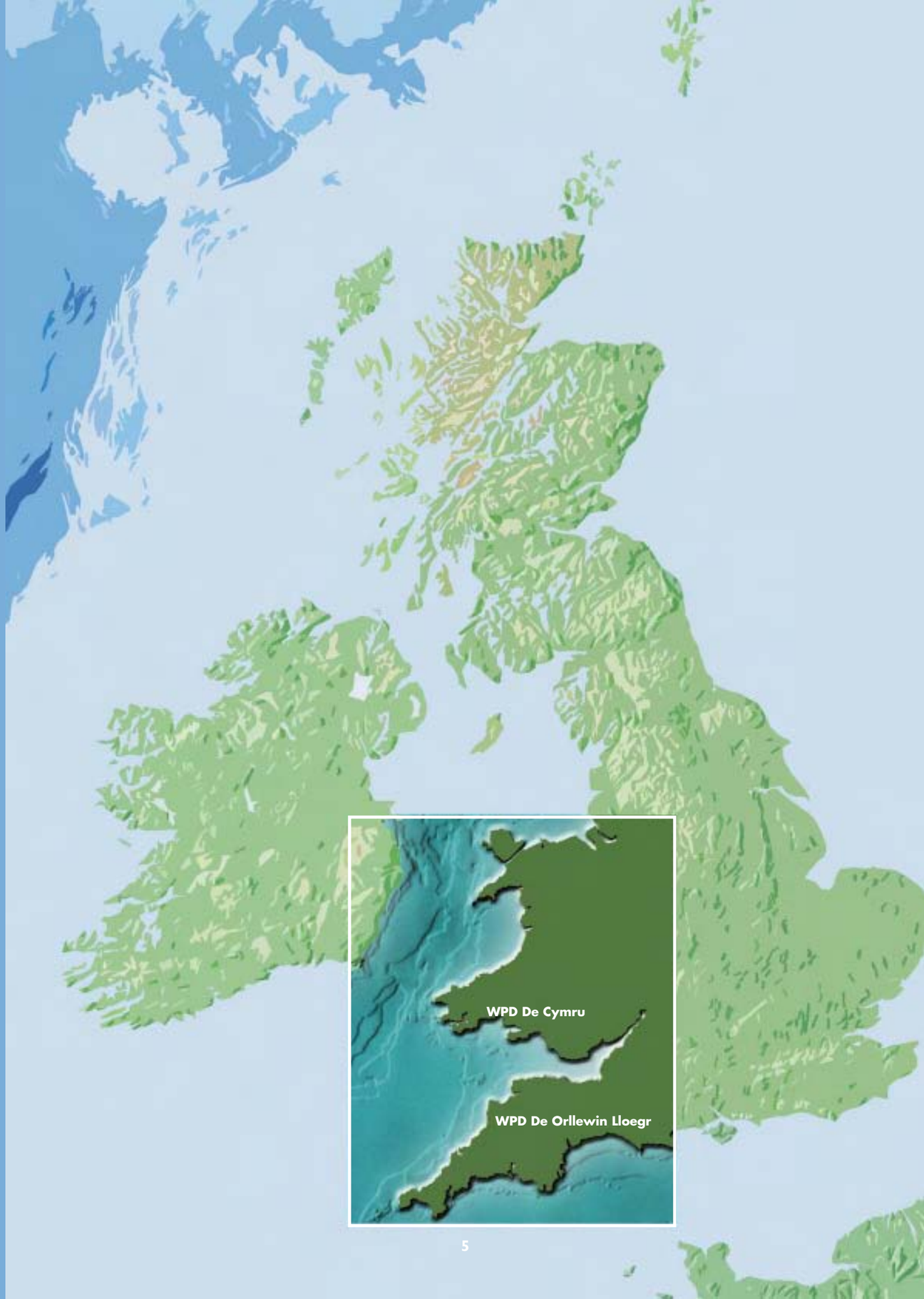
• Gynnal y rhwydwaith trydan yn ddyddiol;

• Trwsio'r rhwydwaith trydan os bydd unrhyw nam;

• Cryfhau'r rhwydwaith trydan i ymdopi â'r newidiadau ym mhatrwm y galw;

• Ehangu'r rhwydwaith trydan i gysylltu cwsmeriaid newydd.

Nid yw WPD yn cynhyrchu trydan nac yn prynu trydan gan gwmnïau cynhyrchu, nac yn gwerthu trydan i ddefnyddwyr olaf. Cyfrifoldeb y cwmnïau cyflenwi trydan yw hyn.



Ein Gweledigaeth

Nod WPD yw sicrhau gwasanaeth darparu ynni o'r radd flaenaf.

Mae ein perfformiad wedi sicrhau lle blaenllaw i ni ym maes dosbarthu trydan yn y DU. Mae ein llwyddiant yn seiliedig ar ragoriaeth mewn pum prif faes - diogelwch, dibynadwyedd, gwasanaeth cwsmeriaid, effeithlonrwydd busnes a'r amgylchedd.

• Mae diogelwch y cyhoedd a'n staff yn. Nid ydym yn cyfaddawdu ar ddiogelwch ac mae hynny'n cael ei adlewyrchu yn ein record diogelwch.

• Rydym yn gwella dibynadwyedd ein rhwydwaith dosbarthu yn gyson er mwyn gallu rhagori ar y targedau o osodir gan y rheolydd a sicrhau bod toriadau i'r cyflenwad sydd heb eu cynllunio ymlaen llaw yn amharu cyn lleied â phosibl ar gwsmeriaid.

• Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth arbennig i gwsmeriaid ac rydym yn falch o'n henw da fel cwmni dosbarthu trydan blaenllaw o ran y gwasanaeth cwsmeriaid yr ydym yn ei gynnig. Rydym yn arwain y diwydiant ym mherfformiad ein canolfan gyswllt a thrwy dderbyn y lefel isaf o gwynion gan gwsmeriaid.

• Mae ein buddsoddiad mewn technoleg wedi bod yn gonglfaen i'n llwyddiant wrth wella dibynadwyedd ac effeithlonrwydd busnes ym mhob rhan o'r cwmni.

• Rydym yn cymryd ein cyfrifoldebau amgylcheddol o ddifrif ac rydym yn datblygu atebion technegol arloesol i leihau colledion yn y system a lleihau ein hôl troed carbon.

Mae perfformiad ein pobl yn ganolog i'n llwyddiant. Cyflogwn staff sydd wedi'u hyfforddi'n dda, sy'n llawn cymhelliad ac sy'n cymryd cyfrifoldeb personol am ganlyniadau. Mae cyfathrebu cyson gyda staff yn hanfodol i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'n prif amcanion ar gyfer llwyddiant a'u bod yn deall bod yr hyn y maen nhw'n ei

Robert Symonds, Prif Weithredwr, yn cyflwyno gwobrau prentis blynyddol WPD

wneud o ddydd i ddydd yn cael dylanwad uniongyrchol ar lwyddiant ein busnes.

Mae WPD yn fonopoli a reoleiddir ac mae'n gweithredu o dan drefn rheoli prisiau. Bob pum mlynedd mae Ofgem, rheolydd y diwydiant yn cynnal adolygiad i nodi faint o arian a ddosberthir i fusnesau fel ni a beth mae'n rhaid i ni ei ddarparu am yr arian hwnnw yn ystod y pum mlynedd nesaf. Yn ddiweddar cwblhawyd ein trafodaethau ar gyfer pumed Adolygiad Rheoli Dosbarthiad Prisiau Trydan (DPCR5) am y cyfnod 2010-2015 ac sy'n dechrau ar Ebrill 1 2010.

Ein Rhwydwaith

Mae trydan yn cael ei ddosbarthu ar hyd gwifrau uwchben a thrwy geblau tanddaear.

Mae ein rhwydwaith yn un o'r rhai mwyaf ac ehangaf o'r holl rwydweithiau dosbarthu yn y DU, gan gwmpasu ardaloedd preswyl trwchus eu poblogaeth a phoblogaethau gwledig gwasgaredig, Mae'r cwsmeriaid wedi eu gwasgaru dros ardal o tua 26,00km² sy'n cynnwys Bryste, Taunton, Caerwysg, a Plymouth yn Ne Orllewin Lloegr.

Rydym yn gwasanaethu holl siroedd Cernyw (yn cynnwys Ynysoedd Sili), Dyfnaint, y rhan fwyaf o Wlad yr Haf, a rhannau o Dorset a De Swydd Gaerloyw. Yn Ne a Gorllewin Cymru, rydym yn darparu trydan i Gaerdydd, Casnewydd, Abertawe a Chymoedd De Cymru a rhannau o Geredigion yng Ngorllewin Cymru a Phowys yng Nghanolbarth Cymru.

Dangosir ardal ddosbarthu WPD isod

Cipolwg ar ffeithiau WPD

Cwsmeriaid… 2,627,133

Km rhwydwaith trydan.....84,919

% y rhwydwaith sydd uwchben 55%

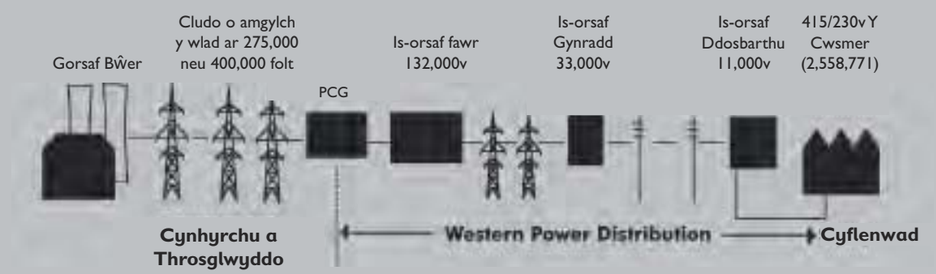
Nifer trawsnewidwyr 91,845

Y Rhwydwaith Trydan

Mae trydan yn cael ei gludo ar draws y wlad drwy'r Grid Cenedlaethol ar 275,000 neu 400,000 folt. Mae'n cael ei leihau i 132,000 folt ar gyfer dosbarthu rhanbarthol mewn is-orsafoedd a elwir yn Bwyntiau Cyflenwi Grid (PCG). Oddi yno caiff ei ddosbarthu i is-orsafoedd pellach drwy linellau uwchben neu geblau tanddaear ar 132,000 folt. Mae'r foltedd yn cael ei leihau eto i 33,000 folt ac yna i 11,000 folt. Yna mae'r rhwydwaith dosbarthu'n cludo'r trydan i drefi a phentrefi unigol ledled De a Gorllewin Cymru a De Orllewin Lloegr lle mae is-orsafoedd dosbarthu'n newid y foltedd i 230 folt.

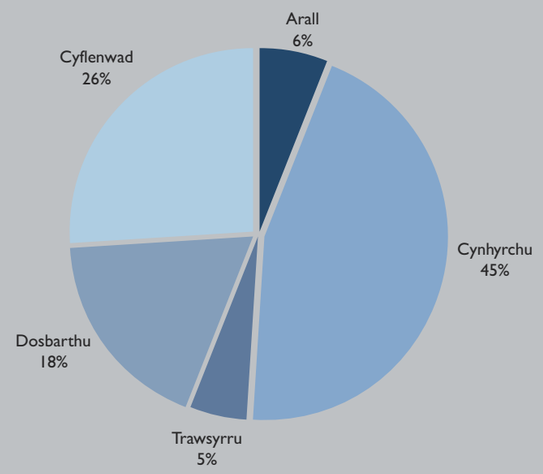
Mae ein rhwydwaith yn cynnwys bron i 85,000 km o linellau a cheblau, a dros 90,000 o drawsnewidwyr sy'n cael eu defnyddio i leihau foltedd. Mae'r trawsnewidwyr yn amrywio mewn maint o unedau mawr sy'n gallu cyflenwi tref, i rai bychain ar bolion sy'n gwasanaethu bythynnod anghysbell. Mae dros hanner rhwydwaith WPD ar linellau uwchben, sy'n adlewyrchu natur wledig ein tir. Mae llinellau uwchben yn cael eu defnyddio pan fo cylchedau hir gyda dim ond ychydig o gwsmeriaid yn ei gwneud yn aneconomaidd i osod cylchedau tanddaear.

Sut mae Trydan yn cael ei Ddosbarthu



Bil Trydan Nodweddiadol

Mae dosbarthu trydan yn cyfateb i tua 18% o fil cwsmeriaid domestig ar gyfartaledd neu tua £90 y flwyddyn. Mae cwsmeriaid busnes yn wynebu ystod ehangach o filiau dosbarthu trydan, gyda busnesau bach yn talu tua £270 y flwyddyn, a busnesau canolig yn talu swm sylweddol uwch na hyn, yn dibynnu faint o drydan a ddefnyddir ganddynt.



Gwaith Tîm

Mae WPD yn fusnes sy'n gweithredu ar sail timau sydd wedi eu trefnu'n ddaearyddol. Mae pob aelod o'r tîm wedi ymrwymo i ddarparu cyflenwad trydan dibynadwy 24 awr y dydd, 365 diwrnod y flwyddyn. Rydym yn gweithredu mewn amgylchedd anodd, ac yn aml mae ein staff yn gorfod gweithio oriau anghymdeithasol mewn lleoliadau anodd eu cyrraedd ac mewn amodau tywydd garw.

Mae nifer o heriau arbennig er mwyn cynnal y rhwydwaith dosbarthu trydan yn ein hardal. Mae'r natur ddaearyddol yn golygu ein bod weithiau'n cael y tywydd mwyaf anffafriol yn y DU. P'un ai y byddwn ni'n delio â gwyntoedd garw sy'n aml yn taro arfordiroedd Gorllewin Cymru a De Orllewin Lloegr, problemau a achosir gan gyrydiad heli ar yr arfordir neu'r ffaith fod poblogaeth Dyfnaint, Cernyw a Sir Benfro'n gallu dyblu yn ystod y tymor gwyliau, mae WPD wedi ymrwymo i ddarparu cyflenwad trydan dibynadwy ac mae'n ymdrechu'n gyson i wella'r gwasanaeth a roddwn i'n cwsmeriaid.

Am resymau trefniadol, mae ardaloedd trwyddedig De Cymru a De Orllewin Lloegr yn cael eu gweithredu fel dau ranbarth, y naill a'r llall wedi eu rhannu'n ardaloedd penodol. Mae gan bob un o'r ardaloedd unigol hyn wahanol nodweddion demograffig a daearyddol ond yr un yw'r dull tîm aml sgil waeth ble y gweithredwn, boed yn nhrefi mawr Bryste, Plymouth, Caerdydd ac Abertawe, neu mewn ardaloedd mwy gwasgaredig eu poblogaeth megis Parciau Cenedlaethol Bannau Brycheiniog, Dartmoor ac Exmoor.

Dangosir y gwahanol ardaloedd hyn gyferbyn, ynghyd â'r gwahaniaeth mewn niferoedd cwsmeriaid a faint o rwydwaith a ddefnyddiwn i ddarparu trydan ym mhob un o'r rhanbarthau hyn.

Credwn fod ein ffocws unigryw ar waith tîm wedi chwarae rhan bwysig mewn sicrhau'r gwelliannau mewn perfformiad yn y pum mlynedd diwethaf, a bydd yn parhau i chwarae rhan amlwg o ran bodloni anghenion ein cwsmeriaid yn y pum mlynedd nesaf.

De Cymru

Gorllewin Cymru
Cwsmeriaid 122,655
km rhwydwaith 9,404
km² arwynebedd 4,739

Dwyrain Cymru
Cwsmeriaid 189,151
km rhwydwaith 7,662
km² arwynebedd 3,891

Abertawe
Cwsmeriaid 329,929
km rhwydwaith 8,723
km² arwynebedd 1,956

Caerdydd
Cwsmeriaid 452,486
km rhwydwaith 9,204
km² arwynebedd 1,240

De Orllewin Lloegr

Bryste
Cwsmeriaid 282,127
km rhwydwaith 5,032
km² arwynebedd 290

Mendip
Cwsmeriaid 197,264
km rhwydwaith 5,574
km² arwynebedd 1,224

Gwlad yr Haf
Cwsmeriaid 210,711
rhwydwaith km 8,189
km² arwynebedd 2,721

Redruth
Cwsmeriaid 136,319
km rhwydwaith 5,109
km² arwynebedd 1,149

Caerwysg a Torbay
Cwsmeriaid 286,409
km rhwydwaith 9,332
km² arwynebedd 2,668

Plymouth
Cwsmeriaid 203,532
km rhwydwaith 5,550
km² arwynebedd 1,707

Gogledd Dyfnaint
Cwsmeriaid 94,005
km rhwydwaith 5,376
km² arwynebedd 2,613

Bodmin
Cwsmeriaid 122,547
km rhwydwaith 5,721
km² arwynebedd 2,050

Buddsoddi yn y Rhwydwaith

Gwariant hanesyddol

Rydym yn adolygu ein rhaglen buddsoddi cyfalaf yn flynyddol i sicrhau ein bod yn cynnal ac yn gwella perfformiad ein rhwydwaith ac yn rhoi sylw i unrhyw risgiau sy'n codi ar sail blaenoriaeth.

Yn y cynlluniau a gyflwynwyd i Ofgem am y pum mlynedd nesaf canolbwyntir yn bennaf ar fodloni ein gofynion statudol am y gost leiaf bosibl gan barhau'r un pryd i sicrhau'r perfformiad y mae ein cwsmeriaid yn ei ddisgwyl gan ein rhwydwaith.

Wrth baratoi ein cynllun busnes ar gyfer 2010-2015 ystyriwyd nifer o ffactorau'n cynnwys:

• Ymrwymiadau cyfreithiol newydd a rhai sydd eisoes yn bodoli megis Deddf Rheoli Traffig 2004 a Rheoliadau Trydan, Diogelwch, Ansawdd a Pharhad diwygiedig.

• Diogelu sicrwydd a dibynadwyedd y rhwydwaith am gost resymol;

• Parhau i wthio ffiniau rhagoriaeth mewn gwasanaethau cwsmeriaid mewn meysydd allweddol;

• Darparu ein gwasanaethau mewn modd cynaliadwy a chyfrifol yn amgylcheddol;

• Heriau newydd megis newid yn yr hinsawdd;

• Y dyfodol yn yr hirdymor a thu hwnt.

Mae'n anochel bod cynnal cyflenwad trydan dibynadwy'n dibynnu i raddau helaeth ar ansawdd ein hasedau - ar y ceblau, trawsnewidwyr ac offer switshis sy'n rhan o'n rhwydwaith. Mae cyfran fawr o'n buddsoddiad bob blwyddyn yn mynd tuag at adnewyddu offer, gwneud offer arall yn fwy dibynadwy a chryfhau'r rhwydwaith lle mae'r galw gan gwsmeriaid yn codi.

Mae ein cynlluniau'n cydnabod y gwaith adnewyddu helaeth a'r angen i newid yr asedau sy'n dod i ddiwedd eu hoes er mwyn cynnal ein seilwaith presennol ynghyd ag ymrwymiadau diogelwch ac amgylcheddol newydd.

Er mwyn cael barn rhanddeiliaid ynglŷn â buddsoddi yn y rhwydwaith a lefelau gwasanaeth cyn cyflwyno ein cynlluniau i Ofgem, ymgynghorwyd â rhanddeiliaid oedd yn cynrychioli grwpiau penodol â diddordeb. Roedd y rhain yn cynnwys cyflenwyr ynni, cynhyrchwyr a datblygwyr, y rhai'n cynrychioli grwpiau agored i niwed a rhai â diddordeb arbennig, cynrychiolwyr etholedig a llunwyr barn, busnesau mawr a chyrff amgylcheddol a chyrff yn berchen ar dir.

Rydym hefyd wedi cysylltu â'n holl gwsmeriaid fel rhan o ymgyrch ymwybyddiaeth ôl Adolygiad Prisiau.

I gefnogi ein cynllun busnes, cyflwynwyd cannoedd o dudalennau o ffeithiau a ffigyrau yn ein trafodaethau ffurfiol gydag Ofgem fel rhan o'r broses adolygu prisiau. Dechreuodd yr adolygiad ym Mawrth 2008 ac fe'i cwblhawyd yn Rhagfyr 2009 pan osododd Ofgem ein cyllideb ariannol ar gyfer y cyfnod 2010-1015. Mae hon yn amlinellu'r lwfansau refeniw a gwariant a ganiateir am y pum mlynedd nesaf ynghyd â lefelau gwasanaeth y disgwylir i ni eu darparu o ganlyniad i hyn.

Dangosir cyfanswm ein lwfans gwariant yn y tabl isod ac fe'i rhennir yn ddau brif gategori:

- Costau Gweithredu Rhwydwaith sy'n cynnwys yn bennaf archwilio a chynnal offer a thrwsio unrhyw namau;
- Buddsoddiad yn y Rhwydwaith sy'n cynnwys yn bennaf wariant ar newid asedau, cryfhau a chysylltiadau.

Cyfanswm Lwfansau Ofgem 2010-2015

Gweithgaredd	De Cymru	De Orllewin Lloegr	Cyfanswm
	£m	£m	£m
Buddsoddiad yn y Rhwydwaith	224	339	563
Costau Gweithredu'r Rhwydwaith	345	477	822
Cyfanswm	569	816	1,385

Ffynhonnell: Adolygiad Rheoli Dosbarthiad Prisiau Trydan Ofgem Cynigion Terfynol. Noder: Iefelau prisiau 2007/2008

Mae Ofgem wedi caniatáu cyfanswm gwariant o £1.3 biliwn sy'n cynrychioli cyfanswm cynnydd o bron i 30% o lefelau presennol er mwyn cydnabod y cynnydd sylweddol mewn buddsoddiad sydd ei angen yn asedau ein rhwydwaith. Yn ogystal â'r lwfans hwn mae symiau ychwanegol bychan ar gyfer gweithgareddau megis gosod llinellau uwchben dan y ddaear mewn Parciau Cenedlaethol ac Ardaloedd o Harddwch Naturiol Eithriadol ac i wella gwasanaeth i'r cwsmeriaid hynny sydd wedi cael y gwasanaeth gwannaf. Yn yr achos hwn, gellir adennill yr arian sy'n cael ei wario yn ystod DPCR5 yn ystod DPCR6.

Buddsoddi yn y Rhwydwaith

Mae Buddsoddi yn y Rhwydwaith yn cael ei gategoreiddio gan Ofgem yn wariant craidd a gwariant arall. Y rhan bwysicaf o wariant yw'r amod i newid asedau sydd wedi dod i ddiwedd eu hoes ddefnyddiol.

Buddsoddi yn y Rhwydwaith – Gwariant Craidd

Mae'r canlynol yn cael ei gynnwys yn y categori hwn:

- Cysylltiadau i dros 17,000 o eiddo domestig newydd bob blwyddyn;
- Cysylltiadau i eiddo masnachol a diwydiannol newyd;
- Cysylltu â chynhyrchwyr trydan newydd;
- Cryfhau'r rhwydwaith ar gyfer cynnydd yn y galw am drydan;
- Gwaith dargyfeiriol yn gysylltiedig â datblygiad newydd;
- Newid asedau sydd wedi dod i ddiwedd eu hoes economaidd;
- Gwaith yn gysylltiedig â deddfwriaeth diogelwch.

Buddsoddi yn y Rhwydwaith – Gwariant Arall

Mae'r canlynol yn cael ei gynnwys yn y categori hwn:

- Gwaith yn gysylltiedig â deddfwriaeth amgylcheddol;
- Gwariant i wella dibynadwyedd y rhwydwaith;
- Lleihau'r risg o lifogydd mewn safleoedd allweddol;
- Lleihau'r risg amgylcheddol yn sgil allyriadau (olew/SF6) o'n hoffer;
- Gwariant i wella diogelwch ein seilwaith rhag problemau'n gysylltiedig â lladrata copr, fandaliaeth a bygythiadau eraill;
- Cynlluniau i wella perfformiad rhwydwaith gwael i'n cwsmeriaid sy'n cael y gwasanaeth gwannaf

Lwfans Buddsoddi yn y Rhwydwaith DPCR5 WPD

£m (Prisiau 07/08)	DE ORLLEWIN LLOEGR		DE CYMRU		CYFANSWM	
	DPCR4 Swm terfynol tybiedig	DPCR5 Lwfans	DPCR4 Swm terfynol tybiedig	DPCR5 Lwfans	DPCR4 Swm terfynol tybiedig	DPCR5 Lwfans
Buddsoddiad Rhwydwaith – Gwariant Craidd						
Cysylltiadau i fodloni'r Galw	10.5	7.6	5.9	5.3	16.4	12.9
Dargyfeiriadau	17.8	25.2	14.1	14.0	31.9	39.2
Cryfhau Cyffredinol – P2/6	33.3	22.8	22.4	19.2	55.7	42.0
Newid Asedau	155.3	228.7	82.9	147.2	238.1	375.9
TG a Thechnoleg Weithredol	10.3	10.4	9.4	7.1	19.7	17.5
Diogelwch Is-orsafoedd	0.0	3.4	0.0	5.9	0.0	9.3
Cyfreithiol a Diogelwch	6.7	22.1	1.2	6.8	7.9	28.9
Cyfanswm Buddsoddiad Rhwydwaith – Gwariant Craidd	**233.8**	**320.1**	**135.9**	**205.4**	**369.8**	**525.5**
Buddsoddiad Rhwydwaith – Gwariant Arall						
BT 21ain ganrif	0.1	0.8	0.1	2.6	0.2	3.4
Llifogydd	1.0	6.4	1.0	10.8	2.0	17.2
Ansawdd y Cyflenwad	12.2	2.8	17.0	0.9	29.2	3.7
Amgylcheddol - Byndiau Trawsnewidwyr	0.6	2.2	0.0	1.0	0.6	3.2
Amgylcheddol - Lliniaru Gollyngiadau	0.0	3.4	0.0	2.3	0.0	5.7
Amgylcheddol - Gollyngiadau SF_6	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	1.4
Cyfanswm Buddsoddiad Rhwydwaith – Gwariant Arall	**13.9**	**17.1**	**18.1**	**17.5**	**32.0**	**34.6**
Effeithiau Prisiau Gwirioneddol (Buddsoddiad Rhwydwaith)	1.0	1.8	0.4	1.2	1.4	3.0
Cyfanswm Lwfans Buddsoddiad Rhwydwaith	**248.8**	**339.1**	**154.4**	**224.2**	**403.2**	**563.3**
Buddsoddiad Heb fod yn Graidd a Gyllidir yn DPCR6						
Gosod llinellau dan ddaear yn AHNE	0.0	1.5	0.0	1.0	0.0	2.5
Cwsmeriaid mewn Ardaloedd Anghysbell	0.0	1.9	0.0	3.2	0.0	5.1
Gallu i ailgychwyn heb gysylltiad â'r rhwydwaith	0.0	1.4	0.0	2.0	0.0	3.4
Cyfanswm	**0.0**	**4.8**	**0.0**	**6.2**	**0.0**	**11.0**

Byddwn yn cyflwyno adroddiad yn y dyfodol yn nodi sut mae ein cyfanswm gwariant gwirioneddol yn cymharu â'n lwfans a sut mae'r arian wedi'i fuddsoddi yn y rhwydwaith.

Mae llawer o'n gwariant yn DPCR5 yn gysylltiedig â fframwaith allbwn newydd sy'n ein hymrwymo i gyflawni pecyn o fesurau allbwn sy'n gysylltiedig â'r buddsoddiad a wnaed.

Mae union natur y mesurau allbwn yr ydym wedi'n hymrwymo iddynt yn dal i gael eu datblygu ond maent yn cynnwys rhywfaint o gapasiti dros ben yn gysylltiedig â gwariant cryfhau drwy fynegai llwyth. Maent hefyd yn cynnwys y gwariant ar gyfer y tebygolrwydd y bydd asedau'n methu neu ar gyfer newid asedau naill ai drwy fynegai iechyd neu lefelau nam. Rydym yn bwriadu darparu gwybodaeth lefel uchel ar y mesurau allbwn yr ydym wedi darparu yn eu herbyn yn adroddiadau rhanddeiliaid yn y dyfodol.

Perfformiad y Rhwydwaith

Boed ein rhwydwaith uwchben neu dan y ddaear, a waeth faint yr ydym yn ei ddiogelu, gynnal neu ei adnewyddu, bydd namau'n dal i ddigwydd.

Mae tri math o ddigwyddiad sy'n gallu arwain at dorri cyflenwad.

Nam Parhaol

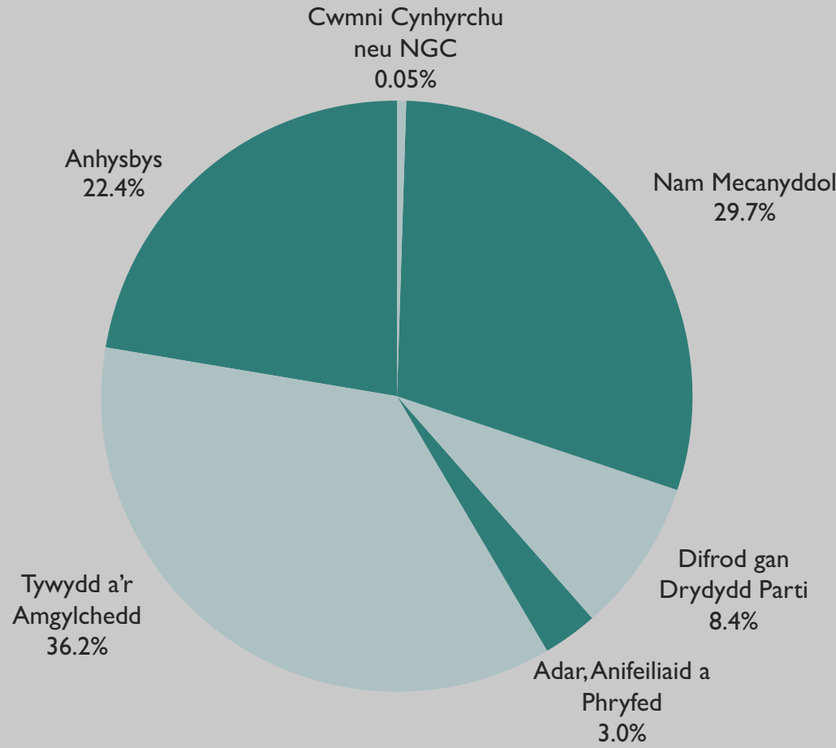
Mae'r math hwn o nam yn doriad parhaol yn ein rhwydwaith. Gallai gael ei achosi gan drydydd parti (er enghraifft wrth i gontractwr wneud difrod i un o'n ceblau neu wrth i fandaliaid amharu'n fwriadol â'n gwifrau uwchben), neu oherwydd bod diffyg yn yr offer yn sgil traul. Yn aml bydd angen trwsio namau yn y categori hwn cyn y gallwn adfer y cyflenwad.

Nam dros dro

Fel arfer mae'r nam hwn yn gysylltiedig â gwifrau uwchben a bydd y broblem gan amlaf yn diflannu os bydd y pŵer yn cael ei ddiffodd a'i droi'n ôl ymlaen eto'n sydyn. Fel arfer achosir y namau hyn gan fellt neu gan ddeunydd a gludir gan y gwynt (fel cangen coeden) sy'n cyffwrdd gwifren fyw.

Gwaith wedi'i Gynllunio ymlaen llaw

Er ein bod yn ceisio defnyddio technegau gweithio ar wifrau byw i gynnal y cyflenwad lle y bo'n bosibl, mewn rhai amgylchiadau mae'n rhaid torri'r cyflenwad. Gallai gwaith gael ei wneud i'n rhwydwaith am nifer o resymau, er enghraifft gwaith cynnal, trwsio hen ddiffygion yn barhaol, a chysylltu offer newydd. Drwy gydol y flwyddyn rydym yn monitro perfformiad pob rhan o'n rhwydwaith - o gylchedau foltedd isel i foltedd uchel a'r effaith y mae hyn yn ei gael ar ein cwsmeriaid. Y rhwydwaith foltedd uchel sy'n cyfrannu fwyaf at berfformiad y rhwydwaith yn gyffredinol ac mae'r siart yn dangos prif achosion namau ar y rhan hon o'r rhwydwaith



Achosion Cyffredin Namau ar y Rhwydwaith Foltedd Uchel

Drwy ddadansoddi'r ffigyrau hyn cawn ddarlun o'n perfformiad ac mae'n ein helpu i nodi ffyrdd y gallwn wella perfformiad ein rhwydwaith trydan.

Mesurau Perfformiad Rhwydwaith

Mae'r rhwydwaith yn perfformio'n dda dros ben. Mae cyflenwad di-dor o drydan i gwsmeriaid am 99.99% o'r amser, gyda dim ond lleiafrif bychan yn cael ei effeithio gan namau.

Mesurir perfformiad y rhwydwaith mewn dwy brif ffordd:

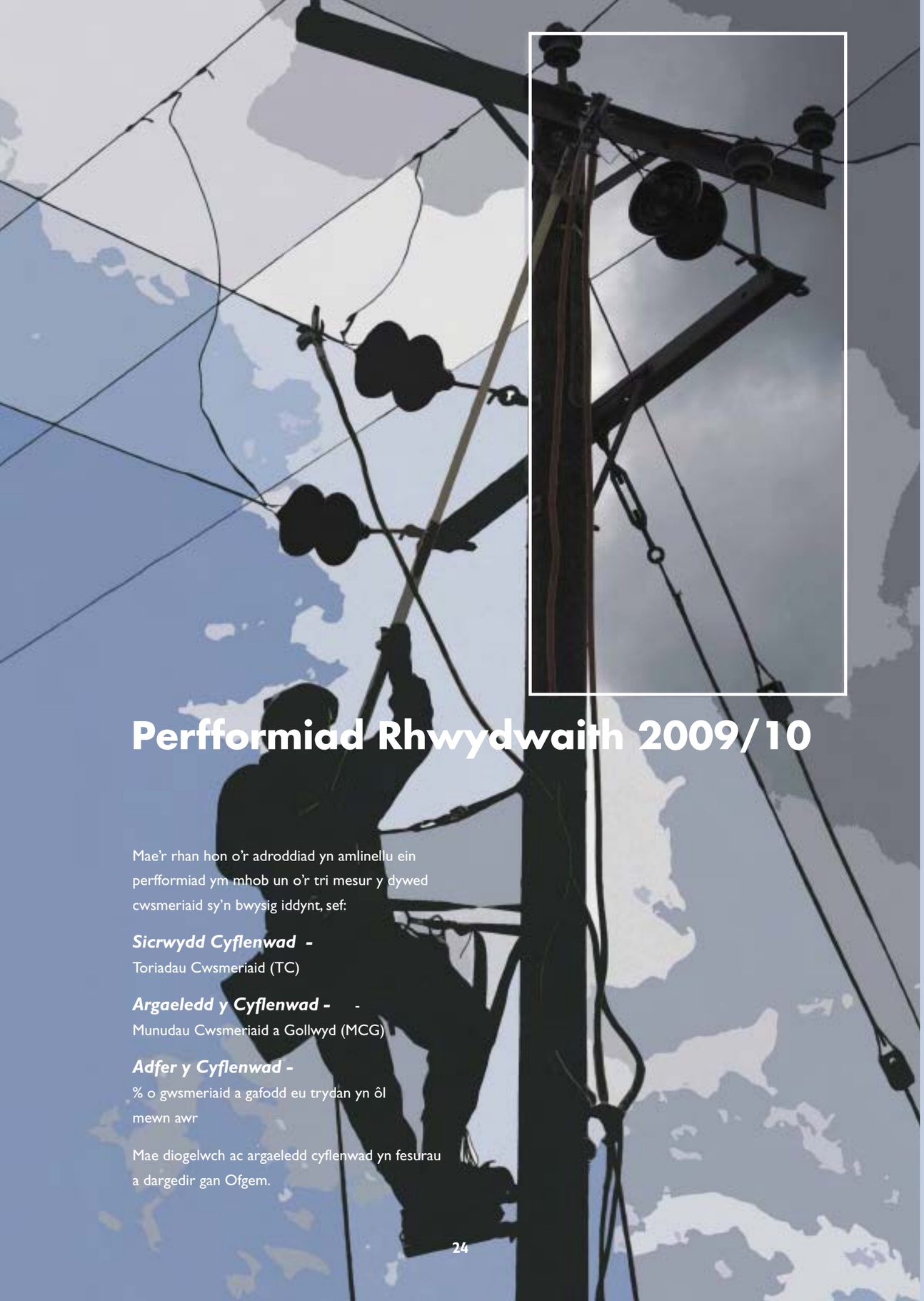
Sicrwydd - nifer y toriadau mewn cyflenwad i bob 100 cwsmer cysylltiedig (TC)

Argaeledd - nifer y munudau cwsmeriaid a gollir i bob cwsmer cysylltiedig (MGC)

O dan Ddeddf Cyfleustodau 2000 rheoleiddir y farchnad ynni yn y DU gan yr Awdurdod Marchnadoedd Nwy a Thrydan (GEMA) sy'n gwneud ei waith drwy Swyddfa Marchnadoedd Nwy a Thrydan (Ofgem). Rhaid i bob gweithredwr rhwydwaith dosbarthu trwyddedig gyflwyno adroddiad blynyddol i Ofgem ar eu perfformiad i gynnal diogelwch ac argaeledd y system.

Yn Ebrill 2002 cyflwynodd Ofgem Gynllun Cymhelliant Gwasanaeth o Ansawdd, sy'n cael ei adnabod hefyd fel y Cynllun Gwybodaeth a Chymhelliad (IIS) sy'n cymell yn ariannol pob busnes dosbarthu gan gynnwys WPD, o safbwynt Sicrwydd ac Argaeledd y cyflenwad a ddarperir i gwsmeriaid. Mae Ofgem hefyd yn cynnig cymhelliad o ran safon yr ymateb a gaiff cwsmeriaid pan fyddant yn cysylltu â ni ac asesir hyn drwy arolwg cwsmeriaid yn fisol.

Mae Cynllun IIS Ofgem yn gallu cynyddu neu leihau refeniw WPD yn dibynnu ar berfformiad. Mae Ofgem wedi gosod targedau unigol i'r ddau gwmni WPD yn adlewyrchu'r gwahaniaethau rhwng rhwydweithiau De Orllewin Lloegr a De Cymru. Er enghraifft faint o'r rhwydwaith sydd uwchben neu dan y ddaear, a phoblogaeth a dosraniad cwsmeriaid.



Perfformiad Rhwydwaith 2009/10

Mae'r rhan hon o'r adroddiad yn amlinellu ein perfformiad ym mhob un o'r tri mesur y dywed cwsmeriaid sy'n bwysig iddynt, sef:

Sicrwydd Cyflenwad -
Toriadau Cwsmeriaid (TC)

Argaeledd y Cyflenwad - -
Munudau Cwsmeriaid a Gollwyd (MCG)

Adfer y Cyflenwad -
% o gwsmeriaid a gafodd eu trydan yn ôl mewn awr

Mae diogelwch ac argaeledd cyflenwad yn fesurau a dargedir gan Ofgem.

Sicrwydd Cyflenwad 2009/10

WPD De Orllewin Lloegr (TC)

Targed Ofgem	84.5 TC
Perfformiad IIS	49.4 TC
PERFFORMIAD WPD	*+42% yn uwch na'r targed*

WPD De Cymru (TC)

Targed Ofgem	93.9 TC
Perfformiad IIS	55.1 TC
PERFFORMIAD WPD	*+42% yn uwch na'r targed*

Argaeledd Cyflenwad 2009/10

WPD De Orllewin Lloegr (MCG)

Targed Ofgem	62.2 MCG
Perfformiad IIS	37.8 MCG
PERFFORMIAD WPD	*+39% yn uwch na'r targed*

WPD De Cymru (MCG)

Targed Ofgem	72.2 MCG
Perfformiad IIS.	32.8 MCG
PERFFORMIAD WPD	*+55% yn uwch na'r targed*

Mae'r ffigyrau hyn a gyflwynwyd i Ofgem yn cynnwys pob toriad oedd yn para am dri munud neu fwy ar rwydwaith WPD gan gynnwys y rhai a achoswyd gan dywydd garw, namau a 50% TC a MCG yn sgil toriadau a drefnwyd ymlaen llaw.

Mae'r cynllun IIS yn targedu perfformiad sylfaenol ac nid yw'n cynnwys effaith digwyddiadau eithriadol yn amodol ar gytundeb gydag Ofgem. Cafodd mellt a gwyntoedd cryfion yn ystod haf 2009 ddylanwad mawr ar berfformiad WPD De Orllewin Lloegr. Nid yw effaith y digwyddiadau hyn wedi eu cynnwys yn yr adroddiad ar ein perfformiad.

Adfer Cyflenwad – Targed 60

Yn ogystal â'r adroddiad am berfformiad a gyflwynwyd i Ofgem, mae gan WPD ei gynllun ei hun, sef Targed 60. Nod Targed 60 yw sicrhau bod cymaint o gwsmeriaid â phosibl yn cael eu trydan yn ôl o fewn awr. Yn 2009/10 llwyddwyd i adfer y cyflenwad o fewn awr fel a ganlyn:

WPD De Orllewin Lloegr = 84.5%
WPD De Cymru = 87.5%

Llwyddwyd i sicrhau'r perfformiad hwn drwy ddwyn ynghyd syniadau ac arfer gorau ar draws WPD, ynghyd â chyfuniad o gynlluniau yn cynnwys system TG soffistigedig sy'n nodi'n union lle mae cwmseriaid wedi eu cysylltu â'r rhwydwaith. Mae hyn yn sicrhau bod modd anfon y peiriannydd agosaf mwyaf priodol i ymchwilio i'r nam.

Credwn mai gan GrŵpWPD mae un o'r perfformiadau adfer 'un awr' gorau o unrhyw Weithredwr Rhwydwaith Dosbarthu yn y DU.

Ansawdd Perfformiad Cyflenwad yn ystod 2009/10

Rydym yn hynod o falch ein bod wedi rhagori ar y targedau a osodwyd gan Ofgem am y flwyddyn reoliadol bresennol, a hynny o gymaint. Mae perfformiad rhwydweithiau De Cymru a De Orllewin Lloegr bellach yn well nag erioed:

• Yn Ne Cymru mae'r lleihad mewn toriadau'n golygu bod ein cwmseriaid yn cael perfformiad rhwydwaith sydd ddwywaith yn well o'i gymharu â diwedd 2000.

• Yn Ne Orllewin Lloegr rydym wedi parhau'r duedd i sicrhau gwelliant sylfaenol o flwyddyn i flwyddyn ac rydym wedi sicrhau perfformiad sy'n rhagori ar yr hyn a gydnabuwyd fel rhai o'r targedau perfformiad llymaf yn y sector.

Cynlluniau i Wella Perfformiad

Credwn mai'r IIS yw'r dull cywir i gymell Gweithredwyr Rhwydweithiau Dosbarthu o ran materion perfformiad ac mae ein targedau ar gyfer Sicrwydd ac Argaeledd wedi eu gosod tan Fawrth 2015. Rydym yn ymwybodol iawn nad oes lle i laesu dwylo: mae gennym nifer o brif gynlluniau eisoes ar y gweill er mwyn sicrhau y gallwn ymateb yn fwy effeithiol i golli cyflenwad.

• Awtomeiddio

Er mwyn ein helpu i wella safon y cyflenwad mewn ardaloedd gwledig anghysbell, rydym yn gosod offer rheoli ar rannau o'n rhwydwaith uwchben 11,000 folt. Bydd y cyfleusterau rheoli ac awtomeiddio hyn yn fodd i ni adfer y cyflenwad yn gynt os bydd nam parhaol.

Rydym wedi gosod cyfleusterau awtomeiddio ar fwy na 700 o gylchedau hyd yma a chredwn fod y cynllun hwn wedi lleihau cyfanswm y toriadau i gwmseriaid o hyd at 8%.

• System Leoli Ddaearyddol (GPS)

GPS - Mae gan bob un o'n staff maes system leoli ddaearyddol (GPS) yn eu cerbyd fydd yn eu cyfeirio i leoliad y nam cyn gynted â phosibl. Mae'n ddefnyddiol iawn i ddod o hyd i lefydd anghysbell ac mae'n rhoi mwy o hyblygrwydd i'n patrymau gwaith drwy hwyluso gwaith staff mewn ardaloedd anghyfarwydd..

• ENMAC Symudol

ENMAC yw ein system rheoli rhwydwaith ac mae'n ganolog i'n gwaith bob dydd. Gan ddefnyddio protocol i drosglwyddo data dros rwydwaith ffôn symudol gellir cysylltu ENMAC â dyfais llaw sy'n rheoli o bell. Mae bellach yn bosibl rhoi, cofnodi ac anfon gwybodaeth am eitemau switsio rhwydwaith yn electronig rhwng gweithwyr maes a staff y ganolfan reoli. Credwn y bydd y system hon yn gwella cyfathrebu rhwng ystafell reoli yn y ganolfan weithredu a gweithwyr maes, a sicrhau bod ymateb cyflymach i namau. Mae statws y rhwydwaith yn cael ei ddiweddaru'n awtomatig wrth i'r switsio ddigwydd, mae hefyd yn gwella gwybodaeth i'r cwsmer.

Targedau Perfformiad Rhwydwaith 2010-2015

Mae llwyddiant ein perfformiad yn dangos ein bod yn darparu cyflenwad hynod o ddibynadwy fel y mesurir gan berfformiadau allweddol TC a MCG ac rydym wedi cytuno ar ein targedau gydag Ofgem yn y maes hwn tan 2015.

Sicrwydd: Targedau Cyffredinol ar gyfer Toriadau Cwsmeriaid (TC)

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
De Cymru	79.5	79.5	79.5	79.5	79.5
De Orllewin Lloegr	73.6	73.6	73.6	73.6	73.6

Argaeledd: Targedau Cyffredinol ar gyfer Munudau Cwsmeriaid a Gollwyd (MCG)

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
De Cymru	44.6	44.6	44.6	44.6	44.6
De Orllewin Lloegr	51.0	51.0	51.0	51.0	51.0

Ein Cwsmeriaid

Rydym yn sylweddoli bod ein busnes dosbarthu trydan yn cael ei farnu ar sail y gwasanaeth a ddarperir i'r 2.6 miliwn o gwsmeriaid sydd gennym.

Ble bynnag y mae ein cwsmeriaid yn byw rydym yn anelu at ddarparu gwasanaeth rhagorol. Rydym wedi ymrwymo'n llwyr i ddarparu cyflenwad diogel a dibynadwy gan leihau effaith ein gwaith ar yr amgylchedd. Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau gwerth am arian a gosod targedau llym ar gyfer perfformiad y rhwydwaith.

Gwasanaethau Cwsmeriaid – Ffordd o Fyw

Mae pob aelod o staff WPD yn gwybod bod llwyddiant y busnes yn dibynnu ar gael pethau'n iawn "y Tro Cyntaf, Bob Tro", ac maent wedi gweithio'n galed i fabwysiadu'r athroniaeth hon. Mae pob aelod o staff wedi cael cerdyn sy'n crynhoi athroniaeth ein gwasanaeth i gwmseriaid.

Er yr holl waith sy'n cael ei wneud gan bob aelod o staff a buddsoddi mewn cynlluniau fel hyn, o bryd i'w gilydd bydd cwsmer anhapus neu rywun yn chwilio am sicrwydd ynglŷn â mater sy'n eu poeni. Un o'n prif amcanion yw dileu'r pryderon hyn drwy gael pethau'n iawn y tro cyntaf, bob tro. Rhoddir ymateb cyflym ac effeithiol i bob llythyr, e-bost neu alwad ffôn gan gwsmer a chysylltir ag ef neu hi'r un diwrnod ag y derbynnir yr ymholiad lle bynnag y bo'n bosibl.

Cwynion

Yn Hydref 2008, cyflwynodd Ofgem y Rheoliadau Safonau Trafod Cwynion a sefydlwyd gwasanaeth yr Ombwdsmon Ynni annibynnol i ddelio â chwynion heb eu datrys ynglŷn â chwmnïau ynni. Tan Hydref 2008, roedd y corff gwarchod ynni'n gyfrifol am ddelio â'r holl gwynion oedd heb eu datrys gan gwmseriaid ynni.

Mae gan Western Power Distribution Reol Aur- 'trin cwsmeriaid fel yr hoffech chi gael eich trin'. Mae'r rheol hon wedi'n helpu ni i sicrhau'r perfformiad gorau o blith holl gwmnïau'r DU o safbwynt cwynion sy'n destun adolygiad annibynnol.

Ein nod yw datrys pob cwyn gan gwmseriaid cyn gynted â phosibl heb fod angen mynd â'r mater at yr Ombwdsmon Ynni.

Yn ystod 2009/10 derbyniodd WPD 670 o gwynion.

Cafodd 100% o'r cwynion eu datrys ac roedd y cwsmer yn fodlon. Ni chyfeiriwyd unrhyw gwynion naill ai at y corff gwarchod ynni na'r Ombwdsmon Ynni.

Ar gyfer DPCR5, mae gan Ofgem gymhelliant ar gyfer delio â chwynion. Yn y dyfodol byddwn yn adrodd yn unol â'r cynllun cymhelliant hwn.

Canolfan Gyswllt

Mae Canolfan Gyswllt WPD wedi'i lleoli yn Lamby Way, Caerdydd. Rydym yn darparu gwasanaeth ffôn di-dâl 24 awr y dydd 365 diwrnod y flwyddyn i gwsmeriaid roi gwybod i ni am unrhyw doriad trydan.

Sut i gysylltu â ni:

Os oes nam ar eich cyflenwad trydan ffoniwch:

De Cymru 0800 365900

De Orllewin Lloegr 0800 0520400

Mae Western Power Distribution ar y brig yn gyson mewn arolygon barn i asesu agweddau staff sy'n ateb galwadau ffôn gan gwsmeriaid, ynghyd ag arolygon misol gan Ofgem yn mesur cyflymder ymateb a chyfraddau galwadau a adawyd ar draws canolfannau cyswllt busnesau dosbarthu ledled y DU.

Yn 2009/10, daeth WPD De Cymru a WPD De Orllewin Lloegr yn 1af ac yn 3ydd am fodlonrwydd cwsmeriaid o blith y 14 cwmni rhwydwaith trydan. Rhoddwyd sgôr i staff y ganolfan gyswllt am gwrteisi, parodrwydd i helpu, cywirdeb, pa mor ddefnyddiol oedd y wybodaeth a roddwyd, a pha mor gyflym oedd yr ymateb.

Yn ogystal ag ymdrech arbennig y staff, mae llwyddiant y ganolfan gyswllt hefyd yn deillio o ansawdd a dibynadwyedd y dechnoleg sydd ar gael. Mae ein system rheoli namau arbenigol (ENMAC) yn mewngofnodi'r wybodaeth 'dim cyflenwad' a ddaw o alwadau ffôn gan gwsmeriaid. Mae model o'r rhwydwaith pŵer wedi'i raglennu i'r system, ac mae'n rhoi adborth yn syth ar y math o nam ydyw a faint o amser y mae'n debygol o'i gymryd i gael y trydan yn ôl tra bo'r alwad yn cael ei gwneud.

Pan fo nifer uchel o alwadau yn ein cyrraedd, mae offer negeseuo HVCT ('High volume call taking') yn cynnig gwybodaeth amser real i gwsmeriaid ynglŷn â digwyddiadau penodol, gan reoli hyd at 80% o alwadau pan fo cyflenwadau pŵer yn torri, a thrwy hynny'n rhyddhau staff i ddelio â gweddill y galwyr sy'n dymuno cael gair efo rhywun.

Mae hyblygrwydd y modd y rheolir y tîm sy'n ateb galwadau hefyd yn allweddol i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol. Mae canolfannau 'wrth gefn' yn Bodmin, Abertawe a Bryste'n golygu bod staff ychwanegol ar gael i gymryd galwadau o fewn munudau, sy'n golygu bod galwadau'n cael eu rheoli'n effeithlon yn ystod cyfnodau prysur gan sicrhau nad oes unrhyw gwsmer yn disgwyl am hir cyn cael ymateb.

Perfformiad y Ganolfan Gyswllt

Rydym hefyd yn mesur pa mor gyflym yr ydym yn ateb galwadau a ddaw i'n canolfan gyswllt. Rydym yn gosod targed mewnol o ateb 80% o alwadau o fewn 20 eiliad. Rydym yn rhagori ar y targed hwn a hefyd yn rhoi'r ateb cyflymaf o'i gymharu ag unrhyw ddosbarthwr trydan yn y DU.

Gwasanaethau Cwsmeriaid 2009/10

GWASANAETH	TARGED	PERFFORMIAD WPD
Dim Cyflenwad	Ateb 80% o alwadau mewn 20 eiliad. Sicrhau cyfradd galwadau a adawyd o 4% neu lai.	Atebwyd 99.2% mewn 20 eiliad. Cyfradd galwadau a adawyd o 0.1%. Cyflymder ateb ar gyfartaledd 1.4 eiliad (1af ac 2il yn y DU)
Ymholiadau Cyffredinol	Ateb 80% o alwadau mewn 20 eiliad. Sicrhau cyfradd galwadau a adawyd o 4% neu lai.	Atebwyd 99.7% mewn 20 eiliad. Cyfradd galwadau a adawyd 0.1%.

Cwsmeriaid â Blaenoriaeth

Fel cwmni sy'n ymfalchïo mewn cynnig y gwasanaeth gorau, mae angen i ni sicrhau bod ein holl gwsmeriaid yn derbyn y lefel gywir a mwyaf priodol o wasanaeth bob amser. Mae ein Cod Ymarfer ar wasanaethau ar gyfer yr henoed, pobl anabl, cwsmeriaid sy'n dioddef o salwch cronig, sy'n ddall neu'n fyddar wedi'i gymeradwyo gan Ofgem, ac mae'n bodloni gofynion Deddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd 1999. Er hynny, rydym yn cydnabod bod nifer o gwsmeriaid heb fod yn y categori hwn, ond sydd o bosib angen cymorth yn ystod adegau o doriad hir mewn cyflenwad trydan. Gyda hyn mewn golwg yn Hydref 2004 aethom ati i gydweithio â'r WRVS (y gwasanaeth gwirfoddol) ar gynllun pedair awr ar hugain. Mae'r cynllun yn cynnig cymorth i rai sydd wedi bod heb drydan am fwy na 4 awr a heb ddŵr poeth neu fwyd. Mae canolfan gyswllt y cwmni'n rhan o'r cynllun ynghytl a rhwydwaith o 12,000 o wirfoddolwyr WRVS yn ardaloedd De Cymru a De Orllewin Lloegr. Mae'n dibynnu ar asesiad cyflym a chywir gan staff y ganolfan gyswllt wrth ymateb i alwadau am gymorth arbennig a throsglwyddo'r wybodaeth hon i'r WRVS. Mae'r cymorth hwn yn ychwanegol at y cymorth sydd eisoes ar gael i gwmseriaid agored i niwed ar y gofrestr i gael blaenoriaeth, gan ei fod wedi ei anelu at unrhyw un o unrhyw oed sy'n cael ei ystyried yn agored i niwed.

Safon Rhagoriaeth mewn Gwasanaethau Cwsmeriaid

Mae ein gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol yn cael ei gydnabod gan Nod Siarter y llywodraeth.

Rydym wedi cyrraedd statws y Nod Siarter yn gyson ers 1992 – yr unig gwmni ynni i gyflawni hyn.

Yn ddiweddar cawsom ein hasesu ar sail Gwobr Ragoriaeth Gwasanaethau Cwmseriaid, gwobr newydd gan y llywodraeth yn lle'r Nod Siarter o Ebrill 2010. Mae'n safon llawer anos ei chyrraedd sy'n edrych yn fanwl ar fwy na 100 o elfennau gwasanaeth a ddarperir. Dyfarnwyd y safon Rhagoriaeth mewn Gwasanaethau Cwsmeriaid i ni ers Ebrill 2010.

Rydym yn falch iawn o'r llwyddiant hwn ac yn ei ystyried fel dimensiwn arall i'n hymrwymiad parhaus i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid o ansawdd uchel.

Hefyd dyfarnwyd nod siarter Yn Uwch na Geiriau Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Fyddar a Thrwm eu Clyw (RNID) i ni. Meincnodwyd ein canolfan gyswllt gan yr RNIB ar draws 10 maes o arfer gorau. Mae'r wobr yn dangos ein hymrwymiad i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl i gwsmeriaid a staff byddar a thrwm eu clyw.

Louder than Words

RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

Safonau Gwarantedig

Ofgem sy'n gosod y safonau gwasanaeth cwsmeriaid a chyfeirir atynt fel y Safonau Gwarantedig. Mae Safonau Gwarantedig yn rhoi lefel o iawndal i'r cwsmeriaid hynny nad ydynt yn derbyn y lefel gwasanaeth a bennwyd gan Ofgem.

Mae'r Safonau Gwarantedig canlynol yn gysylltiedig â materion perfformiad y system ddosbarthu.

Nam i Ffiws y Cwmni

Os bydd cwsmer yn colli cyflenwad oherwydd nam i'r prif ffiws, byddwn yn ymweld o fewn 3 awr yn ystod yr wythnos a 4 awr ar benwythnos. Os na lwyddwn i wneud hyn, byddwn yn talu £20 i'r cwsmer.

Canlyniad 99.95%

Y Cyflenwad Trydan yn Methu

Os bydd ein rhwydwaith dosbarthu'n methu byddwn yn adfer cyflenwadau o fewn 18 awr o gofnodi'r nam yn ystod tywydd arferol. Os na lwyddwn i wneud hyn, byddwn yn talu £50 i'r cwsmer (£100 i gwsmeriaid busnes). Byddwn yn talu £25 arall am bob 12 awr ychwanegol y bydd y cwsmer heb drydan.

Canlyniad 99.99%

Os bydd ein rhwydwaith dosbarthu'n methu yn ystod tywydd garw byddwn yn adfer cyflenwadau o fewn 24 neu 48 awr o gofnodi'r nam. Os na lwyddwn i wneud hyn, byddwn yn talu £50 (£100 i gwsmeriaid busnes). Byddwn yn talu £25 arall am bob 12 awr ychwanegol y bydd y cwsmer heb drydan at uchafswm o £200.

Canlyniad 100%

Rhybudd o Doriad i'r Cyflenwad a Drefnwyd ymlaen llaw

Os bydd angen i ni dorri cyflenwad er mwyn gwneud gwaith profi neu gynnal a chadw, byddwn yn rhoi 2 ddiwrnod o rybudd o leiaf i gwsmeriaid. Os na lwyddwn i wneud hyn, gall cwsmeriaid hawlio £20 (£40 i gwsmeriaid busnes).

Canlyniad 100%

Ymholiadau ynglŷn â Foltedd

Os bydd cwsmer yn cysylltu â ni i ddweud bod problem gyda foltedd eu trydan, rydym yn addo ymateb i'r ymholiad o fewn 5 diwrnod gwaith neu drefnu i ymweld ac ymchwilio i'r broblem o fewn 7 diwrnod gwaith. Os na lwyddwn i wneud hyn, byddwn yn talu £20.

Canlyniad 100%

Cysylltiadau

Os bydd cwsmer yn gofyn am amcanbris am gyflenwad newydd neu addasu ei gyflenwad ar foltedd isel, rydym yn addo ymateb o fewn 5 neu 15 diwrnod gwaith yn dibynnu a oes angen ymestyn y prif gyflenwad ai peidio, Os na lwyddwn i wneud hyn, byddwn yn talu £40.

Canlyniad 99.96%

Diogelu'r Amgylchedd

Mae hanes perfformiad y rhwydwaith a gwasanaethau cwsmeriaid i'w edmygu a chredwn fod angen sicrhau'r safonau amgylcheddol uchaf i gyd-fynd â hyn. Mae darparu ynni i bobl ar gyfer eu cartrefi a'u busnesau, gan ddiogelu'r amgylchedd yr un pryd wedi bod yn allweddol wrth baratoi ein cynlluniau busnes a'n harferion gwaith.

Rydym wedi ymrwymo'n llwyr i leihau effaith ein gweithgareddau fel dosbarthwr trydan ar yr amgylchedd naturiol a hanesyddol. Rydym yn ceisio'n barhaol i sicrhau bod ein staff yn cael eu hyfforddi i gydnabod a chydymffurfio â'r holl ddeddfwriaethau amgylcheddol perthnasol ac rydym yn parhau i weithio'n agos gyda phartneriaid sy'n cynrychioli nifer o gyrff â diddordeb amgylcheddol a threftadaeth.

Rydym wedi arwyddo Cytundeb Diwydiant Cyfleustodau Rhaglen Gweithredu'r Cynllun Gwastraff ac Adnoddau (WRAP) a gefnogir gan y llywodraeth i hyrwyddo cynaliadwyedd amgylcheddol. Rydym hefyd wedi arwyddo memorandwm dealltwriaeth rhwng y Gymdeithas Rhwydweithiau Trydan ac Asiantaeth yr Amgylchedd gyda'r nod o reoli'r holl ffactorau amgylcheddol ar draws sector rhwydweithiau trydan y DU.

Adeiladau sy'n defnyddio ynni'n effeithlon

Mae pob un o'n hadeiladau newydd a'r rhai sy'n cael eu hadnewyddu'n sylweddol yn cael eu codi'n unol â'r safonau amgylcheddol uchaf - ein nod yw bod pob un yn cyrraedd sgôr 'da iawn' o leiaf, o dan Ddull Asesu Amgylcheddol y Sefydliad Ymchwil Adeiladu (BREEAM).

Rydym wedi adolygu pob swyddfa a safle depo i asesu lefelau defnydd ynni ac effeithlonrwydd. Rydym wedi ymrwymo o hyd i gynhyrchu trydan a gwres o ffynonellau adnewyddadwy fel ynni gwynt, solar a biomas ym mhob adeilad newydd.

Fel rhan o'r datblygiadau diweddar yn ein canolfan hyfforddi staff yn Taunton, adeiladwyd tros-adeilad allan o ddeunyddiau â lefel uchel iawn o effeithlonrwydd thermol. Drwy ddylunio gofalus, rydym wedi gallu cadw a defnyddio'r adeilad aneffeithlon sydd yno'n barod o fewn yr un newydd. Yn ogystal â gwella effeithlonrwydd ynni'n sylweddol, mae'r dechneg hefyd yn golygu na fu'n rhaid defnyddio cerbydau ac ynni i ddymchwel a chael gwared ar wastraff.

Ymchwilir i ffyrdd pellach o leihau ôl troed carbon ein hadeiladau, tra gosodir mesuryddion deallus, sy'n fodd i reoli lefelau ynni a ddefnyddir yn fwy effeithlon, ym mhob swyddfa newydd a depos gwaith.

Ailgylchu ein Gwastraff

Mae ein staff wedi eu hyfforddi'n dda, a ph'un ai a ydyn nhw'n gweithio mewn swyddfa, garej, is-orsaf neu allan yn gweithio ar linell uwchben neu gebl tanddaear, maent yn gwybod pa gamau amgylcheddol y mae angen iddynt eu cymryd i sicrhau nad yw'r ffordd y maent yn gweithio a'r deunyddiau yn eu gwaith yn gwneud niwed i'w hamgylchedd.

Rydym wedi lleihau faint o wastraff sy'n cael ei anfon i safleoedd tirlenwi drwy annog staff i ailgylchu pethau fel papur, plastigion PPE, alwminiwm a chetris toner.

Ein nod yw ailgylchu unrhyw wastraff a gynhyrchir. Yn yr un modd, ceisiwn roi hen ddodrefn swyddfa a ffonau nad oes mo'u hangen mwyach i gyrff ac elusennau ar gyfer pobl sydd mewn angen.

Yn y tair blynedd diwethaf rydym wedi ailgylchu dros 47 tunnell o bapur a chardbord a dros 32 tunnell o goed. Mae cynllun arian-yn-ôl am gardbord ac ailgylchu toners yn golygu bod swm ychwanegol o £1,000 bob blwyddyn yn mynd at elusennau ac ysgolion yn yr ardal a wasanaethwn.

Mae ein holl bapur A4 ar gyfer llungopïo yn dod o ffynonellau sy'n ecolegol gyfrifol a chyhyd ag y gallwn, rydym wedi ymrwymo i hybu cyfathrebu di-bapur.

Cludiant Gwyrddach

Mae faniau sy'n rhedeg ar drydan yn cael eu hychwanegu at ein fflyd cludiant, ac ar hyn o bryd rydym hefyd yn rhan o gynllun DU-eang i dreialu ceir trydan.

Mae ein gyrwyr yn cael eu hyfforddi nid yn unig i yrru cerbydau'n effeithiol, ond hefyd i arbed tanwydd. Mae defnydd ac allyriadau tanwydd o'n fflyd yn cael eu monitro'n gyson ac rydym wedi buddsoddi'n helaeth i leihau faint o danwydd sy'n cael ei defnyddio'n gyffredinol ac allyriadau (gan gynnwys CO2) drwy ddefnyddio technolegau llosgi tanwydd modern, effeithlon a glân.

Y Dyfodol

Yng nghynigion terfynol DPCR5 gosododd Ofgem nifer o gynlluniau cymhelliant ar fusnesau dosbarthu trydan mewn perthynas â'r amgylchedd. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Cronfa Rhwydweithiau Carbon Isel;
- Adrodd ar ôl troed carbon busnesau;
- Cymhellion ac ymrwymiad cynhyrchu gwasgaredig;
- Cynllun Colledion Rhwydwaith;
- Lwfans ar gyfer gosod ceblau o dan y ddaear mewn Parciau Cenedlaethol ac Ardaloedd o Harddwch Naturiol Eithriadol.

Cronfa Rhwydweithiau Carbon Isel (LCNF)

Fel rhan o DPCR5 mae Ofgem wedi darparu mynediad i Weithredwyr Rhwydweithiau Dosbarthu Trydan at gronfa i'w galluogi i wario arian ar dechnoleg arloesol neu drefniadau masnachol i leihau naill ai'r defnydd o garbon neu annog defnydd isel o garbon gan gyfranogwyr y rhwydwaith dosbarthu trydan.

Mae dwy haen o arian o dan y LCNF. Mae haen un yn cynnwys prosiectau llai lle nad oes llawer o angen trosolwg gan Ofgem ac mae haen dau yn cynnwys prosiectau blaenllaw o bwys. Byddwn yn cyflwyno nifer o brosiectau i'r gronfa a darperir gwybodaeth yn flynyddol ar ein cynnydd.

Ôl troed Carbon Busnesau

Mae WPD wedi ymrwymo i fesur a lleihau ei ôl troed carbon drwy adolygu dulliau i leihau milltiroedd carbon, nodi cyfleoedd i wella effeithlonrwydd cerbydau ac adolygu'r defnydd ohonynt er mwyn defnyddio llai o danwydd.

Byddwn yn cyflwyno adroddiad blynyddol ar gyfanswm allyriadau CO2 ein gwaith.

Colledion Rhwydwaith

Mae trydan yn cael ei golli wrth ei drawsyrru ar hyd y rhwydwaith i'r defnyddiwr olaf ac mae hefyd yn ychwanegu'n sylweddol at allyriadau nwyon tŷ gwydr. Drwy fuddsoddi i sicrhau bod y rhwydwaith mor effeithlon â phosibl, dylanwadu ar ddefnyddwyr a gwella cywirdeb data gallwn weithio i leihau'r colledion. Cawn ein cymell gan Ofgem i sicrhau lefel effeithlon o golledion ar y rhwydwaith. Mewn adroddiadau yn y dyfodol byddwn yn cyhoeddi perfformiad ein colledion blynyddol ar sail canran yn erbyn targed Ofgem.

Cynhyrchu Gwasgaredig

Rydym yn gweithio gyda'r llywodraeth i hwyluso'r gwaith o gyflwyno cynhyrchu gwasgaredig i wneud y broses o gysylltu â'n rhwydwaith yn haws i gwmseriaid. Rydym hefyd yn datblygu'r defnydd o system taliadau er mwyn gallu rheoli'r gwaith o ehangu ein rhwydwaith dosbarthu mewn ffordd sy'n gyfrifol yn amgylcheddol.

Mesurau Gwrthlygredd

Mae gan ein rhwydwaith tua 210km o geblau wedi eu llenwi ag olew inswleiddio. Mae'r rhain yn gallu bod yn risg i'r amgylchedd gan eu bod yn gallu halogi dŵr daear os byddant yn gollwng. Rydym wedi cytuno ar raglen gydag Ofgem i newid rhai o'r ceblau hyn gan ganolbwyntio ar y rhai sydd mewn ardaloedd sy'n arbennig o sensitif yn amgylcheddol, a rhoi ceblau sy'n defnyddio deunydd inswleiddio solid yn eu lle.

Hefyd byddwn yn codi byndiau wrth ymyl ein prif drawsnewidwyr drwy greu rhwystrau i atal olew rhag llifo i'n system ddraenio. Rydym yn cynyddu lefelau byndiau trawsnewidwyr i gynnwys gollyngiadau olew posibl mewn prif drawsnewidwyr, gan leihau gollyngiadau olew o Systemau Ceblau wedi'u Llenwi â Hylif (FFCS) drwy wella ein dull o ganfod gollyngiadau a lleihau gollyngiadau SF6 o'n hoffer.

Gosod Ceblau o dan y ddaear mewn Parciau Cenedlaethol ac Ardaloedd o Harddwch Naturiol Eithriadol

Rydym yn cydnabod bod gofalu am yr amgylchedd yn fwy na dim ond rheoli a lleihau llygredd. Tra bod trydan wedi dod yn rhan hanfodol o'n bywyd bob dydd, mae'r offer sydd ei angen i'w ddarparu'n gallu bod yn anneniadol ac yn ymwthiol yn weledol. Gwaetha'r modd, mae gosod ceblau tanddaear am bellter hir, yn arbennig mewn lleoliadau gwledig, hyd at bum gwaith yn fwy costus na gosod ceblau uwchben. Tra bod ceblau tanddaear yn llai agored i dywydd garw na llinellau uwchben, pan fo namau'n digwydd, yn aml o ganlyniad i ddifrod gan gontractwyr trydydd parti, mae'n gallu bod yn anodd dod o hyd iddynt a'u trwsio. Rhaid sicrhau cydbwysedd rhwng harddwch ac effeithlonrwydd cost. Mae gennym bedwar Parc Cenedlaethol a 12 Ardal o Harddwch Naturiol Eithriadol (AHNE) yn ein rhanbarth. Rydym yn gweithio gyda phob un o'r 16 sefydliad i ofyn iddynt ble byddent yn hoffi i ni osod rhai o'n llinellau uwchben o dan y ddaear. Erbyn 2015 rydym yn disgwyl y byddwn wedi buddsoddi £2.5 miliwn yn y gwaith hwn.

Geirfa

Argaeledd Mesur o'r amser pan nad yw'r cyflenwad ar gael. Mae'n cael ei nodi'n gyffredinol fel nifer y munudau ar gyfartaledd i bob cwsmer cysylltiedig, pan nad yw'r cyflenwad ar gael.

Cilofolt (kV) 1,000 folt.

DPCR5 pumed Adolygiad Rheoli Dosbarthiad Prisiau Trydan (DPCR5) am y cyfnod 2010-2015.

Diffoddiad Colli cyflenwad trydan.

Foltedd Uchel (HV) Yn gweithredu ar fwy na 1,000 folt ond llai na 22,000 folt. Mae fel arfer yn cyfeirio at 11,000 folt.

Foltedd Uchel Iawn (EHV) Yn gweithredu ar dros 22,000 folt ond llai na 132,000 folt. Mae fel arfer yn cyfeirio at 33,000 folt.

Is-orsaf Fawr Is-orsaf lle trawsnewidir foltedd o 132kV i foltedd is, fel arfer 33kV (weithiau 11kV).

Is-orsaf Gynradd Is-orsaf lle trawsnewidir foltedd o 33kV i foltedd is, fel arfer 11kV (weithiau 6.6kV).

MCG Munudau Cwsmeriaid a Gollwyd.

Nam Digwyddiad sy'n achosi llif o gerrynt trydanol heb ei reoli, wedi'i ddilyn gan ddatgysylltiad y cyflenwad.

Ofgem Swyddfa Marchnadoedd Nwy a Thrydan, y rheolydd ynni.

Pwynt Cyflenwi Grid Is-orsaf lle trawsnewidir foltedd o naill ai 400kV neu 275kV i 132 kV. Perchnogion yr is-orsafoedd a'r trawsnewidwyr yw National Grid (NG). WPD sydd berchen ar y cylchedau 132kV sy'n dod allan o'r is-orsaf.

Safonau Gwarantedig Cyfanswm o 8 o Safonau a gyhoeddir ynglyn â dosbarthiad trydan, ac yn cyfeirio at apwyntiadau, cysylltiadau a'r cyflenwad, ymateb i ymholiadau a thoriadau i'r cyflenwad.

Sicrwydd Rydym yn defnyddio'r term hwn i gyfeirio at nifer y toriadau mewn cyflenwad. Rydym fel arfer yn mesur y rhain fel nifer y toriadau mewn cyflenwad i bob 100 cwsmer.

TC Toriadau Cwsmeriaid. Diffinnir toriad fel colled o gyflenwad i gwsmer o dros 3 munud.

Torrwr Cylched Dyfais a ddefnyddir i diffodd rhan o'r rhwydwaith, naill ai dan amgylchiadau arferol neu pan fo nam.

Trefnwyd Ymlaen llaw Defnyddir y term hwn i gyfeirio at doriadau yng nghyflenwadau cwsmeriaid sydd wedi'u cynllunio ymlaen llaw, lle'r ydym yn cynghori cwsmeriaid yr effeithir arnynt o leiaf bum niwrnod ymlaen llaw.

Sut i Gysylltu â Ni

Am fwy o wybodaeth am Western Power Distribution edrychwch ar ein gwefan www.westernpower.co.uk

Rydym yn croesawu eich barn:
Os oes gennych gwestiwn neu sylw am yr adroddiad hwn neu os oes gennych ddiddordeb mewn mynychu digwyddiadau rhanddeiliaid yn y dyfodol, dyma'r manylion cysylltu:

Rhif ffôn:
gallwch ffonio am ddim ar 0800 0556833.

Ebost: gallwch anfon e-bost at ttaylor@westernpower.co.uk

Ysgrifennu:
gallwch ysgrifennu at Tony Taylor, Information Centre Manager, Avonbank, Feeder Road, Bristol, BS2 0TB

Sut i gysylltu â ni ar gyfer gwasanaeth cwmseriaid

Cyfeiriad llythyru

Western Power Distribution
Records Team
Lostwithiel Road
Bodmin
Cornwall PL31 1DE

Colli Cyflenwad De Orllewin Lloegr Rhadffôn:
0800 365900

Colli Cyflenwad De Cymru Rhadffôn:
0800 052400

Ymholiadau Cyffredinol/Rhwydwaith De Orllewin Lloegr Addasiadau/Cyflenwadau Newydd
0845 601989

Ymholiadau Cyffredinol/Rhwydwaith De Cymru Addasiadau/Cyflenwadau Newydd 0845 6013341

Os nad ydych yn fodlon â'n gwasanaeth

Rydym ni yn WPD wedi'n hymrwymo i roi gwasanaeth cwsmeriaid 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 gynted â phosibl. Dyma'r holl wybodaeth sydd ei hangen arnoch i ddefnyddio'n proses gwyno.

Sut i gysylltu â ni:

Ffôn – ffoniwch am ddim ar 0800 0556833

e-bost: Gallwch anfon e-bost at ttaylor@westernpowercymru.co.uk
Rhowch eich cyfeiriad gan gynnwys eich cod post, yn ogystal â'ch rhif ffôn yn eich e-bost.

Yn ysgrifenedig: Gallwch ysgrifennu at Tony Taylor, Information Centre Manager, Avonbank, Feeder Road, Bristol BS2 0TB.

Rhowch eich cyfeiriad a'ch cod post yn ogystal â'ch rhif ffôn yn eich llythyr.

Cam 1 – Adolygiad gan eich Rheolwr Lleol

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

Os nad yw eich rhif ffôn gennym, byddwn yn ysgrifennu atoch neu'n anfon e-bost o fewn 3 diwrnod gwaith o dderbyn eich llythyr neu e-bost.

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

Cam 2 – Atgyfeirio at Uwch Reolwr

Os nad ydych yn hapus gyda'r modd y mae'r 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 tri 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 nad ydych yn gwbl fodlon gyda'r hyn a wnaed ar ôl trafod eich cwyn gydag uwch reolwr sy'n gyfrifol am eich rhanbarth, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei hadolygu'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 un wythnos.

Rydym yn anelu i ddatrys eich cwyn o fewn wyth wythnos gydag ymddiheuriad ac eglurhad o'r hyn aeth o'i le. Pan fo'n addas fe allwn gymryd camau i adfer y sefyllfa ac mae'n bosib y byddwn yn talu rhywfaint o iawndal.

Cam 4 – Ombwdsman Ynni

Byddwn yn gwneud popeth a allwn i ddatrys eich problem drwy weithio gyda chi. Fodd bynnag, os ydych yn dal yn anhapus gyda'n gwasanaeth a'ch bod eisoes wedi dilyn camau un i dri, neu os nad ydym wedi datrys eich cwyn o fewn 8 wythnos, mae hawl gennych i gysylltu â'r Ombwdsman Ynni. Gwasanaeth datrys anghydfod yw hwn, sy'n ddi-dâl 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.

Energy Supply Ombudsman
PO Box 966
Warrington WA4 9DF
Ffôn: 0845 055 0760
Ffacs: 0845 055 0765
e-bost:
enquiries@energy-ombudsman.org.uk

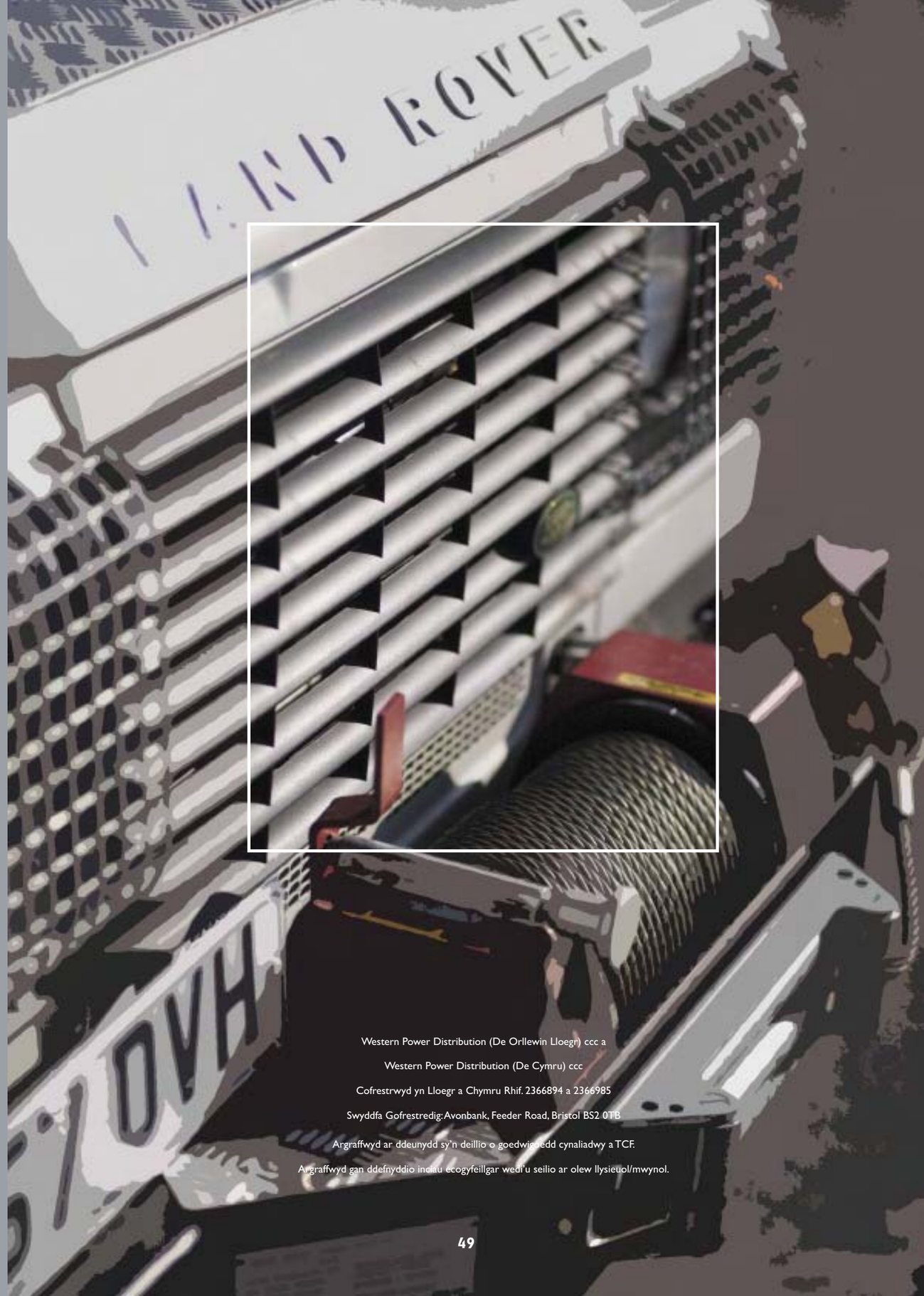
Ffynonellau cyngor a gwybodaeth eraill - Mae'n bosibl y bydd y sefydliadau hyn yn gallu cynnig gwybodaeth a chyngor annibynnol:

Cyswllt Defnyddwyr Cymru - www.cyswlltdefnyddwyr.gov.uk neu ffoniwch 08454 040506.

Cyngor ar Bopeth - www.citizensadvice.org.uk.

Age Concern Cymru - www.accymru.org.uk.

Help the Aged - www.helptheaged.org.uk



Western Power Distribution (De Orllewin Lloegr) ccc a
Western Power Distribution (De Cymru) ccc
Cofrestrwyd yn Lloegr a Chymru Rhif. 2366894 a 2366985
Swyddfa Gofrestredig: Avonbank, Feeder Road, Bristol BS2 0TB
Argraffwyd ar ddeunydd sy'n deillio o goedwigoedd cynaliadwy a TCF.
Argraffwyd gan ddefnyddio inciau ecogyfeillgar wedi'u seilio ar olew llysieuol/mwynol.