ScottishPower

Safonau Gwarantedig

Ein hymrwymiadau i chi

Ein blaenoriaeth yw darparu gwasanaeth gwych i chi. Fel cyflenwr ynni i chi, rhaid i ni fodloni'r Safonau Gwarantedig – sy'n cael eu pennu gan y rheoleiddiwr ynni Ofgem – mewn perthynas â:

- trefnu a chadw apwyntiadau
- atgyweirio mesuryddion credyd diffygiol
- atgyweirio mesuryddion rhagdalu diffygiol ac
- ailgysylltu ar ôl datgysylltu ar gyfer dyled.

Os na fyddwn yn rhoi gwasanaeth i chi sy'n bodloni'r safonau hyn, byddwn yn talu iawndal i chi.

Trefnu a chadw apwyntiadau

Mae'n rhaid i ni gynnig apwyntiad i chi ar ddyddiad o fewn amser rhesymol ac o fewn cyfnod 4 awr, neu gyfnod 2 awr ar gais. Os na fyddwn yn cadw apwyntiad a gytunwyd gyda chi, byddwn yn talu iawndal o £30 i chi.†

Mae'r tablau isod yn dangos nifer yr apwyntiadau yr aethom iddynt a nifer y troeon na lwyddom gyda'r amser hwnnw.

Apwyntiadau nwy (y cartref a microfusnesau)						
	Cyfanswm nifer yr achosion	Apwyntiadau aflwyddiannus	Apwyntiadau eithriedig*	Net	% yr apwyntiadau llwyddiannus	% y cynnydd/ gostyngiad ers y chwarter blaenorol
Ion - Maw 2023	5,545	89	0	89	98.39%	7.33%
Ebr - Meh 2023	2,960	60	0	60	97.97%	-0.42%
Gorff - Medi 2023	3,098	59	0	59	98.10%	0.12%
Hyd - Rhag 2023	5,386	153	0	153	97.16%	-0.94%

Apwyntiadau trydan (y cartref a microfusnesau)						
	Cyfanswm nifer yr achosion	Apwyntiadau aflwyddiannus	Apwyntiadau eithriedig*	Net	% yr apwyntiadau llwyddiannus	% y cynnydd/ gostyngiad ers y chwarter blaenorol
Ion - Maw 2023	113,666	2,101	0	2,101	98.15%	0.28%
Ebr - Meh 2023	94,979	1,339	0	1,339	98.59%	0.44%
Gorff - Medi 2023	95,068	2,242	0	2,242	97.64%	-0.95%
Hyd - Rhag 2023	85,079	2,849	0	2,849	96.65%	-0.99%

*Lle mae'r methiant o ganlyniad i amgylchiadau eithriadol y tu hwnt i'n rheolaeth.

Mesuryddion credyd diffygiol

Os byddwch yn rhoi gwybod i ni am fesurydd credyd diffygiol, dylem wneud y canlynol:

- O fewn 5 niwrnod gwaith o'ch cysylltiad, byddwn yn cynnal asesiad cychwynnol i weld a yw'r mesurydd yn ddiffygiol. Byddwn yn cymryd camau priodol i'n helpu i ddatrys unrhyw nam ac yn cynnig cadarnhau canlyniad ein hasesiad cychwynnol a'n camau nesaf yn ysgrifenedig.
- Os na fyddwn yn cymryd y camau priodol (er enghraifft, trefnu apwyntiad i archwilio'ch mesurydd) o fewn y raddfa amser hon, byddwn yn talu iawndal o £30 i chi. Os byddwn yn trefnu apwyntiad gyda chi ond yn methu â'i gadw, byddwn yn talu £30 arall i chi.†

Mae'r tablau isod yn dangos nifer y mesuryddion credyd yr adroddwyd amdanynt a nifer y troeon na weithredom yn briodol o fewn yr amserlenni gofynnol.

Mesuryddion credyd diffygiol – nwy						
	Cyfanswm nifer yr achosion	Heb weithredu'n briodol	Achosion eithriedig*	Net	% y llwyddiant	% y cynnydd/ gostyngiad ers y chwarter blaenorol
Ion - Maw 2023	4,462	0	0	0	100%	0.00%
Ebr - Meh 2023	3,562	0	0	0	100%	0.00%
Gorff - Medi 2023	2,283	0	0	0	100%	0.00%
Hyd - Rhag 2023	2,204	0	0	0	100%	0.00%

Mesuryddion credyd diffygiol – trydan						
	Cyfanswm nifer yr achosion	Heb weithredu'n briodol	Achosion eithriedig*	Net	% y llwyddiant	% y cynnydd/ gostyngiad ers y chwarter blaenorol
Ion - Maw 2023	2,790	0	0	0	100%	0.00%
Ebr - Meh 2023	3,161	0	0	0	100%	0.00%
Gorff - Medi 2023	2,081	0	0	0	100%	0.00%
Hyd - Rhag 2023	2,445	0	0	0	100%	0.00%

*Lle mae'r methiant o ganlyniad i amgylchiadau eithriadol y tu hwnt i'n rheolaeth.

Mesuryddion rhagdalu diffygiol

Os yw'ch mesurydd rhagdalu trydan neu nwy yn datblygu nam (nad yw'n gysylltiedig â diffyg credyd) ac mae'ch cyflenwad i ffwrdd, dylem wneud y canlynol:

- Ymweld â chi o fewn 3 awr o'ch cysylltiad ar ddiwrnodau gwaith, neu o fewn 4 awr ar ddiwrnodau eraill.

Os na fyddwn yn ymweld o fewn y graddfeydd amser hyn, byddwn yn talu £30 i chi.†

Os yw'ch mesurydd rhagdalu trydan neu nwy yn datblygu nam ond nid yw'ch cyflenwad i ffwrdd, dylem wneud y canlynol:

- O fewn 3 awr ar ddiwrnod gwaith a 4 awr ar unrhyw ddiwrnod arall, cymryd camau priodol i gadarnhau a yw'r mesurydd yn ddiffygiol, neu gymryd camau i gywiro unrhyw nam.

Os na fyddwn yn cymryd camau priodol (er enghraifft, trefnu apwyntiad i archwilio'ch mesurydd) o fewn y graddfeydd amser hyn, byddwn yn talu £30 i chi.

Mae'r tablau isod yn dangos nifer y mesuryddion rhagdalu diffygiol yr adroddwyd amdanynt a nifer y troeon na lwyddom o fewn yr amser penodol neu na weithredom yn briodol.

Mesuryddion rhagdalu diffygiol – nwy						
	Cyfanswm nifer yr achosion	Apwyntiadau aflwyddiannus neu heb weithredu'n briodol	Apwyntiadau eithriedig*	Net	% yr apwyntiadau llwyddiannus/ gweithredu'n briodol	% y cynnydd/ gostyngiad ers y chwarter blaenorol
Ion - Maw 2023	30,348	19	0	19	99.94%	0.23%
Ebr - Meh 2023	18,757	4	0	19	99.98%	0.04%
Gorff - Medi 2023	15,714	21	0	4	99.87%	-0.11%
Hyd - Rhag 2023	24,172	55	0	55	99.77%	-0.09%

Mesuryddion rhagdalu diffygiol – trydan						
	Cyfanswm nifer yr achosion	Apwyntiadau aflwyddiannus neu heb weithredu'n briodol	Apwyntiadau eithriedig*	Net	% yr apwyntiadau llwyddiannus/ gweithredu'n briodol	% y cynnydd/ gostyngiad ers y chwarter blaenorol
Ion - Maw 2023	24,326	16	0	16	99.93%	-0.01%
Ebr - Meh 2023	36,064	3	0	3	99.99%	0.06%
Gorff - Medi 2023	33,300	24	0	24	99.93%	-0.06%
Hyd - Rhag 2023	22,031	8	0	8	99.96%	0.04%

*Lle mae'r methiant o ganlyniad i amgylchiadau eithriadol y tu hwnt i'n rheolaeth.

Ailgysylltu ar ôl datgysylltu ar gyfer dyled

Os ydym wedi datgysylltu eich mesurydd oherwydd nad ydych wedi talu taliadau, ac nid ydym yn eich ailgysylltu o fewn 24 awr ar ôl i chi dalu'r taliadau hyn neu sefydlu cynllun talu, byddwn yn talu iawndal o £30 i chi. Gallai taliadau gynnwys treuliau datgysylltu ac ailgysylltu rhesymol, ac mae'n bosibl y bydd yn rhaid i chi dalu ernes.

Ni fu achosion o ninnau'n methu ailgysylltu mesurydd yn dilyn datgysylltiad oherwydd dyled o fewn yr amserlenni gofynnol.

Eithriadau i'r Safonau Gwarantedig

Ceir eithriadau i'r cynllun iawndal Safonau Gwarantedig sy'n ymdrin ag amgylchiadau y tu hwnt i'n rheolaeth, gan gynnwys:

- Tywydd garw
- Os byddwch chi allan pan fyddwn yn ymweld ar yr adeg y cytunwyd arno ar gyfer yr apwyntiad
- Ceisiadau am wasanaeth y tu allan i'r cyfnodau a fanylir yn y daflen hon
- Streiciau neu weithredu gan drydydd parti y tu hwnt i'n rheolaeth
- Os byddwch chi'n canslo apwyntiad
- Rydym ni'n canslo apwyntiad trwy roi 1 diwrnod gwaith o rybudd, neu rydych chi'n cytuno'n benodol i aildrefnu'r apwyntiad gan roi llai nag 1 diwrnod gwaith o rybudd.

Sut y gwneir taliadau iawndal

Gwneir taliadau iawndal Safonau Gwarantedig i chi'n awtomatig trwy gredydu eich cyfrif banc neu drwy siec – nid oes angen i chi gyflwyno cais i'w derbyn. Hefyd, os ydym yn ymwybodol o fethiant ac nad ydym wedi talu iawndal i chi o fewn 10 diwrnod gwaith o'r methiant hwnnw, byddwn yn talu £30 ychwanegol i chi.

Mae'r tabl isod yn dangos nifer y taliadau ychwanegol rydym wedi eu gwneud:

Taliadau ychwanegol			
	Nifer y methiannau	Cyfanswm y taliadau ychwanegol	% y taliadau ychwanegol
Hyd - Rhag 2022	2,225	370	17%
Ion - Maw 2023	1,406	122	9%
Ebr - Meh 2023	2,346	476	20%
Gorff - Medi 2023	3,065	276	9%

†Ni fydd y safon hon yn berthnasol os na allwn gadw'r apwyntiad o ganlyniad i amgylchiadau y tu hwnt i'n rheolaeth neu os rhown o leiaf 1 diwrnod gwaith o rybudd i chi na allwn gadw'r apwyntiad.