Hyrwyddo dewis a gwerth
i bob cwsmer nwy a thrydan

Safonau newydd ar gyfer gwasanaethau cysylltu â rhwydwaith

Taflen ffeithiau 94 12.10.10 www.ofgem.gov.uk

Mae datblygwyr tai, generaduron ynni ar raddfa fach, busnesau a pherchenogion cartref i gyd yn dibynnu ar gwmnïau rhwydwaith trydan lleol pan fydd angen cysylltiad newydd â rhwydwaith arnynt.

Mae Ofgem am i gwsmeriaid allu dibynnu ar gwmnïau rhwydwaith i ddarparu gwasanaeth o safon iddynt.

Mae Ofgem wedi cyflwyno safonau perfformiad newydd sy'n pennu terfynau amser llym ar gyfer gwasanaethau cysylltu ac yn rhoi iawndal i gwsmeriaid pan na chaiff terfynau eu cyrraedd. Daeth y rheolau hyn i rym ar 1 Hydref 2010.

Y mater

Yn hanesyddol, nid yw'r Gweithredwyr Rhwydweithiau Dosbarthu ('y Gweithredwyr') sy'n rheoli'r 14 o rwydweithiau ynni lleol ledled Prydain bob amser wedi cynnig gwasanaeth cysylltu da i gwsmeriaid. Mae rhai cwsmeriaid wedi wynebu oedi o ran cael dyfynbrisiau gan gwmnïau a chael y gwaith wedi'i gwblhau.

Mae cwsmeriaid wedi colli amser ac arian gwerthfawr yn sgîl hyn - a hyd yma ni fu unrhyw iawndal ar gael gan gwmnïau rhwydwaith am yr oedi hyn.

Yr ateb

Mae Ofgem am i'r Gweithredwyr wella fel y gall cwsmeriaid fod yn hyderus y caiff gwaith cysylltu ei gwblhau ar amser. Felly, datblygodd Ofgem gyfres newydd o safonau perfformiad. Mae'r rheolau hyn yn darparu:

- terfynau amser clir ar gyfer pob cam o'r broses gysylltu
- taliadau uniongyrchol i gwsmeriaid lle bo'r Gweithredwyr yn methu â chyrraedd y safonau

Mae'r rheolau hyn yn gyfreithiol gyfrwymol, felly mae'n rhaid i Weithredwyr gydymffurfio â hwy.

O 1 Hydref, gall cwsmeriaid ddisgwyl cael gwasanaeth gwell. Mae'r Gweithredwyr wedi rhoi systemau a phrosesau newydd ar waith i'w helpu i gyrraedd y terfynau amser newydd.

Gweithiodd Ofgem gyda'r Gweithredwyr, y diwydiant a grwpiau fel y Ffederasiwn Adeiladwyr Cartrefi a'r Cyngor Defnyddwyr Ynni Mawr i ddatblygu'r safonau a'r iawndaliadau.

Beth mae'r safonau newydd yn ei gwmpasu?

Mae'r safonau yn pennu terfynau amser i'r Gweithredwyr:

- ddarparu dyfynbrisiau ac amcangyfrifon cyllideb ar gyfer cysylltu cwsmer sydd â mesurydd (e.e. deiliad cartref neu ddatblygwr tai)
- cwblhau gwaith gan gynnwys actifadu'r cysylltiad ei hun
- atgyweirio diffygion ar rwydweithiau heb fesurydd (fel goleuadau stryd) mewn argyfwng lle bo angen.

Mae'r safonau'n ymwneud â chysylltu rhwydweithiau ynni lleol ag:

- eiddo preifat unigol
- ystadau tai
- unedau busnes mwy o faint
- generaduron ynni.

Iawndal

Mae'n rhaid i gwmnïau gydymffurfio â safonau newydd Ofgem. Os byddant yn torri unrhyw un ohonynt, byddant yn atebol i dalu iawndal sylweddol i gwsmeriaid. Mewn rhai achosion, telir iawndal o hyd at £200 am bob diwrnod gwaith o oedi.

Nodir rhai enghreifftiau o'r safonau a lefel yr iawndal ar gyfer cysylltiadau â mesurydd a heb fesurydd isod. Yn gyffredinol, mae'r safonau sy'n berthnasol i generaduron ynni ar raddfa fach yn debyg, er bod gan rai ohonynt derfynau amser gwahanol.

Ceir rhestr lawn o'r safonau sy'n berthnasol i gysylltiadau sy'n seiliedig ar alw yn: http://www.legislation.gov.uk/uksi/2010/2088/pdfs/uksi_2010 2088_en.pdf

Ceir rhestr o'r safonau sy'n berthnasol i gysylltiadau ar gyfer generaduron yn:: http://www.ofgem.gov.uk/Networks/ElecDist/QualofServ/GuarStandds/Pages/GuarStandds.aspx

Safon	Safon	Lefel yr iawndal
Darparu dyfynbris am gysylltiad foltedd uchel iawn	O fewn 65 diwrnod gwaith	£150 am bob diwrnod gwaith
Cwblhau gwaith cysylltu foltedd uchel	O fewn y terfynau amser y cytunwyd arnynt â'r cwsmer	£150 am bob diwrnod gwaith
Cwblhau gwaith ar gyfer hicysylltiadau foltedd uchel iawn	O fewn y terfynau amser y cytunwyd arnynt â'r cwsmer	£200 am bob diwrnod gwaith
Darparu dyfynbris am gysylltiad n cam foltedd is [1]	O fewn 5 diwrnod gwaith	£10 am bob diwrnod gwaith o oedi
Darparu dyfynbris am gynhyrchu foltedd is - **ar gyfer generaduron ynni**	O fewn 45 diwrnod gwaith	£50 am bob diwrnod gwaith o oedi

Monitro perfformiad

Mae Ofgem yn disgwyl i'r safonau wella gwasanaethau cysylltu Gweithredwyr. Fodd bynnag, os na fydd Gweithredwyr yn cyflawni targedau mewn 90 y cant o achosion ar draws eu holl wasanaethau cysylltu, gallwn gymryd camau gorfodi.

Anghydfodau

Mae Ofgem hefyd wedi ei gwneud yn ofynnol i Weithredwyr lunio cynllun adolygu cywirdeb dyfynbrisiau. Mae hyn yn galluogi cwsmeriaid i herio cywirdeb dyfynbris Gweithredwr drwy broses syml sy'n hawdd ei deall. Dim ond cwsmeriaid â phedwar cysylltiad gwasanaeth bach fydd yn gymwys i herio cywirdeb dyfynbris. Ceir manylion ar sut i wneud hyn ar wefannau'r Gweithredwyr.

Os bydd anghydfod yn codi rhwng y cwsmer a'r Gweithredwr ynghylch unrhyw o'r safonau neu iawndal, neu gywirdeb y dyfynbris a gafwyd, dylai geisio datrys hwn yn gyntaf drwy broses datrys anghydfodau'r Gweithredwr.

Os na fydd y dull hwn yn llwyddo, a lle bo'r gŵyn gan gwsmer domestig neu ficrofusnes2, dylai'r cwsmer neu'r Gweithredwr wneud cais i'r Ombwdsmon Ynni leddfu'r anghydfod. I gael manylion cyffredinol am gynllun yr Ombwdsmon, gan gynnwys manylion am sut i wneud cŵyn a'r math o gwynion y bydd yr Ombwdsmon yn eu hystyried, ewch i: www.energy-ombudsman.org.uk.

Yn y bôn, gall unrhyw gwsmer wneud cais i Ofgem a gofyn am benderfyniad. Mae hyn yn golygu ein bod yn ystyried y mater ac yn gwneud penderfyniad o blaid y cwsmer neu'r Gweithredwr.

Rhagor o wybodaeth a Chanllawiau

Gall cwsmeriaid gysylltu â'u Gweithredwr i gael help a chyngor ar y safonau newydd hyn. Mae'r ddolen hon yn dangos y cwmnïau sy'n berchen ar y rhwydweithiau ac yn cynnwys dolenni i wefannau'r Gweithredwyr ynghyd â'u manylion cyswllt. http://2010.energynetworks.org/electricity-distribution-map/

1 Caiff y rhan fwyaf o eiddo domestig eu cysylltu drwy wasanaeth un cam foltedd is

2 Mae gwasanaeth yr Ombwdsmon Ynni ar gael i gwsmeriaid domestig neu ficrofusnesau. Ystyr microfusnes yw busnes sy'n:
- cyflogi llai na deg o bobl (neu gyfwerth ag amser llawn) ac sydd â throsiant blynyddol nad yw'n fwy na dwy filiwn Ewro; neu
- • sy'n defnyddio llai na 200,000 kWh o nwy y flwyddyn neu 55,000 kWh o drydan y flwyddyn.