Effeithlonrwydd Ynni

- Cyflwyniad
- Beth allwn ni wneud i arbed ynni?
- Syniadau digost
- Syniadau cost isel
- Syniadau eraill i arbed ynni
- Cyngor arbed ynni
- Ein Llinell Gymorth Arbed Ynni
- Cael grant
- Cyngor annibynnol
- Ffyrdd eraill y gallwn helpu

Cyflwyniad

Mae effeithlonrwydd ynni yn dda i chi ac yn dda i'r blaned, gan ei fod yn golygu biliau llai a gollyngiadau is. Mae'r llyfryn hwn yn esbonio sut y gallwch arbed arian drwy ostwng y cyfanswm o ynni a ddefnyddiwch. Ar yr un pryd, gallwch wneud eich cartref yn gynhesach drwy ddilyn ein hawgrymiadau effeithlonrwydd ynni syml. Ac mae'n bosib fod gennych hawl i grant am ddim i'ch helpu i insiwleiddio'ch cartref.

Yn EDF Energy rydym o ddifrif ynghylch effeithlonrwydd ynni ac rydym eisiau rhoi cymorth i chi arbed ynni ble bynnag y bo hynny'n bosib. Rydym yn gobeithio y byddwch yn canfod y llyfryn hwn yn ddefnyddiol.

Arbedwch ynni, arbedwch arian a helpwch i
arbed y blaned

Beth allwch chi ei wneud i arbed ynni?

Arbed ynni

Mae'n hawdd dechrau defnyddio ynni'n effeithlon. Heb wario dim arian, gallwch gymryd rheolaeth a dechrau gostwng eich biliau. Neu gallwch ddewis gwario swm bach o arian, er mwyn arbed llawer. Cofiwch, drwy ddefnyddio llai o ynni, rydych yn cyfrannu tuag at amgylchedd iachach.

Syniadau digost

Syniadau na fydd yn costio ceiniog i chi

Bydd yr awgrymiadau hawdd eu dilyn canlynol yn eich helpu i arbed ynni, heb gost:

Llenni

- Caewch y llenni wrth iddi nosi i gadw gwres yn yr ystafell.
- Peidiwch â gosod y llenni dros wresogyddion neu reiddiaduron gan y bydd hyn yn tywys y gwres yn syth allan drwy'r ffenestr.

Gwresogi

- Peidiwch â rhoi gwresogyddion o dan ffenestri neu eu gorchuddio gyda llenni, gan fod hyn yn gwastraffu gwres a gall fod yn anniogel.
- Dylech osgoi agor drysau a ffenestri i oeri ystafell sy'n rhy boeth. Yn lle gwneud hyn, trowch y gwres i lawr.
- Os ydych yn troi'r thermostat i lawr o 1°C yn unig, byddwch yn arbed hyd at 10% oddi ar eich bil gwresogi.

- Gallwch arbed mwy fyth o arian drwy wresogi eich cartref am awr yn llai bob dydd. Ond gofalwch beidio troi'r gwres i lawr ormod: peidiwch â pheryglu iechyd pobl wael, pobl ifanc neu henoed.

Gwresogi dŵr
- Cofiwch beidio gosod y thermostat yn rhy uchel ar eich gwresogydd dŵr. Mae 60˚C/140˚F yn ddigon fel arfer.
- Defnyddiwch gawod os oes gennych un a byddwch yn arbed amser, arian a dŵr. Cofiwch fod cawodydd pŵer yn defnyddio mwy o ddŵr na mathau eraill o gawodydd.

Teledu a stereo
- Peidiwch â gadael eich teledu a theclynnau eraill ar '*standby'* neu ar ailwefru (*recharge)* yn ddiangen.

Oergelloedd a Rhewgelloedd
- Dylid dadmer oergelloedd a rhewgelloedd yn rheolaidd i'w cadw'n rhedeg yn effeithlon.
- Peidiwch â rhoi bwyd poeth neu gynnes yn syth yn yr oergell - gadewch iddo oeri yn gyntaf.
- Ble bynnag y bo'n bosib, lleolwch eich oergell neu rewgell i ffwrdd o'ch popty.
- Caewch ddrws eich oergell neu rewgell cyn gynted â phosib.

Goleuo
- Rhoddwch bob golau i ffwrdd pan nad yw'r ystafell yn cael ei defnyddio.

Golchi dillad yn y cartref
- Ceisiwch ddisgwyl nes y bydd gennych lwyth llawn cyn defnyddio eich peiriant golchi.
- Neu, defnyddiwch y rhaglen hanner llwyth neu economi os oes gan eich peiriant hyn.
- Ble bo'n bosib, sychwch ddillad ar y lein neu mewn eiriwr yn hytrach na defnyddio peiriant sychu dillad
- Cynlluniwch eich smwddio fel bod y dillad sydd angen tymheredd is yn cael eu smwddio gyntaf.

Cyfrifiaduron
- Dim ond amddiffyn hyd bywyd y monitor mae arbedwyr sgrin. Oni bai bod yr arbedwr sgrîn yn diffodd y monitor, ni fydd yn arbed ynni. Felly cofiwch ddiffodd cyfrifiaduron pan na fyddant yn cael eu defnyddio.

Peiriannau Golchi Llestri
- Defnyddiwch y rhaglen tymheredd isel neu'r un economi oni bai fod gennych lestri budr iawn.
- Ble bo'n bosib, disgwyliwch nes bod gennych lwyth llawn cyn defnyddio eich peiriant golchi llestri.

Coginio
- Defnyddiwch y tostiwr yn hytrach na'r gridyll i wneud tost.
- Defnyddiwch badell o'r maint cywir ar gyfer y bwyd a chylch yr hob.
- Gadewch gaeadau'r sosbenni arnynt a throwch y gwres i lawr.
- Peidiwch â defnyddio mwy o ddŵr nag yr ydych ei angen.
- Defnyddiwch degell i ferwi dŵr ar gyfer coginio.
- Peidiwch â berwi mwy o ddŵr nag yr ydych ei angen - ond cofiwch orchuddio'r elfen os ydych yn defnyddio tegell trydan.

Syniadau sy'n gallu costio ychydig

Mae'r awgrymiadau canlynol yn gallu costio ychydig, ond gallant eich helpu i wneud arbedion mawr yn eich biliau ynni:

Gwresogi
- Gosodwch ffoil adlewyrchol y tu ôl i'ch rheiddiaduron (gyda'r ochr loyw yn wynebu'r rheiddiadur). Mae hyn yn helpu i gadw gwres yn y tŷ.

Goleuo
- Defnyddiwch fylbiau golau sy'n arbed ynni.

Syniadau cost isel

Dŵr
- Os oes gennych dap sy'n gollwng, gwnewch yn siŵr ei fod yn cael ei drwsio'n gyflym: mewn un diwrnod yn unig, gall tap sy'n gollwng wastraffu digon o ddŵr poeth i lenwi baddon.

Insiwleiddio
- Gosodwch siaced lapio am eich tanc dŵr poeth ac insiwleiddiwch eich pibellau dŵr poeth.
- Cofiwch brynu siaced lapio sydd â chymeradwyaeth Safon Brydeinig.
- Rhoddwch stripiau drafft o amgylch ffenestri a drysau i'r tu allan, a gosod fflap ar draws y blwch llythyrau.

Syniadau eraill i arbed ynni

Gwelliannau sy'n costio mwy ac yn arbed mwy

Mae'r argymhellion canlynol yn costio mwy, ond byddant yn eich helpu i arbed mwy hefyd. Gallant ychwanegu at werth eich tŷ hyn yn oed:

Gwresogi
- Mae falfiau rheiddiaduron thermostatig yn gadael i chi reoli tymheredd pob ystafell ar wahân ac yn gallu gostwng eich biliau gwresogi. I alluogi i ddŵr lifo drwy'r system wres canolog, bydd angen i chi adael falf o leiaf un rheiddiadur yn agored bob amser.
- **A** ydych **chi'n gwresogi'ch tŷ yn bennaf gyda thanau bar, darfudydd neu wresogyddion ffan?**
  Mae'r rhain yn ddrud i'w defnyddio o'u cymharu â ffurfiau eraill o wresogi. Os yw'n bosib, meddyliwch am newid i unedau storio gwres neu wres canolog nwy. Gallai hyn eich gwneud yn fwy cysurus am bris is - yn enwedig os yw eich tŷ wedi'i insiwleiddio'n dda.
- Os yw eich bwyler dros 15 oed neu'n annibynadwy, newidiwch ef am un modern, sy'n defnyddio ynni'n effeithlon, ac sydd o'r maint cywir. Bwyleri cyddwyso yw'r rhai mwyaf effeithlon, gydag effeithlonrwydd tymhorol cyfartalog o hyd at 90%, sy'n gallu torri traean oddi ar eich bil tanwydd.

Syniadau eraill i arbed ynni

Insiwleiddio llofft

- Insiwleiddiwch fwlch y to gyda ffibr gwydr neu wlân mwynol 270mm o drwch. Byddwch angen cyngor proffesiynol ar gyfer toeau gwastad ac addasiadau llofft.

Cost: tua £180 ar gyfer DIY, neu £500 os yw'n cael ei osod yn broffesiynol (ond mae grantiau ar gael).
Arbedion: hyd at £110 y flwyddyn.

Galwch ni os gwelwch yn dda, ar **0800 096 9966*** am ragor o wybodaeth.
Syniadau eraill i arbed ynni

Insiwleiddio wal geudod

- Gellir inswleiddio wal geudod, ond dylid gwneud hyn gan osodwr cymwys yn unig. Os ydych yn byw mewn llety rhent, dylech gael caniatâd eich landlord cyn cychwyn y gwaith.

Cost: tua £500 (ond mae grantiau ar gael).
Arbedion: tua £90 y flwyddyn.

Mae'n werth edrych i weld os ydych yn cymhwyso am fesurau inswleiddio am ddim.

Galwch ni os gwelwch yn dda, ar **0800 096 9966*** am ragor o wybodaeth.

Cyngor Arbed Ynni

Arolygon Ynni Cartref Am Ddim

Pam na gymerwch chi fantais o'n Harolwg Ynni Cartref? Gallwn gynnal hyn dros y ffôn neu mewn adroddiad ysgrifenedig i chi. Bydd yr arolwg yn argymell mesurau arbed ynni effeithiol yn benodol ar gyfer eich cartref ac yn dangos faint y gallech ei arbed ar eich biliau. I gael arolwg, galwch am ddim ar **0800 096 9966***. Mae llinellau'n agored o 8.00am-8.00pm, dydd Llun i ddydd Gwener, a 8.30am-2pm ar ddydd Sadwrn.

Ein llinell gymorth Arbed Ynni

Galwch yn awr am awgrymiadau am ddim

Mae ein hymgynghorwyr un-pwrpas yn gallu cynnig cyngor ac awgrymiadau i chi ar sut i weithredu mesurau effeithlonrwydd ynni. Galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9966***. Mae llinellau'n agored o 8.00am-8.00pm, dydd Llun i ddydd Gwener, a 8.30am-2pm ar ddydd Sadwrn.

Cael grant

Sut i gael grantiau ar gyfer gwelliannau effeithlonrwydd ynni

Ein Rhaglen YEY
Mae'n bosib y gallwch gael grant i helpu i dalu am fesurau arbed ynni yn eich cartref, o dan ein Rhaglen Ymrwymiad Effeithlonrwydd Ynni (YEY). Am ragor o wybodaeth, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9966***. Mae llinellau'n agored o 8.00am-8.00pm, dydd Llun i ddydd Gwener, a 8.30am-2pm ar ddydd Sadwrn.

Cynllun 'Warm Front'
Os ydych yn derbyn unrhyw fudd-daliadau cysylltiedig ag incwm gan y llywodraeth, mae'n bosib eich bod yn cymhwyso am grant Cynllun 'Warm Front' sydd wedi'i ariannu gan y llywodraeth, fel cymorth i dalu am inswleiddio'ch cartref. Mae hwn ar gael os ydych yn berchennog cartref eich hun neu yn ei rentu gan landlord preifat. Mae'n bosib i chi hyd yn oed gael grant ar gyfer gosod system wresogi. Am ragor o wybodaeth galwch am ddim ar **0800 316 6011*.**

Cyngor annibynnol

Ceisio cymorth pellach

Pwy arall all helpu?
Mae'r sefydliadau canlynol yn hyrwyddo effeithlonrwydd ynni drwy gynnig cyngor diduedd neu gymorth ymarferol.

Canolfannau Cyngor Effeithlonrwydd Ynni (EEACs)
Mae'r canolfannau hyn yn rhoi cyngor annibynnol, diduedd am ddim i ddeiliaid cartref a busnesau bach ar sut i arbed ynni a gostwng biliau tanwydd. Maent hefyd yn gallu eich rhoi

mewn cysylltiad ag asiantaethau grant, contractwyr cofrestredig a mannau eraill i ganfod gwybodaeth. Am fanylion ynghylch eich canolfan agosaf, galwch **0800 512 012*** os gwelwch yn dda.

Awdurdodau Lleol
Mae'n bosib fod gan eich awdurdod lleol Swyddog Arbed Ynni a all roi cyngor i chi ar effeithlonrwydd ynni. Gallwch hefyd gael cyngor gan adran Gwasanaethau Cwsmer eich cyngor lleol. Gellir canfod y cyfeiriad a'r rhif teleffon yn eich llyfr ffôn lleol.

Cyngor annibynnol

Sefydliadau

Mae'r sefydliad hwn yn cydlynu'r holl asiantaethau gwella cartref yn genedlaethol, gan gynnwys asiantaethau Gofal a Thrwsio. Am ragor o wybodaeth galwch **01457 891909.**

National Energy Action
Elusen ynni cenedlaethol yw'r NEA sy'n ymwneud ag anghenion ynni cartrefi incwm isel. Mae'n darparu deunyddiau addysgol a hyfforddiant effeithlonrwydd ynni. Am ragor o wybodaeth galwch **0191 261 5677.**

Yr Ymddiriedolaeth Arbed Ynni (YAY)
YAY yn hyrwyddo defnydd effeithlon o'r holl ffurfiau o ynni yn y DU, gan anelu at ostyngiad cyffredinol mewn defnydd, a gwell amgylchedd. Am ragor o wybodaeth ynghylch 'Effeithlonrwydd Ynni' (Menter gan yr Ymddiriedolaeth Arbed Ynni), galwch **0207 222 0101.**

Ffyrdd eraill y gallwn helpu Mae'r

Cwrdd â'ch anghenion

Rydym eisiau sicrhau fod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib. Os ydych angen y llyfryn hwn mewn print mawr, Braille, neu fel fersiwn clywedol ar CD, yna galwch ein tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim ar **0800 269 450***.

Cwsmeriaid nad ydynt yn siarad Saesneg

Os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf a phe byddech yn hoffi gwybodaeth mewn iaith arall, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*** a byddwn yn eich trosglwyddo

i'n llinell iaith arbennig. Mae gennym gysylltwyr ffôn sydd, rhyngddynt, yn gallu siarad dros 100 o wahanol ieithoedd.

Mae'r canllaw hwn hefyd ar gael fel fersiwn testun yn unig mewn Urdu, Bengali, Somali, Gujarati, Twrceg, Hindi, Punjabi a Chymraeg.

*Gellir monitro galwadau a'u recordio fel rhan o'n rhaglen gwasanaeth cwsmer. Mae galwadau 0800 am ddim o linellau tir y DU ond gall eich gweithredwr rhwydwaith godi ffi arnoch os ydych yn galw o ffôn symudol. Mae'r holl rifau eraill yn derbyn ffi graddfa galwad leol.

Ffynhonnell: Yr Ymddiriedolaeth Arbed Ynni

Enw masnachol yw EDF Energy sy'n cael ei ddefnyddio gan EDF Energy Customers plc, Rhif Cof. 02228297 gyda'i Swyddfa Gofrestredig yn 40 Grosvenor Place, London SW1 7EN, corfforedig yn Lloegr a Chymru. Mae EDF Energy Customers plc yn is-gwmni sydd ym

mherchnogaeth gyflawn EDF Energy plc. Mae'r cyfrifoldeb am berfformiad y goblygiadau cyflenwi ar gyfer holl gontractau EDF Energy yn aros gyda EDF Energy Customers plc.

Diogelwch Nwy

- Cyflwyniad
- Peryglon anweladwy
- Gwirio eich cartref
- Cysylltu
- Ffyrdd eraill y gallwn eich helpu

Cyflwyniad

Mae'r llyfryn hwn yn cynnig ffyrdd i chi wella diogelwch nwy yn eich cartref, ac yn dweud wrthych beth i'w wneud mewn argyfwng. Tua'r cefn, byddwch yn canfod rhifau ffôn y gallwch eu galw am gymorth neu gyngor.

Peryglon anweladwy

Diogelwch yn y cartref

Gadewch i awyr iach gylchredeg

Os ydych yn defnyddio teclynnau nwy,
olew neu danwydd solet, peidiwch â rhwystro
gwyntylliad yn yr ystafelloedd y maent
ynddynt. Rhaid i awyr iach gylchredeg i'ch
teclynnau fod yn ddiogel.

Perygl gollyngiadau nwy

Mae'n bwysig gwybod am beryglon
carbon monocsid a gollyngiadau nwy:

- Fel arfer mae carbon monocsid yn dod o declynnau nwy diffygiol sydd heb eu gosod neu eu cynnal a'u cadw'n iawn.

Peryglon anweladwy

- Rhai arwyddion cynnar o wenwyno carbon monocsid yw: blinder, syrthni, cur pen, poenau yn y frest a'r stumog.
- Gall gwenwyno achosi difrod niwrolegol parhaus.

Drwy gael gwiriad diogelwch nwy byddwch yn gostwng y risg o'r peryglon hyn.

Beth yw carbon monocsid?

Nwy diarogl a di-liw yw carbon monocsid sy'n achosi marwolaethau damweiniol i tua 50 o bobl ac yn achosi anaf difrifol i 200 o bobl bob blwyddyn yn y DU. Mae bron yn sicr fod gwenwyno gan garbon monocsid heb ei ddadansoddi'n llawn, gyda llawer o bobl yn dioddef o'r symptomau heb sylweddoli hynny. Y rhai mewn mwyaf o berygl yw plant, merched beichiog a'u babanod a phobl gyda chlefydau cardiofasgwlaidd.

Gan nad oes gan garbon monocsid arogl, efallai y byddwch eisiau gosod canfodyddion carbon monocsid yn eich cartref fel mesur diogelwch. Mae'r canfodyddion hyn yn gadael i chi wybod yn syth os oes cyfanswm uchel o garbon monocsid yn yr awyr. Sicrhewch eich bod yn gosod canfodyddion sy'n cwrdd â Safonau Diogelwch Prydeinig neu Ewropeaidd.

Gwirio eich cartref

Gwiriadau Diogelwch Nwy

A ydych yn gymwys i gael gwiriad am ddim?

Os ydych yn gwsmer nwy ac yn berchennog cartref, mae'n bosib y gallwn gynnig gwiriad diogelwch nwy am ddim i chi.

Rydych yn cymhwyso am wiriad diogelwch nwy am ddim os:

- Ydych yn derbyn budd-dal ar sail prawf moddion a gyda phlentyn sydd o dan bum mlwydd oed, neu
- Eich bod o oedran pensiwn, yn anabl neu gyda salwch cronig ac yn byw ar ben eich hun, neu

Eich bod o oedran pensiwn, yn anabl neu gyda salwch cronig ac yn byw gydag eraill sydd i gyd o oedran pensiwn, yn anabl neu gyda salwch cronig neu o dan 18 oed.

Ac

- Eich bod yn gofyn i ni gynnal gwiriad diogelwch nwy am ddim i chi.
- Os nad ydych wedi cael gwiriad diogelwch nwy yn eich eiddo yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

Bydd y gwiriadau diogelwch yn cael eu cynnal ar declynnau nwy a gosodiadau nwy am ddim, gan beiriannydd nwy profiadol.

Gwirio eich cartref
Beth os ydych yn methu'r gwiriad diogelwch?

Os yw teclyn yn methu'r gwiriad diogelwch nwy, bydd yn cael ei ddatgysylltu a'i labelu i ddweud nad yw'n ddiogel. Peidiwch â defnyddio'r teclyn hwn hyd nes y bydd wedi'i drwsio neu ei wasanaethu gan beiriannydd CORGI cofrestredig. Am gymorth neu gyngor pellach, galwch ein Tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth os gwelwch yn dda ar **0800 269 450*.**

Gwirio eich cartref

Ddim yn gymwys am wiriad am ddim?
Os nad ydych yn gymwys am wiriad am ddim, sicrhewch fod eich teclynnau nwy yn cael eu gwirio'n rheolaidd gan osodwr CORGI cofrestredig.

A ydych yn rhentu eich cartref?
Os ydych yn rhentu eich eiddo, cyfrifoldeb eich landlord yw sicrhau fod y teclynnau yn ddiogel a bod y gwiriadau blynyddol yn cael eu gwneud.

Dod i gysylltiad

Sut i gysylltu â ni

Os ydych yn arogli nwy neu'n meddwl fod gennych ollyngiad nwy, gallwch alw rhif Argyfwng y Grid Cenedlaethol ar **0800 111 999*.** Mae llinellau ar agor 24 awr y dydd, bob dydd, gan gynnwys Gwyliau'r Banc.

Llinell gymorth Ymholiad Cwsmer

Ar gyfer ymholiadau preswyl, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*.**

Os byddech yn hoffi ysgrifennu atom gyrrwch eich llythyrau, os gwelwch yn dda, at y:

Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ

Gallwch hefyd gysylltu â ni drwy ein gwefan:
www.edfenergy.com

Ffyrdd eraill y gallwn eich helpu

Cwrdd â'ch anghenion

Rydym eisiau sicrhau fod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib. Os ydych angen y llyfryn hwn mewn print mawr, Braille, neu fel fersiwn clywedol ar CD, yna galwch ein tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim ar **0800 269 450***.

Cwsmeriaid nad ydynt yn siarad Saesneg

Os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf a phe byddech yn hoffi gwybodaeth mewn iaith arall, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*** a byddwn yn eich trosglwyddo i'n llinell iaith arbennig. Mae gennym gysylltwyr ffôn sydd, rhyngddynt, yn gallu siarad dros 100 o wahanol ieithoedd.

Mae'r canllaw hwn hefyd ar gael fel fersiwn testun yn unig mewn Urdu, Bengali, Somali, Gujarati, Twrceg, Hindi, Punjabi a Chymraeg.

*Gellir monitro galwadau a'u recordio fel rhan o'n rhaglen gwasanaeth cwsmer. Mae galwadau 0800 am ddim o linellau tir y DU ond gall eich gweithredwr rhwydwaith godi ffi arnoch os ydych yn galw o ffôn symudol. Mae'r holl rifau eraill yn derbyn ffi graddfa galwad leol.

Enw masnachol yw EDF Energy sy'n cael ei ddefnyddio gan EDF Energy Customers plc, Rhif Cof. 02228297 gyda'i Swyddfa Gofrestredig yn 40 Grosvenor Place, London SW1 7EN, corfforedig yn Lloegr a Chymru. Mae EDF Energy Customers plc yn is-gwmni sydd ym mherchnogaeth gyflawn EDF Energy plc. Mae'r cyfrifoldeb am berfformiad y goblygiadau cyflenwi ar gyfer holl gontractau EDF Energy yn aros gyda EDF Energy Customers plc.

Gwneud Cwyn

- Cyflwyniad
- Rydym yma i helpu
- Cyngor annibynnol
- Ffyrdd eraill y gallwn helpu

Cyflwyniad

Yn EDF Energy, rydym wedi ymroddi i ddarparu'r
gwasanaeth gorau posib i chi. Os ydych ar unrhyw amser yn anhapus â ni am unrhyw reswm, gadewch i ni wybod os gwelwch yn dda fel y gallwn geisio datrys y mater cyn gynted â phosib.

Rydym yma i helpu

Y drefn gwyno

Os oes gennych gŵyn, dilynwch y camau hyn os gwelwch yn dda:
Fel cam cyntaf, os gwelwch yn dda galwch ein Hymgynghorwyr Gwasanaeth Cwsmer sydd wedi derbyn hyfforddiant uchel ar **0800 096 9000*** i drafod eich problem; mae'r alwad yn rhad ac am ddim.

Yn dal ddim yn hapus...?

Os nad yw ein Hymgynghorwyr Gwasanaeth Cwsmer yn gallu datrys eich problem neu os nad ydych yn gwbl hapus gyda'r ateb y maent yn ei gynnig, gallwch fynd â'r mater ymhellach drwy ofyn am gael
siarad gyda Rheolwr Tîm.

Yn dal ddim yn gwbl fodlon...?
Os ydych yn dal yn anfodlon, gallwch wneud cais am adolygiad

Gallwch wneud hyn drwy:

- Ysgrifennu at Reolwr Gyfarwyddwr Gwasanaeth Cwsmeriaid yn:

  EDF Energy
  Freepost
  Hove
  BN3 5AW

- Ebostio
ManagingDirectorofCustomerServices@edfenergy.com

Rydym yma i helpu

Rydym yn anelu at gwblhau eich adolygiad o fewn 10 diwrnod gwaith.

Os oes gennych gŵyn sy'n ymwneud â'n gweithgareddau gwerthu, gellir talu iawndal gan EDF Energy unwaith y bydd eich cais wedi'i archwilio'n llawn.

Ydych chi'n dal i deimlo fod eich problem heb ei datrys...?

Ar ôl dilyn ein trefn gwyno, os ydych yn dal i fod yn anhapus gyda'r ateb, gallwch gysylltu â'r **Ombwdsmon Cyflenwad Ynni** drwy alw 0845 055 0760 o ddydd Llun i ddydd Gwener 9am-5pm neu drwy ymweld â www.energy-ombudsman.org.uk

Mae'n gorff annibynnol sy'n rhoi gwasanaeth am ddim ac sydd â'r grym i ddatrys anghydfod cwsmeriaid. Fel cyflenwr ynni, mae EDF Energy yn cefnogi'r fenter newydd hon yn llawn. Opsiwn arall yw ysgrifennu atynt yn:

Energy Supply Ombudsman
PO Box 966
Warrington
WA4 9DF

Cyngor Annibynnol

Ceisio cymorth pellach

Am gyngor annibynnol pellach, gallwch gysylltu gyda **energywatch** – corff defnyddwyr y diwydiant, sy'n cynnig cymorth a chyngor diduedd am ddim. Gallwch eu galw ar **0845 906 0708** neu ysgrifennu atynt yn:

Regional Director
energywatch
3rd Floor, Artillery House
Artillery Row
London SW1P 1RT

Gall cwsmeriaid â nam ar eu clyw gysylltu ag energywatch drwy *Typetalk* ar **18001 08459 060708**.

Ffyrdd eraill y gallwn helpu

Cwrdd â'ch anghenion

Rydym eisiau sicrhau fod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib. Os ydych angen y llyfryn hwn mewn print mawr, Braille, neu fel fersiwn clywedol ar CD, yna galwch ein tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim ar **0800 269 450***.

Cwsmeriaid nad ydynt yn siarad Saesneg

Os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf a phe byddech yn hoffi gwybodaeth mewn iaith arall, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*** a byddwn yn eich trosglwyddo

i'n llinell iaith arbennig. Mae gennym gysylltwyr ffôn sydd, rhyngddynt, yn gallu siarad dros 100 o wahanol ieithoedd.

Mae'r canllaw hwn hefyd ar gael fel fersiwn testun yn unig mewn Urdu, Bengali, Somali, Gujarati, Twrceg, Hindi, Punjabi a Chymraeg.

*Gellir monitro galwadau a'u recordio fel rhan o'n rhaglen gwasanaeth cwsmer. Mae galwadau 0800 am ddim o linellau tir y DU ond gall eich gweithredwr rhwydwaith godi ffi arnoch os ydych yn galw o ffôn symudol. Mae'r holl rifau eraill yn derbyn ffi graddfa galwad leol.

Enw masnachol yw EDF Energy sy'n cael ei ddefnyddio gan EDF Energy Customers plc, Rhif Cof. 02228297 gyda'i Swyddfa Gofrestredig yn 40 Grosvenor Place, London SW1 7EN, corfforedig yn Lloegr a Chymru. Mae EDF Energy Customers plc yn is-gwmni sydd ym mherchnogaeth gyflawn EDF Energy plc. Mae'r cyfrifoldeb am berfformiad y goblygiadau cyflenwi ar gyfer holl gontractau EDF Energy yn aros gyda EDF Energy Customers plc.

Talu wrth i chi ddefnyddio

- Cyflwyniad
- A fyddai mesurydd rhagdaliad yn addas i chi?
- Beth os oes rhywbeth yn mynd o'i le
- Er eich lles
- Ailosod neu gael gwared â mesurydd
- Cysylltu
- Ffyrdd eraill y gallwn eich helpu

Cyflwyniad

Mae ein gwasanaeth rhagdalu yn gadael i chi dalu am nwy a thrydan wrth i chi ei ddefnyddio fel y gallwch gadw rheolaeth ar eich defnydd a chostau ynni. Mae'r llyfryn hwn yn esbonio buddiannau cael mesurydd rhagdaliad, ac yn dweud wrthych sut i gael y mwyaf o'r gwasanaeth, sy'n cael ei ddefnyddio gan filoedd o gwsmeriaid yn y DU

A fyddai mesurydd rhagdaliad yn addas i chi?

Popeth yr ydych angen ei wybod am fesuryddion rhagdaliad

Mae llawer o fanteision o gael gosod mesurydd rhagdaliad - ond mae un neu ddau o anfanteision hefyd, yn bennaf gan fod rhaid i chi gofio ei gadw'n wedi'i wefru. Rydym eisiau darparu'r gwasanaeth gorau i chi sy'n cydweddu â'ch anghenion, felly rydym yn eich annog i bwyso a mesur pwyntiau da a drwg a phenderfynu drosoch eich hun. Fel llawer o'n cwsmeriaid, mae'n bosib y byddwch yn teimlo fod y pwyntiau da yn gorbwyso'r pwyntiau drwg.

Manteision cael mesurydd rhagdaliad

- Byddwch yn cael rheolaeth uniongyrchol dros faint o nwy neu drydan yr ydych yn eu defnyddio a faint o arian yr ydych yn ei wario.
- Ni fyddwch yn cael biliau chwarterol eto yn gofyn am daliad lwmp-swm.
- Bydd datganiadau rheolaidd yn dangos faint o nwy neu drydan yr ydych wedi eu defnyddio.

A fyddai mesurydd rhagdaliad yn addas i chi?

- Mae cyfleuster credyd argyfwng rhag ofn i chi redeg allan o gredyd ar eich mesurydd ac yn methu gwefru eich allwedd/cerdyn am unrhyw reswm.
- Os oes gennych fil sy'n ddyledus, gallwch ddefnyddio eich mesurydd rhagdaliad i ad-dalu'r arian sy'n ddyledus i ni. Mae eich taliadau'n cael eu rhannu dros gyfnod amser sy'n addas i chi, mewn symiau cytunedig y gallwch eu fforddio, yn ddi-log.

Yr anfanteision

- Os ydych oddi cartref am nifer o ddyddiau, rhaid i chi gofio gwefru eich allwedd neu gerdyn, a rhoi credyd yn eich mesurydd. Y rheswm am hyn yw bod eich credyd yn cael ei ddefnyddio i dalu am ddefnydd ynni dyddiol ac unrhyw ad-daliadau dyledion - felly os nad ydych yn gwefru digon ar eich mesurydd cyn mynd i ffwrdd, bydd teclynnau y dylent fod ymlaen drwy'r amser (e.e. rhewgelloedd) yn cael eu troi i ffwrdd, o bosib.
- Mae angen i chi ailwefru eich allwedd neu gerdyn mewn allfa gwefru, ond weithiau gall eich allfa agosaf fod ar gau.

Os oes rhywbeth yn mynd o'i le

Beth os nad yw eich mesurydd yn gweithio?

- Os yw eich mesurydd rhagdaliad yn peidio â gweithio, mae gennym wasanaeth argyfwng 24-awr a gallwn ymweld â'ch cartref. Galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 015 1733*** cyn gynted ag y byddwch yn canfod fod rhywbeth o'i le.
- Bydd y cysylltydd yn gofyn ychydig o gwestiynau i chi i geisio canfod beth yw'r broblem.
- Os na allwch gael cyflenwad nwy neu drydan oherwydd nam gyda'r allwedd neu gerdyn, mae'n bosib y bydd rhaid i ni ymweld â'ch cartref neu efallai y gallwn bostio allwedd neu gerdyn newydd atoch.
- Nodwch, os gwelwch yn dda, os ydych yn ffonio gyda'r nos i adrodd ynghylch problem, efallai y bydd ein staff eisiau ymweld â chi yn ystod y nos. Os nad yw hynny'n gyfleus, galwch ein Llinell Gymorth Cwsmer Rhagdaliad am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 015 1733*** a byddwn yn trefnu apwyntiad arall i chi.
- Nodwch os gwelwch yn dda, os nad yw'r broblem yn ganlyniad i nam, efallai y byddwch yn gorfod talu am yr ymweliad.

Os oes rhywbeth yn mynd o'i le

Os na allwch fynd i allfa gwefru a'ch bod yn rhedeg allan o nwy neu drydan, gallwch ddefnyddio'r credyd argyfwng ar eich mesurydd rhagdaliad. Pan fydd eich credyd yn isel, gallwch glywed sŵn '*bleep*'. Rhoddwch eich allwedd neu gerdyn i ryddhau'r credyd argyfwng. Mae mesurydd rhagdaliad fel arfer gyda thua £6 o gredyd argyfwng. (Gall y swm yma amrywio, felly cysylltwch â ni i wirio hyn, os gwelwch yn dda.)

Ffeithiau defnyddiol am gredyd argyfwng

- Mae llawer o gwsmeriaid yn canfod bod y credyd argyfwng yn ddigon i barhau am dri diwrnod o ddefnydd arferol. Dylai hyn roi amser i chi ailwefru eich allwedd neu gerdyn.
- Bydd angen i chi ad-dalu'r credyd argyfwng hwn, yn ogystal â gwefru'r mesurydd yn ddigonol i gynnwys eich defnydd ynni tan y tro nesaf yr ydych yn bwriadu gwefru eich allwedd neu gerdyn.
- Ni ddylech ond defnyddio'r credyd argyfwng pan ei fod yn gwbl angenrheidiol.

Os oes rhywbeth yn mynd o'i le

- Ar gyfer eich diogelwch, rydym yn eich cynghori i beidio defnyddio eich holl gredyd argyfwng. Os ydych yn gwneud hyn a'ch nwy neu drydan yn mynd i ffwrdd, **sicrhewch os gwelwch yn dda bod eich holl declynnau trydan a nwy wedi eu troi i ffwrdd** cyn i chi roi eich allwedd neu gerdyn ailwefru i mewn i'r mesurydd.

Os na allwch wefru eich allwedd neu gerdyn yn eich PayPoint neu Swyddfa Bost arferol oherwydd nad yw'n gweithio, gadewch i ni wybod os gwelwch yn dda drwy alw ein Llinell Gymorth Cwsmer Rhagdaliad, a ddangosir ar dudalen 11 y daflen hon. Byddwn yn dweud wrthych ble i ganfod eich allfa arall agosaf. Mae Gwasanaethau PayPoint fel arfer yn trwsio allfeydd PayPoint diffygiol o fewn pedair awr waith o ddod yn ymwybodol o'r broblem.

Er eich lles

Cadw golwg ar hunan ddatgysylltiad

Mae 'hunan ddatgysylltiad' yn derm yr ydym yn ei ddefnyddio pan fyddwch yn stopio gwefru eich allwedd neu gerdyn, felly mae eich cyflenwad trydan yn dod i ben. Mae hyn yn digwydd fel arfer pan na all cwsmeriaid fforddio rhoi credyd ar eu mesurydd. Mae angen i ni gadw llygaid ar hunan ddatgysylltiad er mwyn eich diogelwch. Felly os nad ydych chi wedi gwefru eich allwedd neu gerdyn am beth amser, byddwn yn gwirio eich cyfrif i geisio canfod y rheswm.

- Gallwn eich cynghori ar sut i gyllidebu ar gyfer biliau cartref a sut i arbed arian drwy ddefnyddio ynni'n fwy effeithlon.

- Gallwn hefyd eich rhoi mewn cysylltiad gyda chyrff lles, elusengar a gwirfoddol a all gynnig cymorth.

Ailosod neu gael gwared â mesurydd

Ailosod y mesurydd rhagdaliad

Mae'n amlwg nad ydych eisiau talu dyledion rhywun arall. Felly os ydych yn symud cartref a chanfod fod eich cartref newydd eisoes gyda mesurydd rhagdaliad wedi'i osod, gadewch i ni wybod os gwelwch yn dda. Mae'n bosib y bydd rhaid i ni ddod i ailosod y mesurydd, felly galwch ni os gwelwch yn dda i drefnu amser, gan roi o leiaf ddau ddiwrnod gwaith o rybudd i ni.

Os yw pris trydan neu nwy yn newid, bydd eich allwedd neu gerdyn yn cael ei ddiweddaru y tro nesaf y byddwch yn ei wefru. Os ydym yn casglu dyled drwy eich mesurydd rhagdaliad, bydd y rhan fwyaf o fesuryddion yn ailosod yn awtomatig unwaith y bydd eich dyled wedi ei chlirio. Os nad yw eich math penodol o fesurydd yn un sy'n ailosod ei hun, byddwn yn trefnu i ymweld a'i ailosod i chi.

Beth os ydych eisiau cael gwared â'ch mesurydd rhagdaliad?

Pan fyddwn yn gosod mesurydd rhagdaliad, byddwn yn disgwyl i chi ei gadw fel arfer am o leiaf 12 mis a gorffen talu unrhyw ddyledion a ychwanegwyd at y mesurydd. Os ydych wedi talu eich dyled ac nad yw mesurydd rhagdaliad bellach yn addas i chi, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda a byddwn yn trafod opsiynau taliad eraill. Os ydych eisiau i ni fynd â'r mesurydd rhagdaliad i ffwrdd, ni fyddwn yn codi ffi arnoch am wneud hyn, ond bydd rhaid i ni drafod unrhyw swm sy'n weddill i'w dalu ar eich mesurydd.

Cysylltu

Sut i gysylltu â ni

Llinell Gymorth Cwsmer Rhagdaliad

Ar gyfer ymholiadau rhagdaliad cyffredinol galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 269 450*.** Rydym ar gael rhwng 8am - 8pm o ddydd Llun i ddydd Gwener, 8.30am-2pm ar ddydd Sadwrn.

Llinell Gymorth Rhadffôn Ymholiad Cyffredinol

Ar gyfer ymholiadau preswyl, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*.** Rydym ar gael 24 awr y dydd, bob dydd, gan gynnwys Gwyliau'r Banc.

Os byddech yn hoffi ysgrifennu atom anfonwch eich llythyrau, os gwelwch yn dda, at y:

Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ
Gallwch hefyd gysylltu â ni drwy ein gwefan:
www.edfenergy.com

Ffyrdd eraill y gallwn eich helpu

Cwrdd â'ch anghenion

Rydym eisiau sicrhau fod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib. Os ydych angen y llyfryn hwn mewn print mawr, Braille, neu fel fersiwn clywedol ar CD, yna galwch ein tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim ar **0800 269 450***.

Cwsmeriaid nad ydynt yn siarad Saesneg

Os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf a phe byddech yn hoffi gwybodaeth mewn iaith arall, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*** a byddwn yn eich trosglwyddo

i'n llinell iaith arbennig. Mae gennym gysylltwyr ffôn sydd, rhyngddynt, yn gallu siarad dros 100 o wahanol ieithoedd.

Mae'r canllaw hwn hefyd ar gael fel fersiwn testun yn unig mewn Urdu, Bengali, Somali, Gujarati, Twrceg, Hindi, Punjabi a Chymraeg.

*Gellir monitro galwadau a'u recordio fel rhan o'n rhaglen gwasanaeth cwsmer. Mae galwadau 0800 am ddim o linellau tir y DU ond gall eich gweithredwr rhwydwaith godi ffi arnoch os ydych yn galw o ffôn symudol. Mae'r holl rifau eraill yn derbyn ffi graddfa galwad leol.

Enw masnachol yw EDF Energy sy'n cael ei ddefnyddio gan EDF Energy Customers plc, Rhif Cof. 02228297 gyda'i Swyddfa Gofrestredig yn 40 Grosvenor Place, London SW1 7EN, corfforedig yn Lloegr a Chymru. Mae EDF Energy Customers plc yn is-gwmni sydd ym mherchnogaeth gyflawn EDF Energy plc. Mae'r cyfrifoldeb am berfformiad y goblygiadau cyflenwi ar gyfer holl gontractau EDF Energy yn aros gyda EDF Energy Customers plc.

Talu Eich Biliau ynni

- Cyflwyniad
- Ffyrdd o dalu eich biliau nwy a thrydan
- Os ydych yn cael trafferth talu
- Opsiynau talu eraill
- Sut i osgoi datgysylltiad
- Cysylltu
- Ffyrdd eraill y gallwn eich helpu

Cyflwyniad

Mae'r llyfryn hwn yn darparu manylion ynghylch y gwahanol ffyrdd y gallwch dalu am eich nwy a thrydan. Rydym yn cynnig rhychwant eang o ddulliau talu i'w gwneud mor gyfleus â phosib i chi dalu eich biliau. Dim ond i chi ddewis y dull sydd fwyaf addas i chi.

Ffyrdd o dalu eich biliau nwy a thrydan

Gallwch dalu drwy:

Ddebyd Uniongyrchol Misol

- Mae talu Debyd Uniongyrchol Misol yn hawdd a byddwch yn falch o glywed ei fod yn hawdd iawn i'w drefnu. Byddwch yn gallu gwneud taliadau misol ar unrhyw ddiwrnod o'r mis sy'n addas i chi a gallwch dderbyn disgowntiau o hyd at £50.40 y flwyddyn. Galwch **0800 096 9000** neu ymwelwch â www.edfenergy.com

Mae'r disgownt £50.40 yn cynnwys disgownt Debyd Uniongyrchol Tanwydd Deuol o £25.20 y flwyddyn. A £16.80 pellach am dalu drwy Ddebyd Uniongyrchol Misol ar gyfer nwy a £8.40 am dalu drwy Ddebyd Uniongyrchol Misol ar gyfer trydan. Nid yw'r disgownt hwn yn berthnasol i gynnyrch penodol (e.e. peth cynnyrch Rhwydwaith neu Aml-raddfa)

Ffyrdd o dalu eich biliau nwy a thrydan

Debyd Uniongyrchol Chwarterol

- Mae'n bosib bod yn well gennych dalu bob tri mis drwy Ddebyd Uniongyrchol chwarterol. Nid yw disgowntiau'n berthnasol i'r opsiwn hwn, fodd bynnag mae taliadau'n awtomatig, yn arbed amser ac ymdrech i chi.

Arian parod neu siec pan ydych yn derbyn eich bil

Gallwch dalu eich bil pan fyddwch yn ei dderbyn bob chwarter, yn eich banc neu gymdeithas adeiladu gydag arian parod neu siec. Sicrhewch os gwelwch yn dda fod sieciau'n daladwy i EDF Energy Customers PLC ac ysgrifennwch eich rhif cyfrif cwsmer ar y cefn.

EnergyCard

- Mae EnergyCard yn gadael i chi rhannu eich taliadau'n wastad drwy'r flwyddyn. Gallwch ddefnyddio eich EnergyCard un ai yn y Swyddfa Bost neu mewn unrhyw allfa PayPoint – un ai'r un swm neu swm gwahanol bob tro. Rhaid talu unrhyw arian sy'n ddyledus yn llawn pan dderbyniwch y bil.

Mesurydd rhagdaliad

- Mae hwn yn gadael i chi dalu wrth ddefnyddio nwy a thrydan, sy'n gymorth i gyllidebu'n well.

Cynllun Didyniad Trydydd Parti

- Os ydych yn derbyn budd-daliadau penodol gan y llywodraeth, gallwch fod yn gymwys i ymuno â'r cynllun hwn i dalu am eich ynni'n uniongyrchol o'ch budd-daliadau.

Os ydych yn cael trafferth talu

Cael trafferth talu?

Os ydych yn poeni o gwbl am dalu am eich nwy neu drydan, peidiwch â theimlo fod rhaid i chi ddisgwyl i'ch bil gyrraedd cyn siarad gyda ni. Y cynharaf y byddwch yn cysylltu, y cynharaf y gallwn helpu.

Os ydych yn dweud wrthym am eich sefyllfa, byddwn yn cytuno â chi faint sydd angen i chi ei dalu yn seiliedig ar y cyfanswm sy'n ddyledus i ni, eich defnydd o ynni yn y dyfodol a beth allwch chi ei fforddio (gan ystyried unrhyw ddyledion eraill sydd gennych, o bosib).

I gwsmeriaid sy'n cael trafferth talu eu biliau, rydym yn argymell un o'r opsiynau talu canlynol:

- Gwneud taliad rheolaidd o swm sydd wedi ei gytuno, y gallwch ei fforddio.
- Gosod mesurydd rhagdaliad yn eich cartref, os yw'n addas ac ymarferol.
- Talu o dan y Cynllun Didyniad Trydydd Parti - gweler tudalen 7 am fwy o fanylion.

Ar ôl dewis o'r rhestr gyferbyn, byddwn yn gofyn i chi gadarnhau y gallwch ymdopi â'r hyn yr ydym wedi ei drefnu, fel y gallwch barhau i ddefnyddio eich nwy a thrydan.

Os nad ydych yn gallu gwneud y taliadau, cysylltwch yn syth ac mae'n bosib y gallwn gytuno ar swm gwahanol neu gynnig dull gwahanol o dalu.

Gall eich Canolfan Cyngor ar Bopeth neu unrhyw ganolfan cyngor ariannol hefyd gynnig cymorth i chi gyda'ch anawsterau ariannol. Mae eu manylion yng nghefn y llyfryn hwn.

Opsiynau talu eraill

Cynllun Didyniad Trydydd Parti

Os ydych mewn dyled oherwydd biliau ynni ac yn derbyn Cymhorthdal Incwm, Credyd Pensiwn neu fudd-daliadau gwladwriaethol eraill, mae'n bosib y gallwch ymuno â'r Cynllun Didyniad Trydydd Parti. Mae hwn yn defnyddio arian o'ch budd-dal i dalu'n uniongyrchol i ni. I wneud cais, mae angen i chi gysylltu â'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP). Am ragor o wybodaeth, ymwelwch â www.dwp.gov.uk

Os ydych yn dweud wrthym eich bod wedi cysylltu â 'r DWP neu unrhyw asiantaeth cymorth ariannol arall ynghylch eich bil dyledus, gallwn siarad â nhw hefyd - os yw hyn yn eich helpu. Mae'n bwysig eich bod yn gadael i ni wybod beth sy'n digwydd.

Opsiynau talu eraill

Blaendal Diogelwch

Mewn rhai amgylchiadau, e.e. os ydych wedi cael anawsterau blaenorol yn talu am eich nwy neu drydan, gallwn ofyn i chi ddarparu blaendal diogelwch cyn y gallwn gyflenwi nwy neu drydan i chi. Gallwch wneud hyn mewn nifer o ffyrdd:

- Drwy dalu blaendal arian parod

- Drwy ymuno â 'n cynllun talu Debyd Uniongyrchol Misol.
- Drwy ddewis gosod mesurydd rhagdaliad pan fo'n ddiogel ac ymarferol gwneud hynny.

Opsiynau talu eraill

Pam y byddwn o bosib yn gosod mesurydd rhagdaliad
Mae mesurydd rhagdaliad yn gadael i chi dalu am eich nwy a thrydan wrth i chi ei ddefnyddio, heb unrhyw angen am filiau neu ddarlleniadau mesurydd chwarterol. Oherwydd eich bod yn talu am eich ynni wrth i chi ei ddefnyddio, gall mesurydd rhagdaliad eich helpu i gyllidebu'n fwy effeithiol.

- Mae cwsmeriaid Rhagdaliad EDF Energy yn talu union yr un faint am drydan â'n cwsmeriaid sy'n derbyn biliau chwarterol.
- Mae gennych reolaeth uniongyrchol dros faint o nwy neu drydan yr ydych yn ei ddefnyddio a faint yr ydych yn ei wario.

*Bydd yn ofynnol i gwsmeriaid dalu'r holl gostau sy'n gysylltiedig ag adennill y ddyled ac o sicrhau'r warant.

Beth os yw cwsmeriaid yn gwrthod cymryd mesurydd rhagdaliad?

O dan rai amgylchiadau, pan fo dyled yn aros heb ei thalu, efallai y byddwn yn penderfynu gosod mesurydd rhagdaliad yn yr eiddo. Os nad yw cwsmeriaid yn fodlon rhoi caniatâd i ni gael mynediad i osod y mesurydd, gallwn wneud cais i Lys Ynadon am warant mynediad.* Mae'r warant yn rhoi hawl i ni fynd i mewn i gartrefi heb ganiatâd i osod mesurydd rhagdaliad. Hyd yn oed os yw'r mesurydd tu allan i'r cartref, efallai y byddwn yn parhau i fod angen mynd i mewn i'r eiddo. Wrth gwrs, byddwn bob amser yn hysbysu cwsmeriaid pan rydym yn gwneud cais am warant hawl mynediad, a buasai'n well gennym gytuno ar apwyntiad gyda'n cwsmeriaid.

Opsiynau talu eraill

Os yw eich sefyllfa'n newid, gadewch i ni wybod os gwelwch yn dda

Os yw rhywbeth yn newid – p'un a yw'n ymwneud â sefyllfa ariannol neu bersonol - cysylltwch â ni, os gwelwch yn dda. Byddwn yn hapus i siarad am ffyrdd eraill y gallwch dalu (drwy randaliadau rheolaidd, er enghraifft). Rydym eisiau gwneud popeth y gallwn i'ch helpu i aros wedi'ch cysylltu a chanfod modd fforddiadwy i dalu eich biliau.

Sut i osgoi datgysylltiad

Datgysylltiad

Dim ond o dan amgylchiadau eithriadol y byddwn yn datgysylltu eich cyflenwad. Gallwch osgoi hyn drwy gysylltu â ni cyn gynted â phosib i wneud un o'r canlynol:

- Talu eich bil yn llawn.
- Cytuno ar drefniant i dalu.
- Cytuno i gael gosod mesurydd rhagdaliad os yw'n ddiogel ac ymarferol i ni wneud hyn.

Ymuno â 'r Cynllun Didyniad Trydydd Parti.

Ni fyddwn yn ymwybodol yn datgysylltu cwsmeriaid a ystyriwn yn fregus.

Mae cwsmer yn fregus, os oherwydd rhesymau oed, iechyd, anabledd neu ansicrwydd ariannol sylweddol, eu bod yn methu diogelu eu lles personol neu les pobl eraill sy'n byw yn y cartref.

Sut i osgoi datgysylltiad

Ailgysylltu
Os ydym yn eich datgysylltu oherwydd nad ydych wedi talu eich bil, rydym yn gwarantu y byddwn yn eich ailgysylltu o fewn dau ddiwrnod gwaith, os ydych yn gwneud un o'r canlynol:

- talu'r swm sy'n ddyledus i ni yn llawn, gan gynnwys unrhyw ffioedd ynni a gwasanaeth sy'n ddyledus. Gallwch dalu gydag arian parod, cerdyn debyd, archeb banc neu siec cymdeithas adeiladu. Rhaid i chi hefyd gytuno talu biliau i'r dyfodol - gweler tudalen 8 am ragor o fanylion.

Cytuno i gael gosod mesurydd rhagdaliad (os yn ddiogel ac ymarferol). Byddwn yn gosod y mesurydd i gasglu'r swm sy'n ddyledus, ar raddfa wythnosol yr ydych yn cytuno y gallwch ei fforddio.

Cysylltu

Ceisio cymorth pellach

Sefydliadau eraill sy'n gallu rhoi gwybodaeth, cyngor a chymorth ariannol i chi yw:

Sefydliad Cenedlaethol Canolfan Cyngor ar Bopeth (NACAB)

Am gyngor ar broblemau gyda thalu eich biliau cysylltwch â:

Teleffon: **0207 833 2181.**

Ffederasiwn Canolfannau Cyngor Annibynnol

Teleffon: **0207 407 4070.**

Sut i gysylltu â ni

Ymholiadau Cyffredinol Cwsmer

Ar gyfer ymholiadau cyffredinol, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*.**

Os byddech yn hoffi ysgrifennu atom anfonwch eich llythyrau, os gwelwch yn dda, at y:

Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ

Gallwch hefyd gysylltu â ni drwy ein gwefan:
www.edfenergy.com

Ffyrdd eraill y gallwn eich helpu

Cwrdd â'ch anghenion

Rydym eisiau sicrhau fod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib. Os ydych angen y llyfryn hwn mewn print bras, Braille, neu fel fersiwn clywedol ar CD, yna galwch ein tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim ar **0800 269 450***.

Cwsmeriaid nad ydynt yn siarad Saesneg

Os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf a phe byddech yn hoffi gwybodaeth mewn iaith arall, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*** a byddwn yn eich trosglwyddo

i'n llinell iaith arbennig. Mae gennym gysylltwyr ffôn sydd, rhyngddynt, yn gallu siarad dros 100 o wahanol ieithoedd.

Mae'r canllaw hwn hefyd ar gael fel fersiwn testun yn unig mewn Urdu, Bengali, Somali, Gujarati, Twrceg, Hindi, Punjabi a Chymraeg.

*Gellir monitro galwadau a'u recordio fel rhan o'n rhaglen gwasanaeth cwsmer. Mae galwadau 0800 am ddim o linellau tir y DU ond gall eich gweithredwr rhwydwaith godi ffi arnoch os ydych yn galw o ffôn symudol. Mae'r holl rifau eraill yn derbyn ffi graddfa galwad leol. Mae'r holl gynnwys yn gywir ar amser mynd i'r wasg ond mae'n destun i newid.

Enw masnachol yw EDF Energy sy'n cael ei ddefnyddio gan EDF Energy Customers plc, Rhif Cof. 02228297 gyda'i Swyddfa Gofrestredig yn 40 Grosvenor Place, London SW1 7EN, corfforedig yn Lloegr a Chymru. Mae EDF Energy Customers plc yn is-gwmni sydd ym mherchnogaeth gyflawn EDF Energy plc. Mae'r cyfrifoldeb am berfformiad y goblygiadau cyflenwi ar gyfer holl gontractau EDF Energy yn aros gyda EDF Energy Customers plc.

Gwasanaethau Blaenoriaeth

- Cyflwyniad
- Cwrdd â'ch anghenion unigol
- A ydych yn dibynnu ar drydan am resymau iechyd?
- Ein cynrychiolwyr - eich helpu i deimlo'n ddiogel
- A ydych yn rhannol ddall neu'n drwm eich clyw?
- Edrych ar ôl eich diogelwch a lles
- Cymorth i'r henoed
- Cymorth i'r anabl
- Cysylltu
- Ffyrdd eraill y gallwn eich helpu

Cyflwyniad

Rydym eisiau sicrhau bod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib. Os oes gennych unrhyw ofynion arbennig, byddwn yn gwneud ein gorau i gwrdd â'ch anghenion. Mae'r llyfryn hwn yn dweud wrthych am y rhychwant o wasanaethau blaenoriaeth yr ydym yn eu cynnig.

Cwrdd â'ch anghenion unigol

A ydych yn gymwys am wasanaethau blaenoriaeth?

Rydym yn darparu gwasanaethau blaenoriaeth ar gyfer cwsmeriaid sydd:

- Gyda nam gweledol neu gydag anawsterau clywed
- O oedran pensiwn gwladol
- Gydag anabledd
- Gyda salwch cronig
- Gyda gofynion penodol eraill

Hyd yn oed os nad oes unrhyw un o'r uchod yn berthnasol i chi, rydym yn dal i fod eisiau cwrdd â'ch anghenion fel unigolyn. Er enghraifft, os ydych eisiau tawelwch meddwl ychwanegol, gallwch ddewis cyfrinair i'n staff ei ddefnyddio cyn i chi eu gadael i mewn i'ch cartref.

Ar gyfer ein cwsmeriaid sy'n rhannol ddall, gallwn ddarparu copi am ddim o'r llyfryn hwn ar gasét neu CD. Er mwyn archebu eich copi am ddim, galwch ein Tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 269 450*.**

Os ydych yn fyddar ac yn defnyddio teleffon testun, galwch ein Llinell Minicom am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 2929*.**

A ydych yn dibynnu ar drydan am resymau iechyd?

Cofrestr Gwasanaeth Blaenoriaeth

A ydych yn dibynnu ar eich cyflenwad trydan ar gyfer offer meddygol megis:
dialysis cartref, crynodyddion ocsigen, nebiwleiddwyr neu gymorth anadlu artiffisial? Neu a ydych chi yn defnyddio offer fel lifft grisiau, teclyn codi o'r gwely neu o'r baddon? Os felly, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda fel y gallwn eich cofrestru fel Cwsmer Gwasanaethau Blaenoriaeth, sydd angen cyflenwad cyson o drydan. I ymuno â'n cofrestr, galwch ein Tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 269 450*.**

Gallwch hefyd ganfod cyngor i Gwsmeriaid Gwasanaethau Blaenoriaeth ar ein gwefan yn **www.edfenergy.com**

A ydych yn dibynnu ar drydan am resymau iechyd?

Toriadau cyflenwad wedi'u cynllunio

Pan fyddwch yn dweud wrthym eich bod yn dibynnu ar gyflenwad trydan ar gyfer yr offer meddygol sydd wedi'i restru'n flaenorol, byddwn yn gofyn i'ch dosbarthwr trydan lleol nodi ble mae eich cartref ar y cynlluniau rhwydwaith trydan. Os ydych yn canfod nad oes gennych gyflenwad ac yn tybio eich bod mewn perygl, cysylltwch â'ch ysbyty lleol os gwelwch yn dda.

Ein cynrychiolwyr - eich helpu i deimlo'n ddiogel

Sut i adnabod ein staff

Rydym yn cymryd diogelwch ein cwsmeriaid o ddifrif, yn enwedig yr henoed a phobl fwy bregus.

Felly:

- Bydd ein cynrychiolwyr neu asiantau sy'n dod draw i'ch cartref bob amser gyda cherdyn adnabod.
- Peidiwch, os gwelwch yn dda, â theimlo'n gas am wirio eu cerdyn yn ofalus - ni fydd cynrychiolydd dilys yn poeni o gwbl.
- Os ydych yn amau p'un a yw'r unigolyn sydd yn dod i'ch cartref yn gweithio i ni, peidiwch ag agor y drws ond yn hytrach galwch ni'n syth ar **0800 269 450*** fel y gallwn archwilio'r mater i chi.

Y cynllun cyfrinair

Am ddiogelwch ychwanegol, gallwch ddefnyddio ein cynllun cyfrinair am ddim. Dim ond i chi ddewis cyfrinair sy'n bersonol i chi, yna ein galw am ddim ar **0800 269 450***. Unwaith y byddwch wedi ymuno â'r cynllun, bydd ein cynrychiolwyr bob amser yn defnyddio eich cyfrinair pan fyddant yn ymweld â'ch cartref.

A ydych yn rhannol ddall neu'n drwm eich clyw?

Sut y gallwn wneud bywyd yn haws i chi

Os ydych yn **rhannol ddall**, **yn ddall** neu gydag **anawsterau clywed** ac eisiau cysylltu â ni am wybodaeth neu i wneud cwyn, mae gennym rychwant o wasanaethau y gallwn eu cynnig i chi:

Gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid gydag anawsterau clywed

Y system Minicom

Mae hwn yn caniatáu i gwsmeriaid gyda theleffon testun gyfathrebu â ni. Os oes gennych fynediad i'r system Minicom, gallwch ein galw am ddim ar **0800 096 2929*.**

Os oes gennych anawsterau clywed a heb eich cofrestru ar ein Cofrestr Gwasanaeth Blaenoriaeth, gadewch i ni wybod os gwelwch yn dda fel y gall ein staff gymryd gofal ychwanegol wrth ddelio â chi.

A ydych yn rhannol ddall neu'n drwm eich clyw?

Gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid gyda nam gweledol

Bil llafar
Os oes gennych nam gweledol, gallwch gael eich bil chwarterol ar ffurf a ddarllenir i chi am ddim.

Biliau print mawr neu Braille
Gallwch ddewis derbyn eich biliau nwy a thrydan chwarterol mewn print mawr neu Braille, am ddim. Galwch ni am ddim ar **0800 269 450*** i drefnu'r gwasanaethau hyn.

Gwasanaethau darllen mesurydd
Os na ellwch ddarllen eich mesurydd, byddwn yn hapus i wneud hyn i chi bob chwarter. Dim ond asiantau cymeradwy yr ydym yn eu defnyddio ar gyfer darllen mesuryddion a gallwn

gadarnhau'r apwyntiad yn ysgrifenedig os ydych yn dymuno. Fel arfer rydym yn cynnig apwyntiadau bore neu brynhawn, o ddydd Llun i ddydd Gwener. Rhoddwch ddigon o rybudd i ni os gwelwch yn dda fel y gallwn drefnu amser addas i chi ac i ni. Am ragor o wybodaeth, neu i drefnu darlleniad mesurydd, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 269 450*.**

Mesuryddion digidol
Mae llawer o'n cwsmeriaid yn awr gyda mesuryddion digidol y maent yn eu canfod yn haws i'w darllen na mesuryddion o fath deial. Os ydych ar ein Cofrestr Gwasanaeth Blaenoriaeth a gyda mesurydd deial, gallwch siarad â ni ynghylch newid i fesurydd digidol.

Edrych ar ôl eich diogelwch a lles

Gofynnwch am gymorth os ydych ei angen os gwelwch yn dda

Sut i drefnu i rywun arall dderbyn eich biliau

Os yw'n helpu, gallwn drefnu i rywun arall dderbyn eich biliau nwy neu drydan. Wrth gwrs, byddwch angen eu caniatâd yn gyntaf a bydd angen iddynt arwyddo'r rhan berthnasol o'n Ffurflen Cofrestru Gwasanaeth Blaenoriaeth. Fodd bynnag, eich cyfrifoldeb chi fydd hi o hyd i sicrhau bod y bil yn cael ei dalu.

Dywedwch wrthym os yw eich amgylchiadau'n newid

Er mwyn i ni allu bod yn siŵr ein bod yn rhoi'r gwasanaeth gorau ar gyfer eich anghenion, gadewch i ni wybod, os gwelwch yn dda, os oes unrhyw newidiadau yn eich iechyd neu sefyllfa ariannol. Dywedwch wrthym hefyd, os gwelwch yn dda, os na ellwch ddarllen eich mesurydd neu os ydych yn cael problemau'n defnyddio eich mesurydd rhagdaliad.

Mynediad at eich mesurydd rhagdaliad

Os ydych yn cael anhawster cael mynediad at eich mesurydd rhagdaliad, mae'n bosib y gallwn ei symud i leoliad gwell os yw'n ddiogel ac ymarferol i ni wneud hynny. Mae'r gwasanaeth hwn am ddim fel arfer.

Cymorth i'r henoed

Pwy arall all helpu?

Grwpiau cyngor yr henoed

Mae'r grwpiau elusennol canlynol yn cyhoeddi eu llyfrynnau eu hunain yn rhoi cyngor arbed ynni, yn trafod popeth o gadw'n gynnes yn y gaeaf i gael grantiau ar gyfer insiwleiddio'r

cartref. Gallwch ganfod eu cyfeiriadau lleol yn eich llyfr ffôn. Dyma rifau ffôn eu prif swyddfeydd:

Help the Aged
Teleffon: **0808 800 6565.**

Age Concern Lloegr
Teleffon: **0800 00 99 66.**

Foundations
Teleffon: **01457 891 909.**

(Y corff cydlynu cenedlaethol ar gyfer asiantaethau gwella tai gan gynnwys asiantaethau Gofal a Thrwsio)

Cymorth i'r anabl

Grwpiau cyngor i'r anabl

Gall y grwpiau hyn roi cyngor arbenigol ynghylch nwy neu drydan i chi os ydych yn anabl:

Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Deillion
Teleffon: **020 7388 1266.**

Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Fyddar
Teleffon: **0808 808 0123.**
Ffontestun: **0808 808 9000.**

Sense (Cymdeithas Genedlaethol Byddar, Dall a Rwbela)
Teleffon: **020 7272 7774.**
Ffontestun: **020 7272 9648.**

Sefydliad Byw'n Anabl
Teleffon: **0845 130 9177.**
Minicom **0870 603 9176.**

Cymdeithas Frenhinol ar gyfer Anabledd ac Adsefydlu
Teleffon: **020 7250 3222.**
Ffontestun: **020 7250 4119.**

Cysylltu

Sut i gysylltu â ni

Llinell Gymorth Rhadffôn Gwasanaethau Blaenoriaeth

Ar gyfer ymholiadau cyffredinol a gwasanaethau brys i Gwsmeriaid Gwasanaeth Blaenoriaeth, galwch ni os gwelwch yn dda ar **0800 269 450*.** Mae llinellau'n agored rhwng 8am - 8pm o ddydd Llun i ddydd Gwener, 8.30am-2pm ar ddydd Sadwrn.

Llinell Rhadffôn Minicom

Ar gyfer cwsmeriaid sydd eisiau cyfathrebu gyda ni drwy deleffon testun, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 2929*.** Mae llinellau'n agored rhwng 8am - 8pm o ddydd Llun i ddydd Gwener, 8.30am-2pm ar ddydd Sadwrn.

Llinell Gymorth Rhadffôn Ymholiad Cwsmer

Ar gyfer ymholiadau preswyl, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*.** Mae llinellau ar agor 24 awr y dydd, bob dydd, gan gynnwys Gwyliau'r Banc.

Os byddech yn hoffi ysgrifennu atom anfonwch eich llythyrau, os gwelwch yn dda, at y:

Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ

Gallwch hefyd gysylltu â ni drwy ein gwefan:
www.edfenergy.com

Ffyrdd eraill y gallwn eich helpu

Cwrdd â'ch anghenion

Rydym eisiau sicrhau fod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib. Os ydych angen y llyfryn hwn mewn print mawr, Braille, neu fel fersiwn clywedol ar CD, yna galwch ein tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim ar **0800 269 450***.

Cwsmeriaid nad ydynt yn siarad Saesneg

Os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf a phe byddech yn hoffi gwybodaeth mewn iaith arall, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*** a byddwn yn eich trosglwyddo

i'n llinell iaith arbennig. Mae gennym gysylltwyr ffôn sydd, rhyngddynt, yn gallu siarad dros 100 o wahanol ieithoedd.

Mae'r canllaw hwn hefyd ar gael fel fersiwn testun yn unig mewn Urdu, Bengali, Somali, Gujarati, Twrceg, Hindi, Punjabi a Chymraeg.

*Gellir monitro galwadau a'u recordio fel rhan o'n rhaglen gwasanaeth cwsmer. Mae galwadau 0800 am ddim o linellau tir y DU ond gall eich gweithredwr rhwydwaith godi ffi arnoch os ydych yn galw o ffôn symudol. Mae'r holl rifau eraill yn derbyn ffi graddfa galwad leol.

Enw masnachol yw EDF Energy sy'n cael ei ddefnyddio gan EDF Energy Customers plc, Rhif Cof. 02228297 gyda'i Swyddfa Gofrestredig yn 40 Grosvenor Place, London SW1 7EN, corfforedig yn Lloegr a Chymru. Mae EDF Energy Customers plc yn is-gwmni sydd ym mherchnogaeth gyflawn EDF Energy plc. Mae'r cyfrifoldeb am berfformiad y goblygiadau cyflenwi ar gyfer holl gontractau EDF Energy yn aros gyda EDF Energy Customers plc.

Mynediad Safle

- Cyflwyniad
- Sut i adnabod ein cynrychiolwyr
- Dethol a hyfforddi staff
- Dod i gysylltiad
- Ffyrdd eraill y gallwn helpu

Cyflwyniad

Rydym yn cymryd diogelwch ein holl gwsmeriaid o ddifrif, felly dyna pam rydym yn dewis ein cynrychiolwyr sy'n ymweld â chi yn hynod ofalus. Maent yn derbyn hyfforddiant uchel ac yn cario dull adnabod gyda nhw bob amser. Mae'r llyfryn hwn yn dweud wrthych am ein rhwymedigaeth i chi wrth alw yn eich eiddo, a'r hyn rydym yn ei wneud i sicrhau'r diogelwch mwyaf a heddwch meddwl i chi.

Sut i adnabod ein cynrychiolwyr

Mae ein staff yn hawdd i'w hadnabod

Rydym yn deall eich bod eisiau gwneud yn siŵr fod ein cynrychiolwyr yn dod o EDF Energy. Felly i'w gwneud yn hawdd adnabod ein staff, rydym yn gwneud y canlynol:

- Ble bo'n bosib, bydd unrhyw geir neu faniau a ddefnyddiwn yn dangos enw a brand y cwmni
- Os yn ymarferol, bydd y cynrychiolwyr sy'n ymweld â chi yn gwisgo dillad sy'n dangos yr enw masnachol
- Mae ein holl gynrychiolwyr yn cario cerdyn adnabod, a byddant bob amser yn ei ddangos i chi wrth ymweld â chi.

Sut i adnabod ein cynrychiolwyr

Cardiau Adnabod

Mae ein cardiau adnabod yn dangos y wybodaeth ganlynol:

- Enw masnachol y cwmni (a all fod yn asiant EDF Energy yn hytrach nag EDF Energy ei hun)
- Enw'r unigolyn sy'n cario'r cerdyn
- Llun lliw cyfredol o'r unigolyn sy'n cario'r cerdyn
- Rhif ffôn sy'n hawdd ei weld, y gallwch ei ffonio er mwyn gwirio pwy yw'r cynrychiolydd
- Dyddiad terfynu (nid yw'r cerdyn yn ddilys ar ôl y diwrnod hwn)

I sicrhau mai dim ond pobl awdurdodedig sy'n cario ein cardiau adnabod, rydym yn eu dinistrio pan fônt yn hen neu pan nad yw'r cynrychiolwyr bellach yn gweithio i ni.

Mae'r holl gynrychiolwyr hefyd yn cario fersiwn brintiedig fawr o'r cerdyn adnabod, ar gyfer cwsmeriaid sydd yn rhannol ddall.

Sut i adnabod ein cynrychiolwyr

Cynllun cyfrinair

Er mwyn diogelwch ychwanegol, gallwch ddefnyddio ein cynllun cyfrinair sy'n rhad ac am ddim:

- Dewiswch gyfrinair sy'n bersonol i chi, ac yna galwch ni am ddim ar **0800 269 450*.**

- Unwaith rydych wedi ymuno â'r cynllun, bydd ein cynrychiolwyr bob amser yn defnyddio'r cyfrinair pan maent yn ymweld â'ch cartref
- Byddwn yn cadw cofnod o'ch cyfrinair a'i gadw'n ddiogel – gan ei ddatgelu yn unig i staff sydd wirioneddol angen ei wybod

Diogelwch

Ar gyfer eich diogelwch, rydym yn awgrymu eich bod yn gwneud y canlynol pan fo rhywun yn curo ar eich drws, i wneud yn siŵr ei fod yn un o'n cynrychiolwyr ni:
- Defnyddiwch gadwyn drws a thwll ysbïo hyd nes eich bod yn sicr pwy yw'r ymwelydd
- Gofynnwch i'r ymwelydd ddangos prawf o bwy ydynt cyn i chi eu gadael i mewn. Peidiwch â theimlo'n gas ynghylch gwirio eu cerdyn yn ofalus - ni fydd cynrychiolydd dilys yn poeni o gwbl
- Os oes gennych amheuaeth p'un a yw rhywun sydd wedi galw yn eich tŷ yn gweithio i ni mewn gwirionedd, yna galwch ni os gwelwch yn dda ar **0845 603 9261*** a byddwn yn medru cadarnhau os yw'r cynrychiolydd yn ddilys.

Dethol a Hyfforddi Staff

Cynnal safonau uchel

I wneud yn siŵr fod gennym y cynrychiolwyr gorau yn gweithio i ni, rydym yn:

- Sicrhau fod yr holl asiantau neu gynrychiolwyr sy'n ymweld â chi yn cael eu hyfforddi'n llawn i wneud eu gwaith yn iawn.
- Parhau i roi hyfforddiant ychwanegol i staff ble bo'r angen
- Cadw golwg gyson ar berfformiad staff

Cadw ein cynrychiolwyr yn broffesiynol

Ein cynrychiolwyr yw wyneb cyhoeddus ein cwmni felly rydym eisiau iddynt greu argraff dda. Pan fo cynrychiolydd yn ymweld â'ch cartref, rydym yn gwneud ein gorau glas i sicrhau eu bod yn:
- Dawel a moesgar, heb fod yn rhy ymwthgar
- Defnyddio iaith briodol, sensitif
- Gwrando ar eich pryderon a gwneud eu gorau i gwrdd â'ch anghenion
- Cymryd gofal a bod yn barchus o'ch cartref a'ch eiddo
- Gallu eich cynghori am bwy y dylech gysylltu â nhw er mwyn cael cymorth
- Gallu rhoi rhifau ffôn iawn i chi ar gyfer gwneud cwyn, neu fynegi pryderon ynghylch diogelwch
- Dilyn ein rheolau ar gyfer adrodd yn ôl am ymyrraeth â'r mesurydd neu niwed iddo, neu faterion diogelwch a nodwyd yn ystod ymweliadau arferol
- Ymwybodol o'r daflen hon ac yn cyflawni'r disgwyliadau a nodir yma

Os nad yw ein cynrychiolwyr yn dilyn unrhyw un o'r pwyntiau uchod, byddwn yn cymryd y camau angenrheidiol

Dod i gysylltiad

Sut i gysylltu â ni

Ymholiadau Cyffredinol Cwsmeriaid

Ar gyfer ymholiadau preswyl, galwch ni ar **0800 096 9000*** os gwelwch yn dda.

Ar gyfer cwsmeriaid Mentrau Busnes Bach a Chanolig (SMEs) gyda gwariant blynyddol o lai na £30k ar ynni bob blwyddyn, galwch ni am ddim ar **0800 096 2255*** os gwelwch yn dda

I gwsmeriaid busnes gyda gwariant blynyddol o lai na £2m ar ynni bob blwyddyn, galwch ni os gwelwch yn dda ar **0845 366 3664***

I gwsmeriaid busnes gyda gwariant blynyddol o fwy na £2m ar ynni bob blwyddyn, galwch ni os gwelwch yn dda ar **0845 366 3661***

Petaech yn hoffi ysgrifennu atom, anfonwch eich llythyrau os gwelwch yn dda at:

Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ

Gallwch hefyd gysylltu â ni ar ein gwefan:
www.edfenergy.com

Ffyrdd eraill y gallwn helpu

Cwrdd â'ch anghenion

Rydym eisiau sicrhau fod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y gwasanaeth gorau bosib. Os ydych angen y llyfryn hwn mewn print mawr, Braille, neu fel fersiwn clywedol ar CD, yna galwch ein tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim ar **0800 269 450***.

Cwsmeriaid nad ydynt yn siarad Saesneg

Os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf a phe byddech yn hoffi gwybodaeth mewn iaith arall, galwch ni am ddim os gwelwch yn dda ar **0800 096 9000*** a byddwn yn eich trosglwyddo

i'n llinell iaith arbennig. Mae gennym gysylltwyr ffôn sydd, rhyngddynt, yn gallu siarad dros 100 o wahanol ieithoedd.

Mae'r canllaw hwn hefyd ar gael fel fersiwn testun yn unig mewn Urdu, Bengali, Somali, Gujarati, Twrceg, Hindi, Punjabi a Chymraeg.

*Gellir monitro galwadau a'u recordio fel rhan o'n rhaglen gwasanaeth cwsmer. Mae galwadau 0800 am ddim o linellau tir y DU ond gall eich gweithredwr rhwydwaith godi ffi arnoch os ydych yn galw o ffôn symudol. Mae'r holl rifau eraill yn derbyn ffi graddfa galwad leol.

Enw masnachol yw EDF Energy sy'n cael ei ddefnyddio gan EDF Energy Customers plc, Rhif Cof. 02228297 gyda'i Swyddfa Gofrestredig yn 40 Grosvenor Place, London SW1 7EN, corfforedig yn Lloegr a Chymru. Mae EDF Energy Customers plc yn is-gwmni sydd ym mherchnogaeth gyflawn EDF Energy plc. Mae'r cyfrifoldeb am berfformiad y goblygiadau cyflenwi ar gyfer holl gontractau EDF Energy yn aros gyda EDF Energy Customers plc.

GWNEUD cwyn cwsmeriaid preswyl a busnesau bychain

cynnwys
Cyflwyniad
Rydym ni yma i helpu
Ateb eich anghenion

Gwasanaeth rhagorol

Yn EDF Energy, rydym wedi ymrwymo i roi gwasanaeth eithriadol i chi. Os ydych chi'n anfodlon â lefel y gwasanaeth rydych wedi ei chael gennym ni, rhowch wybod i ni er mwyn i ni geisio datrys y mater mor gyflym â phosibl.

Rydym ni yma i helpu

Y weithdrefn gwyno
Os oes gennych chi gŵyn, dilynwch y camau hyn:

Cam 1: Cysylltwch â ni
Fel cam cyntaf, cysylltwch â ni drwy un o'r ffyrdd canlynol:
• Ffoniwch ein Cynghorwyr Gwasanaeth Cwsmeriaid tra hyfforddedig ar **0800 096 9000*** os ydych chi'n gwsmer preswyl neu ar **0800 096 2255*** os ydych chi'n gwsmer sy'n fusnes bach, i drafod eich problem

• Ysgrifennwch atom ni yn:
Customer Liaison Team,
EDF Energy,
Freepost 3814,
London,
WC1V 6AJ

• Anfonwch e-bost atom yn:
customer_correspondence@edfenergy.com

• Ymwelwch ag un o'n mannau busnes i drafod wyneb i wyneb (gweler y cyfeiriadau yng nghefn y llyfryn hwn).

Cam 2:Yn dal yn anfodlon…?
Os na fydd ein Cynghorwyr Gwasanaeth Cwsmeriaid yn gallu datrys eich problem neu os nad ydych yn gwbl fodlon ar yr ateb maent yn ei roi, gallwch fynd â'r mater ymhellach drwy ofyn am siarad â'r Rheolwr Tîm.

Cam 3: Ddim yn gwbl fodlon…?

Os ydych chi'n dal yn anfodlon, gallwch ofyn am adolygiad llawn o'ch cwyn drwy:
• Ysgrifennu at Reolwr Gyfarwyddwr y Gwasanaeth Cwsmeriaid yn:
EDF Energy
Freepost 3814
London
WC1V 6AJ

• Anfon e-bost at Reolwr Gyfarwyddwr y Gwasanaeth Cwsmeriaid yn:
ManagingDirectorofCustomerServices@edfenergy.com

Canlyniad Cwynion
Byddwn yn ymateb i'ch cwyn cyn gynted â phosibl a'n nod yw gwneud hynny cyn pen 10 diwrnod gwaith.
Yn dilyn adolygiad llawn o'ch cwyn, mae'n bosibl y cymerwn y camau dilynol:
• Ymddiheuro ac esbonio'n canfyddiadau i chi a pham mae hyn wedi digwydd
• Cymryd camau priodol i gywiro pethau

• Esbonio ein camau nesaf, a all gynnwys iawndal wedi'i dalu gan EDF Energy (ar ôl cwblhau'r ymchwiliad llawn) os yw eich cwyn yn ymwneud â'n gweithgareddau gwerthu

Yn dal i deimlo nad yw eich mater wedi'i ddatrys…?

Corff di-dâl ac annibynnol ydy'r Ombwdsmon Ynni ac mae ganddo'r pŵer i ddatrys anghydfodau cwsmeriaid.
Efallai byddant yn ymchwilio i'ch cwyn os:
• Rydych wedi derbyn llythyr oddi wrth EDF Energy sy'n dangos yn glir ein safbwynt terfynol mewn perthynas â'ch cwyn. Wedyn gallwch gyfeirio'r gŵyn at yr Ombwdsmon Ynni o fewn 6 mis ar ôl derbyn y llythyr hwn.
• Dydych chi ddim wedi derbyn llythyr o'r fath eto, ond mae o leiaf 8 wythnos wedi mynd heibio ers i chi gwyno wrthym gyntaf. Rhaid i chi gyfeirio'ch cwyn at yr Ombwdsmon Ynni o fewn 9 mis ar ôl eich cwyn gwreiddiol i ni.

Cwsmeriaid sy'n fusnes bach
I weld a ydy'ch busnes chi yn gymwys i'w ymchwilio gan yr Ombwdsmon Ynni cysylltwch â nhw'n uniongyrchol (mae'r manylion isod).

Manylion Cyswllt yr Ombwdsmon Ynni
• Ffôn: 0845 055 0760 (Llun - Gwener, 9am tan 5pm)
• Gwefan: www.energy_ombudsman.co.uk
• Cyfeiriad: Energy Ombudsman
PO Box 966
Warrington
WA4 9DF

Gwybodaeth ychwanegol i'n cwsmeriaid preswyl

Os hoffech weld y llyfryn hwn mewn print bras, Braille, neu fel fersiwn sain ar CD, ffoniwch ein tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth yn rhad ac am ddim ar 0800 269 450*.

Cwsmeriaid nad ydynt yn siarad Saesneg
Os nad Saesneg yw eich iaith gyntaf , ffoniwch ni am ddim ar **0800 096 9000*** a byddwn yn eich trosglwyddo i'n llinell iaith arbennig lle mae gennym weithredwyr sy'n gallu siarad mwy na 100 o ieithoedd gwahanol.

Os na allwn ni ddatrys eich problem gallwch gysylltu â Chyswllt Defnyddwyr Cymru, sef gwasanaeth y Llywodraeth ar gyfer cyngor clir, ymarferol a diduedd i ddefnyddwyr am bob math o ymholiadau. Ffoniwch nhw ar **08454 04 05 06** neu ar-lein yn **www.consumerdirect.gov.uk**

Dyma gyfeiriadau ein swyddfeydd pe baech am ymweld â swyddfa i drafod eich cwyn wyneb i wyneb:

Swyddfa Hove
EDF Energy
329 Portland Road
Hove
BN3 5SU

Swyddfa Worthing
EDF Energy
Southdown view Road
Worthing
BN14 8NL

Swyddfa Plymouth
EDF Energy
334 Outland Road

Manadon, Plymouth
Devon
PL3 5TU

Swyddfa Caerwysg
EDF Energy
Gadeon House, Grenadier Road
Exeter Business Park
Exeter
EX1 3UT

* Gall galwadau gael eu monitro a'u recordio fel rhan o'n rhaglen gofal cwsmeriaid. Mae galwadau 0800 yn ddi-dâl o linellau tir BT ond gall taliadau a godir gan weithredwyr rhwydwaith lleol amrywio. Codir y gyfradd leol am bob rhif arall.

Mae EDF Energy yn enw masnachu a ddefnyddir gan EDF Energy Customers ccc, Rhif Cof. 02228297 a'r Swyddfa Gofrestredig yw 40 Grosvenor Place, London SW1X 7EN, yn ymgorfforedig yng Nghymru a Lloegr. Mae EDF Energy Customers ccc yn is-gwmni sydd ym mherchnogaeth lwyr EDF Energy ccc. EDF Energy Customers ccc sy'n gyfrifol am berfformiad rhwymedigaethau cyflenwi holl gontractau cyflenwi EDF Energy.

Diogelwch Nwy

Cyflwyniad
Peryglon anweladwy
Gwirio'ch cartref
Cysylltu â ni
Ffyrdd eraill gallwn ni helpu

Mae'r llyfryn hwn yn rhoi ffyrdd i chi wella diogelwch nwy yn eich cartref, ac yn dweud wrthych chi beth i'w wneud mewn argyfwng.

Tua'r cefn, fe welwch rifau ffôn gallwch chi eu galw am gymroth neu gyngor.

Peryglon anweladwy
Peryglon anweladwy

Diogelwch yn y cartref

Gadewch i awyr iach gylchredeg
Os ydych chi'n defnyddio cyfarpar nwy, olew neu danwydd solet, peidiwch â rhwystro gwyntylliad yn yr ystafelloedd lle maen nhw. Mae angen i awyr iach gylchredeg er mwyn i'ch cyfarpar fod yn ddiogel.

Perygl gollyngiadau nwy
Mae'n bwysig gwybod am beryglon carbon monocsid a gollyngiadau nwy:
• Mae carbon monocsid yn aml yn dod o gyfarpar nwy diffygiol sydd heb eu gosod neu eu cynnal-a-chadw'n briodol.
• Rhai o arwyddion cynnar gwenwyno carbon monocsid yw: blinder, syrthni, pen tost, poenau yn y frest a phoenau stumog.
• Mae gwenwyno'n gallu arwain at niwed niwrolegol parhaus.
Drwy gael gwiriad diogelwch nwy byddwch chi'n lleihau risg y peryglon hyn.

Beth yw carbon monocsid?
Mae carbon monocsid yn nwy heb arogl na lliw sy'n peri marwolaethau damweiniol rhyw 50 o bobl ac yn anafu'n ddifrifol bron 200 o bobl yn y DU bob blwyddyn. Mae bron yn sicr bod diffyg diagnosis gwenwyno carbon monocsid, felly mae'n bosib bod llawer o bobl yn dioddef symptomau heb sylweddoli. Plant, menywod beichiog a'u babanod a phobl â chlefydau cardiofasgwlaidd sy'n wynebu'r risg mwyaf.

Am nad oes gan garbon monocsid unrhyw arogl, efallai y byddwch chi'n dymuno gosod canfodyddion carbon monocsid yn eich cartref fel cam diogelwch. Mae'r canfodyddion hyn yn gadael i chi wybod ar unwaith pan fydd swm mawr o garbon monocsid yn yr awyr. Mynnwch osod canfodyddion sy'n bodloni Safonau Diogelwch Prydain neu Ewrop

Gwirio'ch cartref

Gwiriadau Diogelwch Nwy

Ydych chi'n gymwys am wiriad am ddim?
Os ydych chi'n gwsmer nwy ac yn berchennog tŷ, mae'n bosib y gallwn gynnig gwiriad diogelwch nwy i chi am ddim.
Rydych chi'n gymwys i gael gwiriad diogelwch nwy am ddim os ydych:
• Yn derbyn budd-dal sy'n seiliedig ar fodd ac mae gennych blentyn o dan bump oed, neu
• O oedran pensiwn, yn anabl neu'n sâl yn hir-dymor ac yn byw ar eich pen eich hun, neu
• O oedran pensiwn, yn anabl neu'n sâl yn hir-dymor ac yn byw gyda phobl eraill sydd i gyd o oedran pensiwn, yn anabl, yn sâl yn hir-dymor neu o dan 18 oed.

Ac
• Rydych yn gofyn i ni gynnal gwiriad diogelwch nwy am ddim i chi.
• Rydych heb gael gwiriad diogelwch nwy yn eich llety yn ystod y 12 mis diwethaf.

Caiff y gwiriadau diogelwch eu cynnal ar gyfarpar neu a gosodiadau nwy, yn rhad ac am ddim, gan beiriannydd nwy profiadol.

Beth os byddwch yn methu'r gwiriad diogelwch?
Os bydd cyfarpar yn methu gwiriad diogelwch nwy, caiff ei ddatgysylltu a'i labelu i ddweud nad yw'n ddiogel. Peidiwch â defnyddio'r cyfarpar hwn nes iddo gael ei drwsio neu ei wasanaethu gan beiriannydd cymwys. Am fwy o gymorth neu gyngor, ffoniwch ein Tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim ar **0800 269 450***.

Mae diogelwch nwy ym Mhrydain Fawr wedi newid. Daeth cofrestriad nwy CORGI i ben ym Mhrydain Fawr ar 31 Mawrth. Felly peidiwch â gofyn am osodwr CORGI. Gofynnwch am Beiriannydd Gas Safe Register™. O dan y gyfraith, rhaid i beirianwyr nwy fod ar y Gofrestr Diogelwch Nwy. Gofynnwch am weld eu cerdyn adnabod bob tro. Byddwch yn ddiogel o ran nwy. Am fwy o wybodaeth ewch i **www.GasSafeRegister.co.uk**

Ddim yn gymwys i gael gwiriad am ddim?
Os na fyddwch yn gymwys i gael gwiriad diogelwch am ddim, gwnewch yn siŵr bod eich cyfarpar nwy yn cael eu gwirio'n rheolaidd gan beiriannydd cymwys.

Ydych chi'n rhentu'ch cartref?
Os ydych chi'n rhentu'ch eiddo, cyfrifoldeb eich landlord yw sicrhau bod y cyfarpar yn ddiogel a bod gwiriadau blynyddol yn cael eu cynnal.

Cysylltu â ni

Sut i gysylltu â ni
Os byddwch chi'n arogleuo nwy neu'n meddwl bod gennych chi ollyngiad nwy, gallwch ffonio rhif Argyfwng y Grid Cenedlaethol ar **0800 111 999***. Mae'r llinellau ar agor 24 awr y dydd, bob dydd, gan gynnwys Gwyliau Banc.

Llinell Gymorth Ymholiadau Cwsmeriaid
Yn achos ymholiadau preswyl, ffoniwch ni am ddim ar **0800 096 9000***.

Os hoffech chi ysgrifennu atom anfonwch eich llythyron at:
Correspondence Manager
EDF Energy plc
FREEPOST 3814
LONDON
WC1V 6AJ
Gallwch gysylltu â ni hefyd drwy ein gwefan:
www.edfenergy.com

Ffyrdd eraill gallwn ni helpu

Diwallu'ch anghenion
Rydym am sicrhau bod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg ac yn derbyn y gwasanaeth gorau posibl. Os oes arnoch chi angen y llyfryn hwn mewn print bras, Braille, neu fel fersiwn awdio ar CD, ffoniwch ein Tîm Gwasanaethau Blaenoriaeth am ddim ar **0800 269 450***.

Cwsmeriaid nad ydyn nhw'n siarad Saesneg
Os nad Saesneg yw'ch iaith gyntaf a hoffech chi gael gwybodaeth mewn iaith arall, ffoniwch ni am ddim ar **0800 096 9000*** a byddwn ni'n eich trosglwyddo i'n llinell ieithoedd arbennig. Mae

gennym ni weithredwyr sydd, rhyngddynt, yn gallu siarad mwy na 100 o ieithoedd gwahanol. Mae'r arweiniad hwn ar gael hefyd fel fersiwn testun yn unig yn Ffrangeg, Wrdw, Bengali, Somali, Gwjarati, Twrceg, Hindi, Pwnjabi a Saesneg.

*Gall galwadau gael eu monitro a'u recordio fel rhan o'n rhaglen gofal cwsmeriaid. Mae galwadau 0800 yn ddi-dâl o linellau tir yn y DU ond mae'n bosib y bydd gweithredwr eich rhwydwaith yn codi tâl os byddwch yn galw o ffôn symudol. Codir cyfradd leol am bob rhif arall.