

Symud ymlaen gyda'n gilydd

Adroddiad blynyddol
i randdeiliaid
Wales & West Utilities
Ebrill 2013 - Mawrth 2014

GWEITHIO GYDA CHI





Cynnwys

CYFLWYNIAD

Wales & West Utilities – pwy ydym ni a beth yw ein gwaith

02

Croeso

05

Ein penawdau yn 2013-2014

06

CYNALIADWYEDD

Cyfrannu at ddyfodol cynaliadwy tymor hir

10

Rôl nwy yn nyfodol ynni

10

Buddsoddi mewn 'nwy gwyrdd'

10

Cynorthwyo i leihau'r defnydd o ynni a chostau

10

Buddsoddi yn ein pobl a'n sefydliad

11

Gwasanaeth hyfforddi heb ei ail

11

Ein rôl yn y gymuned

12

Gwella proffil pynciau STEM a chefnogi merched
ym maes peirianeg

13

CYFLAWNI

Cyflawni canlyniadau mewn cyfnod rheoli prisiau newydd

14

Diogelwch – eich cadw'n ddiogel

15

Dibynadwyedd – byddwn yn sicrhau y gallwch ddibynnu ar eich cyflenwad nwy

18

Amgylchedd – gwarchod ein hamgylchedd er mwyn cenedlaethau'r dyfodol

20

Gwasanaeth i gwsmeriaid – gwella profiad cwsmeriaid a lleihau
tarfu yn deillio o'n gwaith, cyn belled ag y bo modd

24

Cyfrifoldebau cymdeithasol – gweithio i fynd i'r afael â materion pwysig
costau ynni cynyddol ac ymwybyddiaeth o garbon monocsid

28

Cysylltiadau – ehangu'r rhwydwaith nwy lle ystyrir
mai hynny yw'r ateb gorau

33

Y DYFODOL

Ein taliadau a'r effaith ar filiau

35

gweithio gyda chi – sut i gyfranogi

36

Wales & West Utilities – pwy ydym ni a beth yw ein gwaith

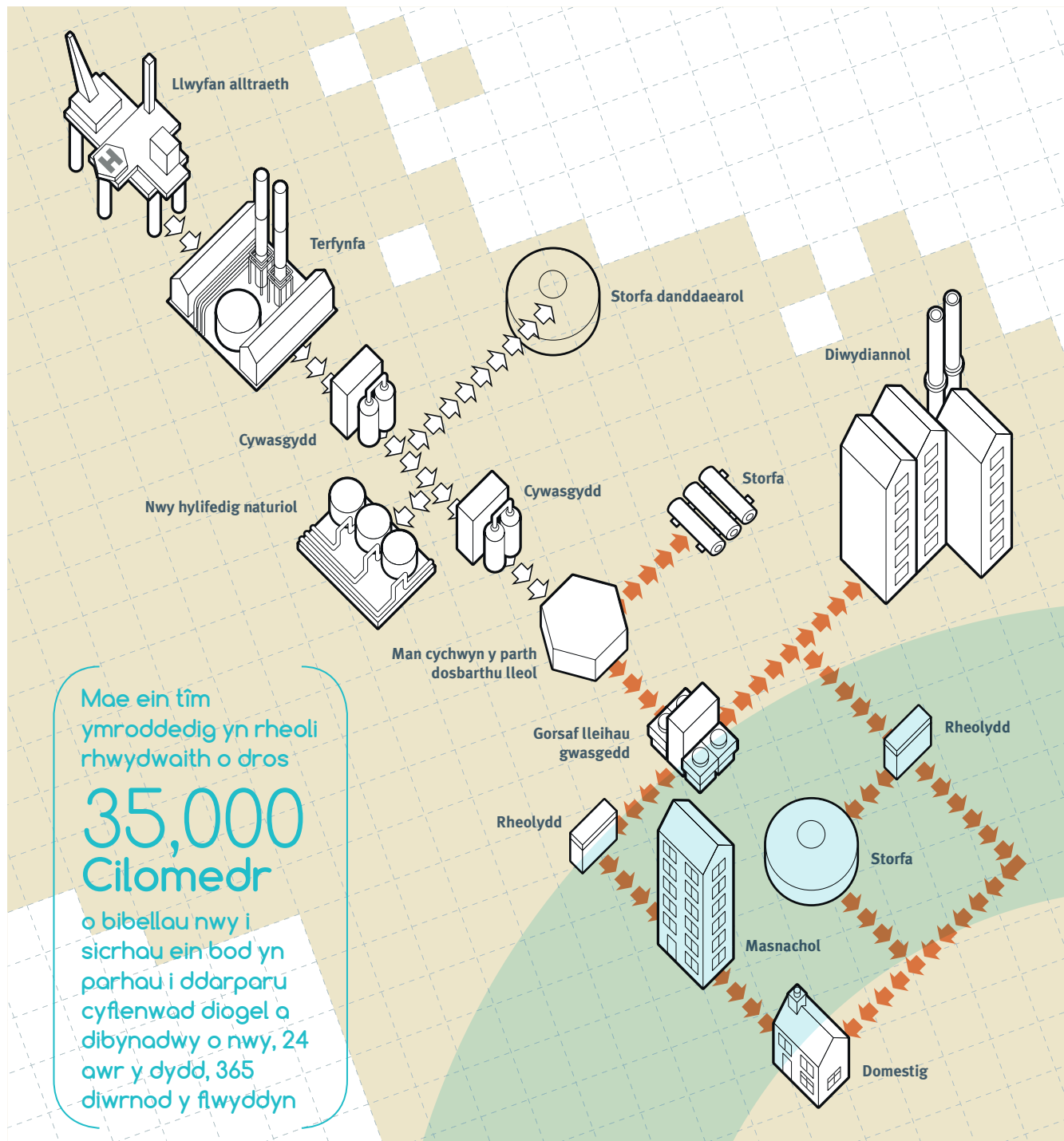
Yn Wales and West Utilities (WWU), ein gwaith yw darparu'r seilwaith i gyflenwi nwy yn ddiogel i 2.5 miliwn o gartrefi a busnesau ledled Cymru a de-orllewin Lloegr. Cludo, nid gwerthu nwy, yw ein gwaith, ac mae dros 7.5 miliwn o bobl yn ein hardal yn dibynnu arnom am hynny.

Mae ein tîm ymroddedig yn rheoli rhwydwaith o dros 35,000 cilometr o bibellau nwy i sicrhau ein bod yn parhau i ddarparu cyflenwad diogel a dibynadwy o nwy, 24 awr y dydd, 365 diwrnod y flwyddyn. Golyga hyn ymateb i argyfyngau nwy, cynnal a newid ein rhwydwaith nwy, a chysylltu cwsmeriaid newydd.

Gwnawn y canlynol bob blwyddyn:

- Ymateb i dros 90,000 o ollyngiadau nwy – mae dros 80% ohonynt yn namau mewnlol yn eiddo cwsmeriaid, nid yn ein rhwydwaith nwy. Er lles y sawl sydd ddim yn rhan o'n rhwydwaith, byddwn yn sicrhau fod yr eiddo'n ddiogel. Os bydd rhaid i ni ddatgysylltu cyflenwad oherwydd rhesymau diogelwch, byddwn yn darparu cyfleusterau coginio a gwresogi i'r cwsmeriaid mwyaf anghenus.
- Newid tua 430 cilometr o hen bibellau metelig y prif gyflenwad nwy fel rhan o'n rhaglen a gychwynnodd yn 2002 i newid pob pibell fetelig a leolir o fewn 30 metr o adeilad. Rydym wrthi'n newid pibellau metelig am bibellau plastig tebyg a wnaiff bara mwy na 80 mlynedd. Byddwn hefyd yn adnewyddu 40,000 o wasanaethau bob blwyddyn – y pibellau llai sy'n cludo nwy i eiddo unigol.
- Buddsoddi dros £12 miliwn i gynnal diogelwch a dibynadwyedd y rhwydwaith nwy – newid, ailwampio a chynnal rhwydwaith sy'n gwasanaethu bron iawn 20% o'r Deyrnas Unedig.
- Cysylltu dros 11,000 cwsmer newydd â'r prif gyflenwad nwy, oddeutu 50% o'r holl gysylltiadau â'r prif gyflenwad nwy yn ein rhanbarth gweithredu. Yn 2013/2014, cafodd 2,632 o bobl gymorth ariannol trwy ein cynllun tlodi tanwydd (Cymorth Hafan Cynnes), i wneud ein cyfraniad at leihau effaith cost gynyddol ynni.
- Darparu gwasanaethau newid, ynysu ac atgyweirio mesuryddion ar draws ein rhanbarth, ar ran cyflenwyr a pherchnogion mesuryddion. Mae'n waith hollol gystadleuol ac mae'n cynorthwyo i gymorthdalau cost y gwasanaeth brys a ddarperir gennym i gwsmeriaid.

EIN GWAITH





“ Ystyriwn fod yr hinsawdd
wleidyddol, reoleiddiol ac
economaidd anodd yn gyfle
i adeiladu ar ein record
nodedig a'n enw da a
ddatblygwyd hyd yn hyn, trwy
barhau i gyflawni gwerth yn
ystod y blynyddoedd sy'n dod

Croeso

Ni yw un o gwmnïau mwyaf ein rhanbarth, ac mae gennym referniwiau sy'n werth mwy na £400 miliwn y flwyddyn, ac mae gwerth amnewid ein hasedau yn fwy na £9 biliwn. Byddwn yn buddsoddi dros £2 filiwn bob wythnos i gynnal cyflwr a pherfformiad ein rhwydwaith.

Y llynedd oedd y flwyddyn gyntaf o gyfnod 8 mlynedd o reolau penodol – cyfnod a gychwynnodd yn Ebrill 2013 ac a fydd yn gorffen ym Mawrth 2021. Datblygwyd y cynllun busnes a gyflwynwyd gennym i'n hawdurdod rheoli Ofgem â mewnbwn helaeth ein rhanddeiliaid – amrywiaeth helaeth o sefydliadau ac unigolion.

Mae'r broses hon yn cynorthwyo i lywio ein strategaeth busnes, ac fe wnaeth chwarae rhan enfawr yn ein cynllun busnes terfynol – y cynllun a ddefnyddir gan Ofgem i bennu'r referniwiau y caniateir i ni eu casglu dan y cyfnod 8 mlynedd. Fel busnes a reoleiddir yn llym, telir am ein costau trwy'r biliau a delir gan gwsmeriaid nwy. Ar hyn o bryd, mae taliadau dosbarthu nwy yn cyfrif am oddeutu 18% o filiau nwy cartrefi, tua £144 i bob cwsmer cyffredin bob blwyddyn. Credwn fod cost o 39 ceiniog fesul cartref bob dydd yn cyflawni gwerth am arian rhagorol yn y gwaith o gludo nwy yn ddiogel i gartrefi a busnesau.

Mae cyflawni'r canlyniadau a werthfawrogir gan randdeiliaid a sicrhau fod costau'r canlyniadau hynny mor isel ag y gallant fod yn her gyson i'n busnes. Rydym wedi lleihau ein costau yn sylweddol ers ein sefydlu yn 2005, ac mae ein bargaen reoleiddiol newydd yn golygu rhagor o heriau i ni. I ddelio â'r heriau hyn, byddwn yn parhau i geisio dulliau arloesol a chost effeithiol o gyflawni'r canlyniadau hyn heb beryglu gwasanaeth i gwsmeriaid a diogelwch ein rhwydwaith.

Wrth gyflwyno'r adroddiad hwn i chi, rwy'n falch o ddweud ein bod wedi cyflawni ein holl ganlyniadau blwyddyn gyntaf yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, ym mhob un o'r 6 maes rheoleiddiol y

canolbwyntir arnynt, sef diogelwch, dibynadwyedd, amgylchedd, bodlonrwydd cwsmeriaid, ymrwymadau cymdeithasol a chysylltiadau. Rydym hefyd wedi gwneud rhagor o welliannau a ddylai gynnig manteision gwirioneddol i gwsmeriaid yn 2015. O dan y dull rheoleiddiol newydd o rannu cymelliadau, byddwn yn rhannu 37% o unrhyw berfformiad gwell na'r disgwyl a gyflawnir gennym â'r cyflenwyr nwy, yn ystod yr ail flwyddyn ar ôl i ni gyflawni'r enillion hyn. Yna, bydd cwsmeriaid nwy yn elwa os bydd y cyflenwyr nwy yn trosglwyddo'r enillion hyn iddynt. Ar sail ein perfformiad y llynedd, bydd gostyngiad o tua 5% yn ein taliadau dosbarthu yn 2015, gostyngiad gwirioneddol o £7 o'i gymharu â'n taliadau presennol.

Fodd bynnag, ar waethaf y llwyddiant cynnar hwn yn ystod y cyfnod rheoli prisiau newydd, nid ydym yn hunanfodlon. Mae'r diddordeb yn ein diwydiant yn fwy nag erioed, a'r her yw profi ein bod yn gwneud ein gorau yn gyson dros ein cwsmeriaid. Ar y llaw arall, mae'r cyfnod heriol hwn yn cynnig cyfleoedd hefyd. Ystyriwn fod yr hinsawdd wleidyddol, reoleiddiol ac economaidd anodd yn gyfle i adeiladu ar ein record nodedig a'n enw da a ddatblygwyd hyd yn hyn, trwy barhau i gyflawni gwerth yn ystod y blynyddoedd sy'n dod.

Ymroddwn i barhau i weithio gyda chi, ein rhanddeiliaid, i barhau i lunio dyfodol ein busnes a'r gwasanaethau a ddarparwn. Gobeithio y bydd y ddogfen hon yn gipolwg defnyddiol i chi ar ein gwaith a'n dull o gyflawni ein gwasanaethau – i'r miliynau o bobl sy'n ymddiried ynom yn ddyddiol i ddarparu gwasanaeth cludo nwy diogel a dibynadwy i'w cartrefi a'u busnesau.



Graham Edwards, Prif Weithredwr

Ein penawdau yn 2013-2014

Effeithlonrwydd a gwerth am arian

- Rydym yn fusnes effeithlon, a'r llynedd, llwyddasom i sicrhau perfformiad oedd 13% yn well na'n lwfans costau rheoleiddiol. Mae hynny'n golygu y bydd gostyngiad o thua £7 y cartref yn ein cyfran ni o filiau nwy cwsmeriaid, sy'n oddeutu £144 y flwyddyn ar hyn o bryd.
- I sicrhau y gwnaiff cwsmeriaid elwa ar yr arbedion a wneir yn sgil ein llwyddiannau, bydd rhaid i gyflenwyr drosglwyddo'r arbedion yn eu taliadau.
- Rydym yn parhau i gludo nwy yn ddiogel ac yn effeithlon i bob cwsmer domestig a masnachol, ac fe wnaethom fuddsoddi £120 miliwn mewn seilwaith rhwydwaith newydd – dros £2 filiwn yr wythnos ar gyfartaledd.
- Rydym yn darparu swyddi a chefnogaeth sylweddol i economïau Cymru a de-orllewin Lloegr trwy wario oddeutu £180 miliwn yn y rhanbarthau hyn. Mae ein cadwyn cyflenwi yn cynnwys cwmnïau rhyngwladol mawr, busnesau bach a chanolig (cwmnïau sydd â hyd at 500 o weithwyr) a masnachwyr unigol lleol mewn nifer o ddiwydiannau a meysydd arbenigedd gwahanol.

Arloesedd

- Rydym yn anelu at feithrin diwylliant o arloesi ac roeddem yn falch o gael un o wobrau pwysicaf y diwydiant eleni am arloesiad pwysig. Fe wnaethom ddatblygu'r trelar coiliau pibellau nwy 500 medr cyntaf mewn partneriaeth â Steve Vick International, sy'n golygu lleihad o 13% yng nghyfanswm y pibellau plastig a wastreffir, ac sy'n arbed dros 1,000 tonnell fetrig o allyriadau carbon (tCO₂e) bob blwyddyn i ni. Dyma un o blith sawl prosiect arloesol sy'n cael eu datblygu ar draws y busnes – maent yn canolbwyntio ar gymysgedd o gostau, gwasanaeth, ansawdd a gwelliannau amgylcheddol.
- Yn ogystal â defnyddio arloesedd i fynd i'r afael â materion brys a thymor byr, bwriadwn hefyd fynd i'r afael â materion yn ymwneud â rôl bosibl hydrogen a nwyon eraill fel ffynonellau ynni amgen yn y dyfodol. Hoffem weithio gydag eraill a all ein cynorthwyo â'r datblygiadau cyffrous hyn. Cysylltwch â ni yn innovation@wwutilities.co.uk i drafod hyn yn fanylach.

Diogelwch

- Rydym yn rheoli a chynnal a chadw rhwydwaith nwy diogel a dibynadwy. Profodd llai na 4% o'r adeiladau sydd wedi'u cysylltu â'n rhwydwaith broblem â nwy y llynedd. Wedi dweud hynny, roedd hynny'n cyfateb i dros 90,000 o ollyngiadau nwy. Unwaith eto, fe wnaethom gyflawni ein holl safonau ymateb brys, sef cyrraedd o fewn 1 awr neu ddwyawr, yn dibynnu ar y math o ollyngiad hwy, yn dros 97% o'r achosion.

Fe wnaethom fuddsoddi

£72 miliwn

i newid

430 cilomedr

ychwanegol o bibellau

metelig y prif gyflenwad

nwy (roedd 374 cilomedr o'r

rhain yn bibellau haearn)

â phibellau plastig modern

hawdd eu cynnal a'u cadw



- Digwyddodd dros 72,000 gollyngiad nwy oherwydd namau yn safleoedd ein cwsmeriaid, nid ein rhwydwaith nwy. Yn yr achosion hyn, byddwn yn sicrhau fod yr eiddo'n ddiogel. Os bydd rhaid i ni ddatgysylltu cyflenwad oherwydd rhesymau diogelwch, byddwn yn cynnig cyfleusterau coginio a gwresogi i'r cwsmeriaid mwyaf anghenus.
- Rydym bellach wedi newid 38% o'r rhwydwaith pibellau haearn fel rhan o raglen newid 30 mlynedd gan y diwydiant cyfan a gytunwyd â'r Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch (HSE) ac Ofgem yn 2002. Fe wnaethom fuddsoddi £72 miliwn i newid 430 cilomedr ychwanegol o bibellau metelig y prif gyflenwad nwy (roedd 374 cilomedr o'r rhain yn bibellau haearn) â phibellau plastig modern hawdd eu cynnal a'u cadw. Mae hyn yn cyfrannu at leihau ymhellach y perygl i'r cyhoedd o bibellau'r prif gyflenwad nwy sy'n hen ac mewn cyflwr gwael, a byddwn yn parhau i fuddsoddi ar yr un raddfa yn ystod y cyfnod rheoleiddio llawn (hyd at 2021). Ar waethaf y gwaith i leihau peryglon pibellau nwy, bydd damweiniau yn dal i ddigwydd. Digwyddodd 1 ffrwydrad yn ein rhwydwaith y llynedd. Torrodd pibell haearn 6 modfedd yn Aberdaugleddau, gan achosi anaf i'r sawl oedd yn byw yno a difrod difrifol i'w gartref. Mae digwyddiadau fel y rhain yn atgyfnerthu ein hymdrech i newid yr holl bibellau haearn sydd o fewn 30 medr o adeilad.
- Ni oedd y cwmni dosbarthu nwy cyntaf yn y byd i gael ardystiad i'r fframwaith ISO 55001 newydd. Mae'r fframwaith hwn yn asesu polisiau, gweithdrefnau, gwybodaeth a chamau gweithredu sy'n sicrhau dulliau heb eu hail o reoli asedau.

Gwasanaeth i gwsmeriaid a chyflawni

- Rydym yn falch iawn o'n record fel perfformiwr blaenllaw ar draws ein sector o ran gwasanaeth i gwsmeriaid, a hynny am y 5 mlynedd diwethaf yn olynol. Mae ein hymroddiad i wasanaeth rhagorol i gwsmeriaid wrth wraidd ein holl waith, ac mae'n rhan o'n diwylliant busnes.
- Rydym yn berfformiwr blaenllaw o ran gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid, nid yn unig mewn cymhariaeth â chyfleustodau, ond hefyd mewn cymhariaeth â sawl darparwr adnbyddus. Yn 2014, fe wnaeth y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid ddyfarnu'r ServiceMark i ni – safon cenedlaethol sy'n cydnabod ein hymroddiad a'n llwyddiant o ran gwasanaethu cwsmeriaid.
- Fe wnaethom gysylltu 11,498 eiddo ychwanegol â'r rhwydwaith nwy yn ystod y flwyddyn, ac fe wnaeth 5,381 ohonynt newid naill ai o olew neu nwy petroliwm hylifedig (LPG). Bydd y cwsmeriaid hyn yn mwynhau arbedion o dros £700 y flwyddyn ar gost eu biliau gwresogi a choginio. Mae cysylltiadau nwy yn weithgarwch hollol gystadleuol – hynny yw, gall pobl dalu i ni neu ddewis cwmnïau eraill i'w cysylltu â'r rhwydwaith nwy – a ni sy'n cyflawni tua 50% o'r holl gysylltiadau â'r rhwydwaith nwy yn y rhanbarth ble'r ydym yn gweithredu.
- Yn ogystal â chyflawni ein safonau gwasanaeth rheoleiddiol am y flwyddyn, fe wnaethom ymateb i 1,206 (48%) o gwynion cwsmeriaid o fewn diwrnod. 10 diwrnod yw targed Ofgem. Hefyd, ni chawsom unrhyw farnau yn ein herbyn gan yr ombwdson yn ystod y flwyddyn.



Rydym wedi cysylltu dros
8,908 o gartrefi ers
cyflwyno ein cynllun
Cymorth Hafan Cynnes
yn 2009, ac mae'n
gymorth gwerthfawr i
gymunedau y mae angen
cymorth arnynt

Cynnal rhwydwaith nwy cynaliadwy

- Bydd ychydig bach o nwy yn dianc o'n pibellau wrth iddo lifo trwy ein rhwydwaith. Gelwir hyn yn golledion nwy. Llwyddasom i sicrhau gostyngiad ychwanegol o 5% yn ystod y flwyddyn mewn colledion nwy o'r rhwydwaith. Mae cyfanswm y colledion o'n rhwydwaith bellach yn isel iawn – 0.7% o gyfanswm y nwy sy'n llifo trwy ein rhwydwaith.
- Sicrhaom hefyd ostyngiad ychwanegol o 4% yn yr ynni a ddefnyddir gan ein cwmni yn ystod y flwyddyn, sef ynni a ddefnyddir gan ein cerbydau, eiddo, offer a chyfarpar. Sicrhaom ostyngiad o 22% mewn allyriadau yn sgil ein defnydd uniongyrchol o drydan yn ystod y flwyddyn, a bellach rydym wedi sicrhau gostyngiad ychwanegol o 10% yn ein hól troed carbon adroddadwy ers 2012.
- Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, ni oedd y rhwydwaith nwy cyntaf i gael ffynhonnell biomethan annibynnol yn cael ei chwistrellu'n fasnachol i'n rhwydwaith. Rydym yn hollol gefnogol o ddatblygiad ffynonellau nwy adnewyddadwy fel rhan o ymdrech y DU i leihau allyriadau carbon. Rydym bellach yn gweithio gyda sawl sefydliad i gyflawni rhagor o ddatblygiadau tebyg.

Gweithredu a chymorth cymunedol

- Ar y cyd â'n partneriaid, fe wnaethom gynorthwyo 2,632 o gartrefi ar draws y rhanbarth trwy ddarparu cymorth ariannol tuag at gost cysylltiad â'r rhwydwaith nwy fel rhan o'n cynllun Cymorth Hafan Cynnes. Roedd gwerth y cymorth y llynedd yn £2,802 fesul cartref, oedd yn fwy na digon i dalu am gost cysylltiad safonol. Rydym wedi cysylltu dros 8,908 o gartrefi ers cyflwyno ein cynllun Cymorth Hafan Cynnes yn 2009, ac mae'n gymorth gwerthfawr i gymunedau y mae angen cymorth arnynt. I gael rhagor o wybodaeth am ein cynllun Cymorth Hafan Cynnes, cysylltwch â ni yn enquiries@wwutilities.co.uk
- Fel rhan o'n hymdrechion parhaus i wella ymwybyddiaeth o beryglon carbon monocsid (CO) fe wnaethom ddsbarthu dros 10,000 larwm CO y llynedd, gan dargedu'r sawl a wynebai'r perygl mwyaf. Fel rhan o'n hymgyrch i wella ymwybyddiaeth o CO (gan ddefnyddio ein data am ardaloedd sydd â phroblemau CO) fe wnaethom barhau i gyfleu'r neges mewn nifer o ysgolion a digwyddiadau cyhoeddus trwy gydol y flwyddyn.
- Fe wnaethom sefydlu Paneli Ffrindiau Beirniadol ar draws Cymru a de-orllewin Lloegr. Maent yn cynnwys pobl o amrywiaeth o sefydliadau – eu nod yw sicrhau ein bod yn cynnwys y cymunedau a wasanaethir gennym yn llawn yn ein busnes. Gallwch ganfod manylion aelodau ein panel ar ein gwefan – www.wwutilities.co.uk. Wedi adborth gan ein panel, rydym hefyd wedi sefydlu 'Fforwm Cwsmeriaid Bregus' gydag aelodau allweddol o gymunedau i'n cynorthwyo i ddatblygu ymhellach a blaenoriaethu ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid a'n cymunedau mwyaf bregus. Os hoffech ymaelodi â'n panel, cysylltwch â ni yn workingwithyou@wwutilities.co.uk

Cyfrannu at ddyfodol cynaliadwy tymor hir

Rôl nwy yn nyfodol ynni

Rydym yn chwarae rhan ganolog yn y gwaith o sicrhau fod yr ynni y mae arnoch ei angen yn fforddiadwy, diogel a chynaliadwy. Mae anghenion ynni presennol y DU a rhai'r dyfodol yn golygu fod angen cymysgedd o ynni am bris fforddiadwy – a daw ynni o ffynonellau cynyddol amrywiol. Un gofyniad pwysig yn y cyd-destun hwn yw sicrhau y byddwn oll yn defnyddio llai o ynni.

Byddwn yn cyfathrebu'n rheolaidd â gwneuthurwyr polisi megis Adran Ynni a'r Newid yn yr Hinsawdd (DECC) y DU, i sicrhau y caiff gwybodaeth gytbwys a dealltwriaeth eglur o gyfraniad nwy yn awr ac yn y dyfodol. Mae DECC yn cydnabod pwysigrwydd parhaus nwy mewn cymysgedd ynni gytbwys, ac mae wedi sefydlu fforwm cenedlaethol i wneud penderfyniadau strategol tymor hir. Rydym hefyd yn cyfranogi at Banel Sector Ynni Llywodraeth Cymru, sy'n cyfrannu at bolisi ynni Cymru i'r dyfodol.

Buddsoddi mewn 'nwy gwyrdd'

Deallwn yr angen i wneud popeth a allwn i sicrhau fod nwy yn ffynhonnell ynni cynaliadwy. Rydym yn arwain y diwydiant o ran cyflwyno nwy biomethan adnewyddadwy i'r rhwydwaith nwy. Dyma nwy naturiol a gynhyrchir gan ddefnydd organig "ffres" megis defnydd planhigion, tail, carthion a gwastraff organig. Gellir defnyddio'r ynni "gwyrdd" neu adnewyddadwy hwn yn union fel nwy naturiol, ac mae'n cynnig potensial rhagorol fel ffynhonnell ychwanegol o ynni a wnaiff gynorthwyo i leihau ein dibyniaeth ar nwy naturiol a fewnforir. Trowch at dudalen 23 i gael rhagor o wybodaeth am y prosiect hwn.

Ni chawn unrhyw fudd ariannol o'r cysylltiadau hyn. Cynlluniwyd ein taliadau i adfer costau y mae'n rhaid i ni eu talu, ac nid ydynt yn cynnwys elw. Unwaith eto, dengys hyn ein hymroddiad parhaus i gefnogi'r ffynhonnell ynni adnewyddadwy hon.

Cynorthwyo i leihau'r defnydd o ynni a chostau

Mae gennym ran bwysig yn y gwaith o helpu pobl i leihau eu defnydd o ynni a'u costau. Un ffordd o wneud hynny, lle bydd yn ymarferol, yw cysylltu cwsmeriaid sy'n dal i ddefnyddio trydan, olew neu lo i wresogi eu cartrefi â'r rhwydwaith nwy. Bydd cysylltu â'r rhwydwaith nwy yn arbed arian iddynt ac yn gwella diogelwch eu ffynonellau ynni (trwy ddiddymu eu dibynniaeth ar drawsgludiadau olew a glo), ac os byddant yn symud o LPG neu olew, bydd hynny'n lleihau eu heffaith ar yr amgylchedd. Rydym yn gweithio gydag awdurdodau lleol a'r llywodraeth i ddarparu cysylltiadau i'r cwsmeriaid hyn. Er enghraifft, yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, fe wnaethom ddarparu dros 500 cysylltiad yng Ngogledd Cymru i gwsmeriaid oedd yn rhoi'r gorau i ddefnyddio olew a LPG, gan arbed costau ynni o dros £700 y flwyddyn iddynt. Byddwn yn cynnal sawl digwyddiad gyda phartneriaid i gefnogi cwsmeriaid sydd heb eu cysylltu â'r grid oherwydd cysylltiad nwy aneconomaidd.

Byddwn yn eu cyfeirio at sefydliadau annibynnol megis Cymru Gynnes, Nyth (cynllun Llywodraeth Cymru) a'r Ymddiriedolaeth Arbed Ynni. Er na fyddwn yn cofnodi canlyniadau'r atgyfeiriadau hyn, gwyddom am sawl achos lle cafodd cwsmeriaid inswleiddio waliau allanol, pypmiau gwres o'r ddaear a mesurau eraill o ganlyniad i'n hymyrraeth.

Rydym hefyd wedi gwneud cyflwyniadau mewn fforymau allanol megis rhai a gynhelir gan Fyddin yr Iachawdwriaeth. Rydym wedi cynnig cyngor i'w swyddogion ynghylch sut gall cwsmeriaid wneud y gorau o'u hincwm trwy sicrhau eu bod yn hawlio budd-daliadau perthnasol, defnyddio safleoedd newid tanwydd i sicrhau fod tariff pobl yn addas, a chynnig cyngor cyffredinol ynghylch inswleiddio eu cartrefi. Mae'r camau syml hyn yn weddol rhad, ond byddant yn lleihau biliau cwsmeriaid yn sylweddol. Os hoffech gopi o'n cyflwyniad addysgiadol, e-bostiwch workingwithyou@wwutilities.co.uk

Buddsoddi yn ein pobl a'n sefydliad

Fel busnes mawr ym mhob rhan o'n rhanbarth gweithredu, rydym yn cyflogi dros 1,300 o bobl. Gwyddom fod ein llwyddiant yn dibynnu ar gyflogi pobl sy'n gweithio'n hyderus ac yn gallu darparu'r gwasanaeth gorau posib i'n cwsmeriaid. Mae gan y diwydiant weithlu sy'n heneiddio yn y cyfnod ers preifateiddio nwy yn 1986, oherwydd mae gweithwyr wedi gadael neu ymddeol ac ni phenodwyd neb yn eu lle bob tro – o ganlyniad, mae oedran cyfartalog cydweithwyr mewn cwmnïau fel ein cwmni ni wedi cynyddu'n raddol.

Mae'n hollbwysig sicrhau ein bod yn datblygu ein sgiliau'n rheolaidd i ddarparu ein gwasanaethau yn llwyddiannus. Ers sefydlu'r busnes yn 2005, rydym wedi bod yn ystyried sgiliau a phroffil oedran ein busnes. Rydym yn cydnabod fod angen i ni sicrhau cydbwysedd rhwng cadw gwybodaeth a phrofiad a buddsoddi yn ein dyfodol ar yr un pryd. Dros y cyfnod hwn, rydym wedi cyflogi dros 100 o brentisiaid i sicrhau ein bod yn ystyriol o'r tymor hir trwy sicrhau fod gennym sgiliau priodol i'r dyfodol. Mae hyn a gwaith recriwtio arall wedi arwain at ostwng oedran cyfartalog ein gweithwyr o 47 i 42.

Gwasanaethau hyfforddi heb eu hail

Mae datblygu a chynnal ein record diogelwch heb ei hail yn y diwydiant yn golygu fod angen hyfforddiant o'r radd flaenaf mewn amgylchedd diogel a rheoledig. Dylanwadodd hyn yn sylweddol ar ein buddsoddiad mewn cyfleusterau hyfforddi yn Nhrefforest, De Cymru, a Bridgwater yng Ngwlad yr Haf. Mae'r cyfleuster yn Nhrefforest yn cynnwys stryd dan do sy'n gyflawn ac yn gweithio'n iawn ac mae'n cynnig amgylchedd hyfforddi rhagorol, i beirianwyr nwy ac i sefydliadau eraill sy'n cydnabod gallu amldefnydd y ganolfan.

Gallwn ddarparu dewis safonol o raglenni hyfforddiant neu raglen wedi'i theilwra'n arbennig i ddiwallu anghenion penodol sefydliadau. Er enghraifft, mae trafodwyr cŵn Heddlu De Cymru wedi defnyddio ein cyfleusterau i gefnogi eu hyfforddiant a'n cymuned leol.

Os oes gennych ddi-ddordeb mewn defnyddio ein cyfleusterau hyfforddi, e-bostiwch trainingacademyenquiries@wwutilities.co.uk neu ffoniwch 02920 278711.

Ein rôl yn y gymuned

Rydym yn cyfranogi'n weithgar mewn cymunedau ar draws ein rhanbarth ers ein ffurfio yn 2005. Mae gennym sawl enghraifft o gyfranogi gweithgar mewn mentrau lleol ledled Cymru a de-orllewin Lloegr. Maent yn cynnwys gwaith gwirfoddol gan weithwyr a buddsoddi mewn prosiectau cymunedol lleol. Mae ein cynllun Arian Cyfatebol i gydweithwyr yn hyrwyddo ac annog diwylliant o godi arian a gwaith gwirfoddol ymhlith ein pobl.

Ers lansio'r cynllun yn 2007, rydym wedi rhoi arian cyfatebol i dros 300 o geisiadau i gydnabod ymdrechion elusennol a chymorth rhagorol i gymunedau. Gall bob cydweithiwr hawlio hyd at £300 y flwyddyn tuag at unrhyw arian a godir ganddynt neu fel cydnabyddiaeth am gynorthwyo mentrau ac elusennau lleol eu hardal yn wirfoddol. Mae hyn gyfystyr â £84,000 yn ystod y cyfnod hwn mewn cyfraniadau Arian Cyfatebol – rydym yn falch iawn o hyn. Enghraifft ddiweddar oedd Ysgol Gynradd Llansannor. Fe wnaeth tîm o wirfoddolwyr WWU wella lle chwarae, creu rhandir awyr agored a llecyn eistedd tawel i'r plant, yn cynnwys pwll synhwyraidd a gwesty chwilod.

Cyn ac ar ôl creu'r gwesty chwilod



Trwy ein rhaglen noddi, rydym hefyd yn cefnogi amrywiaeth helaeth o sefydliadau yn ein rhanbarth gweithredu – rhai sy'n cynnig gwasanaethau pwysig i'r cymunedau a wasanaethir gennym. Mae enghreifftiau yn cynnwys y Pentref Peryglon yng Ngogledd Cymru a Lifeskills ym Mryste. Mae'r ddau yn cynnig cyfleusterau addysg diogelwch rhyngweithiol mewn amgylchedd diogel i addysgu pobl sut i ddelio â sefyllfaoedd a allai fod yn anodd neu beryglus, yn cynnwys diogelwch nwy a CO. Mae'r ddwy ganolfan yn cynnig gwasanaethau i'r grwpiau sy'n mewn perygl yn ein cymuned, yn cynnwys plant, oedolion ag anawsterau dysgu, plant sydd ag anghenion addysgol arbennig, rhieni sydd â phlant ifanc, a phobl hŷn.

Gwella proffil pynciau STEM a chefnogi merched ym maes peirianeg

Gwnaethom amrywiaeth o weithgareddau i hyrwyddo pynciau gwyddoniaeth, technoleg, peirianeg a mathemateg (STEM) ar y cyd â'r sector addysgol. Roeddent yn amrywio o gyfranogi mewn digwyddiadau amlwg megis Big Bang South West a Big Bang Cymru ac amlygu cyfleoedd gyrfaedd, i weithio gyda'r ganolfan wyddoniaeth Techniquist ar arddangosfa wyddonol ryngweithiol wedi'i hanelu at blant ysgol.

Fe wnaethom hefyd gefnogi diwrnodau gyrfaedd mewn ysgolion ar draws ein rhanbarth yn rheolaidd. Er enghraifft, cydweithiom â Gwasanaeth Gyrfaedd Rhondda Cynon Taf fel rhan o Ddiwrnod Cenedlaethol Merched mewn Peirianeg. Treuliodd grŵp o fyfyrwagedd o Ysgol Gyfun Garth Olwg ddiwrnod gyda ni yn ein hacademi hyfforddiant yn Nhreforest, yn gwrandao ar ein peirianwagedd yn trafod eu profiadau, ac yn cyfranogi mewn hyfforddiant diogelwch tannau nwy.



“ Bu'n ddiwrnod diddorol iawn. Yn sicr, buaswn bellach yn ystyried gyrfa ym maes peirianeg.

Lauren Holmes

Cyflawni canlyniadau mewn cyfnod rheoli prisiau newydd

- ✓ Yn eu hadroddiad terfynol am y cyfnod rheoli prisiau pum mlynedd diwethaf a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2013, dywedodd Ofgem mai ni oedd y cwmni a berfformiodd orau o ran gwasanaeth i gwsmeriaid a dibynadwyedd y rhwydwaith.

Cyflwynwyd model newydd o reoleiddio rhwydweithiau ynni ar 1 Ebrill 2013. Bellach, mae ein refereniwiau yn dibynnu ar y canlyniadau mesuradwy a gyflawnir gennym rhwng nawr a 2021. Datblygwyd y canlyniadau wedi ymgynghori helaeth â dros 500,000 o bobl. Roedd ein hymgyngoriad yn cynnwys arolygon dros y ffôn, holiaduron ar-lein, ymgyrch eang yn y cyfryngau a sawl gweithdy ar draws ein rhanbarth yn cynnwys trawstoriad o bobl a gynrychiolai gwsmeriaid, sefydliadau cwsmeriaid, grwpiau bregus, awdurdodau lleol a sefydliadau llywodraethol.

Fe wnaeth yr adborth a gawsom ein cynorthwyo i ddatblygu ein cynllun busnes. Fe wnaeth sefydliad annibynnol werthuso ein hymdrechion a chrynhoi'r canlyniadau. Mae'r adroddiad manwl, a lywiodd ein cynllunio busnes, ar gael ar ein gwefan, www.wvutilities.co.uk.

Yn ogystal â chanolbwyntio ar ganlyniadau, mae'r model rheoleiddiol newydd yn darparu cyllid arloesi i ganiatáu i sefydliadau eraill weithio gyda ni, ac amrywiaeth o gymhellion sy'n gysylltiedig â chyflawni ein cynllun yn effeithlon.

Mae'r model hwn yn sbarduno manteision gwirioneddol i gwsmeriaid ac yn cynnig cymhellion i gyflawni'r heriau o sicrhau sector ynni carbon isel a chynaliadwy, sy'n cynnig gwerth am arian i gwsmeriaid presennol a darpar gwsmeriaid. Ar ôl anfon ein cynllun busnes at Ofgem yn 2012, fe wnaethant ddyfarnu refereniw gwerth £2.7 biliwn i ni i gyflawni ein cynllun dros y cyfnod 8 mlynedd rhwng 2013 a 2021.

Yn y flwyddyn gyntaf hon, o Ebrill 2013 i Fawrth 2014, fe wnaethom gyflawni ein holl ganlyniadau blwyddyn 1 am £228 miliwn o'i gymharu â lwfans rheoleiddiol o £262 miliwn. Bydd yr arbediad o 14% yn arwain at daliadau rhwydwaith is yn 2015.

Mae'r tudalennau canlynol yn cynnig trosolwg o'n perfformiad blwyddyn gyntaf ym mhob un o'r chwe phrif faes canlyniadau – diogelwch, dibynadwyedd, amgylchedd, bodlonrwydd cwsmeriaid, ymrwymadau cymdeithasol a chysylltiadau. Rydym wedi cynnwys costau yn y ddogfen hon lle mae hynny'n briodol. Fodd bynnag, fel gallwch weld yr holl gostau y bu'n rhaid i ni eu talu a'r rhai y gwnaethom eu rhagweld, rydym wedi cyhoeddi dadansoddiad llawn ar ein gwefan www.wvutilities.co.uk

Diogelwch – eich cadw'n ddiogel

Dywedodd ein rhanddeiliaid wrthym...

- Roedd ein rhaglen newid pibellau nwy, i newid hen bibellau metelig y prif gyflenwad nwy a lleihau'r perygl o ffrwydradau nwy, yn flaenoriaeth – dylai symud ymlaen ar ei chyflymdra presennol neu gael ei chwblhau'n gyflymach.
- Ystyrid fod ein perfformiad o ran ymateb i alwadau brys gan y cyhoedd yn dda – ystyrid fod y targed presennol o ymateb i 97% o alwadau o fewn yr amser a bennwyd yn addas i'r dyfodol.

Fe wnaethom gyflawni...

Mesur	Targed 8 mlynedd llawn	Targed 2013/2014	Gwir ganran 2013/2014
Ymateb i ollyngiadau nwy na ellir eu rheoli o fewn 1 awr	97%	97%	98.3% ✓
Ymateb i ollyngiadau nwy sydd dan reolaeth o fewn 2 awr	97%	97%	99.5% ✓
Cilomedrau o risg pibellau haearn a newidiwyd	2,876	360	374 ✓

Gwaith newid pibellau nwy arwyddocaol

- ✓ Fe wnaethom newid 374 cilomedr o bibellau haearn y prif gyflenwad nwy, o'i gymharu â tharged o 360 cilomedr.
- ✓ Fe wnaethom adnewyddu 40,000 o wasanaethau cwsmeriaid, gan newid pibellau metelig am bibellau plastig tebyg a wnaiff bara dros 80 mlynedd.

Fe wnaethom gynllunio ein rhaglen newid pibellau nwy i sicrhau'r manteision mwyaf (sef lleihau risgiau i'r eithaf a'r costau lleiaf) i gwsmeriaid cyn gynted ag y bo modd, a chyflawni'r targedau allbynnau 8 mlynedd hefyd. I gyflawni hyn, fe wnaethom greu prosiectau newid mwy i sicrhau gwell effeithlonrwydd a lleihau'r amser anghynhyrchiol pan fydd ein timau yn paratoi prosiectau ac yn symud o'r naill brosiect i'r llall. Mae hyn, ynghyd â sylw i reoli costau, yn cynorthwyo i sicrhau fod y £72 miliwn a wariwyd ar newid pibellau yn 2013/2014 yn sicrhau rhagor o werth am arian.

Fodd bynnag, bydd y dull hwn yn golygu fel arfer y byddwn yn treulio rhagor o amser mewn lleoliadau. Sylwedolwn nad oes neb yn hoffi gwaith ffordd yn eu hardal, a byddwn yn gwneud ein gorau i sicrhau y byddwn yn tarfu cyn lleied ag y gallwn. Lle gallwn, byddwn yn defnyddio techneg newid pibellau nwy sy'n caniatáu i ni newid y pibellau yn y stryd heb dorri cyflenwadau cwsmeriaid. Yr unig waith sy'n tarfu yw symud y cysylltiad o'r hen brif gyflenwad i'r prif gyflenwad newydd.


Rydym yn parhau i rannu ein blaengynlluniau â chynghorau ac awdurdodau priffyrdd, ac yn defnyddio eu harbenigedd i gynorthwyo i drefnu'r gwaith. Rydym wedi rhannu ein cynllun pum mlynedd i gynorthwyo â'r trafodaethau hyn, yn ogystal â chynnal gweithgarwch cymunedol helaeth i sicrhau fod cyn lleied o darfu ag y bo modd yn digwydd wrth i ni wneud y gwaith hanfodol hwn.

Yn achos gwaith sy'n effeithio'n sylweddol ar gymunedau, byddwn yn sicrhau ein bod yn cyfathrebu'n helaeth â phreswylwyr lleol, busnesau a gwasanaethau cymunedol megis ysgolion, prifysgolion, ysbytai ac eraill. Mae hyn yn cynnwys postio llythyrau a chylchlythyrau wedi'u teilwra'n arbennig at gwsmeriaid a chymunedau a effeithir, cynnal diwrnodau agored i gynnig gwybodaeth fanylach a hysbysu cyfryngau lleol megis papurau newy dd lleol, gwefannau cymunedol a gorsafoedd radio lleol i sicrhau y gŵyr pawb am ein cynlluniau. Gall y gwaith gynnwys gwaith ffordd cynlluniedig, dargyfeiriadau, cau ffyrdd a'r amser sy'n angenrheidiol i gwblhau ein gwaith.

Gwasanaeth brys dibynadwy

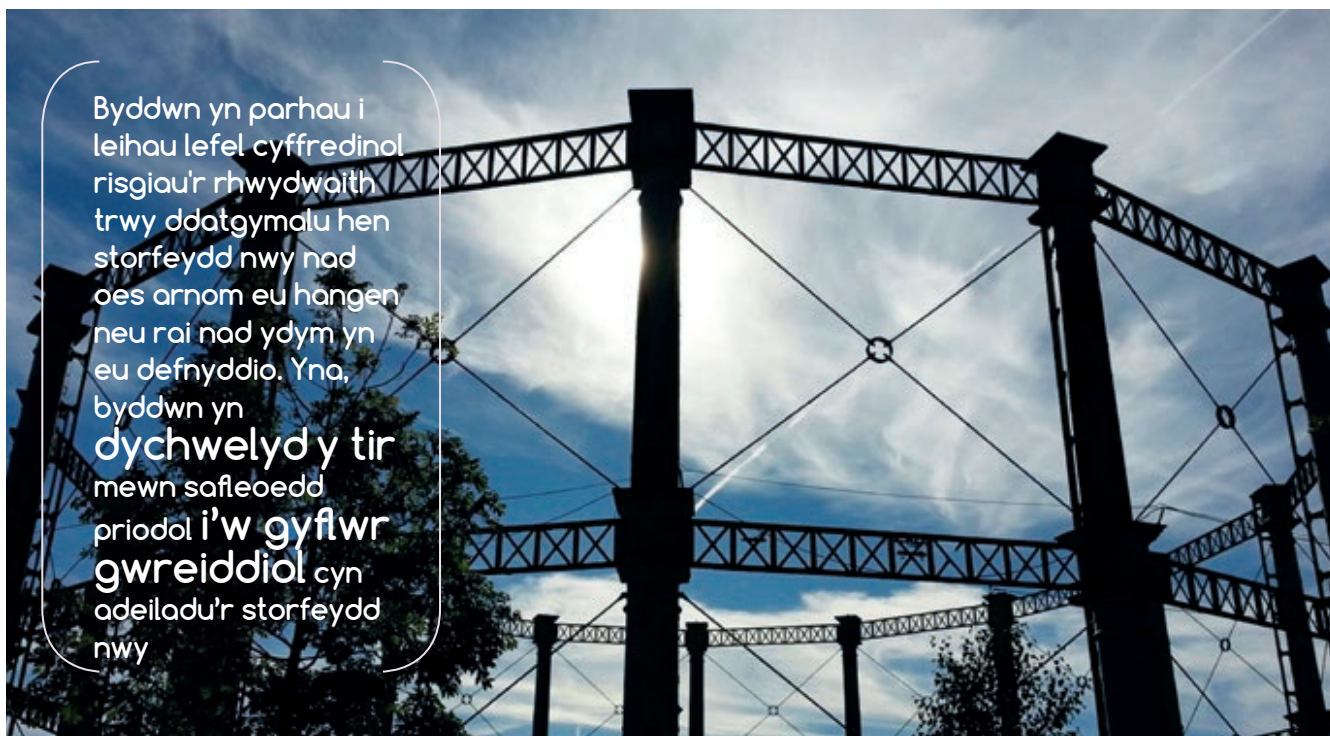
Mae ein gweithwyr brys yn barod i ymateb 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos, 365 diwrnod y flwyddyn. Os byddwch yn aroglu nwy, ffoniwch y llinell genedlaethol argyfyngau nwy ar 0800 111 999. Byddwn yn parhau i ymateb yn gyflym pan adroddir am ollyngiadau nwy – mewn dros 97% o achosion, byddwn yn cyrraedd o fewn 1 awr yn unig os na ellir rheoli'r gollyngiad (mewn geiriau eraill, ni all cwsmer ddiffodd ei gyflenwad nwy) ac o fewn 2 awr os gall cwsmeriaid sicrhau fod y sefyllfa'n ddiogel trwy gau'r falf argyfwng ar eu mesurydd nwy.

Profodd llai na 4% o'r adeiladau sydd wedi'u cysylltu â'n rhwydwaith (oddeutu 100,000) broblem nwy y llynedd. Wedi dweud hynny, fe wnaethom ymateb i dros 90,000 o ollyngiadau y gwnaeth y cyhoedd roi gwybod amdanynt. Roedd hyn 7% yn is na ffigurau'r flwyddyn flaenorol. Digwyddodd 72,000 (80%) o'r gollyngiadau y gwnaethom ymateb iddynt oherwydd namau ym mhibellau ein cwsmeriaid, ac nid oeddent yn gysylltiedig â'n rhwydwaith.

 Llwyddasom i gyflawni 98.2% o'r ymatebion 1 awr a 99.5% o'r ymatebion 2 awr, o'i gymharu â thargedau rheoleiddiol o 97%.

Storio nwy

Byddwn yn parhau i leihau lefel cyffredinol risgiau'r rhwydwaith trwy ddatgymalu hen storfeydd nwy nad oes arnom eu hangen neu rai nad ydym yn eu defnyddio. Yna, byddwn yn dychwelyd y tir mewn safleoedd priodol i'w gyflwr gwreiddiol cyn adeiladu'r storfeydd nwy. Mae datblygiadau technoleg, cynllunio gwell a rhagor o gapasiti a hyblygrwydd yn y rhwydwaith yn golygu nad oes angen y storfeydd hyn bellach. Mae datgymalu'r rhain yn gwella diogelwch trwy gael gwared ar y demtasiwn i bobl eu dringo, ac mae hefyd yn diddymu costau cynnal a chadw rheolaidd i'w cadw mewn cyflwr diogel. Mae gan yr Awdurdod Gweithredol lechyd a Diogelwch ddiddordeb gweithredol yn y ddwy raglen, yn ogystal ag Asiantaeth yr Amgylchedd ac awdurdodau lleol, lle bu'n rhaid i ni sicrhau cytundebau neu drwyddedau cynllunio ac amgylcheddol.



Byddwn yn parhau i leihau lefel cyffredinol risgiau'r rhwydwaith trwy ddatgymalu hen storfeydd nwy nad oes arnom eu hangen neu rai nad ydym yn eu defnyddio. Yna, byddwn yn **dychwelyd y tir** mewn safleoedd priodol i'w **gyflwr gwreiddiol** cyn adeiladu'r storfeydd nwy

Wedi adolygiad o'n gofynion storio, rydym wedi rhoi'r gorau'n barhaol i ddefnyddio ein holl storfeydd nwy pwysedd isel. Rydym yn cynnal ein rhaglen i leihau risgiau'r adeileddau diangen hyn i'r cyhoedd. Yn ystod 2013/2014, fe wnaethom ddatgymalu dwy storfa, Ffordd Stapleton, Bryste and Grangetown, Caerdydd. Mae'r ffrâm yn ein safle yn Grangetown, sydd yn y llun uchod, yn adeiledd rhestredig, felly rydym yn ymgynghori â'r cyngor a phreswylwyr ynghylch y dewisiadau o ran ei ddefnyddio yn y dyfodol.

Beth nesaf?

- 1** Byddwn yn parhau i leihau risgiau pibellau nwy metelig sy'n dirywio trwy barhau â'r rhaglen newid. Yn 2014/2015, byddwn yn:
 - cael gwared ar 360 cilomedr ychwanegol o bibellau nwy haearn y prif gyflenwad; ac yn
 - adnewyddu dros 40,000 o wasanaethau cwsmeriaid, gan gyfnewid pibellau metelig am bibellau plastig tebyg a wnaiff bara dros 80 mlynedd.
- 2** Byddwn yn cynnal ein perfformiad da o ran ymateb i ollyngiadau nwy y bydd y cyhoedd yn rhoi gwybod amdanynt yn uwch na 97%, targed sydd wedi cael cymeradwyaeth sylweddol gan gyfranddeiliaid.
- 3** Byddwn yn datgymalu 8 storfa nwy arall yn 2014/2015. Lleolir y rhain yng Nghaerfaddon, Weston-super-Mare, Caerwysg a Cheltenham. Erbyn diwedd 2021, bydd 60% o storfeydd nwy wedi'u datgymalu. Bwriadwn ddatgymalu'r 5 storfa arall rhwng 2022 a 2030. Rhannwyd y rhaglen dros y cyfnod 16 mlynedd hwn i ledaenu'r gost.

Dibynadwyedd – byddwn yn sicrhau y gallwch ddibynnu ar eich cyflenwad nwy

Dywedodd ein rhanddeiliaid wrthym...

Ystyrid fod ein lefel isel bresennol o darfu ar gyflenwadau nwy yn rhagorol.

Fe wnaethom gyflawni...

Mesur	Targed 8 mlynedd llawn	Targed 2013/2014	Gwir ffigur 2013/2014
Nifer o darfiadau	451,235	56,404	53,085 ✓
Cyfanswm hyd y tarfiadau (miliynau o funudau)	92.05	11.51	13.08 ✗

Byddwn yn sicrhau fod nwy ar gael pan fo'i angen – gan leihau, cymaint ag y gallwn, yr amser pan na fydd nwy ar gael, a sicrhau, os bydd rhaid i ni darfu ar y cyflenwad, y bydd hynny'n digwydd am gyfnod sydd mor fyr ag y bo modd. Ar gyfartaledd, byddir yn tarfu ar gyflenwad nwy cwsmeriaid unwaith bob 40 blynedd, o'i gymharu ag unwaith bob 4 blynedd yn achos cyflenwad trydan. Beth bynnag fydd achos y tarfu, byddwn yn diweddarau cwsmeriaid yn rheolaidd a byddwn yn nodi unrhyw bobl fregus ac yn eu helpu pan fyddwn yn tarfu. Mewn sawl achos, byddwn yn cynnig cyfleusterau coginio a gwresogi amgen.

Ni wnaethom gyflawni ein targed am gyfanswm amser tarfu yn ystod y flwyddyn, yn bennaf oherwydd un digwyddiad yn Dawlish pan ddymchwelodd y morglawdd oherwydd stormydd difrifol, gan adael y rheilffordd arfordirol ynghrog a chludeo ymaith y tir o amgylch ein pibellau. Oherwydd rhesymau diogelwch, fe wnaethom ynysu'r cyflenwad i adeiladu lleol tra digwyddai'r gwaith o atgyweirio'r morglawdd a'r rheilffordd. Bu angen rhai misoedd i wneud hyn, ac mae'r un digwydd hwn yn cyfrif am bron iawn 1 miliwn munud o amser tarfu, bron iawn 8% o gyfanswm y flwyddyn.

Ein rhaglen newid pibellau'r prif gyflenwad nwy yw prif achos tarfu cynlluniedig ar gwsmeriaid. Mae ein hamser tarfu cyfartalog o 4 awr gryn dipyn yn is na chyfartaledd y diwydiant. Byddwn yn hysbysu cwsmeriaid am darfu cynlluniedig o leiaf 5 diwrnod gwaith cyn cychwyn y gwaith, a byddwn yn ymdrechu i'r eithaf i fod yn hyblyg o ran argaeledd cwsmeriaid. Mae technegau mewnosod byw yn caniatáu i ni newid pibell gwasanaeth cwsmer heb darfu fwy nag unwaith (yn lle dwywaith yn achos mewnosod marw, lle byddwn yn diffodd y nwy cyn newid y bibell). Y canlyniad yw un tarfiad sydd ychydig yn hirach ond sydd gryn dipyn yn fyrrach na'r 2 darfiad ar wahân y bydd eu hangen yn achos mewnosodiad marw.

Byddwn yn gwneud ein gorau i osgoi tarfiadau heb eu cynllunio, ond weithiau, byddant yn anochel i sicrhau y gallwn wneud ein gwaith yn ddiogel.

✓ Rydym wedi tarfu ar gwsmeriaid i wneud gwaith heb ei gynllunio 9,478 gwaith o'i gymharu â tharged o 11,271 yn 2013/2014.

I wella gwasanaeth a dibynadwyedd, ac i sicrhau fod ein cydweithwyr a'r cyhoedd yn cadw'n ddiogel, ar y cyfan, byddwn yn buddsoddi yn ein hasedau cyn bydd problem â hwy. Bydd offer soffistigedig yn ein cynorthwyo i asesu'r posibilrwydd o fethiant, nid yn unig methiant yr offer, ond bob cydran unigol hefyd. Bydd yr wybodaeth hon yn ein cynorthwyo i ymateb yn briodol, a sicrhau'r dull cost oes gyfan rhataf o gadw pobl yn ddiogel.

Difrod a achosir gan bobl eraill

Byddwn yn buddsoddi miliynau bob blwyddyn i sicrhau fod ein leiniau peipiau yn cael eu gwarchod rhag cyrydiad, symudiadau'r ddaear ac ymyrraeth arall. Er bod y rhain yn achosi problemau, unigolion a sefydliadau eraill sy'n achosi'r risgiau mwyaf. Gallwch gynorthwyo i atal difrod i'n leiniau peipiau trwy ein hysbysu cyn cychwyn unrhyw waith. Neu gallwch gysylltu â ni i gofrestru eich manylion, fel gallwch weld ein mapiau ar-lein. Bellach, mae gennym dros 40,000 o ddefnyddwyr cymeradwy.

Helpwch ni i barhau i wasanaethu cymunedau trwy warchod ein hoffer. Ffoniwch ni ar 02920 278 912 a gallwn eich hysbysu am union leoliad y lein beipiau a'r dull mwyaf diogel o wneud y gwaith.

Beth nesaf?

- 1 Byddwn yn parhau i gynnal a buddsoddi yn ein hasedau i sicrhau eu bod mewn cyflwr da ac i sicrhau fod cartrefi a busnesau yn cael cyflenwad nwy dibynadwy a diogel.
- 2 Byddwn yn cynnal y lefel isel bresennol o darfu, ac yn sicrhau y gallwn ddelio â'r galw brig am nwy yn ystod y gaeaf y mae'n rhaid i ni ddarparu ar ei gyfer. I gyflawni hyn, byddwn yn parhau i fuddsoddi £120 miliwn y flwyddyn am y 7 mlynedd sy'n weddill o'r cyfnod rheoli prisiau.





Amgylchedd – gwarchod ein hamgylchedd er mwyn cenedlaethau'r dyfodol

Dywedodd ein rhanddeiliaid wrthym...

Ystyrid fod ein gwaith i leihau colledion nwy o'n pibellau yn flaenoriaeth hollbwysig, o gofio fod hyn yn cyfrif am oddeutu 96% o'n hallyriadau carbon.

Roedd cefnogaeth i'r syniad o gyflwyno nwy adnewyddadwy i rwydweithiau nwy o safleoedd tirlenwi neu dreulio gwastraff (cysylltu biomethan).

Fe wnaethom gyflawni...

Mesur	Targed 8 mlynedd llawn	Targed 2013/2014	Gwir ffigur 2013/2014
Lleihau allyriadau o'n defnydd ein hunain o ynni	16%	2%	4% 
Hwyluso cysylltiadau biomethan	10	1	Cwblhawyd un yn ystod y flwyddyn gyntaf – capasiti 5,400 kW 
Cyfanswm y nwy a gollir o'n rhwydwaith (GWh)	3,104	415	402 
Cyfanswm y storfeydd nwy i'w dymchwel	7	1	2 



Allyriadau llai

Mae sicrhau rhwydwaith nwy carbon isel a chynaliadwy yn ymroddiad pwysig i ni. Mae ein strategaeth amgylcheddol yn ceisio sicrhau gostyniad ychwanegol o 14% yn ein allyriadau carbon deuocsid erbyn 2021. Rydym yn parhau i chwilio am ddewisiadau eraill i wneud ein gwaith sy'n cynhyrchu llai o garbon. Gwelir rhai enghreifftiau o hyn isod:

- Fe wnaethom ddatblygu trelar coiliau pibellau cyntaf y DU a all gyflenwi darnau hirach o bibellau. Bydd hyn yn arbed dros 1,000 tunnell fetrig o garbon deuocsid (tCO_2e) bob blwyddyn trwy leihau'r gwastraff o ddarnau byrrach o bibellau.
- Ers 2008, rydym wedi parhau i newid ein fflyd o 800 cerbyd masnachol am rai sy'n fwy effeithlon, sydd wedi arwain at ostyngiad o 400 tCO_2e y flwyddyn.
- Fe wnaethom fuddsoddi mewn wagenni cloddio gwactod sy'n caniatáu cloddio effeithiol o amgylch pibellau sydd wedi'u claddu trwy sugno'r defnydd allan o'r ddaear yn llythrennol. Mae hyn wedi cyfrannu at leihad mewn gwastraff tirlenwi a'r defnydd cysylltiedig o ddefnydd wedi'i gloddio (agregau primaidd) sy'n cyfateb i 600 tCO_2e y flwyddyn.

- ✓ Eleni, fe wnaethom gyflawni lleihad o 4% yn ein defnydd ein hunain o ynni – ddwywaith ein targed am y flwyddyn.

Ein prif effaith ar yr amgylchedd yw nwy a gollir i'r amgylchedd wrth ei gludo neu ddiwyddiadau ar y rhwydwaith. Mae'r rhaglen newid pibellau'r prif gyflenwad nwy yn cyfrannu'n sylweddol at leihau'r allyriadau hyn.

- ✓ Fe wnaethom ragori ar darged y flwyddyn gyntaf o ran lleihau colledion nwy, ac roedd cyfanswm y gollyngiadau nwy yn 402 GWh o'i gymharu â tharged o 415 GWh.

Byddwn yn parhau i ganolbwyntio ar wasgeddau'r system, ond bydd gaeaf difrifol yn effeithio'n uniongyrchol ar wasgeddau, felly nid yw rhagori ar y targedau yn y flwyddyn gyntaf yn golygu y byddwn yn parhau i wneud hynny yn y dyfodol. Fodd bynnag, rydym yn hyderus y gallwn gyflawni ein gostyngiad cynlluniedig o 16% dros 8 mlynedd y cyfnod rheoli prisiau trwy ddewis pibellau'r prif gyflenwad nwy y dylid eu newid yn ofalus.

Mynd i'r afael â risg tir wedi'i halogi

Rydym yn rheoli 165 o safleoedd cynhyrchu nwy a rhai a gafodd eu halogi yn hanesyddol.



Ymwelodd cynrychiolwyr rhai o gwmnïau dosbarthu nwy eraill y DU â'n prosiect adfer tir yn Noc Penfro

- ✓ Fe wnaethom archwilio 25 o safleoedd a halogwyd yn hanesyddol a gwneud gwaith i ddelio â 6 safle ychwanegol yn ystod 2013/2014.

Fe wnaethom leihau ein proffil risgiau ymhellach yn 2013/2014, a gwnaethom waith statudol mewn 6 safle – yn cynnwys lleoliad hen waith nwy yn Rhydaman. Trwy gydol y prosiect, fe wnaethom gydweithio'n agos â'r awdurdod lleol, Cyfoeth Naturiol Cymru a phreswylwyr a busnesau cyfagos. Yn dilyn eu hadborth, rydym wedi rhagori ar ein hoblygiadau cyfreithiol i ymateb i angen cymunedol ac fe wnaethom gyfuno ein gwaith i warchod glannau afon ag amrywiaeth o nodweddion i wella cynefinoedd. Fe wnaethom osod blychau nythu a chlwydo a gwâl artiffisial i ddyfrgwn a thwnnel i las y dorlan.

Cawsom gydnabyddiaeth am ei llwyddiannau yn y Gwobrau Safleoedd Tir Llwyd cenedlaethol ble gwnaethom ennill y wobr yn y categori am ailddefnyddio 100% o ddefnyddiau yn gynaliadwy.

“Mae WWU wedi defnyddio dull newydd o ddelio â llygredd hanesyddol ac wedi mynd ymhell tu hwnt i'r gofynion arferol o ran gwella'r amgylchedd.”

Dr Russell Thomas, Arbenigwr ar Dir wedi'i Halogi

“Roedd yn ddiddorol gweld fod Wales & West Utilities yn defnyddio dull rhagweithiol a blaengar.”

Dr Morwenna Carrington, Defra

Enillodd Oliver Lancaster, Prif Beiriannydd Amgylcheddol, Wobr Person Ifanc y Flwyddyn am gyflwyno dull o adfer tir sy'n ystyriol o'r newid yn yr hinsawdd (adfer tir i'w gyflwr blaenorol). Fe wnaeth gyflawni prosiect adfer tir cyntaf y byd sydd wedi'i ddylanwadu gan y newid yn yr hinsawdd yn Wem, Swydd Amwythig.

Ailgylchu gwastraff gwyrdd er lles y gymuned a'r amgylchedd

Wrth glirio llystyfiant er mwyn gallu gwneud gwaith hanfodol, yn aml iawn, bydd rhaid i ni glirio llawer o goed mawr i ddarparu mynediad at safleoedd. Yn aml iawn, bydd y broses hon yn cynhyrchu cyfansymiau mawr o'r hyn y gellid fel arall ei ystyried yn wastraff gwyrdd. Fel dewis arall sy'n gynaliadwy ac ymarferol, byddwn yn gweithio i ailgylchu'r deunydd o fewn y gymuned leol.

- ✓ Fe wnaethom roi sawl tunnel fetrig o sglodion pren i brosiectau cymunedol lleol, yn cynnwys grwpiau gwirfoddol, rhandiroedd a ffermydd cymunedol.

Chwistrellu biomethan i'r rhwydwaith nwy

Rydym yn gweithio gyda nifer o gynhyrchwyr i hybu cysylltiadau biomethan, ac yn gweithio'n galed i wella'r amgylchedd ymhellach trwy sicrhau ei fod yn haws ei gysylltu.



Llun: trwy garecigrwydd y Gymdeithas Datblygu Garddwriaeth (HDC)

Y llynedd, fe wnaethom lwyddo, i gysylltu 5,400 kilowat o nwy biomethan yn Fferm Springhill, Pershore, yn y Cotswolds.

Mae'r prosiect yn gyffrous iawn oherwydd gallai gynig math newydd o borthiant. Mae'r fferm yn defnyddio'i gwastraff gwyrdd i gynhyrchu'r biomethan, a defnyddir y carbon deuocsid gwastraff a gynhyrchir i wella'r tomatos yn y tai gwydr enfawr. Mae hyn yn golygu llwyddiant dyblyg oherwydd bydd y planhigion yn troi'r carbon deuocsid yn ocsigen trwy gyfrwng ffotosynthesis.

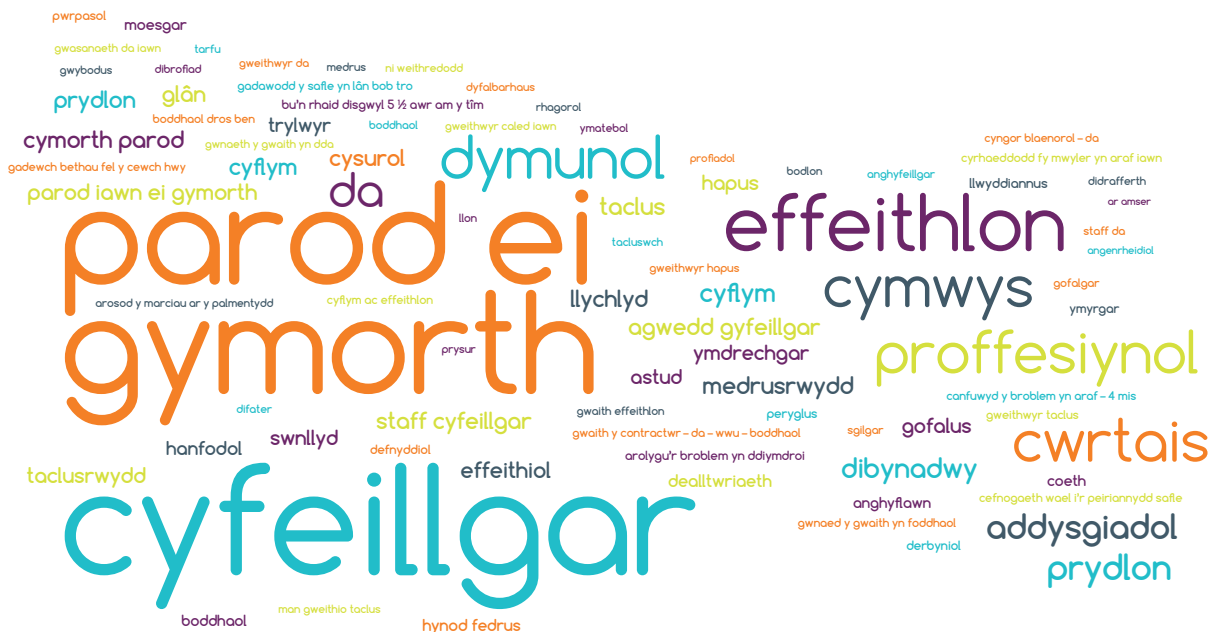
Beth nesaf?

- 1** Bwriadwn sicrhau gostyngiad pellach o 2% yn ein hôl troed carbon (cyfanswm y carbon a gynhyrchir gennym) y flwyddyn nesaf, fel rhan o ostyngiad cyffredinol o 16% erbyn 2021.
- 2** Bydd rhagor o welliannau yn cynnwys lleihad yng nghyfanswm y gwastraff a anfonwn i safleoedd tirlenwi a lleihau cyfanswm y deunydd ffres a ddefnyddir i lenwi tyllau ar ôl i ni gloddio.
- 3** Byddwn yn helpu i gysylltu 500 kilowat ychwanegol o fïomethan â'r grid, a chynllunnir 4 cysylltiad newydd yn 2014/2015.

Gwasanaeth i gwsmeriaid – gwella profiad cwsmeriaid a lleihau tarfu yn deillio o'n gwaith cymaint ag y gallwn

Mesur	Targed 2013/2014	Gwir ffigwr 2013/2014
Sgôr cyffredinol am waith brys, newid pibellau a chysylltiadau	8.31	8.69 ✓
Sgoriau arolwg annibynnol o gwsmeriaid ynghylch gwaith newid pibellau (yn cynnwys tarfiadau heb eu cynllunio)	8.09	8.59 ✓
Sgoriau arolwg annibynnol o gwsmeriaid ynghylch gwaith cysylltiadau	8.04	8.34 ✓
Sgoriau arolwg annibynnol o gwsmeriaid ynghylch gwaith brys (tarfiadau cynlluniedig)	8.81	9.14 ✓

Dywedodd ein cwsmeriaid wrthym ein bod...



Adborth o'r arolwg o gwsmeriaid allanol a wnaed gan y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid (Medi 2013)

Diffinnid ein cwsmeriaid fel unrhyw un sy'n cael gwasanaeth gennym. Cafwyd cydnabyddiaeth bositif o'n safle fel arweinydd y diwydiant o ran gwasanaeth i gwsmeriaid a'u bodlonrwydd.

- ✓ Cawsom ein sgoriau uchaf yn yr arolygon annibynnol o gwsmeriaid yn y tri categori – gwaith brys, newid pibellau a chysylltiadau yn ystod 3 mis cyntaf 2014.



Rydym wedi lleihou'r amser y mae ei angen i roi dyfynbris am gysylltiad nwy neu ddyfynbris am newid gwasanaeth i'n cwsmeriaid o 3 diwrnod i ddim ond 15 munud

Mae darparu gwasanaethau rhagorol yn flaenoriaeth i ni. Cawsom ein cydnabod yn eang fel prif berfformiwr y diwydiant yn ystod y cyfnod rheoli prisiau 5 mlynedd diwethaf. Gan adeiladu ymhellach ar hyn, roeddem yn falch o gael cydnabyddiaeth am ein gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid gan y Sefydliadau Gwasanaeth Cwsmeriaid yn 2014, pan enillom y safon ServiceMark. Trwy feincnodi annibynnol, fe wnaethom gyflawni sgoriau a ystyrir ymhlith perfformwyr gorau'r sector cyfleustodau ac oddi allan iddo, a dyfarnwyd y nod ansawdd tan 2016 i ni.

I sicrhau gwelliannau pellach, fe wnaethom adolygu ein strategaeth i sicrhau fod ein pobl, ein prosesau, ein strategaeth a'n diwylliant oll yn cydweithio i sicrhau'r llwyddiant pennaf. Gwelir rhai o'r mentrau sy'n cyfrannu at ein perfformiad isod:

- Mae'r rhan fwyaf o'n cydweithwyr swyddfa bellach wedi ennill NVQs lefel 2 a lefel 3 mewn gwasanaeth i gwsmeriaid.
- Mae dros 600 o'n cynrychiolwyr gweithredol wedi cwblhau ein hyfforddiant gwasanaeth cwsmeriaid arobryn sy'n seiliedig ar y celfyddydau – gweithio gyda phartneriaid i gyfleu materion mewn ffordd greadigol a diddorol. Cafodd y rhaglen gydnabyddiaeth am ei heffeithiolwyrdd, ac enillodd Wobr Celf a Busnes yn gynharach eleni.
- Rydym wedi lansio ap gwasanaeth i gwsmeriaid i'w osod ar ffonau clyfar fel gallwn gasglu adborth ac ymateb iddo yn syth.
- Fe wnaethom gyflwyno system dyfynbrisiau ar-lein i gyflymu'r broses o gynnig dyfynbris am waith cysylltiadau newydd a threfnu apwyntiad - y gyntaf yn ein sector. Rydym wedi lleihau'r amser y mae ei angen i roi dyfynbris am gysylltiad nwy neu ddyfynbris am newid gwasanaeth i'n cwsmeriaid o 3 diwrnod i ddim ond 15 munud.

✓ **Fe wnaeth Claire Edwards, Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid, ennill gwobr Rheolwr y Flwyddyn am ddatblygu a chyflawni strategaeth i sicrhau gwasanaeth o'r radd flaenaf yn unol â diffiniad y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid.**

✓ **Fe wnaeth Gemma Jones, un o'n Cynorthwyr Trin Cwynion, ennill gwobr Cynrychiolydd Gwasanaeth Cwsmeriaid Gorau yng Ngwobrau Canolfannau Cyswllt Cymru yn Chwefror 2014.**

Ymateb i gwynion

Os byddwn yn methu cyflawni disgwyliadau cwsmer ac yn cael cwyn, byddwn yn defnyddio hyn fel cyfle i wella ein gwasanaeth i gwsmeriaid, ac felly, gwella ein perfformiad. Yn 2013/2014, cawsom 2,519 o gwynion. Mae hynny'n llai na 2% o gyfanswm y gwaith a wneir mewn blwyddyn.

Mesur	Targed 2013/2014	Gwir ganran 2013/2014	
Datrys cwyn o fewn 1 diwrnod gwaith	Mwy na 40%	48%	✓
Ymateb i gwynion o fewn 10 diwrnod gwaith	Mwy na 99%	99.8%	✓
Canran y cwynion sydd heb eu datrys dros 31 diwrnod gwaith	Llai na 9%	6.75%	✓
Canran y cwynion ailadroddus (cwyn ailadroddus yw cwyn gan yr un cwsmer am yr un mater neu fater cysylltiedig)	Llai na 0.3%	0.28%	✓

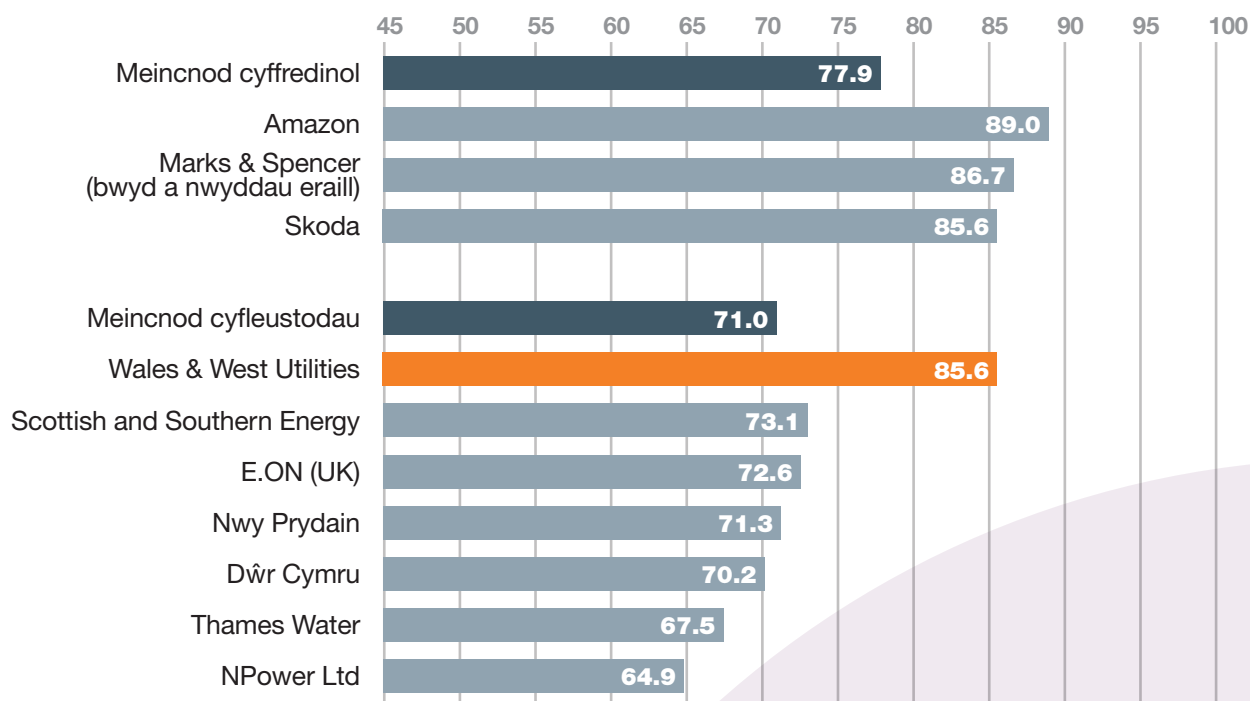
✓ **Fe wnaethom ddatrys 1,206 o'r holl gwynion gan gwsmeriaid o fewn 1 diwrnod gwaith, o'i gymharu â tharged rheoleiddiol o 10 diwrnod gwaith.**

✓ **Am y drydedd flwyddyn yn olynol, ni wnaeth yr Ombwdsmon ddyfarnu yn ein herbyn.**

Cydnabyddiaeth gan y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid

Nid bod yn gwmni blaenllaw am fodlonrwydd cwsmeriaid o fewn ein diwydiant yw ein hunig nod, ond hefyd cymharu'n ffafriol â chwmnïau blaenllaw ar draws pob sector ym mhob cwr o'r DU. Fe wnaeth aelodaeth o'r Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid ganiatáu i ni fesur bodlonrwydd cwsmeriaid mewn cymhariaeth â graddfa genedlaethol. Fel mae'r siart isod yn dangos, byddwn yn perfformio'n dda nid yn unig mewn cymhariaeth â meincnod cyfleustodau, ond hefyd yn erbyn y meincnod cyffredinol sy'n cynnwys nifer o ddarparwyr sy'n adnabyddus am wasanaeth cwsmeriaid rhagorol.

Mynegai Bodlonrwydd Cwsmeriaid y DU



Mae ServiceMark yn safon genedlaethol sy'n cydnabod ein hymrwymiad a'n llwyddiant o ran gwasanaeth i gwsmeriaid.



Beth nesaf?

1 Bwriadwn gynnal ein lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid rhagorol mewn cymhariaeth â'n cymheiriaid. Ni oedd y perfformiwr gorau o ran gwasanaeth i gwsmeriaid yn gyson dros y cyfnod 5 mlynedd diwethaf. Mae'n rhaid i ni gynnal y perfformiad rhagorol hwn yn 2014/2015 ac wedi hynny.

2 Rydym bellach yn datblygu ein holl ddulliau o gyfathrebu'n uniongyrchol â chwsmeriaid trwy weithio gyda'r Ymgyrch Saesneg Clir i ennill y Nod Crisial. Y bwriad yw sicrhau fod ein holl gyfathrebiadau yn glir, cryno a heb jargon, fel bydd yr holl wybodaeth yn hawdd ei deall ac yn hygyrch i'n holl randdeiliaid.

Cyfrifoldebau cymdeithasol – gweithio i fynd i'r afael â materion pwysig costau ynni cynyddol ac ymwybyddiaeth o garbon monocsid

Dywedodd ein rhanddeiliaid wrthym...

Cafwyd canmoliaeth helaeth i'r gwaith o gysylltu cartrefi sy'n dioddef o ganlyniad i gostau ynni uchel â'r prif gyflenwad nwy, ac anogid hynny.

Ystyrid fod gwella ymwybyddiaeth o wenwyn carbon monocsid yn wasanaeth cymdeithasol gwerthfawr, a chydabyddid fod angen i'r diwydiant ehangach gyfranogi, nid y rhwydweithiau nwy yn unig.

Fe wnaethom gyflawni...

Mesur	Targed 8 mlynedd llawn	Targed 2013/2014	Gwir ffigur 2013/2014
Nifer o gysylltiadau tloidi tanwydd	10,800	1,350	2,632 ✓
Gwella ymwybyddiaeth o wenwyn carbon monocsid	20% yn achos bob cam gweithredun	20%	44.48% ✓
Rhoi larymau carbon monocsid i gwsmeriaid bregus	40,000	5,000	10,212 ✓

Gweithio i sicrhau fod ynni yn fwy fforddiadwy

Mae taclo fforddiadwyedd a chynorthwyo'r sawl sy'n fregus yn 2 fater pwysig sy'n flaenoriaethau canolog ar draws ein busnes. Wrth gefnogi targedau'r llywodraeth i sicrhau fod ynni yn fwy fforddiadwy, rydym wedi mabwysiadu dull gweithredu sy'n ymestyn y tu hwnt i'r adeiladau hynny sy'n agos at y rhwydwaith nwy presennol. Mae ein cynllun Cymorth Hafan Cynnes yn seiliedig ar system talebau lle bydd cwsmeriaid sy'n gymwys yn cael cymorth ariannol i droi at nwy i gynhesu eu cartrefi. Roedd y daleb yn werth hyd at £2,802 i gwsmeriaid unigol yn 2013/2014.

Ymroddwn i gefnogi cymaint o gartrefi ag y gallwn i daclo cost cynyddol ynni. Eleni, rydym wedi darparu arian ar gyfer 2,632 o gysylltiadau trwy'r cynllun Cymorth Hafan Cynnes ac wedi'u cwblhau, o'i gymharu â tharged o 1,350.

Cafodd 30% o gyfanswm y cysylltiadau a wnaed ag adeiladau presennol eu hariannu gan y cynllun hwn.

Mae'r 2,632 cysylltiad yn cyfateb i arbediad amcangyfrifedig o dros £1.3 miliwn y flwyddyn – ac arbedion carbon oes gyfan o 280,000 tonnell fetrig.

Yng Nghymru, gweithiom gyda gweinyddwyr cynllun Arbed, rhaglen buddsoddi strategol Llywodraeth Cymru mewn ynni, i gyflawni nifer o brosiectau. Yn Lloegr, mae diffyg cynllun dan arweiniad y llywodraeth wedi arwain at ddull gweithredu arall. Gan weithio gyda phartneriaid allweddol y diwydiant, fe wnaethom sefydlu rhaglen newid tanwydd yng Nghernyw a fydd yn targedu 600 o gysylltiadau yn 2014 ac o leiaf 1,000 ym mhob un o'r pedair blynedd nesaf, a bydd ein cynllun yn ariannu'r gwasanaethau newydd a bydd grant y llywodraeth yn ariannu'r systemau gwresogi.

ASTUDIAETH ACHOS SIR Y FFLINT: gobaith y bydd prif gyflenwad nwy newydd yn arbed cannoedd o bunnoedd ar filiau

Dengys ffigyrau mewn adroddiad cyngor fod oddeutu 20,000 o gartrefi yn Sir y Fflint yn ei chael hi'n anodd talu eu biliau ynni. Mae delio â'r mater hwn yn flaenoriaeth i ni, ac rydym yn gweithio gyda Chyngor Sir y Fflint i weld a yw hi'n realistig yn ariannol i fynd â leiniau peipiau nwy i Aston a Mostyn.

Dywed Claire Budden, Pennaeth Gwasanaeth Tai y cyngor: "Awgryma ystadegau presennol fod 1 o bob 3 o gartrefi Sir y Fflint mewn tloidi tanwydd. Mae datrys hyn yn flaenoriaeth, oherwydd bydd yn cyfrannu at iechyd gwell, lleihau dieithrio cymdeithasol a chefnogi'r economi trwy greu swyddi a sicrhau fod gan gartrefi ragor o incwm i'w wario."

Yn Aston, bydd 111 cartref yn elwa, a bydd 806 cartref yn elwa ym Mostyn. Fe wnaeth Aelod Cynulliad Delyn, Sandy Mewies, amlygu'r prosiect yn y Senedd, a dywedodd: "Ar sail prisiau presennol, bydd y prosiect yn arbed oddeutu £774 y flwyddyn i bob cartref."

Atal CO

Gall unrhyw danwydd sy'n llosgi greu carbon monocsid (CO). Mae'n anodd ei ganfod oherwydd nid oes ganddo arogl, blas na lliw. Gall anadlu CO fod yn farwol oherwydd bydd yn atal gallu'r gwaed i amsugno ocsigen. Bydd oddeutu 40 o bobl yn y DU yn marw bob blwyddyn oherwydd gwenwyn CO, a bydd 4,000 o bobl yn gorfod cael triniaeth yn yr ysbyty neu ymweld â'r meddyg.

Caiff oddeutu 250,000 o offer nwy eu condemnio (bellach yn anaddas i'w defnyddio) yn flynyddol, ac os cymerwn y bydd cyn lleied â 10% ohonynt yn gollwng symiau sylweddol o garbon monocsid, gall hyd at 25,000 o bobl bob blwyddyn fod yn wynebu effeithiau carbon monocsid. Mae amcangyfrifon a gyhoeddwyd gan y Grŵp Seneddol Hollbleidiol ar Ddiogelwch Nwy yn awgrymu mai dim ond 12% o'r cartrefi hyn sydd â larwm CO. O ganlyniad, credir fod y nifer o bobl sydd mewn perygl yn llawer mwy na'r hyn a awgrymir gan ffigyrau swyddogol.

Un o'n blaenoriaethau busnes pennaf yw darparu cyflenwad nwy sy'n ddiogel i bobl ac eiddo. Er nad oes gennym unrhyw gyfrifoldebau rheoleiddiol neu statudol i wella ymwybyddiaeth o wenwyn CO, mae'r ymgyrch yn rhan ganolog o'n hobblygiadau cymdeithasol.

Rydym wedi datblygu strategaeth sy'n cydnabod nad mater yn ymwneud â nwy yn unig yw CO. Mae'r strategaeth yn cynnig amrywiaeth helaeth o gamau i'n cydweithwyr, ac, yn ehangach, i'r 7.5 miliwn o bobl sy'n byw ac yn gweithio yn ein rhanbarth. Hyd yn hyn, mae dros 1 miliwn o bobl wedi elwa ar ein hymgyrch, a chaiff grwpiau bregus eu targedu'n benodol. Trwy ddefnyddio gwybodaeth a gesglir gan ein peirianwyr wrth wneud oddeutu 6,000 o ymweliadau bob blwyddyn, fe wnaethom ddatblygu offeryn dadansoddi ardaloedd problemus, a ni oedd y rhwydwaith cyntaf i ddefnyddio gwybodaeth ynghylch achosion yn rhagweithiol i dargedu ein hymgyrchoedd at y cymunedau sy'n wynebu'r peryglon mwyaf.

Mae ein partneriaeth â'r celfyddydau i gyfleu'r neges diogelwch pwysig hon yn cael ei chydnabod fel rhywbeth unigryw yn y diwydiant ac enghraifft o arfer gorau o fewn y busnes.



John Courtney, ein peiriannydd achosion brys, yn gweithio gyda Theatr na n'Óg i wella ymwybyddiaeth plant ysgol lleol

Fe wnaethom ennill Gwobr Celfyddydau, Busnes a Phobl ifanc yng Ngwobrau Celfyddydau a Busnes Cymru 2013 am ein hamrywiaeth o bartneriaethau gyda Hijinx Theatre, Coleg Celf a Drama Brenhinol Cymru, a Theatr na n'Óg.



Pyped carbon monocsid a ddatblygwyd gyda graddedigion o Goleg Cerdd a Drama Brenhinol Cymru i dargedu disgyblion ysgolion uwchradd. Y pyped hwn yw rhaglen estyn allan gyntaf y theatr ym maes cynllunio theatr, ac mae'n gydwethrediad cyffrous i'r ddau sefydliad

Ym Mehefin, fe wnaethom ennill Gwobr Adeiladu Cymunedau Cryfach 2014 Busnes yn y Gymuned Cymru. Roedd y wobwr yn cydnabod ein dulliau arloesol o gynnwys ein cymuned i wella ymwybyddiaeth o'r peryglon sy'n gysylltiedig â charbon monocsid.



Rydym wedi rhoi dros 10,000 o larymau CO i gwsmeriaid yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, a chyngor pwysig ynghylch diogelwch i lawer rhagor o bobl. Rydym yn parhau i fesur llwyddiant y gwaith hwn, ac yn 2013/2014, fe wnaeth ein hymgyrchoedd arwain at well ymwybyddiaeth o CO mewn dros 90% o achosion. Fe wnaeth dros 87% o bobl gyntuno i wneud rhywbeth positif ar ôl siarad â ni, megis trafod symptomau gwenwyn CO â ffrind neu aelod o'u teulu.

Cefnogi Cymunedau Bregus

Wrth ymgynghori ynghylch pwy yn union sy'n fregus, awgrymid nad pobl yn unig sy'n fregus, ond gallai hyn effeithio ar gymunedau cyfan hefyd. Daeth hyn yn amlwg y llynedd pan oedd y stormydd difrifol a'r llifogydd yn ne-orllewin Lloegr ar eu gwaethaf.

Y rhan o'n rhwydwaith a ddiroddedodd waethaf oedd Riviera Terrace yn Dawlish yn Nyfnaint, lle cafodd rhan helaeth o'r morglawdd a'r ffordd sy'n cynnal ein prif gyflenwad nwy eu hysgubo ymaith. Fe wnaethom weithio'n agos â'r gwasanaethau brys i ynysu pibellau'r prif gyflenwad nwy a ddifrodwyd dros nos, ac i ddarparu trefniadau coginio a gwresogi eraill i breswylwyr yn ystod tywydd eithafol oedd yn dal i waethygu. Fe wnaeth y digwyddiad hwn ynddo'i hun gyfrif am dros 1 filiwn o funudau o darfu ar gwsmeriaid tra'r oedd y rheilffordd a'n pibellau nwy yn cael eu hatgyweirio.



“Gweithio'r oriau ychwanegol i wneud yr hyn allem i helpu oedd y peth lleiaf y gallem ei wneud” – Peter Frearson, Technegydd gyda'n Tîm Achosion Brys

Fe wnaeth Mark Oliver, Cyfarwyddwr Gwasanaethau Busnes, ennill y Wobr Arweinyddiaeth am sicrhau fod ein blaenoriaethau cymdeithasol (megis gwella ymwybyddiaeth o wenwyn carbon monocsid, gweithio i daclo costau cynyddol ynni a darparu gwasanaethau ychwanegol i gwsmeriaid bregus) bellach yn rhan ganolog o'n blaenoriaethau busnes.

Beth nesaf?

- 1 Byddwn yn parhau i weithio gyda sefydliadau partner i helpu i fynd i'r afael â chostau cynyddol ynni trwy gefnogi rhaglenni i sicrhau fod cartrefi sydd ag incwm isel yn cael eu cysylltu â'r rhwydwaith nwy.
- 2 Byddwn yn parhau i wella ymwybyddiaeth o beryglon gwenwyn CO, trwy ein gwaith beunyddiol o ymweld â chartrefi cwsmeriaid a thrwy ddefnyddio ymgyrchoedd penodol sy'n targedu'r sawl sy'n wynebu'r perygl mwyaf yn ein cymunedau.

Cysylltiadau – ehangu'r rhwydwaith nwy lle bynnag caiff hynny ei ystyried fel yr ateb gorau

Dywedodd ein rhanddeiliaid wrthym...

Ystyrid fod lefelau ein gwasanaethau cysylltu cwsmeriaid newydd yn dda.

Fe wnaethom gyflawni...

Mesur	Targed 8 mlynedd llawn 2013/2021	Targed 2013/2014	Perfformiad 2013/2014	
Darparu dyfynbrisiau o fewn amserlenni penodol (6, 11 neu 20 diwrnod gwaith yn dibynnu ar y llwyth)	90%	90%	98.1%	✓
Nifer y bobl sy'n herio cywirdeb dyfynbris – (seiliedig ar gost fel arfer)	0	0	0	✓
Ymateb i ymholiadau ynghylch tir o fewn 5 diwrnod gwaith	90%	90%	99.8%	✓
Darparu dyddiadau cychwyn y gwaith a sicrhau fod nwy ar gael yn yr eiddo o fewn 20 diwrnod gwaith	90%	90%	100%	✓
Cwblhau'r gwaith o fewn yr amserlen a gytunir â'r cwsmer	90%	90%	94.6%	✓

Mae cysylltiadau nwy yn weithgarwch hollol gystadleuol, hynny yw, nid oes rhaid i gwsmeriaid ein defnyddio ni i'w cysylltu â'r rhwydwaith nwy, a gallant ddefnyddio darparwr arall. Ar y cyfan, byddwn yn cwblhau 50% o'r holl gysylltiadau nwy ar draws ein rhanbarth

gweithredu ein hunain. Yn 2013/2014, fe wnaethom gysylltu 11,498 o wasanaethau â'r rhwydwaith, cynnydd o 11% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Digwyddodd hyn oherwydd:

- 2,632 o gysylltiadau tloidi tanwydd, y nifer fwyaf ers i'n cynllun Hafan Cynnes gychwyn yn 2009;
- 413 o gysylltiadau i dai newydd, ar ben y lwfans amcangyfrifedig o 2,485; a
- 8,600 o gysylltiadau (75%) i dai presennol.

Fe wnaethom hefyd gwblhau 78 o gynlluniau tloidi tanwydd cymunedol ac roedd angen 11.3 cilomedr o bibellau'r prif gyflenwad nwy i wneud hyn yn 2013/2014, o'i gymharu â 61 cynllun yn oedd angen 10.2 cilomedr arnynt yn 2012/2013.

Roedd ein llwyth gwaith yn cynnwys sawl cynllun mawr i ymestyn y rhwydwaith. Cafodd cynlluniau ym Mryn Llanelli a Llannerchymedd eu hariannu gan ein cynllun Cymorth Hafan Cynnes. Cafodd tri chynllun yn Nhrelewis, Llwyncelyn a Brynaman yn Ne Cymru eu hariannu gan Lywodraeth Cymru trwy gynllun Cam 2 Arbed yn defnyddio arian Ewrop.

Bydd cartrefi sy'n troi at nwy yn gweld arbediad sylweddol gwerth oddeutu £500 yn eu biliau gwresogi a choginio blynyddol.

Bydd y 5,381 o gartrefi a gysylltwyd eleni ac a ddefnyddiai olew neu nwy petroliwm hylifedig yn flaenorol yn arbed hyd yn oed rhagor, sef £700.

Cyflwyno dyfynbrisiau ar-lein

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi datblygu system dyfynbrisiau ar-lein, â'r nod o gyflymu'r broses i gwsmeriaid. Mae'r system newydd yn darparu gwasanaethau mewn amser real, ac yn caniatáu:

- mynediad at fapiau yn dangos ble byddai pibellau nwy yn cael eu gosod;
- syniad o gostau, neu gostau pendant lle na chaiff unrhyw risgiau diffiniedig eu nodi yn sgil y cwsmer neu'r mapiau; a
- gall cwsmeriaid ddewis dyddiad dewisol i gwblhau'r gwaith cyn talu ar-lein.

Dyma'r system gyntaf o'i bath yn ein sector, ac ar ôl cychwyn ei gweithredu, rydym wedi gweld gwelliant sylweddol ym modlonrwydd cwsmeriaid.

Beth nesaf?

1 Mae ein perfformiad presennol o ran darparu cysylltiadau newydd yn well na'r safon reoleiddiol y mae angen i ni ei chyflawni. Bwriadwn gynnal y sefyllfa hon, ac wrth wneud hynny, sicrhau fod gwasanaeth cwsmeriaid yn cyrraedd lefel perfformiad y chwarterl uchaf.

2 Mae Ofgem wedi dweud y caiff y cynllun tloidi tanwydd ei adolygu yn ystod 2014/2015. Byddwn yn gweithio gyda chi i sicrhau y byddwn yn cynnwys eich adborth yn ein hymateb i Ofgem. Rydym yn hollol gefnogol o unrhyw fentrau sydd wedi'u hanelu at leihau costau cynyddol ynni.

Ein taliadau a'r effaith ar filiau

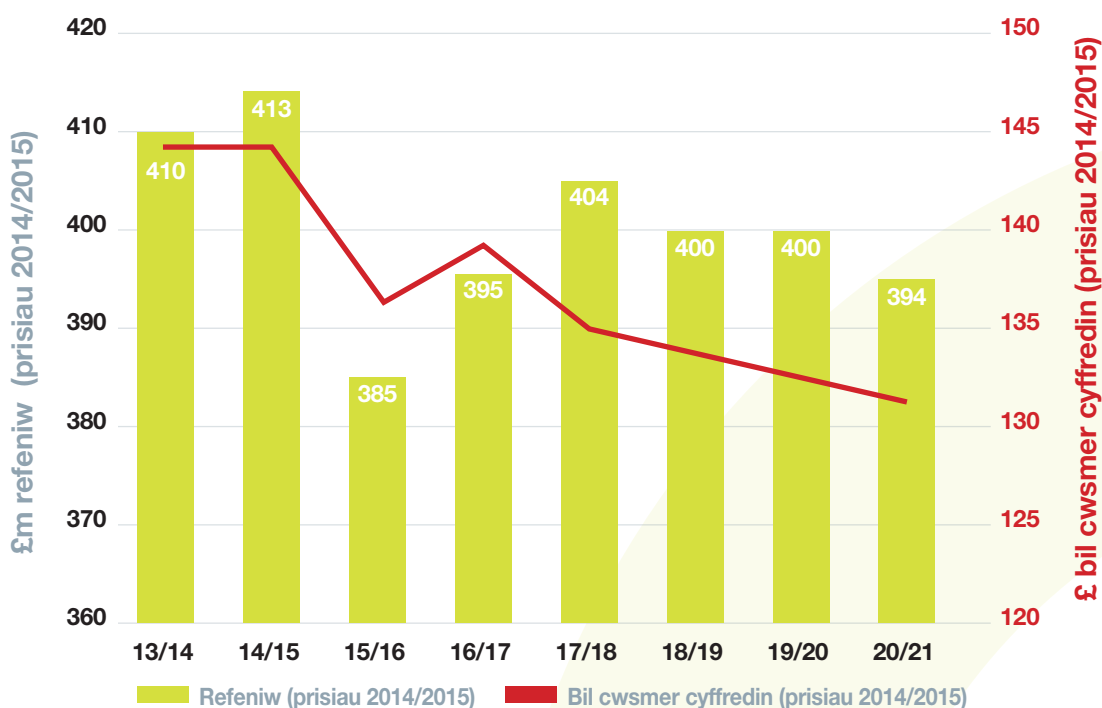
Fel busnes a reoleiddir yn llym, telir ein costau trwy'r biliau a delir gan gwsmeriaid nwy.

Ar hyn o bryd, mae taliadau dosbarthu nwy yn cyfrif am 18% o fil nwy cartref cyffredin. Mae bil ein cwsmer cyffredin yn £800 y flwyddyn, ac mae ein cyfran ni o hynny yn £144 (£122 y mis).

Credwn fod cost o 39 ceiniog fesul cartref bob dydd yn cyflawni gwerth am arian rhagorol yn y gwaith o gludo nwy yn ddiogel i gartrefi a busnesau.

Yn Ebrill 2014, bu cynnydd o 94 ceiniog y flwyddyn (0.7%) yn y taliadau a godwn ar gwsmeriaid domestig. Mae hyn yn llai na lefel chwyddiant. Roedd y tal cyfartalog a godwyd gennym yn 2013/2014 yn £144.

O ganlyniad i'n perfformiad effeithlon yn 2013/2014, rydym yn rhagweld gostyngiad o £7 ym mil y cwsmer domestig cyffredin yn Ebrill 2015 o'i gymharu ag Ebrill 2014 – gostyngiad o 5%.



Mae'r graff uchod yn dangos prisiau cyson (mewn geiriau eraill, nid yw'n cynnwys chwyddiant) ac mae'n dangos ein bod yn disgwyl i'n cyfran ni o filiau nwy barhau i ostwng dros y cyfnod rheoli prisiau tan 2021.

Mantais y mecanwaith rheoli prisiau newydd yw y dylai cwsmeriaid elwa ar unrhyw welliannau effeithlonrwydd a gyflawnir gan y busnesau dosbarthu nwy 2 flynedd ar ôl eu cyflawni. Ni fydd rhaid iddynt ddisgwyl tan ddechrau'r cyfnod rheoli prisiau nesaf.

I sicrhau y gwnaiff cwsmeriaid elwa ar yr arbedion a wneir yn sgil ein llwyddiannau, bydd rhaid i gyflenwyr drosglwyddo'r arbedion yn eu taliadau i'r busnesau dosbarthu nwy.

gweithio gyda chi – sut i gyfranogi

Mae ein hymrwymiaidau wedi'u cynllunio i sicrhau fod gennych gyflenwad nwy diogel sydd ar gael pan fydd arnoch ei angen, a darparu gwasanaeth o'r radd flaenaf i gwsmeriaid hefyd.

- Rydym yn gwerthfawrogi eich safbwyntiau yn fawr ac fe hoffem i chi barhau i'n helpu i lunio ein busnes dros y blynyddoedd sy'n dod.
- Os ydych yn fodlon ein cynorthwyo, byddai'n dda gennym glywed gennych. Mae sawl ffordd o gysylltu â ni a chyfranogi:
 - A hoffech gyfranogi yn ein paneli cwsmeriaid?
 - A fydddech yn ystyried cyfranogi yn ein harolygon ar-lein?
 - A hoffech gael eich gwahodd i'n digwyddiadau?
 - Mae gennym gyllid i gefnogi prosiectau arloesol sy'n cynorthwyo i gyflawni ein hymrwymiaidau – a hoffech weithio gyda ni i wneud hynny?

Trowch at ein gwefan www.wwutilities.co.uk a mynegwch eich diddordeb heddiw – edrychwn ymlaen at weithio gyda chi.

Os hoffech gael cyfle i sgwrsio â ni ynghylch sut gallwch gyfranogi, mae croeso i chi ffonio ein Tîm Ymgysylltu Rhanddeiliaid ar **02920 278 546** neu e-bostiwch ni yn workingwithyou@wwutilities.co.uk

I gael diweddariadau cyffredinol, gallwch ein dilyn ar Twitter [@wwutilities](https://twitter.com/wwutilities) neu ar Facebook trwy droi at facebook.com/wwutilities

I holi ynghylch yr Academi Hyfforddiant, e-bostiwch
trainingacademyenquiries@wwutilities.co.uk

I holi ynghylch Gwarchod Offer, e-bostiwch
plantprotection@wwutilities.co.uk

A oes gennych ddiddordeb mewn gyrfa yn Wales & West Utilities? E-bostiwch
ein Tîm Adnoddau Dynol yn
recruitment@wwutilities.co.uk

A oes gennych syniad arloesol? E-bostiwch ein Tîm Arloesi yn
innovation@wwutilities.co.uk

I gael gwybodaeth am ein cynllun Cymorth Hafan Cynnes, e-bostiwch ein tîm yn
enquiries@wwutilities.co.uk

Os oes gennych ymholiadau cyffredinol, e-bostiwch
enquiries@wwutilities.co.uk

Dywedodd ein cwsmeriaid wrthyn...

- “ Ni allwn fod wedi gofyn am wasanaeth gwell – **Taunton**
- “ Cawsom wybod y byddai eich peiriannydd yn cyrraedd o fewn 2 awr, ond cyrhaeddodd o fewn 20 munud. Gwasanaeth gwych – **Caerdydd**
- “ Da iawn, ychydig iawn iawn o darfu – **Caerdydd**
- “ Peiriannydd hynod wybodus a pharod ei gymorth. Fe wnaeth ein cynorthwyo i oddef sefyllfa anodd – **Port Talbot**
- “ Pob agwedd o'r gwasanaeth yn benigamp – **Cernyw**
- “ Peiriannydd hynod effeithlon a atebodd fy holl gwestiynau – **Conwy**
- “ Cwrtais a phroffesiynol iawn. Fe wnaeth neilltuo amser i egluro'r daflen a materion diogelwch. Ffoniodd cyn cyrraedd – **Croesoswallt**
- “ Gwasanaeth da gan WWU – **Ilfracombe**
- “ Gwasanaeth rhagorol, cyflym a phroffesiynol. Diolch! – **Pen-y-bont ar Ogwr**
- “ Roedd yn gwrtais iawn ac yn ofalus iawn i sicrhau ei fod yn fy mharchu i, fy anifeiliaid anwes a fy nghartref. Gwaith penigamp – **Plymouth**
- “ Gwasanaeth gwych. Eglurodd beth oedd tarddiad y gollyngiad. Gwnaeth y gwasanaeth argraff arnaf. Cefais dawlmeddwl – **Cernyw**
- “ Rwyf yn fodlon iawn â'r gwasanaeth a gefais. Roedd y peiriannydd yn barod iawn ei gymorth a chefais sicrwydd fod fy offer yn ddiogel – **Glannau Dyfrdwy**
- “ Proffesiynol iawn a gwnaeth i mi deimlo'n ddiogel yn fy nghartref fy hun – **Pen-y-bont ar Ogwr**
- “ Eglurwyd popeth yn ofalus iawn a chanfuwyd ac atgyweiriwyd y gollyngiad nwy. Cyrhaeddodd o fewn 20 munud ar ôl i mi ffonio – **Caerfaddon**