Materion Mesuryddion – Canllaw i'n polisi Trwsio Unrhyw Ddiffygion

Hafren Dyfrdwy
Ionawr 2021

Canllaw i gwsmeriaid ar gyfer ein polisi diffygion mesuryddion dŵr

Rydym wedi creu'r canllaw hwn i ddarparu cymorth ac arweiniad i'n cwsmeriaid sy'n credu bod yna broblem â'u mesurydd dŵr. Gall rhai problemau mesuryddion, er nad y cyfan, beri mwy o ddefnyddio dŵr na ddisgwyliwyd. Mae'r canllaw hwn yn amlinellu pa broblemau a allai beri defnydd uwch o ddŵr a sut i gysylltu â ni fel y gallwn ymchwilio i hyn ichi.

Pam mae fy mil yn uwch na'r disgwyl?

Mae yna amryw o resymau pam y gallech fod wedi derbyn bil uwch nag arfer:

- Rydych wedi dechrau defnyddio taenellwr dŵr
- Rydych wedi cael mwy o bobl nag arfer yn eich tŷ
- Mae yna waith adeiladu wedi'i wneud ichi
- Mae gennych offer newydd
- Rydych wedi bod gartref fwy nag arfer
- Efallai bod gennych ddŵr yn gollwng

Nid yw bil uwch yn golygu bob amser bod gennych ollyngiad

Gall bil uwch nag arfer fod yn syndod, ond efallai'i fod oherwydd eich bod wedi defnyddio mwy o ddŵr nag arfer dros y chwe mis diwethaf.

Er enghraifft, os ydych wedi defnyddio taenellwr gerddi yn ystod cyfnod y bil, fe fydd eich bil yn uwch.

Fodd bynnag, os ydych yn hyderus nad ydych wedi defnyddio dŵr ychwanegol, efallai y bydd angen rhagor o ymchwiliadau i ddarganfod yr hyn sydd wedi peri'r cynnydd.

Mae'n bosibl fod gennych ddŵr yn gollwng naill ai o'ch pibelli dŵr neu'ch mesurydd; argymhellwn eich bod yn cynnal prawf llif.

Sut rwyf yn cynnal prawf llif i weld a oes gennyf ddŵr yn gollwng?

Defnyddir prawf llif i wirio a oes gan eich eiddo ddŵr yn gollwng. Gallwch gynnal gwiriad eich hun drwy ddilyn y camau a ganlyn:

1. Caewch bob tap yn y tŷ a sicrhewch nad oes yna ddŵr yn cael ei ddefnyddio (e.e. gwiriwch nad oes yna offer megis peiriant golchi neu beiriant golchi llestri ar waith).
2. Darllenwch y mesurydd a nodwch union ddarlleniad y mesurydd (darllenwch y rhifau o'r chwith i'r dde).
3. Peidiwch â defnyddio'r tapiau, offer na fflysio'r toiled am o leiaf tair awr.
4. Ar ôl y tair awr ddod i ben, cymerwch ail ddarlleniad. Sicrhewch nad oes yna ddŵr wedi'i ddefnyddio yn y cyfamser.
5. Os yw'r ail ddarlleniad yn uwch, efallai bod gennych ddŵr yn gollwng.

Os nad ydych yn gallu cwblhau prawf llif eich hun gartref, cysylltwch â ni, os gwelwch yn dda, ac fe drefnwn fod un o'n peirianwyr yn ymweld â'ch eiddo ar adeg sy'n addas i chi ymchwilio.

Arwyddion o ollyngiad dŵr posibl

Mae yna arwyddion eraill a allai ddynodi bod gennych ollyngiad dŵr. Pethau i gadw llygad amdanynt yw:

- Mannau o lystyfiant toreithiog yn ystod cyfnodau sych
- Rhannau o'r llawr sy'n llaith yn barhaus
- Sŵn cyson yn dod o'r pibelli yn eich cartref
- Sŵn o'r toiledau (achosir sŵn o doiledau gan ddŵr yn llifo'n gyson drwy orlif y toiled. Gall hyn ddigwydd gyda gosodiad newydd yn yr ystafell ymolchi).

Os ydych yn credu bod y gollyngiad yn eich pibelli cyflenwi neu'r pibwaith mewnol, darllenwch ein cyngor ar gyfer canfod a thrwsio gollyngiadau mewn pibelli preifat.

Darlleniad anghywir ar y mesurydd

Y tro cyntaf y daw'r rhan fwyaf o bobl yn ymwybodol o ddarlleniad anghywir o'r mesurydd yw pan fônt yn derbyn bil anarferol o uchel neu isel oddi wrthym ni.

Gall y problemau hyn fod o ganlyniad i wall dynol neu "fesuryddion wedi croesi". Darllenir llawer o fesuryddion gan sganwyr radio, ond mae mesuryddion yn dibynnu ar rywun yn darllen y mesurydd yn gorfforol.

Gwirio darlleniad mesurydd

Os ydych yn sylwi bod yna gamgymeriad wedi'i wneud wrth ddarparu darlleniad mesurydd, sydd wedi creu bil anghywir, cysylltwch â ni, os gwelwch yn dda.

Yn dibynnu ar yr union amgylchiadau, y math o fesurydd a maint y gwall, fe allwch naill ai tynnu llun neu fe anfonwn berson darllen mesuryddion i ddilysu'n annibynnol.

Os cadarnhawyd fod darlleniad y mesurydd wedi bod yn anghywir, fe wnawn ei gywiro yn ein systemau ac wedyn cadarnhau'r cywiriad gyda chi drwy lythyr.

Cysylltwch â ni os ydych yn credu bod eich bil yn anghywir

Os ydych yn credu bod eich bil yn anghywir, cysylltwch â ni , os gwelwch yn dda, i ddarparu gwybodaeth am pam rydych yn credu bod eich bil yn anghywir, ac fe wnawn ymchwilio i hyn ichi mor gyflym ag y gallwn.

Os ydym yn ymchwilio ac yn darganfod bod eich bil yn anghywir, fe gaiff hyn ei ddiwygio a'i ail-anfon, ac fe fydd unrhyw ordaliadau rydych wedi'u gwneud yn cael eu rhoi naill ai tuag at eich bil 6 misol nesaf neu fe wnawn anfon ad-daliad atoch.

Cywirdeb mesuryddion dŵr

Cymeradwyir mesuryddion dŵr ar gyfer cywirdeb gan y Swyddfa Diogelwch a Safonau Cynnyrch , yn ogystal â'r gweithgynhyrchydd, cyn gadael y ffatri.

Bydd ein contractwyr mesuryddion yn dangos ichi sut i ddarllen y mesurydd ar ôl iddo gael ei osod.

Gofyn am brawf mesurydd dŵr 3ydd parti

Gallwch ofyn am brofi mesurydd os credwch y gallai fod yn anghywir.

Caiff y mesurydd ei newid a'i anfon yn ôl i'r gweithgynhyrchydd i gael ei brofi ar gyfarpar wedi'i galibro'n arbennig gan gwmni mesur annibynnol i gadarnhau cywirdeb y mesurydd.

Mae yna sefydliad o'r enw Juniper i gynnal profion mesurydd dŵr annibynnol .

Os cadarnheir fod y mesurydd yn anghywir, ni chodir tâl arnoch am y prawf.

Talu am y prawf

Os cadarnheir fod y mesurydd yn anghywir, ni chodir tâl arnoch am y prawf.

Os yw'r gwirwyr annibynnol yn canfod bod y mesurydd yn gywir, fe godir tâl arnoch am y prawf.

Mae profion yn amrywio yn ôl maint a math y mesurydd, ond fe fydd prawf ar fesurydd nodweddiadol yn costio £70 ynghyd â ThAW.

Ad-daliadau a Thystysgrifau

Os yw'r mesurydd wedi gor-gofnodi, fe wnawn eich ad-dalu â'r swm rydym yn ei amcangyfrif sydd wedi'i orgodi arnoch ar eich bil diweddaraf. Os nad yw wedi cofnodi'n ddigonol, ni wnawn hawlio dim yn ôl gennych.

Os profir fod y mesurydd yn gywir, yna fe wnawn dderbyn tystysgrif gan y profwyr, y gwnawn ei throsglwyddo i chi.

Nid oes yr un mesurydd wedi gor-gofnodi

Dengys cofnodion profion yn y blynyddoedd diwethaf nad oes yr un mesurydd wedi methu am fod yn anghywir drwy or-gofnodi.

Maent wedi bod oddi fewn i derfynau cywirdeb neu wedi methu am beidio â chofnodi'n ddigonol.

Weithiau, rydym yn penderfynu profi mesuryddion os credwn ei fod yn angenrheidiol; er enghraifft, os credwn fod y defnydd yn llai na ddisgwyliwyd.

Gwnawn dalu am y profion hyn ac fe wnawn eich hysbysu am unrhyw ganlyniad os nad yw'n gywir.

Diffygion mecanyddol gyda mesuryddion dŵr

Mae'r rhan fwyaf o fesuryddion yn gweithio'n iawn drwy'u hoes gyfan, ac yn anaml iawn y maent yn torri, oni bai y tarfir arnynt neu eu bod wedi cael eu difrodi.

Weithiau, mae diffygion mecanyddol yn digwydd, serch hynny, a dyma ble mae yna ddiffygion ffisegol â'r mesurydd. Mae'r problemau hyn yn cynnwys:

- **Sŵn:** mae'r mesurydd yn dechrau gwneud sŵn anarferol
- **Gollyngiadau:** mae'r mesurydd yn gollwng
- **Difrod:** mae'r clawr wedi hollti neu wedi'i ddifrodi
- **Anghywir:** nid yw'r mesurydd yn mesur yn gywir faint o ddŵr sy'n mynd drwyddo.

Dywedwch wrthym os credwch fod yna broblem â'ch mesurydd

Dylech gysylltu â ni os oes gennych ollyngiad dŵr neu broblem fecanyddol arall ar eich mesurydd.

Pan roddir gwybod inni am broblem ar fesurydd, fe wnawn eich tywys drwy wiriadau i bennu achos y broblem.

Gall hyn arwain at ymweliad â'ch eiddo naill ai gan beiriannydd Hafren Trent neu gan ein contractwyr mesuryddion.

Pan fyddwn yn datrys y broblem

Os pennir fod eich problem o flaenoriaeth uchel, gollyngiad dŵr er enghraifft, fe fyddwch yn derbyn galwad ffôn gan ein contractwr mesuryddion o fewn 2 awr, fydd yn rhoi diagnosis o'r broblem ar y ffôn fel y gallant gyrraedd â'r cyfarpar cywir i ddatrys y broblem.

Os barnir fod y broblem o lai o frys, yna fe wnawn anelu at gysylltu â chi o fewn 5 niwrnod gwaith.
Anelwn at ddatrys y broblem yn gyfan gwbl o fewn 12 niwrnod o'r adeg y rhoesoch wybod am y broblem.

Diffygion dichonol eraill

Stopio/arafu – Gall mesuryddion ddechrau arafu neu stopio cofnodi yn gyfan gwbl mewn rhai achosion oherwydd oedran. Gallai hyn arwain at anfon bil anghywir. Gwnawn gyfnewid y mesurydd am fesurydd newydd mewn achos fel hyn.

Wedi'i ddifrodi - Weithiau, fe all y gwydr ar wyneb y mesurydd sy'n diogelu'r mesurydd, yn ogystal ag yn caniatáu iddo gael ei ddarllen, gael ei ddifrodi o ganlyniad i wisg a thraul neu gydag oed. Yn yr achos hwn, fe wnawn newid y mesurydd a gosod mesurydd newydd yn ei le. Pan fo'r hen fesurydd yn cael ei newid, fe wneir darlleniad gwirioneddol, ac felly nid effeithir ar y bil.

Diffyg yn y pad cyffwrdd – Mae gan rai mesuryddion ddyfais pad cyffwrdd allanol wedi'i gysylltu â'r mesurydd, a ddefnyddio i ddarllen y mesurydd heb darfu arnoch chi. Os yw'r pad cyffwrdd yn methu, fe wnawn newid eich mesurydd. Os gellir cael darlleniad gwirioneddol o'ch mesurydd, fe ddefnyddiwn hwn ar gyfer eich bil, neu efallai y bydd arnom angen amcangyfrif hyn yn seiliedig ar eich defnydd blaenorol neu gyfredol (unwaith y bydd y mesurydd wedi'i gyfnewid).

Sut y gallwn eich cynorthwyo chi a'ch teulu

Deallwn y bydd arnoch chi neu'ch teulu weithiau efallai angen cymorth hirdymor.

Rydym yn gallu darparu cymorth wedi'i lunio'n bwrpasol ar eich cyfer chi a'ch aelwyd os ydych yn ymuno â'n Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth.

Mae hwn yn wasanaeth am ddim, ac mae'n golygu y gallwn ddysgu ychydig yn fwy amdanoch, ac fe fydd yn ein helpu ninnau i ddeall eich anghenion penodol.

Mae ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth ar gael i gynorthwyo pawb, p'un a ydych chi neu aelod o'ch teulu yn wynebu gwaeledd, pryderon ariannol, rhwystrau iaith neu waeledd corfforol/seicolegol.

Rydym ar gael i geisio darparu cymorth i chi a'ch teulu yn ystod y cyfnod hwnnw.

Cysylltwch â ni os oes gennych unrhyw gwestiynau

Gallwch gysylltu â'n tîm os oes gennych unrhyw gwestiynau am ein polisi mesuryddion dŵr. Bydd ein tîm yn fwy na bodlon eich helpu. Gallwch hefyd ddarllen ein Materion Mesuryddion – Canllawiau Gosod, sy'n egluro sut a pha bryd rydym yn gallu helpu â phroblemau yn ymwneud â gosod mesurydd dŵr.