



## **NOISE COMPLAINT PROCEDURE**

## CYNNWYS

1. Rhagarweiniad
2. Y Camau Ymchwilio i Gwynion am Sŵn
  - (i) Yr Ymchwiliad Dechreuol
  - (ii) Cyfnod Ymdawelu
  - (iii) Cadarnhau'r Cwyn
  - (iv) Casglu  
Gwybodaeth/Tystiolaeth
  - (v) Asesu'r Dystiolaeth
  - (vi) Gorfodi

## CONTENTS

1. Introduction
2. Stages in Investigating a Noise Complaint
  - (i) Initial Enquiry
  - (ii) Cooling Off Period
  - (iii) Complaint Confirmation
  - (iv) Information/Evidence  
Gathering
  - (v) Assessment of Evidence
  - (vi) Enforcement

## 1. Rhagarweiniad

Mae Is-adran Diogelu'r Cyhoedd Cyngor Sir Caerfyrddin yn cael tua 800 o gwynion am sŵn bob blwyddyn. Mae'r rhan fwyaf ohonynt yn ymwneud â sŵn gan gymdogion, yn enwedig eu bod yn methu a rheoli cyfarth gan gŵn, cerddoriaeth uchel, DIY etc. Rydym hefyd yn cael llawer o gwynion am sŵn masnachol neu ddiwydiannol.

Gall sŵn achosi straen ac anallu i gysgu a gall hynny yn ei dro achosi problemau iechyd a gwaith. Mae llawer o gwynion yn rhan o anghydfod mwy cyffredinol am gymdogion.

Bydd cwynion yn cael eu cofnodi a'u hymchwilio yn unol â threfn a luniwyd i wneud yn siŵr bod cwynion yn cael eu trin yn briodol ac yn deg, a bod hawliau dynol yr achwynydd a'r rhai yr honnir eu bod yn achosi problem yn cael eu diogelu.

Diben y daflen hon yw rhoi gwybod i chi sut mae'r drefn ar gyfer ymchwilio i gwynion am sŵn yn gweithio yn Sir Gaerfyrddin. Gwnewch ymdrech i'w darllen, p'un a ydych yn achwynydd neu'n rhywun yr honnir ei fod yn achosi niwsans sŵn.

## 2. Y camau ymchwilio i gwynion am sŵn

Mae hyd at chwe cham posibl yng ngweithdrefn ymchwilio Cyngor Sir Caerfyrddin:

- (i) Yr ymchwiliad dechreuol
- (ii) Cyfnod ymdawelu
- (iii) Cadarnhau'r cwyn
- (iv) Casglu gwybodaeth/tystiolaeth
- (v) Asesu'r dystiolaeth
- (vi) Gorfodi

Disgrifir pob un o'r camau hyn ar y tudalennau canlynol.

### (i) Yr ymchwiliad dechreuol

Pan fydd rhywun yn cysylltu â Chyngor Sir Caerfyrddin gyda chwyn am sŵn, bydd y Ganolfan Gyswllt yn cofnodi manylion yr achwynydd a'r cwyn a byddant yn cael eu cofnodi ar gronfa ddata eich cyfrifiadur. Wedyn, bydd pecyn gwybodaeth yn cael ei anfon (cyn pen 5 diwrnod gwaith) at yr achwynydd,

## 1. Introduction

Carmarthenshire County Council's Public Protection Division receives about 800 noise complaints every year. Most noise complaints concern noise from the behaviour of neighbours, in particular from the failure to control barking dogs, loud music, DIY, etc. We also receive a great many complaints about commercial or industrial noise.

Noise can cause both stress and sleep disturbance leading to health and work problems. Many complaints are part of a more general neighbour dispute.

Complaints are recorded and investigated in accordance with a procedure designed to ensure that complaints are dealt with appropriately and fairly, whilst protecting the human rights of both the complainant and those alleged to be causing a problem.

This leaflet is designed to let you know how the procedure for investigating noise complaints works within Carmarthenshire, so please make an effort to read it, whether you are a complainant or someone alleged to be causing a noise disturbance.

## 2. Stages in investigating a noise complaint

There are up to six possible stages to Carmarthenshire County Council's noise investigation procedure:

- (vii) Initial Enquiry
- (viii) Cooling-off period
- (ix) Complaint Confirmation
- (x) Information/Evidence Gathering
- (xi) Assessment of Evidence
- (xii) Enforcement

Each of these stages is described in turn in the following pages

### (i) Initial Enquiry

When someone first contacts Carmarthenshire County Council with a complaint about noise, the complainant's details and the nature of the complaint are taken by our Contact Centre and recorded on our computer database. An information pack is then sent

sy'n cynnwys y canlynol:

1. Llythyr yn cydnabod bod yr ymholiad dechreuol wedi dod i law ac yn cynghori ar yr hyn i'w wneud nesaf ac â phwy i gysylltu os ydynt am barhau â'r cwyn.
2. Y daflen hon yn egluro'r trefniadau ymchwilio
3. Llyfryn Llywodraeth Cynulliad Cymru "Cyngor ar Sŵn."

Bydd y llythyr yn y pecyn hwn yn hysbysu'r achwynydd bod yr ymholiad wedi'i gofnodi ond **na fydd y Cyngor yn cymryd unrhyw gamau pellach ar hyn o bryd oni fydd yn cysylltu â'r swyddog ymchwilio a enwir yn y llythyr.** Mae'r cyfnod ymdawelu hwn yn gyfle i'r achwynydd ystyried y wybodaeth yn y pecyn a'r goblygiadau o barhau â'u cwyn.

### (ii) Cyfnod Ymdawelu

Gyda'r blynyddoedd rydym wedi dod i ddeall nad yw'r rhan fwyaf o gwynion yn arwain at ymchwiliad llawn, a hynny fel rheol am nad yw'r achwynwyr yn dychwelyd log sŵn neu am fod y broblem yn datrys ei hun neu am nad yw'r swyddogion yn teimlo bod y broblem yn un a fyddai'n niwsans statudol hyd yn oed pe byddent yn ymchwilio iddi. Hefyd, anogir achwynwyr i siarad â'u cymdogion yn gyntaf oherwydd gallai'r sŵn fod yn digwydd heb iddynt sylweddoli hynny. Gallai gwneud hyn atal y broblem rhag tyfu'r anghydfod mawr rhwng cymdogion, drwy gynnwys y Cyngor a'r gyfraith.

Hefyd, cyn gofyn i achwynydd lenwi log neu ddyddiadur sŵn, mae'n bolisi gennym i gynghori'r sawl yr honnir iddo achosi'r broblem bod y cyfryw ymchwiliadau'n digwydd. Oherwydd hyn, credwn ei bod yn werth anfon pecyn gwybodaeth at yr achwynydd a gofyn iddynt ystyried a ydynt ai peidio am barhau â'u cwyn pan fyddant wedi cael cyfle i ystyried yr holl wybodaeth yn y pecyn.

### (iii) Cadarnhau'r Cwyn

Ar ôl ystyried y wybodaeth yn y pecyn, gofynnir i'r achwynwyr gysylltu â'r swyddog a enwir yn y llythyr cydnabod i gadarnhau a ydynt am barhau â'u cwyn ai peidio. **Os na fyddant wedi cysylltu cyn pen 14 diwrnod caiff y mater ei gau.**

(within 5 working days) to the complainant, which includes the following material:

4. A letter acknowledging receipt of the initial enquiry and advising what to do next and who to contact if they want to proceed with the complaint.
5. This guidance leaflet explaining the investigation procedure.
6. The Welsh Assembly Government booklet "Sound Advice on Noise."

The letter included within the pack will advise the complainant that although the enquiry has been recorded, **no further action will be taken by the council to investigate at this stage unless they make contact with the investigation officer identified in the letter.** This "cooling-off" period allows the complainant to consider the information contained within the pack and the implications of continuing with their complaint.

### (ii) Cooling-Off Period

Experience over several years has taught us that the majority of initial complaints do not lead to a full investigation, usually because complainants do not return a noise log, or the problem rectifies itself, or because officers do not feel that the nature of the problem is such that it would constitute a statutory nuisance even if it were to be witnessed. Complainants are also urged to speak to their neighbours themselves first, because the noise might be occurring without their knowledge. This contact could avoid the problem escalating into a full blown neighbour dispute, by involving the Council and the legal process.

Also, before asking a complainant to complete a noise log or diary it is our policy to advise the alleged perpetrator of the noise problem that such investigations are taking place. For these reasons we feel that it is advisable to send an information pack to the complainant and ask them to consider whether or not they wish to proceed with their complaint when they have had an opportunity to consider all the information within the pack.

### (iii) Complaint Confirmation

Having considered the information within the pack,

Os yw'r achwynydd yn dweud wrth y swyddog ymchwilio ei fod yn awyddus i barhau â'r cwyn, bydd yr ymchwiliad yn symud ymlaen i'r cam casglu gwybodaeth/tystiolaeth.

#### **(iv) Casglu Gwybodaeth/Tystiolaeth**

Y cam cyntaf yw anfon llythyr safonol a log at yr achwynydd yn gofyn iddo gofnodi manylion y digwyddiad(au) sŵn. Bydd yr ymchwiliad wedi dechrau erbyn hyn ac mae'r holl ofynion cyfreithiol sy'n berthnasol i gasglu gwybodaeth yn gymwys o'r adeg hon ymlaen.

Caiff llythyr ei anfon at y sawl sy'n destun y cwyn yn eu hysbysu bod cwyn wedi dod i law ac y bydd swyddogion yn cynnal ymchwiliad. Ni roddir manylion yr achwynydd yr adeg hon ac ni fyddwn yn dweud wrth y sawl sy'n destun y cwyn pryd fydd yr ymarfer mesur sŵn yn dechrau.

Ar ôl cael y log niwsans, byddwn yn dyfeisio rhaglen fonitro sy'n seiliedig ar y wybodaeth yn y dyddiadur. Lle bo modd bydd swyddog yn ymweld â'r ardal i gadarnhau eich cwyn. Efallai y bydd angen gosod cyfarpar monitro sŵn ar eich safle chi. Os na fydd y log yn cael ei ddychwelyd cyn pen 14 diwrnod bydd y mater yn cael ei gau.

Fel rheol mae rhestr aros am y cyfarpar mesur sŵn, a bydd y swyddogion yn blaenoriaethu yn ôl yr adnoddau sydd ar gael yn seiliedig ar y dystiolaeth a gofnodwyd. Bydd y swyddogion yn gosod cyfarpar monitro sŵn ar safle'r achwynydd cyn gynted â phosibl. Os bydd unrhyw oedi ac os nad yw'r achwynydd yn fodlon, gall ef/hi weithredu o dan Adran 82 o Ddeddf Diogelu'r Amgylchedd 1990, ac os bydd angen bydd y swyddogion yn rhoi cyngor a gwybodaeth am sut i wneud hynny.

Pan fydd ar gael, bydd y cyfarpar monitro sŵn yn cael ei adael ar safle'r achwynydd am hyd at 7 diwrnod, neu am gyfnod sy'n briodol ym marn y swyddogion ymchwilio. Mae'n bwysig nodi bod y cyfarpar fel rheol yn cael ei osod y tu mewn i adeilad, felly bydd angen soced drydan addas. Bydd angen cydweithrediad yr achwynydd i recordio'r sŵn. Nid yw hynny'n ddim ond mater o bwysu botwm pan fydd y sŵn yn digwydd. Bydd y swyddogion yn rhoi digon o gyngor a chyfarwyddyd pan fyddant yn gosod y

complainants are asked to contact the officer named in the acknowledgement letter to confirm whether or not they wish to proceed with their complaint. **If no contact is made within 14 days the complaint will be closed.**

If the complainant advises the investigating officer that they wish to proceed with their complaint, then the investigation will proceed to the information/evidence gathering stage.

#### **(vii) Information/Evidence Gathering**

The first action in this stage is to send a standard letter and log to the complainant requesting that the details of the alleged noise occurrence(s) is/are recorded on the log. The investigation and surveillance has commenced at this stage, and all legal requirements concerning evidence gathering applies from this point.

A letter will also be sent to the person(s) complained of, advising them that a complaint has been received and that officers will be undertaking an investigation. Complainant's details will not be given at this stage, and we will not confirm to the person(s) complained of, the dates of any noise measuring exercise.

Upon receipt of the completed nuisance log, we will devise a monitoring programme based on the information contained within your diary. Where possible, an officer may undertake a pro-active visits to the area for the purpose of substantiating your complaint. It may be necessary to install noise-monitoring equipment within your premises. Again as with the cooling off period if the log is not returned within the 14 days the complaint will be closed.

There is usually a waiting list for the siting of noise equipment, and officers will prioritise within the resources available, based on the logged evidence collected. Officers will endeavour to locate noise monitoring equipment at the noise sensitive property as quickly as possible. If there is any delay at this stage, and the complainant is not satisfied, then he/she can take individual action under Section 82 of the Environmental Protection Act 1990, and if requested, officers will advise and provide details on this procedure.

When available, the noise monitoring equipment will

cyfarpar. Mae'n bwysig cadw at gyngor a chyfarwyddyd y swyddogion fel na effeithir ar y dystiolaeth mewn unrhyw fodd. Fel rheol bydd swyddogion yn ymweld â chi tua theirgwaith i gadarnhau'r cwyn. Os na chafwyd tystiolaeth o unrhyw niwsans sŵn ar ôl 3 ymweliad, cynghorir yr achwynydd i gymryd eu camau eu hunain o dan Adran 82 o Ddeddf Diogelu'r Amgylchedd 1990.

#### **(v) Asesu'r Dystiolaeth**

Ar ôl dychwelyd y cyfarpar bydd y data a gasglwyd yn cael ei ddadansoddi i weld a oes niwsans sŵn statudol wedi digwydd. Gall yr asesiad hwn gymryd hyd at 10 diwrnod gwaith yn dibynnu ar yr amgylchiadau. Ar ôl cwblhau'r asesiad caiff yr achwynydd wybod am y canlyniadau a beth i'w wneud nesaf. Gall yr amser a gymerir ar y cam hwn o'r ymchwiliad amrywio, yn dibynnu ar gymhlethdod y cwyn. Weithiau mae angen dadansoddi swm sylweddol o ddata, sy'n cynnwys data sain ac ystadegol, yn enwedig mewn achosion cymhleth, ac weithiau gall gymryd mwy na 10 diwrnod i wneud hyn. Os digwydd hynny, caiff yr achwynydd wybod beth yw'r sefyllfa.

#### **(vi) Gorfodi**

Pan fydd y dystiolaeth wedi'i hasesu, gwneir penderfyniad ynghylch a yw'r data a gasglwyd yn niwsans statudol ai peidio. Yn aml iawn nid oes digon o dystiolaeth a bydd yr ymchwiliad yn dod i ben. Hysbysir yr achwynydd am hynny. Yn yr achosion hyn gall unigolion gymryd eu camau eu hunain o dan Adran 82 o Ddeddf Diogelu'r Amgylchedd 1990, a bydd y swyddogion ymchwilio mewn sefyllfa i roi gwybod i'r achwynydd am y weithdrefn hon.

Mewn achosion lle bodlonir y darpariaethau niwsans statudol, cyflwynir Hysbysiad(au) Gostegu. Caniateir cyfnod penodol i gydymffurfio ag amodau'r Hysbysiad. Os gwelir na chydymffurfiwyd â'r Hysbysiad, cynhelir proses fonitro arall i gadarnhau hynny (neu beidio). Os ceir cadarnhad bydd y manylion yn cael eu hanfon at y Llys Ynadon fel y gallant ddechrau proses erlyn. Y Llys sydd â'r penderfyniad terfynol. Os bydd y sawl sy'n derbyn yr Hysbysiad yn apelio yn ei erbyn, y Llys Ynadon sy'n penderfynu ar y canlyniad. Gall achosion llys achosi oedi. Weithiau gallai hynny fod gymaint â 12 mis.

be left at the complainant's property, for a period of up to 7 days, or as seen appropriate by the investigating officer. It is important to note that equipment is normally located inside a dwelling, therefore a suitable electrical power point will be necessary. The complainant's co-operation will be required at this stage to trigger audio records of the reported noise, this will entail simply the pressing of a button when the noise occurs. Officers will issue all appropriate advice and guidance at the time of setting up equipment. It is also important that any advice or instruction given by the officer is adhered to, so that any evidence collected is not jeopardised or corrupted. Officers will usually undertake a maximum of three visits to substantiate your complaint. If after the three visits no noise nuisance has been established, then the complainant will be advised to take their own action under section 82 of the environmental protection Act 1990.

#### **(viii) Assessment of Evidence**

On the return of the equipment the collected data will be analysed to assess whether a statutory nuisance has occurred. This assessment can take up to 10 working days depending on circumstances. On completion of the assessment, the complainant will be advised of the results, and the way forward. The time involved in this stage of the investigation can vary, depending on the complexity of the complaint. It is necessary on occasions to analyse a significant amount of data, both audio and statistical, especially in the more complex cases, and on occasions the 10 working day period might be exceeded, but on these occasions the complainant will be advised.

#### **(ix) Enforcement**

On the conclusion of the assessment of evidence, a decision is made as to whether the data collected contributes to a statutory nuisance or not. In many cases the evidence is insufficient, and the investigation of the complaint is ended, and the complainant appropriately advised. In these cases, individuals can take their own action under Section 82 of the Environmental Protection Act 1990, and investigating officers will be in a position to advise the complainant of this procedure.

In cases where statutory nuisance provisions are

I fedru erlyn yn llwyddiannus, bydd angen i achwynwyr fwy na thebyg roi tystiolaeth mewn Llys er mwyn ategu'r dystiolaeth a gasglwyd gan yr awdurdod lleol.

satisfied, then the appropriate Abatement Notice(s) can be served. A reasonable time will be given to comply with the terms of the notice. When it appears that there is non compliance, further monitoring will take place to confirm this breach, (or not), and when this is satisfied information will be laid in a Magistrates Court for prosecution proceedings to take place. The final decision therefore lies with the Courts. If the person on whom the Notice is served appeals against the Notice, then the Magistrates Court again determines the outcome. Court proceedings can inevitably introduce delays. Sometimes these can be significant, e.g up to 12 months.

In order to achieve a successful prosecution, complainants will probably have to give evidence in Court to present their evidence, and this will support any evidence collected by the local authority.