

# Sut rydym yn delio â'ch cwynion a'ch canmoliaeth

2021-22





## Beth i'w wneud os bydd gennych ymholiad

Os bydd gennych ymholiad am unrhyw un o'n gwasanaethau, y ffordd gyflymaf o gysylltu â ni yw dros y ffôn.

Os yw eich ymholiad am eich bil neu eich mesurydd

**0800 052 6058**

Am wasanaethau dŵr neu garthffosiaeth

**0800 052 0130**

Am Wasanaethau i Ddatblygwyr (gan gynnwys gwybodaeth am gysylltiadau dŵr neu garthffosiaeth newydd)

**0800 917 2652**

Os oes gennych anawsterau gyda'ch clyw a/neu leferydd gallwch ein ffonio gan ddefnyddio'r gwasanaeth trosglwyddo i destun drwy ddeialu

**18001** gyda'r rhif rydych yn ei ffonio yn dilyn e.e. **18001 0800 052 6058**.

Mae hwn yn wasanaeth am ddim sy'n eich galluogi i siarad neu deipio.

### Beth y gallwch ei ddisgwyl

Os byddwch yn ein ffonio, byddwn yn gwneud ein gorau i ddatrys y mater tra byddwch ar y ffôn.

Weithiau, efallai y bydd angen i ni wneud apwyntiad i ymweld â chi cyn y gallwn gwblhau eich ymholiad.

Cysylltu â ni dros y ffôn yw'r ffordd gyflymaf o ddatrys y mater, ond gallwch gysylltu â ni hefyd drwy:

#### E-bost:

Drwy un o'n ffurflenni gwe. Ewch i'n gwefan **dwrwymru.com** i wneud hyn.

#### Ysgrifennu atom yn:

Dŵr Cymru Welsh Water  
Blwch SP 690, Caerdydd, CF3 5WL



## Beth i'w wneud os oes rhywbeth wedi mynd o'i le

Os ydym wedi gwneud camgymeriad neu wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, rhowch wybod i ni ar unwaith er mwyn i ni unioni pethau i chi cyn gynted â phosibl.

### Yn gyntaf, rhowch wybod i ni beth yn union yw'r broblem

Y ffordd gyflymaf o ddatrys eich problem yw drwy ein ffonio. Gallwch ein ffonio ar **0800 052 6058**.

### Beth y gallwch ei ddisgwyl

Byddwn yn gwneud ein gorau i ddatrys unrhyw faterion i chi ar unwaith. Os yw'n gymhleth, neu os bydd angen i ni ymweld â chi cyn y gallwn ddatrys y mater, gall gymryd mwy o amser. Byddwn yn rhoi enw cyswllt y person sy'n ymchwilio i'ch cwyn i chi a byddwn yn cadw mewn cysylltiad â chi ar ein cynnydd.

Cysylltu â ni dros y ffôn yw'r ffordd gyflymaf o ddatrys eich cwyn ond gallwch hefyd gysylltu â ni drwy:

#### E-bost:

[water.enquiries@dwrcymru.com](mailto:water.enquiries@dwrcymru.com)

#### Ysgrifennu atom yn:

Dŵr Cymru Welsh Water  
Blwch SP 690, Caerdydd, CF3 5WL

Pan fyddwch yn e-bostio neu'n ysgrifennu atom, byddwn yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad y byddwn yn derbyn eich cwyn. Os na fyddwn yn gwneud hyn, byddwn yn rhoi £20 i chi o dan ein safonau gwasanaeth gwarantedig. Efallai y bydd angen i ni siarad â chi i ddatrys popeth, felly cofiwch gynnwys eich rhif ffôn fel y gallwn gysylltu â chi.

Gall ein hymateb gynnwys un o'r opsiynau canlynol neu bob un ohonynt:

- Ymddiheuriad.
- Esboniad o beth sydd wedi digwydd.
- Beth rydym yn ei wneud i unioni pethau.
- Os na allwn fodloni eich gofynion neu eich disgwyliadau, byddwn yn esbonio pam.
- Taliad o dan ein safonau gwasanaeth gwarantedig, os yw'n briodol.
- Lowndal, os yw'n briodol.

Os yw eich cwyn ynghylch dyled sy'n destun dadl, byddwn yn gohirio'r broses adennill dyledion nes ein bod wedi rhoi gwybod i chi am ganlyniad ein hymchwiliad. Mae angen i chi barhau i dalu unrhyw swm nad yw'n destun dadl tra byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn.

### Beth i'w wneud os oes gennych gwestiwn neu bryder am Ddiogelu Data

Os oes cwestiwn neu bryder gennych am sut rydym ni'n defnyddio eich Gwybodaeth Bersonol, neu am Ddiogelu Data, anfonwch e-bost atom yn: [dataprotectionofficer@dwrcymru.com](mailto:dataprotectionofficer@dwrcymru.com) neu ysgrifennwch atom: Y Swyddog Diogelu Data, Dŵr Cymru Welsh Water, Linea, Heol Fortran, Llaneirwg, Caerdydd, CF3 0LT.



## Os ydych yn dal i fod yn anfodlon

Rydym yn gobeithio y byddwch yn fodlon ar ein hymateb. Os nad ydych, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei chyfeirio at un o'n Cyfarwyddwyr. Bydd ein Cyfarwyddwr yn cynnal adolygiad newydd o'r hyn sydd wedi digwydd a sut rydym wedi ceisio datrys y mater i chi. Bydd yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Yn yr ymateb hwn byddwn yn crynhoi beth sydd wedi digwydd ac yn esbonio beth y gallwn ei wneud i ddatrys y mater. Byddwn hefyd yn rhoi manylion cyswllt i chi ar gyfer y cyrff annibynnol y gallwch gysylltu â nhw os ydych yn dal i fod yn anfodlon â'n hymateb.



## Yr amserlen ar gyfer datrys problemau

Mae'r rhan fwyaf o gwynion yn cael eu datrys yn weddol gyflym, ond gall rhai achosion gymryd ychydig bach yn fwy o amser oherwydd yr amgylchiadau.

Os bydd cwynion yn cymryd mwy nag 8 wythnos i'w datrys, byddwn ni'n dweud writhych pam bob tro.

Ym mhob achos, os ydych chi'n anfodlon â'n hymateb terfynol, neu'n anfodlon y bydd eich cwyn yn cymryd mwy nag 8 wythnos i'w datrys, byddwn ni'n rhoi gwybod i chi y gallwch gysylltu â'r CCW i ofyn iddyn nhw adolygu'r achos. Mae eu manylion cyswllt ar dudalen 5.



## Adolygiadau annibynnol

Os nad ydych yn fodlon ar adolygiad y Cyfarwyddwr o'ch cwyn gallwch ofyn i'r CCW ymchwilio ymhellach. Gallwch gysylltu â'r Cyngor yn:

CCW  
c/o 1st Floor, Victoria Square House,  
Victoria Square, Birmingham, B2 4AJ

Ffôn: 0300 034 3333  
E-bost: [enquiries@ccwater.org.uk](mailto:enquiries@ccwater.org.uk)  
Gwefan: [ccwater.org.uk](http://ccwater.org.uk)

Os nad yw eich cwyn wedi'i datrys ar ôl bod drwy holl gamau ein gweithdrefn gwyno a'i bod wedi'i hadolygu gan y CCW, efallai y byddwch yn gymwys i fynd â'ch cwyn i WATRS, y Cynllun Unioni Dŵr, a all wneud penderfyniad cyfrwymol annibynnol.

I gael manylion am sut a phryd i wneud cais:

Ewch i: [watsr.org](http://watsr.org)  
Ffoniwch: 0207 520 3801  
E-bostiwch: [info@watsr.org](mailto:info@watsr.org)

Ysgrifennwch i:  
WATRS  
International Dispute Resolution Centre  
70 Fleet Street, London, EC4Y 1EU

Gallwch hefyd gyfeirio rhai cwynion i Ofwat, sef rheoleiddwr economaidd y diwydiant dŵr a charthffosiaeth yng Nghymru a Lloegr. Ar gyfer y cwynion hyn, dylech barhau i gysylltu â ni yn y lle cyntaf, ond os byddwch yn dal i fod yn anfodlon gallwch ofyn i Ofwat ymchwilio. Ymysg y mathau o gwynion maent yn ymchwilio iddynt mae:

- Ein pwerau i osod pibellau ar dir preifat.
- Pryderon sy'n honni ein bod yn torri amodau ein trwydded neu ein dyletswyddau o ran prif gyflenwad dŵr neu garthffosiaeth.
- Ymddygiad gwrthgystadleuol o dan Ddeddf Cystadleuaeth 1998, er enghraifft cynllwynio wrth bennu prisiau neu gystadlu am gontractau.

Gallwch gysylltu â nhw yn:  
Ofwat  
City Centre Tower, 7 Hill Street,  
Birmingham, B5 4UA  
Ffôn: 0121 644 7500  
Ffacs: 0121 644 7559  
E-bost: [enquiries@ofwat.gsi.gov.uk](mailto:enquiries@ofwat.gsi.gov.uk)

Gallwch gyfeirio cwynion am Ddiogelwch Data at Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth hefyd.

Ewch i: [ico.org.uk](http://ico.org.uk)  
Ffoniwch: 0303 123 1113

Ysgrifennwch at:  
Information Commissioner's Office,  
Tŷ Wycliffe, Water Lane, Wilmslow,  
Cheshire, SK9 5AF



## Gwasanaethau â Blaenoriaeth

Os oes gennych anghenion penodol oherwydd eich oedran, iechyd, cyflwr meddygol neu ofynion cyfathrebu ychwanegol, cofrestrwch â ni fel y gallwn addasu ein gwasanaethau i ddiwallu eich anghenion. Rydym yn deall nad yw sefyllfa nac anghenion pawb yr un fath, ac felly gall ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth eich helpu.

Gallwn gynnig cymorth ymarferol megis:

- Biliou a thafleuni mewn braille neu brint bras.
- Cynllun enwebu os bydd angen rhywun arnoch i weithredu ar eich rhan.
- Rhagor o gymorth os bydd unrhyw ymyriadau i'r cyflenwad dŵr.

Os hoffech gael rhagor o wybodaeth am hyn, gofynnwch i ni am ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth pan fyddwch yn cysylltu.

Gallwch hefyd ddod o hyd i'r wybodaeth ar ein gwefan yn [dwrcymru.com/gwasanaethaublaenoriaeth](https://www.dwrcymru.com/gwasanaethaublaenoriaeth)



## Adborth a dweud diolch

Mae cwynion yn ein helpu i nodi ffyrdd o wella ein gwasanaethau i chi. Rydym yn adolygu ansawdd ein hymatebion yn ogystal â'r lefel o wasanaeth rydym yn ei ddarparu yn rheolaidd.

Mae hefyd yn ddefnyddiol gwybod pan fyddwn wedi darparu gwasanaeth gwych i chi. Gallwch roi gwybod i ni drwy ffonio ein Tîm Cwsmeriaid ar **0800 052 6058** neu drwy fynd i'n gwefan [dwrcymru.com](https://www.dwrcymru.com) ac enwebu aelod o staff (neu dîm) am Wobr Diolch.