SUT RYDYN NI'N DELIO Â'CH CWYNION A'CH CANMOLIAETH

2024/25

dwrcymru.com

PRE 0090

BETH I'W WNEUD OS OES GENNYCH YMHOLIAD

Os oes 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

Er mwyn siarad â ni yn Gymraeg
0800 052 6058

Am Wasanaethau Datblygwyr
(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** wedyn y rhif rydych yn ei ffonio e.e. **18001 0800 052 0145**. Mae hwn yn wasanaeth am ddim sy'n eich galluogi i siarad neu deipio.

BETH I'W WNEUD OS OES RHYWBETH WEDI MYND O'I LE

Os ydyn ni wedi gwneud camgymeriad neu wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, rhowch wybod i ni'n syth 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 gan ddefnyddio un o'r rhifau gyferbyn.

Ffyrdd eraill o gysylltu â ni
Defnyddiwch ein gwasanaeth Sgwrs Fyw. Ewch i'n gwefan **dwrcymru.com** ac edrychwch am y botwm ar waelod ochr dde eich sgrin.

Neu gallwch anfon neges uniongyrchol atom ar Facebook neu Twiiter.

dwrcymruwelshwater

@dwrcymru

Os byddai'n well gennych, gallwch roi gwybod i ni am eich problem drwy gwblhau un o'n ffurflenni gwe. Mae'r rhain i'w gweld ar ein gwefan **dwrcymru.com/cysylltu**

Gallwch hefyd ysgrifennu atom:
Dŵr Cymru Welsh Water Blwch SB 690,
Caerdydd, CF3 5WL

Efallai y bydd angen i ni siarad â chi i ddatrys y mater, felly cofiwch gynnwys eich rhif ffôn fel y gallwn gysylltu â chi.

BETH Y GALLWCH EI DDISGWYL

Pan fyddwch yn rhoi gwybod i ni am eich problem, byddwn yn rhoi enw cyswllt y person sy'n ymchwilio iddi ar eich rhan a bydd yn cadw mewn cysylltiad â chi ar ein cynnydd.

Os yw eich cwyn am ddyled y mae dadl yn ei chylch, gallwn ohirio'r broses adfer dyledion nes ein bod wedi eich hysbysu am ganlyniad ein hymchwiliad. Bydd angen i chi dalu unrhyw swm nad oes dadl yn ei chylch o hyd wrth i ni ymchwilio.

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

- Ymddiheuriad.
- Esboniad am beth ddigwyddodd a beth rydym yn ei wneud i unioni pethau.
- Os na allwn fodloni eich gofynion neu'ch disgwyliadau, byddwn ni'n esbonio pam.
- Taliad o dan ein safonau gwasanaeth gwarantedig, os yw'n briodol.
- Iawndal, os yw'n briodol.

AMSERLENNI AR GYFER DATRYS PROBLEMAU

Caiff y rhan fwyaf o gwynion eu datrys yn gyflym, ac fe wnawn ein gorau i ddatrys unrhyw faterion i chi ar unwaith, yn enwedig os byddwch yn ein ffonio.

Ein nod fydd ymateb i chi cyn pen pum niwrnod gwaith ar ôl i'ch cwyn ddod i law. Os byddwn ni'n cymryd mwy na 10 diwrnod gwaith, byddwn ni'n talu £20 i gwsmeriaid o dan ein Safonau Gwasanaeth Gwarantedig.

Weithiau gall gymryd mwy o amser na hyn i ddatrys cwyn yn llawn, yn enwedig os bydd y broblem yn un gymhleth, neu os bydd angen i ni ymweld â chi cyn y gallwn ddatrys y mater. Os bydd hyn yn debygol o ddigwydd, byddwn ni'n cysylltu â chi i esbonio pam.

OS YDYCH CHI'N DAL YN ANFODLON

Rydyn ni'n gobeithio y byddwch yn hapus gyda'n hymateb. Os na fyddwch chi, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei chyfeirio at un o'n huwch reolwyr. Bydd yn cynnal adolygiad newydd o'r hyn sydd wedi digwydd a sut rydym wedi ceisio datrys y mater i chi ac yn esbonio beth arall y gallwn ei wneud er mwyn datrys y mater.

Os na fyddwch yn fodlon â'n hymateb terfynol, gallwch gysylltu â'r CCW (y Cyngor Defnyddwyr Dŵr, y llais i ddefnyddwyr dŵr) a gofyn iddo adolygu eich achos ar eich rhan.

ADOLYGIADAU ANNIBYNNOL

CCW – Y LLAIS I DDEFNYDDWYR DŴR

Gallwch gysylltu â'r Cyngor yn:

CCW
23 Stephenson Street
Birmingham
B2 4BH

Ffôn: 0300 034 3333
E-bost: enquiries@ccwater.org.uk
Gwefan: ccwater.org.uk

OFWAT

Gallwch hefyd gyfeirio rhai cwynion at Ofwat, sef rheoleiddiwr economaidd y diwydiant dŵr a charthffosiaeth yng Nghymru a Lloegr. Dylech barhau i gysylltu â ni yn y lle cyntaf, ond os byddwch yn dal yn anfodlon gallwch ofyn i Ofwat ymchwilio.

Ymysg y mathau o gwynion y mae'n ymchwilio iddynt mae:

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

Gallwch gysylltu ag Ofwat 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

BETH I'W WNEUD OS OES GENNYCH YMHOLIAD NEU BRYDER AM DDIOGELU DATA

Os oes gennych gwestiwn neu bryder am sut rydyn ni'n defnyddio eich Gwybodaeth Bersonol, neu am Ddiogelu Data, e-bostiwch ni yn:
dataprotectionofficer@dwrcymru.com

Neu ysgrifennwch atom yn:
Y Swyddog Diogelu Data,
Dŵr Cymru Welsh Water, Linea,
Heol Fortran, Llaneirwg,
Caerdydd, CF3 0EY

Gallwch hefyd gyfeirio cwynion mewn perthynas â Diogelu Data at y Comisiynydd Gwybodaeth.

Ewch i: ico.org.uk
Ffoniwch: 0303 123 1113

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

GWASANAETHAU BLAENORIAETH

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

Gallwn gynnig cymorth ymarferol fel:

- Biliau a thaflenni mewn Braille a phrint bras.
- Cynllun enwebu os oes angen rhywun arnoch i weithredu ar eich rhan.
- Rhagor o gymorth os oes toriad yn eich cyflenwad dŵr.

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

Gallwch ddod o hyd i'r wybodaeth ar ein gwefan yn **dwrcymru.com/gwasanaethaublaenoriaeth**

ADBORTH A DWEUD DIOLCH

Mae cwynion yn ein helpu i nodi ffyrdd o wella ein gwasanaethau i chi. Rydyn ni'n adolygu ansawdd ein hymatebion yn ogystal â'r lefel o wasanaeth a ddarparwn 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 0145**.