

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

2022-23





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

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** wedi ei ddilyn gan 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 ydym wedi gwneud camgymeriad neu wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, rhowch wybod i ni yn 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 Trafod yn Fyw. Ewch i'n gwefan dwrcymru.com ac edrychwch am y botwm ar waelod ochr dde eich sgrin.

Gallwch hefyd anfon neges uniongyrchol atom ar Facebook neu Tŵiiter.



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/contactus

Gallwch hefyd ysgrifennu atom:

Dŵr Cymru Welsh Water PO Box 690,
Caerdydd, CF3 5WL

Efallai y bydd angen i ni siarad â chi i ddatrys popeth, 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 ynghylch dyled sy'n destun dadli, byddwn yn gohirio'r broses adennill dyledion nes ein bod wedi rhoi gwybod i chi am ganlyniad ein hymchwiliad. Bydd angen i chi barhau i dalu unrhyw swm nad yw'n destun dadli tra byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn.

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 eich disgwyliadau, byddwn yn esbonio pam.
- Taliad o dan ein safonau gwasanaeth gwarantedig, os yw'n briodol.
- lawndal, os yw'n briodol.



Amserlenni ar gyfer datrys problemau

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

Ein nod yw ymateb i chi o fewn pum diwrnod gwaith i'r dyddiad y cawsom eich cwyn. Os byddwn yn cymryd mwy na 10 diwrnod gwaith, byddwn yn rhoi £20 i gwsmeriaid preswyl a £50 i gwsmeriaid busnes 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 yn cysylltu â chi i esbonio pam.



Os byddwch yn dal yn anfodlon

Rydym yn 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

WATRS – Y Cynllun Unioni Dŵr

Os na fydd eich cwyn wedi'i datrys ar ôl mynd drwy ein gweithdrefn gwyno a chael ei hadolygu gan y CCW, efallai y byddwch yn gymwys i fynd â'ch cwyn i WATRS, a all wneud penderfyniad cyfrwymol annibynnol.

I gael manylion am sut a phryd i wneud cais:

Ewch i: watsr.org
Ffoniwch: 0207 520 3801
E-bostiwch: info@watsr.org

WATRS
International Dispute Resolution Centre
70 Fleet Street
London EC4Y 1EU

Ofwat

Gallwch hefyd gyfeirio rhai cwynion i Ofwat, sef rheoleiddwr 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 anffodlon gallwch ofyn i Ofwat ymchwilio.

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

- Ein pweau i osod pibellau ar dir preifat.
- Pryderon sy'n honni ein bod yn torri ein hamodau trwydded 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 bydd gennych ymholiad neu bryder am Ddiogelu Data

Os oes gennych gwestiwn neu bryder am sut rydym yn defnyddio eich Gwybodaeth Personol, 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 OEY

Gallwch hefyd gyfeirio cwynion mewn perthynas â Diogelu Data i'r Comisiynydd Gwybodaeth.

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

Ysgrifennwch i:
Information Commissioner's Office
Wycliffe House,
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:

- Biliau a thafleuni mewn braille a phrint 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**



Adborth o 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 0145** neu drwy fynd i'n gwefan **dwrcymru.com** ac enwebu aelod o staff (neu dîm) am Wobr Diolch.