Sut rydym yn delio â'ch cwynion
Beth i'w wneud os ydych yn anfodlon ar ein gwasanaeth

EBRILL 2010

Dŵr Cymru
Welsh Water

www.dwrcymru.com

PRE005

Cyflwyniad

Rydym ni, Dŵr Cymru, yn ymrwymedig i roi ein cwsmeriaid yn gyntaf. Ein nod yw sicrhau ein bod yn gwneud pethau'n iawn y tro cyntaf, bob tro - ond gwyddom y gall pethau fynd o chwith o bryd i'w gilydd.

Mae'r llyfryn hwn yn dweud wrthych sut i wneud cwyn, a sut y byddwn yn delio â hi.

Pan fyddwch yn gwneud cwyn, ein nod yw unioni pethau cyn gynted â phosibl, gan ymateb yn effeithlon ac yn deg i'ch pryderon.

Gweithdrefn Gwyno - Canllaw cam wrth gam

Os bydd rhywbeth yn mynd o chwith, deallwn eich bod am i ni ei ddatrys yn gyflym ac yn gywir. Ein cynghorwyr yn y ganolfan gyswllt yw'r bobl orau i wneud hyn. Gallant esbonio'r hyn sydd wedi digwydd a beth y byddwn yn ei wneud i leddfu eich pryderon.

Os byddwch yn penderfynu gwneud cwyn, mae gennym weithdrefn gwyno sy'n sicrhau y cewch eich trin yn deg. Esbonnir y weithdrefn gwyno isod.

Cam 1 - Cysylltwch â Ni

Dros y ffôn

Hwn yw ein hoff ddull o ddelio â'ch cwyn gan mai hon yw'r ffordd orau o'i datrys. Ein nod yw delio â chŵyn dros y ffôn y tro cyntaf y byddwch yn ein ffonio. Os yw ymateb prydlon yn bwysig iawn i chi, byddai galwad ffôn yn diwallu eich anghenion yn well. Ffoniwch ni ar un o'r rhifau canlynol:

Gwasanaethau dŵr ac argyfwng **0800 052 0130** Ymholiadau ynglŷn â chysylltiadau dŵr newydd **0800 917 2652** Gwasanaethau carthffosiaeth ac argyfwng **0800 085 3968** Hysbysu bod dŵr yn gollwng **0800 281 432** Ar gyfer eich swyddfa ardal agosaf ffoniwch **0800 052 0130** Llinell dalu awtomataidd (ar gael o laf Mehefin 2010) **0800 028 5209**	**Mae llinellau ar agor** **24 awr y dydd** **7 diwrnod yr wythnos**
Bilio a chyfrifon **0800 052 0145** Mesuryddion dŵr **0800 052 0140** Llinell Gymraeg ar gyfer ymholiadau bilio a chyfrifon **0800 052 6058** Gall cwsmeriaid ag anawsterau clywed ffonio ein cyfleuster ffôn testun **0800 052 4125**	**Mae llinellau ar agor** **Dydd Llun - Ddydd Gwener** **8am – 8pm** **ac eithrio gwyliau banc** **Dydd Sadwrn** **8.30am – 1.30pm**

Ar gyfer ymholiadau dŵr, gweler drosodd.

Drwy ysgrifennu atom

Os na allwn ddatrys eich cwyn dros y ffôn, gallwch ysgrifennu atom ar un o'r cyfeiriadau canlynol:

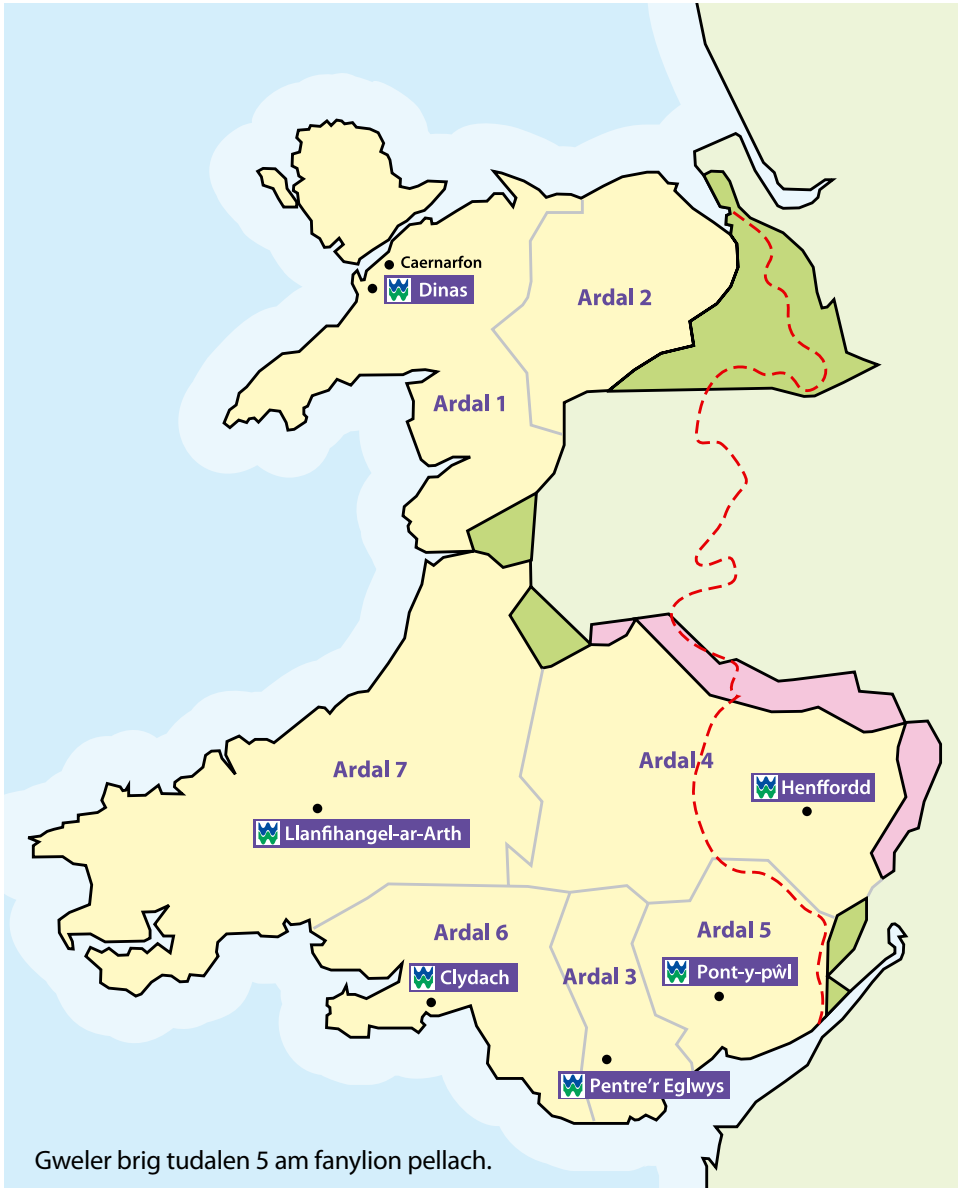
Ar gyfer ymholiadau bilio, ysgrifennwch at:
Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid
Dŵr Cymru
Blwch Swyddfa'r Post 690
Caerdydd CF3 5WL

Ar gyfer ymholiadau carthffosiaeth, ysgrifennwch at:
Rheolwr Gwasanaethau
Cwsmeriaid Carthffosiaeth
Dŵr Cymru
Lôn Wern Fawr
Blwch Swyddfa'r Post 3118
Caerdydd CF30 0BY

Ar gyfer unrhyw ymholiadau ynglŷn â chysylltiadau dŵr newydd ysgrifennwch at:
Canolfannau Cysylltiadau Newydd
Dŵr Cymru
Ystâd Ddiwydiannol Players
Clydach
Abertawe SA6 5BQ

Ar gyfer unrhyw ymholiadau ynglŷn â chysylltiadau carthffosiaeth newydd ysgrifennwch at:
Datblygu Rhwydweithiau
Ymgynghorwyr Datblygu
Rhwydweithiau Dŵr Cymru
Blwch Swyddfa'r Post 10
Treharris CF47 6XZ

Ar gyfer ymholiadau dŵr, ysgrifennwch at eich swyddfa ardal leol, y nodir y manylion dros y dudalen:



Gweler brig tudalen 5 am fanylion pellach.

Ardal	Swyddfa Ardal	Cyfeiriad
1 a 2	Caernarfon	Swyddfa Dinas, Llanwnda, Caernarfon LL54 5UB
3	Pentre'r Eglwys	Depo Pentre'r Eglwys, Teras Dyffryn Bach, Pentre'r Eglwys CF38 1BN
4	Henffordd	Broomy Hill Works, Breinton Road, Hereford, HR4 0JS
5	Pont-y-pŵl	Gwaith Trin Dŵr Llandegfedd, Trem-y-Ffynnon, Heol Sluvad, New Inn, Pont-y-pŵl NP4 0TA
6	Clydach	Depo Clydach, Ystad Ddiwydiannol Players, Clydach, Abertawe SA6 5BQ
7	Pencader	Llanfihangel-ar-Arth, Pencader, Sir Gaerfyrddin SA39 9HT

Drwy E-bost

Gallwch anfon e-byst i:

Ar gyfer ymholiadau bilio	**welsh.water@dwrcymru.com**
Ar gyfer ymholiadau dŵr	**water.operations.enquiries@dwrcymru.com**
Ar gyfer ymholiadau ynglŷn â chysylltiadau dŵr newydd	**new.connections@dwrcymru.com**
Ar gyfer ymholiadau carthffosiaeth	**sewerage@dwrcymru.com**
Ar gyfer ymholiadau ynglŷn â chysylltiadau carthffosiaeth newydd	**ndcenquiries@dwrcymru.com**

Cam 2
Pryd y gallwch ddisgwyl ymateb?

Ein nod yw delio â chŵyn dros y ffôn y tro cyntaf y byddwch yn ein ffonio. Os na allwn roi ymateb llawn i chi, efallai y gwnawn anfon cydnabyddiaeth er mwyn i chi wybod ein bod yn delio â'ch cwyn.

Os byddwch yn gwneud cwyn ysgrifenedig, ein nod yw ymateb dros y ffôn, drwy e-bost neu drwy lythyr o fewn 10 diwrnod gwaith i'w chael. Os na allwn wneud hyn, gallech fod yn gymwys i gael taliad o dan y cynllun safonau gwasanaeth gwarantedig. Mae ein llyfryn 'Ein hymrwymiad i chi' yn esbonio hyn ymhellach. I ofyn am gopi ohono, ewch i'n hystafell ddarllen yn **www.dwrcymru.com** neu ffoniwch ein llinell gymorth cyhoeddiadau ar **0800 052 0138**.

Cam 3
Adolygiad ffurfiol o'ch cwyn

Os byddwch yn anfodlon o hyd ar yr ymateb a gawsoch, neu'r ffordd y cafodd eich cwyn ei thrin, gallwch ofyn i Gyfarwyddwr gynnal adolygiad ffurfiol o'ch cwyn. I wneud hyn, cysylltwch â:

Pennaeth Cysylltiadau Cwsmeriaid
Dŵr Cymru
Blwch Swyddfa'r Post 8
Nelson
CF46 6YG

Ffacs: **01443 452618**
Minicom: **0800 052 4125**
E-bost:
welsh.water@dwrcymru.com

Caiff ymateb gan gyfarwyddwr ei anfon o fewn 10 diwrnod gwaith.

Cam 4
Corff gwarchod cwsmeriaid annibynnol

Os ydym wedi adolygu eich cwyn yn llawn a'ch bod yn anfodlon o hyd, gallwch atgyfeirio eich cwyn i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr. Mae hwn yn gorff annibynnol sy'n cynrychioli buddiannau cwsmeriaid ac sy'n ymchwilio i gwynion.

Ysgrifennwch at:

Cyngor Defnyddwyr Dŵr Cymru
Ystafell 140
Tŷ Caradog
1-6 St Andrews Place
Caerdydd
CF10 3BE

Ffôn: **08457 078267**
Ffacs: **02920 239847**
Minicom: **0121 345 1044**
Gwefan: **www.ccwater.org.uk**

Cam 5
Y Rheoleiddiwr

Os yw eich cwyn yn ymwneud â'n safonau gwasanaeth ac nid ydym wedi ei datrys, efallai yr hoffech gysylltu ag Awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr (OFWAT):

Water Services Regulation Authority
(OFWAT)
Centre City Tower
7 Hill Street
Birmingham
B5 4UA

Ffôn: **0121 625 1300**
Ffacs: **0121 625 1400**
Minicom: **0121 625 1422**
Ebost:
enquiries@ofwat.gsi.gov.uk

PWYSIG - Cysylltwch â ni'n gyntaf gan mai dim ond cwynion rydych eisoes wedi ein hysbysu amdanynt y bydd Cyngor Defnyddwyr Dŵr Cymru ac OFWAT yn ymchwilio iddynt, a byddant am weld sut y gwnaethom ymdrin â'ch cwyn yn wreiddiol.

Gweithdrefn Gyflafareddu ar gyfer y Diwydiant Dŵr

Er mwyn diogelu hawliau statudol cwsmeriaid, mae Dŵr Cymru yn defnyddio gweithdrefn gyflafareddu a weithredir gan Sefydliad Siartredig y Cyflafareddwyr. Mae ein llyfryn o'r enw 'Sefydliad Siartredig y Cyflafareddwyr' sy'n esbonio'r cynllun ar gael ar gais.

Gwasanaethau Ychwanegol

Ein nod yw diwallu anghenion pob un o'n cwsmeriaid, ond gwyddom y gall fod angen cymorth ychwanegol ar rai cwsmeriaid gan gynnwys yr henoed a'r anabl. Rydym yn cynnig amrywiaeth o wasanaethau ychwanegol am ddim, megis biliau â phrint mawr. Mae'r llyfryn hwn ar gael ar ffurf print mawr neu sain, ac am ragor wybodaeth am y gwasanaethau hyn, cysylltwch â ni drwy ffonio **0800 052 0145**, neu drwy anfon e-bost i **additional.services@dwrcymru.com**. Os ydych yn fyddar neu'n drwm eich clyw a'ch bod yn defnyddio ffôn testun, cysylltwch â ni ar **0800 052 4125**.

Mae'r llyfryn hwn yn rhan o God Ymarfer ein Cwmni sydd wedi'i lunio mewn ymgynghoriad â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr, ac wedi'i gymeradwyo gan reoleiddiwr y diwydiant, OFWAT.

Cyhoeddiadau a thaflenni

Er mwyn gofyn am y llyfrynnau gwybodaeth canlynol, cysylltwch â'n llinell gymorth cyhoeddiadau ar **0800 052 0138** neu ewch i'n gwefan yn **www.dwrcymru.com**

- "DIY" Archwiliad Dŵr i'w Gyflawni yn y Cartref
- Cyfleusterau Hamdden cronfeydd dŵr Cymru
- Pysgota cronfeydd dŵr Cymru
- Rheoliadau cyflenwi dŵr (ffitiadau dŵr)
- Ansawdd dŵr yfed
- Cod ymarfer er casglu biliau heb eu talu
- Gwybodaeth cwsmeriaid – gollyngiadau
- Defnyddio dŵr yn ddoeth
- Gofal Llifogydd
- Gosod mesurydd dŵr
- Gwasanaethau Ychwanegol
- Amheus? Cadwch nhw allan!
- Cod ymarfer Gollyngiadau
- Trosolwg o'r cynllun sychder
- Cynllun rheoli adnoddau dŵr drafft
- Ble fydd eich dŵr yn mynd?