

*CONSUMER COUNCIL FOR*



Prif Swyddfa:  
Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr  
Victoria Square House  
Victoria Square  
Birmingham B2 4AJ

Gwefan [www.ccwater.org.uk](http://www.ccwater.org.uk)

Adolygydd: Tachwedd 2013



Eich hawl i gwyno  
am eich cwmni dŵr  
neu garthffosiaeth

*CONSUMER COUNCIL FOR*



## Eich hawl i gwyno am eich cwmni dŵr neu garthffosiaeth

Mae cwmnïau dŵr yn darparu gwasanaethau i filiynau o gartrefi a busnesau bob dydd. Fel arfer, maent yn cynnig gwasanaeth da ond weithiau mae cwmnïau'n methu â gwneud pethau'n gywir y tro cyntaf. Gall hyn beri i gwsmeriaid fod yn siomedig neu'n grac. Mae'r daflen hon yn dweud wrthych sut i wneud cwyn a ble gallwch gael help neu gyngor.

Mae gennych hawl i gwyno os ydych yn anfodlon ar y gwasanaeth rydych wedi'i dderbyn, os nad yw eich cwmni wedi ateb cwestiwn yn briodol, wedi methu â gwneud rhywbeth y dylai fod wedi'i wneud neu wedi peri problem o ran eich cyflenwad dŵr neu eich gwasanaeth carthffosiaeth. Beth bynnag yw'r rheswm dros eich anfodlonrwydd, dylai eich cwmni geisio ei ddatrys. Mae cwyn ffurfiol yn rhoi cyfle i'ch cwmni wneud yn iawn am bethau.

### Sut y gall y Cyngor Defnyddwyr Dŵr eich helpu

Mae gan y Cyngor Defnyddwyr Dŵr ddyletswydd statudol i gynrychioli buddiannau defnyddwyr. Rydym yn gwybod am bolisiau a gweithdrefnau eich cwmni. Os bu gwasanaeth eich cwmni'n wael, mae'n bosibl y gallwn berswadio eich cwmni i ailfeddwl am ei weithredoedd neu ei benderfyniadau a thalu iawndal i chi os yw'n briodol.

Rydym yn disgwyl i'ch cwmni ddatrys eich cwyn mewn ffordd foddhaol yn rhan fwyaf yr achosion. Os ydych yn anfodlon ar ei ateb, gallwch ofyn i ni am gymorth. Mae'n bosibl y byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol os nad aeth eich cwmni i'r afael â hi mewn ffordd foddhaol trwy ei weithdrefn.

Weithiau, rydym yn gweld bod yr hyn a wnaeth eich cwmni yn gywir. Mae'n bosibl ei fod wedi gweithredu yn unol â gofynion rheoleiddiol, hyd yn oed. Byddwn yn esbonio hyn i chi os mai dyma sy'n wir. Ni allwn newid y gyfraith. Os ydych yn anfodlon ar ein hesboniad, efallai byddwch yn dymuno ysgrifennu at eich AS i ofyn iddynt godi'r mater gyda'r Llywodraeth.

Rydym yn annibynnol ar y rheoleidiwr economaidd Ofwat ac ar y cwmnïau dŵr a charthffosiaeth. Ni fyddwn yn codi arnoch am ddefnyddio ein gwasanaeth.

Byddwn yn trin eich cwyn yn gyfrinachol ac yn trafod eich manylion gyda chi yn unig neu gyda'ch cynrychiolydd a enwir a gyda'ch cwmni. Pe byddai sefydliad arall (e.e. Asiantaeth yr Amgylchedd) yn trin eich cwyn yn well, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn ei chyfeirio atynt.

**Mae ein gweithdrefn cwyno lawn ar gael ar gais.**

### Tri cham i gwyno

**1.** Mae gan gwmnïau dŵr a charthffosiaeth weithdrefnau ffurfiol ar gyfer cwynion. Mae manylion cyswllt eich cwmni ar gefn eich bil. Yn ein profiad ni, gall defnyddwyr sy'n anfon llythyr neu neges e-bost at eu cwmni esbonio'r broblem yn well a dod i hyd i ateb.

Mae Cynllun Safonau Gwarantedig Ofwat yn gofyn i'ch cwmni ateb o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn ysgrifenedig. Os nad yw'n gwneud hynny, mae gennych hawl i gredyd

awtomatig ar eich cyfrif gan y cwmni.

Fel arall, gallwch wneud cwyn dros y ffôn a gall asiant y cwmni ysgrifennu'r hyn a ddywedwch a'i gytuno gyda chi. Caiff cyswllt dros y ffôn ei reoleiddio'n wahanol i gwynion ysgrifenedig.

2. Os ydych yn anfodlon ar ateb cyntaf eich cwmni, gallwch ofyn iddo adolygu ei benderfyniad ar gam uwch. Mae gan ran fwyaf y cwmnïau ddau gam cwyno.

3. Gallwch gysylltu â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr unrhyw bryd ynglŷn â chŵyn. Byddwn yn gwirio eich bod wedi dod i ddiwedd gweithdrefn eich cwmni cyn i ni ymchwilio'n ffurfiol. Os nad yw eich cwmni wedi cael cyfle rhesymol i fynd i'r afael â'ch cwyn, mae'n bosibl y byddwn yn eich cyngori i gysylltu â'ch cwmni.

Os oes arnoch angen cymorth wrth gysylltu, gallwn anfon eich cwyn at eich cwmni a gofyn iddo ddweud wrthym yn uniongyrchol sut y mae'n bwriadu datrys y broblem.

### Nod y Cyngor Defnyddwyr Dŵr yw:

- Ymdrin â'ch cwyn mewn ffordd broffesiynol.
- Ateb yn brydlon.
- Esbonio pethau'n glir.
- Rhoi'r newyddion diweddaraf i chi ynglŷn â sut mae eich cwyn yn mynd yn ei blaen.
- Esbonio beth arall y gallwch ei wneud os na allwn eich helpu i ddod o hyd i'r canlyniad dymunol i chi.
- Esbonio beth allwch ei wneud os ydych yn anfodlon ar ein gwasanaeth.

Ein targed yw gweithredu ar 97% o gwynion o fewn pum niwrnod gwaith o'u derbyn. Byddwn yn cydnabod eich cwyn

a dweud wrthyh chi pa gamau gweithredu y byddwn yn eu cymryd.

Ein targedau yw dod â 70% o gwynion i ben o fewn 20 diwrnod gwaith ac 85% o gwynion o fewn 40 diwrnod gwaith. Rydym yn ystyried mai diwrnod sero yw'r diwrnod rydym yn derbyn eich cwyn.

Nod y Cyngor Defnyddwyr Dŵr yw datrys cwynion cyn gynted ag y bo modd ond gall y rhai sy'n fwy cymhleth gymryd amser.

### Os ydych yn anfodlon ar y ffordd yr ymdriniwyd â'r gŵyn gennym

Os ydych yn anfodlon ar y ffordd yr ymdriniwyd â'ch cwyn am gwmni dŵr gennym, gallwch ofyn i ni adolygu'r mater yn ffurfiol.

Bydd y cadeirydd rhanbarthol neu gadeirydd Pwyllgor Cymru ac aelod annibynnol o Fwrdd Cyngor Defnyddwyr Dŵr (nad yw'n gysylltiedig â'r swyddfa) yn adolygu sut yr ymdriniodd ein staff â'ch cwyn. Mewn amgylchiadau eithriadol, mae'n bosibl y bydd angen i rai a ddynodir gymryd lle aelodau arferol y panel adolygu. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd hyn yn digwydd.

Ni fydd yr adolygiad yn canolbwyntio ar y canlyniad a gynigiwyd gan eich cwmni oni bai bod ein hymdriniaeth wedi effeithio arno.

Pan fydd y panel wedi cwblhau ei adolygiad, bydd yn ysgrifennu atoch gyda'i benderfyniad, gan gynnwys pa gamau gweithredu eraill, os unrhyw beth, y bydd y Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn eu cymryd i ddatrys eich cwyn.

Os byddwch yn anfodlon o hyd, gallwch ofyn i'ch AS gyfeirio ein hymdriniaeth o'ch cwyn at yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd, Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP.



## Gwella ein gwasanaeth

Mae'n bosibl y byddwn yn rhoi gwybodaeth gyffredinol am eich cwyn i gwmni ymchwil farchnad ac iddo enw da . Mae'n bosibl y bydd y cwmni hwn yn eich ffonio er mwyn trafod pa mor fodlon oeddech ar ein cyfranogiad yn eich cwyn ar ôl iddo gau.

Mae eich adborth yn ein helpu i wella ein gwasanaeth ac i gynrychioli defnyddwyr yn well yn y dyfodol. Rydym yn gobeithio y byddwch yn ystyried cyfranogi, ond rhowch wybod i ni yn ystod eich cwyn os byddai'n well gennych pe na fyddem yn gofyn i'r cwmni ymchwil farchnad gysylltu â chi.

### Cysylltu â ni (gweler tudalen 6 ar gyfer manylion cyswllt y swyddfa)

**Yn electronig** - mae ein gwefan [www.ccwater.org.uk](http://www.ccwater.org.uk) yn rhestru cwestiynau cyffredin a allai fod o gymorth i chi. Gallwch gyflwyno eich cwyn ar ffurf ffurflen ar ein gwefan neu anfon neges e-bost atom.

**Llythyr** - gallwch bostio eich cwyn atom Gall eich llythyr ddarparu cofnod da o'r rhesymau dros eich anfodlonrwydd a'r ateb rydych yn ceisio amdano, yn eich geiriau eich hun. Os yw'n anodd i chi ysgrifennu, ffoniwch ni.

**Ffôn** - gallwch ein ffonio ar rif daearyddol. Nid yw'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn gofyn i chi ffonio rhif cyfradd uwch.

Gallwch ofyn i ni ddarllen i chi'r hyn rydym yn ei ysgrifennu. Os na allwn gymryd eich galwad, gadewch neges ar ein peiriant ateb a byddwn yn ffonio chi yn ôl.

**Ffacs** - gallwch ffacsio eich cwyn atom.

**Gwasanaeth Text Relay** - Os oes gennych broblemau gyda'ch clyw neu eich lleferydd, cysylltwch â ni trwy ychwanegu'r rhagddodiad Text Relay **18001** cyn rhif ffôn y swyddfa Cyngor Defnyddwyr Dŵr berthnasol ar dudalen 6.

**Ieithoedd eraill** - os byddai'n well gennych siarad â ni mewn iaith arall, mae gennym fynediad at wasanaeth cyfieithu ar y pryd dros y ffôn a all gyfieithu dros 100 o ieithoedd.

**Yn bersonol** - ffoniwch ein swyddfa berthnasol er mwyn gwneud apwyntiad cyn ymweld â ni. Gallwn gyfarfod â chi ar adeg sy'n gyfleus i chi.

**Trydydd parti** - gall eich cynrychiolydd gael ein ffurflen cydsynio a gofyn i chi ei llofnodi er mwyn ein hawdurdodi i weithredu ar eich rhan chi.

Gallwn ddarparu ein llythyrau a'n taflenni i chi mewn fformat print bras neu Braille. Ffoniwch ni ar 0121 345 1000.

### Swyddfeydd y Cyngor Defnyddwyr Dŵr

Gallwch ddod o hyd i'r swyddfa Cyngor Defnyddwyr Dŵr sydd fel arfer yn ymdrin â chwynion am eich cwmni dŵr ar dudalennau 4 a 5.

Mae manylion cyswllt llawn am ein swyddfeydd yn Lloegr a Chymru ar dudalen 6.











Cwmni Dŵr		Swyddfa Cyngor Defnyddwyr Dŵr
	Affinity Water	Llundain a De-ddwyrain Lloegr
	Anglian Water	Dwyrain Lloegr
	Bristol Water	Wessex
	Cambridge Water	Dwyrain Lloegr
	Cholderton & District Water	Wessex
	Dee Valley Water	Cymru
	Dŵr Cymru Welsh Water	Cymru
	Essex & Suffolk Water	Dwyrain Lloegr
	Hartlepool Water	Northumbria a Swydd Efrog
	Northumbrian Water	Northumbria a Swydd Efrog





Portsmouth Water

Llundain a De-ddwyrain  
Lloegr

Cwmni Dŵr		Swyddfa Cyngor Defnyddwyr Dŵr
	Sembcorp Bournemouth Water	Wessex
	Severn Trent Water	Canolbarth Lloegr
	South East Water	Llundain a De-ddwyrain Lloegr
	South Staffs Water	Canolbarth Lloegr
	South West Water	De-orllewin Lloegr
	Southern Water	Llundain a De-ddwyrain Lloegr
	Sutton & East Surrey Water	Llundain a De-ddwyrain Lloegr
	Thames Water	Llundain a De-ddwyrain Lloegr
	United Utilities	Gogledd-orllewin Lloegr
	Wessex Water	Wessex



Yorkshire Water

Northumbria a Swydd Efrog

## Canolbarth Lloegr

Yn cynrychioli cwsmeriaid Severn Trent a South Staffs.

1st Floor, Victoria Square House, Victoria Square, Birmingham, B2 4AJ

Ffôn: 0121 345 1017

Ffacs: 0121 345 1010

E-bost: central@ccwater.org.uk

Oriau swyddfa: 8.30 tan 4.30, Llundain-Gwe

## Dwyrain Lloegr

Yn cynrychioli cwsmeriaid Anglian, Cambridge ac Essex & Suffolk.

Ground Floor, Henry Giles House, 73-79 Chesterton Road, Cambridge, CB4 3BQ

Ffôn: 01223 323 889

Ffacs: 0121 345 1010

E-bost: eastern@ccwater.org.uk

Oriau swyddfa: 8.30 tan 4.30, Llundain-Gwe

## Llundain a De-ddwyrain Lloegr

Yn cynrychioli cwsmeriaid Thames, Affinity, Sutton and East Surrey, Southern, Portsmouth and South East.

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

Ffôn: 0207 931 8502

Ffacs: 0121 345 1010

E-bost:

londonandsoutheast@ccwater.org.uk

Oriau swyddfa: 9.00 tan 5.00, Llundain-Gwe

## Gogledd-orllewin Lloegr

Yn cynrychioli cwsmeriaid United Utilities.

2nd Floor, 3 Piccadilly Place, Manchester, M1 3BN

Ffôn: 0161 236 6112

Ffacs: 0121 345 1010

E-bost: northwest@ccwater.org.uk

Oriau swyddfa: 9.00 tan 5.00, Llundain-Gwe

## Northumbria a Swydd Efrog

Yn cynrychioli cwsmeriaid Northumbrian, Yorkshire a Hartlepool.

2nd Floor, Bondgate House, 90 Bondgate, Darlington, DL3 7JY

Ffôn: 01325 464 222

neu 01325 469 777

Ffacs: 0121 345 1010

E-bost: northumbria@ccwater.org.uk

neu yorkshire@ccwater.org.uk

Oriau swyddfa: 9.00 tan 5.00, Llundain-Gwe

## De-orllewin Lloegr

Yn cynrychioli cwsmeriaid South West.

8th Floor, Renslade House, Bonhay Road, Exeter, EX4 3AW

Ffôn: 01392 428 028

Ffacs: 0121 345 1010

E-bost: southwest@ccwater.org.uk

Oriau swyddfa: 8.30 tan 4.30, Llundain-Gwe

## Cymru

Yn cynrychioli cwsmeriaid Dŵr Cymru Welsh Water a Dee Valley.

Ystafell 111, Tŷ Caradog, 1-6 Plas San Andreas, Caerdydd, CF10 3BE

Ffôn: 02920 239 852

Ffacs: 0121 345 1010

E-bost: wales@ccwater.org.uk

Oriau swyddfa: 9.00 tan 5.00, Llundain-Gwe

## Wessex

Yn cynrychioli cwsmeriaid Wessex, Sembcorp Bournemouth, Bristol a Cholderton & District.

1st Floor, Temple Quay House, 2 The Square, Temple Quay, Bristol, BS1 6PN

Ffôn: 0117 955 7001

Ffacs: 0121 345 1010

E-bost: wessex@ccwater.org.uk

Oriau swyddfa: 8.30 tan 4.30, Llundain-Gwe