

Anfodlon â'ch gwasanaeth?

Canllaw i'n proses gwynion

RHAGOROL O'R TAP
WONDERFUL ON TAP

HAFREN
DYFRDWY

severn dee

Gweithio'n galed i gadw dŵr bendigedig i lifo

Mae Hafren Dyfrdwy bob amser yn gweithio'n galed i gadw dŵr bendigedig i lifo i'ch cartref a darparu gwasanaeth gwych. Rydym yn ceisio cael pethau'n iawn y tro cyntaf, felly mae'n ddrwg gennym glywed nad ydym wedi taro'r nod y tro hwn.

Rydym yma i'ch helpu

Mae ein tîm gofal cwsmeriaid cyfeillgar yma i ateb cwestiynau ynglŷn â'ch bil, eich cyflenwad dŵr neu'n gwasanaeth carthffosiaeth – gallwn ganfod datrysiadau i'r rhan fwyaf o broblemau yn gyflym ac yn syml. Dyma sut i gysylltu â ni:

Eich bil dŵr

Os oes gennych gwestiwn ynglŷn â'ch bil, ffoniwch ni ar **0330 678 0679** (galwad cyfradd leol) unrhyw amser rhwng 8am–9pm o ddydd Llun i ddydd Gwener, a 8:30am–5:30pm ar ddyddiau Sadwrn, ac fe fyddwn, gobeithio, yn gallu helpu.

Ein gwasanaeth carthffosiaeth a chyflenwad dŵr

Dyma ddau beth sy'n gwneud i'n bywydau lifo fel y dylent – drwy'r dydd, bob dydd. Felly, mae ein tîm yma i'ch helpu 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos os oes gennych gwestiynau ynglŷn â'r naill neu'r llall. Ffoniwch ni ar **0800 085 8033** (galwad cyfradd leol).

Gallwch hefyd gysylltu â ni yn **hdcymru.co.uk**. Yma, gallwch reoli'ch eich cyfrif ar-lein, rhoi gwybod i ni am ddŵr yn gollwng, cael gwybodaeth am y gwaith sydd ar y gweill yn eich ardal a llawer mwy.

Pa bryd bynnag y bydd cwsmer yn cysylltu â ni, fe wnawn ein gorau glas i ateb eich ymholiad ac i unioni pethau cyn gynted ag y gallwn. Ond, os am ba bynnag reswm, na allwn fe fydd un o'n rheolwyr ar ddyletswydd yn fwy na pharod i sgwrsio â chi. Neu, os yw'n fwy addas i chi, gallwn drefnu ein bod yn eich ffonio yn ôl ar adeg sy'n gyfleus i chi. Byddem yn croesawu cyfle arall i wneud i bethau weithio yn iawn i chi.

Ein trefn gwyno

Nid ydym byth yn hoffi clywed ein bod wedi siomi cwsmer, ac rydym bob amser eisiau i chi gysylltu i ddweud wrthym beth sydd wedi digwydd. Mae yna bedwar cam yn ein trefn gwyno, ac fe wnawn ein gorau i ddatrys eich problem pan gysylltwch â ni y tro cyntaf. Ond os nad ydych yn fodlon â'n cymorth cychwynnol, mae yna ychydig gamau syml i'w cymryd:

1 Gwneud eich cwyn

Y ffordd gyflymaff o gysylltu â ni yw naill ai trwy'n gwefan neu drwy anfon e-bost at **customer@hdcymru.co.uk** i egluro'r broblem wrthym. Os byddai'n well gennych, fe allwch hefyd ysgrifennu atom yn:

**Tîm Gofal Cwsmeriaid /
Customer Care Team
Hafren Dyfrdwy
PO Box 507
Darlington
DL1 9XF**

I'n helpu ni i gysylltu yn ôl â chi yn gyflym, peidiwch ag anghofio cynnwys eich rhif ffôn. Fe wnawn eich ateb o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich llythyr neu e-bost, ac os ydych yn dal heb glywed gennym, efallai y bydd gennych hawl i daliad yn unol â'n Cynllun Safonau Gwarantedig (cewch wybod mwy am hyn yn adran 9 ar y ddolen codau ymarfer ar ein gwefan). **hdcymru.co.uk/yourrights**

2 Adolygu eich achos

Gobeithio y byddwn eisoes wedi datrys eich problem. Os na fyddwn wedi gwneud hynny, fe fyddwn yn fwy na pharod i adolygu eich achos. Gadewch i ni wybod os hoffech i ni

wneud hyn – bydd ein tîm gofal cwsmeriaid yn cynnal adolygiad ac yn cysylltu â chi o fewn 10 diwrnod gwaith i adael i chi wybod y canlyniad.

Efallai y bydd yna adegau pan y bydd angen i ni gael sgwrs wyneb yn wyneb â chi ynglŷn â'ch achos. Lle bo hynny'n bosibl, byddwn yn ceisio trefnu ymweliad. Rydym yn fwy na pharod dod i gyfarfod â chi yn rhywle yn ein rhanbarth, neu fe allwn roi dyddiad yn y dyddiadur i chi ymweld â ni.

3 Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr

Os ydym wedi adolygu eich achos, ond eich bod yn dal i gredu y gallwn fod wedi gwneud mwy i helpu, gallwch gysylltu â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr, fydd yn helpu i ddatrys y mater, lle y gallant. Gallwch ysgrifennu ato yn:

**The Consumer Council for Water
1st Floor
Victoria Square House
Victoria Square
Birmingham
B2 4AJ**

Neu, ewch i **ccwater.org.uk** neu ffonio **0300 034 3333** dim ond yn ystod yr wythnos waith o 8.30am – 5pm.

4 Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR)

Os ydych wedi cwblhau tri cham cyntaf y broses hon ac nad yw eich cwyn wedi'i datrys, mae'n werth cysylltu â'r Cynllun Gwneud Iawn am Gamweddau Dŵr (WATRS). Tîm gwirfoddol, parod ei gymorth yw hwn sy'n ymdrin â'r ychydig o gwynion gan gwsmeriaid nad ydynt wedi'u datrys. Bydd yn gwneud penderfyniad annibynnol, sy'n ddiduedd, ac mae'n golygu y dylai allu eich helpu, heb fod angen i chi fynd i llys neu

dribiwnlys. Gallwch wneud cais am ei gymorth ar ei wefan - **www.watrs.org** - lle gwelwch hefyd ganllawiau ynghylch y broses. Gallwch hefyd ofyn am i'r ffurflen gais gael ei hanfon atoch drwy anfon e-bost at **info@watrs.org** neu ffonio **0207 520 3801**.

Gallwch ysgrifennu ato yn:

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

Dyma ychydig bach o wybodaeth am yr ymrwymïadau rydym wedi cytuno arnynt â WATRS. Gallwch gael copi llawn o'r rhain yn **www.watrs.org/commitments**

- Darparu WATRS yn ddi-dâl i bob cwsmer
- Cefnogi'r egwyddorion a amlinellir ym manyleb ADR

- Parchu annibyniaeth WATRS
- Bod wedi'n rhwymo gan unrhyw benderfyniad a wneir gan ddyfarnwr WATRS os yw'r cwsmer yn ei dderbyn, ac i weithredu ar y penderfyniad a wneir
- Cydweithredu â, a rhoi sylw i, argymhellion panel ADR.

Mae'r cyhoeddiad hwn ar gael mewn fformatau amgen, gan gynnwys print bras a Braille. Gallwch hefyd dderbyn gohebiaeth yn y dyfodol gan Hafren Dyfrdwy yn Gymraeg.

I gael rhagor o wybodaeth:



Ffoniwch **0330 678 0679**



customer@hdcymru.co.uk

Mae galwadau i rifau 0800 fel arfer am ddim o bob ffôn symudol a llinell dir. Mae galwadau i rifau 0330 a 0333 yn cael eu prisio ar yr un gyfradd â rhifau llinell dir safonol sy'n dechrau gyda 01 a 02 a byddant yn cael eu cynnwys mewn unrhyw funudau cynhwysol. Ar gyfer galwadau i rifau 0845, gwiriwch gyda darparwr eich rhwydwaith.

Hafren Dyfrdwy
 PO Box 507
 Darlington DL1 9XF

hdcymru.co.uk

HAFREN
DYFRDWY

severn dee