



ATODIAD I
RHIFYN 13 MEHEFIN 2006

CYNLLUN GWARANTU SAFONAU

Mae'r Cwmni yn ymrwymedig i ddarparu safon gwasanaeth sy'n parhau i wella ei'n gwasanaeth i gwsmeriaid. Mae'r Cwmni yn gweithredu Cynllun Gwarantu Safonau ble mae'r Awdurdod Rheolaeth Gwasanaethau Dŵr ('Ofwat') yn gosod y canllawiau. Gall methu a chwrrd â'r safonau yma rhoi hawl i chi gael iawndal a fyddwn felly yn talu i chi'r taliad gwarantu safonau. Yr unig eithriad yw pan fyddwn fethu cwrdd â'n safonau arferol oherwydd tywydd caled neu weithred ddiwydiannol. Ni fydd taliad yn cael ei wneud os fydd eich cyfrif dros 6 wythnos yn ôl-ddyled.

CADW APWYNTIADAU

Os bydd angen i ni eich ymweld yn eich adeilad neu safle am unrhyw reswm, mi fyddwn yn cynnig apwyntiad amser cydfoddfaol. Gall yr apwyntiadau fod yn benodedig fel apwyntiadau dwy awr haenog ar gais y cwsmer, fel arall bydd yr apwyntiad yn cael ei benodi rhwng 8.30 yb a 12.00 canol dydd neu rhwng 12.00 canol dydd a 4.30yh Os mi fyddwn yn methu cadw at yr apwyntiad am dros awr, yna mi fydd taliad awtomatig o £20 yn cael ei dalu i chi. Os oes angen i'r apwyntiad gael ei ganslo bydd y cwsmer yn derbyn hysbysiad 24 awr. Ni fydd taliad yn cael ei wneud lle bod hysbysiad o'r canslad wedi ei roi.

YMHOLIAD BILIO

Mi fyddwn yn gwneud ymateb llawn i unrhyw ymholiad ysgrifenedig am eich bil neu gyfrif o fewn 10 diwrnod gweithiol o dderbyn eich llythyr. Os yw eich ymholiad angen ymweliad safle neu drafodaeth bellach, mi fyddwn yn gwneud apwyntiad addas fydd yn gyfleus i chi. Os na fyddwn yn cwrdd â'r safon yma, mi fyddwn yn credydu eich cyfrif gyda £20 yn awtomatig.

YMATEB I GAIS I NEWID DULL TALU

Mae'r Cwmni yn gweithredu nifer o gynlluniau talu, mae manylion ar gael ar gais. Mi fyddwn yn cwrdd ag unrhyw gais ysgrifenedig i newid eich dull talu i unrhyw dewis arall sy'n cael ei gynnig gan y Cwmni. Mi fydd y newid hwn yn cael ei wneud o fewn 5 diwrnod gweithiol ac mi fyddwch yn derbyn cadarnhad ysgrifenedig o'r newidiad.

Os mi fyddwn yn rhoi cais am ddull o dalu sydd ddim yn cael ei gynnig gan y Cwmni mi fyddwn yn eich hysbysu yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gweithiol a bydd dewis arall yn cael ei awgrymu. Os na fyddwn yn cwrdd ag un o'r safonau yma fydd £20 yn cael ei gredu i'ch cyfrif.

CWYNION YSGRIFENEDIG

Mi fyddwn yn darparu ymateb gwreiddiol ysgrifenedig i unrhyw gwyn ysgrifenedig am ein gwasanaeth o fewn 10 diwrnod o'i dderbyn. Os rydym yn methu i gwrdd â'r safon yma mi fyddwn yn credu eich cyfrif gyda £20.

NODER Os yw'r Cyngor Defnyddwyr i Ddŵr Cymru yn cyfeirio'r mater i ni, mi fyddwn yn darparu ymateb o fewn 10 diwrnod gweithiol o'i dderbyn ganddynt.

ADFERIAD O GYFLENWAD

Mae'r cynnal a chadw o'n system dosbarthu, o bryd i'w gilydd, angen ymyrraeth gyda'ch cyflenwad dŵr.

(a) **Ymyriadau wedi eu Trefnu** Mi fyddwn yn rhoi hysbysiad ysgrifenedig o leiaf 48 awr ymlaen llaw pan fyddwn yn golygu cynnal gwaith wedi ei drefnu a all achosi ymyriad i'ch cyflenwad dŵr am fwy na chynod o 4 awr. Os rydym yn methu rhoi o leiaf 48 awr o hysbysiad am ymyriad o'r fath i'ch cyflenwad, rydych a'r hawl i hawlio £20. Os byddwn yn methu adfer y cyflenwad o fewn yr amser a ddynodwyd yn ein hysbysiad, rydych a hawl i hawlio taliad o £20 a £10 pellach am bob 24 awr o ymyriad ychwanegol wedyn. Gall adeiladau heb fod yn gartrefi wneud cais am daliad o £50 a £25 pellach am bob 24 awr o ymyriad ychwanegol wedyn.

(b) **Ymyriadau heb eu Trefnu** Mae yna achlysuron pan fo prif bibellau yn byrstio ac mae eu hatgyweirio yn gallu arwain at ymyriadau heb eu trefnu i'r cyflenwad. Mi fyddwn yn gwneud popeth o fewn ein gallu i isafu'r ymyrraeth mae hyn yn achosi.

Od yw'r byrst ar brif bibell strategol, mi fyddwn yn adfer cyflenwad o fel 48 awr o gael ein hysbysu ac mewn pob achos arall o fewn 12 awr. Os na fyddwn yn cyrraedd y safon yma yna mi fydd taliad awtomatig o £20 ynghyd a £10 ychwanegol am bob 24 awr o ymyriad pellach yn cael ei dalu i chi. Mi fydd adeiladau sydd ddim yn gartrefi yn derbyn taliad awtomatig o £50 a £25 pellach am bob 24 awr o ymyriad ychwanegol wedyn.

Mewn ychwanegiad i'r safonau gwarantedig yma mi fyddwn hefyd, cyn gynted â phosib yn cymryd pob cam rhesymol i'ch hysbysu chi o:

- Lle gall cyflenwad ychwanegol gael ei feddiannu
- Lle bydd cyflenwadau yn cael eu cyfyngu; a
- Rhif ffôn lle gallwch gael gwybodaeth ychwanegol

GWASGEDD CYFLENWAD DŴR

Rydym yn ofynnol i gadw isafswm gwasgedd o 7 metr pen statig i'r pwynt lle mae eich pibell cyflenwad chi wedi ei gysylltu gyda'n system dosbarthu ni. Os yw'r gwasgedd yn disgyn o dan y lefel yna ar ddau achlysur am awr neu fwy o fewn cyfnod o 28 diwrnod, yna rydych ar hawl i hawlio £25 (yn gyfyngedig i un taliad o fewn un flwyddyn ariannol). Mae'r cyfnodau lle mae'r Cwmni yn cynnal gwaith hanfodol neu yn ystod sychder yn cael ei **eithrio** rhag taliadau o'r fath.

NODER DYLAI UNRHYW GEISIADAU MEWN PERTHYNAS GYDAG YMYRRAETH CYFLENWAD NEU WASGEDD DŴR GWael GAEL EI WNEUD MEWN YSGRIFEN I'R CWMNI DIM HWYRACH NA 3 MIS AR ÔL Y DIGWYDDIAD NEU AR YR ACHLYSUR DIWETHAF LLE DDIGWYDDODD Y GWASGEDD GWael.

SYCHDER

Os yw eich cyflenwad yn cael ei ymyrryd o ganlyniad i sychder yna gallwch hawlio £10 am bob diwrnod (neu ran o'r diwrnod) bydd y cyflenwad dŵr wedi ei ymyrryd neu wedi ei ddatgysylltu. Mae'r iawndal uchaf mae gennych yr hawl i yn gyfartal i bil cartref cyfartalog y Cwmni ar gyfer y flwyddyn flaenorol.

Gall cwsmeriaid sydd ddim yn gartrefi, yn yr un amgylchiadau, hawlio £50 y diwrnod (neu ran o'r diwrnod). Y swm mwyaf sy'n ddaliadwy yw'r tâl dŵr a dalwyd gan y cwsmer yn y flwyddyn flaenorol. Ond, os nad ydych wedi talu am flwyddyn lawn o gostau dŵr, neu fod trydydd parti yn gyfrifol am y costau dŵr, mae'r uchafswm wedi ei osod ar £500.

Ni fyddai hawl i iawndal os yw'r amgylchiadau mor eithriadol fel ei fod yn afresymol i'r Cwmni i osgoi'r ymyriad neu'r diffoddiad.

TALIADAU COSB

Os na fyddwn yn gwneud taliad iawndal awtomatig o fewn deg diwrnod gweithiol rydych a'r hawl i £10 pellach. Nid yw hwn yn daliad awtomatig, mae'n rhaid iddo gael ei hawlio.

**NID YW UNRHYW DALIADAU O DAN Y CYNLLUN GWARANTU SAFONAU YMA
YN EFFEITHIO AR EICH HAWLIAU CYFREITHIOL A DYDYN DDIM YN CYNNWYS
UNRHYW FYNEDIAD O GYFRIFOLDEB AR EIN RHAN.**

ANGHYDFODAU

Yn y digwyddiad o anghydfod rydych a'r hawl i gyfeirio eich cwyn i'r:

Awdurdod Rheolaeth Gwasanaethau Dŵr
'OFWAT'
Tŵr Canol y Ddinas
7 Heol y Rhiw
Birmingham
B5 4UA

Ffoniwch. 0121 625 1300