

Ffurflen Gais

Ar gyfer beth mae'r Cais hwn?

Bwriad y ffurflen gais hon yw galluogi cwsmeriaid i wneud hawliad yn erbyn cwmni dŵr a/neu garthffosiaeth

Bydd y ffurflen gais yn gofyn i chi am y manylion sydd eu hangen er mwyn deall beth hoffech i'r cwmni ei wneud a dod i benderfyniad am eich anghydfod

Beth sydd angen i mi ei wneud?

- Darllenwch y dalenni ffeithiau [Cyfarwyddyd Proses ac Iawndal](#). Os ydych yn ansicr sut i ateb cwestiwn cysylltwch â WATRS am gyfarwyddyd
- Llenwch y ffurflen gais gan roi cymaint o wybodaeth ag y gallwch. Os ydych yn hawlio am bethau a gollwyd neu a ddifrodwyd, cofiwch gynnwys unrhyw dderbynebau sydd gennych
- Gall gymryd cryn dipyn o amser i chi fynd drwy'r ffurflen gais a chydgasglu eich holl ffeithiau ond bydd caffael yr holl wybodaeth yn helpu WATRS i asesu eich achos yn deg.

Mae'n rhaid eich bod eisoes wedi cwyno i'r cwmni a'ch bod wedi derbyn Llythyr Hysbysiad neu Lythyr Opsiwn WATRS oddi wrth CCWater. Mae hyn yn bwysig oherwydd ni allwch wneud cais i WATRS heb hyn

Rhowch wybod i ni os oes gennych unrhyw anghenion ymarferol lle gallem eich helpu - er enghraifft gyda gwybodaeth mewn fformat arall (e.e. print mwy o faint, Braille ac ati) neu mewn iaith arall. Os oes angen cymorth arnoch i gwblhau'r ffurflen hon, cysylltwch â WATRS:

Dros y telefon: 0207 520 3801

Trwy e-bost applications@watsr.org

Ewch i'r wefan www.watsr.org

Oriau agor WATRS: 9:00yb i 5:00yp, Llun i Wener

1. Amdanoch chi

Rhowch eich manylion i ni. Os ydych yn cwyno ar ran busnes, darparwch ei enw.

Cyfeirnod Llythyr Hysbysiad CCWater:

Amgawch gopi gyda'ch cais

Enw llawn:

Busnes:

Os yw'n gymwys

Cyfeiriad Stryd:

Tref:

Sir:

Cod post:

Ffôn:

Rhif yn ystod y dydd

Cyfeiriad e-bost:

Os ydych yn darparu cyfeiriad e-bost, fel rheol byddwn yn anfon gwybodaeth i chi trwy e-bost yn unig.

2. Rheoli eich cwyn

Os yw rhywun yn cwyno ar eich rhan, rhowch eu manylion yma a llofnodwch y datganiad ar y dudalen hon.

Enw llawn:	<input type="text"/>		
Sefydliad:	<input type="text"/>		
Cyfeiriad Stryd:	<input type="text"/>		
Tref:	<input type="text"/>	Sir:	<input type="text"/>
Cod post:	<input type="text"/>	Ffôn:	<input type="text" value="Rhif yn ystod y dydd"/>
Cyfeiriad e-bost:	<input type="text"/>		

I'w lofnodi gan y cwsmer

Rwyf yn rhoi f'awdurdod drwy hyn i'r sawl a enwir uchod fy nghynrychioli:

Llofnod: _____

Printio'r enw _____

Dyddiad: _____

3. Manylion cwmni

Darparwch y manylion canlynol am y cwmni dŵr neu garthffosiaeth sy'n ymwneud â'ch anghydfod.

Enw cwmni:	<input type="text"/>
Enw cyfrif:	<input type="text" value="Yr enw y delir y cyfrif ynddo"/>
Rhif eich cyfrif:	<input type="text"/>

4. Datgan eich pryderon

Pa fath o eiddo mae eich cwyn yn berthynol iddo?

Eich cartref Eiddo masnachol Arall (manylwch isod)

Dyddiad pryd gwnaethoch gwyno am y tro cyntaf i'r cwmni:

Rhif cyfeirnod cwyn (os yw'n hysbys):

Dyddiad pryd gwnaethoch gwyno am y tro cyntaf i CCWater:

Rhif cyfeirnod CCWater (os yw'n hysbys):

5. Eich cwyn

Dywedwch wrthym ynghylch beth mae eich cwyn a pham rydych yn anhapus gyda'r cwmni. Anfonir yr wybodaeth hon i'r Dyfarnwr WATRS a aseiniwyd i'ch achos felly mae'n bwysig eich bod yn darparu gwybodaeth glir am y problemau rydych wedi'u dioddef. Defnyddiwch ddalenni ychwanegol a'u hatodi i gefn eich cais os oes angen.

5.1 I ba wasanaeth mae hyn yn berthynol?

Dywedwch wrthym am ba wasanaeth, a ddarperir neu na ddarperir, y mae'n anghydfod hwn yn berthynol iddo.

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Biliau, taliadau, casgliadau ac/neu adennill dyledion | <input type="checkbox"/> Gwasanaethau cyflenwi dŵr |
| <input type="checkbox"/> Datblygu a/neu wasanaethau newydd | <input type="checkbox"/> Gwasanaethau dŵr gwastraff/carthffosiaeth |
| <input type="checkbox"/> Metru | <input type="checkbox"/> Arall (manylwch isod): |

5.2 Ynglŷn â'ch cwyn

Dywedwch wrthym am beth mae eich cwyn trwy ddarparu manylion y problemau sydd wedi arwain at yr anghydfod gyda'r cwmni. Gofynnir i chi beth hoffech i'r cwmni ei wneud mewn adran arall, felly cyfyngwch eich ateb yn yr adran hon i esbonio natur y problemau a gafwyd.

- y digwyddiadau a arweiniodd at eich cwyn
- y dyddiadau perthnasol ar gyfer y problemau gyda'r gwasanaeth
- unrhyw gamau a gymerwyd eisoes i geisio cyrraedd datrysiad gyda'r cwmni

6. Tystiolaeth

Anfonwch unrhyw ddogfennau i ni sy'n cefnogi eich cais fel gohebiaeth i ac oddi wrth y cwmni, derbynebaw am unrhyw beth a ddifrodwyd neu yr ydych wedi gorfod ei adnewyddu.

Ticiwch y blychau isod a sicrhewch eich bod yn cyflwyno'r dystiolaeth gyda'ch ffurflen gais.

- | | |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Biliau a/neu ddatganiadau | <input type="checkbox"/> Dogfennaeth CCWater |
| <input type="checkbox"/> Gohebiaeth i ac oddi wrth y cwmni | <input type="checkbox"/> Llythyron i ac oddi wrth gasglwyr dyledion |
| <input type="checkbox"/> Lluniau | <input type="checkbox"/> Rhestrau prisiau |
| <input type="checkbox"/> Canllawiau cynhyrchion | <input type="checkbox"/> Derbynebaw |
| <input type="checkbox"/> Recordiau (clywedol) | <input type="checkbox"/> Cytundebau gwasanaeth |
| <input type="checkbox"/> Tystiolaeth fideo | <input type="checkbox"/> Llythyr Hysbysiad WATRS |
| <input type="checkbox"/> Tystiolaeth arall (manylwch) | |

7. Beth hoffech i'r cwmni ei wneud?

Darparwch fanylion y gwasanaethau neu weithredoedd eraill yr hoffech i'r dyfarnwr orchymyn i'r cwmni eu darparu yn ei benderfyniad ysgrifenedig. Gall methu â rhoi manylion llawn arwain at wrthod eich cais yn rhannol neu'n gyfan gwbl.

Dywedwch wrthym isod beth hoffech i'r dyfarnwr ddweud wrth y cwmni i'w wneud a pham— er enghraifft:

- Darparu gwasanaeth
- Ymddiheuro i chi
- Gwneud rhywbeth ynghylch eich bil
- Talu iawndal i chi

Cofiwch gall y dyfarnwr ddweud wrth y cwmni i wneud rhywbeth dim ond os ydych wedi gofyn amdano. Gallwch adael y rhannau nad ydynt yn berthnasol i'ch cwyn yn wag.

7.1 Darparu gwasanaeth

Nawr dywedwch wrthym ba wasanaeth(au) yr hoffech i'r cwmni ddarparu ar eich cyfer.

7.2 Ymddiheuro i chi

Nawr darparwch y rhesymau dros ofyn am ymddiheuriad:

7.3 Gwneud rhywbeth ynghylch eich bil

Beth hoffech iddynt ei wneud ynghylch eich bil?

7.4. Talu iawndal i chi

Cyfyngir ar hawliadau am arian ar gyfer eiddo domestig i £10,000 yr hawliad ac i £25,000 yr hawliad am eiddo masnachol. Mae'n rhaid i chi esbonio a phrisio pob hawliad am arian yn llawn.

Mae'n rhaid i chi nodi'r cyfanswm a hawlir yn yr adran hon os ydych yn gofyn i'r dyfarnwr orchymyn y cwmni i dalu iawndal i chi.

Os ydych wedi gofyn am iawndal am ddifrod i eiddo neu am gostau eraill bu'n rhaid i chi eu talu bydd angen i chi gyflwyno tystiolaeth i gefnogi eich hawliad a bydd angen i chi lenwi'r tabl isod gyda chymaint o fanylion a thystiolaeth ag y gallwch:

Eitem	Derbynneb prawf prynu/cost yr eitem	Swm A Hawlir (£)

Parhewch ar dudalen ar wahân os oes angen hynny ond sicrhewch fod y cyfanswm rydych yn ei hawlio wedi ei gwblhau yn y blwch nesaf isod

Cyfanswm a
Hawlir:

Ticiwch y blwch hwn os hoffech hawlio llog.
(Gall y dyfarnwr ddyfarnu llog o dan amgylchiadau penodol, gweler y nodiadau canllaw am fanylion)

Cyfyngir ar hawliadau am arian ar gyfer eiddo domestig i £10,000 yr hawliad ac i £25,000 yr hawliad ar gyfer eiddo masnachol. Asesir hawliadau am fwy na'r symiau hyn hyd at y trothwyon uchaf yn unig.

8. Datganiadau

Deddf Diogelu Data

Trwy lofnodi'r cais hwn rydych yn rhoi eich caniatâd i CCWater a'r cwmni ddarparu gwybodaeth a dogfennaeth amdanoch chi i WATRS.

Darllenwch y datganiadau hyn a thiciwch **bob un o'r tri blwch** er mwyn cadarnhau eich bod yn eu deall cyn llofnodi'r ffurflen hon.

- Rwyf wedi darllen a deall y nodiadau cyfarwyddyd a ddarperir gyda'r ffurflen gais.
- Nid wyf wedi cyfeirio'r anghydfod hwn yn flaenorol at lys barn.
- Deallaf bydd CCWater a'r cwmni'n darparu gwybodaeth amdanaf i WATRS.

Llofnod:

Printio'r enw
name:

Dyddiad:

Sut glywsoch gyntaf am WATRS?

CCWater Ofwat Cyfryngau Cymdeithasol

Fforymau ar-lein Cwmni Dŵr/Carthffosiaeth

Arall (manylwch):

Gwerthusiad o'r Cynllun

Dymunwn sicrhau fod y cynllun WATRS yn gweithio ar eich cyfer chi. Mae eich profiad a'ch adborth yn bwysig i ni – eich cynllun chi yw hwn ac oherwydd hynny mae'r Panel arolygiaeth annibynnol, y sefydliad sy'n monitro perfformiad y cynllun WATRS, yn gwneud ymchwil rheolaidd (e.e. arolygon) ymysg y rheiny sydd wedi defnyddio'r gwasanaeth. Byddai unrhyw ymchwil a wnaed yn cael ei gynnal trwy gyfrwng sefydliad ymchwil farchnad trydydd parti sy'n llwyr gydymffurfio â Chod Ymddygiad Cymdeithas Ymchwil Farchnad y DU (www.mrs.org.uk) a phob deddfwriaeth diogelu data berthnasol. Ni fyddai unrhyw wybodaeth nac atebion sy'n eich enwi'n bersonol yn cael eu trosglwyddo ymlaen naill ai i WATRS nac i unrhyw sefydliad arall. Defnyddid pob data a gasglwyd at ddibenion ymchwil yn unig er mwyn gwella sut mae WATRS yn helpu cwsmeriaid cwmni dŵr a/neu garthffosiaeth.

- Nid ydych dan unrhyw orfodaeth i gymryd rhan mewn unrhyw ymchwil fel rhan o WATRS
- Os ydych yn dewis cymryd rhan mewn ymchwil mae gennych yr hawl i dynnu nôl o'r ymchwil honno unrhyw bryd.
- Ni fydd optio i mewn i, nac allan o, unrhyw ymchwil yn effeithio ar eich achos mewn unrhyw ffordd.

Mae peidio â thicio'r blwch uchod yn golygu'n syml eich bod yn hapus i rywun gysylltu â chi, o bosib, ynghylch unrhyw ymchwil sydd ar ddod mewn perthynas â WATRS yn unig, nid yw'n arwydd o unrhyw ganiatâd nac ymrwymiad ar eich rhan.

Optio allan o ymchwil:

- Nid wyf yn dymuno cael fy ystyried nac i rywun gysylltu â mi am unrhyw ymchwil sy'n berthynol i WATRS.

Cyflwyno eich cais

Nawr cyflwynwch eich cais a'ch tystiolaeth ategol i ni:

Drwy'r post:

Drwy e-bost:

Drwy ffacs:

Cynllun Dyfarnu'r Diwydiant Dŵr (WATRS)
4^{yd} Llawr
70 Fleet Street
Llundain
EC4Y 1EU

applications@watsr.org

0845 1308 117