



WATRS

Cynllun Gwneud Iawn am Gamweddau Dŵr

# Canllaw i Iawndal am Anghyfleustra a Gofid

# Iawndal am Anghyfleustra a Gofid

- Rydym i gyd yn dioddef anghyfleustra weithiau yn ein bywydau bob dydd ac wrth ymwneud â chwmnïau a sefydliadau. Mae cwmnïau'n gwneud camgymeriadau ond byddai'n afresymol i ddisgwyl iawndal bob tro y ceir camgymeriad. Bwriad y Ganllaw hon yw eich helpu i ddeall y mathau o bethau gall dyfarnwyr eu hystyried wrth benderfynu p'un ai i orchymyn cwmni i dalu iawndal am y gofid a'r anghyfleustra y mae gweithredoedd y cwmni wedi eu hachosi i chi.

## Ar gyfer beth mae dyfarniad am anghyfleustra a gofid?

Nid swm unrhyw ad-daliad, cost unrhyw beth a gafodd ei ddifrodi neu'r costau sy'n rhaid i chi eu talu wrth baratoi a chyflwyno eich achos i WATRS yw'r peth pwysig am ddyfarniadau am anghyfleustra a gofid. Mae'r dyfarniadau hyn yn ymwneud â chydabod bod y driniaeth gawsoch chi a'ch cwyn gan y cwmni wedi cael effaith arnoch yn bersonol. Gallai hyn gynnwys:

- anghyfleustra – gallai hyn ymwneud â methu cael mynediad i wasanaeth, yn enwedig os yw hyn yn digwydd dros gyfnod hir neu fwy nag unwaith. Gallai hefyd fod yr amser rydych wedi'i dreulio a'r ymdrechion rydych wedi'u gwneud i ymfyn am ddatrasiad i gamgymeriad y cwmni (ond cofiwch nad yw hyn yr un peth â'r amser a'r ymdrech o wneud cais i WATRS ei hun).
- gofid – sy'n cynnwys unrhyw bryder, siom, chwithigrwydd, cynhyrriad neu straen rydych wedi'u dioddef o ganlyniad i gamgymeriad y cwmni; neu
- ddull y cwmni o ymdrin â'ch cwyn, gan gynnwys p'un ai yr atebodd yn gyflym a chymerodd eich cwyn o ddifrif ai peidio.

## A yw dyfarniad ar gyfer anghyfleustra a gofid yn ddirwy neu'n gosb oherwydd bod y cwmni wedi gwneud rhywbeth anghywir?

Nac ydy, nid yw'n ddirwy neu'n gosb. Yn hytrach, mae dyfarniad ar gyfer anghyfleustra a gofid yn ffordd i'r dyfarnwr gydnabod bod rhywbeth wedi mynd o'i le ac y dylai'r cwmni fod wedi gweithredu mewn ffordd wahanol.

## Pwy sy'n penderfynu?

Mae WATRS yn wasanaeth datrys anghydfodau annibynnol. Ystyrir eich cais gan ddyfarnwr gyda chymwysterau cyfreithiol sy'n annibynnol a phroffesiynol. Bydd y dyfarnwr yn penderfynu a yw'n deg a rhesymol i wneud dyfarniad ar gyfer anghyfleustra a gofid. Gallant wneud dyfarniad o hyd at £2500, ond mae'r rhan fwyaf o ddyfarniadau rhwng £100 a £200.

## Beth fydd yn rhaid i mi ei brofi er mwyn derbyn dyfarniad am anghyfleustra a gofid?

Nid oes rhaid i chi "brofi" unrhyw beth fel y cyfryw - pan fyddwch yn gwneud eich cais, dylech grybwyll unrhyw beth rydych yn credu ei fod yn berthnasol er mwyn dweud wrth y dyfarnwr am yr effaith mae pwnc eich anghydfod wedi ei chael arnoch. Ceir rhai astudiaethau achos fel cymorth i ddangos y mathau o bethau bydd y dyfarnwr yn edrych arnynt a thabl sy'n cyflwyno beth a elwir yn ffactorau sy'n "gwaethygu" a "lliniaru". Ond cofiwch fod pob cwsmer a phob cwyn yn wahanol.

## Sut mae dyfarnwr yn penderfynu p'un ai i wneud dyfarniad ac am faint?

Wrth ddod i benderfyniad, bydd y dyfarnwr yn ystyried p'un ai yw'n deg i ddyfarnu'r math hwn o iawndal. Os yw'r dyfarnwr yn penderfynu bod cwmni wedi gweithredu'n afresymol, yna bydd yn rhaid iddo ef/iddi hi ystyried yr effaith mae hyn wedi'i chael ar y cwsmer – a allai fod yn gymedrol, yn sylweddol, yn ddifrifol neu'n ddifrifol iawn. Mae'n rhaid i effaith gweithredoedd y cwmni ar gwsmer fod yn fwy na dim ond anghyfleustra neu gynhyrriad bach. Mae'r tabl yn cyflwyno'r graddfeydd bydd y dyfarnwr yn edrych arnynt wrth ddod i benderfyniad.

## Os byddaf yn gwneud hawliad, pam na thelir dyfarniad ar gyfer anghyfleustra a gofid yn awtomatig?

Bydd y dyfarnwr yn ystyried yr wybodaeth rydych wedi'i rhoi yn eich cais am sut mae gweithredoedd y cwmni (neu eu methiannau i weithredu) wedi effeithio arnoch ac unrhyw un arall yn eich eiddo. Mae pawb yn wahanol a gall effaith gweithredoedd y cwmni fod yn wahanol felly mewn rhai achosion gall fod yn ddigon os yw'r cwmni'n ymddiheuro neu'n gwneud rhai pethau ymarferol eraill er mwyn cywiro'r sefyllfa.

### A allaf hawlio'r gost o wneud hawliad?

Na allwch, nid yw dyfarniad am anghyfleustra a gofid yn ymwneud ag ad-dalu neu ddarparu iawndal am unrhyw gostau sy'n rhaid i chi eu talu wrth baratoi neu gyflwyno eich achos i WATRS.

### Beth os dyfarnir rhywbeth i mi sy'n llai na'r swm y gofynnais amdano? A allaf dderbyn rhan o'r penderfyniad?

Na, gallwch dderbyn y penderfyniad yn gyfan gwbl neu wrthod y penderfyniad yn gyfan gwbl yn unig. Os ydych yn dewis gwrthod y penderfyniad, ni chaiff y penderfyniad unrhyw effaith. Nid oes mecanwaith apelio.

Graddfa	
Haen 4	£1,500 - £2,500
Haen 3	£500 - £1,500
Haen 2	£100 - £500
Haen 1	Hyd at £100

### Astudiaethau achos

Mae'r astudiaethau achos hyn yma i'ch helpu i ddeall y mathau o ddyfarniadau y gellir eu gwneud ond cofiwch bydd y dyfarnwyr yn edrych ar bob cais ar sail bob achos yn ei dro a chymerir amgylchiadau unigol cwsmer i ystyriaeth wrth benderfynu unrhyw ddyfarniad. Mae mwy o astudiaethau achos ar gael [yma](#). Gall dau gwsmer ddiodeff problem debyg ond gall un ohonynt fod wedi diodeff anghyfleustra neu ofid i raddau uwch na'r llall.

#### Haen 4: £1500 - £2500

##### Cwyn: methu â defnyddio toiled i'r anabl am 3 mis

Difrodwyd carthffos i dŷ cymydog gan gwmni nwy yn Rhagfyr 2014 ond ni chafodd mo'i drwsio gan y cwmni dŵr hyd nes Chwefror 2015. Ni allai'r cwsmer, sy'n anabl, ddefnyddio ei thoiled hygyrch ar y llawr gwaelod hyd nes trwsiodd y garthffos. Rhwng Rhagfyr a Chwefror bu'n rhaid gwagio'r garthffos yn ymyl eiddo'r cwsmer gan dancwr gan achosi drawdod annymunol o amgylch eiddo'r cwsmer. Dylai'r garthffos fod wedi cael ei gwagio'n rheolaidd, ond roedd yn rhaid i'r cwsmer bwysu ar y cwmni er mwyn sicrhau fod hyn y digwydd.

##### Dyfarniad

Pennodd y dyfarnwr fod y cwmni dŵr wedi bod yn araf o ran cwblhau'r gwaith trwsio ac nad oedd wedi rhoi gwybod i'r cwsmer am y cynnydd a wnaed. Gwnaeth y dyfarnwr y dyfarniadau canlynol: £1000 oherwydd ni allai'r cwsmer ddefnyddio'r toiled hygyrch, a achosodd anghyfleustra a straen sylweddol iddi, £1000 am yr oediad cyn trwsio'r garthffos a £700 am y gwasanaeth cwsmeriaid o ansawdd anfodhaol - gan wneud cyfanswm dyfarniad o **£2700**.

#### Haen 3: £500 - £1500

##### Cwyn: camgymeriadau mewn biliau dros nifer o flynyddoedd

Dywedodd y cwsmer fod y cwmni wedi codi tâl rhy isel arno am nifer o flynyddoedd ac wedyn roedd wedi gofyn iddo dalu'r swm dyledus, ac yn lle rhoi taliad gwasanaeth cwsmeriaid iddo pan fethodd ag ateb llythyr, roedd y cwmni wedi codi £25 arno.

##### Dyfarniad

Roedd y cwmni eisoes wedi cynnig rhywfaint o iawndal am y camgymeriadau hyn. Rhoddodd y dyfarnwr sylw haeddiannol i hyd sylweddol y cyfnod pryd gwnaethpwyd y camgymeriadau o ran codi tâl a'r straen a'r anghyfleustra byddai'r cwsmer wedi'u diodeff. Dyfarnodd y dyfarnwr £700 i'r cwsmer, a ddefnyddiwyd er mwyn helpu i dalu'r dyledion a oedd wedi cronni o ganlyniad i godi'r tâl anghywir.

#### Haen 2: £100 - £500

##### Cwyn: amhariad a achoswyd gan waith

Dywedodd y cwsmer fod y cwmni wedi methu â rhoi rhybudd cyn dechrau gwaith y tu allan i'w eiddo, bod y gwaith a wnaed wedi achosi anghyfleustra a bod y contractwyr a gyflogwyd gan y cwmni wedi bod yn sarhaus a'u bod wedi gwneud gwaith heb ganiatâd a heb roi sylw haeddiannol i ofynion iechyd a diogelwch. Roedd swm yr iawndal a

hawliwyd gan y cwsmer yn dod i £2,000.00.

**Dyfarniad**

Penderfynodd y dyfarnwr y dylai cais y cwsmer lwyddo'n rhannol. Cafodd y cwsmer ei effeithio'n andwyol gan y gwaith a wnaed gan y cwmni, ac ni roddwyd rhybudd am y gwaith arfaethedig i'r cwsmer. Ond roedd y cwmni wedi caffael y caniatadau perthnasol cyn gwneud y gwaith. Derbyniodd y dyfarnwr hawliad y cwsmer bod contractwr y cwmni wedi defnyddio iaith anaddas yn ystod ymweliad â'r eiddo. Dyfarnwyd y swm o £200.00 i'r cwsmer.

**Haen 1: hyd at £100:**

**Cwyn: difrod i eiddo**

Dywedodd cwsmer fod gollyngiad o fesurydd dŵr a osodwyd gan y cwmni wedi achosi difrod i garped a matras. Hawliodd y cwsmer £1936.91 am gost carped a matras newydd ac am ei gostau gwaith plymwr a gwresogi.

**Dyfarniad**

Pennodd y dyfarnwr bod y mesurydd dŵr wedi gollwng ddwywaith ac wedi achosi manau llaith y tu mewn i waliau cypyrddau a oedd wedi achosi rhywfaint o straen ac anghyfleustra i'r cwsmer. Dyfarnodd y dyfarnwr £50 i'r cwsmer. Fodd bynnag, hwn oedd yr unig ddyfarniad a wnaeth y dyfarnwr oherwydd nid oedd y cwsmer wedi darparu unrhyw dystiolaeth i ddangos bod y gollyngiad wedi achosi'r difrod yr hawliwyd amdano.

Iawndal WATRS am anghyfleustra a gofid		
	Ffactorau lliniaru (sy'n gostwng y swm)	Ffactorau gwaethygu (sy'n cynyddu'r swm)
Natur y gŵyn	Mae methiant y cwmni i fodloni'r safon y gellid ei disgwyl yn rhesymol yn unigryw ac nid yw'n rhan o batrwm a ailadroddir	Ceir methiannau ailadroddus neu fethiant sy'n digwydd dros gyfnod hir
	Cynhelir ond ychydig o gwynion y cwsmer ac/neu mae'r cwynion yn gymharol ddibwys (h.y. nid ydynt yn cynrychioli gwriad difrifol o'r safonau y gellir eu disgwyl yn rhesymol)	Cynhelir nifer fawr o gwynion ac/neu mae'r cwynion a gynhelir yn ddifrifol eu natur
Effaith ar y cwsmer	Nid adroddwyd am effaith neu nid oedd yr effaith yn un sylweddol	Y cwsmer yn adrodd am ofid (ar y pryd neu gyfredol), gan gynnwys pryder a siom, o bosib gan gynnwys pawb sy'n byw yn eiddo yr effeithiwyd arno
	Ychydig o ofid neu anghyfleustra	Y cwsmer yn adrodd am anghyfleustra, gan gynnwys treulio amser a/neu wneud ymdrechion sydd wedi cael eu hachosi gan y problemau y cwynir amdanynt
Ateb y cwmni i'r gŵyn	Tystiolaeth y cymerwyd y gŵyn o ddifrif (e.e. ymchwiliad trylwyr, ymdrechion i ddatrys yn gyflym)	Diffyg dystiolaeth y cymerwyd y gŵyn o ddifrif/ymchwiliad annigonol
	Roedd naws yr atebion yn adeiladol, yn dangos empathi ac yn ddilys	Nid oedd naws yr atebion o gymorth i ddatrys y gŵyn
	Gwnaethpwyd ymdrechion i gywiro mewn cam cynnar (e.e. ymddiheuriad dilys, camau er mwyn cywiro)	Ond ychydig o dystiolaeth o ymdrechion i gywiro
	Darparwyd atebion o fewn ffrâm amser rhesymol	Oediadau gormodol neu heb esboniad
	Adroddwyd am weithredu er mwyn atal dychweliad/gwella gwasanaethau a/neu nodi diffygion	Roedd yn rhaid i'r cwsmer gymryd camau ychwanegol neu ddiangen
	Tystiolaeth fod y cwmni wedi darparu taliadau addas yn unol â'r Cynllun Safonau Gwarantiedig (GSS) ac unrhyw Godau Arfer perthnasol	Fawr ddim dystiolaeth fod y cwmni wedi rhoi taliadau o'r fath i'r cwsmer, neu dystiolaeth na roddwyd taliadau o'r fath mewn dull amserol
Gweithredoedd y cwsmer	Roedd agwedd y cwsmer wedi creu heriau (e.e. anghwrteisi/ ymosodoldeb, ymddygiad blinderus)	Dilynodd y cwsmer y broses o gwyno gan gydymffurfio â cheisiadau am wybodaeth bellach
	Achoswyd oediadau wrth ddatrys y mater yn rhannol gan y cwsmer	Cafodd oediadau a achoswyd gan y cwsmer eu cyfathrebu i'r cwmni ac/neu roddent yn rhesymol