Rheolau Cynllun Gwneud Iawn am Gamweddau Dŵr
(argraffiad 2016)

Mae WATRS wedi ymrwymo i ddarparu hygyrchedd addas ar gyfer pawb y mae'n ymdrin â hwy. Os oes angen y ddogfen hon arnoch mewn fformat amgen, cysylltwch â WATRS am fanylion pellach.
Mae'r rheolau hyn yn berthynol i ffurflenni cais a dderbynnir gan WATRS ar neu ar ôl 7 Tachwedd 2016.

1. Cyffredinol

1.1 Gweinyddir y Cynllun Gwneud Iawn am Gamweddau Dŵr (a elwir yn "WATRS" neu'r "Cynllun") gan uned gwasanaethau prynwyr y Ganolfan er Datrys Anghydfodau'n Effeithiol (CEDR). Corff na fwriedir iddo wneud elw yw CEDR sy'n annibynnol o'r diwydiant dŵr. Mae'r Cynllun yn darparu proses annibynnol ar gyfer dyfarnu anghydfodau na chawsant mo'u datrys rhwng cwmnïau dŵr a chwmnïau dŵr a charthffosiaeth cyfrannog ("y cwmnïau") a'u "cwsmeriaid", fel y'u diffinnir yn adran 2 y Rheolau hyn.

1.2 Goruchwylir a sicrheir gweithrediad y Cynllun gan Banel Datrys Anghydfodau mewn Dull Amgen WATRS ("y Panel ADR") a sefydlwyd er mwyn sicrhau annibyniaeth, effeithiolrwydd a chywirdeb y Cynllun. Mae copi llawn o Gylch Gorchwyl y Panel ADR ar gael ar wefan Datrys Anghydfodau Dŵr Cyfyngedig ("RWD").

1.3 Gwneir penderfyniadau o dan y Cynllun gan "ddyfarnwyr": pobl annibynnol a benodir gan CEDR i benderfynu ar ganlyniad anghydfodau yr ymdrinir â hwy o dan y Cynllun.

1.4 Mae rhestr lawn o gwmnïau cyfrannog yn ymddangos ar wefan RWD.

1.5 Mae'r Cynllun yn rhad ac am ddim i gwsmeriaid. Mae gan gwsmeriaid ddewis p'un ai i ddefnyddio'r Cynllun ai peidio. Lle caiff anghydfod ei ddatrys yn unol â Rheol 5.2, tynnir yr anghydfod o'r Cynllun cyn rhoddir penderfyniad y dyfarnwr i'r cyfranogion. Ym mhob achos arall lle cafwyd cais i'w ddyfarnu gan gwsmer a lle derbyniwyd ef gan WATRS, ymdrinir ag ef yn unol â'r drefn a gyflwynir yn Adran 5.

1.6 Gellir gwneud cais i'w ddyfarnu gan gwsmer dim ond os na ddatryswyd yr anghydfod er boddhad y cwsmer ar ôl dilyn holl drefn gwyno'r cwmni ac ar ôl cyfryngiad ac/neu ymchwiliad ffurfiol gan y Cyngor Defnyddwyr Dŵr ("CCWater").

1.7 Mae penderfyniad dyfarnu a wneir mewn anghydfod yn un sy'n rhwymo'r cwmni, ar yr amod bod y cwsmer yn rhoi gwybod i WATRS eu bod yn derbyn y penderfyniad yn ei gyfanrwydd o fewn 20 diwrnod gwaith o'r dyddiad pryd anfonwyd y penderfyniad i'r cyfranogion.

1.8 Mae unrhyw benderfyniad a wneir gan ddyfarnwr a benodwyd dan y Rheolau hyn yn berthnasol yn unig i'r anghydfod y daethpwyd i'r penderfyniad yn ei gylch. Bydd dyfarnwyr yn mabwysiadu agwedd gyson tuag at ddod i'w penderfyniadau, ond pennir pob anghydfod ar ei ffeithiau ei hun ac ni fydd penderfyniad a wnaed gan ddyfarnwr mewn un anghydfod yn sefydlu cynsail ar gyfer achosion yn y dyfodol.

2. Cymhwysedd i ddefnyddio'r Cynllun

2.1 Mae'r canlynol yn gymwys i wneud ceisiadau i'r Cynllun (ar yr amod bod pwnc y gŵyn yn bodloni'r meini prawf a amlinellir yn Adran 3):

2.1.1 person/au sy'n derbyn gwasanaethau dŵr a/neu garthffosiaeth a ddarperir gan gwmni wrth gynnal ei fusnes fel ymgymerwr statudol a/neu ddaliwr trwydded statudol, gan gynnwys ond heb fod wedi'i gyfyngu i'r person/au a fyddai'n gyfrifol am dalu taliadau am wasanaethau o'r fath;

2.1.2 y person/au y darperir neu y bwriedir darparu gwasanaethau dŵr a/neu garthffosiaeth ar eu cyfer gan y cwmni wrth gynnal ei fusnes fel ymgymerwr statudol a/neu ddaliwr trwydded statudol, a'r person/au sy'n dymuno cael gwasanaethau o'r fath wedi'u darparu gan gwmni o'r fath.

Er mwyn osgoi ansicrwydd, mae'r diffiniad o 'gwsmer' yn y Rheol hon yn cynnwys cwmnïau, datblygwyr a chyfundrefnau hunan-osod.

2.2 Derbynnir ceisiadau i'r Cynllun oddi wrth gwsmeriaid neu eu cynrychiolwyr enwebedig. Os yw cwsmer yn dymuno enwebu cynrychiolydd i weithredu ar eu rhan, mae'n rhaid i'r cwsmer gadarnhau yn eu cais i'r Cynllun eu bod yn cytuno i'r cynrychiolydd weithredu ar eu rhan.

2.3 Gellir gwneud cais ar ran mwy nag un cwsmer. Mae'n rhaid i bob cwsmer fod yn llofnodwr a enwir i'r cais ac mae'n rhaid iddynt ddarparu'r wybodaeth a ragnodir yn y ffurflen gais ar gyfer cais sengl/hawlwyr lluosog ac mae'n rhaid iddynt gadarnhau eu bod yn dymuno bod yn gyfrannog yn y cais a'u bod eisiau cyfeirio'r anghydfod at y Cynllun. Unwaith bod cais i'r Cynllun wedi'i gychwyn, ni fydd yn bosibl ychwanegu enwau pellach a bydd yn rhaid gwneud cais pellach yng nghyswllt unrhyw gwsmeriaid ychwanegol.

2.4 Gall cwsmer gyfeirio anghydfod at y Cynllun i'w ddyfarnu dim ond unwaith ei bod/fod wedi dihysbyddu trefn cwynion y cwmni ac ar ôl i CCWater anfon Llythyr Hysbysiad WATRS neu Lythyr Opsiwn WATRS. Mae enghraifft o Lythyr Hysbysiad WATRS a Llythyr Opsiwn WATRS ar gael os gofynnir amdano.

2.5 Bydd CCWater yn anfon Llythyr Hysbysiad WATRS i gwsmer lle mae anghydfod rhwng cwsmer a chwmni'n parhau heb ei ddatrys ar ôl cwblhau trefn cwynion y cwmni ac ar ôl i gyfryngiad CCWater a/neu weithdrefnau ymchwilio ffurfiol gael eu rhoi ar waith a'u cwblhau.

2.6 Bydd CCWater yn anfon Llythyr Opsiwn WATRS i gwsmer:-

2.6.1 8 wythnos ar ôl y dyddiad y cyfeiriwyd anghydfod rhwng y cwsmer hwnnw a chwmni at CCWater ac fe'u derbyniwyd ganddynt ac mae'r anghydfod yn destun ymchwiliad ffurfiol sy'n dal ar y gweill; neu

2.6.2 4 wythnos ar ôl y dyddiad y cyfeiriwyd anghydfod rhwng y cwsmer hwnnw a chwmni at CCWater ac fe'u derbyniwyd ganddynt ac mae'r anghydfod yn destun cyfryngu sy'n dal ar y gweill.

2.7 Mae gan gwsmeriaid chwe mis o ddyddiad y Llythyr Hysbysiad WATRS i gyfeirio eu hanghydfod at y Cynllun.

2.8 Ar gyfer ceisiadau a wneir i WATRS rhwng 1 Mai 2016 a 31 Hydref 2016, ni fydd Rheolau 2.4, 2.5 a 2.7 yn berthnasol. Lle derbynnir cais gan WATRS rhwng y dyddiadau a gyflwynir yn y Rheol hon, bydd WATRS yn cysylltu â CCWater er mwyn sicrhau fod:

2.8.1 y cwsmer wedi cael anghydfod gyda'i gwmni/chwmni dŵr a/neu garthffosiaeth a gafodd ei gyfeirio at CCWater; a bod

2.8.2 CCWater wedi anfon llythyr cau i'r cwsmer yng nghyswllt yr anghydfod hwnnw o fewn chwe mis o WATRS yn derbyn y cais.

Os bydd CCWater yn cadarnhau i WATRS bod y ddau ofyn hyn wedi cael eu bodloni, wedyn, yn ddarostyngedig i Reolau 3.4 a 3.5, gall WATRS dderbyn y cais. Os bydd CCWater yn cadarnhau i WATRS bod un neu'r ddau o'r gofynion uchod heb eu bodloni, yna ni fydd y cwsmer yn gymwys i wneud cais i WATRS.

2.9 Unwaith y derbyniwyd cais gan WATRS, ystyrir bod unrhyw gynigion blaenorol o setliad a wnaed gan y cwmni i'r cwsmer wedi cael eu tynnu nôl ac ni fyddant ar gael mwyach i'w derbyn gan y cwsmer.

2.10 Bydd WATRS yn dod i benderfyniad ynghylch anghydfod cymwys trwy ystyried yr wybodaeth a ddarperir gan y cwsmer a'r cwmni a, lle mae'r cwsmer yn gofyn am hyn, gan CCWater.

2.11 Os yw'r cwmni a'r/neu'r cwsmer a, lle bo'n berthnasol, CCWater yn methu â darparu gwybodaeth o fewn y fframiau amser a osodir gan y Cynllun, bydd y dyfarnwr a benodwyd dan y Rheolau hyn yn pennu'r anghydfod trwy ystyried yr wybodaeth a ddarparwyd yn unig.

3. Rhychwant y Cynllun

3.1 Gan WATRS mae'r grym i bennu a yw anghydfod yn dod o fewn rhychwant y Cynllun. Mae

penderfyniad WATRS ynghylch cymhwyster anghydfod yn derfynol.

3.2 Os bydd WATRS yn penderfynu nad yw anghydfod yn gymwys, bydd WATRS yn rhoi gwybod i'r cwsmer am hyn a bydd yn darparu rhesymau pam nad yw'r anghydfod yn gymwys.

3.3 Gellir defnyddio'r Cynllun i ddatrys anghydfodau sy'n berthynol i'r canlynol yn unig:

- biliau, taliadau, casgliadau ac adennill dyledion;
- metru;
- gwasanaethau cyflenwi dŵr;
- gwasanaethau dŵr gwastraff/carthffosiaeth;
- datblygu a chyflenwadau newydd (i'r graddau nad ydynt yn gymwys i'w pennu gan Ofwat);
- materion eraill sydd wedi bod yn destun trefn cwyn mewnol cwmni ac nad ydynt wedi'u hepgor o dan Reolau 3.4 neu 3.5.

Noder: Mewn perthynas â hawliadau metru a gwasanaeth cyflenwi dŵr gellir defnyddio'r Cynllun er gwaethaf cyfeiriad statudol at gyflafareddu.

3.4 Gall WATRS wrthod cais cyfan neu ran ohono i'r Cynllun lle mae'n ystyried:-

3.4.1 y dylid cyfeirio cwsmer at fforwm mwy addas er mwyn datrys yr anghydfod; neu

3.4.2 dylai'r cais fod wedi cael ei wneud yn erbyn cwmni dŵr a/neu garthffosiaeth arall; neu

3.4.3 mewn amgylchiadau eithriadol, lle mae'r anghydfod yn codi mater sy'n gymhleth yn gyfreithiol .

3.5 Ni ellir defnyddio'r Cynllun i ddyfarnu anghydfodau sy'n dod o fewn un neu fwy o'r dosbarthiadau canlynol:

- anghydfodau yng nghyswllt Deddfau Cystadleuaeth 1998 a 2002 fel y'u diwygiwyd;
- achosion gorfodi rheoliadol;
- penderfyniadau swmp-gyflenwi;
- anghydfod rhwng ymgymerwyr, rhwng dalwyr trwydded a rhwng ymgymerwyr a dalwyr trwydded;
- anghydfodau trwyddedu cyflenwi dŵr;
- chwythu chwiban;
- unrhyw fater y mae gan Ofwat bwerau i bennu canlyniad yn ei gylch;
- safonau cyfreithiol ansawdd dŵr;
- achosion gorfodi o dan Ddeddf Diogelu'r Amgylchedd 1990 a Deddf yr Amgylchedd 1995 fel y'u diwygiwyd;
- anghydfodau sy'n destun achos llys cyfredol neu y mae llys wedi rhoi dedfryd yn eu cylch oni bai y

dirymwyd penderfyniad y Llys;

- anghydfodau sy'n destun cais dilys cyfredol neu flaenorol o dan y cynllun;
- ymdrin â chwynion CCWater ac Ofwat;
- cwynion sy'n cael neu sydd wedi cael eu hymchwilio gan asiantaeth statudol neu reoliadol neu asiantaethau gan gynnwys yr Arolygiaeth Dŵr Yfed ac/neu Asiantaeth yr Amgylchedd mewn perthynas â thorri gofyn statudol neu reoliadol oni bai fod Llythyr Hysbysiad neu Opsiwn WATRS wedi cael ei anfon mewn perthynas â'r gŵyn;
- cwynion ailwerthu a thrydydd parti;
- anghydfodau yng nghyswllt honiadau o weithrediadau twyllodrus neu droseddol; ac
- unrhyw anghydfod neu anghydfodau a ystyrir gan WATRS fel rhai gwamal a/neu flinderus.

3.6 Os yw'r anghydfod ynghylch rhywbeth na rychwantir mohono gan y Rheolau hyn, gall y cwmni, serch hynny, gytuno i ddefnyddio'r Cynllun, ond nid oes rhaid iddo. Mewn amgylchiadau o'r fath, gall taliadau ychwanegol i ddefnyddio'r Cynllun fod yn gymwys a byddai'n rhaid i'r rhain gael eu cytuno rhwng y cwsmer a'r cwmni cyn cawsai cais o'r fath ei dderbyn gan y Cynllun.

4. Gwneud cais i ddefnyddio'r Cynllun

4.1 Mae'r rheolau hyn yn berthnasol i ffurflenni cais a dderbyniwyd gan WATRS ar ôl 7 Tachwedd 2016.

4.2 Er mwyn gwneud cais i ddefnyddio'r Cynllun, mae'n rhaid i gwsmer anfon ffurflen gais wedi'i chwblhau i WATRS. Os oes angen unrhyw help ar gwsmer wrth gwblhau eu cais, gallant gysylltu â WATRS a gwneir addasiadau rhesymol.

4.3 Bydd y ffurflen gais yn mynnu fod y cwsmer yn:

4.3.1 cadarnhau bod ganddynt Lythyr Hysbysiad WATRS neu Lythyr Opsiwn WATRS (a rhoi dyddiad a rhif cyfeirnod y llythyr hwnnw);

4.3.2 gofyn am o leiaf un o'r cywiriadau canlynol oddi wrth y cwmni:

- esboniad ac/neu ymddiheuriad;
- gwasanaeth;
- gwneud rhywbeth ynghylch bil neu filiau;
- gweithredu mewn rhyw ffordd; (gweler Adran 6 am y terfynau perthnasol ar weithredoedd y gellir gofyn amdanynt);
- iawndal; (gweler Adran 6 am y terfynau perthnasol ar iawndal)

- lwfans yn erbyn taliadau a godir (gweler Adran 6 am y terfynau perthnasol ar iawndal).

Noder: Y rhain yw'r unig gywiriadau gall y dyfarnwr eu dyfarnu.

4.4 Dylai'r cais gynnwys manylion am:

- y gwasanaeth a ddarparwyd, neu na ddarparwyd mohono gan y cwmni y mae'r anghydfod yn deillio ohono;
- y digwyddiadau a arweiniodd at yr anghydfod;
- yr union faterion sy'n bwnc y ddadl;
- y camau a gymerwyd eisoes er mwyn ceisio caffael datrysiad gyda'r cwmni gan gynnwys cyfranogaeth CCWater;
- y rhesymau dros wneud cais am y cywiriad neu gywiriadau y gofynnir amdanynt;
- y rhesymau dros swm unrhyw iawndal a hawlir;
- unrhyw ddogfennau ategol perthnasol, gan gynnwys gohebiaeth oddi wrth CCWater
- tystiolaeth i gefnogi'r cywiriadau y gofynnir amdanynt ac unrhyw symiau a hawlir.

4.5 Nid yw cyfeirio anghydfod at y Cynllun yn cael gwared ar ddyletswydd y cwsmer i dalu unrhyw symiau i'r cwmni sy'n ddyledus ac nad ydynt yn rhan o'r anghydfod.

5. Y drefn ddyfarnu

5.1 Yr Hawliad

5.1.1 Pan dderbynnir ffurflen gais ynghyd ag unrhyw ddogfennau ategol, bydd WATRS yn gwneud asesiad cychwynnol ynghylch p'un ai yw'r anghydfod yn dod o fewn rhychwant y Cynllun ai peidio.

5.1.2 Os yw WATRS yn ystyried bod y cais yn berthynol i anghydfod sy'n dod o fewn rhychwant y Cynllun, bydd yn anfon copi electronig o ffurflen gais y cwsmer ac unrhyw ddogfennau ategol i'r cwmni (ac, os yw'n addas, i CCWater).

5.1.3 Pan dderbynnir cais gan WATRS, dyrennir rif cyfeirnod achos a chyfathrebir hyn i'r cyfranogion. Mae'n rhaid i'r cwsmer a'r cwmni (a CCWater, os yw'n addas) ddyfynnu'r rhif cyfeirnod achos hwn ym mhob gohebiaeth ddilynol gyda WATRS yng nghyswllt yr achos.

5.1.4 Gelwir y dyddiad pryd mae'r cwmni derbyn y cais yn Ddydd Sero.

5.1.5 Yn ddarostyngedig i Reol 2.3.2, unwaith y pennwyd fod y cais wedi'i dderbyn gan y cwmni, mae gan y cwmni ddeg diwrnod gwaith gan ddechrau ar y diwrnod ar ôl Dydd Sero i naill ai:

5.1.5.1 gadarnhau i WATRS mewn ysgrifen ei fod yn barod i roi pob un o'r cywiriadau i'r cwsmer y gofynnwyd amdanynt ar y ffurflen gais neu ei fod wedi cytuno ar setliad amgen trwy drafodaeth yn uniongyrchol gyda'r cwsmer; neu

5.1.5.2 anfon ei amddiffyniad ysgrifenedig i hawliad y cwsmer i WATRS, gan gynnwys unrhyw gyflwyniadau sy'n berthynol i faterion cyfreithiol ac, os yw'n addas, lle mae hawliad y cwsmer yn berthynol i weithredu mewn rhyw fodd, costau gweithredoedd o'r fath ac unrhyw gyfyngiadau ymarferol sy'n ei rhwystro rhag gwneud gweithredoedd o'r fath.

Mae'n rhaid i'r cwmni gyfathrebu unrhyw gadarnhad o setliad neu amddiffyniad ysgrifenedig i WATRS erbyn 23:59 ar ddiwedd y degfed diwrnod gwaith fel y cyfeiriwyd ato uchod.

5.2 Setliad

5.2.1 Os yw'r cwmni'n cytuno i roi'r holl gywiriadau i'r cwsmer y maent wedi gofyn amdanynt ar eu ffurflen gais (h.y. setliad), mae'n rhaid i'r cwmni roi gwybod i WATRS am hyn mewn ysgrifen o fewn y raddfa amser o 10 diwrnod gwaith a osodwyd allan yn Rheol 5.1.5. Mae'n rhaid i'r cwmni roi'r holl gywiriadau i'r cwsmer y gofynnwyd amdanynt ar y ffurflen gais WATRS o fewn 20 diwrnod gwaith o WATRS yn derbyn hysbysiad o'r setliad neu o fewn graddfa amser amgen a gytunwyd yn uniongyrchol rhwng y cyfranogion. Mae'n rhaid i unrhyw raddfa amser amgen gytunedig gael ei chyfathrebu i WATRS gan y cwmni. Os na ddarperir y cywiriadau i'r cwsmer o fewn y raddfa amser addas, pennir na setlwyd y mater a bydd Rheol 5.2.7 yn berthnasol.

5.2.2 Pan fod WATRS yn derbyn tystiolaeth foddhaol o'r cwmni y cyrhaeddwyd setliad llawn ac y darparwyd y cywiriadau y cytunwyd arnynt, bydd WATRS yn cau'r achos.

5.2.3 Os yw'r cwmni'n dod i unrhyw benderfyniad arall gyda'r cwsmer er mwyn setlo'r anghydfod (h.y. setliad a gytunwyd trwy drafodaeth), mae'n rhaid i'r cwmni roi gwybod i WATRS am hyn mewn ysgrifen o fewn y raddfa amser o 10 diwrnod gwaith a osodwyd allan yn Rheol 5.1.5. Ar yr un pryd, mae'n rhaid i'r cwmni roi tystiolaeth i WATRS o'r cynnig a wnaed i'r cwsmer a chadarnhad fod y cwsmer wedi derbyn y cynnig hwnnw yn gyfnewid am gau eu hachos WATRS. Mae'n rhaid i'r cwmni roi'r cywiriadau y cytunwyd arnynt i'r cwsmer fel rhan o'r setliad a gytunwyd trwy drafodaeth o fewn 20 diwrnod gwaith o hysbysu WATRS am y setliad neu o fewn graddfa amser amgen a gytunwyd yn uniongyrchol rhwng y cyfranogion. Mae'n rhaid i unrhyw raddfa amser amgen gytunedig gael ei chyfathrebu i WATRS gan y cwmni. Os na ddarperir y cywiriadau i'r cwsmer o

fewn y raddfa amser addas, pennir na setlwyd y mater a bydd Rheol 5.2.7 yn berthnasol.

5.2.4 Os yw'r cwmni'n cyrraedd setliad llawn neu unrhyw benderfyniad arall gyda'r cwsmer (yn achos cais sengl) neu gydag un cwsmer neu fwy (yn achos cais sy'n gais sengl/hawlwyr lluosog) i setlo'r anghydfod (h.y. setliad a gytunwyd trwy drafodaeth) ar ôl y raddfa amser o 10 diwrnod gwaith yn unol â Rheol 5.1.5, ond cyn y cyhoeddwyd penderfyniad y dyfarnwr gan WATRS yn unol â Rheol 5.5.2, mae'n rhaid i'r cwmni roi tystiolaeth i WATRS o'r cynnig a wnaed i'r cwsmer neu gwsmeriaid a chadarnhad bod y cwsmer neu gwsmeriaid wedi derbyn y cynnig hwnnw yn gyfnewid am gau eu hachos WATRS. Mae'n rhaid i'r cwmni roi'r cywiriadau y cytunwyd arnynt i'r cwsmer neu gwsmeriaid fel rhan o'r setliad llawn neu'r setliad a gytunwyd trwy drafodaeth o fewn 20 diwrnod gwaith o hysbysu WATRS am y setliad neu o fewn graddfa amser amgen a gytunwyd yn uniongyrchol rhwng y cyfranogion.Os bydd cwsmer yn rhoi gwybod i WATRS na ddarparwyd y cywiriadau y cytunwyd arnynt o fewn y raddfa amser addas, pennir na setlwyd y mater a bydd Rheol 5.2.7 yn berthnasol.

5.2.5 Pan fod WATRS yn derbyn tystiolaeth foddhaol o'r cwmni fod y cywiriadau a gytunwyd fel rhan o'r setliad a gytunwyd trwy drafodaeth wedi cael eu darparu, bydd WATRS yn cau'r achos.

5.2.6 Lle mae cwsmer wedi gofyn am iawndal ac mae'r cwmni wedi cytuno i wneud taliad gall y cwmni, yn ôl ei ddisgresiwn, gredydu cyfrif y cwsmer gyda'r swm y gofynnwyd amdano a thalu unrhyw falans credyd i'r cwsmer.

5.2.7 Os nad yw'r cwmni wedi rhoi'r holl gywiriadau i'r cwsmer o dan y setliad llawn neu'r setliad a gytunwyd trwy drafodaeth o fewn y raddfa amser berthnasol, mae'n rhaid i'r cwsmer roi gwybod i WATRS o fewn 15 diwrnod gwaith o'r dyddiad pryd ddylai'r cwmni fod wedi darparu'r cywiriadau. Mae'n rhaid i'r cwsmer, bryd hynny, roi gwybod i WATRS pa gywiriad neu gywiriadau na chawsant mo'u darparu. Pan fydd y cwsmer yn rhoi gwybod i WATRS bod un neu fwy o'r cywiriadau'n dal yn ddyledus, bydd WATRS yn ail-agor yr achos a phenodi dyfarnwr i ddod i benderfyniad yn yr achos. Bydd y dyfarnwr yn rhoi 5 diwrnod gwaith i'r cwmni ddarparu amddiffyniad i honiad y cwsmer.

5.3 Gwrthwynebiadau a Chymhwysedd

5.3.1 O fewn dau ddiwrnod gwaith gan ddechrau ar y diwrnod gwaith ar ôl Dydd Sero, gall y cwmni wrthwynebu derbyniad WATRS o ddilysrwydd cais os yw'n ystyried bod yr anghydfod y tu allan i rychwant y Cynllun.

5.3.2 Wrth wneud gwrthwynebiad, mae'n rhaid i'r cwmni gysylltu â WATRS a nodi un rheswm neu fwy o dan Reol 3.4 neu 3.5 ynghylch pam fod y cais y tu allan i rychwant y Cynllun. Mae'r baich tystiolaethol ar y cwmni i brofi pam fod y cais yn dod y tu allan i rychwant y Cynllun.

5.3.3 Bydd dyfarnwr yn edrych ar wrthwynebiad y cwmni a phenderfynu p'un ai i gynnal y gwrthwynebiad ai peidio. Cyfathrebir penderfyniad y dyfarnwr i'r cyfranogion o fewn 2 ddiwrnod gwaith o WATRS yn derbyn y gwrthwynebiad.

5.3.4 Os cynhelir gwrthwynebiad y cwmni, tynnir y cais yn ôl o'r Cynllun a rhoddir gwybod i'r cwsmer yn unol â Rheol 3.2. Nid oes hawl i apelio yn erbyn penderfyniad y dyfarnwr gan y cwmni na'r cwsmer. Nid yw penderfyniad y dyfarnwr yn rhwystro'r cwsmer rhag gwneud cais newydd ar sail wahanol.

5.3.5 Os na chynhelir gwrthwynebiad y cwmni, bydd yr achos yn parhau'n weithredol. Nid effeithir ar y ffrâm amser o 10 diwrnod gwaith er mwyn i'r cwmni gyflwyno amddiffyniad neu setlo'r anghydfod o dan Reol 5.1.5 gan ganlyniad y gwrthwynebiad. Os penodir dyfarnwr wedi hynny i bennu'r anghydfod, anfonir pob gohebiaeth sy'n gysylltiedig â gwrthwynebiad y cwmni ymlaen i'r dyfarnwr hwnnw er mwyn iddo roi ystyriaeth iddo wrth ddod i benderfyniad.

5.4 Yr Amddiffyniad

5.4.1 Pan fydd WATRS yn derbyn amddiffyniad y cwmni, anfonir copi ohono i'r cwsmer a chaiff dyfarnwr ei aseinio i'r achos.

5.4.2 Os nad yw cwmni'n cyflwyno amddiffyniad i WATRS o fewn yr amser a ganiateir, bydd WATRS yn penodi dyfarnwr y bydd ganddo'r disgresiwn i ddod i benderfyniad trwy ystyried yr wybodaeth a ddarparwyd gan y cwsmer yn unig, ac os yw'n berthnasol, CCWater.

5.4.3 Os yw'r cwsmer eisiau cynnig unrhyw sylwadau ynghylch ateb y cwmni, mae'n rhaid i'r rhain gael eu cyflwyno o fewn 2 ddiwrnod gwaith o dderbyn ateb y cwmni. Ni all y cwsmer gyflwyno materion na thystiolaeth newydd yn ei sylwadau ar ateb y cwmni; bydd y dyfarnwr yn anwybyddu unrhyw ddeunydd o'r fath os cyflwynir ef. Wrth dderbyn unrhyw sylwadau oddi wrth y cwsmer, bydd WATRS yn anfon copi o'r sylwadau i'r dyfarnwr a bydd hefyd yn anfon copi i'r cwmni er eu gwybodaeth.

5.4.4 Os yw'r cwmni eisiau ateb unrhyw rai o sylwadau'r cwsmer, gall y dyfarnwr, yn ôl ei ddisgresiwn, dderbyn sylwadau o'r fath ond nid estynnir y llinell amser gyffredinol ar gyfer y broses.

5.5 Y Penderfyniad

5.5.1 Bydd y dyfarnwr, yn ôl ei ddisgresiwn, yn ymofyn am gyfarwyddyd neu gyngor oddi wrth arbenigwr technegol annibynnol. Penodwyd panel o arbenigwyr technegol gan WATRS i gefnogi'r Cynllun.

5.5.2 Nod WATRS yw cyhoeddi penderfyniadau o fewn 25 diwrnod gwaith o gais neu o fewn 30 diwrnod gwaith o gais sy'n gais sengl/hawlwyr lluosog yn cael ei dderbyn gan WATRS, ond gellir estyn y raddfa amser hon lle mae'r dyfarnwr yn ystyried bod tystiolaeth ychwanegol neu gyngor technegol yn angenrheidiol.

5.5.3 Cyflwynir penderfyniad y dyfarnwr mewn ysgrifen a bydd yn cynnwys crynodeb o'r rhesymau dros y penderfyniad a, lle y bo'n addas, y raddfa amser er mwyn cydymffurfio â'r penderfyniad ac unrhyw gamau i'w cymryd gan y cwsmer os yw'r cwmni'n methu â chydymffurfio. Ni fydd y penderfyniad yn darparu dadansoddiad manwl o'r ddogfennaeth a ddarparwyd gan y cyfranogion oni bai fod y dyfarnwr yn ystyried bod angen gwneud hynny.

5.5.4 Unwaith y cwblhawyd penderfyniad y dyfarnwr, bydd WATRS yn anfon copïau o'r penderfyniad i'r cwsmer a'r cwmni. Anfonir copi o'r penderfyniad i CCWater er eu gwybodaeth.

5.5.5 Bydd penderfyniad y dyfarnwr yn dyfod yn un sy'n rhwymo'r cwmni dim ond os yw'r cwsmer yn rhoi gwybod i WATRS eu bod yn derbyn y penderfyniad yn gyfan gwbl o fewn 20 diwrnod gwaith o'r dyddiad yr anfonir penderfyniad y dyfarnwr i'r cyfranogion**.**

5.5.6 Os yw'r cwsmer, yn ystod y cyfnod a nodwyd yn Rheol 5.5.5, yn rhoi gwybod i WATRS eu bod yn gwrthod y penderfyniad, neu nad ydynt yn derbyn y penderfyniad yn ei gyfanrwydd, neu os yw'r cwsmer yn methu â chysylltu â WATRS yn ystod y cyfnod, ni fydd penderfyniad y dyfarnwr yn rhwymo'r cwmni na'r cwsmer.

5.5.7 Lle mae penderfyniad y dyfarnwr yn gorchymyn y cwmni i wneud taliad i'r cwsmer, ac mae'r cwsmer yn derbyn penderfyniad y dyfarnwr, gall y cwmni, yn ôl ei ddisgresiwn, gredydu cyfrif y cwsmer gyda'r swm a orchmynnwyd a thalu unrhyw falans credyd i'r cwsmer.

5.5.8 Ni all y cwsmer dderbyn y penderfyniad ar ôl i'r cyfnod o 20 diwrnod gwaith y cyfeiriwyd ato yn Rheol 5.5.5 ddirwyn i ben, oni bai fod y cwmni'n cytuno. Mewn amgylchiadau lle nad yw'r cwmni'n cytuno, ni fydd y penderfyniad yn rhwymo'r cwmni na'r cwsmer.

5.6 Dirymu penderfyniad y dyfarnwr

5.6.1 Mae gan gwsmer yr hawl i wrthod penderfyniad dyfarnwr a mynd ar drywydd dulliau eraill o gaffael iawndal y tu allan i Gynllun WATRS. Os yw'r cwsmer yn derbyn y penderfyniad, bydd yn rhwymo'r cwmni ac eithrio o dan yr amgylchiadau canlynol.

5.6.2 Os yw'r cwmni, ar ôl i benderfyniad y dyfarnwr gael ei anfon i'r cyfranogion, o'r farn bod y dyfarnwr wedi gweithredu tu allan i'r grymoedd a roddir dan y Rheolau hyn wrth ddod i'r penderfyniad, gall y cwmni wneud cais i WATRS ddirymu'r penderfyniad.

5.6.3 Er mwyn osgoi ansicrwydd, bydd WATRS yn gweinyddu'r broses er mwyn dirymu penderfyniad dyfarnwr ar gyfer unrhyw gais, a bydd CEDR yn pennu p'un ai i ddirymu penderfyniad y dyfarnwr.

5.6.4 Mae'n rhaid i gais y cwmni i WATRS fod mewn ysgrifen gan gyfarwyddwr y cwmni hwnnw, ac mae'n rhaid i'r cais gyflwyno'r rhesymau llawn ynghylch pam y gweithredodd y dyfarnwr y tu allan i'r grymoedd a roddir dan y Rheolau hyn wrth ddod i'r penderfyniad. Gall y cwmni atodi dogfennau ategol i'w gais os yw'n dymuno gwneud hynny.

5.6.5 Mae'n rhaid i gais y cwmni i ddirymu penderfyniad gael ei wneud i WATRS o fewn deg diwrnod gwaith o'r dyddiad yr anfonwyd y penderfyniad i'r cyfranogion.

5.6.6 Pan fydd WATRS yn derbyn cais y cwmni i ddirymu'r penderfyniad, bydd WATRS yn anfon copi o gais y cwmni ac unrhyw ddogfennau ategol i'r cwsmer, gan roi cyfnod o ddeg diwrnod gwaith i'r cwsmer gynnig unrhyw sylwadau ar gais y cwmni.

5.6.7 Bydd CEDR yn ystyried cais y cwmni ac unrhyw sylwadau a ddarparwyd gan y cwsmer a bydd yn pennu p'un ai y gweithredodd y dyfarnwr y tu allan i'r grymoedd a roddir gan y Rheolau hyn wrth ddod i'r penderfyniad, ai peidio. Bydd CEDR yn anfon ei benderfyniad ysgrifenedig a'i resymau llawn i'r cyfranogion o fewn deg diwrnod gwaith o ddiwedd y cyfnod a neilltuwyd er mwyn i'r cwsmer gyflwyno sylwadau.

5.6.8 Os yw CEDR yn pennu na weithredodd y dyfarnwr y tu allan i'r grymoedd a roddir dan y Rheolau hyn wrth ddod i'r penderfyniad, bydd penderfyniad y dyfarnwr yn sefyll.

5.6.9 Os yw CEDR yn pennu bod y dyfarnwr wedi gweithredu y tu allan i'r grymoedd a roddir dan y Rheolau hyn wrth ddod i'r penderfyniad, gall CEDR, yn ôl ei ddisgresiwn, wneud unrhyw un o'r pethau canlynol:

5.6.9.1 dirymu'r penderfyniad gwreiddiol; ac/neu

5.6.9.2 os oes angen, cyhoeddi penderfyniad newydd.

5.7 Cydymffurfio â'r Penderfyniad

5.7.1 Os yw penderfyniad y dyfarnwr yn gorchymyn bod y cwmni'n gweithredu yng nghyswllt y cwsmer, ac mae'r cwsmer yn derbyn y penderfyniad o dan Reol 5.5.5, mae'n rhaid i'r cwmni gwblhau'r

weithred(gweithredoedd) angenrheidiol o fewn y raddfa amser a osodir gan y dyfarnwr.

5.7.2 Os nad yw'r dyfarnwr wedi nodi graddfa amser ar gyfer y weithred gyfeiriedig (gweithredoedd cyfeiriedig) y sonnir amdanynt yn y cymal uchod, mae'n rhaid i'r cwmni wneud unrhyw daliad a/neu gwblhau'r weithred gyfeiriedig (gweithredoedd cyfeiriedig) o fewn 20 diwrnod gwaith o'r dyddiad y mae WATRS yn rhoi gwybod i'r cwmni bod y cwsmer wedi derbyn y penderfyniad.

5.7.3 Os nad all y cwmni, am unrhyw reswm, gwblhau'r weithred(gweithredoedd) angenrheidiol o fewn y raddfa amser berthnasol uchod, mae'n rhaid i'r cwmni roi gwybod pam i'r cwsmer a WATRS cyn i'r raddfa amser ddirwyn i ben. Ar yr un pryd, mae'n rhaid i'r cwmni nodi dyddiad amgen erbyn pryd y cwblheir y weithred(gweithredoedd) angenrheidiol.

5.7.4 Os yw'r cwsmer yn rhoi gwybod i WATRS nad yw'r cwmni wedi gwneud unrhyw daliad a/neu heb gwblhau'r gweithredoedd gofynnol o fewn y raddfa amser a gyflwynir yn Rheol 5.7.1 neu 5.7.2, neu unrhyw raddfa amser amgen a hysbyswyd gan y cwmni o dan Reol 5.7.3, bydd WATRS yn cysylltu â'r cwmni i fynnu eu bod yn cydymffurfio â'r penderfyniad. Os nad yw'r cwmni'n ateb neu os yw'n methu â chydymffurfio â'r penderfyniad o fewn pum diwrnod gwaith, bydd WATRS yn anfon y mater i fyny i aelod uwch o'r staff yn y cwmni. Os yw'r cwmni'n parhau i beidio ag ateb a/neu gydymffurfio â'r penderfyniad o fewn pum diwrnod gwaith pellach, bydd WATRS yn cyfeirio'r mater at Gyfarwyddwr CEDR a all, yn ôl ei ddisgresiwn, roi rhybudd i atal neu derfynu aelodaeth y cwmni o'r Cynllun a hysbysu RWD am y rhybudd atal neu derfynu.

5.7.5 Os ceir ataliad neu derfyniad aelodaeth o'r Cynllun, bydd yn ofynnol i'r cwmni dan sylw roi gwybod i'r Awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr (Ofwat) o fewn 5 diwrnod gwaith am ataliad neu derfyniad o'r fath.

6. Grymoedd y dyfarnwr

6.1 Bydd y dyfarnwr yn deg a diduedd bob amser a bydd yn dod i benderfyniad sy'n cydweddu â'r ddeddfwriaeth berthnasol, a bydd yn cymryd i ystyriaeth unrhyw godau arfer perthnasol a chymwys. Lle mae'r cwmni, ym marn y dyfarnwr, wedi methu â gweithredu'n rhesymol ac yn deg, gall y dyfarnwr wneud dyfarniad mewn perthynas â cholledion nad ydynt yn ariannol.

6.2 Gan ddibynnu ar gydymffurfiad â'r graddfeydd amser cyffredinol a gyflwynir o fewn Rheolau'r Cynllun, gall y dyfarnwr wneud y canlynol:

6.2.1 Gofyn am dystiolaeth neu ddogfennau pellach oddi wrth y cwsmer neu'r cwmni, a gosod terfynau amser o fewn y pa rai y mae'n rhaid i'r cwsmer a'r cwmni ddarparu tystiolaeth neu ddogfennau o'r

fath;

6.2.2 Derbyn a rhoi sylw haeddiannol i unrhyw dystiolaeth sy'n berthnasol ym marn y dyfarnwr;

6.2.3 Mynd ymlaen â'r dyfarniad os yw naill ai'r cwsmer neu'r cwmni'n methu ag ufuddhau'r Rheolau hyn neu unrhyw gyfarwyddyd neu gyfeiriad a wneir yn unol â'r Rheolau hyn;

6.2.4 Dirwyn y dyfarniad i ben os yw'r holl gais neu ran ohono, ym marn y dyfarnwr, yn dod y tu allan i rychwant y Cynllun ac mae'n ystyried bod fforwm mwy addas yn bodoli er mwyn datrys yr anghydfod;

6.2.5 Dirwyn y dyfarniad i ben os yw'r cwsmer a'r cwmni'n setlo eu hanghydfod yn unol â darpariaethau Rheol 5.2 cyn gwneir penderfyniad;

6.2.6 Pennu a yw'r cwmni wedi cydymffurfio â'r penderfyniad, os ceir anghydfod rhwng y cyfranogion yng nghyswllt cydymffurfio.

6.3 Heb ragfarnu Rheol 6.6 ac yn ddarostyngedig i'r terfynau a osodir allan yn Rheolau 6.4 a 6.5, os yw'r dyfarnwr yn barnu fod cais y cwsmer yn llwyddo'n gyfan gwbl neu'n rhannol, gall orchymyn y cwmni i ddarparu unrhyw rai o'r cywiriadau a nodir yn Rheol 4.3.2 y gofynnwyd amdanynt gan y cwsmer yn y ffurflen gais.

6.4 O dan y Cynllun mae terfynau uchaf ar gyfer dyfarniadau. Ni all cyfanswm gwerth dyfarniad dyfarnwr ar gyfer iawndal a/neu gost neu werth unrhyw weithred i'w rhoi ar waith a/neu gost neu werth unrhyw wasanaeth sydd i'w ddarparu fod yn fwy na'r terfynau uchaf. Y rhain yw £10,000.00 y cwsmer am aelwydydd, a £25,000.00 y cwsmer lle nad ydynt yn aelwydydd. Mae'r terfynau hyn yn cynnwys unrhyw symiau a ddyfarnwyd ar gyfer colled nad yw'n ariannol a gyfyngir i £2,500 y dyfarniad. Nid yw unrhyw beth yn y Rheolau hyn yn atal cwsmer rhag gwneud cais am swm sy'n fwy na'r terfynau uchaf, ond ni all y dyfarnwr wneud dyfarniad neu roi cyfarwyddyd i wneud gweithred a/neu ddarparu gwasanaeth y byddai eu cost neu werth yn fwy na'r terfynau uchaf. Lle mae cwsmeriaid lluosog yn byw neu'n gweithio yn yr un cyfeiriad, mae'r terfyn yn gymwys ar draws y grŵp oni bai eu bod yn dalwyr biliau ar wahân.

6.5 Ni all y dyfarnwr fynnu bod cwmni'n gwneud unrhyw weithred neu waith lle nad oes gan y cwmni hawl statudol i ymgymryd â gweithred neu waith o'r fath.

6.6 Mewn amgylchiadau eithriadol, ond yn ddarostyngedig bob amser i'r terfynau uchaf cyffredinol, gall y dyfarnwr yn ôl ei ddisgresiwn, ddyfarnu mwy o iawndal nag a hawliwyd gan y cwsmer.

6.7 Yn ddarostyngedig i'r terfynau a gyflwynir yn Rheol 6.4, lle mae cwsmer, mewn anghydfod ynghylch taliadau a godwyd yn anghywir, yn gofyn am daliad llog, bydd y dyfarnwr yn dyfarnu llog ar gyfradd sy'n gyfwerth â'r gyfradd gymwys o dan adran 69 Deddf Llysoedd Sirol 1984 o'r dyddiad pryd talwyd y swm anghywir hyd nes dyddiad y penderfyniad.

7. Costau

7.1 Ni chodir ffi ar gwsmer am ddefnyddio'r Cynllun. Y diwydiant dŵr fydd â'r cyfrifoldeb o ariannu'r Cynllun.

7.2 Gall cwsmer gynnwys (yn ddarostyngedig i brawf o golled) hawliadau am gostau cysylltiedig fel rhan o'i hawliad ond nid oes gan y dyfarnwr rymoedd i ddyfarnu costau i unrhyw garfan mewn perthynas â chostau proffesiynol a/neu gyfreithiol sy'n gysylltiedig â darparu cyngor a/neu wasanaethau eraill yng nghyswllt gwneud cais i'r Cynllun.

8. Rheolau eraill

8.1 Bydd WATRS yn penodi dyfarnwr amnewid os nad all y dyfarnwr a benodwyd yn wreiddiol ymdrin â'r anghydfod am unrhyw reswm. Bydd WATRS yn rhoi gwybod i'r cyfranogion os gwneir penodiad o'r fath dim ond mewn amgylchiadau lle effeithir ar yr amserlen ar gyfer cyhoeddi'r penderfyniad gan yr amnewidiad.

8.2 Ac eithrio diwygio penderfyniad yn dilyn camgymeriad bach, ni fydd WATRS na'r dyfarnwr yn cyfranogi mewn gohebiaeth ynghylch cynnwys unrhyw benderfyniad.

8.3 Os oes gan y cwsmer neu'r cwmni gŵyn am ansawdd y gwasanaeth a ddarparwyd wrth weinyddu achos WATRS, dylid cwyno trwy drefn cwynion IDRS, y mae copïau ohoni ar gael oddi wrth WATRS. Ni ellir defnyddio'r drefn cwynion IDRS i herio penderfyniad dyfarnwr, y broses o ddyfarnu a fabwysiadwyd gan ddyfarnwr, na chynnwys y Rheolau hyn.

8.4 Os yw naill ai'r cwsmer neu'r cwmni angen i unrhyw ddogfennau gwreiddiol gael eu dychwelyd iddynt, mae'n rhaid iddynt wneud cais o'r fath o fewn 20 diwrnod gwaith o'r dyddiad pryd anfonir penderfyniad y dyfarnwr iddynt. Os na wneir cais o'r fath, bydd WATRS yn gwaredu'r dogfennau mewn dull diogel.

8.5 Mae unrhyw gyfeiriad yn y Rheolau hyn i ddiwrnodau gwaith trwy ddiffiniad yn hepgor Sadyrnau,

Suliau a gwyliau cyhoeddus a ddathlir yng Nghymru a Lloegr.

8.6 Gall y Cynllun, gan gynnwys y Rheolau hyn, gael ei ddiweddaru o bryd i'w gilydd. Pennir anghydfodau yn unol â'r Rheolau sydd mewn grym pan fod y cwsmer yn gwneud cais i ddefnyddio'r Cynllun.

8.7 Lle dyroddwyd penderfyniad gan ddyfarnwr, gall WATRS gyhoeddi crynodeb achos o'r penderfyniad hwnnw ar ei wefan. Ni fydd y crynodeb achos yn cynnwys enw na manylion personol y cwsmer nac enw'r cwmni, ond gall amlygu materion y mae'n ystyried eu bod o ddiddordeb cyhoeddus.

WATRS
Cynllun Gwneud Iawn am Gamweddau Dŵr
70 Fleet Street
Llundain
EC4Y 1EU

Ffôn: 0207 520 3801
E-bost: info@watrs.org
www.watrs.org