



WATRS

Cynllun Gwneud Iawn am Gamweddau **Dŵr**

Nodiadau Cyfarwyddyd

Trosolwg

Beth yw WATRS?

Gwasanaeth dyfarnu annibynnol yw WATRS a sefydlwyd er mwyn datrys anghydfodau rhwng cwsmeriaid a chwmnïau dŵr a charthffosiaeth. Lluniwyd WATRS er mwyn dyfarnu anghydfodau na chawsant mo'u datrys trwy drefn cwynion y cwmni neu drwy gyfeirio'r mater at y Cyngor Defnyddwyr Dŵr (CCWater).

Beth yw'r gwahaniaeth rhwng WATRS a CCWater?

Mae gan WATRS yr awdurdod i ddod i benderfyniad ar sail y dystiolaeth a ddarperir y mae'n ofynnol i'r cwmni gydymffurfio ag ef o fewn cyfnod penodol o amser, os yw'r cwsmer yn penderfynu derbyn canfyddiadau'r penderfyniad.

Sut allaf fod yn siŵr y bydd WATRS yn annibynnol?

Goruchwyli'r gweithrediad y Cynllun gan Banel annibynnol (y Panel ADR) a sefydlwyd er mwyn sicrhau annibyniaeth, effeithiolrwydd a chywirdeb y Cynllun. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth am y Panel ADR yn www.resolvingwaterdisputes.org.uk

Pwy sy'n dod i'r penderfyniad mewn perthynas â'm hanghydfod?

Gwasanaeth datrys anghydfodau annibynnol yw WATRS wedi'i seilio'n gyfan gwbl ar dystiolaeth ddogfennol. Ystyri'r eich cais gan Ddyfarnwr WATRS proffesiynol â chymwysterau cyfreithiol na fydd ganddo unrhyw gysylltiad uniongyrchol â chi na'ch cwmni dŵr er mwyn sicrhau annibyniaeth ac amhleidioldeb llwyr.

Sut fydd y dyfarnwr yn penderfynu'r achos?

Bydd y dyfarnwr yn ystyried yr wybodaeth rydych yn ei darparu yn eich cais ynghyd ag unrhyw dystiolaeth ategol a gyflwynir gennych. Byddant hefyd yn ystyried y dystiolaeth a gyflwynir gan y cwmni wrth ymateb i'ch cais, pob deddfwriaeth berthnasol fel Deddf y Diwydiant Dŵr 1991 ac amodau a thelerau perthnasol a'r Safonau Gwarantedig. Yn olaf, bydd y dyfarnwyr yn ystyried beth sydd fwyaf teg a rhesymol yng ngolau'r holl amgylchiadau sydd ger eu bron.

A allaf siarad yn uniongyrchol â'r Dyfarnwr WATRS?

Na, ni fydd gan y dyfarnwr a benodir unrhyw gysylltiad uniongyrchol gyda chi nac ychwaith gyda'ch cwmni dŵr er mwyn sicrhau annibyniaeth ac amhleidioldeb llwyr.

A fydd gwrandawriad er mwyn i mi allu darparu tystiolaeth?

Na fydd, gwasanaeth dyfarnu yw WATRS; oherwydd hyn mae'n broses a seilir yn gyfan gwbl ar dystiolaeth ddogfennol.

Pryd fyddaf yn derbyn penderfyniad?

Nod WATRS fydd i anfon penderfyniad i chi o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn eich cais wedi'i gwblhau.

A oes rhaid i mi ddefnyddio WATRS?

Nac oes, nid oes unrhyw orfodaeth arnoch i wneud cais i WATRS er mwyn datrys eich anghydfod.

Mae fy nghwyn i ynghylch carthffosiaeth nid dŵr, a allaf barhau i ddefnyddio WATRS?

Gallwch, mae WATRS yn ymdrin ag anghydfodau am wasanaethau dŵr neu garthffosiaeth.

A oes rhaid i mi dalu i ddefnyddio WATRS?

Nac oes, mae WATRS yn rhad ac am ddim i'w ddefnyddio ar gyfer cwsmeriaid bob amser ac ym mhob amgylchiad. Mae pob cwmni dŵr a charthffosiaeth yng Nghymru a Lloegr wedi cytuno'n wirfoddol i ariannu'r gost o WATRS fel rhan o'u hymrwymiad i ddarparu dull annibynnol a diduedd o ddatrys anghydfodau ar gyfer eu cwsmeriaid.

A allaf adennill y costau o baratoi fy achos WATRS?

Na, mae'n rhaid i chi dalu unrhyw gostau yr ewch iddynt wrth baratoi a chyflwyno eich achos i WATRS, sy'n cynnwys unrhyw gostau cysylltiedig a thrydydd parti. Os ydych, er enghraifft, yn penderfynu ymofyn am gyngor cyfreithiol ynghylch gwneud cais, mae'n rhaid i chi dalu am hynny eich hun.

A oes angen cyfreithiwr arnaf?

Nac oes, nid oes angen cyfreithiwr arnoch, ond gallwch ddewis defnyddio un os ydych yn dymuno, ond bydd yn rhaid i chi dalu'r holl gostau cyfreithiol (neu gostau proffesiynol eraill) yr ewch iddynt wrth wneud y cais eich hun.

A allaf atal taliad i'r cwmni am ei wasanaethau hyd nes clywaf y canlyniad?

Na, nid yw cyfeirio anghydfod at WATRS yn cael gwared ar eich dyletswydd i dalu unrhyw filiau i'r cwmni nad ydynt yn rhan o'ch anghydfod.

Cyfeirio Anghydfod at WATRS

Pryd allaf wneud cais i WATRS?

Gellir gwneud cais i WATRS wedi i chi:

1. ddihysbyddu trefn cwynion y cwmni a
2. dywedwyd wrthyh gan CCWater (Cyngor Defnyddwyr Dŵr) eich bod yn gymwys i wneud cais i WATRS. Bydd CCWater yn rhoi Llythyr Hysbysiad WATRS i chi neu Lythyr Opsiwn WATRS.

Unwaith eich bod yn gwneud cais i WATRS ni fydd CCWater yn gallu cyfryngu ar eich rhan mwyach gyda'ch cwmni dŵr nac ymchwilio ymhellach i'ch cwyn.

Beth yw'r gwahaniaeth rhwng Llythyr Hysbysiad a Llythyr Opsiwn?

Rhoddir Llythyr Hysbysiad pan fod anghydfod wedi mynd drwy drefn cwynion cwmni ac mae CCWater wedi cyfryngu ac/neu ymchwilio i'r anghydfod ac er gwaethaf hyn ni ellir datrys yr anghydfod. Mae'n golygu nad yw CCWater yn credu y gallant fynd â'r mater gam ymhellach. Rhoddir Llythyr Opsiwn pan fod yr anghydfod yn dal i gael ei ymchwilio neu pan fod CCWater yn parhau i gyfryngu ond mae naill ai 4 wythnos neu 8 wythnos wedi mynd heibio ers i'r anghydfod fynd i CCWater.

A oes rhaid i mi fynd i WATRS os byddaf yn derbyn Llythyr Opsiwn?

Na, ystyr Llythyr Opsiwn yn syml yw y gallwch fynd i WATRS os ydych yn dymuno, neu gallwch aros hyd nes bod CCWater yn gorffen eu gwaith cyfryngu ac/neu ymchwilio.

A oes terfynau amser ar wneud cais?

Oes, mae gennych 6 mis o ddyddiad y Llythyr Hysbysiad er mwyn gwneud cais. Nid oes terfyn amser yng nghyswllt Llythyr Opsiwn ond disodlir y Llythyr Opsiwn gan y Llythyr Hysbysiad pan roddir ef a bydd y terfyn amser o 6 mis yn berthnasol wedyn.

A all CCWater wneud fy nghais ar fy rhan?

Na allant, ond gallwch ofyn i CCWater gyfeirio eich cwyn i WATRS, wedyn bydd WATRS yn anfon ffurflen gais i chi a bydd yn rhaid i chi ei chwblhau a'i llofnodi.

Beth ddylwn ei ystyried cyn gwneud fy nghais?

Dylech ddarllen y nodiadau cyfarwyddyd hyn yn ofalus cyn gwneud cais er mwyn sicrhau y gellir ymdrin â'ch cais gan WATRS. Mae Rheolau WATRS yn manylu ar y mathau o geisiadau y gall WATRS ymdrin â hwy ac maent yn darparu esboniad o sut mae trefn y Cynllun yn gweithio a beth ddylech ddisgwyl iddo ddiwydd os ydych yn gwneud cais. Ni ddisgwylir i chi fod â gwybodaeth fanwl o'r ddogfen hon, bydd y Tîm WATRS yn rhoi gwybod i chi am unrhyw ofynion rheol y mae angen i chi wybod amdanynt.

Pa fathau o anghydfodau gall WATRS ymdrin â hwy?

Gallwn ymdrin ag anghydfodau mewn perthynas â:

- biliau, taliadau, casgliadau ac adennill dyledion;
- anghydfodau yng nghyswllt metru;
- gwasanaethau cyflenwi dŵr;
- gwasanaethau dŵr gwastraff/ carthffosiaeth;
- datblygu a chyflenwadau newydd.
- materion eraill sydd wedi bod yn destun trefn cwyn fewnol cwmni ac nad ydynt wedi'u

hepgor o ran y rheolau WATRS.

Bydd WATRS yn asesu eich cais yn erbyn y meini prawf uchod, ac os nad yw eich anghydfod yn dod o fewn rychwant y cynllun hwn, bydd WATRS yn rhoi gwybod i chi ac ni fydd eich cais yn mynd i ddyfarnwr.

Bydd y cwmni dan drafodaeth yn cael y cyfle'n ogystal i wrthwynebu derbyniad eich cais os yw'n ystyried fod yr anghydfod y tu allan i rychwant y cynllun. Mewn amgylchiadau o'r fath bydd WATRS yn rhoi dyfarniad ar ddilysrwydd y cais a bydd penderfyniad WATRS yn derfynol.

Pa fathau o anghydfodau nad all WATRS ymdrin â hwy?

Os yw eich cwyn am un o'r materion canlynol **ni all WATRS ymdrin ag ef:**

- anghydfod yng nghyswllt Deddfau Cystadleuaeth 1998 a 2002;
- achosion gorfodi rheoliadol;
- penderfyniadau cyflenwi crynswth;
- anghydfod rhwng ymgymerywyr, rhwng dalwyr trwydded a rhwng ymgymerywyr 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 dedfrydu yn eu cylch oni bai y rhoddyd penderfyniad y Llys o'r neilltu;
- 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 CCWater wedi rhoi llythyr i chi sy'n dweud wrthyfch y gallwch wneud cais i WATRS;
- cwynion ailwerthu a thrydydd parti;
- anghydfodau yng nghyswllt honiadau o weithrediadau twyllodrus neu droseddol;
- unrhyw anghydfod neu anghydfodau sydd, ac a ystyrir gan WATRS eu bod, yn rhai gwamal a/neu flinderus.

Dylech wneud cais dim ond os yw eich anghydfod yn dod o fewn y meini prawf o achosion derbyniol a fanylwyd uchod. Os ydych yn ansicr, gallwch gysylltu â WATRS

Beth yw'r uchafswm gallaf ei hawlio dan WATRS?

Yr uchafswm gallwch ei hawlio yw £10,000 y cwsmer am aelwydydd a £25,000 y cwsmer am eiddo nad yw'n aelwyd. Gall y dyfarnwr orchymyn y cwmni i weithredu neu ddarparu gwasanaeth i chi ond ni all cyfanswm gwerth unrhyw hawliad, gan gynnwys cost unrhyw weithrediadau neu wasanaethau, fod yn fwy na'r terfyn uchaf. Mae'r terfynau hyn yn berthnasol lle ceir cwsmeriaid lluosog yn byw neu'n gweithio yn yr un cyfeiriad, oni bai eu bod yn talu biliau ar wahân.

A allaf wneud cais am fwy na'r uchafswm?

Gallwch, ond ni all y dyfarnwr orchymyn y cwmni i dalu mwy i chi a/neu fynnu eu bod yn gweithredu neu ddarparu unrhyw wasanaeth lle byddai cyfanswm y gwerth neu'r gost o wneud hynny'n fwy na'r uchafswm.

Beth ddylwn ei roi yn fy nghais?

Bydd angen i chi gynnwys y llythyr oddi wrth CCWater yn dweud wrthyfch y gallwch wneud cais i WATRS. Os nad yw hwn gennych gallwch ofyn i CCWater anfon copi i WATRS. Dylech gyflwyno'r rhesymau dros eich anghydfod a beth rydych yn ei hawlio gan y cwmni dŵr a pham. Dylech ddarparu tystiolaeth i gefnogi eich honiad(honiadau). Er mwyn i'ch cais gael ei dderbyn, mae'n rhaid i chi roi eich cydsyniad i ganiatáu i'r cwmni (a CCWater os ydych eisiau iddynt ddarparu dogfennau) ddarparu pob gwybodaeth yng nghyswllt eich anghydfod. Dylech ddarparu unrhyw dystiolaeth sydd gennych er mwyn cefnogi eich honiadau.

Dylai eich cais gynnwys manylion am:

- gwasanaeth y cwmni y mae'r anghydfod yn deillio ohono;
- y digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn;
- yr union faterion sy'n ffurfio pwnc y ddadl;
- y camau a gymerwyd eisoes er mwyn ceisio caffael datrysiaid gyda'r cwmni gan gynnwys cyfranogaeth CCWater;
- y dyddiadau perthnasol ar gyfer y problemau gyda'r gwasanaeth a'r camau a gymerwyd eisoes i geisio eu datrys;
- y rhesymau dros ofyn am y cywiriad neu gywiriadau;
- y rhesymau a'r dystiolaeth sy'n cefnogi unrhyw iawndal a hawliad;
- unrhyw ddogfennau ategol perthnasol – cofiwch y bydd yn helpu eich cais os gallwch ddarparu tystiolaeth i gefnogi eich honiad.

Mae WATRS wedi llunio ffurflen gais a fydd yn eich tywys drwy'r gofynion hyn gam wrth gam.

A all WATRS fy helpu gyda'm cais?

Gall, mae'r Tîm WATRS ar gael i gynnig arweiniad ynghylch gwneud cais. Mae WATRS wedi ymrwymo i ddarparu hygyrchedd addas ar gyfer pawb y mae'n ymdrin â hwy a bydd WATRS yn gwneud addasiadau rhesymol er mwyn helpu'r cwsmer ymhellach. Fodd bynnag, ni fydd WATRS yn gallu dweud wrthyh sut i gyflwyno'ch cais.

Setliadau

Gwnaeth y cwmni gynnig i mi cyn i mi wneud fy nghais, a allaf barhau i'w dderbyn?

Na, nid yw unrhyw gynnig neu gynigion a wnaed gan eich cwmni dŵr cyn i chi wneud eich cais yn agored mwyach ac ni allwch mo'u derbyn ar ôl i chi wneud eich cais.

Beth os fydd y cwmni'n gwneud cynnig i mi ar ôl i mi wneud fy nghais?

Gallwch dderbyn unrhyw gynnig a wnaed gan y cwmni ar ôl i chi wneud eich cais ond cyn bod y dyfarnwr wedi anfon penderfyniad i chi. Gelwir hyn yn setliad cytunedig. Os ydych yn derbyn y cynnig bydd y cwmni'n rhoi gwybod i WATRS a chaiff yr achos ei gau. Bydd yn rhaid i chi gadarnhau eich bod yn derbyn y setliad cytunedig.

A fydd WATRS yn dod i gytundeb trwy drafodaeth gyda'r cwmni ar fy rhan?

Na fydd, mae WATRS yn wasanaeth datrys anghydfodau diduedd, annibynnol: ni fydd yn gweithredu ar eich rhan chi nac ar ran y cwmni.

Penderfyniadau Dyfarnu

Beth all WATRS orfodi i'r cwmni ei wneud?

Gallwn ddweud wrth y cwmni i ddarparu neu wneud unrhyw un neu'r cyfan o'r canlynol:

- darparu esboniad ac/neu ymddiheuro;
- darparu gwasanaeth;
- gwneud rhywbeth am eich bil neu filiau;
- gweithredu mewn ffordd benodedig ;
- darparu iawndal ariannol a fydd, os yw eich cyfrif yn ddyledus, yn cael ei gredydu i'ch cyfrif gan y swm y gorchmynnir iddo gael ei dalu, gydag unrhyw falans credyd yn cael ei dalu i chi'n uniongyrchol.

Cofiwch, ym mhob achos, ni all y dyfarnwr orchymyn i'ch cwmni dŵr dalu mwy i chi a/neu ddweud wrth eich cwmni dŵr i weithredu neu ddarparu unrhyw wasanaeth lle byddai cyfanswm y gwerth yn fwy na'r uchafswm a hawlir.

A all WATRS ddirwyo'r cwmni a/neu weithredu er mwyn ei gosbi?

Na, nid yw WATRS yn rheolydd ac ni all osod dirwyon ar gwmnïau. Rôl WATRS yw datrys anghydfodau unigol rhwng cwsmeriaid a chwmnïau mewn dull diduedd.

Beth ddylwn ei wneud pan fyddaf yn derbyn y penderfyniad?

Mae gennych 20 diwrnod gwaith i ddweud wrth WATRS p'un ai ydych yn derbyn y penderfyniad. Os ydych yn derbyn y penderfyniad, bydd yn dyfod yn un sy'n rhwymo'r cwmni a bydd yn rhaid iddynt wneud beth mae'r penderfyniad yn ei ddweud. Os nad ydych yn dweud wrth WATRS eich bod yn derbyn y penderfyniad o fewn 20 diwrnod gwaith, nid fydd gorfodaeth ar y cwmni i wneud unrhyw beth er mwyn cydymffurfio â'r penderfyniad.

A allaf dderbyn y penderfyniad ar ôl i'r cyfnod o 20 diwrnod gwaith ddirwyn i ben?

Na allwch, ni allwch dderbyn y penderfyniad ar ôl yr 20 diwrnod gwaith.

Os nad wyf yn hapus gyda phenderfyniad WATRS, a allaf apelio yn ei erbyn?

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

Os wyf yn derbyn y penderfyniad, pryd fydd y cwmni'n cydymffurfio ag ef?

Mae'n rhaid i'r cwmni weithredu ar y penderfyniad o fewn y raddfa amser a gyflwynir yn y penderfyniad. Os na chaiff graddfa amser ei chyflwyno yn y penderfyniad, mae'n rhaid i'r cwmni weithredu o fewn 20 diwrnod gwaith o'r dyddiad pryd cyhoeddwyd y penderfyniad.

Beth os nad yw'r cwmni'n cydymffurfio â'r penderfyniad neu'r setliad y cytunwyd arno?

Os nad yw'r cwmni'n cydymffurfio, mae'n rhaid i chi ddweud wrth WATRS o fewn 15 diwrnod gwaith o'r dyddiad pryd ddylai'r cwmni fod wedi cydymffurfio.

Beth os wyf eisiau cwyno am WATRS?

Mae gan WATRS drefn cwynion benodedig y gellir ei chanfod [yma](#)

A yw WATRS wedi'i gofrestru dan Ddeddf Diogelu Data 1998?

Gweithredir WATRS gan IDRS, rhan o'r Ganolfan er Datrys Anghydfodau'n Effeithiol, ac fe'i cofrestrwyd o dan Ddeddf Diogelu Data 1998.

WATRS
Canolfan Datrys Anghydfodau Rhyngwladol
70 Fleet Street, Llundain
EC4Y 1EU

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

Llinell Amser

