

Application Form

WATRS

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 Lawndal. 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 dderbynebaw 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 teleffon: (0)800 008 6909 **Trwy e-bost:** applications@watrs.org **Ewch i'r wefan:** www.watrs.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:

Enw llawn:

Busnes:

Cyfeiriad Stryd:

Tref:

Sir:

Cod post:

Ffôn:

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:

Sefydliad:

Cyfeiriad Stryd:

Tref:

Sir:

Cod post:

Ffôn:

Cyfeiriad e-bost:

TI'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 cwmn

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

Enw cwmni:

Enw cyfrif:

Rhif eich cyfrif:

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.

Biliau a/neu ddatganiadau	Dogfennaeth CCWater
Gohebiaeth i ac oddi wrth y cwmni Llundain	Llythyron i ac oddi wrth gasglwyr dyledion
Canllawiau cynhyrchion	Rhestrau prisiau
Recordiadau (clywedol)	Derbynebaw
Tystiolaeth fideo	Cytundebau gwasanaeth
Tystiolaeth arall (manylwch)	Llythyr Hysbysiad WATRS

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?

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 flaenrol at lys barn.
- Deallaf bydd CCWater a'r cwmni'n darparu gwybodaeth amdanaf i WATRS.

Llofnod:

Printio'r enw

Dyddiad:

Sut glywsoch gyntaf am WATRS?

CCWater Ofwat Fforymau ar-lein Cwmni Dŵr/Carthffosiaeth Cyfryngau Cymdeithasol
Arall

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:

By post:

Cynllun Dyfarnu'r Diwydiant Dŵr
(WATRS) 4ydd Llawr
70 Fleet Street
Llundain
EC4Y 1EU

Drwy e-bost:

applications@watrs.org

Drwy ffacs:

0845 1308 117