Dŵr Cymru
Welsh Water

Safonau Gwasanaeth Gwarantedig Cyfanwerthu

2025-26

dwrcymru.com

Ein haddewid i chi

Rydyn ni'n gweithio'n galed iawn i ddarparu gwasanaeth rhagorol ar eich cyfer, ond weithiau mae pethau'n mynd o chwith.

Rhaid i gwmnïau dŵr fodloni safonau penodol. Fel cwmni sydd mewn perchnogaeth ar ran ein cwsmeriaid, rydyn ni'n cymryd pob cam posibl i wneud pethau'n iawn y tro cyntaf Bob tro. Dyma amlinelliad o'n haddewid i chi, a beth y gallech ei hawlio os bydd rhywbeth yn mynd o'i le.

Eich dŵr

Toriadau cynlluniedig

Byddwn ni'n rhoi o leiaf 48 awr o rybudd i chi os oes angen cyflawni gwaith cynlluniedig a fydd yn effeithio ar eich cyflenwad am fwy na phedair awr.

Os na fyddwn ni'n gwneud hyn, byddwn ni'n talu £50 i gwsmeriaid busnes cyn pen 20 diwrnod gwaith.

Byddwn ni'n adfer eich cyflenwad erbyn yr amser a nodir yn yr hysbysiad.

Os na fyddwn ni'n gwneud hyn, byddwn ni'n talu £75 i gwsmeriaid busnes cyn pen 20 diwrnod gwaith.

Byddwn ni'n talu iawndal pellach i chi am bob 12 awr ychwanegol y byddwch heb gyflenwad dŵr yn sgil y toriad.

Byddwn ni'n talu £75 i gwsmeriaid busnes (am bob 12 awr) cyn pen 20 diwrnod gwaith.

Toriadau heb eu cynllunio

Byddwn ni'n adfer eich cyflenwad cyn pen 12 awr ar ôl i'r broblem ddod i'n sylw. Gallai gwaith trwsio ar brif bibell strategol gymryd mwy o amser na hyn, ac yn yr achosion hyn, ein nod fydd adfer eich cyflenwad dŵr cyn pen 48 awr.

Os na fyddwn ni'n gwneud hyn, byddwn ni'n talu £75 i gwsmeriaid busnes cyn pen 20 diwrnod gwaith.

Byddwn ni'n talu iawndal pellach i chi am bob 12 awr ychwanegol y byddwch heb gyflenwad dŵr yn sgil y toriad.

Byddwn ni'n talu £75 i gwsmeriaid busnes (am bob 12 awr) cyn pen 20 diwrnod gwaith. Os nad oeddem ni'n ymwybodol o'r toriad, bydd angen i chi gyflwyno hawliad trwy ffonio 0800 260 5053 neu ysgrifennu atom cyn pen tri mis ar ôl i'r peth ddigwydd.

Gorchymyn sychder (heb gynnwys cyfyngiadau ar bibellau dyfrio)

Byddwn ni'n talu iawndal i chi os oes Toriad yn eich cyflenwad dŵr oherwydd sychder.

Byddwn ni'n talu £50 i gwsmeriaid busnes am bob dydd neu ran o ddiwrnod (hyd at y terfyn) taliadau dŵr y flwyddyn flaenorol ar gyfer yr eiddo, neu hyd at £500 os nad chi oedd yn gyfrifol am daliadau'r flwyddyn ddiwethaf).

Ansawdd dŵr

Os bydd rhywun yn cysylltu â ni am fod blas neu arogl anarferol ar eich dŵr, neu os ydyn ni'n cael gwybod bod rhywun yn sâl o ganlyniad i yfed y dŵr, byddwn ni'n cysylltu nôl â chi cyn pen pedair awr oni bai ein bod eisoes yn delio â'r broblem yn eich ardal.

Os na fyddwn ni'n gwneud hyn, gallwch hawlio £20.

Os byddwn ni'n cymryd sampl o'r dŵr yn sgil eich galwad, byddwn ni'n rhannu'r canlyniad â chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Os na fyddwn ni'n gwneud hyn, gallwch hawlio £20. Rhaid hawlio'r taliadau hyn cyn pen tri mis ar ôl y digwyddiad.

I gael gwybodaeth am ansawdd y dŵr yn eich ardal, ewch i **dwrcymru.com** neu ffoniwch eich Adwerthwr.

Pwysedd dŵr

Byddwn ni'n sicrhau bod eich pwysedd dŵr ar y lefel gywir. Y pwysedd lleiaf yw saith metr statig, sydd gyfwerth â llif o 9 litr y funud. Os ydyn ni'n ymwybodol bod eich pwysedd dŵr wedi disgyn yn is na'r lefel hon am awr neu fwy ddwywaith mewn cyfnod o bedair wythnos, byddwn ni'n talu iawndal i chi oni bai ei bod oherwydd gwaith hanfodol neu sychder.

Byddwn ni'n talu £25 i chi cyn pen 20 diwrnod gwaith (dim ond un taliad y gellir ei wneud mewn blwyddyn). Os nad oeddem ni'n gwybod bod hyn wedi effeithio arnoch, bydd angen i chi gyflwyno hawliad trwy eich Adwerthwr cyn pen tri mis ar ôl yr ail ddigwyddiad.

Gosod mesuryddion

Byddwn ni'n gosod eich mesurydd cyn pen tri mis ar ôl i'ch cais ddod i law.

Os na fyddwn ni'n gwneud hyn, byddwn ni'n talu £20 i chi am bob neu ran o fis cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad gosod.

Eich gwasanaeth

Apwyntiadau

Os oes angen i ni gynnig apwyntiad i chi, bydd hynny naill ai yn y bore (8am-12pm) neu yn y prynhawn (12pm-6pm) dydd Llun i ddydd Gwener, neu rhwng 8am a 12pm dydd Sadwrn. Gallwn gynnig slot o ddwy awr ar gyfer eich apwyntiad ar gais.

Os byddwn ni'n colli apwyntiad neu'n methu â rhoi 24 awr o rybudd am ganslo neu newid apwyntiad, byddwn ni'n talu £20 i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Materion eraill

Taliadau cosb

Os ydyn ni'n methu â gwneud unrhyw un o'r taliadau hyn o fewn yr amser a nodir, byddwn yn talu taliad cosb i chi'n awtomatig.

Byddwn ni'n talu £50 i gwsmeriaid busnes.

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg.