

Welsh Water is a customer focussed organisation and we try our best to get things right first time, every time. Sometimes things go wrong and when they do we think you are entitled to compensation. Every water company must meet certain standards, but we see these as a bare minimum, and we have improved and added to these standards so that we offer you the best possible customer service. This leaflet explains the standards of service you should receive from us, and the compensation you could receive if we fail to deliver these service standards.

Some payments we will make automatically and others you will have to apply for. We explain the differences below, so please check to see which apply to you.

Also, there are certain terms and conditions that apply. This means that we won't make a payment in certain circumstances, e.g. where severe weather conditions, industrial action or the actions of a third party have made it impossible for us to meet our guaranteed service standards.

The payments below will be automatically paid to you - you DON'T have to claim for them. However, if you owe us over six weeks charges on your water/sewerage bill, we will credit your account instead.

When we visit you - We will offer you a morning (8am – 12noon) or afternoon (12 – 5pm) appointment or, if you ask us, a two hour slot. If we miss an appointment, or don't give 24 hours notice for a cancellation or change of appointment, we will give you £20. We will make this payment within 10 working days.

If you write with a complaint about our service or with a question about your bill - We will respond to you by telephone, by a visit or in writing within 10 working days of receiving your letter. If we don't do this we will give you £20. We will make this payment within 10 working days.

If you write with a request to change your payment arrangement, or frequency - If we are unable to agree to your request, we will respond within five working days of receiving your letter. If we don't do this we will give you £20. We will make this payment within 10 working days.

We understand that if your property is flooded this is a very distressing time. If your property is flooded with sewage, either internally or externally, contact our sewage help line on **0800 085 3968** and we will do all we can to help you.

Internal sewage flooding* - If sewage enters your home or premises, and it is our fault we will give you a payment equivalent to your annual sewerage bill. This is a minimum of £150 and maximum of £1,000 per incident. We will make these payments within 20 working days.

External flooding* - If sewage enters your land or property causing you to be materially affected by the flooding, and it is our fault, we will give you a payment equivalent to 50% of your annual sewerage bill. This is a minimum of £75 and maximum of £500 per incident. We will make these payments within 20 working days.

Planned interruptions to your water supply** - If we have to carry out planned work which involves interrupting your water supply for more than four hours we will let you know by giving you a written notice at least 48 hours in advance. If we don't do this we will give you £20 if you are a domestic customer and £50 if you are a business customer. If we don't restore the water supply by the time stated on the written notice we will give you £20 if you are a domestic customer, and £50 if you are a business customer. For every further 24 hours the water supply remains interrupted we will give you £10 if you are a domestic customer and £25 if you are a business customer. We will make these payments within 20 working days.

Unplanned interruptions to your water supply** - Unfortunately we cannot notify you beforehand in the case of an unplanned interruption, like a burst, but we will compensate you if we don't restore your supply within 12 hours of us knowing about the problem. Repairs to a strategic main – a major water main supplying the area - may take longer, so in these cases we aim to restore your water supply within 48 hours. We will give you £20 if you are a domestic customer and £50 if you are a business customer if we fail to meet these guarantees. You will also receive an additional £10 for domestic customers and £25 for business customers for each additional 24 hours that you remain without water. We will make these payments within 20 working days.

Water pressure - Very occasionally you may have a fall in your water pressure. Where we are aware that your water pressure has dropped below seven metres static head, twice within four weeks, each time for one hour or longer (unless this is because of essential work or drought), we will give you £25, only one payment will be made in the same financial year. We will make these payments within 20 working days. If we were not aware that you were affected by low pressure then you will need to make a claim by telephone or in writing within three months of the second occasion.

Drought Order (does not include hosepipe restrictions) - If your supply is interrupted due to drought we will give you £10 per day or part day (up to the limit of last year's average household bill) if you are a domestic customer, or £50 per day or part day (up to the limit of last year's water charges for the premises or up to £500 if you were not liable for last year's charges) if you are a business customer.

Fitting meters - If we do not fit your meter within three months of receiving your signed application we will give you £20 per month or part thereof. We will make these payments within 10 working days.

*If we were not aware that you were affected at the time of the flooding you will need to make a claim by telephone or in writing within three months of the incident. For external flooding the claim must be made in writing. The definition of 'internal and external flooding' can be found in our 'Floodcare' booklet which is available online at www.dwrcymru.com or by calling **0800 052 0138**.

**If we were not aware that your supply had been interrupted you will need to make a claim by telephone or in writing within three months of the event.

Penalty Payments - If we fail to make any of these payments within the stated time then we will automatically pay you a penalty payment. For domestic customers this is £20, and for business customers this is £50.

The payments below must be CLAIMED, they will not be paid automatically. To do this simply phone **0800 052 0130** and ask for a compensation claim form within three months of the incident. If you owe us over six weeks charges on your water/sewerage bill, we will credit your account instead.

Water quality - If you telephone us with a problem about an abnormal taste or smell of water, or if you think someone is ill as a result of drinking the water, we will contact you within four hours, unless we are already dealing with the problem in your area. If we don't you can claim £20.

Water quality report - If we take a water sample as a result of your call, we will give you the result within 10 working days. If we don't you can claim £20.

Incorrect summons or judgments - If we incorrectly issue a county court claim against you for a debt for which you are not liable, and for which you have previously informed us that you are not liable, we will correct the situation, withdraw the fees and costs and you can claim £100.

How can you contact us?

Online – the easiest way is to go online at www.dwrcymru.com where we will answer most of your questions and you can download our publications.

Telephone – you can call us on
0800 052 0145 for billing/account enquires
0800 052 0130 for water enquiries
0800 085 3968 for waste water enquiries

Unhappy with our service? - Please let us know by either going online, or contacting us on one of the numbers above. Our publication 'How we handle your complaints' gives further details on how to make a complaint. If you remain dissatisfied, it also provides details of the Consumer Council for Water who represents customers and investigates complaints. This publication is available online at www.dwrcymru.com or by calling **0800 052 0138**.

Publications and bills are also available in other formats, including audio cassette/CD and large print – contact us if this is of interest to you.

Since 2001, Welsh Water has been owned by Glas Cymru – a 'not for profit' company. Glas Cymru runs Welsh Water solely for the benefit of customers and unlike other UK water companies, Welsh Water has no shareholders. So instead of paying shareholder dividends we reinvest any financial surpluses in the business to improve service levels for the benefit of our customers. Our top priority is to provide a high quality and reliable service at an affordable price.

Mae Dŵr Cymru yn sefydliad sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid ac rydym yn gwneud ein gorau glas i wneud pethau'n iawn y tro cyntaf, bob tro. O bryd i'w gilydd mae pethau'n mynd o chwith, a phan fydd hynny'n digwydd, credwn fod hawl gennyh i gael iawndal. Mae'n rhaid i bob cwmni dŵr gyrraedd safonau gofynnol, ac rydym wedi gwella'r safonau hyn ac ychwanegu atynt er mwyn cynnig y wasanaeth cwsmeriaid gorau posibl i chi. Mae'r daflen hon yn esbonio'r safonau gwasanaeth y dylem eu cyrraedd, a'r iawndal y gallech ei gael os byddwn yn methu â chyrraedd y safonau gwasanaeth hyn.

Byddwn yn gwneud rhai taliadau yn awtomatig a bydd yn rhaid i chi wneud cais am rai eraill. Nodir y gwahaniaethau isod, edrychwch i weld pa rai sy'n berthnasol i chi.

Mae telerau ac amodau penodol yn berthnasol hefyd. Mae hyn yn golygu na fyddwn yn gwneud taliad o dan amgylchiadau penodol e.e. pan fydd amodau tywydd garw, gweithred ddiwydiannol, neu weithredoedd gan drydydd parti yn ei gwneud yn amhosibl i ni gyrraedd ein safonau gwasanaeth gwarantiedig.

Caiff y taliadau isod eu talu i chi'n awtomatig - NID oes rhaid i chi wneud cais amdanynt. Fodd bynnag, byddwn yn credydu eich cyfrif os bydd arnoch dros chwe wythnos o daliadau ar eich bil dŵr/carthffosiaeth.

Pan fyddwn yn ymweld â chi - Byddwn yn cynnig apwyntiad bore (8am - 12pm) neu brynhawn (12pm - 5pm) i chi neu gyfnod o ddwy awr os byddwch yn gofyn amdano. Os byddwn yn colli apwyntiad neu'n peidio â rhoi rhybudd 24 awr am ganslo neu newid yr apwyntiad, byddwn yn rhoi £20 i chi. Byddwn yn gwneud y taliad hwn o fewn 10 diwrnod gwaith.

Os byddwch yn ysgrifennu yn cwyno am ein gwasanaeth neu gyda chwestiwn am eich bil - Byddwn yn ymateb i chi dros y ffôn, drwy ymweld â chi neu drwy ysgrifennu atoch o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn eich llythyr. Os na fyddwn yn gwneud hynny, byddwn yn rhoi £20 i chi. Byddwn yn gwneud y taliad hwn o fewn 10 diwrnod gwaith.

Os byddwch yn ysgrifennu yn gofyn am gael newid eich trefniadau talu, neu pa mor aml rydych yn talu - Os na allwn gytuno â'ch cais, byddwn yn ymateb o fewn pum diwrnod gwaith i dderbyn eich llythyr. Os na fyddwn yn gwneud hynny, byddwn yn rhoi £20 i chi. Byddwn yn gwneud y taliad hwn o fewn 10 diwrnod gwaith.

Rydym yn deall ei bod yn gyfnod anodd iawn os bydd dŵr yn gorlifo yn eich eiddo. Os bydd carthion yn gorlifo yn eich eiddo, naill ai'n fewnol neu'n allanol, cysylltwch â'n llinell gymorth carthion ar **0800 085 3968** a byddwn yn gwneud popeth o fewn ein gallu i'ch helpu.

Llifogydd carthion mewno! - Os bydd carthion yn dod i mewn i'ch cartref neu'ch safle, ac mai ni sydd ar fai, byddwn yn rhoi taliad i chi sy'n gyfwerth â'ch bil carthffosiaeth blynyddol. Mae hyn yn lleiafswm o £150 ac uchafswm o £1,000 fesul digwyddiad. Byddwn yn gwneud y taliadau hyn o fewn 20 diwrnod gwaith.

Llifogydd allanol! - Os bydd carthion yn dod i mewn i'ch tir neu'ch eiddo gan effeithio'n sylweddol arnoch, ac mai ni sydd ar fai, byddwn yn rhoi taliad i chi sy'n gyfwerth â 50% o'ch bil carthffosiaeth blynyddol. Mae hyn yn lleiafswm o £75 ac uchafswm o £500 fesul digwyddiad. Byddwn yn gwneud y taliadau hyn o fewn 20 diwrnod gwaith.

Ymyriadau wedi'u cynllunio i'ch cyflenwad dŵr ** - Os bydd angen i ni wneud gwaith wedi'i gynllunio sy'n golygu ymyrryd ar eich cyflenwad dŵr am fwy na phedair awr, byddwn yn rhoi rhybudd ysgrifenedig i chi o leiaf 48 awr ymlaen llaw. Os na fyddwn yn gwneud hynny, byddwn yn rhoi £20 i chi os ydych yn gwsmer domestig a £50 os ydych yn gwsmer busnes. Os na fyddwn yn adfer y cyflenwad dŵr erbyn yr amser a nodir ar yr hysbysiad ysgrifenedig, byddwn yn rhoi £20 i chi os ydych yn gwsmer domestig a £50 os ydych yn gwsmer busnes. Am bob 24 awr ychwanegol yr ymyrrir ar y cyflenwad dŵr, byddwn yn rhoi £10 i chi os ydych yn gwsmer domestig a £25 os ydych yn gwsmer busnes. Byddwn yn gwneud y taliadau hyn o fewn 20 diwrnod gwaith.

Ymyriadau nas cynlluniwyd i'ch cyflenwad dŵr ** - Yn anffodus, ni allwn roi gwybod i chi ymlaen llawn o ymyriad nas cynlluniwyd, megis pibell yn torri, ond byddwn yn rhoi iawndal i chi os na fyddwn yn adfer eich cyflenwad o fewn 12 awr i ni gael gwybod am y broblem. Gall gwaith atgyweirio i brif bibell strategol - prif bibell ddŵr sy'n cyflenwi eich ardal - gymryd yn hirach, felly yn yr achosion hyn ein nod yw adfer eich cyflenwad dŵr o fewn 48 awr. Os byddwn yn methu â chyflawni'r gwarantau hyn, byddwn yn rhoi £20 i chi os ydych yn gwsmer domestig a £50 os ydych yn gwsmer busnes. Bydd cwsmeriaid domestig hefyd yn cael £10 ychwanegol a bydd cwsmeriaid busnes yn cael £25 ychwanegol am bob 24 awr ychwanegol y byddant heb ddŵr. Byddwn yn gwneud y taliadau hyn o fewn 20 diwrnod gwaith.

Pwysedd dŵr - O bryd i'w gilydd gall pwysedd eich dŵr ostwng. Os byddwn yn ymwybodol bod pwysedd eich dŵr wedi gostwng yn is na saith metr statig ddwywaith o fewn pedair wythnos, am awr neu fwy bob tro (oni bai bod hyn oherwydd gwaith hanfodol neu sychder), byddwn yn rhoi £25 i chi, ond dim ond un taliad a wneir yn yr un flwyddyn ariannol. Byddwn yn gwneud y taliadau hyn o fewn 20 diwrnod gwaith. Os nad oeddem yn ymwybodol bod pwysedd isel wedi effeithio arnoch, bydd angen i chi wneud cais dros y ffôn neu'n ysgrifenedig o fewn tri mis i'r ail ddigwyddiad.

Gorchymyn Sychder (nid yw'n cynnwys cyfyngiadau ar bibelli dyfrhau) - Os caiff eich cyflenwad ei dorri oherwydd sychder, byddwn yn rhoi £10 i chi am bob diwrnod neu ran o ddiwrnod (hyd at derfyn bil cartref cyfartalog y llynedd) os ydych yn gwsmer domestig, neu £50 am bob diwrnod neu ran o ddiwrnod (hyd at derfyn taliadau dŵr y llynedd ar gyfer y safle neu hyd at £500 os nad oeddech yn atebol am daliadau dŵr y llynedd) os ydych yn gwsmer busnes.

Gosod mesuryddion - Os na fyddwn yn gosod eich mesurydd o fewn tri mis i ni gael eich cais wedi'i lofnodi, byddwn yn rhoi £20 i chi am bob mis neu ran ohono. Byddwn yn gwneud y taliadau hyn o fewn 10 diwrnod gwaith.

*Os nad oeddem yn ymwybodol yr effeithiwyd arnoch ar adeg y gorlifo, bydd angen i chi wneud cais dros y ffôn neu'n ysgrifenedig o fewn tri mis i'r digwyddiad. Mae'n rhaid gwneud cais yn ysgrifenedig o ran llifogydd allanol. Gellir dod o hyd i ddiffiniad o 'llifogydd mewno ac allanol' yn ein llyfryn 'Gofal Llifogydd' sydd ar gael ar-lein yn www.dwrcymru.com neu drwy ffonio **0800 052 0138**.

**Os nad oeddem yn ymwybodol yr ymyrrwyd ar eich cyflenwad, bydd angen i chi wneud cais dros y ffôn neu'n ysgrifenedig o fewn tri mis i'r digwyddiad.

Taliadau Cosb - Os byddwn yn methu â gwneud unrhyw un o'r taliadau hyn o fewn yr amser a nodir, yna byddwn yn rhoi taliad cosb i chi yn awtomatig. Mae'r taliad cosb yn £20 i gwsmeriaid domestig ac yn £50 i gwsmeriaid busnes.

Mae'n rhaid GWNEUD CAIS am y taliadau isod, ni chânt eu talu'n awtomatig. Er mwyn gwneud hyn, ffoniwch **0800 052 0130** a gofynnwch am ffurflen gwneud cais am iawndal o fewn tri mis i'r digwyddiad. Byddwn yn credydu eich cyfrif os bydd arnoch dros chwe wythnos o daliadau ar eich bil dŵr/carthffosiaeth.

Ansawdd dŵr - Os byddwch yn ein ffonio gyda phroblem yn ymwneud â dŵr sy'n blasu neu'n arogl'n anarferol, neu os credwch fod rhywun yn sâl o ganlyniad i yfed y dŵr, byddwn yn cysylltu â chi o fewn pedair awr, oni bai ein bod eisoes yn ymdrin â'r broblem yn eich ardal. Os na fyddwn yn gwneud hynny, gallwch hawlio £20.

Adroddiad ar ansawdd dŵr - Os byddwn yn cymryd sampl o'r dŵr yn sgil eich galwad, byddwn yn rhoi'r canlyniad i chi o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na fyddwn yn gwneud hynny, gallwch hawlio £20.

Gwysion neu ddyfarniadau anghywir - Os byddwn yn gwneud hawliad llys sirol yn eich erbyn ar gam am ddyled nad ydych yn atebol amdani, a'ch bod eisoes wedi dweud wrthym nad ydych yn atebol, byddwn yn unioni'r sefyllfa, yn dileu'r ffioedd a'r costau, a gallwch hawlio £100.

Sut y gallwch gysylltu â ni?

Ar-lein - y ffordd hawsaf o gysylltu â ni yw drwy fynd ar-lein yn www.dwrcymru.com lle byddwn yn ateb y rhan fwyaf o'ch cwestiynau a gallwch lawrlwytho ein cyhoeddiadau.

Dros y ffôn - gallwch ein ffonio ar **0800 052 0145** ar gyfer ymholiadau bilio/cyfrif **0800 052 0130** ar gyfer ymholiadau dŵr a **0800 085 3968** ar gyfer ymholiadau dŵr gwastraff

Yn anffodlon ar ein gwasanaeth? - Rhowch wybod i ni naill ai drwy fynd ar-lein, neu drwy gysylltu â ni ar un o'r rhifau uchod. Mae ein cyhoeddiad 'Delio â'ch cwynion' yn rhoi manylion pellach am sut i wneud cwyn. Os byddwch yn anffodlon o hyd, mae hefyd yn rhoi manylion y Cyngor Defnyddwyr Dŵr sy'n cynrychioli cwsmeriaid ac yn ymchwilio i gwynion. Mae'r cyhoeddiad ar gael ar-lein yn www.dwrcymru.com neu drwy ffonio **0800 052 0138**.

Mae cyhoeddiadau a biliau hefyd ar gael mewn fformatau eraill, gan gynnwys tâp sain/CD a phrint mawr - cysylltwch â ni os bydd hyn o ddiddordeb i chi.

Ers 2001, Glas Cymru sydd wedi bod yn berchen ar Dŵr Cymru - cwmni 'di-elw'. Mae Glas Cymru yn rhedeg Dŵr Cymru er budd cwsmeriaid yn unig ac yn wahanol i gwmnïau dŵr eraill yn y DU, nid oes gan Dŵr Cymru unrhyw randdeiliaid. Felly, yn hytrach na thalu difidendau i randdeiliaid, rydym yn ailfuddsoddi unrhyw wargedion ariannol i mewn i'r busnes er mwyn gwella lefelau gwasanaeth er budd ein cwsmeriaid. Ein prif flaenoriaeth yw darparu gwasanaeth dibynadwy o safon am bris fforddiadwy.

