



DŴR CYMRU

ELW I GYMRU

AR GYFER CWSMERIAID SYDD Â MESURYDD



AR
GYFER
POB UN
OHONOM

NID ER ELW

Tri gair bach sy'n gwneud gwahaniaeth mawr.

Ni yw'r unig gwmni dŵr o'i fath yn y DU.

Nid oes gennym gyfranddalwyr, sy'n golygu ein bod yn gwario pob ceiniog ar ofalu am eich dŵr a'n hamgylchedd hardd – heddiw, ac am flynyddoedd i ddod.



Ble y caiff eich arian ei fuddsoddi
– cewch wybod yn
dwrwymru.com/gwahanol



O'R
AWYR
I'R
TAP

ER BOD GLAW
YN DISGYN O'R
AWYR, RYDYM YN
BUDDSODDI LLAWER
O WAITH AC EJNI
ER MWYN SICRHAU
BOD POB DIFERYN
O DDŴR YN EICH
CYRRAEDD CHI

Rydym yn cynnal 700,000 o brofion y flwyddyn yn ein labordai uwch-dechnoleg er mwyn sicrhau bod eich dŵr yn ddiogel ac yn blasu'n wych.

Mae'r arian o'ch bil yn cael ei wario ar wella a gofalu am ein cronfeydd dŵr, gweithfeydd trin dŵr a 27,000km o bibelli i roi dŵr gwych i chi.



Mwynhewch fynd am dro ar lan y dŵr, chwaraeon dŵr neu baned gyda golygfa yn un o'n canolfannau ymwelwyr ysblennydd

[dwrcymru.com/cronfeydd](https://www.dwrcymru.com/cronfeydd)



I'R
MÔR

DIM OND HANNER Y GWAITH YW CAEL DŴR GWYCH I'CH TAP

Wedyn rydym yn casglu eich dŵr budr ac yn ei lanhau cyn ei ddychwelyd i'n hafonydd a'n moroedd hardd.

Mae'r arian o'ch bil yn helpu i ddiogelu eich amgylchedd, nid dim ond nawr, ond am flynyddoedd i ddod.

Ond mae angen eich help chi arnom hefyd. Bob blwyddyn, mae'r pethau bach a goaiff eu fflysio yn blocio miloedd o bibelli ac yn achosi llifogydd mewn cannoedd o gartrefi.

Drwy roi ein ffyn cotwm, weips glanhau a chewynnau yn y bin (ac nid i lawr y toiled), a gwaredu neu ailgylchu ein holew a saim, gallwn sicrhau bod dŵr Cymru yn parhau i lifo.



Dysgwch sut y gallwch helpu yn
StopCynCreuBloc.com



MAE CYMORTH WRTH LAW

COFRESTR GWASANAETHAU Â BLAENORIAETH

Ar adegau, mae angen cymorth ychwanegol ar rai cwsmeriaid. Er enghraifft, efallai eich bod yn rhiant â babi bach, yn glaf dialysis, yn cael trafferthion clywed neu weld, neu'n hen neu'n anabl.

Drwy ymuno a'n Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth gallwch gael cymorth ychwanegol gyda:

- darparu dŵr potel i chi os bydd toriad yn eich cyflenwad
- ffyrdd amgen o gael gwybodaeth
- sicrwydd rhag galwyr ffug

Gallwch wneud cais dros eich hun, ffrindiau neu deulu yn dwrcymru.com/gwasanaethaublaenoriaeth neu ffoniwch ni ar **0800 052 6058**.

ARBED ARIAN

Dŵr wyneb

Os nad oes unrhyw ddŵr glaw sy'n disgyn ar eich eiddo yn mynd i mewn i'r garthffos gyhoeddus, efallai y gallwch gael arian oddi ar eich bil. I wneud cais am hyn, ewch i dwrcymru.com/dwrwyneb

HelpU

I gwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau dŵr a charthffosiaeth, mae gennym dariff o'r enw HelpU. Os ydych yn derbyn budd-daliadau sy'n dibynnu ar brawf modd, efallai y gallwn leihau eich bil. Fodd bynnag, os ydych yn byw ar eich pen eich hun efallai mai eich mesurydd cyfredol yw'r opsiwn gorau i chi.

Newid i Ddebyd

Uniongyrchol

Gallwch osgoi un bil mawr drwy ledaenu taliadau drwy gydol y flwyddyn.

WaterSure Cymru

Os oes mesurydd dŵr wedi'i osod gennych, gallwch leihau eich bil drwy ein tariff WaterSure Cymru. I gymhwyso mae'n rhaid eich bod yn derbyn budd-daliadau penodol,

a bod gennych 3 phlentyn neu fwy o dan 19 oed sy'n byw yn eich cartref rydych yn hawlio Budd-dal Plant ar eu cyfer

neu fod gan aelod o'ch cartref gyflwr meddygol sy'n gofyn am ddefnydd sylweddol o ddŵr ychwanegol.

HELP GYDAG ÔL-DALIADAU

Dŵr Uniongyrchol

Os ydych yn derbyn budd-daliadau, gallai talu yn uniongyrchol drwy'r Adran Gwaith a Phensiynau leihau eich bil £25 y flwyddyn.

Cronfa Cymorth

Cwsmeriaid

Mae'r gronfa hon yn helpu cwsmeriaid mewn caledi ariannol difrifol. Os ydych yn gymwys, gallech dalu mewn rhandaliadau mwy fforddiadwy ac mae'n bosibl y gallwn helpu i leihau neu ganslo eich dyled.



Ffoniwch ni i drafod eich opsiynau
0800 052 6058



Ewch ar-lein i gael rhagor o wybodaeth
dwrcymru.com/arian

YNGLŶN Â'CH BIL

Mae eich bil mesuredig yn cynnwys dwy ran:

- Rydych yn talu swm yn seiliedig ar y dŵr rydych yn ei ddefnyddio, wedi'i fesur mewn metrau ciwbig. Mae un metr ciwbig yn cyfateb i 1,000 o litrau—tua 220 o alwyni o ddŵr, neu tua 12 bath. Faint o ddŵr ydych chi'n ei ddefnyddio? Defnyddiwch ein cyfrifiannell ar-lein yn dwrcymru.com i gael gwybod.
- Rydych hefyd yn talu swm penodol yn seiliedig ar faint y mesurydd dŵr sydd gennych. Gelwir hyn yn Dâl Gwasanaeth.

Eich taliadau dŵr

Mae eich taliad dŵr ar gyfer y gost o gynnal cronfeydd, gweithfeydd trin dŵr, pibelli dŵr a mesuryddion.

Mae'r taliadau hyn yn gymwys o 1 Ebrill 2019. Byddwn yn codi tâl arnoch am unrhyw ddŵr rydych wedi'i ddefnyddio cyn y dyddiad hwn ar gyfraddau'r flwyddyn floenorol. Rydym yn tybio bod eich defnydd o ddŵr yn gyson drwy gydol y cyfnod bilio.

Eich taliadau carthffosiaeth

Codir tâl carthffosiaeth am symud a thrin dŵr sydd wedi'i ddefnyddio o'ch eiddo, gan gynnwys dŵr wyneb, a draenio'r briffordd. Caiff ei gyfrif ar sail y rhagdybiaeth bod 95% o'r dŵr rydym yn darparu ar eich cyfer yn diweddu yn ein carthffos. Bydd cwsmeriaid preswyl ond yn cael hawl i uchafswm o 5% o ostyngiad. Os ydych yn fusnes a gallwch ddangos eich bod yn draenio llai na 95% o ddŵr gwastraff i'r garthffos (am eich bod yn defnyddio dŵr sydd mewn cynhyrchiant er enghraifft) cysylltwch â ni drwy fynd i dwrcymru.com a llenwi ein ffurflen Peidio â Gollwng Dŵr i'r Garthffos.

SUT RYDYM YN CYFRIFO EICH BIL

Cwsmeriaid preswyl

Tâl dŵr mesuredig

Tâl Cyfaint ar gyfer 2019/20	Dŵr	Carthffosiaeth
	£1.3856 y m ³	£1.6304 y m ³

Tâl Gwasanaeth y flwyddyn ar gyfer 2019/20

Maint y mesurydd (mm)	Dŵr	Carthffosiaeth
Hyd at 28mm	38.69	92.34
30mm	186.90	378.95
40mm	344.26	557.59

Cwsmeriaid Dibreswyl/Busnes

Tâl dŵr mesuredig

Tâl Cyfaint ar gyfer 2019/20	Dŵr	Carthffosiaeth
	£1.3341 y m ³	£1.6582 y m ³

Tâl Gwasanaeth y flwyddyn ar gyfer 2019/20

Maint y mesurydd (mm)	Dŵr	Carthffosiaeth
Hyd at 20mm	28.02	68.63
25mm	94.11	237.36
30mm	168.10	336.85
40mm	314.52	501.13
50mm	476.68	886.08
65mm	637.27	1,431.33
80mm	843.72	2,076.70
100mm	1,002.32	3,664.42
150mm	1,289.04	8,360.89
200mm a throsodd	1,289.04	14,859.35

YNGLŶN Â'CH MESURYDD DŴR

Ble mae fy mesurydd?

- Fel arfer bydd eich mesurydd ar y llawr o dan orchudd metal neu blastig ar flaen eich eiddo, ar ffin eich eiddo, neu ar y palmant. Mewn rhai achosion, yn arbennig mewn ardaloedd gwledig, gall y mesurydd fod cryn bellter o'ch eiddo.
- Weithiau mae'r mesurydd y tu mewn i'ch eiddo, ger y prif dop stop mewnol. Os oes gennych fesurydd yn eich garej, mewn tŷ bach allanol, ac ati, chi sy'n gyfrifol am ei ddiogelu rhag difrod a rhew a rhoi mynediad i'r mesurydd pan fydd angen.

Sut y gallaf ddarllen fy mesurydd fy hun os yw y tu allan?

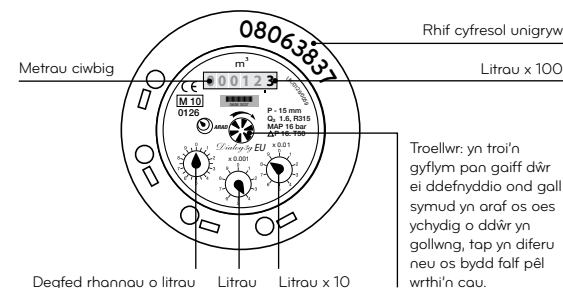
- Codwch gaead y gorchudd metal neu blastig, os yw'n ddiogel i chi wneud hynny, a thynnwch y gorchudd rhew polystyren. Peidiwch â phoeni os byddwch yn gweld rhywfaint o ddŵr daear yn siambr y mesurydd, mae hwn yn normal os ydym wedi cael tywydd gwlyb. Efallai y bydd angen i chi godi caead arall i weld wyneb y mesurydd.
- Mae gan bob mesurydd dŵr rif cyfresol unigryw, ac mae hwn i'w weld ar eich bil. Gwnewch yn siŵr bod eich rhifau cyfresol yn cyfateb er mwyn sicrhau eich bod yn darllen y mesurydd iawn.
- Darllenwch y rhifau gwyn ar ddu neu ddu ar wyn. Dim ond y rhifau hyn a gaiff eu defnyddio i'ch bilio. Gallwch anwybyddu'r rhifau coch.
- Cofiwch ailosod y gorchudd rhew a chau caead y blwch ffin ar ôl darllen y mesurydd.

Os yw fy mesurydd y tu mewn i fy nghartref, pwy fydd yn ei ddarllen?

Byddwn yn ceisio ei ddarllen bob chwe mis. Os bydd eich eiddo yn wag am gyfnod hir, rhowch fanylion cyswllt i ni ar gyfer rhywun a all roi mynediad i ni — ffoniwch ni neu ewch i dwrcymru.com.

A ellir symud fy mesurydd?

Os yw eich mesurydd y tu mewn i'ch eiddo ac mae gwaith yn cael ei wneud ar yr eiddo a hoffech symud y mesurydd i rywle arall y tu mewn neu hyd yn oed y tu allan, gallwn archwilio'r opsiwn o wneud hyn ar eich cyfer ond mae yna gost. Rhowch ddiagon o rybudd i ni. Fodd bynnag, weithiau ni allwn wneud y gwaith gydag ychydig oriau neu ddyddiau o rybudd. Os ydych ar ein cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth, yn cael budd-daliadau penodol a heb unrhyw un i'ch helpu i ddarllen y mesurydd, ac y byddai symud y mesurydd yn ei gwneud yn haws i chi ei ddarllen, efallai y gallwn adleoli'r mesurydd o fewn eich cartref yn rhad ac am ddim. Fodd bynnag, ni fyddwn yn gwneud hyn bob tro, ond mae'n bosibl y gallwn drefnu i ddarllen y mesurydd yn fwy aml. Ni fyddwn yn symud y mesurydd o'r tu mewn i'ch cartref i'r tu allan yn rhad ac am ddim.



EICH CWESTIYNAU

Pryd y byddaf yn cael bil?

Ddwywaith y flwyddyn, oni bai:

- eich bod yn ddefnyddiwr mawr – efallai y cewch fil misol
- bod eich taliadau ar gyfartaledd yn fwy na £2,000 y mis – efallai y cewch fil misol
- bod eich taliadau ar gyfartaledd yn fwy na £750 bob chwarter – efallai y cewch eich bil bob tri mis.

Os ydych yn gwsmer dibreswyl/busnes, mae'n bosibl y gallwn newid amllder bilio o bryd i'w gilydd, ond byddwn bob amser yn rhoi gwybod i chi cyn i ni wneud hyn.

Rwyf wedi cael bil amcangyfrifedig, sut y gallaf roi darlenniad mesurydd gwirioneddol i chi?

Darllenwch eich mesurydd os yw'n ddiogel gwledig hynny, a nodwch y manylion yn dwrcymru.com.

Beth fydd yn digwydd os bydd dŵr yn gollwng?

Ni sydd fel arfer yn gyfrifol am y pibellau, gan gynnwys y tap stop allanol, y tu allan i ffiniau'r eiddo. Byddwn yn trwsio unrhyw ollyngiadau ar y rhan hon o'r system. (ceir cyfyngiadau). Y tu hwnt i'r man hwn, mae'r bibell yn bibell cyflenwad preifat (nid yw'n perthyn i ni) ac yn gyfrifoldeb perchennog y cartref neu'r tir. Pan fydd y bibell breifat honno'n cyflenwi mwy nag un eiddo, efallai y caiff y cyfrifoldeb am y gollyngiad o'r gwaith trwsio ei rannu rhyngoch chi a'r defnyddwyr eraill.

A fydd yn rhaid i mi dalu am ddŵr a gollir drwy ollyngiad?

Os mai ni sy'n gyfrifol am y gollyngiad, byddwn yn diddymu unrhyw daliadau am y dŵr a gollwyd, yn ogystal ag unrhyw daliadau carthffosiaeth cysylltiedig. Weithiau byddwn hefyd yn canslo taliadau os mai chi sy'n gyfrifol am y gollyngiad. Gallwch gael rhagor o fanylion yn ein 'Cod Ymarfer Gollyngiadau' sydd ar gael yn dwrcymru.com/cod.

Beth fydd yn digwydd os byddaf yn symud tŷ?

Rhowch ddarlenniad mesurydd i ni y diwrnod y byddwch yn symud yn dwrcymru.com os yw'n ddiogel i wneud hynny. Gallwn ddarllen eich mesurydd ar eich rhan hefyd. Rhodwch wybod i ni o leiaf bum diwrnod cyn i chi symud.

A allaf dalu drwy randaliadau?

Gallwch, ewch i dwrcymru.com neu ffoniwch ni ar **0800 052 0140** i ofyn am gynllun talu. Yna, gallwn adolygu eich cais o chymryd y camau sydd eu hangen.

EIN HADDEWID I CHI

Rydym yn gweithio'n galed iawn i ddarparu gwasanaeth gwych, ond weithiau bydd pethau yn mynd o chwitt.

Mae'n rhaid i gwmnïau dŵr gyrraedd safonau penodol. Fel cwmni a berchenogir ar ran ein cwsmeriaid, rydym yn gwneud popeth o fewn ein gallu i sicrhau ein bod yn gwneud pethau'n gywir y tro cyntaf, bob tro. Dyma amlinelliad o'n haddewid i chi a'r hyn y gallwch ei hawlio os aiff unrhywbeth o'i le.

Oni nodir fel arall, gwneir y taliadau hyn yn awtomatig – nid oes rhaid i chi wneud cais amdanynt. Byddwn yn credydu eich cyfrif yn lle os bydd arnoch fwy na chwe wythnos o daliadau ar eich bil **dŵr/carthffosiaeth**. Mae telerau ac amodau penodol sy'n golygu na allwn wneud taliadau o dan amgylchiadau penodol, er enghraifft pan fydd amodau tywydd garw, gweithredu diwydiannol neu weithredoedd trydydd parti yn ei gwneud yn amhosibl i ni gyrraedd ein safonau gwasanaeth gwarantedig.

Eich dŵr

Ymyriadau wedi'u cynllunio

Byddwn yn rhoi o leiaf 48 awr o rybudd i chi os bydd angen i ni wneud gwaith wedi'i gynllunio sy'n golygu y caiff eich cyflenwad ei dorri am dros bedair awr.

Os na fyddwn yn gwneud hyn, byddwn yn rhoi £20 i gwsmeriaid preswyl a £50 i gwsmeriaid busnes o fewn 20 diwrnod gwaith.

Byddwn yn adfer eich cyflenwad erbyn yr amser a nodir ar yr hysbysiad.

Os na fyddwn yn gwneud hyn, byddwn yn rhoi £30 i gwsmeriaid preswyl a £75 i gwsmeriaid busnes o fewn 20 diwrnod gwaith.

Byddwn yn rhoi iawndal pellach i chi am bob 12 awr ychwanegol y caiff eich cyflenwad dŵr ei dorri.

Byddwn yn rhoi £30 i gwsmeriaid preswyl a £75 i gwsmeriaid busnes (fesul 12 awr) o fewn 20 diwrnod gwaith.

Ymyriadau heb eu cynllunio

Byddwn yn adfer eich cyflenwad o fewn 12 awr i gael ein hysbysu am y broblem.

Os na fyddwn yn gwneud hyn, byddwn yn rhoi £30 i gwsmeriaid preswyl a £75 i gwsmeriaid busnes o fewn 20 diwrnod gwaith.

Cewch iawndal hefyd am bob 12 awr ychwanegol y caiff y cyflenwad dŵr ei dorri.

Byddwn yn rhoi £30 i gwsmeriaid preswyl a £75 i gwsmeriaid busnes (fesul 12 awr) o fewn 20 diwrnod gwaith. Os nad oeddem yn ymwybodol bod eich cyflenwad wedi'i dorri, bydd angen i chi wneud cais drwy ffonio 0800 052 0130 neu wneud cais ysgrifenedig o fewn tri mis i'r digwyddiad.

Gorchymyn sychder (nid yw'n cynnwys cyfyngiadau pibell dŵr)

Byddwn yn rhoi iawndal i chi os caiff eich cyflenwad dŵr ei dorri oherwydd sychder.

Byddwn yn rhoi £10 y diwrnod neu ran o'r diwrnod (hyd at derfyn bil cartref cyfartalog y llynedd) i gwsmeriaid preswyl a £50 y diwrnod neu ran o'r diwrnod (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) i gwsmeriaid busnes.

Ansawdd dŵr

Os byddwch yn ffonio ynglŷn â dŵr sy'n blasu neu'n aroglu'n anarferol, neu am eich bod yn credu bod rhywun yn sâl o ganlyniad i yfed y dŵr, byddwn yn cysylltu â chi o fewn pedair awr, oni bai ein bod eisoes yn delio â'r broblem yn eich ardal.

Os na fyddwn yn gwneud hyn, gallwch hawlio £20.

Os byddwn yn cymryd sampl o'r dŵr ar ôl i chi ffonio, byddwn yn rhoi'r canlyniad i chi o fewn 10 diwrnod gwaith.

Os na fyddwn yn gwneud hyn, gallwch hawlio £20. Mae'n rhaid i chi hawlio'r taliadau hyn o fewn tri mis i'r digwyddiad.

Ffoniwch **0800 052 0130** a gofynnwch am ffurflen gwneud cais am iawndal.

Byddwn yn credydu eich cyfrif os bydd arnoch mwy na chwe wythnos o daliadau ar eich bil **dŵr/carthffosiaeth**. I gael gwybod am yr ansawdd dŵr yn eich ardal, ewch i **dwrcymru.com** neu ffoniwch **0800 052 0130**.

Pwysedd dŵr

Byddwn yn sicrhau bod eich pwysedd dŵr ar y lefel gywir. Y pwysedd lleiaf yw saith metr statig, sy'n gyferth â llif o 9 litr y funud. Os byddwn yn ymwybodol bod eich pwysedd dŵr wedi gostwng yn is na'r lefel hon am awr neu fwy ddwywaith o fewn pedair wythnos, byddwn yn rhoi iawndal i chi oni bai bod hyn oherwydd gwaith hanfodol neu sychder.

Byddwn yn rhoi £25 i chi o fewn 20 diwrnod gwaith (dim ond un taliad y gellir ei wneud mewn blwyddyn). Os nad oeddem yn ymwybodol bod hyn yn effeithio arnoch, bydd angen i chi wneud cais drwy ffonio 0800 052 0130 neu wneud cais ysgrifenedig o fewn tri mis i'r ail ddigwyddiad.

Gosod mesuryddion

Byddwn yn gosod eich mesurydd o fewn tri mis i ni dderbyn eich cais.

Os na fyddwn yn gwneud hyn, byddwn yn rhoi £20 y mis i chi, neu ran ohono, o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl ei osod.

Eich gwasanaeth

Apwyntiadau

Os bydd angen i ni gynnig apwyntiad i chi, bydd yr apwyntiad hwnnw naill ai yn y bore (rhwng 8am a 12pm) neu yn y prynhawn (rhwng 12pm a 6pm) o ddydd Llun i ddydd Gwener, neu rhwng 8am a 12pm ar ddydd Sadwrn. Gallwn gynnig slot o ddwy awr os byddwch yn gofyn amdano.

Os byddwn yn colli apwyntiad neu'n methu â rhoi 24 awr o rybudd am ei ganslo neu ei newid, byddwn yn rhoi £20 i chi o fewn 10 diwrnod gwaith.

Cwynion ac ymholiadau

Os byddwch yn ysgrifennu yn cwyno am ein gwasanaeth neu'n holi am eich bil, byddwn yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn eich llythyr.

Os na fyddwn yn gwneud hyn, byddwn yn rhoi £20 i gwsmeriaid preswyl a £50 i gwsmeriaid busnes o fewn 10 diwrnod gwaith.

Trefniadau talu

Os byddwch yn ysgrifennu i newid eich trefniadau talu neu amllder y taliadau, byddwn yn ymateb o fewn pum diwrnod gwaith i dderbyn eich cais.

Os na fyddwn yn gwneud hyn, byddwn yn rhoi £20 i chi o fewn 10 diwrnod gwaith.

Costau ac ad-daliadau

Gallwch weld sut rydym yn cyfrifo ein costau dŵr a charthffosiaeth ar-lein yn **dwrcymru.com/DeallEichBil**

Os ydych yn credu ein bod wedi cyfrifo eich bil yn anghywir, cysylltwch â ni a byddwn yn ymchwilio iddo.

Eich dŵr gwastraff

Llifogydd carthion mewnl

Byddwn yn rhoi taliad i chi sy'n gyferth â'ch bil carthffosiaeth blyneddol os bydd carthion yn dod i mewn i'ch cartref neu'ch eiddo ac mai ni sydd ar fai.

Byddwn yn rhoi lleiafswm o £150 ac uchafswm o £1,000 fesul digwyddiad o fewn 20 diwrnod gwaith.

Llifogydd carthion allanol

Byddwn yn rhoi taliad i chi sy'n gyfartal â 50% o'ch bil carthffosiaeth flynyddol 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 lleiafswm o £75 ac uchafswm o £500 fesul digwyddiad o fewn 20 diwrnod gwaith. Os nad oeddem yn ymwybodol bod y llifogydd wedi effeithio arnoch ar y pryd, bydd angen i chi wneud cais drwy ffonio 0800 085 3968 neu wneud cais ysgrifenedig o fewn tri mis i'r digwyddiad. Yn achos llifogydd allanol, mae'n rhaid cyflwyno'r cais yn ysgrifenedig.

Materion eraill

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 ac yn dileu'r ffioedd a'r costau.

Gallwch hawlio £100.

Gwirio credyd

Os byddwn yn hysbysu asiantaeth gwirio credyd, yn anghywir, eich bod yn ddiffygdalwr, byddwn yn unioni'r sefyllfa.

Gallwch hawlio £100. Mae'n rhaid gwneud cais am y taliadau hyn o fewn tri mis i'r digwyddiad. Ni chânt eu talu'n awtomatig. Ffoniwch 0800 052 6058 a gofynnwch am ffurflen gwneud cais am iawndal. Byddwn yn credydu eich cyfrif os bydd arnoch dros chwe wythnos o daliadau ar eich bil dŵr/carthffosiaeth.

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.

Byddwn yn rhoi £20 i gwsmeriaid preswyl a £50 i gwsmeriaid busnes.

Cwynion a'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr

Os ydych yn anfadlon ar ein gwasanaeth, rhowch wybod i ni.

I ddarllein ein llyfryn, 'Sut rydym yn delio â'ch cwynion a'ch canmoliaeth', gallwch fynd i **dwrcymru.com** neu ffoniwch **0800 052 6058** i gael copi. Os byddwch yn parhau i fod yn anfadlon, mae'r llyfryn yn rhoi manylion y Cyngor Defnyddwyr Dŵr sy'n cynrychioli cwsmeriaid ac yn ymchwilio i gwynion. Gallwch gysylltu â hwy drwy:

e-bost: **enquiries@ccwater.org.uk**
ffôn: **0300 034 3333**

ewch i: **ccwater.org.uk**

ysgrifennwch i: **1st Floor, Victoria Square House, Birmingham, B2 4AJ**

Mae cyhoeddiadau eraill a all fod o dddiddordeb i chi, megis ein 'Cod Ymarfer Gollyngiadau' a'n 'Cod Ymarfer casglu arian heb ei dalu i gwsmeriaid preswyl', ar gael yn **dwrcymru.com/cod**.

A ydych yn landlord?

Os ydych yn rhoi eiddo ar osod lle y caiff gwasanaethau eu darparu gennym ni, mae gan Lywodraeth Cymru reoliadau newydd sy'n gymwys i chi.

Mae'n rhaid i chi:

– ddweud wrthym am newid yn nhenantiaeth unrhyw eiddo sydd gennych o fewn 21 diwrnod i'r newid.

– rhoi manylion y denantiaeth, gan gynnwys enw llawn, cyfeiriad, dyddiad geni (os bydd y wybodaeth gennych) a'r dyddiadau y mae unrhyw denantiaid newydd wedi meddiannu'r eiddo.

Gallwch roi'r wybodaeth hon i ni drwy'r dulliau canlynol:

– mynd i'n gwefan **dwrcymru.com**

– ar-lein yn **landlordtap.com**

– drwy ffonio **0800 052 5842**

Os na fyddwch yn rhoi'r manylion hyn i ni, gallech fod yn gyfrifol am daliadau a godir.

SUT RYDYM YN DEFNYDDIO EICH GWYBODAETH BERSONOL

Rydym yn ymwybodol bod gofalu am eich gwybodaeth bersonol yn bwysig iawn i chi. Rydym wedi ymrwymo i ddelio â'ch gwybodaeth bersonol mewn ffordd gyfrifol a gonest, ac mewn ffordd sy'n porchu eich hawliau diogelu data.

Mae'r rhan fwyaf o'r gwaith o brosesu eich gwybodaeth bersonol yn angenrheidiol er mwyn cyflawni un o'n rhwymedigaethau cyfreithiol neu hawliadau statudol fel ymgwymerwr dŵr a charthffosiact statudol (ee. cyflenwi dŵr glân; gwaredu dŵr gwastraff; rheoli ein rhwydwaith; annog effeithlonrwydd dŵr; codi a chasglu ein taliadau; lleihau dyled; a'n dyletswydd i sicrhau iechyd, diogelwch a lles ein cyflogaion).

Lle nad yw'r gwaith prosesu yn angenrheidiol er mwyn cydymffurfio â rhwymedigaethau gyfreithiol/hawliadau statudol rydym fel arfer yn dibynnu ar ein buddiannau dilys er mwyn rhedeg ein busnes yn effeithlon a gwella ein gwasanaethau (e.e. cynnal arolygon boddhad cwsmeriaid a ffyrdd y gallwch gynyddu effeithlonrwydd dŵr).

Mewn amgylchiadau cyfyngedig, mae angen i ni dderbyn cydsyniad gennych chi er mwyn prosesu eich gwybodaeth bersonol – er enghraifft pan fyddwch yn darparu gwybodaeth bersonol sensitif i ni megis gwybodaeth iechyd neu feddygol yn benodol mewn perthynas â'n Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth a/neu ein Tariffau Cymdeithasol

Mewn rhai amgylchiadau efallai y byddwn yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol i warchod eich buddiannau hanfodol (oherwydd bod risg i chi a/ neu rywun yn eich cartref o ganlyniad i fater yn ymwneud ag ansawdd dŵr, argyfwng neu dorri cyflenwad).

Rydym yn casglu, cadw, defnyddio ac yn rhannu eich gwybodaeth bersonol am nifer o resymau, gan gynnwys:

- Gweinyddu eich cyfrif, casglu taliadau ac adennill symiau sy'n ddyledus i ni (a allai gynnwys edrych ar eich cofnodion a gedwir gan asiantaethau gwirio credyd. I gael rhagor o wybodaeth am hyn gweler ein Hysbysiad Preifatrwydd: Sut rydym yn defnyddio eich Gwybodaeth Bersonol);

- Gwella ein gwasanaethau ar eich cyfer (e.e. arolygon boddhad cwsmeriaid), a'n galluogi i ddarparu gwasanaeth sy'n diwallu eich anghenion;
- Cydymffurfio â'n gofynion rheoliadol, megis adrodd yn ôl i Ofwat neu ddarparu gwybodaeth y mae Ofwat ei hangen;
- Casglu eich manylion yn uniongyrchol oddi wrthych chi neu drydydd parti (e.e. asiantaethau gwirio credyd, landlordiaid, Landlord Tap Limited, adrannau'r llywodraeth, awdurdodau lleol, cyfleustodau neu sefydliadau eraill yn eich ardal);
- Rhannu eich data personol ag asiantaethau gorfordi'r gyfraith er mwyn helpu i atal a chanfod troseddau; adrannau'r llywodraeth, awdurdodau lleol a rheoleiddwyr lle y bo'n briodol ar eiddo neu eu swyddogaethau nhw neu ein swyddogaethau ni, neu pan fydd gofyniad cyfreithiol i ni wneud hynny; â Landlord Tap Limited, os ydych chi'n denant neu'n landlord, er mwyn bodloni'r holl ofynion bilio, gan gynnwys casglu dyledion, olrhain a gorfodi (lle y bo'n briodol).

Pan fyddwn yn ymgysylltu â thrydydd parti i'n helpu gyda'n gweithgareddau ar ein rhan neu i'w cyflawni, a/neu i wella ein gwasanaethau i chi, byddwn yn cytuno ar reolaethau priodol o dan yr amgylchiadau hyn.

Os byddwn ni, neu ein partneriaid yr ymddiriedir ynddynt, yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol y tu allan i'r Ardal Economaidd Ewropeaidd, byddwn yn rhoi prosesau diogelu priodol ar waith.

Ceisiadau Hawliau Testun Data

Mae gennych hawliau penodol mewn perthynas â gwybodaeth bersonol a gallwch wneud Ceisiadau Hawliau Testun Data mewn perthynas â'r wybodaeth bersonol sydd gennym amdanoch (e.e. gofyn am gael gweld eich gwybodaeth bersonol; gofyn

am gael dileu eich gwybodaeth bersonol). Os hoffech wneud Cois Hawliau Testun Data, e-bostiwch ni yn: DataSubjectRightsRequest@dwrcymru.com; neu ysgrifennwch atom yn: Gwasanaethau Cwsmeriaid, Tim Ceisiadau Hawliau Testun Data, Dŵr Cymru Welsh Water, Linea, Fortran Road, Llanelwyr, Caerdydd CF3 0LT.

Open Water

Os ydych yn gwsmer busnes sy'n defnyddio mwy na 50 MI o ddŵr y flwyddyn ar un safle yn ein hardal weithredol, byddwn yn rhannu gwybodaeth amdanoch â Market Operator Services Limited ("MOSL") sy'n hwylyso Rhaglen Open Water. Mae rhagor o wybodaeth am sut mae MOSL yn defnyddio eich gwybodaeth ar gael yn: www.mosl.co.uk/privacy-notice.

Sut i gysylltu â ni

I gael rhagor o wybodaeth ynglŷn â sut rydym yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol gweler ein taflen 'Hysbysiad Preifatrwydd' – Sut rydym yn defnyddio eich Gwybodaeth Bersonol' sydd ar gael ar ein gwefan, neu ffoniwch ni a gallwn anfon copi i chi drwy'r post.

Os hoffech dderbyn rhagor o wybodaeth ynglŷn â'n Hysbysiad Preifatrwydd neu os oes gennych unrhyw swyddau neu arsylwadau yn ei gylch neu ynglŷn â'r ffordd rydym yn ymdrin â'ch gwybodaeth bersonol naill ai ebostiwch ni yn: DataProtectionOfficer@dwrcymru.com; neu ysgrifennwch atom yn: Cwyddu Diogelu Data, Dŵr Cymru Welsh Water, Ffordd Pentwyn, Nelson, Treharris CF46 6LY.

Gallwch hefyd gysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth drwy ico.org.uk/ neu yn Wycliffe House, Water Lane, Wilmslow, Cheshire SK9 5AF neu 0303 123 1113 i gael gwybodaeth, cyngor neu i wneud cwyn.

TELERAU AC AMODAU SAFONOL AR GYFER CYFLENWAD DŴR MESUREDIG

Mae'r mesurydd dŵr yn parhau'n eiddo i Dŵr Cymru bob amser. Chi sy'n gyfrifol am sicrhau y caiff ei gadw mewn amgylchedd diogel, ac am ganiatáu mynediad i gyflogaion a/neu gynrychiolwyr Dŵr Cymru er mwyn darllen a chynnal a chadw'r mesurydd.

Bydd Dŵr Cymru (fe'i gelwir "y Cwmni" o hyn ymlaen) yn cyflenwi dŵr drwy fesurydd yn ddarostyngedig i'r telerau ac amodau canlynol:

1. Bydd y cwsmer yn derbyn y cyflenwad yn unol â Rheoliadau Cyflenwi Dŵr (Ffritadau Dŵr) 1999 a wnaed o dan Ddeddf Diwydiant Dŵr 1999 sydd mewn grym ar hyn o bryd neu unrhyw reoliadau a wneir o bryd i'w gilydd gan yr Ysgrifennydd Gwladol o dan Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991 neu unrhyw addasiad neu aildeddfiad statudol ohoni o ran atal gwastraff, defnydd gormodol, camddefnyddio neu halogi dŵr, a bydd yn cadw at unrhyw is-ddeddfau a rheoliadau o'r fath ac yn cydymffurfio â hwy.

2. Er mwyn canfod faint o ddŵr a gyflenwir, bydd y Cwmni yn darparu mesurydd o'r cyfryw faint a disgrifiad ag y bydd yn ei bennu, a bydd yn cynnal a chadw ac yn gosod yr un math o fesurydd fel y gwel yn dda. Bydd y mesurydd hwnnw neu unrhyw fesurydd amgen yn eiddo i'r Cwmni ac ni chaiff ei dynnu oddi yno neu ni tharfir arno ac nid ymyrrir ag ef mewn unrhyw ffordd heblaw gan swyddog y Cwmni, ac eithrio o dan Cymal 12 isod. Mae addasu mesurydd heb ganiatâd yn drosedd o dan A175 o Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991 a chodir dirwy os ceir collfarn ddiannod.

3. Os bydd dŵr yn gallwng o osodiad mesurydd mewnol am ba reswm bynnag, y cwsmer fydd yn gyfrifol am unrhyw ddifrod canlyniadol. Mae'r cwsmer yn gyfrifol am sicrhau y caiff unrhyw osodiad mesurydd mewnol ei amddiffyn rhag rhew ond ei fod yn hawdd ei ddarllen ar yr un pryd.

4. Bydd swyddog y Cwmni (neu, ar adegau, gwya chytundeb y Cwmni, y cwsmer) yn cofnodi'r defnydd o ddŵr oddi ar y mesurydd a bydd y cofnod hwnnw yn sail i unrhyw daliadau a godir yn unol â'r defnydd o ddŵr, ynghyd ag unrhyw daliadau sefydlog a bennir gan y Cwmni yn unol â'r Cynllun Taliadau a gyhoeddwyd ganddo. Os bydd y Cwmni neu'r cwsmer yn amau cywirdeb cofrestr mesurydd y dŵr a gyflenwir, gall y Cwmni, ac ar gais ysgrifenedig y cwsmer, dynnu'r mesurydd oddi yno a'i brofi yn unol â'r Rheoliadau (Mesuryddion) Dŵr 1988 a'r Rheoliadau Offer Mesur (Mesurydd Dŵr Oer) 1988 a'r Rheoliadau Offer Mesur (Mesurydd Dŵr Oer) 2006 neu Reoliadau eraill o'r fath ag a wneir. Pan gaiff taliadau eu gostwng

o dan A.147 o Ddeddf y Diwydiant Dŵr 1991, y Cwmni fydd yn penderfynu ar y trefniadau mesur. Mae'r Cwmni'n ceisio darllen mesuryddion a leiaf unwaith bob 12 mis. Os na all darllen mesurydd, gall y Cwmni ofyn i'r cwsmer ddarparu darlenniad ohono. Pan na fydd darlenniad ar gael, bydd y Cwmni yn amcangyfrif y defnydd yn seiliedig ar ddefnydd blaenorol. Bydd y bil nesaf a fydd yn seiliedig ar ddarlenniad mesurydd gwirioneddol yn addasu'r ffigurau i'r swm cywir. Os nad yw cwsmer yn fodlon ar fil amcangyfrifedig, gall y cwsmer hysbysu'r Cwmni o'r darlenniad gwirioneddol a bydd y Cwmni yn anfon bil dygiedig. Mae'r cwsmer yn gyfrifol am sicrhau y caiff unrhyw osodiad mesurydd mewnol ei amddiffyn rhag rhew ond ei fod yn hawdd ei ddarllen ar yr un pryd.

5. Bydd y cwsmer yn gyfrifol am yr holl ddŵr ar ôl iddo basio drwy'r mesurydd ac er gwaethaf unrhyw golled neu olynigad, gwastraff neu gamddefnydd, bydd y cwsmer yn talu amdano. Ni fydd unrhyw waith trwsio a wneir gan y Cwmni neu unigolyn arall i bibellau neu ffritadau y mae'r cwsmer yn gyfrifol am eu cynnal a'u cadw yn rhyddhau'r cyfrifoldeb hwn. O ganlyniad, mae'n fuddiol i'r cwsmer ddarllen y mesurydd yn aml er mwyn sicrhau na fydd unrhyw gynnydd mewn defnydd na ellir ei esbonio yn parhau heb ymchwilio iddo. (Gweler Cod Ymarfer Gallyngiadau'r Cwmni ac 'Eich Mesurydd Dŵr').

6. Mae'r Cwmni yn cadw'r hawl i ofyn i'r cwsmer osod falf stop ar ran y cwsmer o'r bibell wasanaeth ar ei dir ei hun mor agos ag sy'n ymarferol bosibl i'r mesurydd. Dylid nodi mai'r cwsmer sy'n gyfrifol am gynnal a chadw'r holl bibellau a'r ffritadau (nad yw'r term hwn, yn unol â Chymal 2 uchod, yn cynnwys y mesurydd) ar ran y cwsmer o'r bibell wasanaeth waeth ble y lleolir y mesurydd. Mae rhan y cwsmer o'r bibell wasanaeth yn ymestyn o falf stop y Cwmni sydd fel arfer ar ffin y briffordd i mewn i safle'r cwsmer. Weithiau caiff y cyfrifoldeb am rai rhannau o'r bibell wasanaeth ei rannu â chwmeriaid eraill.

7. Mae'r Cwmni yn cadw'r hawl i ofyn i'r cwsmer osod cyfleusterau storio dŵr oer â chyfaint y mae'r Cwmni yn ei ystyried yn ddigonol o ran faint o ddŵr a ddefnyddir ar y safle a gaiff ei gysylltu.

8. Gellir torri neu atal y cyflenwad dŵr at ddibenion cynnal unrhyw waith angenrheidiol yn amodol ar unrhyw gamau diogelu sy'n ymwneud â hysbysiad ymlaen llaw o dan Warant Gwasanaeth y Cwmni.

9. Yn unol â Gwarant Gwasanaeth y Cwmni, ni fydd y Cwmni yn gyfrifol am unrhyw ddifrod na cholled a achosir i'r cwsmer nac am unrhyw ddamwain i unrhyw un o

gyflogaion y cwsmer o ganlyniad i dorri neu atal y cyflenwad neu unrhyw amoddedd neu ddiffyg pwysedd neu fethiant unrhyw gyflogaion, gwaith, peirannau, bibellau neu gyfarpar y Cwmni, heblaw pan na fydd y Cwmni yn cynnwys nag yn cyfyngu atebolrwydd am farwolaeth neu niwed personol a achoswyd gan ei esgeulustod.

10. O ran cwsmeriaid preswyl, os bydd y cwsmer wedi methu â thalu taliadau'r Cwmni, dilyniar Cod Ymarfer y Cwmni ar gyfer Casglu Arian Heb ei Dalu gan Cwsmeriaid Preswyl.

11. O ran cwsmeriaid Dibreswyl sydd wedi methu â thalu taliadau'r Cwmni, gellir terfynu'r cyflenwad dŵr a/neu gellir datgysylltu'r bibell wasanaeth yn unol ag A.61 o Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991.

12. Gellir terfynu'r cyflenwad dŵr hefyd ar gais y cwsmer yn unol ag A.62 o Ddeddf y Diwydiant Dŵr 1991. Ar yr amod bod y cwsmer wedi hysbysu'r Cwmni dan A.62 o Ddeddf y Diwydiant Dŵr 1991 o'r angen i ddatgysylltu'r cyflenwad dŵr. Os caiff y trefniadau i gyflenwi dŵr drwy fesurydd eu terfynu am unrhyw reswm a bod y mesurydd o fewn cwrth safle'r cwsmer, bydd yn ofynnol i'r cwsmer dalu i'r mesurydd gael ei dynnu oddi yno a'i anfon i'r Cwmni mewn cyflwr da, oni bai bod y cwsmer a'r Cwmni wedi cytuno y daw'r mesurydd yn eiddo i'r cwsmer ac y bydd y cwsmer yn gyfrifol amdano.

13. Gall unrhyw hysbysiad gan y Cwmni, o dan y telerau ac amodau hyn, gael ei gyflwyno drwy ei adael i'r cwsmer ar y safle i'w gyflenwi neu yng nghyfeiriad neu safle busnes hysbys diwehaf y cwsmer neu (yn achos cwmni) yn ei swyddfa gofrestrdedig neu drwy ei anfon yn y post cyffredinol at y cwsmer ar y cyfryw safle, a chaiff ei ddilysu'n ddigonol os yw'n nodi neu'n honni ei fod yn nodi, mewn print neu fel orall, lofnod y Cyfarwyddwr neu unrhyw swyddog awdurdodaedig arall y Cwmni. Bydd y cwsmer neu unigolyn sy'n gweithredu ar ei ran yn llofnodi unrhyw hysbysiad i'r Cwmni, ac yn anfon yr hysbysiad hwnnw i: Dŵr Cymru, Blwch SP 690, Caerdydd, CF3 5WL drwy'r post neu mewn ffordd arall.

14. Bydd y Cwmni yn nodi manylion am leoliad, math, maint a threfniadau gosod y mesurydd, yn unol ag A.47(2) ac A.162 o Ddeddf y Diwydiant Dŵr 1991 yn amodol ar unrhyw reoliadau statudol hallbwysig. Os nad yw'r mesurydd wedi'i lleoli ar y briffordd, nac ar safle'r cwsmer ei hun, mae'n rhaid i'r cwsmer gael hawl mynediad gyfreithiol ato er ei fudd ei hun a budd y Cwmni.

CYSYLLTU Â NI



dwrcymru.com

- Trafod yn fyw
- Talu eich bil
- Cofrestru ar gyfer biliau ar-lein
- Newid eich manylion



Dŵr glân

0800 052 0130
(24 awr)



Dŵr gwastraff

0800 085 3968
(24 awr)



Talu eich bil

0800 028 5209
(llinell dalu awtomataidd 24 awr)

Cwestiwn ynglŷn â'ch cyfrif?

0800 052 6058
(Llun-Gwe 8am-8pm, Sad 8:30am-1:30pm)



Anawsterau clywed neu leferydd

Os ydych yn defnyddio ffôn testun, gallwch ddefnyddio ein gwasanaeth trosglwyddo i destun (drwy wasanaeth Next Generation Text). Mae hwn yn wasanaeth am ddim sy'n eich galluogi i ddweud neu deipio eich neges a chaiff y geiriau eu trosi'n destun.

Ffoniwch ni ar **18001** neu deialwch y rhif hwn ar ffôn testun cyn y rhif perthnasol.

Anawsterau gweledol

Mae'r llyfryn hwn ar gael mewn print bras, sain a braille, yn ogystal â chefnidir lliw.

Y newyddion diweddaraf



dwrcymruwelshwater



@dwrcymru

Galwyr ffug

Mae pob aelod o'n staff yn cario cerdyn adnabod. Os byddwch yn amau unrhyw un sy'n ymweld â'ch cartref neu'n eich ffonio, ffoniwch ein llinell gymorth ar 0800 281 141. Os yw'r unigolyn yn dechrau ymddwyn yn ymwithgar, ffoniwch yr heddlu ar unwaith.