# DŴR CYMRU

# ELW I GYMRU

## AR GYFER CWSMERIAID Â MESURYDD

COD YMARFER – WWM 0109

# R'YN NI YMA I CHI

Fel cwmni nid-er-elw, mae Dŵr Cymru'n cael ei redeg er budd ein cwsmeriaid, nid rhanddeiliaid, ac mae ein ffocws yn gadarn ar ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl ar gyfer cwsmeriaid am gost fforddiadwy.

Mae'r flwyddyn ddiwethaf yma wedi dod â sialensiau sylweddol.

Mae costau byw uwch yn gosod ein cwsmeriaid dan straen ddifrifol, ac mae gan lawer ohonynt bryderon mawr o hyd am dalu eu biliau. Dyna pam ein bod ni wedi dwysáu ein hymdrechion i ddarparu cymorth ariannol i'r bobl fwyaf anghenus.

Gosododd haf anarferol o hir, poeth a sych, ynghyd â'r galw uchel parhaus am ddŵr, straen ychwanegol ar ein hadnoddau dŵr a'n gwasanaethau gwastraff. Wrth symud i mewn i gyfnod y gaeaf, arweiniodd tywydd oer iawn a chynnydd sydyn yn y tymheredd wedyn at gyfres o bibellau'n byrstio ar ein rhwydwaith. Mae ein timau'n gweithio'n ddiflino i leihau'r trafferthion i'n cwsmeriaid gymaint â phosibl.

Mae ein ffocws wedi aros yn dynn ar sicrhau cynaliadwyedd amgylcheddol, ac o ganlyniad, rydyn ni wedi cynyddu ein hymrwymiad i fuddsoddi mewn ansawdd dŵr afonol.

Trwy'r cyfan, ein nod yw cadw ein cwsmeriaid wrth galon popeth a wnawn, gan weithio yn ein cymunedau lleol a pharhau i sicrhau y gallwn gynorthwyo'r bobl fwyaf anghenus pan fo angen y cymorth arnynt y mwyaf.

# YMA PAN FO EIN HANGEN ARNOCH

Mae cwsmeriaid yn wynebu sialensiau ariannol na welwyd mo'u tebyg o'r blaen, gyda chost tanwydd, bwyd a biliau'n codi'n gyflym.

Rydyn ni'n gwasanaethu dros 1.3 miliwn o aelwydydd ar draws Cymru a rhannau o Loegr, a sicrhau bod biliau'n fforddiadwy i bawb yw ein blaenoriaeth bennaf.

Dyna pam fod 144,000 o aelwydydd bellach yn gallu cael cymorth ariannol trwy ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid domestig pwrpasol a phrofiadol, gyda llawer ohonynt yn cael cymaint â £230 oddi ar eu biliau dŵr blynyddol.

Mae ein Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth yn cynorthwyo dros 139,000 o gwsmeriaid erbyn hyn, sy'n dangos bod darparu gwasanaethau rhagorol i gwsmeriaid yn golygu mynd gam ymhellach i helpu'r cwsmeriaid mwyaf anghenus.

Ein nod yw gwneud gwahaniaeth positif yn ein cymunedau. Mae ein cronfa gymunedol yn neilltuo £100,000 bob blwyddyn i gynorthwyo prosiectau cymunedol lleol, ac mae ein timau addysg pwrpasol wedi darparu sesiynau ar gyfer dros 30,000 o blant ysgol. Mae ein timau wedi bod yn cydweithio'n agos â dros 300 o gyrff partner, gan ddarparu 38,000 o ddyfeisiau arbed dŵr, ymweld â chymunedau a chodi ymwybyddiaeth er mwyn sicrhau bod y cymorth sydd ar gael yn briodol ac yn hygyrch i bawb sydd ei angen.

**Yn Dŵr Cymru, mae cyfrifoldeb arnom i amddiffyn a chyfoethogi'r amgylchedd lle'r ydyn ni i gyd yn byw, nawr ac ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol.**

Ac rydyn ni'n cymryd y cyfrifoldeb yma o ddifri. Ar hyn o bryd, rydyn ni'n cynhyrchu 23% o'r ynni sydd ei hangen arnom a byddwn ni'n parhau i weithio tuag at dod yn garbon niwtral erbyn 2040, gyda'r nod o gwtogi 90% ar gyfanswm yr allyriannau carbon erbyn 2030. Er mwyn trawsnewid gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff, rydyn ni wedi neilltuo cyllideb o dros £80 miliwn at ddibenion ymchwil ac arloesi. Bydd hyn yn cyfrannu at y cynlluniau i'n helpu ni i ffrwyno byd natur trwy ein cynllun bioamrywiaeth a phrosiectau arloesol fel adfer mawndiroedd, trin gwlypdiroedd a rheoli dalgylchoedd.

Ac fel rydyn ni wedi bod yn ei wneud dros yr 20 mlynedd diwethaf, byddwn ni'n parhau i fuddsoddi yn ein hafonydd a'n dyfroedd ymdrochi. Ar y cyfan, mae afonydd yng Nghymru mewn gwell cyflwr na'r rhan fwyaf o afonydd Lloegr, gyda 44% o'n hafonydd yn cyflawni safonau ecolegol da, a dŵr ymdrochi rhagorol ar hyd ein harfordir. Yng Nghymru mae dros 30% o Faneri Glas y DU er taw cwta 15% o'r arfordir sydd yma.

Ond rydyn ni'n cydnabod bod cwsmeriaid am weld mwy, ac rydyn ni am wneud popeth y gallwn ni i leihau faint o ddŵr gwastraff sy'n llifo i'n hafonydd a'n moroedd.
O ganlyniad, rydyn ni'n cynnig buddsoddi £100 miliwn ychwanegol er mwyn helpu i leihau'r ffosffadau sy'n dod o'n gweithfeydd trin dŵr gwastraff, a lleihau effaith Gorlifoedd Storm Cyfun (CSOs) ar ansawdd dŵr afonol.

# YMA I DDARPARU

# GWASANAETH O SAFON RYNGWLADOL

Darparu ffynhonnell ddiogel a dibynadwy o ddŵr yw'r agwedd fwyaf hanfodol o'n gwasanaethau i gwsmeriaid.

Ni fu angen hynny erioed yn fwy na dros gyfnod yr haf pan welodd cynifer ohonom ni'r cyfnod mwyaf sych ers 1976.

Roedd cynnal cyflenwadau cwsmeriaid yn wyneb galw mawr a llai o adnoddau dŵr yn gofyn am ymdrech sylweddol gan gydweithwyr ar draws y busnes, gyda safleoedd yn gweithredu 24/7, a dros 40 o danceri'n gweithio i symud dŵr o gwmpas y rhwydwaith.

Cynyddwyd ein hadnoddau pwrpasol i ganfod a thrwsio gollyngiadau'n sylweddol yn sgil y pwysau ychwanegol ar rannau o'n rhwydwaith dosbarthu dŵr.

A hoffem ddiolch i'n cwsmeriaid am chwarae eu rhan nhw wrth helpu i leihau eu defnydd o ddŵr hefyd, yn arbennig ein cwsmeriaid yn Sir Benfro a rhannau cyfagos o Sir Gâr lle bu angen gwahardd pibellau dyfrio.

Dangosodd hyn bod cydweithio'n gallu gwneud gwahaniaeth mawr wrth sicrhau ein bod ni'n parhau i ddarparu gwasanaeth di-dor o safon ryngwladol.

Mae yna bob math o resymau pam y gallai fod angen help llaw arnoch ar adegau – ac eleni'n fwy nac unrhyw flwyddyn arall. Yma yn Dŵr Cymru mae gennym amrywiaeth o wasanaethau i'ch cynorthwyo:

## FY NGHYFRIF

Mae mwy a mwy o bobl yn dewis biliau di-bapur ac yn cofrestru ar gyfer 'Fy Nghyfrif' ar lein. Gallwch weld eich bil a'ch taliadau ar lein trwy fynd i **dwrcymru.com/Dibapur**. Mae cofrestru'n broses syml a chyflym, a'r cyfan sydd ei angen arnoch yw rif eich cyfrif a chyfeiriad e-bost.

## GWASANAETHAU BLAENORIAETH

Mae yna bob math o resymau pam y gallai fod arnoch angen cymorth ychwanegol. Efallai'ch bod chi'n rhiant â baban, yn cael dialysis, ag anawsterau gweld neu glywed, yn oedrannus, neu'n byw ag anabledd. Beth bynnag yw'ch sefyllfa, mae cofrestru ar gyfer ein Gwasanaethau Blaenoriaeth yn golygu y gallwn ni wneud bywyd ychydig bach yn haws trwy ddarparu cymorth fel dŵr potel os oes toriad yn eich cyflenwad, neu dawelwch meddwl rhag galwyr ffug.

Gallwch ymgeisio eich hunan, neu dros eich ffrindiau neu'ch teulu yn **dwrcymru.com/GwasanaethauBlaenoriaeth** neu roi galwad i ni ar **0800 052 6058**.

# ARBED ARIAN

## — DŴR WYNEB

Os ydyn ni'n cynnwys tâl carthffosiaeth yn eich bil a bod hynny'n cynnwys swm tuag at gost gyffredinol gofalu am yr holl ddŵr wyneb sy'n mynd i'n rhwydwaith, ond nad yw'r dŵr glaw sy'n disgyn ar eich eiddo'n cyrraedd y garthffos gyhoeddus, efallai y cewch hawlio gostyngiad. I wneud hyn, ewch i **dwrcymru.com/DwrWyneb**

## — NEWID I DDEBYD UNIONGYRCHOL

Gallwch osgoi un bil mawr drwy rannu'r taliadau ar draws y flwyddyn. Gallwch wneud hyn ar-lein nawr trwy gofrestru ar gyfer 'Fy Nghyfrif'. Ewch i **dwrcymru.com** neu rhowch alwad i ni a gallwn egluro sut i wneud hyn.

## — WATERSURE CYMRU

Os oes mesurydd dŵr gennych, efallai y gallwch leihau eich bil drwy ein tariff WaterSure Cymru. Er mwyn bod yn gymwys, rhaid eich bod chi'n derbyn budd-daliadau penodol,

**a** rhaid bod tri phlentyn neu ragor sydd dan 19 oed, yr ydych yn hawlio Budd-dal Plant ar eu cyfer, yn byw yn eich eiddo

**neu** rhaid bod anhwylder meddygol gennych chi neu rywun sy'n byw gyda chi sy'n golygu bod angen i chi ddefnyddio llawer o ddŵr ychwanegol.

## — 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 chi'n cael budd-daliadau ar sail prawf modd, efallai y gallwn leihau eich bil. Ewch i **dwrcymru.com/HelpGydaBiliau**

## — ARBED DŴR

Mae sawl ffordd y gallwch leihau faint o ddŵr rydych yn ei ddefnyddio, ewch i **dwrcymru.com/ArbedDwr** i gael syniadau a chyngor, ac i gwblhau ein holiadur 'Get Water Fit' lle gallwch gael cynhyrchion am ddim a chyngor i'ch helpu i arbed dŵr!

# HELP OS BYDDWCH AR EI HÔL HI

## — WATER DIRECT

Os ydych chi'n derbyn budd-daliadau, gallech dalu'n uniongyrchol trwy'r Adran Gwaith a Phensiynau ac arbed £25 y flwyddyn ar eich bil.

## — Y GRONFA CYMORTH I GWSMERIAID

Mae'r gronfa yma'n helpu cwsmeriaid sy'n wynebu caledi ariannol difrifol. Os ydych chi'n gymwys, gallech dalu mewn rhandaliadau mwy fforddiadwy, ac mae'n bosibl y gallwn helpu i leihau neu ganslo'ch dyled hefyd.

Ffoniwch ni i drafod eich opsiynau ar **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:

1. Rydych yn talu swm yn seiliedig ar y dŵr rydych yn ei ddefnyddio, wedi'i fesur mewn metrau ciwbig ($m^3$). Mae un metr ciwbig yn cyfateb â 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.

2. 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, pibellau dŵr a mesuryddion. Mae'r taliadau hyn yn gymwys o 1 Ebrill 2023. Byddwn yn codi tâl arnoch am unrhyw ddŵr rydych wedi'i ddefnyddio cyn y dyddiad hwn ar gyfraddau'r flwyddyn flaenorol. 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 y bydd 95% o'r dŵr rydym yn darparu ar eich cyfer yn diweddu yn ein carthffos. Bydd cwsmeriaid preswyl ond yn gymwys i leihad o 5% neu lai. 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 at ddibenion cynhyrchu er enghraifft) cysylltwch â ni drwy fynd i **dwrcymru.com** a llenwi ein ffurflen Dim Rhyddhau Dŵr i'r Garthffos.

## — CYFLENWAD DŴR PREIFAT

Os nad yw eich dŵr yn dod o'n rhwydwaith am eich bod chi'n codi dŵr o ffynnon, cyflenwad neu dwll turio preifat, bydd eich bil yn cynnwys tâl am garthffosiaeth yn unig. Bydd y mesurydd yn cofnodi faint o ddŵr a godir o'r ffynhonnell breifat er mwyn cyfrifo tâl cyfeintiol ar gyfer draenio gwastraff i'n rhwydwaith garthffosiaeth.

## — DŴR O GWMNI DŴR ARALL

Os ydych chi'n cael eich cyflenwad dŵr gan Severn Trent Water, United Utilities North West neu Hafren Dyfrdwy, bydd eich bil yn cynnwys tâl am garthffosiaeth yn unig. Bydd y mesurydd yn cofnodi'r dŵr o gyflenwad y Cwmni arall er mwyn ein galluogi ni i gyfrifo tâl cyfeintiol ar gyfer draenio gwastraff i'n rhwydwaith carthffosiaeth.

# SUT RYDYM YN CYFRIFO EICH BIL

## — CWSMERIAID PRESWYL

### TÂL DŴR MESUREDIG

| Tâl Cyfeintiol ar gyfer 2023/24 | Dŵr | Carthffosiaeth |
|---|---|---|
| | £1.4526 | £1.9534 |

### TÂL GWASANAETH Y FLWYDDYN AR GYFER 2023/24

| Maint y mesurydd (mm) | Dŵr | Carthffosiaeth |
|---|---|---|
| O dan 30mm | 40.51 | 110.82 |
| 30mm | 40.51 | 110.82 |
| 40mm | 40.51 | 110.82 |

## — CWSMERIAID DIBRESWYL/BUSNES

### TÂL DŴR MESUREDIG

| Tâl Cyfeintiol ar gyfer 2023/24 | Dŵr | Carthffosiaeth |
|---|---|---|
| | £1.5889 | £2.0446 |

### TÂL GWASANAETH Y FLWYDDYN AR GYFER 2023/24

| Maint y mesurydd (mm) | Dŵr | Carthffosiaeth |
|---|---|---|
| Hyd at 20mm | 31.39 | 106.59 |
| 25mm | 101.33 | 307.71 |
| 30mm | 179.57 | 427.79 |
| 40mm | 334.28 | 631.36 |
| 50mm | 505.62 | 1,127.40 |
| 65mm | 675.50 | 1,812.44 |
| 80mm | 893.70 | 2,631.45 |
| 100mm | 1,061.25 | 4,563.07 |
| 150mm | 1,364.39 | 10,488.98 |
| 200mm a throsodd | 1,364.69 | 18,696.64 |

# YNGLŶN Â'CH MESURYDD DŴR

## — BLE MAE FY MESURYDD?

- Fel arfer bydd eich mesurydd yn y ddaear o dan orchudd metal neu blastig ar flaen eich eiddo, ar ffin eich eiddo, neu yn y palmant. Mewn rhai achosion, yn arbennig mewn ardaloedd gwledig, gall y mesurydd fod cryn bellter o'ch eiddo.
- Weithiau, bydd y mesurydd y tu mewn i'ch eiddo, yn agos i'r tap stop mewnol sydd fel arfer o dan y sinc yn y gegin, o dan y grisiau neu yn yr ystafell ymolchi, yn agos i'r toiled.
- Chi sy'n gyfrifol am ei ddiogelu rhag difrod a rhew a rhoi mynediad i'r mesurydd pan fydd angen, os yw e'r tu fewn i'ch eiddo.
- Os ydych chi'n derbyn un o'n tariffau cymorth a chennych fesurydd sydd y tu fewn i'ch eiddo, bydd angen i ni ddod i mewn i ddarllen y mesurydd o leiaf unwaith y flwyddyn.

## — SUT GALLAF DDARLLEN FY MESURYDD FY HUN OS YW E'R TU ALLAN?

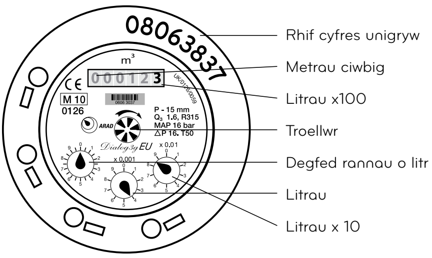
- Daw caedau ein mesuryddion mewn meintiau amrywiol; edrychwch am gaead maint CD. Codwch y caead os yw'n ddiogel i chi wneud hynny a thynnwch y gorchudd rhew polystyren. Peidiwch â phoeni os byddwch yn gweld rhywfaint o ddŵr daear yn siambr y mesurydd, mae hwn yn normal os ydym wedi cael tywydd gwlyb. 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?

Bydd ein Darllenwyr Mesuryddion yn ymweld o leiaf unwaith bob 12 mis cyn paratoi eich bil. Os nad ydych chi gartref, byddwn ni'n gadael cerdyn a fydd yn cynnig nifer o opsiynau i chi. Os oes gennym gyfeiriad e-bost neu rif ffôn symudol ar eich cyfer, efallai y byddwn ni'n ceisio cysylltu pan fydd eich bil yn ddyledus i ofyn i chi gyflwyno'ch darlleniad ar lein. Pan na fyddwn ni'n gallu ymweld, byddwn ni'n amcangyfrif eich darlleniad (gweler 'Rydw i wedi cael bil amcangyfrifedig ar dudalen 12).

## — A ELLIR SYMUD FY MESURYDD?

Os yw eich mesurydd y tu mewn i'ch eiddo a hoffech symud y mesurydd i rywle arall, gallwn archwilio'r opsiwn o wneud hyn ar eich cyfer ond mae yna gost os byddwn yn gwneud unrhyw waith. Os ydych ar ein cofrestr Gwasanaethau 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 bosib 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.




Troellwr: Yn troi'n gyflym pan gaiff dŵr ei ddefnyddio, ond gall symud yn araf os oes ychydig o ddŵr yn gollwng, tap yn diferu neu os bydd falf pêl wrthi'n cau.

# 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.
- Rydych yn gwsmer dibreswyl/busnes mewn ardal lle rydym ond yn darparu gwasanaeth carthffosiaeth ac mae cwmni arall yn darparu'r gwasanaeth dŵr – efallai y cewch fil misol neu bob chwarter.

Os ydych yn gwsmer dibreswyl/busnes, mae'n bosibl y gallwn newid amlder eich biliau 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 DARLLENIAD MESURYDD GO IAWN I CHI?

Mae hi'n bwysig cadw llygad ar eich defnydd o ddŵr, yn arbennig os ydych chi'n treulio mwy o amser gartref, am y bydd hyn yn cael effaith uniongyrchol ar eich biliau. Gallwch gyflwyno darlleniad o'ch mesurydd trwy ein gwefan yn: **dwrcymru.com/darllen-mesurydd** a chewch gofrestru ar gyfer FyNghyfrif a fydd yn caniatáu i chi weld eich bil, cyflwyno eich darlleniadau a llawer mwy. Peidiwch â darllen eich mesurydd allanol oni bai ei bod hi'n ddiogel i chi wneud hynny. Os nad ydych wedi darllen eich mesurydd o'r blaen, mae fideo hwylus sy'n esbonio sut i fynd ati ar ein gwefan.

## — 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. Fel arfer, 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 gyflenwi breifat (nid yw'n perthyn i ni) ac yn gyfrifoldeb i berchennog 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 a'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 'Codau Ymarfer Gollyngiadau' Preswyl a Dibreswyl, sydd ar gael yn **dwrcymru.com/CodauYmarfer**

## — BETH FYDD YN DIGWYDD OS BYDDAF YN SYMUD TŶ?

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

## — A ALLAF DALU DRWY RANDALIADAU?

Gallwch, ewch i **dwrcymru.com** neu ffoniwch ni ar **0800 052 6058** i ofyn am gynllun talu. Yna, gallwn adolygu eich cais a chymryd y camau sydd eu hangen.

# EIN HADDEWID I CHI

Rydyn ni'n gweithio'n galed iawn i ddarparu gwasanaeth gwych, ond mae pethau'n gallu mynd o chwith o bryd i'w gilydd.

Rhaid i gwmnïau dŵr fodloni safonau penodol. Fel cwmni sydd mewn perchnogaeth ar ran ei gwsmeriaid, 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 gallwch ei hawlio os oes rhywbeth yn mynd o'i le.

Oni nodir fel arall, byddwn ni'n talu'r taliadau hyn yn awtomatig – nid oes angen i chi eu hawlio. Os oes gennych ddyled o dros chwech wythnos o daliadau ar ein bil dŵr/carthffosiaeth, byddwn ni'n credydu eich cyfrif yn lle. Mae yna amodau a thelerau sy'n golygu na allwn wneud taliadau dan rai amgylchiadau, er enghraifft lle bo amodau tywydd garw, gweithredu diwydiannol neu weithredoedd trydydd parti wedi ei gwneud hi'n amhosibl i ni fodloni ein safonau gwasanaeth gwarantedig.

## 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 £20 i gwsmeriaid domestig a £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 £30 i gwsmeriaid domestig a £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 £30 i gwsmeriaid domestig a £75 i gwsmeriaid busnes (fesul 12 awr) cyn pen 20 diwrnod gwaith.**

### — TORIADAU ANGHYNLLUNIEDIG

Byddwn ni'n adfer eich cyflenwad cyn pen 12 awr ar ôl i'r broblem ddod i'n sylw.
**Os na fyddwn ni'n gwneud hyn, byddwn ni'n talu £30 i gwsmeriaid domestig a £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 £30 i gwsmeriaid domestig a £75 i gwsmeriaid busnes (fesul 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 052 0130 neu ysgrifennu atom cyn pen tri mis ar ôl y digwyddiad.**

### — CYNLLUN 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 £10 y diwrnod neu ran o ddiwrnod (hyd at derfyn bil domestig cyfartalog y llynedd) i gwsmeriaid domestig a £50 y diwrnod neu ran o ddiwrnod (hyd at derfyn taliadau dŵr y safle'r llynedd, neu hyd at £500 os nad oeddech yn atebol am daliadau dŵr y llynedd) i gwsmeriaid busnes.**

### — ANSAWDD DŴR

Os byddwch chi'n ffonio am ddŵr sy'n blasu neu'n arogli'n anarferol, neu am eich bod chi'n credu bod rhywun yn sâl yn sgil yfed y dŵr, byddwn ni'n cysylltu 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.**

Ffoniwch **0800 052 0130** a gofyn am ffurflen gais am iawndal. Os oes gennych ddyled o dros chwech wythnos o daliadau ar ein bil dŵr/carthffosiaeth, byddwn ni'n credydu eich cyfrif. I gael gwybodaeth am ansawdd y dŵr yn eich ardal, ewch i **dwrcymru.com** neu ffoniwch **0800 052 0130**.

### — 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 bod hyn 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 ymwybodol, bydd angen i chi gyflwyno hawliad trwy ffonio 0800 052 0130 neu gyflwyno cais ysgrifenedig cyn pen tri mis i'r ail ddigwyddiad.**

### — GOSOD MESURYDD

Ein nod fydd gosod eich mesurydd cyn pen tri mis ar ôl i'ch cais ddod i law.
**Os oes modd i ni osod mesurydd ond nad ydym yn gwneud hynny, a bod yr amgylchiadau o fewn ein rheolaeth, byddwn ni'n talu £20 y mis i chi, neu ran o hynny, cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl gosod eich mesurydd, neu byddwn ni'n codi Tâl Mesuredig ar sail Asesiad arnoch hyd y dyddiad gosod.**

## EICH GWASANAETH

### — APWYNTIADAU

Os oes angen i ni gynnig apwyntiad i chi, bydd hwnnw 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 os gofynnwch i ni wneud hynny.
**Os byddwn ni'n colli apwyntiad neu'n methu â rhoi 24 awr o rybudd i chi am ei ganslo neu ei newid, byddwn ni'n talu £20 i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.**

### — CWYNION AC YMHOLIADAU

Os ysgrifennwch chi atom i gwyno am ein gwasanaeth neu ag ymholiad am eich bil, ein nod fydd ymateb i chi cyn pen pum niwrnod gwaith ar ôl iddo ddod i law.
**Os na fyddwn ni'n ymateb cyn pen 10 diwrnod gwaith, byddwn ni'n talu £20 i gwsmeriaid cyn pen 10 diwrnod gwaith.**

### — TREFNIADAU TALU

Os ysgrifennwch atom i newid eich trefniadau talu neu amledd eich taliadau, byddwn ni'n ymateb cyn pen 5 niwrnod gwaith ar ôl i'ch cais ddod i law.
**Os na fyddwn ni'n gwneud hyn, byddwn ni'n talu £20 i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.**

### — TALIADAU AC AD-DALIADAU

Gallwch weld sut rydym yn cyfrifo ein costau dŵr a charthffosiaeth ar-lein yn **dwrcymru.com/DeallEichBil Os ydych chi'n credu ein bod wedi gwneud gwall wrth gyfrifo eich bil, cysylltwch â ni a byddwn ni'n ymchwilio i'r mater.**

## EICH DŴR GWASTRAFF

### — LLIFOGYDD CARTHION MEWNOL

Os ydych chi wedi dioddef llifogydd carthion o'n carthffosydd (pan fo carthion yn dod i mewn i adeilad, eich cartref neu garej sy'n rhan ohono).
**Byddwn ni'n rhoi taliad i chi sydd gyfwerth â'ch bil carthffosiaeth blynyddol (lleiafswm o £150 ac uchafswm o £1000 fesul digwyddiad) cyn pen 20 diwrnod gwaith.**

### — LLIFOGYDD CARTHION ALLANOL

Os bydd carthion yn dod i'ch tir neu'ch eiddo ac yn eich atal rhag mynd i'ch cartref; yn achosi llifogydd sylweddol yn eich gardd gan ei dinistrio i bob pwrpas; neu os bydd dŵr yn llifo i mewn i adeiladau allan/garejys ar wahân o'n carthffosydd. **Byddwn ni'n rhoi taliad i chi sydd gyfwerth â hanner eich bil carthffosiaeth blynyddol (lleiafswm o £75 ac uchafswm o £500 fesul digwyddiad) cyn pen 20 diwrnod gwaith.**

## MATERION ERAILL

### — GWYSION NEU DDYFARNIADAU AR GAM

Os ydyn ni'n gwneud dyfarniad 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 ni'n unioni'r sefyllfa ac yn dileu'r ffioedd a'r costau.
**Os ydyn ni wedi gwneud hyn, byddwn ni'n talu £100 i chi. Os oes gennych ddyled o dros chwech wythnos o daliadau ar eich bil dŵr/carthffosiaeth, byddwn ni'n credydu eich cyfrif.**

### — GWIRIO CREDYD

Os ydyn ni'n hysbysu asiantaeth gwirio credyd ar gam eich bod yn ddiffygdalwr, byddwn ni'n unioni'r sefyllfa.
**Os ydyn ni wedi gwneud hyn, byddwn ni'n talu £100 i chi. Os oes gennych ddyled o dros chwech wythnos o daliadau ar eich bil dŵr/carthffosiaeth, byddwn ni'n credydu eich cyfrif.**

### — TALIADAU COSB

Os ydyn ni'n methu â gwneud unrhyw un o'r taliadau hyn o fewn yr amser a nodir, byddwn ni'n talu taliad cosb i chi'n awtomatig.
**Byddwn ni'n talu £20 i gwsmeriaid domestig a £50 i gwsmeriaid busnes.**

## AI LANDLORD YDYCH CHI?

Os ydych chi'n gosod eiddo lle ni sy'n darparu'r gwasanaethau, mae rheoliadau gan Lywodraeth Cymru sy'n gymwys i chi.

**Rhaid i chi:**

— Roi gwybod i ni am newid yn nhenantiaeth unrhyw eiddo sydd gennych cyn pen 21 diwrnod

— Rhannu manylion y denantiaeth, gan gynnwys enw llawn, cyfeiriad, dyddiad geni (os yw'r wybodaeth gennych) a dyddiadau meddiannu unrhyw denantiaid newydd

Gallwch rannu'r wybodaeth â ni trwy'r dulliau canlynol:

— Trwy ein gwefan **dwrcymru.com**

— Ar lein yn **landlordtap.com**

— Trwy ein ffonio ni ar **0800 052 5842**

Os na fyddwch chi'n rhannu'r manylion hyn â ni, gallech chi fod yn atebol am y taliadau.

## SUT RYDYN NI'N DEFNYDDIO'CH DATA PERSONOL

**RYDYN NI'N DEALL BOD GOFALU AM EICH DATA PERSONOL YN BWYSIG IAWN I CHI. RYDYN NI WEDI YMRWYMO I DDEFNYDDIO EICH DATA PERSONOL MEWN FFORDD GYFRIFOL A GONEST, AC MEWN FFORDD SY'N PARCHU EICH HAWLIAU DIOGELU DATA.**

Mae'r rhan fwyaf o'r gwaith o brosesu eich data personol yn angenrheidiol er mwyn cyflawni un o'n rhwymedigaethau cyfreithiol neu hawliadau statudol fel ymgymerydd dŵr a charthffosiaeth statudol (e.e. cyflenwi dŵr glân; gwaredu dŵr gwastraff; rheoli ein rhwydwaith; hyrwyddo effeithlonrwydd dŵr; codi a chasglu ein taliadau; lleihau dyledion; a'n dyletswydd i amddiffyn iechyd, diogelwch a llesiant ein cyflogeion).

Os nad yw'r gwaith prosesu'n angenrheidiol i gydymffurfio â rhwymedigaeth gyfreithiol/hawliad statudol, ar y cyfan byddwn ni'n dibynnu ar ein buddiannau dilys er mwyn rhedeg ein busnes yn effeithlon a gwella ein gwasanaethau (e.e. cyflawni arolygon o foddhad cwsmeriaid a ffyrdd o wella effeithlonrwydd dŵr). Mae gennych yr hawl i wrthwynebu gwaith prosesu sy'n cael ei gyflawni ar sail buddiannau dilys yn seiliedig ar eich amgylchiadau penodol. Nid hawl ddiamod yw hon, a byddwn yn ystyried eich amgylchiadau ar sail pob achos unigol ac yn penderfynu a yw ein seiliau dilys dros brosesu'ch gwybodaeth yn drech na'ch hawl i wrthwynebu.

O dan rai amgylchiadau cyfyngedig, bydd angen eich caniatâd chi arnom er mwyn prosesu eich data personol.

O dan rai amgylchiadau, gallwn ddibynnu ar fudd cyhoeddus sylweddol (neu fuddiannau dilys) i ddefnyddio'ch data personol i'ch amddiffyn rhag niwed neu ddiogelu'ch buddiannau (os ydyn ni o'r farn bod angen, neu os dywedwch wrthym fod angen cymorth arnoch) drwy eich cofrestru ar ein Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth. Bydd hyn yn ein galluogi i ddarparu'r cymorth sydd ei angen arnoch fel y gallwch gael cymorth blaenoriaeth os bydd toriad yn eich cyflenwad dŵr neu argyfwng gweithredol arall.

Trwy gynnwys eich data personol ar ein Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth, gallwn rannu eich data personol â sefydliadau eraill yn eich ardal i'ch cadw chi'n ddiogel neu ddiogelu eich buddiannau, fel darparwyr cyfleustodau eraill, y gwasanaethau brys, awdurdodau lleol a gwasanaethau iechyd, fel bod modd iddynt eich helpu mewn argyfwng hefyd. Mae'n bosibl y byddwn yn eich ychwanegu at y Gofrestr am fod sefydliad arall wedi rhoi gwybod i ni am eich anghenion ychwanegol.

Rydyn ni'n dibynnu ar Ddeddf yr Economi Digidol 2017 i dderbyn data personol am gwsmeriaid sy'n debygol o fod mewn tlodi dŵr mewn gwahanol awdurdodau lleol fel y gallwn eich ychwanegu at ein tariffau cymdeithasol yn awtomatig (a chaniatáu i chi fanteisio ar ein cynlluniau cymorth ariannol eraill).

Rydyn ni'n casglu, yn cadw, yn defnyddio ac yn rhannu eich data personol am nifer o resymau, gan gynnwys:

- Gweinyddu eich cyfrif, casglu taliadau ac adennill symiau sy'n ddyledus i ni (a all gynnwys edrych ar eich cofnodion gydag asiantaethau gwirio credyd a rhannu data amdanoch o ran eich cyfrifon ag asiantaethau gwirio credyd, waeth beth fo statws y taliadau (h.y. cyfrifon sydd mewn dyled a rhai cyfredol)). I gael rhagor o wybodaeth am hyn, gweler ein Hysbysiad Preifatrwydd – Sut rydyn ni'n defnyddio eich Data Personol, sydd ar gael drwy'r linc yma (**http://www.dwrcymru.com/cy-GB/Company-Information/Data-Protection.aspx**) a'r Hysbysiad Gwybodaeth Gwirio Credyd sydd ar gael drwy'r linc yma (**https://experian.co.uk/crain/index.html**). Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar ein gwefan hefyd;
- Gwella ein gwasanaethau ar eich cyfer chi (e.e. arolygon o foddhad cwsmeriaid), a'n galluogi i ddarparu gwasanaeth sy'n diwallu eich anghenion;
- Cydymffurfio â'n gofynion rheoliadol, fel adrodd nôl i Ofwat neu ddarparu'r wybodaeth sydd ei hangen ar Ofwat;
- Casglu eich manylion yn uniongyrchol gennych chi neu gan 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 sy'n gorfodi'r gyfraith er mwyn helpu i atal a chanfod troseddau; adrannau'r llywodraeth, awdurdodau lleol a rheoleiddwyr er mwyn iddynt gyflawni eu swyddogaethau nhw, neu pan fo gofyniad cyfreithiol arnom i wneud hynny; gyda Landlord Tap Limited, os ydych yn denant neu'n landlord, er mwyn bodloni'r holl ofynion bilio, gan gynnwys casglu dyledion, olrhain a gorfodi (lle y bo hynny'n briodol).

Pan fyddwn ni'n ymgysylltu trydydd parti i'n cynorthwyo, neu i gyflawni gweithgareddau ar ein rhan, a/neu i wella ein gwasanaethau i chi, byddwn ni'n cytuno ar ddulliau rheoli priodol o dan yr amgylchiadau hyn.

Os byddwn ni, neu bartneriaid rydym yn ymddiried ynddynt, yn defnyddio eich data personol y tu hwnt i'r Ardal Economaidd Ewropeaidd, byddwn yn rhoi prosesau diogelu priodol ar waith.

### — CEISIADAU HAWLIAU TESTUN DATA

Mae gennych hawliau penodol mewn perthynas â'ch data personol, a gallwch wneud Ceisiadau Hawliau Testun Data mewn perthynas â'r data personol sydd gennym amdanoch (e.e. gofyn am gael gweld eich gwybodaeth bersonol; gofyn am i'ch data personol gael ei ddileu). I wneud Cais Hawliau Testun Data, e-bostiwch ni yn:

**DataSubjectRightsRequest@dwrcymru.com**; neu ysgrifennwch atom yn: Gwasanaethau Cwsmeriaid, Tîm Ceisiadau Hawliau Testun Data, Dŵr Cymru Welsh Water, Linea, Fortran Road, Llaneirwg, Caerdydd, CF3 0LT.

### — OPEN WATER

Os ydych chi'n gwsmer busnes sy'n defnyddio mwy na 50 miliwn litr o ddŵr y flwyddyn ar un safle yn ein hardal weithredol, byddwn ni'n rhannu gwybodaeth amdanoch â Market Operator Services Limited (MOSL) sy'n hwyluso'r Rhaglen Open Water. Mae rhagor o wybodaeth am y ffordd y mae MOSL yn defnyddio eich gwybodaeth ar gael yn: **https://mosl.co.uk/privacy-policies**

### — SUT I GYSYLLTU Â NI

I gael rhagor o wybodaeth ynglŷn â sut rydyn ni'n defnyddio eich data personol, gweler ein taflen 'Hysbysiad Preifatrwydd – Sut rydyn ni'n defnyddio eich Data Personol', sydd ar gael ar ein gwefan, neu ffoniwch ni a gallwn anfon copi atoch drwy'r post. I gael rhagor o wybodaeth ynglŷn â'n Hysbysiad Preifatrwydd neu os oes unrhyw sylwadau neu arsylwadau gennych yn ei gylch neu ynglŷn â sut rydyn ni'n defnyddio'ch data personol, e-bostiwch ni yn: **DataProtectionOfficer@dwrcymru.com**; neu ysgrifennwch atom yn: Swyddog Diogelu Data, Dŵr Cymru Welsh Water, Linea, Fortran Road, Llaneirwg, CF3 0LT.

Gallwch gysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn **ico.org.uk** neu ar **0303 123 1113** i gael gwybodaeth neu gyngor, neu i wneud cwyn.

# CYSYLLTU Â NI

## — DWRCYMRU.COM

- Sgwrsio byw
- Talu eich bil
- Cofrestru ar gyfer biliau ar-lein gyda 'Fy Nghyfrif'
- Newid eich manylion
- Newid i Ddebyd Uniongyrchol
- Cofrestru ar gyfer 'Yn Eich Ardal' i gael y wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw doriad yn y gwasanaeth yn eich ardal

## — DŴR GLÂN

**0800 052 0130** (24 awr)

## — DŴR GWASTRAFF

**0800 085 3968** (24 awr)

## — TALU EICH BIL

**0800 028 5209** (llinell taliadau awtomatig 24 awr)

## — CWESTIYNAU YNGLŶN Â'CH CYFRIF?

**0800 052 6058** (Llun-Gwe 8am-6pm, Sad 9am-1pm)

## — Y NEWYDDION DIWEDDARAF

**dwrcymruwelshwater**

**@dwrcymru**

Mae'r daflen hon yn rhan o'n gwybodaeth graidd i gwsmeriaid, sy'n ymdrin ag agweddau allweddol ar ein gwaith, gan gynnwys taliadau, casglu taliadau dyledus, gollyngiadau a chwynion Mae'r holl daflenni hyn ar gael yn **dwrcymru.com**

## — ANAWSTERAU CLYWED NEU LEFERYDD

Os ydych chi'n defnyddio ffôn testun, gallwch ddefnyddio ein gwasanaeth Text Relay (drwy wasanaeth Next Generation Text). Gwasanaeth am ddim yw hwn 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 GWELD

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

## — GALWYR FFUG

Mae ein holl weithwyr yn cario cerdyn adnabod. Os oes unrhyw amheuaeth gennych am ddilysrwydd unrhyw un sy'n ymweld â'ch cartref neu sy'n rhoi galwad i chi, ffoniwch ein llinell gymorth ar **0800 281 141**. Os yw'r unigolyn yn ymddwyn yn ymwthgar, ffoniwch yr heddlu ar unwaith.

## — Y GRONFA GYMUNEDOL

Mae'r Gronfa Gymunedol yn gyfle i gymunedau roi hwb i'w hymdrechion i godi arian at achosion da yn eu hardal.
Os ydych chi'n byw mewn ardal lle mae gwaith yn cael ei wneud, gallech dderbyn gwerth hyd at £1000 o gyllid gan Dŵr Cymru. Ewch i **dwrcymru.com/CronfaGymunedol**