DŴR CYMRU

ELW I GYMRU

COD YMARFER - WWU 0002

ER EIN
LLES NI
GYD

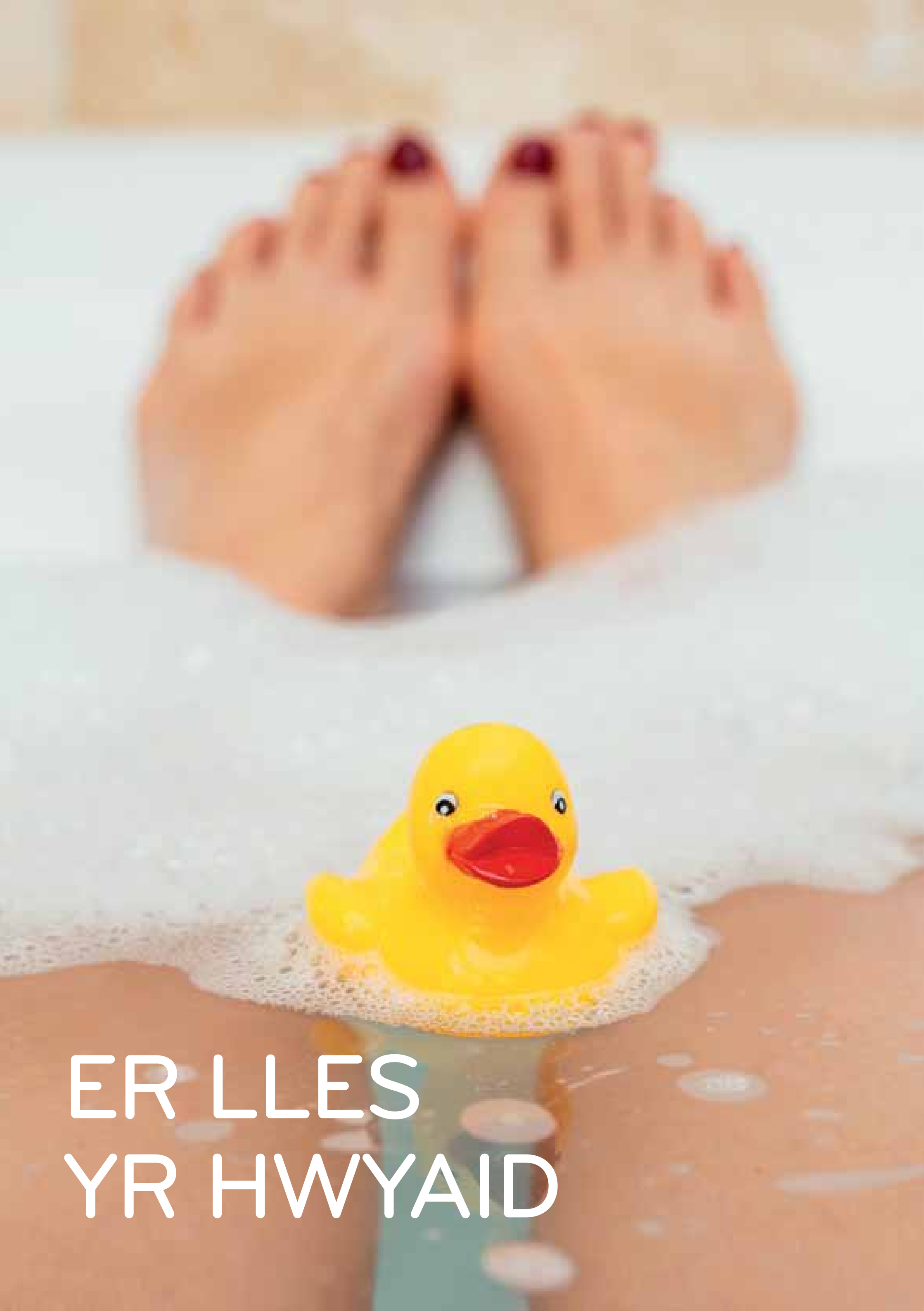
NID ER ELW

Tri gair bach sy'n gwneud gwahaniaeth mawr.

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

Rydym yn gwario pob ceiniog a wnawn ar ofalu am eich dŵr a'n hamgylchedd hardd – nawr, ac am flynyddoedd i ddod.

Y stori nid er elw
Cewch wybod ble y caiff eich arian ei fuddsoddi yn **dwrcymru.com/gwahanol**



ER LLES YR HWYAID

EICH DŴR GLÂN

Er bod glaw yn disgyn o'r awyr, rydym yn buddsoddi llawer o waith ac egni er mwyn sicrhau bod pob diferyn o ddŵr yn eich cyrraedd chi.

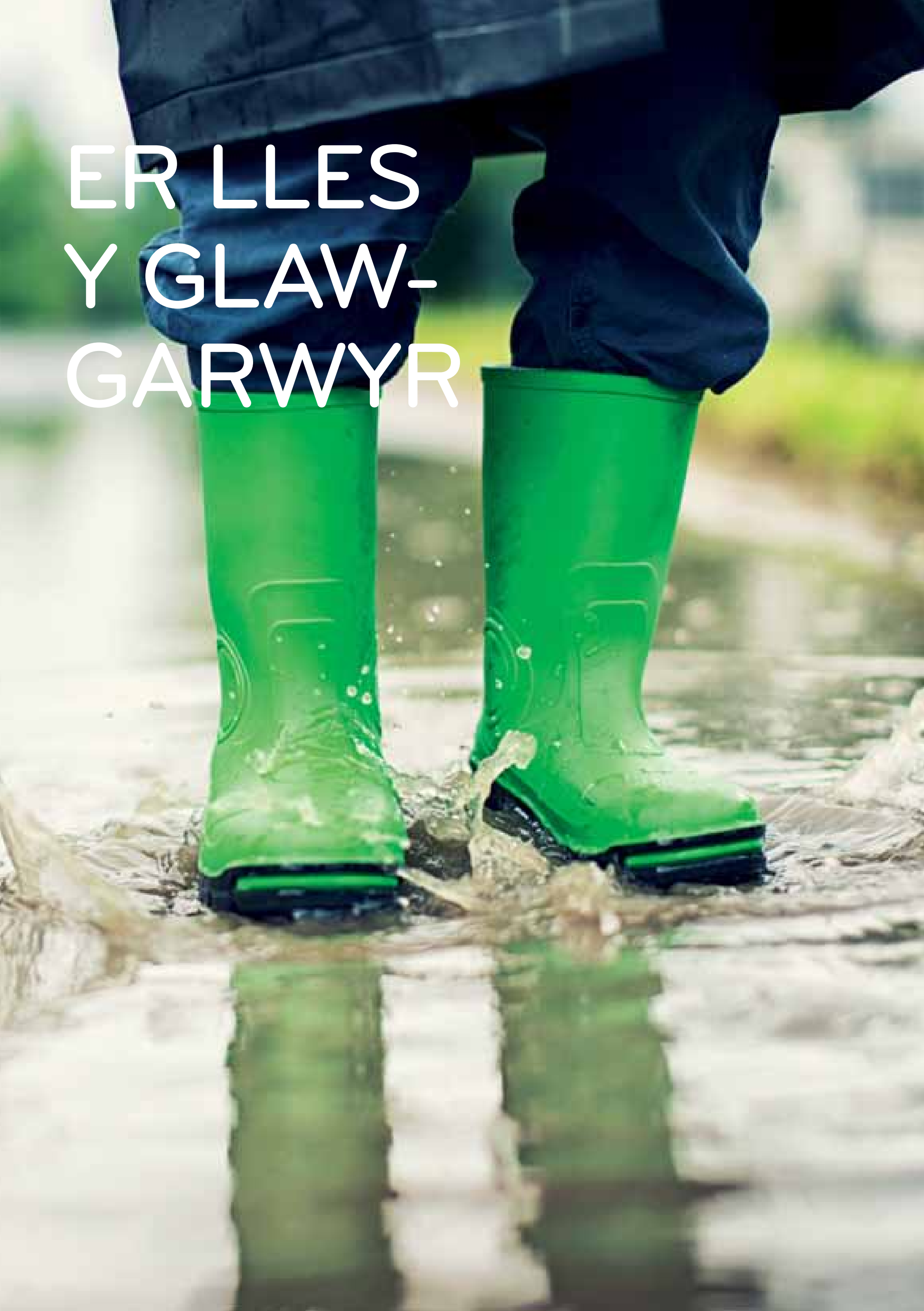
Mae'r arian rydych yn ei dalu drwy eich bil yn cael ei wario ar wella a gofalu am ein gweithfeydd trin dŵr a 27,000km o bibellau i roi dŵr gwych i chi am flynyddoedd i ddod.

Wyddech chi fod cynhesu dŵr yn rhan fawr o'ch bil ynni?

Drwy ddefnyddio'r holl ddŵr sydd ei angen arnoch, ond gan gymryd gofal i beidio â'i wastraffu, gallwch arbed llawer o arian. Mae arbed dŵr — poeth neu oer — hefyd yn newyddion da i ni ac i'ch amgylchedd gan nad oes angen pwmpio na glanhau'r holl ddŵr a arferai fynd i lawr y draen heb gael ei ddefnyddio.

Dibynnwch arnom ni
Rydym yn cynnal 600,000 o brofion y flwyddyn i sicrhau bod eich dŵr yn ddiogel ac yn blasu'n wych

ER LLES Y GLAW-GARWYR



EICH DŴR GWASTRAFF

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, nawr, ac am flynyddoedd i ddod.

Gall pob un ohonom wneud ein rhan i helpu: 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 i atal bloc a gallech ennill iPad.
StopCynCreuBloc.com

ER LLES Y CYNILWYR CRAFF

ARBED ARIAN GYDA HELPU

I gwsmeriaid sydd wir yn ei chael hi'n anodd talu eu biliau dŵr a charthffosiaeth, mae gennym dariff arbennig o'r enw HelpU. Os yw cyfanswm incwm eich cartref yn llai na £15,000 y flwyddyn, mae'n bosibl y gallwch ymuno â'r cynllun hwn.

I weld a ydych yn gymwys ewch i **dwrcymru.com/helpu**

Ffyrdd eraill o arbed arian

Symud ymlaen at fesurydd dŵr
Gall rhai cwsmeriaid arbed arian drwy gael mesurydd dŵr. Nid oes tâl am osod mesurydd, ac os nad yw'n addas, gallwch newid yn ôl i fil heb fesurydd o fewn dwy flynedd. Gallai rhai cwsmeriaid sydd â mesurydd dŵr ac sydd hefyd yn cael rhai budd-daliadau fod yn gymwys i gael WaterSure Cymru hefyd ac arbed mwy fyth o 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
dwrcymru.com/dwrwyneb

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 ôl-ddyledion.

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

Newid i Ddebyd Uniongyrchol
Gallwch osgoi un bil mawr drwy ledaenu taliadau drwy gydol y flwyddyn.

Ffoniwch ni i drafod eich opsiynau
0800 052 6058

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

Ein haddewid i chi

Rydym yn gwneud ein gorau glas i ddarparu gwasanaeth gwych i chi ond weithiau bydd pethau yn mynd o chwith.

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 rhywbeth o'i le gyda'ch gwasanaeth.

Oni nodir fel arall, gwneir y taliadau hyn yn 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. Mae telerau ac amodau penodol yn berthnasol hefyd. Mae hyn yn golygu na allwn wneud taliad 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 £20 i gwsmeriaid preswyl a £50 i gwsmeriaid busnes o fewn 20 diwrnod gwaith.

Byddwn yn rhoi iawndal pellach i chi am bob 24 awr ychwanegol y caiff eich cyflenwad dŵr ei dorri.

Byddwn yn rhoi £10 i gwsmeriaid preswyl a £25 i gwsmeriaid busnes (fesul 24 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. Gall gwaith atgyweirio i brif bibell strategol gymryd mwy o amser, felly yn yr achosion hyn ein nod yw adfer eich cyflenwad dŵr o fewn 48 awr.

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

Cewch iawndal hefyd am bob 24 awr ychwanegol y caiff y cyflenwad dŵr ei dorri.

Byddwn yn rhoi £10 i gwsmeriaid preswyl a £25 i gwsmeriaid busnes (fesul 24 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 arogli'n wahanol, 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 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 dros 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 gyfwerth 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 y flwyddyn.) 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.

Cwynion a'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr

Os ydych yn anfodlon ar ein gwasanaeth, cysylltwch â ni. Mae gennym lyfryn hefyd, 'Sut rydym yn delio â'ch cwynion a'ch canmoliaeth'. Ewch i **dwrcymru.com** neu ffoniwch **0800 052 6058** i gael eich copi. Os byddwch yn dal yn anfodlon, mae'r llyfryn yn rhoi manylion y Cyngor Defnyddwyr Dŵr sy'n cynrychioli cwsmeriaid ac yn ymchwilio i gwynion. Gallwch gysylltu â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr drwy e-bostio **wales@ccwater.org.uk** neu drwy ffonio **0300 034 3333**, neu ewch i **ccwater.org.uk/cymraeg**.

Mae cyhoeddiadau eraill a all fod yn ddefnyddiol, megis ein 'Cod Ymarfer Gollyngiadau' a'n 'Cod Ymarfer casglu arian heb ei dalu gan gwsmeriaid preswyl', ar gael yn **dwrcymru.com**.

Eich gwasanaeth

Apwyntiadau

Os bydd angen i ni gynnig apwyntiad i chi, bydd yr apwyntiad hwnnw 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 cyfnod o ddwy awr i chi os byddwch yn gofyn amdano.

Os byddwn yn colli apwyntiad neu'n methu â rhoi 24 awr o rybudd am ganslo neu newid apwyntiad, 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 ofyn am gael newid eich trefniadau talu neu amlder 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.

Eich dŵr gwastraff

Llifogydd carthion mewnol

Byddwn yn rhoi taliad i chi sy'n gyfwerth â'ch bil carthffosiaeth blynyddol 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 gyfwerth â 50% o'ch bil carthffosiaeth blynyddol os bydd carthion yn dod i mewn i'ch tir neu'ch safle 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 i chi hawlio'r taliadau hyn o fewn tri mis i'r digwyddiad; ni fyddant yn cael 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.

Sut rydym yn defnyddio eich data

Rydym yn ymwybodol bod gofalu am eich data yn bwysig iawn i chi. Mae'r tudalennau hyn yn egluro sut rydym yn casglu, cadw, rhannu a defnyddio eich gwybodaeth bersonol. Gallem ddefnyddio eich data yn y ffyrdd canlynol:

Gweinyddu eich cyfrif

Er mwyn gweinyddu eich cyfrif, casglu taliadau ac adennill symiau sy'n ddyledus i ni. Gall hyn gynnwys edrych ar eich cofnodion a gedwir gan asiantaethau gwirio credyd (gweler isod).

Eich tariff

Fel y gallwn gymhwyso tariff sy'n briodol i'ch amgylchiadau. Byddwn yn adolygu eich tariff yn gyson – fel arfer yn flynyddol – gan ddefnyddio gwybodaeth am incwm y cartref a gawn gan asiantaethau gwirio credyd a gwybodaeth filio o'ch cyfrif gyda ni.

Os byddwch yn gymwys i newid i gynllun tariff gostyngol (megis HelpU neu WaterSure Cymru) efallai y byddwn yn rhoi eich cyfrif ar dariff gostyngol ac yn rhoi gwybod i chi am hyn. Cewch ragor o wybodaeth am y meini prawf cymhwyso ar gyfer ein cynlluniau tariff gostyngol, a'r hyn sy'n digwydd pan fydd amgylchiadau eich cartref yn newid, yn **dwrcymru.com**. Os nad ydych am gael eich ystyried am gynllun tariff gostyngol, cysylltwch â ni nawr ar **0800 052 6058**.

Talu eich bil dŵr

- I weinyddu unrhyw gais a wnewch o dan ein Cronfa Cymorth Cwsmeriaid (cewch ragor o wybodaeth am hyn pan fyddwch yn gwneud cais).
- I gasglu taliadau yn uniongyrchol o unrhyw fudd-daliadau lles cymwys. Pan fyddwn o'r farn y gall budd-daliadau cymdeithasol fod yn gymwys, gallwn wneud cais i'r Adran Gwaith a Phensiynau er mwyn sicrhau bod ein taliadau yn cael eu talu'n uniongyrchol o'ch budd-daliadau. Byddwn yn rhoi eich enw, eich dyddiad geni a'ch gwybodaeth filio er mwyn gweld a ydych yn gymwys ac i weinyddu taliadau yn uniongyrchol i ni. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os caiff taliad uniongyrchol ei wneud neu os bydd unrhyw newidiadau o ran cymhwysedd. Gallwch gael rhagor o wybodaeth yn **dwrcymru.com**.

Gwella ein gwasanaethau

Drwy fynd ati'n barhaus i wella'r ffordd rydym yn gweithio:

- At ddibenion hyfforddi neu brofi systemau.
- I gynhyrchu ystadegau a dadansoddiadau at ddibenion rheoli mewnol ac adrodd a rheoleiddio.
- I ystyried eich cydberthynas â ni a chysylltu â chi i'ch gwahodd i gymryd rhan yn ein harolygon cwsmeriaid (a all gael eu cwblhau gan drydydd partïon ar ein rhan).

Gofynion rheoleiddio

I gydymffurfio â rhwymedigaethau, safonau'r diwydiant, codau ymarfer a chanllawiau sy'n gysylltiedig â'n statws rheoledig. Pan fyddwch yn cysylltu â ni gydag unrhyw ymholiadau am ein gwasanaethau, mae'n ofynnol i ni roi eich enw a'ch rhif ffôn mewn adroddiadau cyson – fel arfer fesul chwarter – i'r rheoleiddiwr dŵr, OFWAT, fel y gall gyflawni ei swyddogaethau.

Bydd OFWAT yn dewis cwsmeriaid ar hap bob chwarter er mwyn rhoi adborth ar y ffordd yr ymdriniwyd â'ch ymholiad. Bydd OFWAT yn rhannu'r adborth hwn â ni. Os byddwch yn cytuno, bydd OFWAT yn rhannu copi o recordiad o'ch galwad â ni, a chaiff ei adborth ei ddefnyddio i'n helpu i wella ein gwasanaethau, neu fel sy'n briodol, er mwyn gweithredu ar unrhyw bryderon a godwyd gennych.

Open Water

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

Casglu eich gwybodaeth bersonol

Efallai y byddwn yn casglu eich manylion yn uniongyrchol oddi wrthych chi neu drydydd parti (e.e. asiantaethau gwirio credyd, Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig, adrannau'r llywodraeth, awdurdodau lleol). Os ydych yn denant, efallai y byddwn hefyd yn casglu eich data oddi wrth eich landlord neu drwy Landlord Tap Cyfyngedig os byddant wedi rhoi gwybod i chi eu bod yn rhannu'r data er mwyn cyflawni'r holl ofynion bilio, gan gynnwys casglu dyledion, olrhain a gorfodi (lle y bo'n briodol). Os ydych chi'n landlord, efallai y byddwn yn gofyn am eich data, neu'n eu casglu oddi wrth Landlord Tap Cyfyngedig at y dibenion hyn. Bydd y data hyn yn rhan o'n cofnodion cwsmeriaid, a gallant gael eu defnyddio mewn unrhyw ffordd a nodir o dan y pennawd 'Sut rydym yn defnyddio eich data'.

Rhannu eich gwybodaeth bersonol

Hefyd, gallem rannu eich manylion yn y ffyrdd canlynol:

- Eu rhannu ag unrhyw gwmnïau yng ngrŵp Dŵr Cymru i'w defnyddio yn yr un ffyrdd â ni, a chael darlun cyffredinol o'ch cydberthynas â'r grŵp.
- Eu rhannu pan fyddwn yn ymgysylltu â thrydydd parti i'n helpu gyda'n gweithgareddau neu i'w cynnal ar ein rhan a/neu i wella ein gwasanaethau i chi. Byddwn yn rhoi rheolaethau priodol ar waith o dan yr amgylchiadau hyn.
- Eu rhannu â Landlord Tap Cyfyngedig, os ydych chi'n denant (a bod eich landlord wedi rhoi gwybod i chi) neu'n landlord, er mwyn cyflawni'r holl ofynion bilio, gan gynnwys casglu dyledion, olrhain a gorfodi (lle y bo'n briodol).
- Lle y bo'n berthnasol, eu rhannu ag asiantaethau gorfodi'r gyfraith gan gynnwys yr heddlu ac awdurdodau lleol, er mwyn helpu i atal, canfod ac erlyn troseddau, neu lle byddwn yn ei hystyried yn briodol i wneud hynny er mwyn diogelu ein busnes, eu rhannu â'n staff a'n cwsmeriaid.
- Eu rhannu ag adrannau'r

llywodraeth, awdurdodau lleol, rheoleiddwyr ac asiantaethau eraill lle y bo'n briodol er mwyn cyflawni eu swyddogaethau hwy neu ein swyddogaethau ni, neu pan fydd gofyniad cyfreithiol i ni wneud hynny.

Data personol sensitif

O bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen i ni drin data personol sensitif megis gwybodaeth am eich iechyd neu'ch cyflwr meddygol chi neu rywun sy'n byw yn eich cartref, fel y gallwn addasu ein hymwneud â chi yn briodol. Byddwn yn egluro hyn ar yr adeg berthnasol, a, lle y bo'n briodol, byddwn yn gofyn i chi ddangos eich bod wedi cytuno i ni ddefnyddio gwybodaeth o'r fath. Gallwn hefyd ddal gwybodaeth amdanoch chi neu aelod o'ch cartref os byddwn yn credu bod angen gwasanaethau blaenoriaeth neu ofal ychwanegol (e.e. oherwydd oedran, iechyd, anabledd neu amgylchiadau ariannol). Gallwn rannu'r wybodaeth hon â thrydydd partïon (e.e. cwmnïau cyfleustodau eraill, gwasanaethau brys neu sefydliadau cymorth eraill).

Defnyddio eich gwybodaeth bersonol y tu allan i'r DU

Os byddwn ni neu ein trydydd partïon penodedig yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol y tu allan i'r DU, byddwn yn rhoi'r camau diogelu priodol ar waith.

Cais Gwrthrych am Wybodaeth

Mae gennych hawl, yn dilyn cais ysgrifenedig a thaliad o £10, i ofyn am gopi o unrhyw wybodaeth bersonol sydd gennym amdanoch (yn amodol ar rai eithriadau). Ffoniwch ni ar **0800 052 6058**, e-bostiwch ni yn **SubjectDataAccessRequests@dwrcymru.com** neu ewch i **dwrcymru.com** i gael rhagor o wybodaeth.

Canllaw cryno ar y defnydd a wneir o'ch gwybodaeth bersonol gennym ni a chan asiantaethau gwirio credyd ac atal twyll

1. Pan fyddwch yn un o gwsmeriaid Dŵr Cymru Cyfyngedig, gallwn wirio pob un, neu rai, o'r cofnodion canlynol amdanoch chi ac eraill (gweler 2): a) Ein cofnodion ni, b) Cofnodion mewn asiantaethau gwirio credyd (CRA). Pan fyddwn yn gofyn i'r asiantaethau gwirio credyd chwilio am wybodaeth i ni, byddant yn rhoi ôl troed chwilio ar eich ffeil credyd a all gael ei weld gan fenthycwyr eraill. Byddant yn rhoi gwybodaeth gyhoeddus (gan gynnwys y gofrestr etholwyr) a gwybodaeth am gredyd ac atal twyll a rennir i ni, c) Cofnodion mewn asiantaethau atal twyll (FPA).

Gallwn wneud y gwiriadau canlynol: asesu sut rydym yn dymuno pennu'r telerau talu ac amledd y taliadau ar eich cyfrif gyda ni; a dilysu profion adnabod er mwyn atal a chanfod trosedd ac achosion o wyngalchu arian. Gallem hefyd gynnal gwiriadau cyson mewn asiantaethau gwirio credyd ac asiantaethau atal twyll er mwyn rheoli eich cyfrif gyda ni.

2. Os byddwch yn dweud wrthym bod gennych briod neu aelod cyswllt ariannol, byddwn yn cyfuno eich cofnodion, felly mae'n rhaid i chi sicrhau eu bod wedi cytuno i chi rannu'r wybodaeth honno amdanynt. Bydd asiantaethau gwirio credyd hefyd yn cyfuno eich cofnodion a bydd y cysylltiadau hyn yn aros ar eich ffeil chi a'u ffeil hwy nes y byddwch chi neu'ch partner yn gwneud cais llwyddiannus am ddatgysylltiad gyda'r asiantaethau gwirio credyd er mwyn torri'r cysylltiad hwnnw.

3. Caiff gwybodaeth am gyfrifon rydym yn eu cynnal neu yn eu hagor ei hanfon i asiantaethau gwirio credyd a byddant yn gwneud cofnod ohoni. Pan fyddwn yn rhoi credyd i chi, (h.y. pan fydd gennych wasanaethau cyn eich bod wedi talu amdanynt) byddwn yn rhoi manylion eich cyfrifon a'r ffordd rydych yn eu rheoli i asiantaethau gwirio credyd.

Os oes arian yn ddyledus gennych ac nad ydych yn ad-dalu'r swm llawn yn brydlon pan fydd gofyn i chi wneud hynny, yna bydd yr asiantaethau gwirio credyd yn cofnodi'r swm sy'n ddyledus. Os bydd statws diffygdalu ar eich cyfrif, byddwn yn rhoi gwybod i chi, ac os na fyddwch yn ein talu, byddwn yn hysbysu'r asiantaethau gwirio credyd am y swm sy'n ddyledus. Efallai y bydd yr asiantaethau gwirio credyd a'r asiantaethau atal twyll yn rhannu'r wybodaeth hon â sefydliadau eraill er mwyn cynnal gwiriadau tebyg a chanfod eich lleoliad os byddwch wedi symud heb roi cyfeiriad newydd, fel y gallant adennill unrhyw arian sy'n ddyledus gennych. Cedwir unrhyw gofnodion ar ffeil am chwe blynedd ar ôl iddynt gael eu cau, p'un a yw'r taliadau wedi'u talu gennych ai peidio.

4. Os byddwch yn rhoi gwybodaeth anwir neu anghywir i ni a'n bod yn amau neu'n canfod twyll, byddwn yn cofnodi hyn ac efallai y byddwn yn trosglwyddo'r wybodaeth hon hefyd i asiantaethau atal twyll a sefydliadau eraill sy'n gysylltiedig ag atal trosedd neu dwyll.

5. Os byddwch yn symud ac na fyddwch wedi gwneud y taliadau sy'n ddyledus i ni, byddwn yn canfod lle rydych ac yn adennill y dyledion.

6. Gallwn ni a sefydliadau eraill weld y wybodaeth a gofnodir gan asiantaethau atal twyll o wledydd eraill, a'i defnyddio.

7. Gellir defnyddio eich data hefyd at ddibenion eraill y byddwch yn rhoi eich caniatâd penodol ar eu cyfer neu, mewn rhai amgylchiadau cyfyngedig iawn, pan fydd yn ofynnol o dan y gyfraith neu lle y caniateir hynny o dan delerau Deddf Diogelu Data 1998.

Manylion asiantaeth gwirio credyd

Gallwch gysylltu â'r asiantaethau gwirio credyd sy'n gweithio yn y DU ar hyn o bryd; efallai na fydd y wybodaeth sydd ganddynt yr un peth felly mae'n werth cysylltu â phob un ohonynt. Byddant yn codi ffi statudol fach arnoch.

CallCredit
Consumer Services Team
PO Box 491, Leeds LS3 1WZ
0870 060 1414

Equifax PLC
Credit File Advice Centre
PO Box 3001, Bradford BD1 5US
0870 010 0583 | myequifax.co.uk

Experian
Consumer Help Service
PO Box 8000
Nottingham NG80 7WF
0844 481 8000 | experian.co.uk

Gallwch gael rhagor o wybodaeth am gredyd ac am asiantaethau gwirio credyd yng nghanllaw'r Comisiynydd Gwybodaeth; 'Credit Explained':

ico.org.uk/for_the_public/topic_specific_guides/credit

Rhagor o wybodaeth

Fersiwn gryno yw hon. Mae manylion llawn ar gael yn 'Sut rydym yn rhannu eich data – Canllaw i'r defnydd a wneir o'ch data personol gan Dŵr Cymru ac Asiantaethau Gwirio Credyd ac Atal Twyll'.

Ewch i **dwrcymru.com** neu ffoniwch **0800 052 6058** i gael copi.

Cysylltu â ni

dwrcymru.com

Mae'n haws gwneud y rhan fwyaf o bethau ar-lein, megis talu eich bil, cofrestru ar gyfer bilio ar-lein, newid eich manylion neu edrych ar yr hyn sy'n digwydd yn eich ardal chi.

Dŵr glân

0800 052 0130 (24 awr)

Pibell yn gollwng dŵr?

0800 281 432

Dŵr gwastraff

0800 085 3968 (24 awr)

Arian

Talu eich bil

0800 028 5209

(llinell dalu awtomataidd 24 awr)

Cwestiwn ynglŷn â'ch cyfrif?

0800 052 6058

(Ddydd Llun-Ddydd Gwener 8am-8pm, Ddydd Sadwrn 8.30-1.30pm)

Anawsterau clywed neu leferydd

Ffoniwch ni ar **18002** neu deialwch **18001** ar ffôn testun cyn y rhif perthnasol

I gael y newyddion diweddaraf:

@dwrcymru /dwrcymruwelshwater

Ydych chi'n landlord?

Os byddwch yn rhoi eiddo ar osod yng Nghymru, mae gan Lywodraeth Cymru reoliadau newydd sy'n gymwys i chi. Mae'n rhaid i chi:

— ddweud wrthym pan fydd newid yn nhenantiaeth unrhyw eiddo sydd gennych o fewn 21 diwrnod i'r newid.

— rhoi manylion llawn y denantiaeth, yn cynnwys enw llawn, cyfeiriad, dyddiad geni (os bydd y wybodaeth gennych) a'r dyddiadau pan fydd unrhyw denantiaid newydd yn meddiannu'r eiddo.

Gallwch roi'r wybodaeth hon i ni:

— drwy ein 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.

Galwyr ffug

Mae pob aelod o'n staff yn cario cerdyn adnabod. Os byddwch yn amheus ynglŷn â rhywun sy'n galw i'ch gweld, ffoniwch ein llinell gymorth ar **0800 281 141**.

Os yw'r sawl sy'n galw yn rhoi pwysau arnoch o gwbl, ffoniwch yr heddlu ar unwaith.