



DŴR
CYMRU
ELW I GYMRU





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.



Y stori nid er elw

Ble y caiff eich arian ei fuddsoddi – cewch wybod yn dwrcymru.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 technolegol i 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 bibellau i roi dŵr gwych i chi am flynyddoedd i ddod.



Dysgwch sut rydym yn llwyddo i gael dŵr yfed gwych i'ch tap

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



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, nawr, ac am flynyddoedd i ddod.

Ond mae angen eich help chi arnom hefyd. Bob blwyddyn, mae'r pethau bach a gaiff eu fflysio yn blocio miloedd o bibellau 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

FFYRDD O ARBED ARIAN

FFYRDD O ARBED ARIAN

HelpU

I gwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau dŵr a charthffosiaeth, mae gennym dariff o'r enw HelpU. Os yw cyfanswm incwm eich cartref yn llai na £15,000 y flwyddyn, mae'n bosibl y gallwn leihau eich bil.

Dŵr Uniongyrchol

Os ydych yn cael 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.

Symud ymlaen at fesurydd dŵr

Gallech 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.

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

WaterSure Cymru

Os oes mesurydd dŵr wedi'i osod gennych, efallai y gallwch leihau eich bil drwy ein tariff WaterSure Cymru. Er mwyn bod yn gymwys 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**
- bod gennych chi neu aelod o'ch cartref gyflwr meddygol sy'n golygu bod angen defnyddio llawer iawn o ddŵr ychwanegol.

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 gwyb 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 warantedig.

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 ddŵr)

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 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 dwrwymru.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.

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 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 charffosiaeth ar-lein yn dwrwymru.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 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 ddiffygdlwr, 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.

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 yn enquiries@ccwater.org.uk, ffonio **0300 034 3333**, neu fynd i ccwater.org.uk/cymraeg.

Mae cyhoeddiadau eraill a all fod o ddiddordeb i chi, megis ein 'Cod Ymarfer Gollyngiadau' a'n 'Cod Ymarfer casglu orian heb ei dalu gan gwsmeriaid preswyl', ar gael yn dwrcymru.com/cop.

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 pan fydd newid yn nhenantiaeth unrhyw eiddo sydd gennych o fewn 21 diwrnod i'r newid.
- rhoi manylion llawn 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 landlordtop.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 DATA

Gwyddom fod gofalu am eich data yn bwysig iawn i chi. Rydym yn ymroddedig i sicrhau ein bod yn delio â'ch data personol mewn modd cyfrifol a gonest.

Rydym yn casglu, cadw, 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 allai gynnwys ymgynghori â'ch cofnodion a gedwir mewn asiantaethau gwirio credyd – i gael rhagor o wybodaeth am hyn gweler ein taflen 'Sut rydym yn rhannu eich data');
- Gwella ein gwasanaethau ar eich cyfer (e.e. hyfforddiant neu brofi systemau ac arolygon cwsmeriaid), a'n galluogi i ddarparu gwasanaeth sy'n diwallu eich anghenion;
- Cydymffurfio â'n gofynion rheoleiddio, megis rhoi gwybod i Ofwat;
- Casglu eich manylion yn uniongyrchol addi 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 gorfodi'r gyfraith er mwyn helpu i atal a chanfod troseddau; adrannau'r llywodraeth, awdurdodau lleol a rheoleiddwyr er mwyn cyflawni eu swyddogaethau nhw neu pan fydd gofyniad cyfreithiol i ni wneud hynny; â Landlord Tap Cyfyngedig, os ydych chi'n denant neu'n landlord, er mwyn cyflawni'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, ac/neu i wella ein gwasanaethau i chi, byddwn yn rhoi rheolaethau priodol ar waith o dan yr amgylchiadau hyn.

Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth

Mae gennym Gofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth sy'n ein helpu i gefnogi cwsmeriaid y mae angen cymorth ychwanegol arnynt o bosibl, naill ai ar sail dros dro neu barhaol, er enghraifft oherwydd cyflwr meddygol neu gyflwr iechyd neu ofynion cyfathrebu ychwanegol. Am ragor o wybodaeth gweler ein taflen 'Gwasanaethau â Blaenoriaeth'.

Defnyddio eich wybodaeth personol y tu allan i'r DU

Os byddwn ni neu ein trydydd partiion penodedig yn defnyddio eich gwybodaeth personol 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 personol 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.

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-notice.

I gael rhagor o wybodaeth am y ffordd rydym yn defnyddio eich data personol gweler ein taflen 'Sut rydym yn defnyddio eich data'.

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)



dwrcymruwelshwater



@dwrcymru



Talu eich bil

0800 028 5209

(linell 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

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, ar ffurf sain a braille.

Galwyr ffug

Mae pob aelod o'n staff yn cario cerdyn adnabod. Os byddwch yn amheus ynglŷn ag unrhyw un sy'n ymweld â'ch cartref neu'n sy'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.