



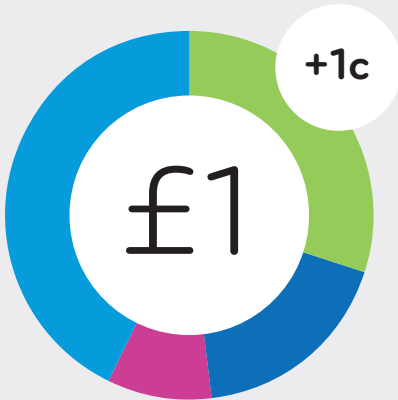
DŴR

CYMRU

ELW I

GYMRU

SUT RYDYM YN GWARIO EICH ARIAN



40c

GWAITH BUDDSODDI

Cost buddsoddi yn asedau ein rhwydwaith megis gweithfeydd trin dŵr, prif bibellau dŵr, carthffosydd, ac ati

29c

GWAITH CYNNAL A CHADW O DDYDD I DDYDD

Cost weithredol darparu gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff

23c

EIN POBL

Cyflagau, buddiannau a phensiynau

8c

TRETH AR LLYWODRAETH

Ardrethi busnes, trwyddedau amgylcheddol, yswiriant gwladol, ac ati

+1c

AR GYFER CYMORTH YCHWANEGOL

A gymerir o'r arian rydym wedi'i arbed (drwy beidio â chael cyfranddalwyr) i wella gwasanaethau a helpu cwsmeriaid a all fod yn ei chael hi'n anodd talu

Yn Dŵr Cymru, rydym yn gwneud pethau'n wahanol.

Nid oes gennym gyfranddalwyr, sy'n golygu y gallwn gadw biliau mor isel â phosibl, helpu mwy o gwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu, cefnogi'r rhai sydd fwyaf agored i niwed ac adeiladu ein cymunedau drwy fod yn rhan ganolog ohonynt. Ac rydym yn gwario pob ceiniog a wnawn ar wella ein gwasanaethau a gofalu am ein hamgylchedd, heddiw ac am flynyddoedd i ddod.

CAWN EIN PERCHENOGI AR RAN EIN CWSMERIAID

Mae'r arian a gawn gan gwsmeriaid drwy eu biliau yn hollbwysig i'n helpu i gynnal ein gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff hanfodol.

Y taliadau hyn sy'n ariannu'r gwaith o redeg y busnes – am bob £1 rydym yn ei chasglu, mae 40c yn mynd tuag at fuddsoddi yn ein rhwydwaith, mae 29c yn mynd tuag at gost weithredol darparu gwasanaethau dŵr a gwastraff, mae 23c yn mynd i'n pobl ac mae 8c yn mynd tuag at drethi'r llywodraeth.

Ein nod yw sicrhau ein bod yn ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd, ein bod yn darparu gwasanaethau heb eu hail sy'n dangos gwerth am arian ond sydd hefyd yn ein galluogi i ailfuddsoddi er mwyn creu dyfodol sy'n wirioneddol gynaliadwy.

Bob blwyddyn, rydym yn buddsoddi 1c ychwanegol fesul £1, a gymerir o'r arian rydym wedi'i arbed (drwy beidio â chael cyfranddalwyr), sy'n ein galluogi i wella gwasanaethau ymhellach, arloesi a helpu'r rhai a all fod yn ei chael hi'n anodd talu eu biliau.



I ROI HELP LLAW

Mae llawer o'n cwsmeriaid wedi wynebu pwysau ariannol ychwanegol dros y deuddeg mis diwethaf wrth i'r cynllun ffyrlo ddod i ben ac o ganlyniad i brisiau ynni uwch a newidiadau i rai budd-daliadau.

Rydym yn cydnabod y gall fod angen ychydig o help ychwanegol ar gwsmeriaid o bryd i'w gilydd, felly mae gennym amrywiaeth o gynlluniau cymorth ariannol a thariffau cymdeithasol i'r rhai sy'n ei choel hi'n anodd talu eu biliau dŵr a charthffosioaeth.

- Mae ein Cronfa Cymorth i Gwsmeriaid yn helpu 1,500 o gwsmeriaid

- Mae ein tariff cymdeithasol HelpU yn cefnogi bron 96,000 o gwsmeriaid
- Mae ein Cynllun Dŵr Uniongyrchol yn helpu 15,000 o gwsmeriaid
- Mae ein Tariff WaterSure yn helpu i gefnogi bron 35,000 o gwsmeriaid
- Mae bron 111,000 o gwsmeriaid bellach yn aelodau o'n Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth

Rydym yn rhoi cymorth ariannol i fwy o bobl nag unrhyw gwmni arall yn ein sector, ac mae mwy na 147,000 o'n cwsmeriaid yn cael cymorth ariannol.

Os oes angen ein help arnoch, ffoniwch ein tîm i drafod eich opsiynau ar **0800 052 6058** neu ewch i'n gwefan dwr.cymru.com/HelpGydaBiliau



AR GYFER EIN DYFODOL

Does dim dwywaith bod COVID-19 wedi newid y ffordd rydym yn byw ac yn gweithio, gyda mwy o bobl yn gweithio gartref ac yn aros yn y DU i fwynhau eu gwyliau. Mae hyn yn golygu bod mwy o alw am y ddŵr rydym yn ei gyflenwi.

Mae'r defnydd o ddŵr wedi cynyddu dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf, ar adeg pan fo mynd i'r afael â'r newid yn yr hinsawdd yn gynyddol bwysig.

Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau y gallwn barhau i ddarparu ddŵr yfed diogel a glân i gwsmeriaid pan fydd angen. Ond mae'r angen i arbed ddŵr heddiw ac yn y dyfodol yn cynyddu. O ganlyniad, rydym yn parhau i ofyn i'n cwsmeriaid ddefnyddio'r hyn sydd ei angen arnynt yn unig a pheidio â'i wastraffu.

Ewch i'n gwefan i gael syniadau ac awgrymiadau neu defnyddiwch ein cyfrifiannell 'Get Water Fit' i weld faint o ddŵr y gallech ei arbed. Gallwch hyd yn oed gael rhai dyfeisiau am ddim i arbed ddŵr yn eich cartref yn [dwrcymru.com/ArbedDwr](https://www.dwrcymru.com/ArbedDwr)



AR GYFER EIN CYMUNEDAU

Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau ein bod yn chwarae rhan gadarnhaol yn y cymunedau rydym yn eu gwasanaethu.

Rydym yn ymdrechu i wneud gwahaniaeth, helpu pobl mewn amgylchiadau heriol, chwarae rôl weithredol wrth helpu pobl ifanc i ddatblygu, darparu canolfannau llesiant ac antur, a rhoi rhywbeth yn ôl drwy gefnogi grwpiau cymunedol lleol.

Rhwng mis Ebrill 2021 a mis Rhagfyr 2021, rydym wedi:

– Darparu sesiynau addysg i bron 30,000 o blant ysgol

- Dyranu £100,000 i gefnogi sefydliadau a grwpiau cymunedol lleol drwy ein Cronfa Gymunedol
- Cefnogi dros 100 o fanciau bwyd drwy roi £1,000 i bob un i'w helpu i gefnogi cymunedau lleol
- Rhoi cyfanswm o 14,550 o ddyfeisiau arbed dŵr i gwsmeriaid, ac mae 10,109 o gwsmeriaid wedi cofrestru ar gyfer ein cyfrifiannell 'Get Water Fit'
- Darparu sesiynau hyfforddi a mentora am ddim i 48 o geiswyr gwaith lleol fel rhan o'n prosiect Cymunedau Cydnerth o ran Dŵr



AR GYFER DYFODOL CARBON SERO NET

Mae'r flwyddyn ddiwethaf wedi bod yn un arall llawn newid ac rydym yn parhau i arloesi ac addasu er mwyn sicrhau gwasanaeth o safon fyd-eang, ond mae llawer o heriau anodd o'n blaenau.

Mae'r byd yn wynebu argyfwng hinsawdd ac, fel un o'r defnyddwyr ynni mwyaf yng Nghymru, mae angen i ni addasu'r ffordd rydym yn darparu ein gwasanaethau er mwyn i ni allu mynd i'r afael â'r heriau sy'n ein hwynebu dros y blynyddoedd a'r degawdau nesaf.

Rydym yn ymrwymedig i ddiogelu ein hamgylchedd ar gyfer y genhedlaeth bresennol a chenedlaethau'r dyfodol. Yn 2021, gwnaethom lansio ein haddewid i weithio tuag at sicrhau dyfodol sero net a gwnaethom ymrwymo i leihau cyfanswm ein hallyriadau carbon 90% erbyn 2030 ac i fod yn garbon niwtral erbyn 2040.

Yn ystod chwe mis cyntaf 2021, gwnaethom gynhyrchu 6% yn fwy o ynni gwyrdd na'r un cyfnod yn y flwyddyn flaenorol, a'r nod yw bod 35% yn hunangynhaliol o ran ynni a buddsoddi £765 miliwn i ddiogelu'r amgylchedd ehangach erbyn 2025.

Mae ein taith yn parhau...



AR GYFER CENEDLAETHAU'R DYFODOL

Fel rydym wedi ei wneud dros yr 20 mlynedd diwethaf, rydym yn parhau i fuddsoddi yn ein hafonydd a'n dyfroedd ymdrochi. Dyna pam mae gennym fwy o Faneri Glas yng Nghymru nag unrhyw ran arall o'r DU.

Rydym yn dibynnu'n drwm ar yr amgylchedd ac mae ein cwsmeriaid belloch am wybod mwy am yr hyn rydym yn ei wneud i amddiffyn yr hyn sydd o'n cwmpas, gan gynnwys ein hafonydd.

Dyna pam mae gennym gynllun gweithredu i helpu i leihau i ba raddau rydym yn dibynnu ar yr hyn a elwir yn Orlifiannau Strom Cyfun. Pwyntiau ar y rhwydwaith carthffosydd yw'r rhain, sy'n rhyddhau dŵr storm i afonydd a chyrsgau dŵr ac yn atal llifogydd mewn cartrefi a chymunedau pan fydd tywydd eithafol.

Mae'r gorlifiannau hyn wedi'u cysylltu â'n carthffosydd sy'n cludo dŵr glaw yn ogystal â charthion o ddraeniau priffyrdd, toeon, iardiaid a thramwyfeydd cartrefi cwsmeriaid. Yn aml, bydd y carthffosydd dros 100 oed, a gallai gostio oddeutu £14 biliwn i ddatrys y broblem hon a datgysylltu oddi wrth yr holl ddŵr glaw.

Byddai'r gwaith hefyd yn tarfu'n sylweddol ar ein ffyrdd a'n priffyrdd ac yn cymryd degawdau i'w gyflawni.

Felly, rydym yn gweithio'n agos gyda'n rheoleiddwyr a sefydliadau eraill i ymchwilio a lleihau ein dibynniaeth ar orlifiannau storm cyfun – ond heb roi ein cwsmeriaid mewn perygl.

Nid oes ateb cyflym nac ateb hawdd, ond rydym yn canolbwyntio ar wneud yr hyn sy'n iawn nawr ac ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol.



I ROI YCHYDIG O HELP LLAW

Mae llawer o resymau pam y gall fod angen help llaw arnoch ar adegau – eleni yn fwy nag erioed. Yma yn Dŵr Cymru mae gennym amrywiaeth o wasanaethau i'ch helpu:

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 drwy fynd i dwrwymru.com/FyNghyfrif. Gallwch gofrestru yn hawdd ac yn gyflym; dim ond rhif eich cyfrif a chyfeiriad e-bost sydd eu hangen arnoch.

GWASANAETHAU Â BLAENORIAETH

Mae llawer o resymau pam y gallai fod angen cymorth ychwanegol arnoch. Efallai eich bod yn rhiant â babi bach, yn glaf sy'n cael dialysis, yn oedranus neu'n byw ag anabledd, neu fod gennych anawsterau gweld neu glywed. Beth bynnag fo'ch amgylchiadau, bydd ymuno â'n Gwasanaethau â Blaenoriaeth yn golygu y gallwn helpu i wneud bywyd ychydig yn haws drwy ddarparu cymorth megis dŵr potel os bydd unrhyw doriad yn eich cyflenwad dŵr, neu sicrwydd rhag galwyr ffug.

Gallwch wneud cais drosoch chi eich hun, ffrindiau neu deulu yn dwrwymru.com/GwasanaethauBlaenoriaeth neu ffoniwch ni ar **0800 052 6058**.

ARBED ARIAN

— NEWID I FESURYDD DŴR

Gallech arbed arian drwy gael mesurydd dŵr. Caiff ei osod am ddim, ac os byddwch yn newid eich meddwl o fewn dwy flynedd, gallwch newid yn ôl i fil heb fesurydd.

— DŴR WYNEB

Os byddwn yn cynnwys tâl ar eich bil ar gyfer carthffosiaeth a bod hynny'n cynnwys swm tuag at y gost gyffredinol o ofalu am yr holl ddŵr wyneb sy'n mynd i mewn i'n rhwydwaith ond nad yw'r dŵr glaw sy'n disgyn ar eich eiddo yn cyrraedd y garthffos gyhoeddus, mae'n bosibl y bydd modd i chi hawlio gostyngiad. I wneud cais am hyn, ewch i dwrcymru.com/DwrWyneb

— NEWID I DDEBYD UNIONGYRCHOL

Gallwch osgoi un bil mawr drwy rannu'r taliadau drwy gydol y flwyddyn. Gallwch wneud hyn ar-lein nawr drwy gofrestru gyda 'Fy Nghyfrif'. Ewch i dwrcymru.com neu ffoniwch ni a gallwn egluro sut i wneud hynny.

— WATERSURE CYMRU

Os oes mesurydd dŵr wedi'i osod yn eich eiddo, efallai y gallwch leihau eich bil drwy ein tariff WaterSure Cymru. Er mwyn bod yn gymwys, mae'n rhaid eich bod yn cael budd-daliadau penodol,

• bod gennych dri phlentyn neu fwy dan 19 oed yn byw yn eich cartref, yr ydych yn hawlio Budd-dal Plant ar eu cyfer

neu fod gennych chi neu aelod o'ch cartref gyflwr meddygol sy'n golygu bod angen i chi ddefnyddio llawer iawn 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 yn cael budd-daliadau sy'n dibynnu ar brawf modd, efallai y gallwn leihau eich bil.

HELP OS BYDDWCH AR EI HÔL HI

— 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.

Ffoniwch ni i drafod eich opsiynau ar **0800 052 6058**.

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

EIN

HADDEWID

I CHI

Rydym yn gweithio'n galed iawn i ddarparu gwasanaeth gwych, ond weithiau bydd pethau'n 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 o'r hyn y gallwch ei hawlio os aiff unrhyw beth o'i le.

Oni nodir fel arall, gwneir y taliadau hyn yn awtomatig – nid oes rhaid i chi wneud cais amdanynt. Os bydd arnoch fwy na chwe wythnos o daliadau ar eich bil dŵr/carthffosiaeth, byddwn yn credydu eich cyfrif yn lle hynny. Mae telerau ac amodau 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 fwy na phedair 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 bydd eich cyflenwad dŵr wedi'i 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.

Hefyd, cewch iawndal am bob 12 awr ychwanegol y bydd y cyflenwad dŵr wedi'i 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 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 aroglï'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. Rhaid i'r taliadau hyn gael eu hawlio 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 fwy na chwe wythnos o daliadau ar eich bil dŵr/carthffosiaeth. I gael gwybod am ansawdd y 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 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

Rydym yn anelu at osod eich mesurydd o fewn tri mis i gael eich cais, ar yr amod bod mesurydd ar gael.

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.

— CWCYNION AC YMHOLIADAU

Os byddwch yn ysgrifennu atom yn cwyno am ein gwasanaeth neu'n holi am eich bil, byddwn yn ceisio ymateb o fewn 5 diwrnod gwaith.

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

— TREFNIADAU TALU

Os byddwch yn ysgrifennu atom i newid eich trefniadau talu neu amllder y taliadau, byddwn yn ymateb o fewn 5 diwrnod gwaith i gael eich cais.

Os na fyddwn yn gwneud hyn, byddwn yn rhoi £20 i chi o fewn 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 byddwch yn credu ein bod wedi cyfrifo eich bil yn anghywir, cysylltwch â ni a byddwn yn ymchwilio i'r mater.

EICH DŴR GWASTRAFF

— LLIFOGYDD CARTHION MEWNOL

Os ydych wedi dioddef llifogydd carthion mewnlol o'n carthffosydd (pan fo carthion yn dod i mewn i adeilad neu'ch cartref neu garej sy'n rhan ohono).

Byddwn yn rhoi taliad i chi sy'n gyfwerth â'ch bil carthffosiaeth blynyddol (lleiafswm o £150 ac uchafswm o £1000 fesul digwyddiad) o fewn 20 diwrnod gwaith.

— LLIFOGYDD CARTHION ALLANOL

Os bydd carthion yn dod i mewn i'ch tir neu'ch eiddo ac yn eich atal rhag mynd i mewn 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 yn rhoi taliad i chi sy'n gyfwerth â hanner eich bil carthffosiaeth blynyddol (lleiafswm o £75 ac uchafswm o £500 fesul digwyddiad) o fewn 20 diwrnod gwaith.

MATERION ERAILL

— GWYSION NEU DDYFARNIADAU ANGHYWIR

Os byddwn yn gwneud hawliad llys sirol yn eich erbyn, yn anghywir, 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. Rhaid i'r taliadau hyn gael eu hawlio o fewn tri mis i'r digwyddiad. Ni chânt eu talu'n awtomatig. Ffoniwch ni ar 0800 052 6058 os ydych yn credu bod hyn yn berthnasol i chi. Os bydd arnoch fwy na chwe wythnos o daliadau ar eich bil dŵr/carthffosiaeth, byddwn yn credydu eich cyfrif.

— 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.

A YDYCH YN LANDLORD?

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

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:

- Drwy ein gwefan yn dwr.cymru.com
- Ar-lein yn landlordtap.com
- Drwy ein ffonio ar **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 PERSONOL

RYDYM YN YMWYBODOL BOD GOFALU AM EICH DATA PERSONOL YN BWYSIG IAWN I CHI. RYDYM 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 ymgymrwir dŵr a charthffosioeth statudol (e.e. 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 lesiant ein cyflogieion).

Os na fydd y gwaith prosesu yn angenrheidiol er mwyn cydymffurfio â rhwymedigaeth gyfreithiol/hawliad statudol, byddwn fel arfer yn dibynnu ar ein buddiannau dilys er mwyn rhedeg ein busnes yn effeithlon a gwella ein gwasanaethau (e.e. cynnal arlygon boddhad cwsmeriaid a ffyrdd y gallwch gynyddu effeithlonrwydd dŵr). Mae gennych hawl i wrthwynebu gwaith prosesu a wneir ar sail buddiannau dilys, yn seiliedig ar eich amgylchiadau arbennig. Nid yw hon yn hawl ddiadmod, byddwn yn ystyried pob achos yn unigol ac yn penderfynu a yw ein rhesymau dilys dros brosesu eich gwybodaeth yn drech na'ch hawl i wrthwynebu.

Mewn amgylchiadau cyfyngedig, bydd angen i ni gael cydsyniad gennych er mwyn prosesu eich data personol.

Mewn rhai amgylchiadau, efallai y byddwn yn dibynnu ar fudd cyhoeddus sylweddol (neu fuddiannau dilys) i ddefnyddio eich data personol i'ch diogelu rhwng niwed neu ddiogelu eich buddiannau (os byddwn o'r farn bod angen i ni wneud hynny, neu os byddwch yn dweud writhym fod angen help ornoch) drwy eich cofrestru ar ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth. Bydd hyn yn ein galluogi i roi'r cymorth sydd ein angen ornoch i chi ac i sicrhau y byddwch yn cael cymorth â blaenoriaeth os bydd unrhyw doriad yn eich cyflenwad dŵr neu unrhyw argyfwng gweithredol arall.

Drwy gynnwys eich data personol ar ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth, gallwn hefyd rannu eich data personol â sefydliadau

yn eich ardal sydd hefyd yn ymwneud â'ch cadw'n ddiogel neu ddiogelu eich buddiannau, megis darparu'r cyfleustodau eraill, gwasanaethau brys, awdurdodau lleol a gwasanaethau iechyd, fel y bydd modd iddynt eich helpu hefyd yn ystod argyfwng.

Mae'n bosibl y byddwn yn eich ychwanegu at y Gofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth am fod sefydliad arall wedi rhoi gwybod i ni am eich anghenion ychwanegol.

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

- Gwinyddu eich cyfrif, casglu taliadau ac adennill symiau sy'n ddyledus i ni (a all gynnwys edrych ar eich cofnodion a gedwir gan asiantaethau gwirio credyd a rhannu eich data ag asiantaethau gwirio credyd ynglŷn â'ch cyfrifon, ni waeth beth fo statws y taliadau (h.y. cyfrifon mewn ôl-ddyledion ac sy'n gyfredol). I gael rhagor o wybodaeth am hyn, gweler ein Hysbysiad Preifatrwydd – Sut rydym ni'n defnyddio eich Data Personol, sydd ar gael drwy'r ddolen hon (www.dwrcymru.com/cy-GB/Company-Information/Data-Protection.aspx) a'r Hysbysiad Gwybodaeth Gwirio Credyd sydd ar gael drwy'r ddolen hon (<https://experian.co.uk/crain/index.html>).
- Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar ein gwefan hefyd;
- Gwella ein gwasanaethau i chi (e.e. arlygon 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 sydd ei hangen ar Ofwat;
- Casglu eich manylion yn uniongyrchol gennych chi neu drydydd parti (e.e. asiantaethau gwirio credyd, landlordiaid, Landlord Tap Limited, adranau'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; adranau'r llywodraeth, awdurdodau lleol a rheoleiddwyr er mwyn iddynt gyflawni eu swyddogaethau nhw, neu pan fydd gofyniad cyfreithiol i ni 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'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 realaethau priodol o dan yr amgylchiadau hyn.

Os byddwn ni, neu ein partneriaid yr ymddiriedir ynddynt, yn defnyddio eich data personol 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 data personol a gollwch wneud Ceisiadau Hawliau Testun Data mewn perthynas â'r data personol sydd gennym amdanoch (e.e. gofyn am gael gweld eich gwybodaeth personol; gofyn am i'ch data personol gael eu dileu). Os hoffech 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, Llanelirwg, Caerdydd CF3 0LT.

— OPEN WATER

Os ydych yn gwsmer busnes sy'n defnyddio mwy na 50 miliwn litr 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 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 rydym yn defnyddio eich data personol, gweler ein taflen 'Hysbysiad Preifatrwydd – Sut rydym ni'n defnyddio eich Data Personol', sydd ar gael ar ein gwefan, neu ffoniwch ni a gallwn anfon copi atoch drwy'r post. Os hoffech gael rhagor o wybodaeth ynglŷn â'n Hysbysiad Preifatrwydd neu os oes gennych unrhyw sylwadau neu arsylwadau yn ei gylch neu ynglŷn â'r ffordd rydym yn defnyddio eich data personol, naill ai e-bostiwch ni yn: **DataProtectionOfficer@dwrcymru.com**; neu ysgrifennwch atom yn: Swyddog Diogelu Data, Dŵr Cymru Welsh Water, Linea, Fortran Road, Llanelirwg, CF3 0LT.

Gallwch hefyd 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 dalu awtomataidd 24 awr)

— CWESTIYNAU INGLŶN Â'CH CYFRIF?

0800 052 6058 (rhwng 8am a 6pm o ddydd Llun i ddydd Gwener, rhwng 9am a 1pm ar ddydd Sadwrn)

— 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. Gellir dod o hyd i'r holl daflenni hyn yn dwrcymru.com

— ANAWSTERAU CLYWED NEU LEFERYDD

Os ydych yn defnyddio ffôn testun, gallwch ddefnyddio ein gwasanaeth Text Relay (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 GWELD

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

— 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 bydd yr unigolyn yn dechrau ymddwyn yn ymwithgar, 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 yn byw mewn ardal lle mae gwaith yn mynd rhagddo ac rydych yn codi arian ar gyfer prosiectau er budd y gymuned, gallech gael arian gan Dŵr Cymru hyd at £1,000. Ewch i dwrcymru.com/CronfaGymunedol