

Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth





Rhifau ffôn defnyddiol

Cwestiynau bilio

0800 052 6058

Cwestiynau ac argyfyngau dŵr

0800 052 0130

Cwestiynau ac argyfyngau carthffosiaeth

0800 085 3968

Rhifau ffôn defnyddiol eraill

Cyngor Cymru i'r Deillion

02920 473954

www.wcb-ccd.org.uk

Cyngor Cymru i Bobl Fyddar

01443 485687

www.wcdeaf.org.uk

Age Concern (Cymru)

0800 169 2081

www.ageuk.org.uk

Anabledd Cymru

02920 887325

www.disabilitywales.org

Swyddfa'r Gwarcheidwad Cyhoeddus

0300 456 0300

www.gov.uk/government/organisations/office-of-the-public-guardian

Step Change

0800 138 1111

www.stepchange.org

Cymorth i Ddiodefwyfyr

0808 1689 111

www.victimsupport.org.uk

Cymdeithas Alzheimer's

0300 222 1122

www.alzheimers.org.uk

Gofal a Thrwsio

0300 111 3333

www.careandrepair.org.uk

Cyngor ar Bopeth

03444 772020

www.citizensadvice.org.uk/wales

Cynllun Nyth Cartrefi Clyd

Llywodraeth Cymru

0808 808 2244

www.nestwales.org.uk



Gwasanaethau â Blaenoriaeth

Rydym am sicrhau ein bod yn rhoi'r gwasanaeth gorau posibl i bob un o'n cwsmeriaid bob amser. Os oes gennych ofynion penodol oherwydd eich oedran, iechyd, cyflwr meddygol neu ofynion cyfathrebu ychwanegol, cofrestrwch â ni er mwyn i ni allu helpu i addasu ein gwasanaethau i ddiwallu eich anghenion. Rydym yn deall nad yw sefyllfa nac anghenion pawb yr un fath, ac felly gall ein 'Gwasanaethau â Blaenoriaeth' eich helpu.

Mae'r llyfryn hwn yn egluro beth sydd ar gael, sut y gallwn helpu, a sut i wneud cais. Os ydych o'r farn y bydd hyn o gymorth i chi, neu rywun rydych yn ei adnabod, darllenwch y daflen hon a'i rhannu â nhw.

Pa fath o help sydd ar gael?

Gallwn eich helpu mewn sawl ffordd wahanol. Gallwn eich helpu â'ch bil, neu gallwn gynnig help ymarferol. Caiff y rhain eu hegluro ar y tudalennau canlynol.



Help gyda'ch bil

Rydym yn gwybod ei bod hi'n gyfnod anodd. Felly, mae sawl ffordd y gallwn roi cymorth ychwanegol i gwsmeriaid sy'n cael trafferth wirioneddol i dalu eu bil dŵr. Cysylltwch â ni i weld a allwch gael help ychwanegol i leihau eich bil dŵr. Rydym yma i helpu.

Mae'n bosibl y gallwn eich helpu i leihau eich biliau gydag un o'r opsiynau canlynol:

HelpU Gallai ein cynllun HelpU arbed hyd at £250 i chi oddi ar eich bil dŵr a charthffosiaeth ac mae ar gael i gwsmeriaid sydd â chyfanswm incwm cartref o £15,000 y flwyddyn neu lai.

Dŵr Uniongyrchol Mae ein cynllun Dŵr Uniongyrchol yn gwneud talu eich biliau yn ddidrafferth. Mae'n galluogi cwsmeriaid sy'n cael budd-daliadau penodol ac sydd ag ôl-ddyledion ar hyn o bryd i dalu'n uniongyrchol trwy eu budd-daliadau. Dyma'r cynllun talu rhataf sydd ar gael ac y gallwn ei gynnig. Os cofrestrwch, byddwn yn lleihau eich bil £25.00.

WaterSure Cymru Mae ein cynllun WaterSure Cymru ar gael i'n cwsmeriaid sydd â mesurydd dŵr yn barod neu sy'n penderfynu cael mesurydd dŵr wedi'i osod. Mae WaterSure Cymru yn helpu cartrefi incwm isel sy'n cael budd-dal neu gredyd treth cymwys, sydd naill ai'n deulu mawr neu'n deulu lle mae gan aelod gyflwr meddygol penodol sy'n golygu bod angen defnyddio mwy o ddŵr. Bydd eich tâl blynyddol yn cael ei gapio am y flwyddyn.

Cronfa Cymorth i Gwsmeriaid Os oes gennych ôl-ddyledion gyda ni nad ydych yn gallu eu talu, gallai'r Gronfa Cymorth i Gwsmeriaid helpu. Os byddwch yn talu eich

taliadau cyfredol am 6 mis, byddwn yn dileu hanner eich ôl-ddyledion! Os byddwch wedyn yn talu am 6 mis arall, byddwn yn dileu gweddill eich ôl-ddyledion!

Newid i fesurydd

Os yw eich tâl blynyddol sefydlog yn uchel, os nad ydych yn defnyddio llawer o ddŵr neu os ydych yn byw ar eich pen eich hun, gallwch arbed arian drwy osod mesurydd. Mae'r gwaith gosod yn rhad ac am ddim, ac mae llawer o'n cwsmeriaid eisoes wedi newid a chanfod ei fod o fudd iddynt. Os byddwch yn gwneud cais am fesurydd, bydd gennych yr opsiwn i newid yn ôl i'ch tâl blynyddol sefydlog ar unrhyw adeg hyd at 2 flynedd o'r dyddiad y gosodwyd y mesurydd.

Peidiwch ag anwybyddu unrhyw broblemau gyda thalu eich biliau. Rhowch wybod i ni yn syth. Efallai y gallwn drefnu cynllun talu arall sy'n fwy fforddiadwy, gan wneud pethau'n haws i chi. Gallwch wneud cais ar-lein neu:

Ffonio **0800 052 6058** (Llun–Gwe: 8am–8pm, Sad: 8.30am–1.30pm)

Ewch i'n gwefan dwr.cymru.com

Gallwch geisio cyngor annibynnol hefyd gan sefydliadau megis **Step Change 0800 138 1111** neu'ch canolfan **Cyngor ar Bopeth** leol.

Help Ymarferol

Er mwyn gwneud y broses o gysylltu â ni mor hawdd â phosibl, rydym yn cynnig gwasanaethau AM DDIM i gwsmeriaid hŷn a'r rhai sydd â nam ar eu golwg neu glyw, anabledd neu anaf difrifol, problemau symud neu gyflwr meddygol difrifol.



Mae angen dŵr arnaf oherwydd cyflwr meddygol

- Os oes angen dŵr arnoch oherwydd cyflwr meddygol, megis cael dialysis gartref, rhowch wybod i ni cyn gynted â phosibl er mwyn i ni sicrhau, os bydd toriad yn eich cyflenwad dŵr am unrhyw reswm, ein bod yn cysylltu â chi fel cwsmer â blaenoriaeth.
- Efallai fod eich ysbyty wedi ein hysbysu eisoes, ond dylech roi gwybod i ni beth bynnag.



Mae gennyf anabledd corfforol

- Gallwn ddarparu dŵr potel i chi os bydd toriad yn eich cyflenwad dŵr.
- Os bydd y cyflenwad dŵr yn debygol o fod i ffwrdd am gyfnod hir a bod angen i ni ddefnyddio bowseri dŵr, caiff y rhain eu lleoli mor gyfleus â phosibl atoch.
- Gallwn gynnig cymorth os na allwch gasglu dŵr o'r bowseri hyn.



Rwy'n ddall neu mae nam ar fy ngolwg

Gallwn helpu drwy anfon biliau a thafenni:

- Print bras
- Braille
- Tâp sain/CD/MP3

Gallwn hefyd wneud y canlynol:

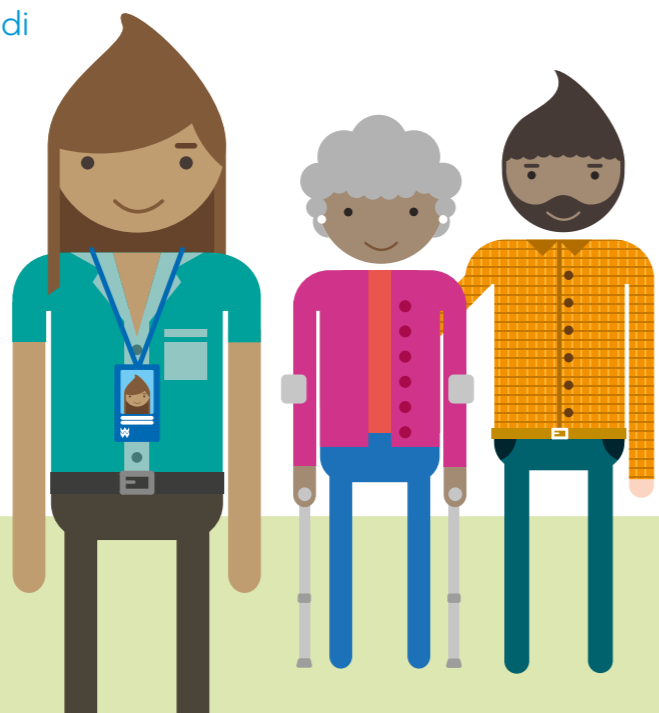
- Darllen eich bil i chi dros y ffôn
- Anfon eich bil at ffrind neu berthynas

Os ydych yn gaeth i'r tŷ, gallwn anfon un o gynrychiolwyr y cwmni i'ch cartref i drafod y bil a'r taliadau gyda chi.



Rwy'n fyddar neu'n drwm fy nghlyw, neu mae gennyf nam ar y lleferydd

- Os ydych yn defnyddio ffôn testun, gallwch ddefnyddio ein gwasanaeth Text Relay (drwy wasanaeth Next Generation Text) ar **18001 0800 052 0145**. Mae hwn yn wasanaeth am ddim sy'n eich galluogi i ddweud neu deipio eich neges a chaiff y geiriau eu trosi'n destun
- Os oes gennych fynediad at y rhyngwyd, gallwch siarad â ni ar **Live Chat, Facebook** neu **Twitter**
- Cofrestrwch ar gyfer **Fy Mil**, lle y gallwch weld eich biliau, eich balans cyfredol a'r taliadau a wnaed gennych www.dwrcymru.com/fymil



Help Ymarferol (parhad)



Enwebai

Os ydych am i ni gysylltu â pherthynas, ffrind neu ofalwr am eich cyflenwad dŵr a charthffosiaeth a/neu'ch bil, mae angen eich caniatâd arnom. Bydd hyn yn diogelu eich buddiannau a'ch preifatrwydd. Yr unigolyn hwn fydd ein pwynt cyswllt cyntaf, a bydd yn gallu cysylltu â ni a threfnu taliadau ar eich rhan. Os byddai'n well gennych gael perthynas/ffrind i gynrychioli eich anghenion ar sail barhaol, efallai yr hoffech ystyried Atwrneiaeth. I gael rhagor o wybodaeth, gallwch gysylltu â Swyddfa'r Gwarcheidwad Cyhoeddus. <https://www.gov.uk/government/organisations/office-of-the-public-guardian>



Mae gennyf ddyslecsia

Gallwn eich helpu drwy anfon biliau mewn print bras a gohebiaeth ar gefndir lliw i sefydlogi'r testun.



Mae gennyf anabledd dysgu

Os byddwch yn cysylltu â ni dros y ffôn, ni fyddwn yn eich brysio a byddwn yn cymryd ein hamser i egluro pethau i chi. Os ydych yn cael anawsterau wrth gyfathrebu neu eich bod yn ei chael hi'n anodd deall eich bil neu wybodaeth arall, gallwch enwebu perthynas, ffrind neu ofalwr i siarad â ni neu dderbyn gohebiaeth ar eich rhan.



Help gyda'n gwefan

Rydym am sicrhau bod ein gwefan yn hawdd ei defnyddio. Rydym yn defnyddio RECITE sy'n helpu cwsmeriaid i bersonoleiddio ein gwefan er mwyn diwallu eu hanghenion. Mae hyn yn cynnwys darllen y sgrin, addasu'r lliw a'r testun a chynnig dewis o ieithoedd. Chwiliwch am y symbol hwn **Aa** ar ein gwefan a llun **Recite Me**.

I wneud cais am unrhyw beth ar y tudalennau hyn, gallwch

- wneud hyn ar-lein www.dwrcymru.com/priorityservices
- llenwi'r ffurflen gais yng nghanol y llyfryn hwn a'i hanfon atom drwy'r post i **Dŵr Cymru (PSR), RHADBOST, SWC S253, Caerdydd, CF3 5GY**

Os bydd angen help arnoch i gwblhau'r ffurflen, ffoniwch ni ar

0800 052 6058

Gallwn hefyd drefnu i rywun ymweld â'ch cartref i drafod unrhyw un o'r gwasanaethau hyn gyda chi.



Cadw'n Ddiogel

Cynllun Cyfrinair. Rydym am i chi deimlo'n ddiogel yn eich cartref, a gallwch ddewis cyfrinair i ni ei ddefnyddio pan fydd angen i ni ymweld neu gysylltu â chi. Byddwn bob amser yn cadarnhau'r cyfrinair yn gyntaf. Bydd hyn yn helpu i'ch diogelu rhag galwyr ffug sy'n honni eu bod yn gweithio i ni. Ceisiwch ddewis cyfrinair sy'n hawdd i chi ei gofio, ond sicrhewch nad oes neb arall yn ei wybod.

Beth yw galwr ffug?

Mae galwyr ffug yn esgus eu bod yn gweithio i gwmni er mwyn cael mynediad i'ch eiddo neu ofyn am eich manylion dros y ffôn.

Pan fydd galwyr ffug yn cncio ar eich drws:

- Ni fydd apwyntiad ganddynt.
- Weithiau, ni fyddant yn gwisgo unrhyw fath o wisg swyddogol, ac efallai na fyddant yn cyrraedd mewn unrhyw fan swyddogol.
- Ni fyddant yn fodlon i chi astudio eu cerdyn adnabod (os oes un ganddynt).
- Fel arfer, byddant yn gweithio mewn paruau.
- Byddant yn ceisio eich rhoi o dan bwysau.

Byddwn ni:

- Yn trefnu apwyntiad lle y bo'n bosibl. Os na allwn wneud hynny, bydd cerdyn adnabod gennym bob tro.
- Yn fwy na bodlon i chi edrych ar ein cerdyn adnabod.
- Yn gwisgo gwisg cwmni swyddogol, ac efallai y bydd fan cwmni gennym.
- Yn deall efallai na fyddwch am adael i ni ddod i mewn, ac ni fyddwn yn eich rhoi o dan unrhyw bwysau.

Os byddwch yn amau rhywun sy'n galw, peidiwch â gadael iddo ddod i mewn. Os bydd yn dechrau gwneud twrw, yn dangos unrhyw arwydd o ymddwyn mewn ffordd ymosodol, neu os ydych yn bryderus o gwbl, ffoniwch yr heddlu ar 999.



Beth y dylech ei wneud:

- Byddwch yn wiliadwrus ac yn ddrwgdybus o bobl sy'n galw, hyd yn oed os oes ganddynt apwyntiad.
- Cysylltwch gadwyn y drws. Os nad oes gennych un, ystyriwch gael un – gallwch gysylltu â **Gofal o Thrwsio**, elusen sy'n gweithio i sicrhau bod cartrefi pobl hŷn yn ddiogel ac yn briodol ar gyfer eu hanghenion. (Gweler y rhifau ffôn defnyddiol ar dudalen 3)
- Gofynnwch am gerdyn adnabod gan unrhyw un sy'n galw.
- Edrychwch ar gerdyn adnabod y galwr yn ofalus, nid bwrw golwg arno'n gyflym. Gofynnwch am gael gweld ei gerdyn adnabod eto os na wnaethoch edrych arno'n fanwl y tro cyntaf.
- Os ydych yn ansicr, ffoniwch ein llinell galwyr ffug ar **0800 281 141** neu'r rhif ar waelod tudalen 10. Mae gan bob un sy'n gweithio i ni gerdyn adnabod, a byddant yn aros ar garreg y drws tan i chi gadarnhau pwy ydynt.





Mae angen help arnaf i ddarllen fy mesurydd dŵr

Os oes gennych fesurydd dŵr, lle bynnag y bo modd, byddwn yn darllen eich mesurydd ddwywaith y flwyddyn ac yn anfon bil yn seiliedig ar ddarlleniadau gwirioneddol. Os ydych yn cael anhawster darllen y mesurydd eich hun oherwydd anabledd, ac nad oes gennych rywun arall i'ch helpu, efallai y byddwn yn gallu ei ddarllen yn amlach i chi.

Mewn rhai amgylchiadau, efallai y gallwn symud eich mesurydd i fan arall er mwyn ei gwneud yn haws i chi ei ddarllen.

- Fel arfer, gellir gwneud hyn am ddim, ond mewn rhai achosion gallai cost ychwanegol gael ei chodi.
- Os hoffech gael rhagor o wybodaeth am hyn, cysylltwch â ni.



Rydym yn deall y gall fod gennych lawer o bethau i'w hystyried, ond rydym yma i helpu. Os oes gennych unrhyw gwestiynau am ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth, cysylltwch â ni ar **0800 052 6058** neu, os byddai'n well gennych, gallwch siarad â rhywun ar **Live Chat**.

Os ydych yn cwblhau'r ffurflen hon ar ran perthynas neu ffrind am eich bod yn pryderu am ei allu meddyliol, efallai yr hoffech ystyried Atrweiniaeth. Gallwch gysylltu â Swyddfa'r Gwarcheidwad Cyhoeddus yn <https://www.gov.uk/government/organisations/office-of-the-public-guardian>

Os byddwch yn llenwi'r ffurflen hon ac yn ei dychwelyd atom, byddwn yn cofnodi eich manylion ar ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth. Byddwn yn cysylltu â chi o bryd i'w gilydd er mwyn cadarnhau bod eich manylion yn gyfredol o hyd. Rhowch wybod i ni os bydd unrhyw rai o'ch manylion personol neu'ch amgylchiadau yn newid. Os byddwch yn penderfynu nad ydych am gael eich cynnwys ar ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth mwyach, ffoniwch ni neu anfonwch e-bost atom a chaiff eich manylion eu dileu. I gael rhagor o wybodaeth am sut rydym yn defnyddio eich data, gweler ein llyfryn **Sut Rydym yn Defnyddio eich Data** - gallwch naill ofyn i ni anfon copi atoch neu ewch i'n gwefan yn welshwater.com/en/company-information/Data-Protection

Ffurflen Gais

Hoffwn gofrestru ar gyfer Gwasanaethau â Blaenoriaeth

Fy enw yw:

Fy nghyfeiriad yw:

..... Cod post:

Rhif ffôn (yn ystod y dydd):

Rhif ffôn (gyda'r hwyr):

Ffôn symudol:

Cyfeiriad e-bost:

Llofnod:

Dyddiad:

Rhif cyfrif y cwsmer: Dyma'r rhif sy'n ymddangos ar eich bil dŵr.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- Ticiwch y blwch hwn os hoffech i ni rannu eich manylion gyda sefydliadau yn eich ardal megis cyfleustodau eraill, gwasanaethau brys, awdurdodau lleol a gwasanaethau iechyd a all eich helpu yn ystod argyfwng.

Rhowch wybod sut y gallwn eich helpu

Gwasanaeth sydd ei angen (Ticiwch)

<input type="checkbox"/> Dall neu nam ar y golwg	<input type="checkbox"/> Anabledd corfforol
<input type="checkbox"/> Nam ar y lleferydd	<input type="checkbox"/> Anawsterau dysgu
<input type="checkbox"/> Byddar neu drwm eich clyw	<input type="checkbox"/> Cyflenwad dŵr parhaus yn angenrheidiol oherwydd cyflyrau meddygol
<input type="checkbox"/> Cwsmer hŷn	
<input type="checkbox"/> Cael dialysis gartref – CCPD, CAPD neu DHHD/NHHDHAEMO (nodwch)	<input type="checkbox"/> Arall (a fyddech cystal ag esbonio pam)

Ar gyfer pwy y mae angen y gwasanaeth?

<input type="checkbox"/> Deiliad y Cyfrif (Ticiwch)
<input type="checkbox"/> Rhywun Arall yn y Cartref (Ticiwch a nodwch enw'r unigolyn)
<input type="checkbox"/> A yw'r unigolyn o dan 18 oed, a chi yw'r Rhiant/Gwarcheidwad?

Hoffwn gael help i ddarllen fy mesurydd

Hoffwn i chi adleoli fy mesurydd

Beth fydd yn digwydd nesaf? Byddwn yn cysylltu â chi i drafod hyn ymhellach.

Hoffwn gael fy mil:

Ar CD/MP3/casét sain

Mewn Braille

Mewn print bras (ticiwch eich dewis faint)

16 20 24

Mewn print bras ar gefndir lliw (Ticiwch eich dewis liw)



Cofrestru ar gyfer **Fy Mil**, lle y gallwch weld eich biliau, eich balans cyfredol a'r taliadau rydych wedi'u gwneud. Gallwch naill ai fynd i www.dwrcymru.com/fymil neu gallwch gysylltu â ni

Darllen eich bil i chi dros y ffôn

Rwy'n gaeth i'r tŷ a hoffwn i rywun ymweld â mi i drafod ffyrdd o dalu fy mil

Os hoffech i rywun weithredu ar eich rhan, cwblhewch yr adran hon i roi gwybod i ni

Enw'r person enwebedig:

Perthynas yr enwebai â chi:

Cyfeiriad yr enwebai:

.....

.....

..... Cod post:

.....

Rhif ffôn yr enwebai (yn ystod y dydd):

Rhif ffôn yr enwebai (gyda'r hwyr):

Rhif ffôn symudol yr enwebai:

Llofnod yr enwebai:

Os ydych am i'r person a enwir uchod gael eich bil, ticiwch y blwch hwn

Os ydych am i rywun arall gael eich bil, rhowch fanylion y person hwnnw isod:

Enw'r person enwebedig:

Perthynas yr enwebai â chi:

Cyfeiriad yr enwebai:

.....

.....

..... Cod post:

.....

Rhif ffôn yr enwebai (yn ystod y dydd):

Rhif ffôn yr enwebai (gyda'r hwyr):

Rhif ffôn symudol yr enwebai:

Llofnod yr enwebai:

Os hoffech ymuno â'r cynllun cyfrinair, nodwch eich cyfrinair isod.

Dewiswch gyfrinair sy'n cynnwys hyd at uchafswm o 10 cymeriad

ac sy'n rhywbeth y gallwch ei gofio'n hawdd.

Os hoffech gael rhagor o wybodaeth am Atwrneiaeth, ewch i

<https://www.gov.uk/government/organisations/office-of-the-public-guardian>

neu ffoniwch **0300 456 0300**.

Ac yn olaf - a ydych wedi?

- 1 Rhoi eich cyfeiriad a'ch rhif ffôn i ni
- 2 Rhoi eich cyfeiriad e-bost i ni, os oes gennych un
- 3 Cynnwys ein rhif Cyfeirnod sydd ar eich bil
Sicrhau bod eich enwebai (lle y bo angen)
wedi llofnodi'r ffurflen i weithredu ar eich rhan a/neu i gael eich bil
- 4 Rhoi gwybod i ni os ydych yn cael dialysis gartref
- 6 Llofnodi a dyddio'r ffurflen

Ar ôl i chi ei chwblhau, anfonwch y ffurflen drwy'r post (**nid oes angen stamp**) i:

Dŵr Cymru Welsh Water (PSR)

RHADBOST

SWC 5253

Caerdydd

CF3 5GY