Ynglŷn â'ch bil

Canllaw i gwsmeriaid â mesurydd dŵr

EBRILL 2011

About your bill
A guide for customers with a water meter

Since 2001, Dŵr Cymru Welsh Water has been owned by Glas Cymru – a 'not for profit' company. Glas Cymru runs Welsh Water solely for the benefit of customers and unlike other UK water companies, Welsh Water has no shareholders. So instead of paying shareholder dividends we reinvest any financial surpluses in the business to improve service levels for the benefit of our customers. Our top priority is to provide a high quality and reliable service at an affordable price.

To help you understand your bill, we have answered the questions we are most frequently asked below:

Where will I find on my bill how much I owe?

You will find how much you have to pay in the 'Total Balance' box at the bottom of your bill. It looks like this.

This is made up of the amount brought forward from your previous bill, less any payments received since then. Also included are any adjustments or refunds, plus your current charges. If your bill says 'debit' under the amount this is what you owe us – if it says 'credit' under the amount this is what we owe you. If you have a payment plan set up there will be a credit or debit on your bill - but this will be for information only, you won't need to do anything.

Where will I find my customer number?

Your customer reference number is in a box at the bottom of your bill, it is a number that starts with an '8', and it looks like this on your bill.

Please have this number handy when you call us as we will ask you for it.

I don't understand the meter readings on my bill

Your bill shows the 'previous meter reading', and the 'new meter reading' and the amount of water used between the two. Also included are the dates the readings were taken, and if the reading was taken by us, by you, or estimated. Estimated readings are based on previous water usage.

I don't understand what I'm being charged for?

On your bill we will show:

- 'amount brought forward from previous bill' – this shows the balance from your last bill.
- 'payments received' – this shows the total amount of payments received by us since your bill was printed.

There will be water charges for us supplying your water and sewerage charges for us taking your waste water away, providing that your property is connected to both of these services. These services will be split into a standing charge and a volume used charge. The Standing charge is a fixed charge based on the size of your water meter and the volume used charge is based on how much water you have used for the period of this bill.

How do I know if I need to make a payment?

In the 'Total Balance' box at the bottom right hand corner of your bill if it says 'Due Now' you need to make a payment. There are a few ways you can pay; these are explained on your bill. The easiest way is to go online and pay with a credit/debit card at www.dwrcymru.com.

I cannot afford to pay my water bill, what can I do?

The most important thing you can do is to talk to us right away so that we can find a way to help – the number is 0800 052 0140. There are a number of ways we may be able to help you like:

- arranging for you to pay your bill by weekly, fortnightly or monthly instalments
- or if you are receiving certain benefits then you may be eligible for one of our lower tariffs e.g:

- If you receive Income Support/Income Related Employment and Support Allowance, Income Based Jobseekers Allowance or Pension Credit then you can have your water bill paid directly to us from your benefit. This is called the Water Direct tariff and will reduce your bill by £25.
- If you receive certain benefits AND have either three or more children under 19 living with you, for whom child benefit is claimed, or someone living with you has a medical condition that requires you to use a significant additional amount of water, then you may be eligible for our Welsh Water Assist tariff. This will cap your bill at £240 for 2011 - 2012.
- Also our Customer Assistance Fund may help you if you meet certain criteria. We have a leaflet called 'Code of practice for unpaid charges' which explains the ways we can help in more detail. You can download this and other leaflets at www.dwrcymru.com.

Have we answered all your questions?

If you would like more information about your water and sewerage charges, then please visit our website at www.dwrcymru.com or contact us on 0800 052 0140.
Lines are open Monday - Friday 8am - 8pm and Saturday 8.30am - 1.30pm.
For security and staff training, we may also record telephone calls.

Welsh Water is owned by Glas Cymru, a 'not for profit' company.

Dŵr Cymru
Welsh Water

www.dwrcymru.com

INS 0031

About your bill

A guide for customers with a water meter

APRIL 2011

Ynglŷn â'ch bil
Canllaw i gwsmeriaid â mesurydd dŵr

Ers 2001, mae Dŵr Cymru wedi bod yn eiddo i Glas Cymru - cwmni 'di-elw'. Mae Glas Cymru yn rhedeg Dŵr Cymru er budd cwsmeriaid yn unig ac yn wahanol i gwmnïau dŵr eraill yn y DU, nid oes gan Dŵr Cymru unrhyw randdeiliaid. Felly, yn hytrach na thalu difidendau i randdeiliaid, rydym yn ailfuddsoddi unrhyw wargedion ariannol i mewn i'r busnes er mwyn gwella lefelau gwasanaeth er budd ein cwsmeriaid. Ein prif flaenoriaeth yw darparu gwasanaeth dibynadwy o ansawdd uchel am bris fforddiadwy.

I'ch helpu i ddeall eich bil, rydym wedi ateb y cwestiynau mwyaf cyffredin isod:

Ble ar fy mil mae'r swm sy'n ddyledus?

Caiff y swm sy'n ddyledus ei nodi yn y blwch 'Cyfanswm y Balans' ar waelod eich bil. Mae'n edrych fel hyn.

Mae'r swm hwn yn cynnwys y swm a ddygwyd ymlaen o'ch bil blaenorol, llai unrhyw daliadau a dderbyniwyd ers hynny. Mae hefyd yn cynnwys unrhyw addasiadau neu ad-daliadau, yn ogystal â'ch taliadau presennol. Os yw eich bil yn nodi 'debyd' o dan y swm, dyma faint sy'n ddyledus gennych - os yw'n nodi 'credyd' o dan y swm, dyma faint sy'n ddyledus i chi. Os oes gennych gynllun talu, bydd eich bil yn nodi credyd neu ddebyd - ond er gwybodaeth yn unig fydd hwn ac ni fydd angen i chi wneud unrhyw beth.

Ble mae fy rhif cwsmer?

Nodir eich cyfeirif cwsmer mewn blwch ar waelod eich bil. Mae'n dechrau gyda'r rhif '8', ac mae'n edrych fel hyn ar eich bil.

Gwnewch yn siŵr bod y rhif hwn wrth law pan fyddwch yn ein ffonio gan y byddwn yn gofyn amdano.

Nid wyf yn deall darlleniadau'r mesurydd ar fy mil

Mae eich bil yn dangos y 'darlleniad mesurydd diwethaf' a'r 'darlleniad mesurydd newydd' a faint o ddŵr a ddefnyddiwyd rhwng y ddau ddarlleniad. Mae hefyd yn nodi dyddiadau'r darlleniadau, a ph'un a gymerwyd y darlleniad gennym ni, gennych chi neu b'un a yw'n ddarlleniad amcangyfrifedig. Mae darlleniadau amcangyfrifedig yn seiliedig ar eich defnydd blaenorol o ddŵr.

Nid wyf yn deall yr hyn y codir tâl amdano

Ar eich bil, byddwn yn dangos:

- 'swm a ddygwyd ymlaen o'r bil blaenorol' - mae hwn yn dangos y balans o'ch bil diwethaf.

- 'taliadau a dderbyniwyd' - mae hwn yn dangos cyfanswm y taliadau a dderbyniwyd gennym ers i'ch bil gael ei argraffu.

Rydym yn codi taliadau dŵr am gyflenwi eich dŵr a thaliadau carthffosiaeth am fynd â'ch dŵr gwastraff i ffwrdd, ar yr amod bod eich eiddo wedi'i gysylltu â'r ddau wasanaeth hyn. Caiff y gwasanaethau hyn eu rhannu yn dâl sefydlog a thâl am faint o ddŵr a ddefnyddiwyd. Mae'r tâl sefydlog yn seiliedig ar faint eich mesurydd dŵr ac mae'r tâl am faint o dŵr a ddefnyddiwyd yn seiliedig ar faint o ddŵr rydych wedi'i ddefnyddio yn ystod cyfnod y bil hwn.

Sut byddaf yn gwybod os bydd angen i mi wneud taliad?

Os bydd y blwch 'Cyfanswm y Balans' ar waelod ochr dde eich bil yn nodi 'Dyledus Nawr' bydd angen i chi wneud taliad. Gallwch dalu mewn sawl ffordd; nodir y rhain ar eich bil. Y ffordd hawsaf o dalu yw mynd ar-lein a thalu gyda cherdyn credyd/debyd yn www.dwrcymru.com.

Ni allaf fforddio talu fy mil dŵr, beth y gallaf ei wneud?

Y peth pwysicaf y gallwch ei wneud yw siarad â ni ar unwaith er mwyn i ni allu dod o hyd i ffordd o'ch helpu - y rhif yw 0800 052 0140. Gallwn eich helpu mewn sawl ffordd fel:

- trefnu i chi dalu eich bil drwy randaliadau bob wythnos, bob pythefnos neu bob mis

- neu os ydych yn cael budd-daliadau penodol, efallai y byddwch yn gymwys i gael un o'n tariffau is e.e:

- Os ydych yn cael Cymhorthdal Incwm/Lwfans Cyflogaeth a Chymorth yn seiliedig ar Incwm, Lwfans Ceisio Gwaith yn seiliedig ar Incwm neu Gredyd Pensiwn, yna gallwch dalu eich bil dŵr yn uniongyrchol o'ch budd-dal. Gelwir hyn yn dariff Dŵr Uniongyrchol a bydd yn lleihau eich bil £25.

- Os ydych yn cael budd-daliadau penodol A bod gennych naill ai dri neu fwy o blant o dan 19 oed yn byw gyda chi, yr hawlir budd-dal plant ar eu cyfer, neu os oes gan rywun sy'n byw gyda chi gyflwr meddygol sy'n golygu eich bod yn defnyddio llawer iawn mwy o ddŵr, yna gallech fod yn gymwys i gael ein tariff Cymorth Dŵr Cymru. Bydd hyn yn golygu na fyddwch yn talu bil o fwy na £240 ar gyfer 2011 - 2012.

- Gall ein Cronfa Cymorth i Gwsmeriaid eich helpu hefyd os byddwch yn bodloni meini prawf penodol. Mae gennym daflen o'r enw 'Cod ymarfer casglu arian heb ei dalu' sy'n rhoi mwy o fanylion am y ffyrdd y gallwn helpu. Gallwch lawrlwytho'r daflen hon a thaflenni eraill yn www.dwrcymru.com.

A ydym wedi ateb pob un o'ch cwestiynau?

Os hoffech gael mwy o wybodaeth am eich taliadau dŵr a charthffosiaeth, ewch i'n gwefan yn www.dwrcymru.com neu ffoniwch ni ar 0800 052 0140. Mae'r llinellau ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener rhwng 8am ac 8pm ac ar ddydd Sadwrn rhwng 8.30am a 1.30pm. Er diogelwch a hyfforddiant staff, gallwn hefyd recordio galwadau ffôn.

Mae Dŵr Cymru yn eiddo i Glas Cymru, cwmni 'di-elw'.

Dŵr Cymru
Welsh Water

www.dwrcymru.com

INS 0031