

About your water bill

On average, the household bill for both water supply and wastewater collection is between £1 and £1.50 per day. Bills have been rising in recent years but that will now change – most people will see little or no increase in their water bill over the next few years, especially if inflation stays very low. Few things are more important than safe drinking water and reliable sanitation – it is an essential public service and we must ensure it is as affordable as possible.

To help you understand your bill further we have answered the questions we are most frequently asked about our unmeasured charges below.

Who decides what we can charge?

The answer to this question is Ofwat – the independent regulator of the water and sewerage industry in England and Wales. Every five years Welsh Water – like all the other water companies – prepares its plans for the years ahead, setting out what needs to be done, what it will cost and what it will mean for bills. Ofwat scrutinises and challenges these plans and sets a maximum price that companies can charge to deliver an agreed amount of work as efficiently as possible. Efficiency is the key and Welsh Water will be making more savings than any other water company over the coming years. And because we don't have any shareholders, those savings will go back to our customers.

Our plans for the next five years are now agreed and Ofwat has decided that we can deliver these plans without bills on average going up. This does not mean that we will be cutting back on investment – on the contrary, just like the last five years we will be spending around £1,000 per household over the next five years on repairing and maintaining the £25 billion network of reservoirs, treatment works, pumping stations and pipes that we employ to ensure that you get a high quality water supply 24 hours a day, every day of the year. This investment will also ensure that Wales continues to have the best rivers and the best coastal waters in the UK because wastewater is treated to a higher standard than ever before.

We have produced an information sheet on where the money you give us when you pay your bill will be spent. A copy is available from our website www.dwrcymru.com or by calling us on **0800 052 0138**.

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 0145**.

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.

For example if you receive Income Support/Income Related Employment and Support Allowance, income based Job Seekers 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.

Similarly 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 £228.

We also operate a Customer Assistance Fund that can help you with arrears on your water bill, subject to you meeting certain criteria.

Please call us **0800 052 0145** for further information.

If you need independent advice, you can contact a local advice agency such as:

National Debtline
Freephone - **0808 808 4000**
www.nationaldebtline.co.uk

Community Legal Advice (formerly
Community Legal
Services Direct)
0845 345 4345
www.clsdirect.org.uk

Citizens Advice Bureau
Check your local yellow pages or
Thomson local directory for address
and telephone numbers
www.citizensadvice.org.uk

Consumer Credit Counselling Service (CCCS)
Freephone - **0800 138 1111**
www.cccs.co.uk

Why is my bill based on rateable value?

Unmeasured water bills are mainly based on rateable values for historical reasons. The Water Industry Acts 1991 and 1999 allow all the water companies to calculate water bills using rateable values for properties that were built before 1 April 1990 and don't have a water meter.

For properties built between 1 April 1990 and 31 March 2000 your bill is based on an 'average' rateable value which we use to calculate our Standard Uniform Charge.

Can I change the rateable value of my property?

Unfortunately no, you cannot change the rateable value of your property. The rateable value is an assessment of the annual rental value of the property made by your local authority in 1973. It is based on a number of factors including the size of the property, its general condition and the availability of local services. These values were kept up to date with any amendments or new additions until 1990 when they were frozen.

Do I have to tell you if my council tax band changes?

No, you don't need to tell us if your council tax band changes. This is because your council tax does not affect what you pay for your water and sewerage services.

Do I have to pay water and sewerage charges if I'm renovating or decorating my house?

Yes, you are responsible for any water or sewerage services you receive. If you are renovating or decorating your house, if it is empty but contains some furniture, or it is occupied you have to pay charges.

Is there a discount for students or people living alone?

No, there are no discounts for water and sewerage charges but we have a range of payment options to help spread the cost of your bill.

Would I save money if I changed to a water meter?

If you use a small amount of water, then you might benefit from changing to a water meter. It works in the same way as a gas or electricity meter and only charges you for the amount of water you use plus standing charges. If you would like a water meter please call us on **0800 052 0145**.

My tenancy agreement is only for 6 months so why is my water bill for 12 months charges?

Annual unmeasured charges are payable in advance starting 1 April, unless an arrangement has been agreed to pay by instalments.

If you are going to change address please call us on **0800 052 0145** and we will alter your account and issue a final bill. Any overpayment will be transferred to your new address or a refund issued if you are no longer responsible for the water charges.

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 0145**.

Lines are open Monday - Friday 8am - 8pm and Saturday 8.30am - 1.30pm.

For security and staff training, we may also record telephone calls.



Ynghylch eich bil dŵr

Ar gyfartaledd, mae'r bil cartref ar gyfer cyflenwad dŵr a chasglu dŵr gwastraff rhwng £1 a £1.50 y diwrnod. Mae biliau wedi bod yn codi yn y blynyddoedd diwethaf ond nawr bydd hynny'n newid - bydd y rhan fwyaf o bobl yn gweld ychydig iawn o gynnydd yn eu bil dŵr, os o gwbl, dros yr ychydig flynyddoedd nesaf, yn arbennig os bydd chwyddiant yn aros yn isel iawn. Nid oes llawer o bethau yn bwysicach na dŵr yfed diogel ac adnoddau glanweithdra dibynadwy - mae'n wasanaeth cyhoeddus hanfodol ac mae'n rhaid i ni sicrhau ei fod mor fforddiadwy â phosibl.

I'ch helpu i ddeall eich bil ymhellach, rydym wedi ateb y cwestiynau mwyaf cyffredin am ein taliadau anfesuredig isod.

Pwy sy'n penderfynu beth y gallwn ei godi?

Ofwat, sef rheoleiddiwr annibynnol y diwydiant dŵr a charthffosiaeth yng Nghymru a Lloegr sy'n gwneud hyn. Bob pum mlynedd, mae Dŵr Cymru - fel pob cwmni dŵr arall - yn paratoi ei gynlluniau ar gyfer y blynyddoedd i ddod, gan nodi'r hyn sydd angen ei wneud, faint y bydd yn ei gostio a beth y bydd yn ei olygu i filiau. Mae Ofwat yn archwilio ac yn herio'r cynlluniau hyn ac yn pennu uchafswm y gall cwmnïau ei godi i gyflawni swm o waith y cytunir arno mor effeithlon â phosibl. Effeithlonrwydd sy'n allweddol a bydd Dŵr Cymru yn gwneud mwy o arbedion nag unrhyw gwmni dŵr arall dros y blynyddoedd nesaf. Ac oherwydd nad oes gennym randdeiliaid, bydd yr arbedion hynny yn mynd yn syth yn ôl i'n cwsmeriaid.

Erbyn hyn mae ein cynlluniau ar gyfer y pum mlynedd nesaf yn gytûn, ac mae Ofwat wedi penderfynu y gallwn gyflawni'r cynlluniau hyn heb i filiau godi ar gyfartaledd. Nid yw hyn yn golygu y byddwn yn buddsoddi llai - i'r gwrthwyneb, yn union fel y pum mlynedd diwethaf, byddwn yn gwario tua £1,000 fesul cartref dros y pum mlynedd nesaf ar atgyweirio a chynnal a chadw'r rhwydwaith o gronfeydd dŵr, gweithfeydd trin, gorsafoddd pwmpio a phibellau gwerth £25 biliwn a ddefnyddiwn i sicrhau eich bod yn cael cyflenwad dŵr o'r radd flaenaf 24 awr y dydd, bob diwrnod o'r flwyddyn. Bydd y buddsoddiad hwn hefyd yn sicrhau bod Cymru yn parhau i gael yr afonydd a'r dyfroedd arfordirol gorau yn y DU am fod dŵr gwastraff yn cael ei drin i safon uwch nag erioed.

Rydym wedi llunio taflen wybodaeth sy'n nodi ar beth y caiff yr arian a rowch i ni wrth dalu eich bil ei wario. Mae copi ar gael ar ein gwefan www.dwrcymru.com neu drwy ein ffonio ar **0800 052 0138**.

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 i'ch helpu - y rhif yw **0800 052 0145**.

Mae nifer o ffyrdd y byddwn yn gallu eich helpu efallai megis trefnu i chi dalu eich bil drwy randaliadau bob wythnos, bob pythefnos neu bob mis, neu os ydych yn cael rhai budd-daliadau, yna efallai y byddwch yn gymwys i gael un o'n tariffau is.

Er enghraifft os ydych yn cael Cymhorthdal Incwm/Lwfans Cyflogaeth a Chymorth yn seiliedig ar Incwm, Lwfans Ceisio Gwaith yn seiliedig ar incwm neu Gredyd Pensiwn, mae'n bosibl i'ch bil dŵr gael ei dalu'n uniongyrchol i ni o'ch budd-dal. Gelwir hyn yn dariff Water Direct a bydd yn lleihau eich bil £25.

Yn yr un modd, os ydych yn cael rhai budd-daliadau a bod gennych naill ai tri neu fwy o blant o dan 19 oed sy'n byw gyda chi, yr hawlir budd-dal plant ar eu cyfer, neu os oes cyflwr meddygol ar rywun sy'n byw gyda chi sy'n gofyn am ddefnyddio swm ychwanegol sylweddol o ddŵr, yna gallwch fod yn gymwys i gael ein tariff Cymorth Dŵr Cymru. Mae hyn yn golygu mai uchafswm o £228 a delir gennych.

Rydym hefyd yn gweithredu Cronfa Cymorth i Gwsmeriaid a all eich helpu gydag ôl-ddyledion ar eich bil dŵr, yn amodol ar fodloni meini prawf penodol.

Ffoniwch ni ar **0800 052 0145** am ragor o wybodaeth.

Os bydd angen cyngor annibynnol arnoch, gallwch gysylltu ag asiantaeth gynghori leol megis:

Y Llinell Ddyled Genedlaethol

Rhadffon - **0808 808 4000**
www.nationaldebtline.co.uk

Cyngor Cyfreithiol Cymunedol (Gwasanaethau Cyfreithiol Cymunedol Uniongyrchol gynt)
0845 345 4345
www.clsdirect.org.uk

Canolfan Cyngor ar Bopeth

Chwiliwch yn eich 'yellow pages' leol neu gyfeirlyfr lleol Thomson am gyfeiriad a rhifau ffôn
www.citizensadvice.org.uk

Gwasanaeth Cwnsela ar Gredyd Defnyddwyr (CCCS)
Rhadffon - **0800 138 1111**
www.cccs.co.uk

Pam mae fy mil yn seiliedig ar werth ardrethol?

Seilir biliau dŵr anfesuredig ar werthoedd ardrethol yn bennaf am resymau hanesyddol. Mae Deddfau'r Diwydiant Dŵr 1991 a 1999 yn caniatáu i gwmnïau dŵr gyfrifo biliau dŵr gan ddefnyddio gwerthoedd ardrethol ar gyfer eiddo a adeiladwyd cyn 1 Ebrill 1990, nad oes ynddo fesurydd dŵr.

O ran eiddo a adeiladwyd rhwng 1 Ebrill 1990 a 31 Mawrth 2000, seilir eich bil ar werth ardrethol 'ar gyfartaledd' y'i defnyddiwn i gyfrifo ein Tâl Safonol.

A allaf newid gwerth ardrethol fy eiddo?

Yn anffodus, ni allwch newid gwerth ardrethol eich eiddo. Mae'r gwerth ardrethol yn asesiad o werth rhent blynyddol eiddo a wnaed gan eich awdurdod lleol yn 1973. Mae'n seiliedig ar nifer o ffactorau gan gynnwys maint eich eiddo, ei gyflwr cyffredinol a pha wasanaethau lleol sydd ar gael. Diweddarwyd y gwerthoedd hyn yn unol ag unrhyw ddiwygiadau neu ychwanegiadau newydd hyd at 1990 pan gawsant eu rhewi.

A oes angen i mi ddweud wrthyh os bydd band fy nhreth gyngor yn newid?

Nac oes, nid oes angen i chi ddweud wrthym os bydd band eich treth gyngor yn newid. Y rheswm dros hyn yw am nad yw eich treth gyngor yn effeithio ar yr hyn rydych yn ei dalu am eich gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth.

A oes angen i mi dalu taliadau dŵr a charthffosiaeth os wyf yn adnewyddu neu'n addurno fy nhŷ?

Oes, chi sy'n gyfrifol am unrhyw wasanaethau dŵr neu garthffosiaeth a gewch. Mae'n rhaid i chi dalu taliadau p'un a ydych yn adnewyddu neu'n addurno eich tŷ, os yw'n wag ond yn cynnwys rhywfaint o ddodrefn, neu os oes rhywun yn byw yno.

A oes gostyngiad ar gael i fyfyrwr neu bobl sy'n byw ar eu pen eu hunain?

Nac oes, nid oes gostyngiadau ar gyfer taliadau dŵr a charthffosiaeth, ond mae ystod o opsiynau talu gennym i helpu i ledaenu cost eich bil.

A fyddwn yn arbed arian pe newidiwn i fesurydd dŵr?

Os ydych yn defnyddio ychydig iawn o ddŵr, efallai y byddai newid i fesurydd dŵr o fudd i chi. Mae'n gweithio yn yr un modd â mesurydd nwy neu drydan ac mae ond yn codi tâl arnoch am y dŵr rydych yn ei ddefnyddio yn ogystal â thaliadau sefydlog. Os hoffech gael mesurydd dŵr ffonwch ni ar **0800 052 0145**.

Dim ond am chwe mis y mae fy nghytundeb tenantiaeth, felly pam bod fy mil dŵr ar gyfer taliadau 12 mis?

Mae taliadau blynyddol anfesuredig yn daladwy ymlaen llaw gan ddechrau ar 1 Ebrill, oni bai y cytunwyd ar drefniant i dalu drwy randaliadau.

Os byddwch yn newid cyfeiriad ffonwch ni ar **0800 052 0145** a byddwn yn newid eich cyfrif ac yn rhoi bil terfynol i chi. Caiff unrhyw ordaliad ei drosglwyddo i'ch cyfeiriad newydd neu caiff ad-daliad ei roi os nad chi sy'n gyfrifol mwyach am y taliadau dŵr.

A ydym wedi ateb pob un o'ch cwestiynau?

Os hoffech gael rhagor o wybodaeth am eich taliadau dŵr a charthffosiaeth, ewch i'n gwefan yn www.dwrcymru.com neu ffonwch ni ar **0800 052 0145.**

Mae'r llinellau ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener rhwng 8am ac 8pm ac ar ddydd Sadwrn rhwng 8.30am ac 1.30pm.

Er diogelwch a hyfforddiant staff, gallwn hefyd recordio galwadau ffôn.

