

Eich Cyflenwad Mesuredig

Gan gynnwys ein Cod ymarfer ar gyfer
darllen mesurydd

EBRILL
2010



Dŵr Cymru
Welsh Water

www.dwrcymru.com

PAB 0066

Rydym am i chi deimlo'n hyderus ein bod yn gofalu'n dda am eich gwasanaethau cyflenwad dŵr a charthffosiaeth. Nod y llyfryn hwn yw ateb rhai o'r cwestiynau a allai fod gennych am eich mesurydd, darllen eich mesurydd, taliadau mesuredig a'ch bil.

Os na allwch ddod o hyd i'r wybodaeth sydd ei hangen arnoch, ffoniwch ni ar **0800 052 0140**. Mae rhestr o rifau ffôn defnyddiol eraill ar dudalen 16 o'r llyfryn hwn.

Mae gennym amrywiaeth o gyhoeddiadau AM DDIM ar gael i chi eu lawrlwytho yn www.dwrcymru.com. Fel arall, gallwch ffonio **0800 052 0138 i ofyn am gopi o unrhyw un o'n cyhoeddiadau.**

Eich taliadau dŵr a charthffosiaeth

Rydym yn darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i fwy na miliwn o gwsmeriaid yng Nghymru a rhai o rannau cyfagos Lloegr. Rydym yn ymrwymedig i roi gwerth am arian i chi, a gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth diogel a dibynadwy.

Rhwng 2010 a 2015, byddwn yn buddsoddi £1.2 biliwn - sef tua £1,000 ar gyfer pob cwsmer preswyl - i gynnal a chadw a gwella'r rhwydwaith enfawr o asedau rydym yn eu defnyddio.

Sut rydym yn cyfrifo eich bil

Fel cwsmer â mesurydd dŵr, rydych yn talu am eich gwasanaethau yn seiliedig ar faint o ddŵr rydych yn ei ddefnyddio. Caiff ei fesur mewn metrau ciwbig, gydag un metr ciwbig yn cyfateb i 1,000 o litrau neu tua 220 o alwyni. Caiff eich mesurydd ei ddefnyddio hefyd, yn rhannol, i gyfrifo eich taliadau carthffosiaeth. Yn ogystal â thâl cyfeintiol, rydych yn talu tâl sefydlog blynyddol am eich gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth yn seiliedig ar faint y mesurydd sydd gennych. Mae mesurydd preswyl safonol hyd at 20mm, fel arfer.

Daw'r taliadau hyn i rym o 1 Ebrill 2010. Byddwn yn defnyddio cyfraddau 2009/2010 i godi tâl arnoch am unrhyw ddŵr rydych wedi'i ddefnyddio cyn y dyddiad hwn. Os bydd cyfnod bilio yn cynnwys 1 Ebrill 2010, byddwn yn tybio bod faint o ddŵr a ddefnyddiwyd gennych yn ystod y cyfnod hwn yn gyson. Dylech ein hysbysu o ddarlleniad y mesurydd ar 1 Ebrill os credwch y byddai hwn yn rhoi darlun mwy cywir o'ch defnydd o ddŵr.

Os yw eich busnes yn defnyddio dros 50,000 o fetrau ciwbig (50 miliwn o litrau) o ddŵr y flwyddyn, mae'n bosibl y bydd ein tariff Diwydiannol o fudd i chi. Ffoniwch ni ar **0800 052 0140** am ragor o wybodaeth.

Cipolwg ar eich taliadau dŵr

Tâl dŵr mesuredig	
£1.2358 fesul metr ciwbig	pris 2010 – 2011
£1.3671 fesul metr ciwbig	pris 2009 – 2010

YN OGYSTAL Â

Tâl safonol dŵr y flwyddyn		
Maint y mesurydd (mm)	pris (£) 2010 – 2011	pris (£) 2009 – 2010
Hyd at 20	29.00	32.00
25	85.00	85.00
30	145.00	145.00
40	267.00	266.00
50	400.00	399.00
65	534.00	533.00
80	708.00	706.00
100	842.00	840.00
150	1085.00	1082.00
200 neu fwy	1085.00	1082.00

Cipolwg ar eich taliadau carthffosiaeth

Codir tâl carthffosiaeth am symud a gwaredu dŵr sydd wedi'i ddefnyddio o'ch eiddo, gan gynnwys dŵr wyneb, a draenio'r briffordd.

Os ydych yn gwsmer preswyl, cyfrifir eich tâl carthffosiaeth mesuredig ar y rhagdybiaeth y caiff 95% o'r dŵr a gofnodir gan eich mesurydd dŵr ei ddychwelyd i'n carthffos. Os ydych yn rhedeg busnes a'ch bod o'r farn eich bod yn dychwelyd llai na 95% o ddŵr gwastraff i'r garthffos, cysylltwch â ni ar **0800 052 0140**.

Tâl carthffosiaeth mesuredig

£1.5210 fesul metr ciwbig

pris 2010 – 2011

£1.5833 fesul metr ciwbig

pris 2009 – 2010

YN OGYSTAL Â

Tâl safonol carthffosiaeth y flwyddyn

Maint y mesurydd (mm)	pris (£) 2010 – 2011	pris (£) 2009 – 2010
Hyd at 20	68.00	74.00
25	218.00	217.00
30	312.00	311.00
40	464.00	463.00
50	804.00	802.00
65	1289.00	1286.00
80	1866.00	1861.00
100	3276.00	3267.00
150	7411.00	7391.00
200 neu fwy	13110.00	13073.00

Am ragor o wybodaeth am ein taliadau dŵr a charthffosiaeth, ffoniwch ni ar [0800 052 0140](tel:08000520140) (dydd Llun – dydd Gwener, 8am – 8pm, dydd Sadwrn, 8:30 am – 1:30 pm) neu ewch i'n gwefan yn www.dwrcymru.com

Amllder Bilio

Dylech gael bil bob chwe mis ar gyfer eich taliadau mesuredig. Fel arfer, os ydych ar dariff diwydiannol, neu os yw eich taliadau'n fwy na £2,000 y mis ar gyfartaledd, byddwch yn cael eich bil bob mis. Os yw eich taliadau'n fwy na £750 bob chwarter ar gyfartaledd, neu os oes gan eich mesurydd dechnoleg darllen o bell, cewch eich bil bob tri mis.

Mae eich biliau wedi'u cynllunio i fod yn hawdd eu darllen ac yn syml i'w deall. Dyma feysydd allweddol eich bil ac esboniad ohonynt:

■ Gwybodaeth i Gwsmeriaid

- Cyfeiriad lle y darperir y gwasanaeth â mesurydd
- Rhif Cyfresol y Mesurydd - rhif unigryw sy'n enwi eich mesurydd
- Maint - dyma faint cysylltu eich mesurydd sy'n pennu eich taliadau safonol
- Lleoliad - mae hwn yn dangos lleoliad y mesurydd

■ Y swm a gariwyd ymlaen o'r bil blaenorol

Mae hwn yn dangos y balans ar y bil diwethaf

■ Taliadau a dderbyniwyd

Taliadau a wnaed gennych ers y bil diwethaf

■ Darlleniadau mesurydd

Eich darlleniad mesurydd diwethaf, eich darlleniad mesurydd newydd a pha un a oeddent yn ddarlleniadau go iawn neu'n rhai amcangyfrifedig

■ Faint o ddŵr a ddefnyddiwyd

Nifer y metrau ciwbig rydych wedi'u defnyddio ers eich bil diwethaf (mae 1 metr ciwbig yn cyfateb i tua 220 o alwyni neu 1000 o litrau). Fel arfer mae hyn yn seiliedig ar ddarlleniad mesurydd go iawn, ond os nad yw wedi bod yn bosibl i ni ei ddarllen, ac nad ydych wedi darparu darlleniad, bydd yn amcangyfrif faint o ddŵr rydych wedi'i ddefnyddio yn seiliedig ar eich defnydd yn y gorffennol

■ Tâl dŵr

Caiff hwn ei gyfrifo drwy luosi eich defnydd mewn metrau ciwbig â'r pris dŵr mesuredig

■ Tâl carthffosiaeth

Caiff hwn ei gyfrifo fel arfer drwy luosi 95% o'ch defnydd o ddŵr a gofnodwyd gan y mesurydd â'r pris carthffosiaeth mesuredig

■ Taliadau safonol dŵr a charthffosiaeth

Mae'r rhain yn seiliedig ar faint cysylltu eich mesurydd

■ Cyfanswm y balans

Dyma falans presennol eich cyfrif

Os cewch fil amcangyfrif a hoffech gael bil sy'n seiliedig ar ddarlleniad go iawn, nodwch y darlleniad eich hun (lle y bo'n ddiogel i chi wneud hynny) ac yna cysylltwch â ni ar **0800 052 0140.**

Sut i dalu eich bil

Mae'n rhaid talu eich bil o fewn 14 diwrnod, a gallwch ei dalu:

Drwy Ddebyd Uniongyrchol – ffoniwch ni ar **0800 052 5604** gyda chod didoli eich banc, rhif eich cyfrif ac enw'r cyfrif a byddwn yn gwneud pob dim arall i chi

Ar-lein – yn www.dwrcymru.com a dilynwch y cyfarwyddiadau ar y sgrîn

Yn eich banc – ewch â'ch bil a'ch slip talu wedi'i gwblhau i'ch banc lleol, neu unrhyw un o ganghennau NatWest

Drwy PayPoint – talwch eich bil am ddim pan welwch yr arwydd "PayPoint"

Yn Swyddfa'r Post – ewch â'ch bil a'ch taliad arian parod gyda chi

Drwy'r Post – cwblhewch y slip Credyd Giro ar waelod eich bil a'i ddychwelyd atom gyda siec neu archeb bost i: Dŵr Cymru, Gwasanaethau Cwsmeriaid, Blwch Swyddfa'r Post 690, Caerdydd, CF3 5WL (cofiwch ysgrifennu eich rhif cyfeirnod cwsmer ar gefn y siec)

Dros y ffôn - gyda'ch cerdyn debyd neu gredyd. Ffoniwch ni ar **0800 052 0140** (dydd Llun – dydd Gwener, 8am – 8pm, dydd Sadwrn, 8:30am - 1:30pm). Gyda chynllun talu, gallwch ledaenu'r gost dros flwyddyn gyda debyd uniongyrchol rheolaidd. Mae hyn hefyd ar gael i gwsmeriaid dibreswyl nad ydynt yn talu TAW neu nad oes ganddynt ôl-ddyledion

Beth i'w wneud os na allwch dalu eich bil

Rydym yn deall y gall rhai cwsmeriaid gael anhawster i dalu eu biliau dŵr, ac rydym am eu helpu:

- Efallai y byddwn yn gallu trefnu i chi dalu eich bil drwy randaliadau bob mis, bob pythefnos neu'n amlach na hynny
- Efallai y byddwn hefyd yn gallu lleihau eich taliadau os ydych yn cael Cymhorthdal Incwm, lwfans cyflogaeth a chymorth yn seiliedig ar incwm, Lwfans Ceisio Gwaith yn seiliedig ar incwm neu Gredyd Pensiwn a bod arian yn ddyledus gennych. Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau yn gallu trefnu i daliadau gael eu gwneud i ni yn uniongyrchol o'ch budd-dal. Gelwir hyn yn Gynllun Didyniadau Trydydd Parti
- Os ydych yn cael rhai budd-daliadau a bod gennych naill ai dri neu fwy o blant o dan 19 oed sy'n byw yn y cartref, yr hawlir budd-dal plant ar eu cyfer, neu os oes gan rywun yn y cartref gyflwr meddygol sy'n golygu bod angen defnyddio llawer mwy o ddŵr, gallwch fod yn gymwys i gael bil is drwy wneud cais am ein tariff Cymorth Dŵr Cymru
- Rydym hefyd yn gweithredu Cronfa Cymorth i Gwsmeriaid a all gynnig cymorth ariannol i gwsmeriaid sy'n bodloni meini prawf penodol Waeth beth fo'ch sefyllfa, mae'n bwysig eich bod yn siarad â ni ar unwaith. Cysylltwch â ni i gael rhagor o fanylion drwy ffonio **0800 052 0140** er mwyn i ni ddod o hyd i ffordd o'ch helpu.

Y Mesurydd

Tra bod y mesurydd yn eich eiddo neu ar eich safle, mae'n parhau yn eiddo i Dŵr Cymru a'ch cyfrifoldeb chi yw darparu amgylchedd diogel, a chaniatáu mynediad i gyflogeion a/neu gynrychiolwyr Dŵr Cymru er mwyn darllen a chynnal a chadw'r mesurydd.

Ble i ddod o hyd i'ch mesurydd

Fel arfer bydd eich mesurydd mewn blwch ffin ar flaen yr eiddo, ar y ffin neu ar y palmant. Mewn rhai achosion, yn arbennig mewn ardaloedd gwledig, gall y mesurydd fod cryn bellter o'ch eiddo. Os yw'n ddiogel gwneud hynny, gallwch weld y mesurydd allanol drwy godi caead y blwch ffin yn ofalus, tynnu'r gorchudd rhew polystyren (os bydd angen) a chodi caead mewnol y mesurydd, os oes un wedi'i osod, i weld wyneb y mesurydd. Bydd y mesurydd yn gorwedd y tu mewn i siambr ac mae wedi'i gysylltu â'ch pibell cyflenwad dŵr ar waelod y siambr hon. Peidiwch â phoeni os gwelwch ryw faint o ddŵr yn y siambr pan fyddwch yn darllen y mesurydd, gan mai dŵr daear fydd hyn yn ôl pob tebyg.

Fodd bynnag, os ydych yn gweld dŵr yn y siambr ar ôl cyfnod hir sych, a bod eich defnydd o ddŵr yn uchel, gall olygu bod dŵr yn gollwng a dylai'r mesurydd gael ei wirio.

Mewn rhai achosion, mae'r mesurydd y tu mewn i'r eiddo wrth y prif dap stop mewnol (e.e. yn y gegin neu'r tŷ bach ar y llawr gwaelod). Os felly ac mae'n debygol y bydd yr eiddo yn wag am gyfnodau hir, am eich bod yn gweithio oddi cartref neu am mai cartref gwyliau ydyw, rhowch gyfeiriad neu rif ffôn cyswllt fel y gallwn gyrraedd y mesurydd.

Mae gan bob mesurydd dŵr rif cyfresol unigryw, ac mae hwn i'w weld ar eich bil. Sicrhewch eich bod wedi dod o hyd i'r mesurydd cywir.

Symud eich mesurydd

Byddwn yn codi tâl arnoch am symud eich mesurydd. Fodd bynnag, os ydych ar ein cofrestr gwasanaethau ychwanegol a'ch bod yn cael budd-daliadau penodol, efallai y byddwn yn gallu symud eich mesurydd i fan newydd am ddim. Ffoniwch ni ar **0800 045 0140** i gael rhagor o wybodaeth.

Symud tŷ?

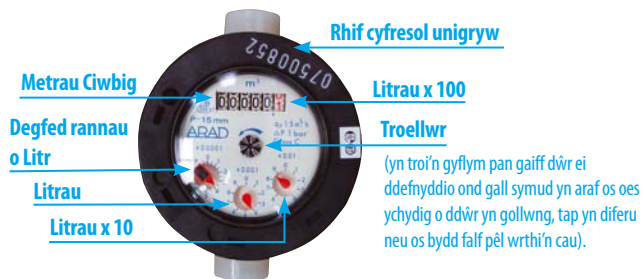
Dywedwch wrthym pryd rydych yn symud, ac os yw'n ddiogel, rhowch ddarlleniad mesurydd i ni ar y diwrnod hwnnw. Os yw'n well gennych, gallwn ddarllen eich mesurydd ar eich rhan - rhowch wybod i ni o leiaf bum diwrnod gwaith cyn i chi symud.

Os ydych yn ei wybod, rhowch enw'r unigolyn sy'n symud i'r eiddo. Os bydd yr eiddo yn parhau yn wag, gallwn ddatgysylltu'r cyflenwad er mwyn helpu i'w amddiffyn rhag halogiad neu ollyngiadau.

Darllen mesurydd

Dewch o hyd i'r mesurydd cywir drwy edrych ar rif cyfresol y mesurydd. Edrychwch ar wyneb y mesurydd (gall rhai fod o dan orchudd colynnog) a darllenwch y rhifau gwyn ar gefndir du neu'r rhifau du ar gefndir gwyn sy'n cofnodi'r metrau ciwbig o ddŵr a ddefnyddiwyd. Dim ond y rhifau hyn a gaiff eu defnyddio i'ch bilio.

Ar ôl i chi orffen darllen mesurydd allanol, rhowch y sbwng rhew polystyren yn ôl os oedd yn gorchuddio'r mesurydd, caewch gaead y blwch ffin yn ofalus a sicrhewch ei fod yn wastad â'r ddaear.



Os yw baw na ellir ei glirio neu anwedd yn eich rhwystro rhag darllen eich mesurydd, neu os ydych yn poeni bod eich mesurydd wedi torri, cysylltwch â ni a byddwn yn ei drwsio neu'n gosod un newydd am ddim. Os oes gennych fesurydd mewnol, chi sy'n gyfrifol am ei ddiogelu rhag difrod a rhew.

Ein dull o ddarllen mesuryddion

Ein nod yw defnyddio dull ymarferol o ddiogelu buddiannau ein cwsmeriaid, yn ogystal â chydbwysu anghenion ein busnes, ac mae ein dull o ddarllen mesuryddion yn adlewyrchu hyn. Mae ein dull yn seiliedig ar wyth egwyddor sylfaenol:

1. Bydd Dŵr Cymru yn ceisio darllen pob mesurydd o leiaf ddwywaith y flwyddyn

Mae'n well bod biliau'n seiliedig ar ddarlleniadau mesurydd go iawn ac nid amcangyfrifon, felly rydym yn ceisio darllen pob mesurydd yn ystod pob cylch darllen, sef o leiaf bob chwe mis. Os na fyddwn yn gallu darllen y mesurydd ar yr ymweliad cyntaf, byddwn yn ymweld eto ar ddau achlysur arall o fewn pythefnos naill ai yn ystod y dydd neu gyda'r nos, rhwng 8am ac 8pm. Os na fyddwn yn darllen y mesurydd am ddau gylch darllen, byddwn hefyd yn ymweld ar benwythnos.

2. Bydd Dŵr Cymru yn annog cwsmeriaid i ddarparu darlleniadau o'r mesurydd eu hunain, os yw'n ddiogel gwneud hynny

Ceir adegau pan fo'n fwy gosteffeithiol i gwsmeriaid ddarparu darlleniad mesurydd nag i ni anfon rhywun ar ymweliad ad-hoc i ddarllen eich mesurydd, er enghraifft, pan fydd y deiliad yn newid. Mewn amgylchiadau o'r fath, byddwn yn gofyn i chi ddarllen y mesurydd, os yw'n ddiogel gwneud hynny, a byddwn yn eich annog chi fel y person sy'n gadael yr eiddo i gytuno ar union ddarlleniad y mesurydd gyda'r deiliad newydd i osgoi anghytundebau yn ddiweddarach.

Os na allwn gael mynediad ar gyfer darlleniad mesurydd sydd wedi'i drefnu (ond roeddem wedi darllen y mesurydd ar gyfer y cylch darllen blaenorol), byddwn yn eich annog i ddarparu darlleniad mesurydd, naill ai drwy adael nodyn yn y ffenestr neu drwy ffonio ein canolfan gyswllt ar **0800 052 0140**. Os byddwn yn anfon bil amcangyfrifedig atoch, gallwch ofyn am fil diwygiedig os gwnaethoch roi darlleniad i ni.

3. Mae'n rhaid i Dŵr Cymru gael mynediad i bob mesurydd i'w darllen o leiaf unwaith bob dwy flynedd

Mae'r mesurydd dŵr yn parhau yn eiddo i Dŵr Cymru ac felly rydym yn cadw'r hawl i allu gweld y mesurydd at ddibenion darllen a chynnal a chadw. Mae angen i ni wybod bod y mesurydd yn gweithredu'n gywir, nad oes neb wedi ymyrryd ag ef, ac er mwyn cadarnhau darlleniadau blaenorol. Yn ôl y mesur rheoleiddio, mae'n rhaid i ni ddarllen eich mesurydd o leiaf unwaith bob dwy flynedd ac am y rheswm hwn ni fyddwn yn gallu derbyn darlleniad gan y cwsmer.

4. Bydd polisi Dŵr Cymru o ran darllen mesuryddion yn adlewyrchu dull costeffeithlon

Un o'r costau uchaf sy'n gysylltiedig â bilio mesuredig yw cael darlenniadau mesuryddion. I gydnabod hyn, byddwn yn pennu amllder bilio costeffeithlon, gan gydbwysu anghenion ein cwsmeriaid ag anghenion ein busnes.

Rydym yn cynnig yr amllderau darllen mesurydd a bilio canlynol:

- Bob mis - i gwsmeriaid y mae eu bil dros £24,000 y flwyddyn
- Bob chwarter - i gwsmeriaid y mae eu bil dros £3,000 y flwyddyn ac sydd â thechnoleg darllen o bell
- Bob chwe mis - i bob cwsmer arall sydd â mesurydd

Ar hyn o bryd, mae darllen mesuryddion a bilio'r holl gwsmeriaid bob chwarter yn afresymol o ddrudd. Byddwn yn parhau i adolygu'r costau hyn bob pum mlynedd wrth i dechnolegau darllen mesuryddion ddatblygu.

5. Mae gan Dŵr Cymru broses gynyddol strwythuredig ar waith i sicrhau y caiff mesuryddion sydd mewn perygl o fethu'r mesur rheoleiddio eu darllen gan ein darllenwyr mesuryddion

Byddwn mor hyblyg â phosibl, ac rydym yn deall na allech bob amser fod ar gael i roi mynediad i ni ddarllen y mesurydd.

Mae'n bwysig eich bod yn ein hysbysu o unrhyw newidiadau o ran perchnogaeth, eich cyfeiriad a'ch rhifau ffôn cyswllt presennol ac unrhyw amgylchiadau perthnasol a all effeithio ar ein gallu i gael mynediad i ddarllen y mesurydd, er enghraifft cartref gwyliau a ddefnyddir ond yn ystod misoedd yr haf neu safleoedd sydd ond yn hygyrch gyda'r nos.

Lle nad yw mynediad ar gael yn hawdd, byddwn yn rhoi proses ar waith a fydd yn cynnwys y camau canlynol:

- 5.1 Ceisio darllen y mesurydd yn ystod y dydd, gyda'r nos ac ar benwythnos
- 5.2 Gadael cerdyn neu lythyr yn eich eiddo yn gofyn i chi gysylltu â ni
- 5.3 Ysgrifennu atoch i esbonio bod yn rhaid i ni gael mynediad i ddarllen eich mesurydd a gofyn i chi gysylltu â ni
- 5.4 Byddwn yn anfon cyfres o lythyrau atgoffa atoch
- 5.5 Byddwn yn penodi asiantaeth casglu dyledion a fydd yn cysylltu â chi
- 5.6 Bydd yr asiantaeth casglu dyledion yn ymweld â'ch eiddo i geisio darllen y mesurydd

- 5.7 Byddwn yn anfon llythyr terfynol a fydd yn eich rhybuddio am gamau cyfreithiol
- 5.8 Byddwn yn gwneud cais am 'Gwarant Mynediad'
- 5.9 Byddwn yn gweithredu'r 'Gwarant Mynediad'. Bydd uwch reolwr, a saer cloeon (a'r Heddlu os bydd angen) yn cael mynediad i'ch eiddo i ddarllen y mesurydd.

Yn ystod y broses hon, byddwn yn parhau i geisio cysylltu â chi dros y ffôn os yw eich rhif ffôn gennym.

6. Ni ddylai fod yn rhaid i gwsmeriaid sybsideiddio'r costau yr awn iddynt wrth ymdrin â chwsmeriaid sy'n fwriadol rhwystrol

Yn anffodus, mae rhai cwsmeriaid yn rhwystro darlleniadau mesuryddion a gweithgareddau cynnal a chadw mesuryddion yn fwriadol. Er nad oes llawer ohonynt, mae'n gostus ymdrin â hwy.

Credwn na ddylai cwsmeriaid eraill orfod talu'r costau ychwanegol hyn ac felly rydym wedi cadw'r hawl i'r costau yr awn iddynt ar gyfer y camau rhwng 5.5 a 5.9 gael eu hail-godi ar y rhai sy'n achosi'r anawsterau.

Yn ein barn ni, mae cwsmer rhwystrol yn rhywun sy'n:

- Gwrthod caniatáu i ni gael mynediad i'r mesurydd ar ei eiddo dro ar ôl tro
- Cytuno ar apwyntiadau dro ar ôl tro ac yna'n methu â'u cadw
- Rhoi rhwystrau o amgylch y mesurydd, neu ar y blwch ffin neu siambr y mesurydd, er enghraifft llawr pren (decin) neu slabiau patio
- Adeiladu gosodiadau neu ffitiadau o amgylch mesurydd mewnol sy'n ein hatal rhag darllen neu osod mesurydd newydd, er enghraifft, unedau cegin gosod
- Difrodi'r mesurydd yn fwriadol i'n hatal rhag ei ddarllen
- Tynnu'r mesurydd oddi yno.

Byddwn yn codi tâl arnoch am bob ymweliad ofer, er enghraifft os na fyddwch yn symud rhwystrau, a byddwn yn codi tâl arnoch os bydd angen i ni osod mesurydd newydd yn lle un sydd wedi'i ddifrodi neu un sydd wedi cael ei dynnu oddi yno.

7. Ni fydd Dŵr Cymru yn codi unrhyw daliadau ychwanegol ar gwsmeriaid na allant gydymffurfio â gofynion darllen mesurydd am resymau dilys

Deallwn y bydd adegau pan na fyddwch yn gallu cefnogi ein gofynion o ran darllen mesurydd. Gan amlaf, gallai hyn fod oherwydd eich bod wedi bod yn yr ysbty am gyfnod hir neu

nad ydych yn gorfforol abl i ddarllen eich mesurydd. Mewn achosion o'r fath, ni fyddwn yn codi'r taliadau ychwanegol. Os caiff y taliadau eu codi mewn camgymeriad, cânt eu tynnu'n ôl.

8. Bydd Dŵr Cymru yn annog ein cwsmeriaid i leihau costau darllen mesuryddion gymaint â phosibl

Y darlleniadau mesuryddion mwyaf costus yw'r rhai na allant gael eu gwneud fel rhan o 'daith' neu lwybr sydd wedi'i drefnu. Os byddwch yn gofyn i ni ddarllen y mesurydd y tu allan i'r llwybr sydd wedi'i drefnu, byddwn yn eich annog i ddarllen y mesurydd eich hun, os gallwch wneud hynny'n hawdd ac yn ddiogel. Er enghraifft, os cewch fil amcangyfrifedig gan nad oedd yn bosibl i ni gael mynediad ac y byddwch yn gofyn i ni ddarllen eich mesurydd, gallwn godi tâl bach am yr ymweliad hwnnw. Ni fyddwn yn codi tâl arnoch os rhowch ddarlleniad cyn yr ymweliad, os na fyddai'n ddiogel i chi ddarllen y mesurydd neu os ydych ar ein cofrestr Gwasanaethau Ychwanegol.

Gollyngiadau

A wyddech chi?

Gall pibell sy'n gollwng wastraffu cymaint o ddŵr mewn pum diwrnod ag y mae teulu cyffredin yn ei ddefnyddio mewn blwyddyn!

Pwy sy'n gyfrifol am drwsio'r gollyngiad?

Ni sy'n gyfrifol am y brif bibell ddŵr yn y stryd a'r bibell sy'n rhedeg o'r brif bibell ddŵr i ffin eich eiddo. Fel arfer mae tap stop yn nodi'r fan. Fel arfer, chi fel y perchennog neu'r deiliad sy'n gyfrifol am y pibellau o'r tap stop yn y stryd i mewn i'r eiddo. Os mai chi sy'n talu'r taliadau dŵr, chi sy'n gyfrifol am y pibellau. Pan fydd y bibell yn cyflenwi mwy nag un eiddo, y cyfeirir ato fel cyflenwad cyffredin neu gyflenwad ar y cyd, mae'r holl gwsmeriaid sy'n cael dŵr o'r bibell hon yn rhannu'r cyfrifoldeb am ei chynnal.

A fydd yn rhaid i gwsmeriaid â mesurydd dalu am ddŵr a gollir drwy ollyngiad?

Byddwn yn darparu lwfans dŵr a charthffosiaeth llawn ar faint o ddŵr a gollwyd o ganlyniad i ollyngiad os penderfynir, yn dilyn ymchwiliad, mai cyfrifoldeb Dŵr Cymru neu ei asiantau/contractwyr penodedig oedd y gollyngiad.

Lwfansau

1. Lwfansau Dŵr

Efallai y caiff lwfans untro ei ddyfarnu i gwsmeriaid preswyl yn erbyn eu taliadau dŵr o ran y dŵr mesuredig a gollir pan fydd gollyngiad ar ran y cwsmer o'r bibell gyflenwi wedi'i drwsio. O ran cwsmeriaid y mae eu heiddo yn 'ddefnydd cymysg' (h.y. preswyl a dibreswyl, er enghraifft tafarn gyda fflat uwchben) gellir rhoi lwfans dŵr iddynt ar gyfer elfen breswyl eu bil.

Gellir ôl-ddyddio'r lwfans dŵr i ddechrau'r cyfnod bilio cyn y cyfnod y cafodd y gollyngiad ei drwsio.

Ni roddir lwfansau dŵr i gwsmeriaid dibreswyl.

2. Lwfansau Carthffosiaeth

Gall cwsmeriaid preswyl a chwsmeriaid dibreswyl fod yn gymwys i gael lwfans carthffosiaeth ar adeg y gollyngiad cyntaf a gollyngiadau dilynol lle nad yw'r dŵr a gollwyd o ganlyniad i ollyngiad wedi dychwelyd i'r garthffos. Caiff y lwfans ei roi hyd at ddwy flynedd codi tâl cyn y flwyddyn y cafodd y gollyngiad ei drwsio, os gellir dangos bod y gollyngiad wedi digwydd yn ystod y cyfnod hwnnw.

Os credwch y gallech fod yn gymwys i gael lwfans o'r fath, neu os bydd angen rhagor o wybodaeth arnoch, ffoniwch ni ar **0800 052 140**.

NODER

Mae'n rhaid i gwsmeriaid wneud cais am lwfans o fewn chwe mis i'r gollyngiad gael ei drwsio.

Ni chaiff lwfans ei roi os mai esgeulustod y cwsmer neu unigolyn yn gweithredu ar ei ran sydd wedi achosi'r gollyngiad (e.e. pibell gorlif sy'n gollwng, tapiau sy'n diferu ac ati).

Os hoffech gael rhagor o wybodaeth am ein cynllun trwsio gollyngiadau, cysylltwch â ni ar **0800 052 0138** a gofynnwch am ein taflen 'Gwybodaeth Cwsmeriaid – Gollyngiadau'.

Gall gollyngiadau fod yn broblem ddrud yn enwedig pan fyddwch ar gyflenwad mesuredig. I weld a oes dŵr yn gollwng, darllenwch y mesurydd (os yw'n ddiogel gwneud hynny) unwaith y mis ar yr un diwrnod a chadwch nodyn ohono. Os bydd eich darlleniadau'n cynyddu'n sylweddol, ac nad yw eich defnydd o ddŵr wedi newid, efallai fod dŵr yn gollwng.

Os credwch fod eich pibellau cyflenwi yn gollwng dŵr, cysylltwch â ni ar **0800 281 432**. Os nad oes dŵr yn gollwng a hoffech ddeall pam bod eich defnydd o ddŵr wedi cynyddu, cysylltwch â ni a gofynnwch am ein llyfryn 'Ble fydd eich dŵr yn mynd?'

Awgrymiadau i'ch helpu i arbed arian a defnyddio dŵr yn effeithlon

A hoffech arbed arian ar eich bil dŵr? Gall helpu os ydych yn lleihau faint o ddŵr rydych yn ei ddefnyddio:

- Cael cawod yn hytrach na bath - gall cawod sy'n para pum munud yn hytrach na bath bob dydd arbed hyd at 400 o litrau o ddŵr yr wythnos
- Defnyddio eich peiriant golchi llestri neu'ch peiriant golchi dillad pan fyddant yn llawn yn unig
- Troi'r tap i ffwrdd pan fyddwch yn brwsio eich dannedd neu'n golchi llestri
- Golchi eich car drwy ddefnyddio bwced o ddŵr yn hytrach na phibell dwr
- Trwsio unrhyw ollyngiadau, tapiau sy'n diferu neu bibellau gorlif toiledau
- Casglu dŵr glaw mewn casgen ddŵr ar gyfer eich gardd.

Rhifau Cyswilt Defnyddiol

Gwasanaethau dŵr ac argyfwng
0800 052 0130

Gwasanaethau carthffosiaeth ac
argyfwng
0800 085 3968

Ymholiadau ynglŷn â chysylltiadau
dŵr newydd
0800 917 2652

Hysbysu bod dŵr yn gollwng
0800 281 432

Ar gyfer eich swyddfa ardal agosaf
ffoniwch
0800 052 0130

Llinell talu'n awtomatig
(ar gael o 1af Mehefin 2010)
0800 028 5209

Mae llinellau ar agor

**24 awr y dydd
7 diwrnod yr
wythnos**

Bilio a chyfrifon
0800 052 0140

Mesuryddion dŵr
0800 052 0140

Llinell Gymraeg ar gyfer ymholiadau
bilio a chyfrifon
0800 052 6058

Gall cwsmeriaid ag anawsterau clywed
ffonio ein cyfleuster ffôn testun
0800 052 4125

Mae llinellau ar agor

**Dydd Llun - Ddydd
Gwener
8am - 8pm
ac eithrio gwyliau'r
banc**

**Dydd Sadwrn
8.30am - 1.30pm**

Mae'r llyfryn hwn ar gael mewn fformatau eraill, gan gynnwys casét sain, print mawr a Braille. Am ragor o wybodaeth, ffoniwch **0800 052 0145.**

Ewch i'n gwefan yn www.dwrcymru.com i dalu eich bil, lawrlwytho ein llyfrynau gwybodaeth AM DDIM, a dysgu mwy am eich cyflenwad dŵr.

Mae www.livingandlearningwithwater.com yn llawn gemau, deunydd i'w lawrlwytho a gwybodaeth i blant, athrawon a rhieni.

Amodau a thelerau safonol ar gyfer cyflenwad dŵr mesuredig

Bydd Dŵr Cymru (fe'i gelwir "y Cwmni" o hyn ymlaen) yn cyflenwi dŵr drwy fesurydd yn ddarostyngedig i'r telerau ac amodau canlynol:

1. Bydd y cwsmer yn derbyn y cyflenwad yn unol â Rheoliadau Cyflenwi Dŵr (Ffitiadau Dŵr) 1999 a wnaed o dan Ddeddf Diwydiant Dŵr 1999 sydd mewn grym ar hyn o bryd neu unrhyw reoliadau a wneir o bryd i'w gilydd gan yr Ysgrifennydd Gwladol o dan Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991 neu unrhyw addasiad neu ailddeddfiadau statudol ohoni o ran atal gwastraff, defnydd gormodol, camddefnyddio neu halogi dŵr, a bydd yn cadw at unrhyw is-ddeddfau a rheoliadau o'r fath ac yn cydymffurfio â hwy.
2. At ddiben canfod faint o ddŵr a gyflenwir, bydd y Cwmni yn darparu mesurydd o'r cyfryw faint a disgrifiad ag y bydd yn ei bennu, a bydd yn cynnal a chadw ac yn gosod yr un math o fesurydd fel y gwêl yn dda. Bydd y mesurydd hwnnw neu unrhyw fesurydd amgen yn eiddo i'r Cwmni ac ni chaiff ei dynnu oddi yno neu ni tharfir arno ac nid ymyrrir ag ef mewn unrhyw ffordd heblaw gan swyddog y Cwmni, ac eithrio o dan (11) isod. Mae addasu mesurydd heb ganiatâd yn drosedd o dan A175 o Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991 a chodir dirwy os ceir collfarn ddiannod.
3. Os bydd dŵr yn gollwng o osodiad mesurydd mewnol am ba reswm bynnag, y cwsmer a fydd yn gyfrifol am unrhyw ddifrod canlyniadol. Mae'r cwsmer yn gyfrifol am sicrhau y caiff unrhyw osodiad mesurydd mewnol ei amddiffyn rhag rhew ond ei fod yn hawdd ei ddarllen ar yr un pryd.
4. Bydd swyddog y Cwmni (neu, ar adegau, gyda chytundeb y Cwmni, y cwsmer) yn cofnodi'r defnydd o ddŵr oddi ar y mesurydd a bydd yn sail i unrhyw daliadau a godir yn unol â'r defnydd o ddŵr, ynghyd ag unrhyw daliadau sefydlog a bennir gan y Cwmni yn unol â'i Gynllun Taliadau a gyhoeddwyd. Pe byddai'r Cwmni neu'r cwsmer yn amau cywirdeb cofrestr mesurydd y dŵr a gyflenwir, gall y Cwmni, ac ar gais ysgrifenedig y cwsmer, dynnu'r mesurydd oddi yno a'i brofi yn unol â'r Rheoliadau (Mesuryddion) Dŵr a'r Rheoliadau Offer Mesur (Mesurydd Dŵr Oer) neu Reoliadau eraill o'r fath ag a wneir. Pan gaiff taliadau eu lleihau o dan A.147 o Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991, y Cwmni fydd yn penderfynu ar y trefniadau mesur. Mae'r Cwmni'n ceisio darllen mesuryddion o leiaf unwaith bob 12 mis. Os na all ddarllen mesurydd, gall y Cwmni ofyn i'r cwsmer ddarparu darlleniad ohono. Pan na fydd darlleniad ar gael, bydd y Cwmni yn amcangyfrif y defnydd yn seiliedig ar ddefnydd blaenorol. Bydd y bil nesaf a fydd yn seiliedig ar ddarlleniad mesurydd go iawn yn addasu'r ffigurau i'r swm cywir. Os nad yw cwsmer yn fodlon ar fil amcangyfrifedig, gall y cwsmer hysbysu'r Cwmni o'r darlleniad go iawn a bydd y Cwmni yn anfon bil diwygiedig.
5. Bydd y cwsmer yn gyfrifol am yr holl ddŵr ar ôl iddo basio drwy'r mesurydd ac er gwaethaf unrhyw golled neu ollyngiad, gwastraff neu gamddefnydd bydd y cwsmer yn talu amdano. Ni fydd unrhyw waith trwsio pibellau na ffitiadau a wneir gan y Cwmni neu unigolyn arall yn rhyddhau'r cyfrifoldeb hwn gan mai cyfrifoldeb y cwsmer yw eu cynnal a'u cadw. O ganlyniad, mae'n fuddiol i'r cwsmer ddarllen y mesurydd yn aml er mwyn sicrhau na fydd unrhyw gynnydd mewn defnydd na ellir ei esbonio yn parhau heb ymchwilio iddo. (Gweler Cod Ymarfer Gollyngiadau'r Cwmni ac 'Eich Cyflenwad Mesuredig').

6. Mae'r Cwmni yn cadw'r hawl i ofyn i'r cwsmer osod falf stop ar ran y cwsmer o'r bibell gyflenwi ar ei dir ei hun mor agos ag sy'n ymarferol posibl i'r mesurydd. Dylid nodi bod y cwsmer yn gyfrifol am gynnal a chadw'r holl bibellau a'r gosodiadau (nad yw'r term hwn yn unol â Chymal 2 uchod, yn cynnwys y mesurydd) ar ran y cwsmer o'r bibell gyflenwi waeth ble y lleolir y mesurydd. Mae rhan y cwsmer o'r bibell gyflenwi yn ymestyn o falf stop y Cwmni sydd fel arfer ar ffin y briffordd i mewn i safle'r cwsmer. Weithiau caiff y cyfrifoldeb am rai rhannau o'r bibell gyflenwi ei rannu â chwsmeriaid eraill.
7. Mae'r Cwmni yn cadw'r hawl i ofyn i'r cwsmer osod cyfleusterau storio dŵr oer â chyfaint y mae'r Cwmni yn ei ystyried yn ddigonol o ran faint o ddŵr a ddefnyddir ar y safle a gaiff ei gysylltu.
8. Gellir torri neu atal y cyflenwad dŵr at ddibenion cynnal unrhyw waith angenrheidiol yn amodol ar unrhyw gamau diogelu sy'n ymwneud â hysbysiad ymlaen llaw o dan Warrant Gwasanaeth y Cwmni.
9. Yn unol â Gwarant Gwasanaeth y Cwmni, ni fydd y Cwmni yn gyfrifol am unrhyw ddfrod neu golled a achosir i'r cwsmer nac am unrhyw ddamwain i unrhyw un o gyflogeion y cwsmer o ganlyniad i dorri neu atal y cyflenwad neu unrhyw ormoddedd neu ddiffyg pwysedd neu fethiant unrhyw gyflogeion, gwaith, peiriannau, pibellau neu gyfarpar y Cwmni.
10. Gellir terfynu'r cyflenwad dŵr a/neu ddatgysylltu'r bibell gyflenwi yn unol ag A.61 o Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991 os bydd y cwsmer wedi methu â thalu taliadau'r Cwmni. O ran cwsmeriaid preswyl, dilynir Cod Ymarfer y Cwmni er Casglu Biliau heb eu Talu gan Gwsmeriaid Preswyl.
11. Gellir terfynu'r cyflenwad dŵr hefyd ar gais y cwsmer yn unol ag A.62 o Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991. Os bydd y cwsmer wedi hysbysu'r Cwmni o dan A.62 o Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991 o'r angen i ddatgysylltu'r cyflenwad dŵr, ni fydd y Cwmni yn codi tâl am ddatgysylltu'r bibell gyflenwi'n barhaol. Os caiff y trefniadau i gyflenwi dŵr drwy fesurydd eu terfynu am unrhyw reswm a bod y mesurydd o fewn cwrtill safle'r cwsmer, bydd yn ofynnol i'r cwsmer dalu i'r mesurydd gael ei dynnu oddi yno a'i anfon i'r Cwmni mewn cyflwr da, oni bai bod y cwsmer a'r Cwmni wedi cytuno y daw'r mesurydd yn eiddo i'r cwsmer ac y bydd y cwsmer yn atebol amdano.
12. Gall unrhyw hysbysiad gan y Cwmni, o dan y telerau ac amodau hyn, gael ei gyflwyno drwy ei adael i'r cwsmer ar y safle i'w gyflenwi neu yng nghyfeiriad blaenorol hysbys y cwsmer neu mewn lle busnes neu (mewn achos cwmni) yn ei swyddfa gofrestrdedig neu drwy ei anfon yn y post cyffredinol at y cwsmer ar y cyfryw safle, a chaiff ei ddilysu'n ddigonol os yw'n nodi neu'n honni ei fod yn nodi, mewn print neu fel arall, lofnod y Cyfarwyddwr neu unrhyw swyddog awdurdodedig arall y Cwmni. Bydd y cwsmer neu unigolyn ar ei ran yn llofnodi unrhyw hysbysiad i'r Cwmni, ac yn anfon hwnnw i Dŵr Cymru, Blwch Swyddfa'r Post 690, Caerdydd, CF3 5WL, drwy'r post neu mewn ffordd arall.
13. Bydd y Cwmni yn nodi manylion am leoliad, math, maint a threfniadau gosod y mesurydd, yn unol ag A.47(2) ac A.162 o Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991 yn amodol ar unrhyw reoliadau statudol cyffredinol. Os nad yw'r mesurydd wedi'i leoli ar y briffordd, nac ar safle'r cwsmer ei hun, mae'n rhaid bod gan y cwsmer hawl mynediad gyfreithiol ato er ei fudd ei hun a budd y Cwmni.

