

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 measured 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 0140.

There are a number of ways we may be able to help you like arranging for you to pay your bill by 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 and you are in arrears 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 0140 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

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

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

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

Can I change back to an unmeasured bill once I have had a meter installed?

Yes, if you are a household customer but there is a time limit on this. You can usually go back to your previous unmeasured charging any time up to one month after we have issued bills for 12 months, (two six monthly bills on actual readings) after the date the water meter was installed. After this time, your premises will remain metered. If however you have a swimming pool at your premises or you use a garden sprinkler you must continue to pay metered charges.

Can I have the meter removed on a new house I've bought?

No, you can't have the water meter on a property that you've bought removed. If you are selling your house it is a good idea to let the buyer know that there is a water meter fitted at the property.

How often do you read my meter and when will you call?

We aim to read your meter at least once every six months, so we will need access to your meter at all times. If we cannot read your meter, we may ask you to take a reading yourself, if it is safe for you to do so, to make sure you are charged accurately. We are required by Ofwat (the industry regulator) to read your meter at least once every two years.

How do I take a meter reading?

Taking a meter reading is straight forward, particularly if it's located indoors. If your meter is located outside, it should be in a boundary box, located either in your front garden, at the boundary of your property or in the pavement. If it is safe to gain access to the meter, carefully lift the lid of the boundary box.

When you have located the meter, read the white on black or black on white numbers only, as these record the cubic metres of water consumed, you do not need to read the red digits. As you will be charged for all the water that passes through your meter, we recommend that you read your meter at least once a month, on the same day and keep a record. This way you will be able to spot any increases in your water usage which could be caused by leaks, burst pipes or running overflows.

My bill is based on an estimated meter reading. Can I take an actual reading so you can amend my bill?

Yes, if it is safe for you to do so, you can. When you have taken your meter reading, please call us on 0800 052 0140 or input your reading online at www.dwrcymru.com. You will need to have ready your customer reference number (you will find it at the bottom of your bill), your reading, and the date you took the reading.

Why am I charged up to 31 March and from 1 April?

The reason we split your charges in this way is because on the 1 April every year the amount we charge you changes. This means that the amount of water you use up to the 31 March is charged at the old rate and the amount you use from the 1 April is charged at the new rate. Your charges for both periods are shown on your bill to help you understand how we have calculated the total amount due.

Can I give you a reading before the charging tariff changes?

Yes. Simply take a meter reading on 31 March and contact us straight away. We will then calculate your bill based on this reading.

I'm moving house, what should I do?

Please tell us when you are moving house and give us a meter reading on the day you move. If you prefer, we will read your meter for you – simply let us know at least five working days before you move.

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.



Dŵr Cymru
Welsh Water

www.dwrcymru.com

Eich bil dŵr

Ar gyfartaledd, mae'r bil preswyl ar gyfer cyflenwad dŵr a chasglu dŵr gwastraff rhwng £1 a £1.50 y dydd. 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 gynydd 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 mesuredig isod.

Pwy sy'n penderfynu beth y gallwn ei godi?

O'fwat, 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 yw'r ateb i hyn 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 cytunwyd ar ein cynlluniau ar gyfer y pum mlynedd nesaf, 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, gorsafoedd pwpio 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 o'ch helpu - y rhif yw **0800 052 0140**.

Mae sawl ffordd y byddwn yn gallu eich helpu efallai, e.e. trefnu i chi dalu eich bil drwy randaliadau 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 a bod arian yn ddyledus gennyh, mae'n bosibl i'ch bil dŵr gael ei dalu'n uniongyrchol i ni o'ch budd-dal. Gelwir hyn yn dariff Dŵr Uniongyrchol a bydd yn lleihau eich bil £25.

Yn yr un modd, os ydych yn cael rhai budd-daliadau a bod gennyh 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 ei gwneud yn ofynnol i chi ddefnyddio llawer iawn mwy o ddŵr, yna gallwch fod yn gymwys i gael ein tariff Cymorth Dŵr Cymru. Mae hyn yn golygu mai uchafswm o £228 a delir gennyh.

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 0140** 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

Edrychwch yn eich 'yellow pages' lleol 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

A allaf newid yn ôl i fil anfesuredig ar ôl i fesurydd gael ei osod?

Gallwch, os ydych yn gwsmer preswyl ond mae terfyn amser ar hyn. Fel arfer gallwch ddychwelyd i'ch ffordd anfesuredig flaenorol o dalu ar unrhyw adeg hyd at fis ar ôl i ni roi biliau i chi am 12 mis, (dau fil chwe mis ar ddarlleniadau go iawn) ar ôl y dyddiad y cafodd y mesurydd dŵr ei osod. Ar ôl yr amser hwn, bydd mesurydd ar eich safle drwy'r amser. Fodd bynnag, os oes gennyh bwl nofio ar eich safle neu os ydych yn defnyddio taenellwr i ddyfrio'r ardd, mae'n rhaid i chi barhau i dalu biliau mesuredig.

A allaf drefnu i fesurydd gael ei dynnu o dŷ newydd a brynwyd gennyf?

Na, ni allwch drefnu i fesurydd dŵr gael ei dynnu o eiddo a brynwyd gennyh. Os ydych yn gwerthu eich tŷ, mae'n syniad da rhoi gwybod i'r prynwr fod mesurydd dŵr wedi'i osod yn yr eiddo.

Pa mor aml y byddwch yn darllen fy mesurydd a phryd y byddwch yn galw?

Rydym yn anelu at ddarllen eich mesurydd o leiaf unwaith bob chwe mis, felly bydd angen i ni gael mynediad i'ch safle i ddarllen y mesurydd drwy'r amser. Os na allwn ddarllen eich mesurydd, gallwn ofyn i chi ddarllen y mesurydd eich hun, os yw'n ddiogel gwneud hynny, i sicrhau y codir y tâl cywir arnoch. Mae Ofwat (rheoleiddiwr y diwydiant) yn ei gwneud yn ofynnol i ni ddarllen eich mesurydd o leiaf unwaith bob dwy flynedd.

Sut rwyf yn darllen mesurydd?

Mae'n hawdd darllen mesurydd, yn arbennig os yw'r mesurydd y tu mewn i adeilad. Os yw eich mesurydd wedi'i leoli y tu allan, dylai fod mewn blwch ffin, naill ai yn eich gardd flaen, ar ffin eich eiddo neu ar y palmant. Os yw'n ddiogel i chi gyrraedd y mesurydd, codwch gaead y blwch ffin yn ofalus.

Pan fyddwch wedi dod o hyd i'ch mesurydd, darllenwch y rhifau gwyn ar gefndir du neu'r rhifau du ar gefndir gwyn yn unig, gan fod y rhain yn cofnodi'r dŵr a ddefnyddiwyd fesul metr ciwbig, nid oes angen i chi ddarllen y digidau coch. Gan y codir tâl arnoch am yr holl ddŵr sy'n pasio drwy'ch mesurydd, argymhellwn y dylech ddarllen eich mesurydd o leiaf unwaith y mis, ar yr un diwrnod a'ch bod yn cadw cofnod ohono. Wrth wneud hyn, byddwch yn gallu gweld unrhyw gynydd o ran y dŵr rydych yn ei ddefnyddio a allai fod o ganlyniad i ollyngiadau, pibellau wedi torri neu bibellau'n gorlifo.

Mae fy mil yn seiliedig ar ddarlleniad amcangyfrifedig o'm mesurydd. A allaf wneud darlleniad go iawn fel y gallwch newid fy mil?

Gallwch, os yw'n ddiogel i chi wneud hynny. Ar ôl i chi ddarllen eich mesurydd, ffoniwch ni ar **0800 052 0140** neu nodwch eich darlleniad ar-lein yn www.dwrcymru.com. Bydd angen eich rhif cyfeirnod y cwsmer arnoch (i'w weld ar waelod eich bil) eich darlleniad, a'r dyddiad y gwnaethoch ddarllen eich mesurydd.

Pam y codir tâl arnaf hyd at 31 Mawrth ac o 1 Ebrill?

Rydym yn holli eich taliadau fel hyn gan ein bod yn newid faint rydym yn ei godi arnoch ar 1 Ebrill bob blwyddyn. Mae hyn yn golygu y caiff tâl ei godi am faint o ddŵr a ddefnyddir gennyh hyd at 31 Mawrth ar yr hen gyfradd a chaiff tâl ei godi am faint o ddŵr a ddefnyddir gennyh o 1 Ebrill ar y gyfradd newydd. Dangosir eich taliadau yn ystod y ddau gyfnod ar eich bil i'ch helpu i ddeall sut rydym wedi cyfrifo'r cyfanswm sy'n ddyledus.

A allaf roi darlleniad i chi cyn i'r tariff codi tâl gael ei newid?

Gallwch. Darllenwch y mesurydd ar 31 Mawrth a chysylltwch â ni yn syth. Yna, byddwn yn cyfrifo eich bil yn seiliedig ar y darlleniad hwn.

Rwy'n symud tŷ, beth y dylwn ei wneud?

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

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 ffoniwch ni ar **0800 052 0140. Mae 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.**



Dŵr Cymru
Welsh Water

www.dwrcymru.com