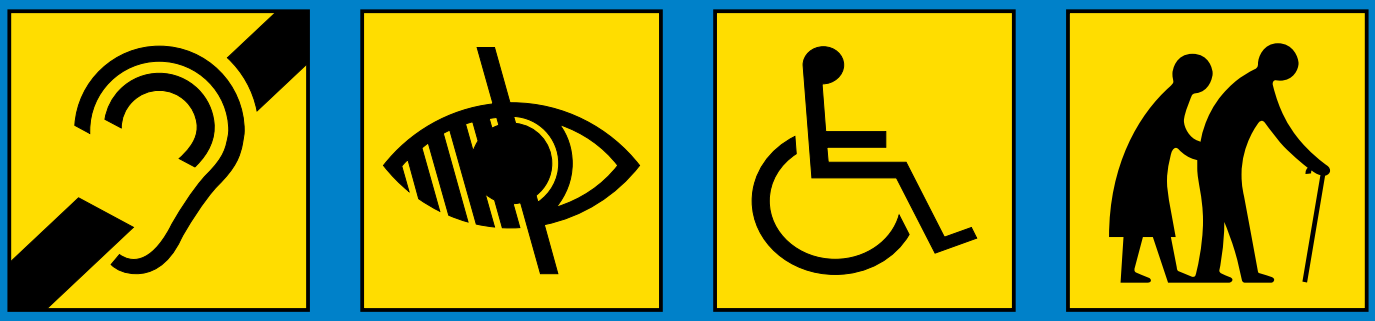
Dŵr Cymru
Welsh Water

Gwasanaethau Ychwanegol

Cwsmeriaid hŷn ac anabl, pobl gyda chyflyrau meddygol penodol a rhai gydag anghenion arbennig.



Gorffennaf 2009
Cyfeirnod: PRE0032

Rhagair

Mae Dŵr Cymru Welsh Water wedi ymrwymo i ddarparu safonau gwasanaeth uchel ar gyfer pob cwsmer. Rydym yn deall bydd rhai cwsmeriaid angen rhywfaint o help ychwanegol am eu bod yn

- **anabl**
- **hŷn**
- **sâl**
- **wynebu anawsterau dysgu**

Mae'r llyfryn hwn yn amlinellu'r gwasanaethau ychwanegol rydym yn cynnig i'n cwsmeriaid, dim ots os yn gyfrifol am dalu'r bil ai peidio. Gallwch gofrestru ar gyfer y gwasanaethau perthnasol ar y ffurflen gais yng nghanol y llyfryn.

Gallwch gael fersiwn casét sain o'r llyfryn wrth ffonio **0800 052 0145**.

Anawsterau dysgu

Mae'n bosibl bydd rhai o'n cwsmeriaid angen rhywfaint o gymorth i ddeall y gwasanaethau a ddisgrifir yn y llyfryn hwn ac rydym wedi trefnu taflen a ffurflen gais arbennig ar eu cyfer.

Os am gopi galwch **0800 052 0138** a gofyn am y daflen Gwasanaethau Ychwanegol a ffurflen gais ar gyfer cwsmeriaid gydag anawsterau dysgu.

Eich Bil

Darllen a deall eich bil.

Os yn wynebu problemau darllen eich bil, gallwn drefnu bil yn un o'r fformatau hyn:

- Braille
- print mawr
- disg
- casét sain

Neu gallwn anfon eich bil at berthynas, ffrind neu gynhaliwr fydd yn gallu eich helpu i ddeall y bil a gwneud trefniadau i'w dalu. Ond bydd rhaid cael eu caniatâd ymlaen llaw.

Gallwn hefyd ddarparu fersiynau print mawr a sain o rai o'n taflenni. Mae rhestr ar ddiwedd y llyfryn hwn.

Os yn wynebu problemau clyw ac yn defnyddio ffôn testun minicom, galwch ni ar ein rhif minicom **0800 052 4125.**

Darllen eich mesurydd dŵr

Os yn gwsmer preswyl ac yn methu darllen neu wirio mesurydd oherwydd anabledd ac yn byw ar ben eich hun, neu neb ar gael i helpu - a'ch bod yn derbyn y budd-daliadau isod - efallai byddwn yn gallu cynnig cymorth:

- Lwfans Byw i'r Anabl (opsiwn gofal canolig/uwch a/neu symudedd)
- Lwfans Gweini

Gallwn drefnu i ddarllen eich mesurydd bob chwarter neu symud y mesurydd am ddim, yn dibynnu ar eich cyflenwad. Llenwch y ffurflen gais gyda'r llyfryn hwn.

Os am osod mesurydd ac yn cwrdd â'r meini prawf uchod, cofiwch sicrhau bydd lleoliad y mesurydd yn hwylus i chi.

Os na fyddwch yn gymwys i hawlio symud mesurydd am ddim, gallwn ystyried ei symud a chodi swm am wneud hynny. Galwch ni ar **0800 052 0145** am fanylion pellach.

Eich bil parhad

Cymorth Dŵr Cymru

Dyfeisiwyd y cynllun hwn er mwyn helpu grwpiau bregus a allai wynebu problemau wrth geisio talu biliau dŵr. Os am wneud cais i dalu'r prisiau hyn rhaid bod yn gwsmer preswyl ac:

- Yn derbyn un o'r prif fudd-daliadau lles neu gredydau treth megis cymhorthdal incwm, lwfans cyflogaeth a chymorth cysylltiedig ag incwm neu'r credyd pensiwn,

Yn ogystal:

- tri neu fwy o blant o dan 16 oed yn byw yn eich cartref, neu

Dioddef o un o'r cyflyrau meddygol isod:

- digroeniad (colli croen sych)
- afiechyd ble mae'r croen yn diferu (ecsema, psoriasis, wlser ar wythïen chwyddedig)
- anymataliad
- mandyllau abdomenol
- clefyd Crohn
- colitis briwiol
- problemau arennol sy'n galw am ddialysis yn y cartref (ac eithrio pan fydd awdurdod iechyd yn cyfrannu at gost y dialysis)
- cyflwr meddygol arall yn galw am ddefnydd dŵr ychwanegol sylweddol.

Manylion pellach yn llyfryn "Cymorth Dŵr Cymru". Gallwch gael copi wrth alw **0800 052 0138**.

Ydych chi'n gymwys?

Cwsmer preswyl gyda mesurydd dŵr

NA

OES

Chi, neu rywun yn eich cartref yn derbyn un o'r BUDD-DALIADAU neu CREDYDAU TRETH hyn?

- Cymhorthdal Incwm
- Lwfans Chwilio Gwaith ar sail incwm
- Budd-dal Tai
- Budd-dal Treth Gyngor (nid ad-daliad un deiliad neu anabledd)
- Credyd Pensiwn
- Credyd Treth Gwaith
- Credyd Treth Plentyn (nid yr elfen deuluol yn unig)

NA

OES

Chi, neu rywun yn eich cartref yn dioddef o un o'r CYFLYRAU MEDDYGOL hyn?

- Digroeniad (colli croen sych)
- Afiechyd ble mae'r croen yn diferu (ecsema, psoriasis, wlser ar wythïen chwyddedig)
- Anymataledd
- Mandyllau abdomenol
- Clefyd Crohn
- Colitis briwiol
- Problem arennol sy'n galw am ddialysis yn y cartref (oni fydd awdurdod iechyd yn cyfrannu at y costau dŵr)
- Cyflwr meddygol arall sy'n galw am ddefnydd dŵr ychwanegol sylweddol

OES

NA

Y person sy'n derbyn y budd-dal neu gredyd treth hefyd yn derbyn budd-dal plant ar gyfer TRI NEU FWY O BLANT o dan 19 mewn addysg amser llawn sy'n byw gyda chi?

YDY

Rydych yn debyg o fod yn gymwys i fynd ar y cynllun. Llenwch y ffurflen gais a'i dychwelyd i ni gyda'r dystiolaeth berthnasol.

OES

NA

Nid ydych yn gymwys ar gyfer y cynllun. Cysylltwch â ni i drafod newid i fesurydd neu ddulliau talu eraill. **Galwch ni ar 0800 052 0145**

NA

NB Ni fyddwch yn gymwys i fynd ar y cynllun os yn defnyddio dŵr i ddyfrio'r ardd (ac eithrio dulliau llaw) neu lenwi pwll mawr neu bwll nofio sy'n cynnwys dros 10,000 litr o ddŵr.

Eich cyflenwad dŵr

Datgysylltu eich cyflenwad dŵr?

Ar adegau gall fod angen datgysylltu eich cyflenwad dŵr er mwyn gwneud gwaith cynnal a chadw hanfodol ar ein rhwydwaith pibellau. Wrth gynllunio hynny, byddwn yn eich hysbysu o'r gwaith wrth roi cerdyn drwy'r drws.

Os bydd argyfwng, efallai bydd rhaid troi i ffwrdd eich cyflenwad heb rybudd. Fodd bynnag, byddwn yn ceisio gyrru o gwmpas yr ardal i hysbysu pobl wrth ddefnyddio corn siarad.

Os bydd yn effeithio ardal fawr, fe allwn ddefnyddio'r cyfryngau i hysbysu pobl o'r sefyllfa.

Os yn credu na fyddwch yn gallu clywed neges ar gorn siarad, gallwn wneud trefniadau i gysylltu â chi drwy gyfrwng un o'r isod:

- ffôn
- minicom
- nodyn ysgrifenedig
- galw heibio eich cartref

Nodwch eich dymuniad ar y ffurflen gais.

Cyflyrau meddygol

Mae'n amhosibl i rai cwsmeriaid ymdopi heb ddŵr, hyd yn oed am gyfnod byr, oherwydd cyflwr meddygol. Er enghraifft, cwsmeriaid ar beiriant dialysis yn eu cartref.

Os yn cofrestru ar gyfer y gwasanaeth hwn, byddwn yn cysylltu i'ch hysbysu o unrhyw doriad annisgwyl yn y cyflenwad a gwneud trefniadau eraill, er enghraifft dŵr potel. Rhaid llenwi'r ffurflen amgaeedig er mwyn derbyn y gwasanaeth hwn.

Galw heibio eich cartref

Rydym yn deall bydd rhai cwsmeriaid yn cymryd yn hirach nag eraill i ateb y drws neu'r ffôn. Wrth gofrestru ar gyfer ein Gwasanaethau Ychwanegol, bydd ein staff yn gwybod bydd angen aros yn hirach i chi ateb ar adegau.

Bydd pob aelod staff yn cario cerdyn identiti, sy'n cynnwys llun, enw a rhif staff, a rhif ffôn i wirio eu manylion. Bydd ein staff bob amser yn dangos cerdyn adnabod wrth alw heibio eich cartref

Ailgyfeirio galwyr

Os yn cael trafferth darllen cerdyn adnabod gallech ofyn rhywun arall i wirio'r manylion ar eich rhan, cymydog er enghraifft. Os am wneud hynny, llenwch y manylion ar y ffurflen gais amgaeedig. Cofiwch ofyn eich cymydog neu berthynas cyn gwneud hynny.

Os yn amau bod person yn cynrychioli Dŵr Cymru galwch ni ar 0800 281 141

Galw heibio eich cartref parhad

Cynllun cyfrinair

Un mesur diogelwch arall yw ein cynllun cyfrinair. Y cwbl sydd angen yw ein hysbysu o'ch cyfrinair ar y ffurflen amgaeedig.

Wedyn, os yn galw heibio eich cartref gallwn roi eich cyfrinair er mwyn eich argyhoeddi fod y galwr yn cynrychioli Dŵr Cymru.

Mae ein taflen "Amheus? Cadwch nhw allan!" yn cynnwys gwybodaeth a chyngor defnyddiol o ran beth i wneud os bydd pobl ddieithr yn galw.

Mae hefyd ar gael ar ffurf print mawr & casét sain. Os am gopi o'r daflen, galwch ein llinell gyhoeddiadau **0800 052 0138**.

Galwch **0800 052 0145** i archebu casét sain.

Cofiwch – cyn agor y drws

- Cloi'r drws cefn
- Gosod cadwyn ddiogelwch
- Gofyn i weld cerdyn adnabod. Os yn methu dangos cerdyn adnabod, cadwch nhw allan
- Gofyn y galwr am eich cyfrinair. Os yn methu ei roi ac yn ceisio eich darbwyllo eu bod yn ei wybod ac yn gofyn am awgrymiadau, **Cadwch nhw allan!**
- Os yn dal yn amheus, cadwch nhw allan a galwch ni ar **0800 281 141**, sy'n agored 24 awr 7 dimrnod yr wythnos i wirio eu manylion.

Amheus? Cadwch nhw allan!

Cyhoeddiadau eraill mewn fformatau amgen

Byddwn yn cynnig fersiynau casét sain a phrint mawr o rai o'n taflenni, sef:

- **Addewid i chi ein cwsmer**
  Taflen sy'n esbonio'r safonau gwarantedig y mae'n rhaid i ni ddilyn a beth i wneud os methwn eu cadw. Mae hefyd yn cynnwys manylion pellach megis rhifau ffôn defnyddiol.

- **Delio â'ch cwynion**
  Ein trefniadau i ymateb pan fydd pobl yn cwyno am ein gwasanaeth.

- **Cod ymarfer casglu arian heb ei dalu gan gwsmeriaid preswyl**
  Sut allwn helpu os yn wynebu problemau talu eich bil a beth fydd yn digwydd os na thalwch eich dyledion.

- **Cymorth Dŵr Cymru**
  Cynllun prisiau i helpu cwsmeriaid sy'n wynebu trafferthion wrth geisio talu biliau dŵr.

- **Amheus? Cadwch nhw allan!**
  Cyngor ymarferol ar beth i wneud pan fydd dieithryn wrth y drws.

- **Gwasanaethau Ychwanegol**
  Esboniad o amrediad o wasanaethau ar gyfer cwsmeriaid hŷn ac anabl, pobl gyda chyflyrau meddygol a rhai gydag anghenion arbennig.

- **Gosod mesurydd dŵr**
  Gwybodaeth ymarferol am osod mesurydd dŵr

- **Eich bil dŵr (mesuredig)**
  Esboniad o'n costau dŵr a charthffosiaeth a sut byddwn yn eu cyfrif, a chwestiynau cyffredin am ein prisiau mesuredig

- **Eich bil dŵr (anfesuredig)**
  Esboniad o'n costau dŵr a charthffosiaeth a sut byddwn yn eu cyfrif, a chwestiynau cyffredin am ein prisiau anfesuredig.

Cyngor ar offer sy'n defnyddio dŵr

Mae dewis mawr o offer i'ch helpu yn y gegin a'r ystafell ymolchi. Gallwch gael rhai'n ddi-dâl drwy eich adran gwasanaethau cymdeithasol neu efallai bydd rhaid eu prynu o siop. Bydd y cyrff isod yn gallu cynghori beth sydd ar gael.

Cyngor Deillion Cymru
Shand House
Llawr 3
20 Heol Casnewydd
Caerdydd
CF24 ODB

Ffôn: **029 2047 3954**

Age Concern Cymru
13-14 Neptune Court
Vanguard Way
Caerdydd
CF24 5PJ

Ffôn: **029 2043 1555**

Cyngor Pobl Fyddar Cymru
Glenview House
Stryd y Llysdy
Pontypridd
CF37 1JY

Ffôn: **01443 485687**

Assist UK
Redbank House
4 St Chad's Street
Cheetham
Manchester
M8 8QA

Ffôn: **0161 8341044**

Cyfeiriadau eraill

RNIB Cymru
Trident Court
Heol East Moors
Caerdydd
CF24 5TD

Ffôn: **029 20450 440**

Help the Aged yng Nghymru
12 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9LJ

Ffôn: **029 20346 550**

RNID Cymru
Tudor House
16 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9LJ

Ffôn: **029 20333 034**

Disability Living Foundation
380 - 384 Harrow Road
London
W9 2HU

Ffôn: **0845 130 9177**

Gwybodaeth Bellach

Manylion gwasanaethau cymorth cwmnïau eraill.

Mae **cwmnïau ynni** hefyd yn cynnal cynlluniau cyfrinair a gwasanaethau tebyg i rai Dŵr Cymru. Manylion pellach gan Consumer Direct, y gwasanaeth ffôn ac ar-lein a gyllidwyd gan y llywodraeth sy'n cynnig cyngor a gwybodaeth ar faterion defnyddwyr. Neu, galwch eich cwmni ynni a gofyn am fanylion eu "Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth".

Consumer Direct
(nid ymholiadau dŵr)

Ffôn 08454 040506

Minicom 08451 281384
(pobl gyda nam ar eu clyw)

Gwefan
www.consumerdirect.gov.uk

TPS (Telephone Preference Service)
yn cynnal cofrestr ble mae unigolion yn gallu cofrestru eu dymuniad i beidio derbyn galwadau gwerthu a marchnata digymell. Ond ni fydd yn rhwystro cwmnïau ymchwil rhag ffonio. Bydd yn cymryd hyd at 28 diwrnod i'r gwasanaeth ddechrau gweithredu ar ôl cofrestru.

Manylion pellach:

Telephone Preference Service (TPS)
DMA House
70 Margaret Street
London
W1W 8SS

Llinell gofrestru TPS 0845 070 0707
Ffôn 020 7291 3320
Ffacs 020 7323 4226
Ebost tps@dma.org.uk
Gwefan www.tpsonline.org.uk

MPS (Mailing Preference Service)
Consumer File yn rhestr o enwau a chyfeiriadau pobl sydd am gyfyngu'r post uniongyrchol byddant yn derbyn.

Gall MPS dynnu eich enw oddi ar hyd at 95% o restrau post uniongyrchol. Ni fydd yn atal post o wledydd tramor, deunydd heb gyfeiriad neu wedi'i gyfeirio at 'y deiliad'.

Byddwch yn dal i dderbyn post gan gwmnïau byddwch wedi cysylltu â nhw yn y gorffennol a gallech hefyd dderbyn deunydd gan gwmnïau bach lleol.
Os am atal rheiny, bydd rhaid cysylltu'n uniongyrchol â'r cwmnïau perthnasol.
Gall gymryd hyd at 4 mis i'r gwasanaeth weithio'n effeithiol ond dylech sylwi gostyngiad yn eich post dros y cyfnod.

Manylion pellach:

Mailing Preference Service (MPS)
DMA House
70 Margaret Street
London
W1W 8SS

Llinell gofrestru MPS 0845 703 4599
Ffôn 020 7291 3310
Ffacs 020 7323 4226
Ebost mps@dma.org.uk
Gwefan www.mpsonline.org.uk

Cysylltu â ni

Rhifau ffôn defnyddiol

Rhifau ffôn 24 awr, 7 diwrnod yr wythnos

Gwasanaethau dŵr 0800 052 0130

Gwasanaethau carthffosiaeth 0800 085 3968

Galwyr ffug 0800 281 141

Minicom 0800 052 4125

Gwasanaethau 8.00am - 8pm
Llun - Gwener, 8.30 - 1.30pm Sadwrn

Biliau / cyfrifon 0800 052 0145

Mesuryddion dŵr 0800 052 0140

Llinell Gymraeg 0800 052 6058

Cyhoeddiadau 0800 052 0138

Casetiau sain 0800 052 0145

Os am gysylltu ar y rhyngrwyd, ewch i **www.dwrcymru.com** a chlicio Cysylltu â ni.

Cyfeiriadau defnyddiol

Ymholiadau biliau:
Gwasanaethau Cwsmeriaid
Dŵr Cymru Welsh Water
Blwch Post 690
Caerdydd
CF3 5WL

Ymholiadau carthffosiaeth:
Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid
Carthffosiaeth
Dŵr Cymru Welsh Water
Lôn Wern Fawr
Blwch Post 3118
Caerdydd
CF30 0BY

Ymholiadau dŵr:
Gwasanaethau Cwsmeriaid, Dŵr Cymru Welsh Water, yn y swyddfeydd lleol hyn

Caernarfon
Swyddfa Dinas
Llanwnda
Caernarfon
LL54 5UB

Pentre'r Eglwys
Depo Pentre'r Eglwys
Teras Dyffryn Bach
Pentre'r Eglwys
CF38 1BN

Clydach
Depo Clydach
Stâd Ddiwydiannol Players
Clydach
Abertawe
SA6 5BQ

Henffordd
Broomy Hill Works
Breinton Road
Hereford
HR4 0JS

Pontypŵl
Gwaith Trin Dŵr Llandegfedd
Trem y Ffynnon
Heol Sluvad
New Inn
Pontypŵl
NP4 0TA

Pencader
Llanfihangel ar Arth
Pencader
SA39 9HT

Cofrestru

Cofrestru ar gyfer un o'r gwasanaethau a ddisgrifir yn y llyfryn hwn:

- Llenwi'r ffurflen yn y llyfryn a'i dychwelyd i'r cyfeiriad isod
  (ni fydd angen stamp)
  Dŵr Cymru Welsh Water
  Rhadbost SWC 5253
  Caerdydd
  CF3 5GY

- Os yn methu llenwi'r ffurflen eich hun a neb ar gael i helpu, galwch 0800 052 0145 rhwng 8am ac 8pm Llun i Gwener (Sadwrn 8.30am - 1.30pm) a bydd aelod staff yn hapus i'ch helpu

- Neu cysylltwch â ni ar minicom testun 0800 052 4125

Manylion preifat

Cyfyngir y manylion byddwch yn darparu wrth gofrestru ar gyfer y cynllun yma i'n gweithwyr ni neu asiantau fydd eu hangen er mwyn trefnu'r gwasanaethau perthnasol.

Os bydd eich sefyllfa'n newid, galwch ni er mwyn newid eich gwasanaethau cofrestredig i adlewyrchu hynny.

Neu, os yn symud i gwmni dŵr neu garthffosiaeth arall bydd angen gofyn i fynd ar ei Gofrestr Anghenion Arbennig.