Cod Ymarfer Gollyngiadau

Ar gyfer Cwsmeriaid Preswyl a Chwsmeriaid Dibreswyl

MAI 2010

Os byddwch yn sylwi bod dŵr yn gollwng, ffoniwch ni ar 0800 281 432

Dŵr Cymru
Welsh Water

www.dwrcymru.com

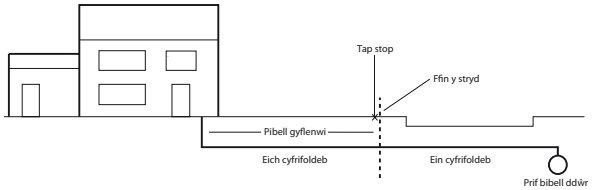
OWR4002

Pam y dylem leihau gollyngiadau?

Byddai rhai'n dweud ein bod yn ffodus o gael llawer o law yng Nghymru, sy'n golygu bod cyflenwad digonol o ddŵr ar gael. Dyna'r drefn arferol ac, fel arfer, gall ein cwsmeriaid ddibynnu ar gyflenwad dŵr, ddydd a nos, ni waeth pryd y byddant yn troi'r tap ymlaen. Fodd bynnag, mae dŵr yn parhau i fod yn adnodd gwerthfawr ac mae'n costio llawer o arian i'w dynnu o afonydd, ei gadw mewn cronfeydd, ei drin a'i gyflenwi i chi.

Rydym yn cynhyrchu tua 1000 miliwn litr o ddŵr yfed bob dydd. Caiff chwarter ohono ei ddefnyddio gan ddiwydiant a busnesau tra bod cartrefi'n defnyddio tua hanner ohono. Caiff y gweddill ei golli drwy ollyngiadau.

Collir tua 80% o'r dŵr sy'n gollwng o'n pibellau ni ac yn debyg i weddill y diwydiant dŵr, rydym yn gweithio'n galed i leihau'r dŵr a gollir yn y modd hwn i lefel economaidd. Pennir y lefel economaidd drwy gydbwyso'r gost o leihau gollyngiadau â chost y dŵr a gaiff ei arbed. Hyd yma,



mae ein gwaith wedi bodloni pob un o amcanion gorfodol heriol y rheoleiddwr o ran lefelau gollyngiadau.

Collir yr 20% arall o bibellau sy'n eiddo neu'n gyfrifoldeb i'n cwsmeriaid. Mae'r diagram uchod yn dangos pryd y byddai'r cwsmer yn gyfrifol am ollyngiad.

Mae'r diagram uchod yn amlinellu'r drefn arferol ar gyfer pibellau. Fodd bynnag, ceir achosion, fel mewn hen eiddo, lle gall y bibell gyflenwi o'n prif bibell ddŵr gyflenwi nifer o eiddo. 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.

Gallwch helpu i leihau faint o ddŵr a gollir drwy ollyngiadau drwy gadw golwg am bibellau sy'n gollwng a rhoi gwybod i ni amdanynt. Mae manteision eraill i drwsio gollyngiadau hefyd; gall dŵr sy'n gollwng o bibellau ddifrodi ffyrdd a sylfeini adeiladau, felly mae'n fanteisiol i bawb atal a thrwsio gollyngiadau. Yn ogystal, os oes gennych fesurydd dŵr, gallech fod yn talu am ddŵr sy'n gollwng nad ydych yn ei ddefnyddio.

Yr hyn a wnawn am ollyngiadau

Rydym yn archwilio ac yn trwsio ein prif bibellau dŵr yn rheolaidd. Mae ein technegwyr gollyngiadau yn gwrando ar rannau o'r pibellau a gallant glywed os bydd dŵr yn gollwng o'r system. Rydym yn cynnal ac yn trwsio'r prif bibellau dŵr a'r bibell lai sy'n cysylltu â'ch pibell gyflenwi (fe'i gelwir yn bibell gyfathrebu). Os byddwn yn darganfod bod dŵr yn gollwng o'ch pibell gyflenwi chi, byddwn yn rhoi gwybod i chi ac yn eich cynghori ar y ffordd orau o'i drwsio. Gallwch fod yn gymwys i gael gwaith

trwsio neu waith amnewid am ddim ar hyd at 15 metr o bibell. Nodir rhagor o fanylion am y cynllun hwn yn ddiweddarach yn y Cod hwn. Os credwch fod dŵr yn gollwng o'n pibellau ni, neu os byddwch yn amau bod dŵr yn gollwng o'ch pibellau chi, ffoniwch ni ar 0800 281 432 i gael rhagor o gymorth a gwybodaeth. Mae'r llinell hon ar agor 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos. Hefyd gall ein cyhoeddiad "Ble mae'ch dŵr yn mynd?" eich helpu a gellir ei lawrlwytho ar-lein yn www.dwrcymru.com, neu gael copi ohono drwy ffonio ein llinell cyhoeddiadau ar 0800 052 0138.

Beth i'w wneud os bydd dŵr yn gollwng

Chi sy'n gyfrifol am gynnal a thrwsio'r bibell gyflenwi sy'n rhedeg o'r tap stop allanol i mewn i'ch eiddo. Os bydd eich pibell gyflenwi danddaearol yn gollwng dŵr, gall wastraffu cymaint o ddŵr mewn pum diwrnod ag y mae teulu cyffredin yn ei ddefnyddio mewn blwyddyn.

Nid yw'r ffaith bod pibell yn gollwng yn amlwg bob amser. Gall rhai ohonynt ollwng dŵr o dan y ddaear heb fod unrhyw arwydd o hynny. Yn ystod cyfnodau sych, argymhellwn eich bod yn edrych am fannau llaith na ellir eu hesbonio ar eich tramwyfa a'ch llwybrau, a mannau o lystyfiant toreithiog anarferol yn yr ardd - mae'r rhain i gyd yn arwyddion bod pibell ddŵr yn gollwng. Os bydd dŵr yn gollwng o'ch pibellau, fel arfer eich cyfrifoldeb chi fydd eu trwsio. Mae'n rhaid i'r bibell gael ei thrwsio hyd yn oed os na fyddwch yn gymwys ar gyfer ein cynllun trwsio neu amnewid am ddim.

Mae gennym hawl gyfreithiol i fynnu eich bod yn trwsio unrhyw ollyngiadau o'ch pibell gyflenwi, a gallwn roi hysbysiad ffurfiol i chi o'r enw "hysbysiad gwastraff". Os na fyddwch yn trwsio'r gollyngiad o fewn yr amser a nodir, 14 diwrnod fel arfer, gallwn wneud y gwaith trwsio a chodi tâl arnoch amdano. Byddem yn gwneud hyn er mwyn atal dŵr rhag cael ei wastraffu neu atal y cyflenwad dŵr rhag cael ei halogi. Os byddwn yn anfon hysbysiad gwastraff atoch ac rydych yn ansicr am beth i'w wneud, ffoniwch ni am gymorth a chyngor ar 0800 052 0130. Mae'r llinell hon ar agor 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos. Gallwn hefyd droi'r cyflenwad i ffwrdd i atal gwastraff a halogiad.

Cwsmeriaid Preswyl

Fel rhan o'n hymrwymiad i leihau gollyngiadau, byddwn yn gwneud ein gorau glas i drwsio un gollyngiad ar eich rhan chi o'r bibell gyflenwi danddaearol, am ddim, o fewn cyfnod o dair blynedd. Gallwn gloddio hyd at ddau dwll prawf gan gynnwys gosod un tap stop "ar-lein" os ystyriwn fod angen gwneud hyn er mwyn dod o hyd i'ch gollyngiad. Os na allwn ddod o hyd i'r gollyngiad ar ôl gwneud y gwaith hwn, rhown wybod i chi a gofynnir i chi a hoffech i ni ymchwilio ymhellach. Codir tâl arnoch am hyn. Fel arall, gallwch gyflogi contractwr i wneud y gwaith hwn drosoch. Os gwelwn fod y bibell gyflenwi mewn cyflwr gwael ac na allwn ei thrwsio, gallwn benderfynu amnewid rhan o'r bibell, hyd at uchafswm o 15 metr. Eto, ni chodir tâl arnoch am y gwaith hwn. Noder y gall cyfyngiadau eraill fod yn gymwys ond trafodir y rhain gyda chi - ni fydd unrhyw ollyngiad a achosir gan esgeulustod cwsmer yn gymwys i gael ei drwsio am ddim. Noder mai dim ond gwaith adlenwi a gwmpesir gan ein polisi adfer.

Pan fydd dŵr yn gollwng o'r bibell gyflenwi o dan eich tŷ, argymhellwn yn gyffredinol eich bod yn gosod pibell newydd yn hytrach na cheisio trwsio'r gollyngiad. Y cwsmer sy'n gyfrifol am ollyngiadau o dan eiddo cwsmer. Ni fyddwn yn ceisio cynnal gwaith trwsio o dan unrhyw fath o strwythur neu adeilad, ac nid yw ein polisi trwsio gollyngiadau yn gymwys o dan yr amgylchiadau hyn.

Cofiwch, hyd yn oed os byddwn yn trwsio neu'n amnewid eich rhan chi o'r bibell gyflenwi, chi sy'n parhau i fod yn gyfrifol amdani. Nid yw o fudd i'r naill na'r llall ohonom barhau i drwsio gollyngiadau o'r bibell gyflenwi, felly dim ond unwaith o fewn cyfnod o dair blynedd y byddwn yn trwsio neu'n amnewid pibell am ddim.

Os byddwch yn sylwi bod dŵr yn gollwng yn eich tŷ, yna bydd angen i chi gysylltu â phlymwr gan mai chi sy'n gyfrifol am y fath ollyngiad. Argymhellwn y dylech bob amser ddefnyddio plymwr cymeradwy i gynnal unrhyw waith ar eich rhan.

Ffoniwch ni ar 0800 052 0130 am ragor o wybodaeth. Mae'r llinell hon ar agor 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos.

Cwsmeriaid Dibreswyl

Gan ei bod yn bwysig lleihau faint o ddŵr sy'n gollwng o bibellau dŵr tanddaearol gymaint â phosibl, mae cwsmeriaid dibreswyl yn gymwys i wneud cais am grant gwerth £50 tuag at y gost o drwsio neu amnewid eu pibell gyflenwi. Er mwyn bod yn gymwys ar gyfer y grant, mae'n rhaid i'r gollyngiad o'r bibell gyflenwi danddaearol gael ei drwsio o fewn 14 diwrnod i chi gysylltu â ni'n gyntaf. Nid yw o fudd i'r naill na'r llall ohonom barhau i drwsio gollyngiadau o'r bibell gyflenwi, felly dim ond un grant trwsio y byddwn yn ei roi i chi ar gyfer yr un eiddo o fewn cyfnod o dair blynedd.

Mae'r polisi dibreswyl o ran gwaith trwsio hefyd yn gymwys i safleoedd defnydd cymysg.

Cwsmeriaid â Mesurydd

Os oes gennych fesurydd ac na chaiff y gollyngiad ei drwsio, gall fod yn rhaid i chi dalu am y dŵr gwastraff sydd wedi pasio drwy'r mesurydd. Mae hyn yn golygu y gall eich bil fod yn uwch na'r arfer oherwydd y dŵr a gollwyd drwy ollyngiad. Gweler yr adran "A fydd yn rhaid i gwsmeriaid â mesurydd dalu am ddŵr a gollir drwy ollyngiad?" ar dudalen 6.

1. Beth fydd yn digwydd os caiff mesurydd newydd ei osod?

Byddwn yn cynnal arolwg syml yn eich adeilad ac yna'n penderfynu ar y man mwyaf addas i osod y mesurydd dŵr. Mae'n rhaid ei osod mewn man lle y bydd yn mesur yr holl ddŵr rydych yn ei ddefnyddio, gan gynnwys unrhyw dapiau y tu allan, tai allan ac ati, lle y bydd yn hawdd ei gyrraedd i'w ddarllen a'i gynnal a'i gadw. Rydym fel arfer yn penderfynu ble i osod y mesurydd yn unol â rheoliadau a wnaed gan y Llywodraeth (Rhan II o Reoliadau (Mesuryddion) Dŵr 1988). Gellir gosod mesurydd mewn tri gwahanol leoliad. Yn gyffredinol, caiff mesuryddion eu gosod ar ein rhan ni o'r bibell gyflenwi ger ffin y briffordd wrth y tap stop allanol. Dyma'n dewis lleoliad. O bryd i'w gilydd, gallwn eu gosod y tu mewn i'r eiddo, neu y tu allan ar eich rhan chi o'r bibell gyflenwi. Gellir codi tâl ar gwsmeriaid os byddant yn dewis gosod y mesurydd, y bibell neu'r cyfarpar mewn lleoliad sy'n wahanol i leoliad arfaethedig y Cwmni.

Rydym yn chwilio am ollyngiadau yn y pibellau pan fyddwn yn gosod mesurydd newydd. Os byddwn yn dod o hyd i ollyngiad o'ch pibellau allanol a gallwn ei drwsio ar y pryd heb orfod gwneud gwaith cloddio pellach, byddwn yn gwneud hynny am ddim. Os bydd angen gwaith cloddio pellach i ddod o hyd i'r gollyngiad, y cwsmer fydd yn gyfrifol am hyn, ond byddai modd trwsio'r gollyngiad am ddim ar yr amod bod y cwsmer yn bodloni gofynion y cynllun trwsio gollyngiadau am ddim, h.y. nad yw gwaith trwsio wedi'i gynnal yn ystod y tair blynedd flaenorol, nad yw'r bibell gyflenwi yn hirach na 15 metr ac nad oes unrhyw oblygiadau strwythurol.

Os nad ydych yn gymwys i gael gwaith trwsio am ddim, chi sy'n gyfrifol am drwsio unrhyw ollyngiadau, ac mae gan y cwmni hawl i godi tâl am unrhyw ddŵr a gollir sy'n pasio drwy'r mesurydd.

O ran cwsmeriaid sydd ar ein cofrestr Gwasanaethau Ychwanegol, gallwn symud mesurydd am ddim os bydd yn haws i'w ddarllen - yn dibynnu ar drefniadau'r cyflenwad.

Ni fydd eich cyflenwad dŵr ar gael am hyd at ddwy awr tra byddwn yn gosod y mesurydd dŵr i chi.

2. Chwilio am ollyngiadau mewn cyflenwadau â mesurydd

Dylech ddarllen eich mesurydd yn rheolaidd os yw'n ddiogel gwneud hynny. Drwy wneud hyn, gallwch weld a oes unrhyw ollyngiadau, neu wastraff dŵr arall.

Trowch bob tap a theclyn sy'n defnyddio dŵr i ffwrdd ac yna edrychwch i weld a yw eich mesurydd yn symud. Os bydd y mesurydd yn symud, gallai nodi fod gennych ollyngiad.

Awgrymwn y dylech ddarllen y mesurydd ar yr un diwrnod bob mis a'ch bod yn cadw cofnod o'r darlleniadau (y rhifau du yn unig). Bydd unrhyw gynnydd mawr o ran y dŵr a ddefnyddir bob mis yn eich helpu i nodi unrhyw wastraff neu ollyngiadau ac yn amlygu'r angen i gynnal gwaith trwsio'n gyflym. Os yw baw, anwedd neu unrhyw beth arall yn eich rhwystro rhag darllen deial eich mesurydd, ffoniwch ni ar 0800 052 0140. Cysylltwch â ni hefyd os credwch nad yw'r mesurydd yn gweithio mwyach. Rhowch orchudd y mesurydd ac unrhyw ddarnau o ewyn yn ôl fel yr oeddent o'r blaen.

3. Pwy sy'n berchen ar y mesurydd dŵr?

Mae'r mesurydd dŵr yn parhau'n eiddo i Dŵr Cymru ac felly, ni chaniateir tynnu'r mesurydd na rhwystro mynediad iddo. Mae newid darlleniad, neu ymyrryd â'r offer mewn unrhyw ffordd yn anghyfreithlon. Os caiff mesurydd ei osod y tu mewn i'ch eiddo, chi sy'n gyfrifol am ei ddiogelu rhag difrod a rhew.

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

O ran cwsmeriaid preswyl, cyfrifir lwfansau dŵr a charthffosiaeth yn seiliedig ar ddefnydd blaenorol pan fydd ar gael. Os nad oes cofnod o'r defnydd blaenorol ar gael, byddem yn seilio'r lwfans ar ddefnydd arferol ar gyfer eiddo o'r fath ac yn addasu'r lwfans hwn os bydd darlleniadau dilynol o'ch mesurydd yn dangos bod eich defnydd gwirioneddol yn amrywio'n fawr.

O ran cwsmeriaid dibreswyl, os nad oes cofnodion o ddefnydd blaenorol ar gael, byddwn yn darllen eich mesurydd ar ôl i'r gollyngiad gael ei drwsio i ddod o hyd i'ch defnydd "arferol".

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 pibell gyflenwi'r cwsmer wedi'i drwsio neu'i amnewid. Mae hyn yn berthnasol pan fydd y Cwmni neu'r cwsmer yn cynnal y gwaith trwsio/ amnewid. (Mae'r lwfans ar gael unwaith fesul cwsmer yn yr eiddo hwnnw).

Mae'n bosibl y bydd cwsmeriaid y mae eu heiddo yn ddefnydd cymysg yn cael lwfans dŵr o ran 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. Gall y lwfans gael ei roi am 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.

Ar ôl i'r gollyngiad gael ei drwsio, cyfrifir eich bil hyd at neu ar ôl dyddiad y gwaith trwsio a chaiff y lwfans ei gymhwyso. Os credwch y gallech fod yn gymwys i gael lwfans o'r fath, neu os bydd angen rhagor o wybodaeth arnoch, ewch i'n gwefan yn www.dwrcymru.com neu 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'r perchennog sy'n gyfrifol am y bibell gyflenwi) neu eu priod asiantau sydd wedi achosi'r gollyngiad neu pan oedd y cwsmer yn gwybod neu pan ddylai fod wedi gwybod bod gollyngiad a'i fod wedi methu â'i drwsio.

Defnyddio Dŵr yn Ddoeth

Mae annog cwsmeriaid i ddefnyddio dŵr yn ddoeth yn rhan o'n strategaeth ollyngiadau. Os hoffech gynnal eich archwiliad eich hun i weld a ydych yn gallu gwneud y defnydd gorau o'ch dŵr, ffoniwch ni ar 0800 052 0138, a gofynnwch am gopi o un o'n llyfrynnau Archwiliad Dŵr am ddim.

Awgrymiadau defnyddiol i gwsmeriaid preswyl

- Byddwch yn ymwybodol o doiledau lle mae "falf glec" wedi'i gosod yn hytrach na'r seiffon traddodiadol. Mae'r toiledau hyn yn tueddu i ollwng a dylid eu hosgoi
- Dewiswch gael cawod yn hytrach na bath (ond noder bod cawodydd pŵer yn defnyddio llawer mwy o ddŵr na chawodydd arferol a gallant ddefnyddio cymaint o ddŵr â bath)
- Arhoswch hyd nes bod gennych lwyth llawn cyn defnyddio peirannau golchi llestri a pheiriannau golchi dillad

- Peidiwch â golchi llestri na brwsio eich dannedd gyda dŵr yn rhedeg
- Defnyddiwch fwced i olchi eich car yn hytrach na phibell ddŵr
- Casglwch ddŵr glaw mewn casgen ar gyfer eich gardd
- Ceisiwch osgoi defnyddio pibellau dŵr os yn bosibl
- Trwsiwch bob gollyngiad a phob tap sy'n diferu

Cofiwch, os credwch fod ein pibellau'n gollwng dŵr, ffoniwch ni ar **0800 281 432**, 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos.

Rhifau ffôn defnyddiol

Mae'r llinellau hyn ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener rhwng 08.00am ac 8.00pm, a dydd Sadwrn rhwng 08.30am a 1.30pm (ac eithrio gwyliau banc), oni nodir fel arall.

Am gyngor ar wasanaethau dŵr neu mewn argyfwng, ffoniwch:

0800 052 0130 (Mae'r llinell hon ar agor 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos)

Os byddwch yn sylwi ar ollyngiad, ffoniwch: **0800 281 432** (Mae'r llinell hon ar agor 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos)

Ymholiadau bilio a chyfrifon: **0800 052 0145**

Ymholiadau mesurydd dŵr: **0800 052 0140**

Llinell Gymraeg ar gyfer ymholiadau bilio a chyfrifon: **0800 052 6058**

Os oes gennych anawsterau clywed, ffoniwch minicom text: **0800 052 4125**

Mae'r cod hwn, ynghyd â'n ffurflen Cod Cwsmeriaid a Dyledion yn rhan o gyfres o daflenni sydd ar gael gan Dŵr Cymru. Gellir gweld manylion pob un o'n cyhoeddiadau ar ein gwefan; **www.dwrcymru.com/publications/**.

Fel arall, ffoniwch ni ar **0800 052 0138** am ragor o wybodaeth.

Corff Gwarchod Defnyddwyr

Rydym ni, Dŵr Cymru, yn ymrwymedig i roi ein cwsmeriaid yn gyntaf. Os ydych yn anfodlon ar unrhyw wasanaeth a ddarperir gennym, ffoniwch ni ar **0800 052 0145**. Fodd bynnag, os na allwn ddatrys eich cŵyn yn foddhaol, gallwch hefyd gysylltu â Chyngor Defnyddwyr Dŵr Cymru, sef y corff gwarchod defnyddwyr sy'n cynrychioli cwsmeriaid dŵr a charthffosiaeth yng Nghymru a Lloegr.

Cyngor Defnyddwyr
Dŵr Cymru, Ystafell 140,
Tŷ Caradog,
1-6 St Andrews Place
Caerdydd, CF10 3BE.

Gwefan **www.ccwater.org.uk**
Ffôn **08457 078267**
Ffacs **029 20 239847**
Minicom **0121 345 1044**

Cysylltwch â ni'n gyntaf gan mai dim ond cwynion rydych wedi ein hysbysu amdanynt y bydd Cyngor Defnyddwyr Dŵr Cymru yn ymchwilio iddynt fel arfer, a byddant am weld sut y gwnaethom ymdrin â'ch cŵyn yn gyntaf.