



Rhifyn Rhif. 4
Awst 2006

COD YMARFER AR GYFER Y CASGLIAD O GOSTAU HEB EU TALU - CWSMERIAID CARTREF

Talu am Wasanaethau Dŵr

Mae Dŵr Dyffryn Dyfrdwy yn darparu dŵr o safon uchel i adeiladau 24 awr bob dydd, 365 diwrnod y flwyddyn. Mae'n rhaid i wasanaethau dŵr cael eu talu amdano ac rydym yn gwerthfawrogi'r anawsterau mae rhai cwsmeriaid yn wynebu i dalu biliau felly mi fyddwn yn gwneud popeth y gallwn wneud i gytuno ar y trefniadau talu fwyaf addas.

Mae'r daflen yma yn esbonio sut gallwn helpu. Mae e hefyd yn amlinellu beth fydd yn digwydd os na fyddwch yn talu. Cysylltwch â ni os oes gennych anawsterau talu gan fod camau prydlon yn ein galluogi i'ch helpu. Mae ein Hadran Gwasanaeth Cwsmer ar agor rhwng 8yb a 6yh Ddydd Llun i Ddydd Gwener a'r rhif ffôn yw 01978 833200 neu e-bostiwrch ni ar gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com.

Cyfrifoldeb am Dalu'r Costau

Meddiannwr (wyr) yr adeilad bydd y person (au) sy'n gyfrifol am wneud taliadau'r costau gwasanaeth dŵr oni bai bod cytundeb ar wahân wedi ei wneud gyda'r Cwmni.

Beth Sy'n Digwydd Os Ydych Yn Denant?

Os rydych yn byw mewn llety ar rent nid yw bob tro yn hawdd gweld pwy sy'n gyfrifol yn gyfreithiol am y bil. Mae'n rhaid i'n costau dŵr cael eu talu ac mae hyn gan amlaf gan y person sy'n byw yn yr adeilad ac yn defnyddio'r dŵr. Gwiriwch eich cytundeb tenantiaeth. Os yw eich landlord yn gyfrifol am y bil ac yn ddyledus iddo heb fod yn talu ac rydym yn dechrau cymryd camau adennill yn eich erbyn chi, neu os yw'r bil ar gyfer cyn denant, yna ffoniwch ni yn syth ar y rhif ffôn 01978 833200 neu e-bostiwrch ni ar gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com.

Sut Allwn Helpu?

Tra na allwn ostwng y sŵn cyflawn mae'n rhaid i chi dalu, mi fyddwn bob tro yn eich cynghori chi am yr opsiynau sydd ar gael i chi. Mae hi'n bwysig i chi gysylltu â ni heb oedi os rydych yn cael anhawster gwneud taliad. Rydym ond yn medru eich helpu chi os rydym yn ymwybodol o'ch anawsterau.

Er hynny, os oes gennych ddefnydd isel o ddŵr (h.y. os ydych yn byw ar ben eich hun er enghraifft), neu os ydych yn byw mewn adeilad ardrethol uchel, gallai fod yn bosib gostwng

cyfanswm eich bil dŵr drwy ddewis cael dŵr wedi ei gyflenwi i chi drwy fesurydd dŵr. Am fanylion pellach am y gwasanaeth am ddim yma, cysylltwch â ni ar 01978 833200 neu e-bostiwch ni ar gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com

Os rydych yn cysylltu gyda ni, fyddwn wastad yn ceisio cyrraedd trefniant talu cyd-dderbynol gyda chi. Bydd hyn yn seiliedig ar glirio'r bil blynyddol o fewn y flwyddyn ariannol plws y swm isafswm o unrhyw ffigwr ôl-ddyled. Mae hyn yn sicrhau bod y ddyled yn cael ei leihau yn gynyddol dros gyfnod cytûn.

Os rydych yn gweld hi'n galed i wneud taliad oherwydd afiechyd neu anabledd, gallwn drefnu i un o'n cynrychiolyddion i gasglu'r taliadau yn eich cartref. Rydym yn cynnig amrediad o wasanaethau ar gyfer ein cwsmeriaid sydd angen gwasanaethau ychwanegol. Am fanylion pellach am y gwasanaeth am ddim yma, cysylltwch â ni ar 01978 833200 neu e-bostiwch ni ar gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com

Os rydych mewn derbyniad o Gymhorthdal Incwm, Lwfans Chwiliwr Gwaith neu Greddyd Pensiwn, fe all fod yn bosib i'r Adran ar gyfer Gwaith a Phensiynau i drefnu taliadau yn uniongyrchol atom ni. Am fanylion pellach, cysylltwch â'ch Adran ar gyfer Gwaith a Phensiynau lleol ar 01352 896000 (ardal Wrecsam) neu 01270 538107 (ardal Caer). Os rydych yn aros am benderfyniad ynglŷn â didyniadau trydydd parti mae'n rhaid i chi ein cynghori ni fel ein bod yn medru sicrhau gweithrediadau casglu o fewn 30 diwrnod. Ar yn ail, gallwch roi cais ar eich rhan os rydych yn ein darparu gyda'r manylion perthnasol, cysylltwch â ni ar 01978 833200 neu e-bostiwch ni ar gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com

Mae'r cwmni yn gweithredu Tariff Grŵp Bregus i'r rhai sy'n cymhwyso lle mae'r adeilad yn cael eu cyflenwad drwy fesurydd. Gallai'r tariff yma helpu gostwng eich ffioedd dŵr. Os rydych chi neu aelodau o'r cartref mewn derbyniad o un o'r budd-daliadau sy'n cael ei rhestri isod fe allech fod a'r hawl i ad-daliad. Y budd-daliadau cymwysedig yw

- Cymhorthdal Incwm
- Lwfans Chwiliwr Gwaith seiliedig ar Incwm
- Credydau Treth Weithiol
- Credyd Pensiwn
- Budd-dal Cartrefi
- Budd-dal Treth Cyngor
- Credyd Treth Plentyn, ac eithrio teuluoedd mewn derbyniad o'r elfen deuluol yn unig.

Mewn ychwanegiad, ac er mwyn cymhwyso, mae'n rhaid i chi neu aelod o gartref ddioddef o gyflwr meddygol sy'n gorfodi defnydd arwyddocaol o ddŵr **neu** eich bod yn gyfrifol o dri neu fwy o blant o dan 19 (mewn addysg amser llawn ac yng nghartrefi yn yr adeilad). Am fwy o wybodaeth neu i roi cais, cysylltwch â ni ar 01978 833200 neu e-bostiwch ni ar gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com

Os fyddai'n well gennych gyngor annibynnol fe allwch gysylltu gyda'ch Canolfan Cynghori, a fydd yn gweithio gyda ni i drefnu eich dyledion ar gyfer y gwasanaethau dŵr ac yn darparu cyngor ar reoli eich materion ariannol. Galwch ddod o hyd i rif ffôn eich Canolfan Gyngori lleol yn y llyfr ffôn.

Gallwch ddod o hyd i gefnogaeth a chymorth pellach trwy gysylltu gyda'r Awdurdod Lleol neu 'Jobcentre Plus'. Gall y rhifau ffôn cael eu darganfod yn y llyfr ffôn.

Dewisiadau Talu

Mae'r gost am gyflenwad dŵr oni bai am drwy fesurydd yn naliadwy yn flynyddol ymlaen llaw. Fe allwch dalu'r bil fel y canlynol:

- Un taliad – yn llawn erbyn y 1af o Ebrill yn flynyddol
- Dau daliad - yn ddaliadwy ar y 1af o Ebrill a'r 1af o Hydref, gall y ddau fonyn cael ei darganfod ar y bil blynyddol
- Yn chwarterol - taliadau erbyn 5ed o Ebrill, 5ed o Orffennaf, 5ed o Hydref a'r 5ed o Ionawr
- Deg taliad misol o Ebrill i Ionawr
- 44 taliad wythnosol o Ebrill i Ionawr
- 22 taliad bob pythefnos o Ebrill i Ionawr

Mae'r taliadau ar gyfer cyflenwadau dŵr mesuredig yn cael ei bilio mewn ôl-ddyledion ac yn ddyledus ar alw. Gallwch dalu'r biliau fel y ganlyn:

- Ar dderbynneb bob Cwarter
- 12 taliad misol
- 52 taliad wythnosol
- 26 taliad bob pythefnos

Sut i Dalu

- Fe allwch osod trefniad casglu Debyd Uniongyrchol am ddim yn wythnosol, misol, chwarterol neu bob hanner blwyddyn. Os hoffech chi i ni ddefnyddio'r dull yma, llenwch y ffurflenni ar gefn eich bil a'i ddychwelyd i ni. Ar yn ail, cysylltwch â'n Adran Gwasanaethau Cwsmer ar 01978 833200 neu ewch i ymweld â'n safle gwe ar www.dwrddyffryndyfrdwy.co.uk i gofrestru ar-lein.
- Gallwch dalu drwy'r post (Nid oes angen stamp) danfonwch siec sy'n ddaliadwy i DŴR DYFFRYN DYFRDWY ccc a'r bonyn o'r bil i: Dŵr Dyffryn Dyfrdwy ccc, Rhadbost WX60, Packsaddle, Wrecsam LL14 4BR
- Gall taliadau cael eu gwneud mewn rhandaliadau am ddim gan defnyddio carden 'PayPoint' lle mae'r symbol 'PayPoint' yn cael ei arddangos. Am fanylion pellach cysylltwch â ni ar 01978 833200 neu e-bostiwch ni ar gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com
- Gall taliadau cael eu gwneud am ddim yn eich banc chi. Ewch a'ch bonyn wedi ei gwblhau a'r taliad i'r banc (dylid sieciau cael eu gwneud yn ddaliadwy i Dŵr Dyffryn Dyfrdwy ccc). Efallai bydd cost cownter os nad ydych yn feddiannwr cyfrif.
- Bancio Ffôn/Rhynggrwyd gan ddyfynnu'r cyfeirnod bilio ar eich bil gyda'n manylion banc (ar gael ar eich cais). Am fanylion pellach cysylltwch â ni ar 01978 833200 neu e-bostiwch ni ar gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com
- Gall taliadau cardiau Debyd neu Gredyd cael eu gwneud am ddim wrth ffonio'r Adran Gwasanaethau Cwsmer ar 01978 833200 yn dyfynnu manylion eich carden a'r swm i'w ddebydu.

- Mae swyddfeydd arian yng Nghyngor Sir Bwrdeistref Wrecsam ac yng Nghyngor Dinas Caer ar ein rhan ni am ddim. Dylai sieciau fod yn ddaliadwy i'r Cyngor addas.
- Taliadau mewn swyddfa bost. Ewch a'ch bonyn a'r taliad i unrhyw swyddfa bost. Efallai bydd rhaid i chi dalu ffi cownter ar gyfer y gwasanaeth yma.

Fe allwch hefyd dalu trwy archeb sefydlog drwy gynlyn talu cytûn. Am fanylion pellach cysylltwch â ni ar 01978 833200 neu e-bostiwrch ni ar gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com

Yn y digwyddiad bod unrhyw drefn talu wedi eu cytuno ddim yn cael ei gadw gyda chi, mi fyddwch yn cael eich hysbysu felly a bydd y swm sy'n ddyledus ar eich cyfrif yn dod yn ddaliadwy am dal yn syth.

Camau Fyddwn Yn Cymryd Os Nad Ydych Wedi Talu

Os nad ydych yn talu eich bil neu yn methu cynnal trefniant rhandal cytûn, mi fyddwn yn cymryd nifer o gamau cyn cymryd camau cyfreithiol:

Cam 1

Os nad oes taliad yn cael ei derbyn erbyn dyddiad dyledus, mi fyddwn yn rhoi 'Hysbysiad Olaf – Ôl-ddyled' yn gofyn i chi ddod a'r cyfrif yn gyfoes o fewn y saith diwrnod nesaf.

Cam 2

Os na fyddwch yn ymateb i'r 'Hysbysiad Olaf' fe allwn gynnal un neu mwy o'r camau canlynol:

Cam A – Casgliad i'r Tŷ

- Gall atgofion ychwanegol gael eu rhoi.
- Cyswllt Ffôn.
- Ymweliad Cartref.
- Llythyr hysbysu cyn hawl cysylltu, yn eich cyngori chi o'n bwriadau i roi cais Llys Sir yn eich erbyn.
- Hysbysiad o'r bwriad i ddefnyddio asiantaeth casglu dyled.

Cam B - Camau Llys Sir

Os rydym yn cymryd camau cyfreithiol drwy Lys y Sir, mi fyddwch yn mynd i unrhyw gostau ychwanegol bydd y camau yma yn enteilio.

Os nad ydych yn talu'r swm llawn i'r hawl wedi ei roi gan Lys y Sir o fewn 28 diwrnod neu geisio am setliad drwy randaliadau, mi fyddwn yn ceisio ar gyfer dedfryd cael eu rhoi yn eich erbyn. **MI FYDD HYN YN EFFEITHIO AR EICH GALLU I ENNILL CREDYD YN Y DYFODOL.**

Os nad ydych yn talu'r cyfrif yn llawn ar ôl derbyn y dyfarniad, mi fyddwn gan amlaf yn gofyn i'r Llys i orfodi'r dyfarniad. Gall hyn gynnwys unrhyw un o'r canlynol: -

- Cais i chi fod yn bresennol mewn Llys ar gyfer "Archwiliad Llafar" byddai'n rhaid i chi ateb cwestiynau o dan lw gan swyddog llys am eich materion ariannol; gall methu fod yn bresennol arwain at garchariad.

- Dyroddi “gwarant” lle mae beili'r Llys Sirol yn casglu arian dyledus, neu dal nwyddau i werthu drwy arwerthiant.
- Ceisio am “Atafael Enillion”, os ydych yn gyflogedig fydd gwybodaeth yn cael ei ddanfôn i'r cyflogwr i gadarnhau bod swm o arian yn cael ei dynnu o'ch enillion pob diwrnod talu.
- Cael “Gorchymyn Talu” a fyddai'n atal i chi rhag gwerthu eich asedau (megis adeiladau, tir neu fuddsoddiadau) heb dalu'r arian sy'n ddyledus.

Cam C – Asiantaeth Casglu Dyledion

Mi fydd eich manylion yn cael eu pasio i Asiantaeth Casglu Dyledion ar gyfer adennill arian sy'n ddyledus ac mi fyddwch yn talu unrhyw gostau ychwanegol byddai'r cam yma'n achosi. Lle mae Asiantaeth Casglu Dyledion wedi eu penodi gennym ni i adennill arian, mae'n rhaid i anghydfod neu gynigion am daliadau cael eu gwneud i'r Asiantaeth yn defnyddio'r rhif ffôn cyswllt neu gyfeiriad ar ohebiaeth a roddwyd gan yr Asiantaeth.

Mae'r Swyddfa Masnachu Deg yn rheoli'r Asiantaethau Casglu Dyledion ac mae'n archwilio yn llym gan y Cwmni ac yn gweithredu Cod Ymarfer cyfyng. Os oes gennych unrhyw ofidiau neu gwynion am yr Asiantaeth Casglu Dyledion yna ysgrifennwch at y Rheolwr Cyfrifon Cwsmeriaid, Dŵr Dyffryn Dyfrdwy ccc, Packsaddle, Heol Wrecsam, Rhostyllen, Wrecsam, LL14 4EH ac mi fydd ein cwyn yn cael ei ymchwilio.

COFIWCH- Gallwch gysylltu gydag ein Hadran Cyfrifon Cwsmeriaid ar (01978) 833200 am gyngor unrhyw amser rhwng 8.00yb a 6.00yh Ddydd Llun i Ddydd Gwener.

Os Rydych Yn Amau Eich Bil

Os rydych yn amau cyfanswm eich bil neu fod chi ddim yn credu eich bod yn haeddiannol o'r costau, mae'n rhaid i chi ddweud wrthym yn syth ac mi fyddwn yn ymchwilio i'r mater. Tra bod ein hymchwiliadau yn mynd yn ei flaen bydd eich cyfrif yn cael ei roi ar howld a ni fydd gweithrediadau casglu pellach yn cymryd lle. Dyma hefyd yr achos os mi fydddech yn ceisio am wybodaeth wrth gorff annibynnol fel yr Adran Cynghori Dinasyddion ar gyfer Gwaith a Phensiwn. Ond, os mi fyddwn dal yn methu dod i gytundeb a datrys y mater yn iawn, fe allwn gyfeirio eich cais i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr a fydd yn ymchwilio'r anghydfod yn annibynnol. Gallant gael eu cysylltu ar:

Cyngor Defnyddwyr Dŵr
Ystafell 140
Tŷ Caradog
1-6 St. Andrew's Place
Caerdydd
CF10 3BE.

Ffôn: 08457 078 267 rhwng 08.30 a 16.30

Ffacs: 029 2023 9847

E-bost: cymru@ccwater.org.uk

Mae Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn cynrychioli safbwynt y cwsmer ac yn cysylltu gyda'r Cwmni, 'Ofwat' (y corff rheoli Cwmnïoedd Dŵr a Charthffosiaeth) a Llywodraeth Cynulliad Cymru. Mae hyn yn annog gwella safonau ym mhob agwedd o wasanaethau'r Cwmni, gan gynnwys trafod cwynion. Mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn cynnig cyngor annibynnol, gwybodaeth a help i ddatrys problemau.

Sut i Gysylltu â Ni

Cyfeiriad: Mrs S Jones

Rheolwr Cyfrifon Cwsmeriaid
Dŵr Dyffryn Dyfrdwy ccc
Packsaddle
Heol Wrecsam
Rhostyllen
Wrecsam
LL14 4EH

Ffôn: 01978 833200 rhwng 08.00 – 18.00 Ddydd Llun i Ddydd Gwener

Ffacs: 01978 844586

E-bost: gwasanaeth.cwsmer@grwpdyffryndyfrdwy.com

Gwefan: www.dŵrddyffryndyfrdwy.com

Cwynion

Os oes gennych unrhyw gwynion am ein gwasanaeth rydym yn disgwyl i chi cysylltu â ni. Dylech ysgrifennu i'r Cyfarwyddwr Rheoli yn Dŵr Dyffryn Dyfrdwy ccc, Packsaddle, Heol Wrecsam, Rhostyllen, Wrecsam, LL14 4E.

Codau Ymarfer Ychwanegol a Thafleuni Gwybodaeth

Mewn ychwanegiad i'r Cod yma mae'r Codau Ymarfer olynol ar gael:

Cod Ymarfer ar Gyfer Cwsmeriaid Domestig - Mae hyn yn dweud wrthyfch am ein gwasanaethau a'n nesâd at anghenion ein cwsmeriaid.

Cod Ymarfer ar gyfer Gollyngiad – Mae hyn yn esbonio sut gallwn helpu i atal gollyngiadau a beth fyddwn yn medru gwneud os fyddech yn drwgdybio gollyngiad.

Mae pob Cod Ymarfer wedi eu cymeradwyo gan 'Ofwat'. Gall copïau o'r rhain cael eu derbyn wrth gysylltu â ni ar 01978 833200 neu ymweld â'n gwefan ar www.grwpdyffryndyfrdwy.com