Biliau heb eu talu

Cod ymarfer casglu arian heb ei dalu gan gwsmeriaid preswyl

EBRILL 2009

Dŵr Cymru
Welsh Water

Cyfeirnod: PRE0023

Os yn wynebu problemau talu eich biliau, galwch ni'n syth ar **0800 052 0145**. Mae'r llyfryn hwn yn esbonio sut allwn helpu. Mae hefyd yn nodi beth fydd yn digwydd os na fyddwch yn talu. Mae'r cod hwn yn rhan o gyfres o godau wedi'u cymeradwyo gan Ofwat, y swyddfa gwasanaethau dŵr.

Manylion ein cyhoeddiadau ar ein gwefan **www.dwrcymru.com/publications/** neu, galwch ni ar **0800 052 0138** am wybodaeth bellach.

Os na fyddwch yn deall eich bil neu'r dulliau talu, galwch ni'n syth ar 0800 052 0145.

Llinell yn agored 8.00am - 8.00pm Llun - Gwener, 8.30am - 1.30pm Sadwrn.

Talu am eich dŵr

Pwy sy'n gyfrifol am dalu'r bil dŵr?

Deiliad adeilad sy'n gyfreithiol gyfrifol am dalu'r bil dŵr, sef y person sydd fel arfer yn defnyddio'r dŵr.

Beth os yn rhentu cartref?

Gan mai chi yw'r deiliad, hyd yn oed os yn rhentu'r cartref, chi sy'n gyfrifol am dalu'r bil.

Fodd bynnag, mewn rhai achosion gellir cynnwys bil dŵr fel rhan o'r rhent. Bydd yn bwysig holi eich landlord am hynny, neu darllenwch eich cytundeb er mwyn sicrhau fod y person iawn yn derbyn y bil.

Os yn denant mae'n bosibl bydd eich costau dŵr yn rhan o'r rhent ond bydd hynny'n amrywio rhwng tenantiaethau, felly cofiwch wirio hynny wrth symud i mewn. Hysbyswch ni os yw eich cytundeb tenantiaeth yn nodi mai'r landlord sy'n gyfrifol am dalu'r biliau dŵr (mae'n bosibl y gofynnwn i weld y cytundeb). Galwch ni ar **0800 052 0145**.

Tenantiaid Awdurdodau Lleol & Cymdeithasau Tai

Mae cytundeb gennym gyda rhai awdurdodau lleol a chymdeithasau tai sy'n eu galluogi i filio a chasglu costau dŵr gan eu tenantiaid. Os yn denant awdurdod lleol neu gymdeithas tai, efallai byddwch yn derbyn bil dŵr a charthffosiaeth ganddynt. Os yn ansicr o'r sefyllfa, galwch ni ar **0800 052 0145**.

Nid eich bil chi?

Os byddwn wedi cysylltu â'r person anghywir, efallai mai'r landlord neu denant blaenorol sy'n gyfrifol. Galwch ni'n syth ar **0800 052 0145**.

Problemau talu eich bil?

Mae'n bosibl byddwn yn gallu helpu – felly cofiwch gysylltu â ni ar **0800 052 0145** cyn gynted â phosibl.

Gall fod rhai amgylchiadau ble gallwn ostwng neu gyfyngu eich costau. Yn ogystal, efallai bydd ffyrdd eraill o'ch helpu i dalu, felly cofiwch gysylltu â ni.

Am resymau diogelwch a hyfforddi staff, gellir recordio galwadau ffôn.

Rydym yn cynnal Cronfa Cefnogi Cwsmeriaid sy'n gallu cynnig cymorth ariannol i gwsmeriaid fydd yn cyfarfod â'r meini prawf ac mewn dyled i ni. Manylion pellach wrth alw **0800 052 0145**.

Cofiwch, ni fyddwn yn gallu helpu os na ddywedwch wrthym eich bod yn wynebu problemau talu eich bil.

Os am gyngor annibynnol galwch asiantaeth leol megis:

- Canolfan Gynghori
- Canolfan Cynghori Defnyddwyr
- Canolfan Cyngor Ariannol

Mae'r cyfeiriadau a rhifau ffôn yn y Llyfr Ffôn.

Neu, mae'r Gwasanaeth Cyngor Cyfreithiol Cymunedol yn rhoi cyngor am ddim dros y ffôn a'r rhyngrwyd, ar ddyledion, tai, budd-daliadau a materion addysg.

Galwch **0845 345 4345** (galwad leol) Llun i Gwener, 9.00am tan 5.00pm, neu ewch i **www.clsdirect.org.uk**

Bydd y gwasanaeth hefyd yn eich helpu i gael hyd i gyngor lleol ar bob math o faterion.

Beth fydd yn digwydd os yn cysylltu â ni?

- Byddwn yn ymchwilio os bydd modd rhoi disgownt neu gyfyngu eich costau
- Byddwn yn ceisio trefnu cytundeb â chi i dalu'r bil o fewn cyfnod rhesymol ar delerau gallwch chi fforddio.
- Byddwn yn trin eich achos mewn ffordd sensitif ac os yn wynebu problemau trefnu taliadau oherwydd salwch neu anabledd gallwn wneud trefniadau mwy cyfleus i chi.

Os yn wynebu problemau cynilo arian i dalu eich bil, mae'n bosibl gallwn gynnig dull talu mwy addas. Mae'r tablau isod yn rhestru'r gwahanol ddulliau a mannau talu:

Pob dull talu am ddim oni nodir fel arall

Dull	Bob 6 a 12 mis		Bob mis		Bob pythefnos neu amlach	
	Mesuredig	Anfesuredig	Mesuredig	Anfesuredig	Mesuredig	Anfesuredig
Debyd uniongyrchol	Cytuno dyddiad â'r cwsmer*	1 Ebrill ac 1 Hydref	1, 8, 15 neu 23	1, 8, 15 neu 23		
Llyfr talu			✓	✓		✓
Cerdyn talu			✓	✓	✓	✓
Cerdyn credyd	✓	✓	✓	✓		
Bil cyfan	✓	✓				
Casgliad cyngor					✓	✓

	Dull talu				
Man talu	Cerdyn talu	Llyfryn	Bil	Siec	Arian
Awdurdod lleol **		✓	✓	✓	✓
Swyddfa'r Post	✓	✓	✓		✓
Paypoint	✓	✓	✓	✓	✓
Banc ***		✓	✓	✓	✓
Post		✓	✓	✓	

* Cymrir y taliad 14 dydd ar ôl dyddiad y bil, fydd yn dibynnu ar ddyddiad darllen y mesurydd.

** Nid pob awdurdod lleol

*** Am ddim yn y NatWest neu fanc y cwsmer

Cardiau credyd/debyd

1. Ar-lein yn **www.dwrcymru.com**
2. Dros y ffôn ar **0800 052 0145**
3. Drwy'r post at:

Dŵr Cymru
Gwasanaethau Cwsmeriaid
Blwch Post 690
Caerdydd
CF3 5WL

Sieciau

Sieciau'n daladwy i 'Dŵr Cymru Cyf', eu croesi Cyfrif y Talai a nodi'r cyfeirnod cwsmer ar gefn y siec. Anfon y siec at:

Dŵr Cymru
Gwasanaethau Cwsmeriaid
Blwch Post 690
Caerdydd
CF3 5WL

Nodir yr opsiynau talu ar gefn eich bil ac yn ein llyfryn Cynllun Prisiau.

Peidiwch â gofidio! Cysylltwch â ni'n syth. Galwch ni ar 0800 052 0145 er mwyn trafod y ffordd orau o dalu eich bil a threfnu cynllun rhandaliadau.

Hoffem drefnu cytundeb â chi i dalu eich bil. Byddwn yn dilyn y cytundeb hwnnw cyn belled y glynwch chi at eich gair. Os yn trefnu cytundeb rhandaliadau a'ch bod yn methu ei ddilyn, bydd y cyfanswm dyledus yn daladwy.

Sut allwn eich helpu

Efallai bydd rhai amgylchiadau pan fyddwn yn gallu gostwng neu gyfyngu eich costau. Ac efallai byddwn yn gallu helpu mewn ffyrdd eraill:

- Os bydd modd eich ffonio, gallwn alw ar unrhyw gam o'r broses i geisio helpu cyn i'r broblem waethygu.
- Os yn defnyddio ychydig o ddŵr neu werth trethiannol eich cartref yn uchel, gallai mesurydd helpu i ostwng eich biliau dŵr. Ond cofiwch, bydd dal angen talu pob swm dyledus cyn gwneud hynny. Os am holi am osod mesurydd, galwch ni ar **0800 052 0145**.
- Os yn derbyn un o'r prif fudd-daliadau neu gredydau treth, a bod 3 neu fwy o blant dibynnol o dan 19 oed yn byw gyda chi, neu aelod o'r teulu yn dioddef o gyflwr meddygol sy'n galw am ddefnyddio llawer o ddŵr, mae'n bosibl byddwch yn gymwys i dalu prisiau Cymorth Dŵr Cymru sy'n trefnu biliau ar sail swm cyfartalog. Galwch **0800 052 0145** i weld os ydych yn gymwys a gofyn am ffurflen gais.

Cofiwch, er ein bod yn gallu cynnig cymorth dros y ffôn, chi sy'n gyfrifol am dalu eich biliau dŵr yn y pen draw.

Peidiwch aros i ni gysylltu â chi, galwch ni'n syth ar 0800 052 0145.

Beth arall allwch chi wneud?

Efallai byddwn yn gallu gostwng eich costau os yn derbyn Cymhorthdal Incwm/Lwfans Cyflogaeth & Cymorth ar sail incwm, y Lwfans Chwilio Gwaith ar sail incwm neu'r Credyd Pensiwn, mae'n bosib bydd yr Adran Gwaith & Pensiynau yn gallu trefnu taliadau uniongyrchol i ni o'ch budd-daliadau - dyma'r cynllun trydydd parti.

Os am wneud cais, cysylltwch â swyddfa leol yr Adran Gwaith & Pensiynau – neu galwch ni ar **0800 052 0145**, 8.00am - 8.00pm Llun - Gwener, 8.30am - 1.30pm Sadwrn.

Gallwch hefyd gysylltu ag adrannau'r Llywodraeth – megis yr adran gwaith & pensiynau, swyddfa pensiynau neu HMRC. Ni fyddant yn debyg o roi arian ond fe allant helpu mewn ffyrdd eraill.

Mae rhif ffôn swyddfeydd lleol yr Adran Gwaith & Pensiynau a'r gwasanaethau cymdeithasol yn y llyfr ffôn. Cofiwch ddweud wrthym os yn gofyn am gymorth gan yr Adran Gwaith & Pensiynau neu unrhyw adrannau eraill.

Cyngor pwysig ar gyfer ein cwsmeriaid

Beth os na fyddaf yn talu'r bil?

Os na fyddwch yn talu bil neu gadw at drefniant i dalu mewn rhandaliadau, efallai bydd angen i ni gymryd camau cyfreithiol drwy Lys Sirol i adennill yr arian dyledus. Fe ellir gwneud hynny hefyd os na allwn ddod i gytundeb boddhaol ar drefniadau i dalu eich dyledion.

Fodd bynnag, ni fyddwn yn dymuno gwneud hynny ac fe wnawn bopeth y gallwn i osgoi mynd i lys.

Gallai mynd ag achos i Lys Sirol arwain at ddyfarniad yn eich erbyn a gall hynny effeithio'ch hawl i gredyd yn y dyfodol.

Os na thalwch ni ar ôl dyfarniad gan lys, fe ofynnwn y llys i ddefnyddio'r system 'Gorfodi Dyfarniad'. Gall gynnwys un o'r isod:

- "gwarant" i gipio nwyddau – tynnu nwyddau o'ch cartref hyd at werth y swm dyledus
- "atodiad enillion" i gasglu arian o'ch cyflog – cymryd taliadau uniongyrchol o'ch cyflog
- "gorchymyn" i werthu rhan o'ch eiddo – os yn gwerthu eich cartref, tynnu'r swm dyledus o'r pris gwerthu

Gallech hefyd dderbyn gorchymyn i ymddangos ger bron y Llys i ateb cwestiynau am eich amgylchiadau ariannol.

Yn ogystal â'r drafferth a'r anghyfleustra, mae camau cyfreithiol yn costio arian a byddwn yn gorfod gofyn i chi dalu'r costau ychwanegol hynny.

Mae dyfarniad llys yn wybodaeth gyhoeddus a bydd cyrff eraill yn gallu gweld ei gynnwys.

Gallai methu talu eich biliau'n brydlon effeithio eich gallu i gael credyd gan gyrff eraill.

Gallwn ddefnyddio asiantaeth casglu dyledion ar unrhyw gam o'r broses adennill – ond fel arfer bydd ar ôl anfon y nodyn atgoffa cyntaf. Rheoleiddir yr asiantaethau hyn gan y Swyddfa Masnachu Teg ac maent yn dilyn codau ymarfer Dŵr Cymru a'r Gymdeithas Gwasanaethau Credyd.

Anghytuno â'r bil?

Dywedwch wrthym yn syth os nad ydych yn gyfrifol am y bil. Er enghraifft, os yw'r landlord yn gyfrifol am dalu'r biliau dŵr, a'n bod ni wedi dechrau camau i adennill yr arian gennych, hysbyswch ni er mwyn atal y broses dros dro.

Yn ogystal, gellir atal y broses os byddwch wedi cysylltu â Chyngor Defnyddwyr Dŵr – Cymru, yr Adran Gwaith & Pensiynau neu Ganolfan Byd Gwaith.

Os yn gwsmer ar fesurydd a'r bil am ddŵr yn uwch na'r arfer, gall fod amryw resymau am hynny. Galwch ni ar **0800 052 0140** am gyngor pellach.

Mae'n amlwg na fyddwn am gymryd camau cyfreithiol os nad ydych yn gyfrifol am dalu'r bil. Byddwn yn ymchwilio'r mater ond, os na allwn ddod i gytundeb â chi, mae'n bosibl bydd angen gwneud "Cais" i Lys wneud penderfyniad.

Delio â chwynion

Bydd y cwmni'n dilyn trefn ffurfiol wrth ddelio â chwynion am unrhyw agwedd o'n gwasanaethau. Mae'r manylion llawn yn y llyfryn 'Delio â'ch Cwynion' a gallwch gael copi wrth alw **0800 052 0138**. Bydd yn well gennym ddelio â phroblemau dros y ffôn, oherwydd dyma'r ffordd gyflymaf o'u datrys. Galwch ni ar **0800 052 0145**.

Dyma'r cyfeiriad os am ysgrifennu atom:

Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid
Dŵr Cymru Welsh Water
Blwch Post 690
Caerdydd CF3 5WL

Neu ebost at **water.enquiries@dwrcymru.com**

Cysylltu â ni

Galwch ni ar **0800 052 0145**. Llinellau'n agored Llun i Gwener 8.00am – 8.00pm, Sadwrn 8.30am - 1.30pm.

Neu cysylltwch ar-lein yn **www.dwrcymru.com**
Dyma'r cyfeiriad os am ysgrifennu atom:

Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid
Dŵr Cymru Welsh Water
Blwch Post 690
Caerdydd
CF3 5WL

Cymorth arall?

Cyngor Defnyddwyr Dŵr, Cymru yw'r corff defnyddwyr annibynnol a sefydlwyd er mwyn diogelu eich hawliau. Mae dyletswydd arno i ymchwilio cwynion cwsmeriaid cwmnïau dŵr a charthffosiaeth. Bydd hefyd yn gallu rhoi cyngor ac awgrymu ble i gael cymorth pellach.

Cyngor Defnyddwyr Dŵr, Cymru

Ystafell 140
Tŷ Caradog
1-6 St Andrews Place
Caerdydd
CF10 3BE

ffôn **08457 078267**
ffacs **029 2023 9847**
minicom **0121 6251422**
ebost **wales@ccwater.org.uk**
gwefan **www.ccwater.org.uk**