Dŵr Cymru
Welsh Water

Casglu taliadau dyledus gan gwsmeriaid preswyl

Cod Ymarfer Dŵr Cymru

Nid-er-elw

Yma yn Dŵr Cymru, nid oes gennym gyfranddalwyr ac rydym am wneud cymaint ag y gallwn i helpu pob un o'n cwsmeriaid i dalu eu biliau, er lles pawb.

Mae'r cod hwn yn nodi ein prosesau a dyletswyddau Dŵr Cymru wrth gasglu taliadau dŵr a charthffosiaeth sy'n ddyledus. Fe'i cyflwynwyd i Ofwat, sef rheoleiddiwr economaidd y diwydiant dŵr, er mwyn dangos sut rydym yn cydymffurfio â'i 'Ganllawiau Talu Teg'.

Ein prif nod wrth gasglu taliadau dŵr a charthffosiaeth sy'n ddyledus yw ymddwyn yn deg, yn gymesur ac yn unol â'r gyfraith. Rydym yn annog ein cwsmeriaid i ymgysylltu â ni, pa bynnag ran o'r broses adennill dyledion sy'n berthnasol iddynt. Nid yw hi byth yn rhy hwyr i ofyn am gymorth. Rydym yn gwbl ymrwymedig i helpu cwsmeriaid agored i niwed, yn enwedig lle bydd hyn yn effeithio ar eu gallu i dalu.

Byddwn yn dangos ein hymrwymiad i gynnig gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol o fewn paramedrau'r ddeddfwriaeth sy'n ymdrin â chasglu ac adennill taliadau dŵr a charthffosiaeth gan gynnwys Deddf Hawliau Dynol 1998, Deddf Diogelu Data 1998, Deddf Cydraddoldeb 2010 ac unrhyw Ddeddfau Seneddol eraill sy'n berthnasol i Dŵr Cymru.

Deall eich bil

Cwsmeriaid heb fesurydd

Os nad oes gennych fesurydd dŵr, caiff eich bil ei gyfrifo yn seiliedig ar Werth Ardrethol eich eiddo neu'r Tâl Gwasanaeth Unffurf (os nad oes gan eich eiddo Werth Ardrethol).

Eich Taliad Dŵr yw:
Gwerth Ardrethol eich eiddo, wedi'i luosi â chyfradd fesul punt o'r Gwerth Ardrethol sy'n destun isafswm tâl neu'r Tâl Gwasanaeth Unffurf.

Eich Taliad Carthffosiaeth yw:
Gwerth Ardrethol eich eiddo, wedi'i luosi â chyfradd fesul punt o'r Gwerth Ardrethol sy'n dibynnu ar y gwasanaethau y mae'r eiddo yn eu derbyn neu'n elwa ohonynt o ran draenio dŵr wyneb, draenio'r briffordd a charthion budr neu'r Tâl Gwasanaeth Unffurf.

Cyfrifwyd Gwerth Ardrethol eich eiddo gan swyddfa brisio eich cyngor lleol. Mae'n asesiad o werth rhent blynyddol eich eiddo ar y farchnad agored, ar ddyddiad y prisiad, fel pe bai'n cael ei gynnig ar y farchnad agored. Dim ond manylion am y ffigur Gwerth Ardrethol terfynol sydd gennym.
Nid yw'r Gwerth Ardrethol yn ymwneud â bandiau presennol y Dreth Gyngor, ac nid yw newid mewn band yn effeithio arno.

Mae'r Gwerth Ardrethol yn amrywio o un eiddo i'r llall, felly efallai y bydd eich un chi yn wahanol i un eich cymdogion.

Os yw eich eiddo wedi newid defnydd, efallai y bydd angen i ni addasu eich taliadau, felly cysylltwch â ni ar unwaith.

Byddwch yn cael bil unwaith y flwyddyn, a byddwn yn ei anfon atoch ym mis Mawrth ar gyfer y flwyddyn yn dechrau ar 1 Ebrill. Rhowch wybod i ni os byddwch yn symud tŷ cyn y cyfnod bilio, a chaiff eich bil ei ddiwygio fel y bo'n briodol.

Cwsmeriaid â mesurydd

Mae eich bil mesuredig yn cynnwys dwy ran: Rydych yn talu swm yn seiliedig ar y dŵr rydych yn ei ddefnyddio, wedi'i fesur mewn metrau ciwbig (m3). Mae un metr ciwbig yn 1,000 litr – tua 220 galwyn o ddŵr, neu tua 12 bath.

Faint o ddŵr ydych chi'n ei ddefnyddio? Defnyddiwch ein cyfrifiannell ar-lein yn **dwrcymru.com** i gael gwybod.

Byddwch hefyd yn talu swm penodedig yn seiliedig ar faint y mesurydd dŵr sydd gennych. Tâl Gwasanaeth yw'r enw ar hyn, ac mae'n mynd tuag at ein costau o ddarllen, gwaith cynnal a chadw, ac ailosod ein mesurydd dŵr, gwaith cynnal a chadw cyffredinol ein rhwydweithiau dŵr a charthffosiaeth, gan gynnwys cronfeydd dŵr, gweithfeydd trin dŵr, pibellau, gorsafoedd pwmpio ac ati.

Eich taliadau dŵr

Mae eich taliadau dŵr yn seiliedig ar y dŵr a gaiff ei ddefnyddio yn ôl y mesurydd mewn metrau ciwbig.

Mae'r taliadau hyn yn berthnasol o 1 Ebrill 2024. Byddwn yn codi tâl arnoch am unrhyw ddŵr rydych wedi'i ddefnyddio cyn y dyddiad hwn ar gyfraddau'r flwyddyn flaenorol. Rydym yn cymryd bod eich defnydd o ddŵr yn gyson drwy gydol y cyfnod bilio.

Eich taliadau carthffosiaeth

Mae eich taliadau carthffosiaeth hefyd yn seiliedig ar y dŵr a gaiff ei ddefnyddio a'i fesur yn ôl y mesurydd, gan gynnwys dŵr wyneb a draenio'r briffordd. Ar gyfer y rhan fwyaf o gwsmeriaid, rydym yn cymryd bod bron y cyfan o'r dŵr yn dychwelyd i'r garthffos ac eithrio, er enghraifft, yr hyn a ddefnyddir ar gyfer coginio neu ddyfrio'r ardd. Felly, cyfrifir elfen garthffosiaeth y bil mesuredig ar 95% o gyfaint y dŵr a ddefnyddir. Os gallwch ddangos bod swm y dŵr gwastraff rydych yn ei ddraenio i'r garthffos yn llai na 95% (oherwydd eich bod yn defnyddio dŵr wrth gynhyrchu er enghraifft) cysylltwch â ni drwy fynd i **dwrcymru.com** a llenwch ein ffurflen peidio â dychwelyd i'r Garthffos.

Os nad oes dim o'ch dŵr glaw yn draenio i'r garthffos gyhoeddus byddwch wedi'ch eithrio rhag elfen dŵr wyneb eich taliadau. Mae ffurflen Ad-daliad Draenio Dŵr Wyneb ar gael ar ein gwefan dwrcymru.com neu gallwch ein ffonio ar 0800 052 045. Bydd unrhyw ad-daliad yn weithredol o 1 Ebrill 2019 neu'r dyddiad meddiannu os yw'n hwyrach.

Talu fy mil

Mae Deddf y Diwydiant Dŵr 1991 yn nodi mai meddiannydd eiddo sy'n gyfreithiol gyfrifol am dalu'r bil.

Eich cyfrifoldeb chi yw rhoi gwybod i ni os byddwch yn symud tŷ.

Os na fyddwch yn gwneud hynny, mae'n bosibl y byddwn yn parhau i'ch bilio ac y caiff taliadau ychwanegol eu codi arnoch. Os byddant yn parhau'n ddyledus, gallent effeithio ar eich statws credyd.

Tenantiaid

Gan mai chi yw'r meddiannydd, hyd yn oes os ydych yn rhentu eich cartref, chi sy'n gyfrifol am dalu'r bil. Fodd bynnag, mewn rhai achosion, efallai y caiff eich bil dŵr ei gynnwys yn eich rhent. Mae'n bwysig iawn eich bod yn cadarnhau hyn gyda'ch landlord, neu'n edrych ar eich cytundeb tenantiaeth, fel bod y bil yn cael ei anfon at y person cywir.

Landlordiaid a pherchenogion nad ydynt yn feddianwyr

Os mai rhywun arall, ac nid chi, e.e. tenantiaid, sy'n byw mewn eiddo sy'n perthyn i chi, mae Rheoliadau'r Diwydiant Dŵr (Ymgymerwyr sy'n Gyfan Gwbl neu'n Bennaf yng Nghymru) (Gwybodaeth am Feddianwyr nad ydynt yn Berchenogion) 2014 yn ei gwneud hi'n ofynnol i chi roi gwybodaeth i ni am y meddianwyr o fewn 21 diwrnod i'r dyddiad y daethant i fyw yno. Os nad ydych yn gwneud hyn, efallai y byddwch yn atebol, ar y cyd â'r meddiannydd, am unrhyw daliadau sy'n ddyledus i ni.

Mae'r Rheoliadau yn ei gwneud hi'n ofynnol i chi roi'r wybodaeth ganlynol i ni o fewn 21 diwrnod i'r dyddiad y daeth y meddiannydd i fyw yno:

- Enw llawn pob oedolyn sy'n byw yn yr eiddo;
- Dyddiad geni pob oedolyn sy'n byw yn yr eiddo (os rhoddwyd y dyddiadau hyn i chi);
- Y dyddiad neu'r dyddiadau y daethant i fyw yno.

Gallwch roi'r wybodaeth hon i ni gan ddefnyddio porth ar y we a ddatblygwyd gan y diwydiant dŵr er mwyn helpu landlordiaid i reoli eu portffolio o gyfrifon — **www.landlordtap.co.uk**.
Mae'n rhoi cyfeirnod i chi i ddangos eich bod wedi gwneud hynny.

Pryd y mae angen i chi dalu

Mae angen talu eich bil o fewn 14 diwrnod i ddyddiad eich bil.

Mae'n well gan lawer o'n cwsmeriaid dalu eu biliau fesul tipyn, gan wneud taliadau bob mis, bob pythefnos neu bob wythnos. Mae trefnu Debyd Uniongyrchol yn helpu i reoli'r taliadau ac yn golygu nad oes rhaid i chi boeni am gofio gwneud taliadau. I drefnu debyd uniongyrchol, ewch i **dwrcymru.com** neu ffoniwch ni ar **0800 052 0145**.

Edrychwch ar gefn eich bil neu ewch i **www.dwrcymru.com** i gael rhestr lawn o'r opsiynau talu.

Os byddwch yn trefnu i dalu mewn rhandaliadau, ac nid ydych yn gwneud eich taliadau mewn pryd, bydd y swm cyfan yn ddyledus. Mae'n bwysig felly eich bod yn talu'r swm cywir ar y dyddiadau y mae'n ddyledus. Gweler tudalen 8 i gael rhagor o wybodaeth am beth fydd yn digwydd os na fyddwch yn talu mewn pryd.

Bydd taliadau a wneir yn talu'r ddyled hynaf bob tro. Os oes gennych gyfrif ar gyfer eiddo blaenorol y mae arian yn ddyledus arno, mae'n bosibl y byddwn yn cyfuno'r cyfrif hwn â'ch cyfrif cyfredol.

Os ydych yn cael trafferth talu

Peidiwch ag anwybyddu unrhyw broblemau talu. Efallai y byddwn yn gallu cynnig cynllun talu arall sy'n fwy fforddiadwy, ac mae gennym gynlluniau a thariffau i leihau eich biliau.

Cysylltwch â ni nawr a byddwn yn gwneud y canlynol:

- Gwirio a ydych yn gymwys ar gyfer unrhyw rai o'n taliadau gostyngedig
- Ceisio dod i gytundeb â chi ynglŷn â thalu'r bil o fewn cyfnod rhesymol ar swm y gallwch ei fforddio;
- Ystyried a fyddai egwyl talu fer neu gynllun cymorth yn addas i chi;
- Cadarnhau a fyddai enwebai yn addas i chi, i drafod materion ar eich rhan;
- Ceisio datrys unrhyw broblemau sydd gennych;
- Ymdrin â'ch achos mewn ffordd sensitif ac ystyried unrhyw amgylchiadau penodol sy'n effeithio ar eich gallu i dalu.

Nid yw hi byth yn rhy hwyr i gysylltu. Os ydych yn poeni am gysylltu â ni dros y ffôn, gallwch gwblhau ffurflen ar-lein yn **www.dwrcymru.com/cymorthgydabiliau** a gall un o'n cynghorwyr eich ffonio'n ôl er mwyn trafod datrysiad.

Help i dalu

Cynlluniau cymorth

Os ydych yn cael trafferth talu eich bil, rhowch wybod i ni cyn gynted â phosibl. Rydym yn cynnig nifer o gynlluniau er mwyn helpu i'w wneud yn fwy fforddiadwy

HelpU

Os ydych yn gartref incwm isel sy'n cael budd-daliadau sy'n dibynnu ar brawf modd, mae'n bosibl y gallech gael help drwy ein cynllun HelpU.

WaterSure Cymru

Cynllun sydd ar gael i gartrefi incwm isel sy'n cael rhai budd-daliadau penodol sydd â mesurydd dŵr, sydd naill ai'n deulu mawr neu'n deulu lle mae gan aelod o'r teulu gyflwr meddygol sy'n golygu bod angen defnyddio swm sylweddol o ddŵr ychwanegol. Os ydych yn gymwys, bydd eich taliadau'n cael eu capio.

Cronfa Cymorth Cwsmeriaid

Cronfa yn ôl disgresiwn i helpu cwsmeriaid sy'n wynebu caledi ariannol difrifol ac sydd ar ei hôl hi â'u taliadau. Os ydych yn gwneud eich taliadau presennol fesul rhandaliadau am flwyddyn, yna byddwn yn canslo unrhyw ddyledion sy'n weddill.

Dŵr Uniongyrchol

Os ydych yn cael budd-daliadau penodol a'ch bod ar ei hôl hi â'ch taliadau, gallwch dalu'n uniongyrchol drwy eich budd-daliadau a thalu £25 yn llai y flwyddyn.

Effeithlonrwydd Dŵr

Mae dŵr yn werthfawr ac mae gan bob un ohonom ran i'w chwarae wrth wneud defnydd doeth ohono, a all helpu i leihau eich biliau os oes gennych fesurydd dŵr. Ystyriwch ein cyngor defnyddiol ar effeithlonrwydd dŵr i leihau eich defnydd a'ch biliau!

Cymuned

Mewn partneriaeth â Chyngor ar Bopeth, Cymru Gynnes a StepChange, mae Cymuned yn cefnogi aelwydydd sy'n gweithio sy'n cael trafferthion fforddio'r hanfodion. Gall cwsmeriaid cymwys y mae eu gwariant yn fwy na'u hincwm gael cyfnod o dri mis heb dalu am eu bil dŵr.

Cysylltu a chael help

Mae llawer o sefydliadau a chynlluniau ar gael os ydych yn cael trafferth â dyledion. Mae cyngor ar ddyledion yn amrywio o adnoddau i'ch helpu i gynllunio a chyllidebu, gan eich helpu i fanteisio i'r eithaf ar eich incwm os ydych ar fudd-daliadau neu os oes angen cymorth ychwanegol arnoch ac i ddod i gytundeb â chredydwyr o ran cynlluniau talu cynaliadwy. Os byddwch yn gofyn am gyngor, mae'n bosibl y byddwch yn gymwys i wneud cais i gynllun Lle i Anadlu er mwyn rhoi amser i chi gael help. Mae'r cyngor hwn ar gael am ddim gan lawer o sefydliadau a byddem bob amser yn eich annog i ddefnyddio cwmni sy'n rhoi cyngor am ddim ar ddyledion lle bynnag y bo'n bosibl. Gall y sefydliadau canlynol eich helpu chi.

Y Llinell Ddyled Genedlaethol
Rhif Ffôn: 0808 808 4000
Ewch i: www.nationaldebtline.org

Step Change
Rhif Ffôn: 0800 138 1111
Ewch i: www.stepchange.org

Canolfan Cyngor ar Bopeth
Ewch i: www.adviceguide.org.uk

Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol
Rhif Ffôn: 0300 500 5000
Ewch i: www.moneyadviceservice.org.uk

Advice UK
Rhif Ffôn: 0300 777 0107
Ewch i: www.adviceguide.org.uk

Cyngor Cyfreithiol Sifil
Rhif Ffôn: 0845 345 4 345
Ewch i: www.gov.uk/legal-aid

Gwyddom hefyd fod angen cymorth ychwanegol ar ein cwsmeriaid o bryd i'w gilydd, a thrwy ymuno â'n Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth, gallwch gael help ychwanegol â'r canlynol:

- Darparu dŵr potel i chi os bydd toriad yn eich cyflenwad
- Ffyrdd amgen o gael gwybodaeth fel braille neu brint bras
- Sicrwydd rhag galwyr ffug

Mae'n wasanaeth am ddim a gallwch ymuno â'r gofrestr drwy gwblhau ein ffurflen ar-lein yn **www.dwrcymru.com/priorityservices** neu drwy ein ffonio ar **0800 052 0145**.

Problemau gyda fy mil

Anghydfodau

Os nad ydych o'r farn mai chi sy'n gyfrifol am y bil, neu os oes anghydfod ynghylch y swm, mae'n rhaid i chi ddweud wrthym ar unwaith.

Os ydych yn gwsmer sydd â mesurydd a bod y swm y codir tâl amdano yn y bil yn uwch na'r disgwyl, gall fod nifer o resymau am hyn. Er enghraifft, efallai fod ymwelwyr wedi bod yn aros gyda chi, eich bod wedi cael dyfeisiau newydd wedi'u gosod, eich bod wedi defnyddio mwy o ddŵr oherwydd tywydd cynhesach neu eich bod yn gweithio gartref. Ystyriwch a oes ffactorau fel hyn yn effeithio ar eich bil.

Os na fyddwch yn talu

Os na fyddwch yn talu eich bil neu'n talu'n unol â threfniant rhandaliadau y cytunwyd arno, byddwn yn cysylltu â chi drwy lythyr, dros y ffôn a thrwy neges destun os yw eich manylion gennym. Siaradwch â ni heddiw os hoffech gael negeseuon testun i'ch atgoffa pan fydd rhandaliad yn ddyledus. Nid yw hi byth yn rhy hwyr i gysylltu â ni, ac mae'n bosibl y byddwn yn gallu eich helpu. Os na fyddwch yn ymateb, mae'n bosibl y byddwn yn anfon eich cyfrif ymlaen i Asiantaeth Casglu Dyledion neu'n cymryd camau gweithredu cyfreithiol drwy'r Llys er mwyn adennill yr holl arian sy'n ddyledus i ni. Os ydych yn cael unrhyw daliadau gan yr Adran Gwaith a Phensiynau, gallwn ddidynnu arian yn uniongyrchol o'r taliadau hyn. Rydym hefyd yn rhannu eich data ag Asiantaethau Gwirio Credyd. Lle y bo'n bosibl, byddwn yn nodi'r camau nesaf y byddwn yn eu cymryd i adennill y ddyled.

Asiantaethau Gwirio Credyd

Rydym yn rhannu ein data ag Asiantaethau Gwirio Credyd. Gall talu eich biliau mewn pryd fod yn ddefnyddiol i ddatblygu eich proffil credyd. Os na fyddwch yn talu eich biliau cyn y dyddiad dyledus, neu os na fyddwch yn talu rhandaliad y cytunwyd arno mewn pryd, gallwn gofnodi dynodwr talu'n hwyr yn erbyn eich ffeil credyd a allai effeithio ar eich sgôr credyd ac ar eich gallu i gael credyd. Dim ond 90 diwrnod ar ôl y dyddiad yr oedd y taliad yn ddyledus y byddwn yn ystyried eich cyfrif yn gyfrif diffygdalu a byddwn yn anfon Hysbysiad o Fwriad i Gofnodi Achos o Ddiffygdalu 30 diwrnod cyn cofrestru'r Achos o Ddiffygdalu â'r Asiantaeth Gwirio Credyd. I gael rhagor o wybodaeth, gweler ein hysbysiad preifatrwydd **www.dwrcymru.com/cyfreithiol**

Defnyddio Asiantaethau Casglu Dyledion

Gallwn ddefnyddio Asiantaethau Casglu Dyledion ar unrhyw adeg yn ystod y broses adennill, er mai ar ôl anfon o leiaf ddau lythyr atgoffa y byddai hyn yn digwydd fel arfer. Rheoleiddir yr asiantaethau hyn gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol ac maent yn gweithredu yn unol â Chodau Ymarfer. Caiff yr asiantaethau hyn gyfarwyddyd i gasglu'r ôl-ddyledion ar ein rhan naill ai'n llawn neu drwy gynllun talu y cytunwyd arno. Os ydych yn gymwys i gael tariff cymorth, byddant yn trafod hyn â chi. Gall Asiantaethau Casglu Dyledion gysylltu â chi drwy lythyr neu drwy ymweld â'ch eiddo. Hoffem eich helpu cyn i bethau fynd yn ormod o broblem, felly ffoniwch ni'n ôl neu atebwch ein llythyrau.
Nid yw hi byth yn rhy hwyr i gysylltu â ni.

Os ydych yn anfodlon ar y gwasanaeth a gewch gan yr asiantaethau hyn, gallwch naill ai gwyno'n uniongyrchol iddyn nhw neu gallwch gyflwyno cwyn i ni. Gweler y manylion ar dudalen 12. Ymchwilir yn drylwyr i bob cwyn ac ymatebir iddi.

Proses Gwneud Hawliad yn y Llys Sirol

Dim ond pan fetho popeth arall y byddwn yn ystyried defnyddio'r llysoedd sirol i adennill ein taliadau:

Cam 1 – Llythyr hawlio

Mae'n rhaid i ni ddilyn rheolau'r llys sirol cyn gwneud hawliad yn eich erbyn. Mae llythyr hawlio yn nodi beth rydym yn ei hawlio a'r opsiynau sydd ar gael i chi ymateb. Bydd gennych 30 diwrnod i wneud hynny. Peidiwch ag anwybyddu'r llythyr hwn gan y bydd costau yn gysylltiedig â hynny os bydd yn rhaid i ni wneud yr hawliad.

Cam 2 – Gwneud hawliad yn y llys sirol yn eich erbyn

IOs na fyddwch yn talu'r swm sy'n ofynnol, byddwn yn gwneud hawliad yn y Llys Sirol yn eich erbyn ar gyfer y ddyled. Os byddwn yn gwneud hawliad, yna byddwn yn gofyn i'r Llys ychwanegu ein costau cyfreithiol at y ddyled. Bydd hyn yn cynyddu'r swm y bydd yn rhaid i chi ei dalu.

Os na fyddwch yn ymateb i'r ffurflen hawlio, byddwn yn gofyn i'r Llys wneud dyfarniad yn eich erbyn.

Os bydd dyfarniad yn cael ei gyhoeddi gan y Llys, bydd yn cael ei gofnodi ar Gofrestr Dyfarniadau, Gorchmynion a Dirwyon Cymru a Lloegr. Bydd dyfarniad yn aros ar y gofrestr am 6 blynedd o'r dyddiad y cafodd ei gofnodi, oni chaiff ei ddiddymu neu ei wrthod, neu ei dalu'n llawn o fewn 1 mis calendr i ddyddiad y dyfarniad.

Os felly, byddem yn disgwyl iddo gael ei ganslo. Os byddwch yn talu'r ddyled a ddyfarnwyd ar ôl 1 mis calendr, bydd y dyfarniad yn aros ar y Gofrestr Dyfarniadau am y cyfnod o 6 blynedd, ond caiff ei nodi fel un sydd 'wedi'i fodloni'.

Caiff Dyfarniadau Llys eu cyhoeddi ar sail agored a gall sefydliadau eraill eu gweld. Gall hyn effeithio ar eich statws credyd

Gorfodi'r dyfarniad

Os na fyddwch yn talu'r swm llawn i ni neu'n cytuno ar gynllun ad-dalu, gallwn ddefnyddio unrhyw un o'r opsiynau gorfodi canlynol sydd ar gael i ni:

Rhoi cyfarwyddyd i swyddog gorfodi o'r llys sirol

Mae'n bosibl y byddwn yn gwneud cais am Warant Rheoli sy'n rhoi caniatâd i Swyddog Gorfodi o'r Llys Sirol fynd i'ch eiddo i atafaelu asedau i'w gwerthu mewn arwerthiant er mwyn ad-dalu'r swm sy'n ddyledus gennych.

Dylech geisio cyngor cyfreithiol os nad ydych yn siŵr am y broses hon a sut y bydd yn effeithio arnoch.

Mae Swyddogion Gorfodi yn cael eu cyflogi gan Lysoedd Sirol ac mae'n ofynnol iddynt gadw at safonau a gweithdrefnau penodedig. Os oes gennych gŵyn am unrhyw Swyddog Gorfodi, gallwch gwyno'n uniongyrchol i'r swyddog hwnnw, i'r llys sirol neu i ni. Caiff pob cwyn ei chymryd o ddifrif ac ymchwilir yn llawn iddi.

Ceir rhagor o wybodaeth am ein proses adennill gyfreithiol yma **www.dwrcymru.com/cymorthgydabiliau**

Rhoi cyfarwyddyd i swyddog gorfodi o'r uchel lys
Gallwn wneud cais i'r Llys am Writ Rheoli, a fydd wedyn yn caniatáu i Swyddog Gorfodi o'r Uchel Lys fynd i'ch eiddo er mwyn cymryd rheolaeth dros ddigon o'ch eiddo at ddiben eu gwerthu mewn arwerthiant er mwyn ad-dalu'r ddyled a ddyfarnwyd.

Dylech geisio cyngor cyfreithiol os nad ydych yn siŵr am y broses hon a sut y bydd yn effeithio arnoch.

Mae'n ofynnol i Swyddogion Gorfodi gadw at safonau a gweithdrefnau penodedig.

Os oes gennych gŵyn am unrhyw Swyddog Gorfodi, cysylltwch â'r Llys perthnasol.

Gweledigaeth Dŵr Cymru yw ennill ymddiriedaeth ei gwsmeriaid bob dydd ac mae'n bwysig i ni fod ein holl gwsmeriaid yn cael eu trin yn deg, gan gynnwys pan fyddwn yn adennill biliau heb eu talu. Sefydlwyd y Bwrdd Ymddygiad Gorfodi er mwyn sicrhau bod y rhai sy'n destun camau gorfodi yng Nghymru a Lloegr yn cael eu trin yn deg ac i ddarparu goruchwyliaeth annibynnol o'r diwydiant gorfodi, gan roi sylw arbennig i'r rhai sy'n cael trafferthion ariannol neu'n wynebu amgylchiadau bregus eraill.

Er bod y rhan fwyaf o'n cwsmeriaid yn gwneud taliadau mewn pryd, rydym yn cyflogi asiantau gorfodi am gyfran fach o gyfrifon hwyr. Mae'n bwysig bod y sefydliadau rydym yn gweithio gyda nhw yn cynnal ein gwerthoedd o degwch ac ymddiriedaeth, ac felly, byddwn yn ei gwneud hi'n ofynnol i'r holl asiantaethau gorfodi sy'n gweithio ar ein rhan fod wedi'u hachredu gan y Bwrdd Ymddygiad Gorfodi **enforcementconductboard.org**

Cael gorchymyn atafaelu enillion
Os ydych mewn swydd gyflogedig, gallwn wneud cais i'r Llys yn gofyn i'ch cyflogwr wneud didyniadau o'ch cyflog er mwyn ad-dalu'r ddyled a ddyfarnwyd. Bydd Llys yn ystyried eich modd wrth wneud penderfyniad ynghylch y lefel briodol ac am faint y dylid gwneud didyniadau. Bydd eich cyflogwr yn gwneud didyniad a orchmynnir gan lys o'ch cyflog ac yn ei anfon yn uniongyrchol at y Llys, a fydd yn ei dro yn anfon y taliad atom ni.

Dylech geisio cyngor cyfreithiol os nad ydych yn siŵr am y broses hon a sut y bydd yn effeithio arnoch.

Gorchmynion arwystlo
Os ydych yn berchen ar eiddo, gallwn wneud cais i'r Llys yn gofyn i orchymyn arwystlo cyfreithiol gael ei roi ar deitl eich eiddo er mwyn sicrhau'r ddyled a ddyfarnwyd. Fel arfer, caiff gorchymyn arwystlo dros dro ei roi gan y Llys er mwyn eich atal rhag gwerthu eich eiddo heb i'ch credydwr wybod cyn y gellir llunio'r gorchymyn terfynol.

Os dyfernir gorchymyn arwystlo i ni, byddwn yn cysylltu â chi i'ch annog iad-dalu. Gall hyn fod drwy gynllun talu synhwyrol. Peidiwch ag anwybyddu'r llythyr hwn. Pan fetho popeth arall, gallwn wneud cais i'r llys am Orchymyn Gwerthu lle caiff ein dyfarniad ei dalu drwy enillion y gwerthiant.

Os byddwch yn gwerthu'r eiddo neu os bydd deiliad arall yn meddiannu'r eiddo ac yn ei werthu, yna mae'r hawl gennym i'r ddyled a ddyfarnwyd gan gynnwys costau gael ei thalu o enillion y gwerthiant.

Cais am orchymyn holi
Gallwn ofyn am orchymyn sy'n gofyn i chi fynd i'r Llys i ateb cwestiynau am eich modd a materion eraill sy'n berthnasol i orfodi'r dyfarniad.

Os gwnaethoch fethu dro ar ôl tro i gydymffurfio â gorchymyn yn gofyn i chi fynd i'r Llys i gael eich holi, mae'n bosibl y cewch eich dyfarnu'n euog o ddirmyg a gall gorchymyn traddodi gael ei roi gan y llys. Gallai hyn olygu y byddwch yn cael dedfryd fer o garchar.

Beth os bydd rhywbeth wedi mynd o'i le?

Os byddwn wedi gwneud camgymeriad neu wedi gwneud rhywbeth o'i le, cysylltwch â ni er mwyn i ni allu unioni pethau i chi cyn gynted â phosibl.

Cam 1

Ffoniwch aelod o'n tîm ar
0800 052 0145, neu defnyddiwch ddulliau cysylltu eraill a restrir ar ein gwefan – **www.dwrcymru.com**
Byddwn yn ceisio datrys y mater o fewn 5 diwrnod gwaith, er y gall gymryd mwy na hynny weithiau.

Cam 2

Os na fyddwch yn fodlon ar y datrysiad neu os bydd angen rhagor o gymorth arnoch, yna cysylltwch â ni gan ddefnyddio'r manylion yng ngham 1

Cam 3

Os:

- Os nad ydych yn fodlon ar y datrysiad terfynol;
- Os yw eich mater wedi para mwy nag wyth wythnos;
- Os ydych am gael cyngor annibynnol, dibynadwy am ddim.

Gallwch ffonio'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr (CCW), sef y llais annibynnol ar gyfer defnyddwyr dŵr yng Nghymru a Lloegr, drwy ffonio **0300 034 3333** neu ddefnyddio ei ffurflen ar-lein yn **www.ccwater.org.uk/contact-us**