



## **Côd Ymarfer ar Gasglu Dyled**

# Côd Ymarfer ar Gasglu Dyled

## Rhifau Ffôn Defnyddiol

Cwestiynau neu Ymholiadau am eich bil neu'r costau rydych yn eu talu  
0800 980 1391 Dydd Llun i Ddydd Gwener 8yb i 8yh a Dydd Sadwrn 8yb i 2yh

Ymholiadau am Ansawdd Dŵr, Gollyngiadau neu unrhywbeth arall am ein pibellau  
0800 316 2190 365 diwrnod y flwyddyn, 24 awr y diwrnod

Careline – i gwsmeriaid ag anghenion arbennig  
0800 980 1387 Dydd Llun i Ddydd Gwener 8yb i 8yh a Dydd Sadwrn 8yb i 2yh

## Cynnwys

1. Cyflwyniad
2. Cyngor os oes gennych anhawster talu
3. Opsiynau os oes gennych anhawster talu
4. Cael cyngor annibynnol ar dalu eich bil
5. Y camau y byddwn yn eu cymryd os nad ydych yn talu eich bil
6. Beth sy'n digwydd os ydych yn denant ?
7. Cymorth i gwsmeriaid ar incwm isel
8. Hawliadau Llys Sirol
9. Beth i wneud os ydych yn anfodlon
10. Cysylltu â ni
11. Tafenni eraill 'rydym yn eu cynhyrchu

## 1. Cyflwyniad

Dyma ein cod ymarfer ar adennill dyled, sy'n egluro'r gwasanaethau 'rydym yn eu cynnig ac yn dweud wrthy'ch beth sydd angen ei wneud os oes gennych unrhyw broblemau â thalu'ch byr mewn pryd. Mae'r cod ymarfer hwn wedi'i gymeradwyo ar gyfer cwsmeriaid domestig gan yr Awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr (a gyfeirir ato fel Ofwat yng ngweddill y cod ymarfer hwn).

Ofwat yw rheoleidiwr economaidd y diwydiant dŵr a charthffosiaeth yn Lloegr a Chymru. Mae'r mwyafrif o'r wybodaeth yn y cod hwn hefyd yn perthyn i gwsmeriaid masnachol, ar wahân i ble y cyfeirir yn benodol at gwsmeriaid domestig.

Mae copïau o'r cod hwn ar gael ar ein wefan ar [www.swalec.co.uk](http://www.swalec.co.uk)  
Byddwn hefyd yn anfon copi rhad ac am ddim ar gais. I ofyn am gopi ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391.

Mae'n manylion cyswllt llawn yn adran 10 y daflen hon.

Rydym yn cynhyrchu ystod o daflenni ynglŷn â'n gwasanaethau. Am ragor o fanylion, gweler adran 11 y daflen hon os gwelwch yn dda.

### Amdanom ni

Cyflenwr gwasanaeth dŵr a charthffosiaeth yw SWALEC. Ein busnes yw cyflenwi dŵr sydd wedi'i drîn i gwsmeriaid a chysylltu cwsmeriaid newydd â chyflenwad dŵr. Rydym hefyd yn darparu gwasanaeth trîn carthffosiaeth sy'n cynnwys draeniad ar gyfer dŵr wyneb.

Ar y 3ydd o Hydref 2007, fe'n penodwyd gan Ofwat fel cwmni dŵr a charthffosiaeth newydd gan roi trwydded newydd i ni. Mae'r drwydded hon yn golygu'n effeithiol ein bod ni'n cymryd lle'r cwmni dŵr a / neu charthffosiaeth sy'n bodoli eisoes mewn ardal ddaearyddol benodol ac yn darparu dŵr a / neu charthffosiaeth i bob cwsmer yn yr ardal honno. Rydym yn gweithredu i'r un safonau uchel â phob cwmni dŵr trwyddedig arall yn Lloegr a Chymru.

Mae SWALEC yn enw masnachu o SSE Water Limited sydd yn aelod o'r SSE Group; rydym yn un o gwmnïau ynni mwyafrif y DU. Heddiw, mae miliynau o gwsmeriaid yn ymddiried ynom i ofalu am eu cyflenwad trydan a nwy.

Mae'r mwyafrif o'r wybodaeth yn y cod hwn yn gyffredinol berthnasol, pa bynnag gwasanaethau 'rydym yn eu darparu. Os nad ydych yn derbyn y ddau wasanaeth gennym, byddwch hefyd yn derbyn bil ar wahân ar gyfer y gwasanaeth arall gan gwmni dŵr arall.

Bydd manylion cyswllt y cwmni arall hwnnw ar eu biliau a dylech gysylltu â nhw am wybodaeth neu gyngor ar dalu am y gwasanaethau y maent yn eu darparu.

## 2. Cyngor os oes gennych problemau talu

Os oes gennych anhawsterau talu'ch bil dŵr, gadewch i ni wybod cyn gynted â phosibl. 'Rydym ni eisiau eich helpu, ac er na fyddwn yn gallu lleihau'ch bil, efallai y bydd gwneud trefniadau talu arbennig sy'n briodol i'ch sefyllfa yn bosibl.

Os oes gennych problemau talu eich bil, ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 yn syth. Gallen ni geisio eich helpu, ond dim ond os ydym yn gwybod bod problem gennych.

Gallech chwilio am gyngor annibynnol os ydych yn dymuno. Ceir rhai awgrymiadau ynglŷn â hyn yn adran 4 y daflen hon.

### Eich bil

I gwsmeriaid domestig, byddwn yn anfon bil atoch bob chwe mis ac yn disgwyl i chi ei dalu o fewn 28 diwrnod. Bydd disgwyl i gwsmeriaid masnachol dalu biliau o fewn 21 diwrnod a bydd biliau fel arfer yn fisol oni bai y cytunwyd i drefniant arall. Os ydych yn gwsmer masnachol ac yn dymuno trafod amllder bilio gwahanol, ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid os gwelwch yn dda ar 0800 980 1391.

Y ffordd mwyaf hawdd i dalu'ch bil yw trwy ddebyd uniongyrchol o'ch banc neu gymdeithas adeiladu. Gallwch sefydlu debyd uniongyrchol ar gyfer taliadau misol neu ar gyfer cyfanswm gwerth y bil. Yn syml, cwblhewch y ffurflen debyd uniongyrchol gyda'ch bil, ac fe wnawn ni'r gweddill.

Fel arall, mae'n bosibl talu gan ddefnyddio'r dulliau canlynol:

- trwy archeb sefydlog;
- gydag arian parod neu siec yn eich banc neu gymdeithas adeiladu;
- gydag arian parod neu siec mewn unrhyw gangen o'n banc ni, sef Natwest (National Westminster Bank Plc);
- trwy'ch cyfleusterau bancio rhyngwyd neu delebancio eich hun;
- gyda siec yn ein prif swyddfa, 55 Vastern Road, Reading, RG1 8BU;  
trwy'r post i: Customer Accounts, SWALEC, PO Box 360, Portsmouth PO6 2YJ (peidiwch ag anfon arian parod trwy'r post os gwelwch yn dda).

Os oes gennych broblemau talu trwy unrhyw un o'r opsiynau uchod, neu os ydych yn dymuno talu'n fwy aml yn ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 i drafod eich anghenion a chytuno ar opsiwn

talw priodol. Ni fyddwn yn codi unrhyw dâl ychwanegol ar gyfer y dulliau uchod o dalu, ond nodwch os gwelwch yn dda y gall eich banc neu gymdeithas adeiladu godi tâl am fathau o dalu penodol.

Mae mesurydd gan ein cwsmeriaid i gyd; mae hyn yn golygu bod costau'n seiliedig ar gost safonol gyda faint o ddŵr yr ydych yn ei ddefnyddio, a fesurir gan ddefnyddio mesurydd.

Ein nod yw darllen eich mesurydd o leiaf unwaith bob 6 mis, a bydd angen mynediad i'ch mesurydd er mwyn gwneud hyn. Os nad ydym yn gallu darllen eich mesurydd, mae'n bosib y bydd angen amser i amcangyfrif eich bil; bydd hyn yn seiliedig ar faint o ddŵr a ddefnyddiwyd gennych yn ystod y cyfnod blaenorol. Os cafodd y darlleniad hwn ei amcangyfrif, gallwch wneud cofnod o'r darlleniad eich hun er mwyn sicrhau tâl cywir a'n ffonio ar 0800 980 1391. Byddwn wedyn yn anfon bil diwygiedig atoch.

We will then send you an amended bill. Am fwy o wybodaeth am eich bil a'r costau, ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 980 1391 a gofynnwch am gopi o'n taflen cynllun costau.

### **3. Opsiynau os ydych yn cael anhawster talu**

#### **Sefydlwch gynllun talu gyda'n cymorth**

Rhaid i chi dalu am y gwasanaethau dŵr a / neu dŵr gwastraff 'rydym yn eu darparu. 'Rydym yn ywybodol fod dod o hyd i'r arian yn gallu bod yn anodd iawn i rai pobl, yn enwedig y rheiny ar incwm sefydlog, a hoffwn gytuno cynllun rhandaliadau gyda chi, er mwyn i chi allu talu'r bil mewn dull fforddiadwy.

Mae gennym ystod o gynlluniau rhandaliadau ar gael er mwyn gwneud talu'ch bil yn haws. Os ydych yn cysylltu â ni'n gyflym gallwn gytuno ar gynllun talu (er enghraifft rhandaliadau pythefnosol) sydd o gymorth i chi ac i ni.

Gallech hefyd dalu'ch bil mewn rhandaliadau misol cyfleus trwy ddebyd uniongyrchol, eto gan deilwra'r nifer o daliadau yn ystod y flwyddyn yn ôl eich sefyllfa benodol. Os oes gennych broblem â chael yr arian atom, er enghraifft oherwydd anabledd, gadewch i ni wybod er mwyn i ni drafod y ffyrdd amrywiol o dalu, gan gynnwys trefnu debyd uniongyrchol gyda ni os oes cyfrif banc gennych.

#### **Gwneud taliadau uniongyrchol o'ch lwfans budd-daliaddau**

Os nad ydych yn gallu talu'ch bil ac yn hawlio Cymhorthdal Incwm, Lwfans Cyflogaeth a Chymorth yn Seiliedig ar Incwm, Lwfans Ceisio Gwaith neu Gredyd Pensiwn, mae'n bosib y gall Canolfan Byd Gwaith wneud rhandaliadau bach cyson yn uniongyrchol i ni o'ch budd-dal.

Mae hyn yn fanteisiol i chi oherwydd y rhesymau canlynol:

- mae gwneud taliadau'n hawdd ac am ddim
- nid oes angen i chi gofio gwneud y taliadau
- nid oes unrhyw berygl o gael Hawliad Llys Sirol, bydd y Ganolfan Byd Gwaith yn cymryd swm penodol o'ch budd-dal i dalu'r dyled a'r costau presennol

Os ydych yn dymuno gwneud hun, ffoniwch neu ysgrifennwch atom, neu gysylltu â swyddfa'ch Canolfan Byd Gwaith lleol yn uniongyrchol. Dylech sicrhau, os gwelwch yn dda, eich bod yn ein hysbysu os ydych yn gwneud hyn.

## **Beth arall y gallwch ei wneud?**

Hyd yn oed os nad ydych yn derbyn Lwfans Incwm, gall eich Canolfan Byd Gwaith leol helpu. Dylech sicrhau, os gwelwch yn dda, eich bod yn ein hysbysu os ydych wedi gofyn wrthynt am gymorth.

## **4. Cael cyngor annibynnol ar dalu'ch bil**

Mae cyngor annibynnol ar gael gan asiantaethau cyngor lleol. Er enghraifft:

- Cyngor ar Bopeth
- Canolfan Gyngor i Ddefnyddwyr
- Canolfan Gyngor Arian

Dylai'ch swyddfa leol wedi'i rhesru yn Yellow Pages/Thomson Local Directory o dan 'Advice Centres', neu gall eich cyngor lleol roi manylion i chi o ran sut i gael cyngor.

Mae gan asiantaethau cyngor brofiad o ddelio ag ystod o broblemau dyled a byddent yn gallu'ch cyngori ar eich hawliau i fudd-daliadau os ydych ar incwm isel.

## **5. Y camau y byddwn yn eu cymryd os nad ydych yn talu'ch bil**

Os nad ydych yn talu, neu os nad ydych yn cadw at gytundeb gyda ni ynglŷn â thaliad, mae camau penodol i'w cymryd er mwyn i ni adennill yr arian sy'n ddyledus.

Pan gyflenwir dŵr i eiddo nad yw'n annedd ddomestig yn unig, ar ôl bil atgoffa cyntaf bydd y Cwmni'n anfon rhybudd ei fod yn bwriadu datgysylltu'r cyflenwad dŵr os na chaiff y ddyled ei thalu.

Os na chaiff taliad ei wneud neu os nad yw'r cwsmer yn cysylltu â'r Cwmni i gytuno ar gynllun taliadau, gall y cyflenwad gael ei datgysylltu. Yna, gall Hawliad Llys gael ei gynhyrchu i adennill yr arian sy'n ddyledus os nad

yw'r cwsmer yn cysylltu â'r Cwmni i gytuno ar gynllun taliadau er mwyn ailgysylltu'r cyflenwad. Cyn i'r cyflenwad gael ei ailgysylltu, byddwn yn codi tâl a bydd angen talu cyfran o'r swm sy'n ddyledus.

Pan na chaiff biliau domestig eu talu, 'rydym yn amlinellu'r camau isod 'rydym yn eu cymryd yn yr achosion hyn. 'Rydym yn dymuno osgoi gorfod cymryd y camau hyn. Ar unrhyw adeg, gallwch gysylltu â ni (neu ein hasiantau lle bo'r cyfrif wedi'i basio iddynt) a threfnu a chadw cytundeb i dalu a fyddai'n osgoi unrhyw weithredoedd eraill i adennill dyledion. Byddwn hefyd yn oedi'r broses adennill os ydych yn cysylltu â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr, y Ganolfan Byd Gwaith neu'r Adran Gwaith a Phensiynau. Fodd bynnag, os ydych yn methu'n gyson i gadw at y cynllun a gytunwyd, gallwn gymryd y camau canlynol:

## **Cam 1**

Byddwn yn anfon bil atgoffa atoch sy'n rhoi o leiaf saith diwrnod i chi dalu'r swm sy'n ddyledus. Os nad ydych yn atebol am y bil neu os oes anghydfod ynglŷn â'r gost, dywedwch wrthym o fewn saith diwrnod o dderbyn ein bil atgoffa. Byddwn yn archwilio'r mater, ond os nad yw'n bosib i ni ddod i gytundeb, byddwn yn gofyn wrth y llys am benderfynu. Os nad ydym yn clywed gennych, byddwn yn ceisio cysylltu â chi ac yn anfon rhybudd olaf cyn symud ymlaen at Gam 2.

## **Cam 2**

Gall eich cyfrif gael ei basio ymlaen i asiantaeth casglu dyledion. Byddent yn cysylltu â chi mewn llythyr, ar y ffôn, a / neu ymweliad personol i drefnu i chi dalu. Mae asiantaethau casglu dyled, sy'n gweithio ar ein rhan, yn aelodau o'r 'Credit Services Association' ac yn cytuno i weithredu o fewn set glir o safonau a chanllawiau gwasanaethau cwsmeriaid. Os ydych yn ein hysbysu nad ydych yn fodlon â'r ffordd y mae'r asiantaeth casglu dyledion yn delio â chi, ffoniwch ni os gwelwch yn dda ar 0800 980 1391 er mwyn i ni wneud ein gorau i geisio datrys y mater yn syth.

## **Cam 3**

Os ydych yn dal i beidio â chysylltu â ni er mwyn gwneud cytundeb ar sut i dalu, bydd y Llys Sirol yn cyhoeddi gorchymun i chi dalu. Mae hyn yn golygu y byddwch yn derbyn hawliad a bydd y llys yn ychwanegu'r costau llys a chyfreithiol at y swm sy'n ddyledus. Os ydych yn dal i beidio â thalu, byddwn yn gofyn am ddyfarniad a fydd yn golygu mwy o costau llys a chyfreithiol i chi.

## **Cam 4**

Rhaid i chi gadw at y gorchymun llys. Os nad ydych, byddwn yn gofyn i'r llys weithredu a chymryd camau gorfodi.

Gall hyn gynnwys:

- Arholiad Llafar – bydd hyn yn golygu mynd i'r llys i egluro'ch sefyllfa ariannol fel bod y llys yn gallu penderfynu faint y dylech chi allu ei dalu. Bydd cosbau cyfreithiol os nad oeddech yn mynychu.
- Gwarant i Weithredu – bydd hyn yn golygu beiliaid yn galw i'ch cartref ac yn hawlio eiddo i'w werthu er mwyn talu'r dyled a chostau'r adeniliad.
- Gorchymyn Dyled Trydydd Parti – bydd hwn yn orchymyn llys i roi mynediad i'ch cyfrif banc er mwyn hawlio swm y dyled a chostau'r adeniliad yn uniongyrchol.
- Gorchymyn Atal Cyflog – bydd hwn yn rhoi gorchymyn i'ch cyflogwr i dynnu arian o'ch cyflog i'w dalu i ni neu i'r llys.
- Codi Tâl ar eich Eiddo – bydd hwn yn golygu bod gorchymyn yn cael ei roi ar eich cartref, felly os ydych yn ei werthu, bydd eich cyfreithiwr yn gorfod talu'ch dyled i ni o'r enillion.

Mae'r camau hyn yn digwydd yn unig os nad ydych yn cysylltu â ni, neu os nad ydych yn cadw at gytundeb i dalu. I'n cwmeriaid i gyd, mae'n bwysig cysylltu â ni cyn gynted â phosib ar ôl sylweddoli bod problemau talu gennych, ac yna i wneud y taliadau 'rydych yn cytuno â ni. Cofiwch os gwelwch yn dda, os ydym ni'n trefnu cynllun talu i chi am fod gennych ddyledion gyda ni, os nad ydych yn cadw at y cytundeb yna bydd angen talu'r dyled llawn ar unwaith.

Cofiwch, os nad ydych yn talu'ch bil, gall eich statws credyd gael ei effeithio sy'n golygu y gall cael credyd neu gymorth ariannol yn y dyfodol fod yn anodd i chi.

Os ydych yn anfodlon gyda'r cyfrif ac yn dymuno anghydfod ynglŷn â balans y cyfrif yna cysylltwch â ni cyn gynted â phosib os gwelwch yn dda ar 0800 980 1391. Byddwn wedyn yn trafod y cyfrif gyda chi a lle bo angen, yn atal y broses o adennill y dyled wrth i ni ymchwilio'r anghydfod.

## 6. Beth sy'n digwydd os ydych yn denant?

Os ydych yn byw mewn llety sydd wedi'i rentu, nid yw'n hawdd bob amser i weld pwy sydd â chyfrifoldeb cyfreithiol am y bil. Rhaid talu ein costau dŵr. Fel arfer, y person sy'n byw yn y llety ac yn defnyddio'r dŵr sy'n eu talu. Oni bai bod eich landlord wedi gwneud cytundeb gyda ni, yn ysgrifenedig, yn derbyn cyfrifoldeb am y costau, mae hyn yn golygu mai y chi sy'n gyfrifol.

Gwiriwch eich cytundeb tenantiaeth. Os ydy'ch landlord yn gyfrifol am y bil ac o ganlyniad i'w ddiffyg taliadau 'rydym yn dechrau gweithredu yn eich herbyn chi i adennill dyled, neu os ydy'ch bil ar gyfer tenant blaenorol, ffoniwch ni yn syth os gwelwch yn dda. Dim ond trwy adael i ni wybod beth sy'n digwydd y gallen ni eich helpu. Ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 890 1391.

Os nad ydych yn meddwl mai chi sy'n gyfrifol am y bil neu yn anghytuno gyda'r swm, rhaid cysylltu â ni cyn gynted â phosib i ni archwilio'r mater. Wrth ymchwilio, bydd y broses o adennill dyledion yn cael ei hatal dros dro.

## 7. Cymorth i gwsmeriaid ar incwm isel

### Tariff WaterSure (i gwsmeriaid agored i niwed sy'n defnyddio llawer o ddŵr)

Gallwn eich helpu gyda tariff gostyngedig os yw eich cartref yn defnyddio llawer iawn o ddŵr ac os nad yw'n bosib osgoi gwneud hyn oherwydd maint eich teulu neu rai cyflyrau meddygol. I fod yn gymwys ar gyfer y gyfradd is hon, rhaid i chi dderbyn budd-dal treth cyngor, budd-dal tai, cymhorthdal incwm, lwfans ceisio gwaith yn seiliedig ar incwm, credyd pensiwn y wladwriaeth, lwfans cyflogaeth a chymorth yn seiliedig ar incwm (oni bai eich bod yn derbyn yr elfen deuluol yn unig) neu gredyd treth gwaith, â naill ai:

- teulu mawr (gydag o leiaf tri o blant dibynnol o dan 19 oed yr ydych yn derbyn budd-dal plant ar eu cyfer), neu
- aelod o'ch cartref â chyflyrau meddygol penodol sy'n golygu defnyddio llawer o ddŵr ychwanegol. Mae'r rhain yn cynnwys digeniad (colli croen sych); afiechydon y croen; anymataliaeth; stomau abdomenol; afiechyd Crohn's; colitis briwiol; a methiant yr arennau sydd angen dialysis cartref. Gall cyflyrau meddygol eraill fod yn gymwys hefyd, os ydy'ch meddyg yn cytuno eu bod yn gofyn am ddefnydd ychwanegol sylweddol o ddŵr.

Os ydych yn gymwys ar gyfer y tariff WaterSure, ni fyddwch yn talu'n fwy na'r bil cartrefol cyfartalog ar gyfer eich hardal gyflenwi lleol. Os ydych yn credu eich bod yn gymwys ar gyfer y gyfradd arbennig hon, ffoniwch ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid ar 0800 890 1391 i'ch helpu gyda'ch cais. Bydd angen i chi gwblhau ffurflen gyda'r dogfennau cefnogol. Gall SWALEC gysylltu â'r cyrff perthnasol i gadarnhau unrhyw gwestiynau sy'n codi. Bydd rhaid i gwsmeriaid cymwys ail-gadarnhau eu manylion yn flynyddol ar mwyn sicrhau eu bod yn dal i fod yn gymwys ar gyfer y gyfradd arbennig.

### Newid amgylchiadau

Dywedwch wrthym yn syth os gwelwch yn dda pe bai newid yn eich amgylchiadau sy'n effeithio ar eich gallu i gadw at y cytundeb talu. Gall hyn fod, er enghraifft, yn ostyngiad sydyn yn eich cyflog neu gyflwr meddygol wedi'i ddiagnosio y gellir effeithio ar eich incwm. Ffoniwch ni ar 0800 980 1391 os gwelwch yn dda cyn gynted â phosib er mwyn i ni helpu.

## 8. Ceisiadau Llys Sirol

Fel y trafodwyd yn adran 5, bydd ein dulliau gweithredu dyled yn arwain yn derfynol at gais i'r llys sirol. Os caiff cais llys sirol ei wneud yn eich herbyn ar gyfer dyled nad ydych yn atebol ar ei gyfer, ac 'rydych chi wedi ein hysbysu'n flaenorol am hyn, byddwch yn derbyn £150. Byddwn hefyd yn cywiro'r sefyllfa, gan dynnu pob ffi a chost yn ôl sy'n perthyn i'r gweithredoedd. Ni fyddwn yn cyflwyno cais llys sirol pe bai'r Ganolfan Byd Gwaith, Gwasanaethau Cymdeithasol, asiantaeth cyngor dyled neu'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn gofyn wrthom am

beidio. Os nad ydym yn cadw at y safon hon, byddwn yn talu £50 am unrhyw anfodlonrwydd ac anghyfleuster a achoswyd. Byddwn hefyd yn tynnu'r cais yn ôl.

## 9. Beth i wneud os ydych yn anfodlon

Fel cwsmer SWALEC rydym yn credu fod gennych hawl i lefel uchel o wasanaeth gennym. Os nad ydych yn fodlon â'r gwasanaeth rydych wedi ei dderbyn rydym ni eisiau clywed gennych. Mae'n bwysig i ni eich bod yn dweud wrthym ble mae pethau'n mynd yn anghywir i chi er mwyn i ni allu gwella'n gwasanaeth ar gyfer y dyfodol.

Os nad ydych yn talu ar gyfer y gwasanaethau 'rydym yn eu darparu, mae camau penodol y byddwn yn eu cymryd er mwyn adennill yr arian sy'n ddyledus i ni. Mae'n well gennym osgoi cymryd y camau hyn. Ar unrhyw adeg, gallech chi gysylltu â ni (neu ein asiantau os ydy'r cyfrif wedi'i basio ymlaen atunyt) a gwneud a chadw at gytundeb i dalu er mwyn osgoi unrhyw weithredoedd adennill dyledion pellach.

'Rydym yn monitro cwynion yn ofalus er mwyn osgoi gwneud yr un camgymeriadau eto. Os oes rhywbeth yn mynd o'i le, rydym ni eisiau clywed gennych. Yna, gallwn gywiro'r camgymeriad a sicrhau nad yw'r un peth yn digwydd i rywun arall.

Os ydych yn anfodlon gydag unrhyw wasanaeth neu gyswllt gyda ni, ffoniwch os gwelwch yn dda ar 0800 980 1391, neu os ydych yn dymuno ysgrifennu, ein cyfieiriad yw: SWALEC Blwch Post 360 Portsmouth PO6 2YJ. Os ydych yn dweud wrthym nad ydych yn fodlon â'r ffordd y deliwyd gyda'ch ymholiad neu'r gwasanaeth a ddarparwyd, byddwn yn gwneud ein gorau glas i ddatrys y sefyllfa yn syth.

Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, gofynwch am siarad â rheolwr. Fel arall, gallwch ysgrifennu atom yn egluro pam rydych yn anfodlon a byddwn yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad 'rydym yn derbyn eich llythyr. Os nad ydym yn ymateb o fewn y cyfnod hwn byddwn yn gwneud tâl i chi yn ôl ein Cynllun Safonau Gwarantiedig.

Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, gallwch godi'r mater gyda'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cwsmeriaid, trwy ysgrifennu at:

Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cwsmeriaid  
PO Box 7506  
Perth  
PH1 3QR

'Rydym yn anelu at gysylltu â chi o fewn 48 awr o dderbyn eich llythyr i ddatrys eich problem. Yna, 'rydym yn anelu at ddatrys y materion i gyd o fewn 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad y mae'n Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn derbyn eich cwyn.

Os nad ydych yn fodlon ar ddiwedd y cyfnod o bythefnos mae gennych hawl i feirniad annibynnol i'ch helpu. Y corff annibynnol hwn yw'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr sef y corff gwarchod dŵr. Maen nhw'n cynrychioli diddordebau cwsmeriaid dŵr a charthffosiaeth ac mae ganddynt ddyletswydd cyfreithiol i ddelio â chwynion cwsmeriaid. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael i chi'n rhad ac am ddim.

Bydd y Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn adolygu'r ffeithiau sy'n perthyn i'ch achos ac yn delio â'r mater ar eich rhan. Os ydyn nhw'n ystyried eich cwyn yn gyfiawn, byddent yn gofyn wrthom ni am weithredu'n briodol er mwyn cywiro'r sefyllfa.

I gyfeirio'ch cwyn, mae angen ysgrifennu at y Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn cynnwys unrhyw ymatebion 'rydych wedi eu derbyn gan SWALEC. Eu manylion cyswllt yw:

Cyngor Defnyddwyr Dŵr / Consumer Council for Water  
1st Floor, Victoria Square House  
Victoria Square  
Birmingham  
B2 4AJ

Ffôn: 0121 345 1017, cyfradd leol 0845 702 3953

Ffacs: 0121 345 1010

Ebost: [central@ccwater.org.uk](mailto:central@ccwater.org.uk)

Gwefan: [www.ccwater.org.uk](http://www.ccwater.org.uk)

Oriau gwaith Dydd Llun i Ddydd Gwener 8.30yb i 4.30yh

## 10. Cysylltu â ni

Os oes cwestiwn gennych am eich bil neu'n gwasanaethau yna ffoniwch ni ar 0800 980 1391. Rydym ar agor o 8yb tan 8yh o Ddydd Llun i Ddydd Gwener ac o 8yb tan 2yh ar Ddydd Sadwrn.

Mae'n well i chi gysylltu â ni drwy ffonio am ei fod yn gyflymach, yn fwy uniongyrchol ac yn haws i ni ateb eich cwestiynau yn syth. Fodd bynnag, os ydych yn dymuno ysgrifennu, ein cyfeiriad yw:

SWALEC, Blwch Post 360, Portsmouth, PO6 2YJ

Gallech hefyd gysylltu â ni trwy'n wefan ar [www.swalec.co.uk](http://www.swalec.co.uk) neu drwy anfon neges ffacs at 02392 277317.

Os ydych yn fyddar neu yn Drwm eich Clyw gallwch ddefnyddio ffôn testun ar y rhif canlynol: 0800 6220 839.

Os oes gennych unrhyw ymholiadau am y wybodaeth neu'r ymrwymïadau yn y cod ymarfer hwn, cysylltwch â ni gan ddefnyddio'r manylion uchod. Fel arall, gallwch e-bostio eich tîm gwasanaethau cwsmerïaid ar [customerservice@swalec.co.uk](mailto:customerservice@swalec.co.uk)

## 11. Taflenni eraill 'rydym yn eu cynhyrchu

'Rydym yn cynhyrchu ystod o daflenni cymorth am ein gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff. Mae'r rhain yn cynnwys:

Cod Ymarfer i Gwsmerïaid  
Cod Ymarfer ar Ollyngiadau  
Taflen grynoden Costau Dŵr  
Cynllun Costau Dŵr  
Taflen Ein haddewidion i Chi  
Cynllun Safonau Gwarantiedig  
Cyngor Arbed Dŵr

Mae'r taflenni hyn ar gael ar ein gwefan ar [www.swalec.co.uk](http://www.swalec.co.uk) neu drwy ffonio ein tîm gwasanaethau cwsmerïaid ar 0800 980 1391.

**Ymwrthodiad:** Cyfieithiad Cymraeg o God Rheoliadol Saesneg yw hwn. Mewn achos anghydfod, nodwch os gwelwch yn dda ein bod yn rhwym i fersiwn gwreiddiol y ddogfen yn yr iaith y'i hysgrifennwyd yn wreiddiol.

**Disclaimer:** This is a Welsh translation of an English language Regulatory Code. In case of any dispute, please note that we are bound to the original version of the document in the language it was initially written.