

INQUIRY INTO WATER POLICY IN WALES

DEE VALLEY WATER'S RESPONSE

1. Dee Valley Water (DVW) is a water supply only company based in Wrexham in north east Wales. We are responsible for supplying water to around 257,000 customers in England and Wales, mainly centred around Wrexham, Llangollen and Chester. The majority of our customers, around 60%, live in Wales.
2. Ofwat, the economic regulator for water in England and Wales, is currently consulting on a framework and approach to setting price controls for 2015-20.

Competition

3. Competition in the non-household market is being extended in England to allow all non-household customers to switch water supplier. For non-household customers in Wales, the Draft Water Bill maintains a threshold for switching of 50Ml/year.
4. Ofwat believes that there are efficiencies to be gained from the introduction of competition but has not been able to determine if there is a sufficient margin to enable new entrants to enter the market, i.e. are companies operating at or near the efficient level already. Before embarking on such a radical transformation of the water industry it would seem prudent to test these assumptions.
5. Ofwat's price setting consultation includes a proposal to introduce a service incentive for water companies wholly or mainly in Wales to promote service improvements in Wales in line with those expected to be delivered by the non-household retail market in England. It is therefore likely that non-household customers in Wales will continue to see improvements in levels of service and price even though they will not need to switch suppliers in order to obtain the benefits.
6. The introduction of competition in the non-household sector will present the real possibility of household customers subsidising the non-household sector unless transparent protection is put in place early in the process.
7. The introduction of different regimes in England and Wales is a concern for DVW. As the Draft Bill stands DVW will be subject to providing and delivering different policies for its customers depending on which side of the border they are. This seems likely to result in confusion for non-household customers.

Affordability

8. On affordability, social tariffs are viewed as one possible approach to helping customers that are struggling to pay their bills. However, a one-size-fits all approach

is not necessarily the most appropriate approach for all customers. An alternative approach, which we, at DVW, have been working hard to achieve is to keep bills as low as possible for all customers. We currently have the fourth lowest bills in the industry. This has been achieved through effective management of key aspects of our service. For example, unlike other companies we provide individual payment plans for customers struggling financially.

9. In our experience the effective targeting is key to supporting customers that are struggling financially. The Welsh Government could assist companies by providing information that enabled water companies to target the support more effectively for those customers that are struggling to pay their bills compared to those customers that are unwilling to pay.

Metering

10. Metered customers have a natural tendency to use less water as they are more aware that they could save money if they use less water. By encouraging customers to waste less water we will be able to defer significant expenditure on new water resources and reduce the impact on customers bills.
11. In general, most customers switch to a meter to save money on their water bill. However, there may be alternative considerations and a better understanding of why some customers might want to switch is required in case there are other ways to satisfy them.
12. Increased promotion of water efficiency and metering are other elements to be considered in ensuring bills remain affordable. DVW currently has a meter penetration of around 53% of all customers, which is increasing at about 2% per year. It would be helpful if the Welsh Government set a target for achieving 100% metering for all customers. This would enable water companies to efficiently plan meter installations.

C R Smith
Planning and Regulation Manager
25 February 2013

YMCHWILIAD I POLISI DWR YNG NGHYMRU YMATEB DŴR DYFFRYN DYFRDWY

1. Mae Dŵr Dyffryn Dyfrdwy yn gwmni dŵr sy'n gyflenwi dŵr yn unig a leolir yn Wrecsam yng ngogledd ddwyrain Cymru. Rydym yn gyfrifol am gyflenwi dŵr i tua 257,000 gwsmeriaid yng Nghymru a Lloegr, yn bennaf o gwmpas Wrecsam, Llangollen a Chaer. Mae'r rhan fwyaf o'n cwsmeriaid, tua 60%, yn byw yng Nghymru.
2. Mae Ofwat, y rheoleiddiwr economaidd ar gyfer dŵr yng Nghymru a Lloegr, yn ymgynghori ar hyn o bryd ar fframwaith a dull o osod rheolaethau prisiau ar gyfer 2015-20.

Cystadleuaeth

3. Mae cystadleuaeth yn y farchnad dibreswyl yn cael ei ymestyn yn Lloegr i ganiatáu i'r holl gwsmeriaid dibreswyl i newid eu cyflenwr dŵr. Mae y Mesur Drafft Dŵr yn yng Nghymru yn bwriadu cynnal y drothwy ar gyfer cwsmeriaid dibreswyl yn 50MI/flwyddyn.
4. Cred Ofwat bod yna arbedion i'w cael o gyflwyno cystadleuaeth, ond nid yw wedi gallui benderfynu a oes a bod digon o elw i alluogi newydd-ddyfodiaid i'r farchnad, hy gall bod cwmnïau dŵr fod yn gweithredu ar neu'n agos at y lefel effeithlon eisoes. Cyn dechrau ar y fath drawsnewid radical o'r diwydiant dŵr, byddai'n ymddangos yn ddoeth i brofi'r tybiaethau hyn.
5. Mae ymgynghoriad Ofwat ar osod prisiau yn cynnwys cynnig i gyflwyno cymhelliant gwasanaeth ar gyfer cwmnïau dŵr yn gyfan gwbl neu'n bennaf yng Nghymru i hyrwyddo gwelliannau i'r gwasanaeth yng Nghymru yn unol â'r rhai y disgwylir eu cyflawni gan y farchnad dibreswyl manwerthu yng Nghymru. Felly, mae'n debygol y bydd cwsmeriaid dibreswyl yng Nghymru yn parhau i weld gwelliannau mewn lefelau gwasanaeth a phris er na fydd angen iddynt newid cyflenwyr er mwyn cael y budd-daliadau.
6. Bydd cyflwyno cystadleuaeth yn y sector dibreswyl yn cyflwyno'r posibilrwydd gwirioneddol o gwsmeriaid preswyl yn rhoi gymhorthdal i'r sector dibreswyl oni bai bod diogelwch tryloyw yn cael ei rhoi ar waith yn gynnar yn y broses.
7. Mae cyflwyno gyfundrefnau gwahanol yng Nghymru a Lloegr yn bryder i Dŵr Dyffryn Dyfrdwy. Gan bydd Dŵr Dyffryn Dyfrdwy yn gorfod ddarparu a chyflwyno polisiau gwahanol ar gyfer ei gwsmeriaid yn Lloegr a Cymru o dan y Mesur Drafft presennol. Yn debygol iawn bydd hyn yn arwain at ddryswch i gwsmeriaid dibreswyl.

Fforddiadwyedd

8. Ar fforddiadwyedd, y mae tariffau cymdeithasol yn cael eu hystyried fel un dull posibl i helpu gwsmeriaid sy'n cael trafferth i dalu eu biliau. Teimlwn nad ydy y dull presennol a grybillwyd o gael un system unfurd o reidrwydd yn ddull priodol ar gyfer pob cwsmer. Rydym ni, yn Dŵr Dyffryn Dyfrdwy yn darparu dull gwahanol drwy

ymgeision cyflawni a chadw biliau mor isel ag y bo modd ar gyfer pob cwsmer. Wrth wneud hyn mae ein biliau dŵr presennol yn bedwerydd isaf yn y diwydiant. Gwnaethom hyn drwy reolaeth effeithiol o agweddau allweddol ar ein gwasanaeth. Er enghraifft, yn wahanol i gwmnïau eraill rydym yn darparu cynlluniau talu unigol ar gyfer cwsmeriaid sy'n cael hi'n anodd i dalu ohewrwydd amgylchiadau ariannol.

9. Yn ein profiad mae targedu effeithiol yn allweddol i roi cymorth i'r cwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd yn ariannol. Yn ein tŷb, gallai Llywodraeth Cymru gynorthwyo cwmnïau dŵr drwy ddarparu gwybodaeth sy'n galluogi cwmnïau dŵr i dargedu'r cymorth yn fwy effeithiol i'r cwsmeriaid hynny sy'n cael trafferth i dalu eu biliau yn hytrach nâ'r cwsmeriaid hynny sy'n amharod i dalu.

Mesuryddion

10. Mae cwsmeriaid ar fesuryddion yn tueddu naturiol i ddefnyddio llai o ddŵr gan eu bod yn fwy ymwybodol y gallent arbed arian os ydynt yn defnyddio llai o ddŵr. Trwy annog cwsmeriaid i wastraffu llai o ddŵr byddwn yn gallu gohirio gwariant sylweddol ar adnoddau dŵr newydd a lleihau'r effaith ar filiau cwsmeriaid.
11. Yn gyffredinol, rydym yn darparu mesuryddion i rhan fwyaf o'n cwsmeriaid sy'n newid ac maent yn arbed arian ar eu biliau dŵr. Fodd bynnag, efallai bod yna ymchwil i gan fod yr ystyriaethau gwahanol a gwell dealltwriaeth o pam y bod rhai cwsmeriaid am newid yn gymorth i ni gynnig gwell gwasanaeth iddynt.
12. Credwn y byddai mwy o hyrwyddo o'r effeithlonrwydd o ddefnyddio mesuryddion dŵr ac yn elfennau eraill i'w hystyried wrth sicrhau bod biliau aros yn fforddiadwy. Mae tua 53% o gwsmeriaid Dŵr Dyffryn Dyfrdwy yn defnyddio mesuryddion, ac mae hyn yn cynyddu tua 2% pob blwyddyn. Byddai o gymorth i ni pe bai Llywodraeth Cymru yn gosod targed ar gyfer darparu mesuryddion i pob cwsmer. Byddai hyn yn galluogi cwmnïau dŵr i cynllunio yn fwy effeithlon pryd fyddant un gosod mesuryddion.

C R Smith

Rheolwr Cynllunio a Rheoleiddio

Chwefror 25, 2013