

Cyflwyniad CCW i drafodaethau Pwyllgor Newid Hinsawdd, Amgylchedd a Seilwaith y Senedd ar y *Bil Dŵr (Mesurau Arbennig)*

CCW – pwy ydym ni

Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr (CCW) yw'r sefydliad defnyddwyr statudol annibynnol sy'n cynrychioli defnyddwyr dŵr a charthffosiaeth preswyl a dibreswyl yng Nghymru a Lloegr. Sefydlwyd y Cyngor yn 2005 gyda'r nod penodol o gynrychioli defnyddwyr dŵr dan *Ddeddf y Diwydiant Dŵr 1991*¹.

***Bil Dŵr (Mesurau Arbennig)* a safbwynt paneli defnyddwyr CCW**

Rydym yn cefnogi darpariaethau'r Bil a'i ddeddfiad yng Nghymru. Y cyfraniad mwyaf ystyrlon y gallwn ei wneud yw ar gynrychiolaeth defnyddwyr Cymru yng Nghymal 1.

Rydym yn cefnogi Cymal 1 (6) Rheolau a Thaliadau y Bil sy'n awgrymu y gallai'r Rheolau gynnwys gofyniad i bobl sy'n cynrychioli barn defnyddwyr fod yn aelodau o fwrdd, pwyllgor a phanel pob cwmni dŵr yng Nghymru a Lloegr.

Gan nad yw cwsmeriaid yn gallu dewis eu darparwr dŵr, mae'n hollbwysig bod eu lleisiau'n cael eu clywed mewn materion allweddol sy'n effeithio ar ddefnyddwyr dŵr.

Mae CCW yn gofyn am gefnogaeth y Pwyllgor i'n cynnig ar gyfer panel defnyddwyr annibynnol dan arweiniad CCW ar gyfer pob cwmni dŵr yng Nghymru i wella cynrychiolaeth defnyddwyr.

Pam mae paneli defnyddwyr yn syniad da

Mae angen paneli defnyddwyr annibynnol ar Gymru, sy'n cael eu hariannu a'u rhedeg gan CCW, i gael mewnbwn cryfach a mwy ystyrlon gan set wirioneddol amrywiol a chynrychioliadol o ddefnyddwyr yn barhaus. Hoffem weld dinasyddion Cymru'n cael cymaint o lais â defnyddwyr dŵr yn Lloegr, ar faterion sy'n bwysig iddyn nhw.

Byddai paneli defnyddwyr yn helpu'r diwydiant dŵr i gael gafael ar safbwyntiau addysgol a dynamig gan ddefnyddwyr ar lawr gwlad. Gall y paneli hyn alw cyfarfodydd gyda chwmnïau bob blwyddyn i graffu ar eu data perfformiad blynyddol. Gallant ddwyn Dŵr Cymru a Hafren Dyfrdwy i gyfrif ar adegau eraill hefyd, megis pe bai digwyddiad difrifol o ran cyflenwad neu ansawdd dŵr, ac unrhyw darfu ar wasanaethau neu berfformiad amgylcheddol oherwydd llifogydd. Hefyd, dylai fod yn

¹ [Deddf Diwydiant Dŵr 1991 \(legislation.gov.uk\)](https://legislation.gov.uk)

ofynnol i'r cwmnïau egluro, o leiaf bob blwyddyn, sut maen nhw wedi ystyried safbwyntiau defnyddwyr wrth wneud eu penderfyniadau.

Pa fath o baneli defnyddwyr sy'n briodol ym marn CCW

Mae CCW wedi credu ers tro bod paneli defnyddwyr yn syniad da. Yn 2021, cyhoeddwyd ein papur *Future Consumer Representation Models*². Er bod ein meddylfryd wedi newid ychydig ers hynny, mae llawer o'r egwyddorion yn parhau'r un mor wir.

Mae **Atodiad A** yn amlinellu ein syniadau cyfredol am y math o baneli defnyddwyr sy'n briodol. Dylai CCW redeg paneli gan ein bod yn annibynnol ac mae gennym brofiad o redeg panel defnyddwyr - ein cymuned Watervoice.³

Llywodraethu ar gyfer paneli defnyddwyr

Mae'r sail ar gyfer llywodraethu'r paneli defnyddwyr gan CCW yn Neddf y Diwydiant Dŵr 1991 eisoes.

Mae'r cylch gwaith gan CCW eisoes i sefydlu pwyllgorau/grwpiau/paneli^{27A} ar gyfer pob cwmni dŵr o dan *Ddeddf y Diwydiant Dŵr*, gyda sêl bendith Llywodraeth Cymru a Defra. Mae [Atodlen 3A](#) yn amlinellu hyn ymhellach. Dibenion y grwpiau hynny yw:

- a. *Rhoi cyngor a gwybodaeth i'r Cyngor [CCW] ar faterion defnyddwyr sy'n effeithio ar ardaloedd y cwmnïau dŵr y dyrennir y grŵp iddynt*
- b. *Dibenion eraill y gall CCW eu pennu (a allai gynnwys dwyn aelodau'r Byrddau/Bwrdd Gweithredol i gyfrif)*

Panelli defnyddwyr a chraffu cyhoeddus presennol

Byddai ein cynnig panel defnyddwyr yn ategu ac yn gwella'r gwaith craffu cyhoeddus presennol ar y diwydiant dŵr yng Nghymru.

Mae CCW yn cydnabod bod gan Glas Cymru, cwmni daliannol Dŵr Cymru, Aelodau anghyflogedig *"sydd â dyletswydd i sicrhau bod y cwmni'n rhedeg yn dda, er budd ei gwsmeriaid"*⁴. Fodd bynnag, nid yw Aelodau Glas Cymru'n cymryd lle ein panel defnyddwyr arfaethedig wrth iddynt gyflawni rôl llywodraethu cwmni. Nid yw'r holl aelodau'n gwsmeriaid. Mae rôl Aelod yn wahanol i banel parhaus sy'n cynrychioli set amrywiol o ddefnyddwyr sy'n gallu rhoi golwg ystyrlon, amser real ar faterion pwysig.

Bydd gwaith yr Aelodau a'r paneli yn ategu ei gilydd. Bydd y paneli'n darparu gwybodaeth a dealltwriaeth annibynnol gan gwsmeriaid i Aelodau Glas Cymru i lywio eu penderfyniadau a'u cyngor i Dŵr Cymru. Gall aelodau roi cwestiynau i CCW hefyd i'w cynnwys i'w hateb gan y panel a chael safbwynt annibynnol y defnyddwyr yn ôl.

² [Future consumer representation models - CCW](#)

³ [WaterVoice: Views of current customers on water resources - CCW](#)

⁴ [Glas Cymru | Dŵr Cymru \(dwrwymru.com\)](#)

Bydd cwsmeriaid Hafren Dyfrdwy yn elwa'n fawr ar gynnig y panel defnyddwyr hefyd. Byddai'n caniatáu i'r cwmni ymgysylltu â phobl sydd wedi'u heffeithio gan faterion sy'n benodol i leoliadau gwledig niferus Cymru.

Casgliad

Rydym yn awyddus i gefnogi craffu seneddol effeithiol yng Nghymru mewn ffordd nad yw'n oedi deddfu'r Bil ar draul defnyddwyr Cymru.

Mae CCW yn annog y Pwyllgor Newid Hinsawdd, Amgylchedd a Seilwaith i gefnogi Cymal 1 (6) y Bil a chytuno y dylai CCW redeg y paneli.

Os hoffech drafod ein barn ar gymalau eraill yn unol â'ch amlinelliad yn eich llythyr ar 4 Hydref, megis Cymal 3 ar orlifiadau argyfwng a Chymal 2 ar Gynlluniau Lleihau Digwyddiadau Llygredd (nad ydynt yn berthnasol i Gymru ar hyn o bryd), rydym yn hapus i drefnu cyfarfod.

Cyswllt:

Jenny Suggate

Jennifer.suggate@ccwater.org.uk

Atodiad A

Trosolwg o baneli defnyddwyr posibl

Mae angen i'r ffordd y caiff y paneli eu sefydlu gyflawni dau nod:

- Cyflawni'r canlyniad gofynnol o sicrhau bod barn defnyddwyr ar faterion defnyddwyr trwy baneli defnyddwyr ar gael i gwmnïau; a
- Chreu mecanwaith i'r safbwyntiau hynny gael eu cyflwyno i benaethiaid cwmnïau mewn ffordd gredadwy a thryloyw

(Noder: gwaith Rheolau Ofwat yw sicrhau bod cwmnïau'n ystyried y safbwyntiau hynny)

Paneli defnyddwyr

Mae Paneli Ar-lein o ddefnyddwyr dŵr yn darparu sgwrs barhaus ystyrion rhwng cwmnïau dŵr a'u defnyddwyr. Mae paneli defnyddwyr yn cyflwyno ffon fesur o sut mae defnyddwyr yn teimlo, yn seiliedig ar eu profiad bywyd o wasanaethau dŵr a charthffosiaeth.

- Mae paneli defnyddwyr yn cynnwys defnyddwyr nid arbenigwyr.
- Dylai paneli defnyddwyr redeg drwy'r amser – nid dim ond pan fydd adolygiadau prisiau yn digwydd. Byddai'r Paneli yn:
 - Cymryd rhan mewn nifer o weithgareddau ymchwil/ymgysylltu bob mis – e.e. cwestiynau i'w hateb.
 - Gallai'r cwestiynau fod yn rhai sy'n cael eu gofyn i'r holl Baneli i gael barn sector neu i gwmni penodol.
 - Gallai Llywodraeth Cymru/ cwmnïau dŵr/ Arolygiaeth Dŵr Yfed/ Cyfoeth Naturiol Cymru/ Grwpiau Her Annibynnol/ aelodau Glas Cymru/ Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol ofyn am ddefnyddio'r paneli i ofyn cwestiynau.
 - Ar gyfer rhai tasgau, byddai'r Paneli'n rhan o broses ailadroddol, gan dderbyn adborth a chael eu holi am y camau nesaf.
- Dylai fod yn ofynnol i'r Paneli alw cyfarfodydd gyda chwmnïau o leiaf unwaith y flwyddyn i adolygu Data Perfformiad Blyneddol y cwmnïau, ac ar adegau eraill fel bo'r angen. Er enghraifft, pe bai digwyddiad mawr, fel hysbysiad berwi dŵr cwmni South West Water yn Brixham, Lloegr.
- Byddai cadeirydd annibynnol a ariennir gan CCW yn darparu'r gwahaniad angenrheidiol oddi wrth gwmnïau.
- Byddai'r Paneli Defnyddwyr yn cael eu rhedeg a'u hariannu gan CCW ac ni fyddent yn cael eu hariannu gan y cwmnïau.
- Dylai CCW gyhoeddi barn y Paneli, cyfarfodydd, hysbysiadau o gyfarfodydd ac ati ar ei wefan.

Beth all paneli defnyddwyr ei wneud?

Dylai paneli defnyddwyr fod mor amrywiol â phosibl (o ystyried maint y panel) o sylfaen cwsmeriaid y cwmni. Mae CCW yn argymhell y dylai bod gorgynrychiolaeth o bobl o aelwydydd ar incwm isel a rhai agored i niwed gan eu bod yn llai tebygol o ymgysylltu. Yna byddai CCW yn cyd-destunoli'r allbynnau yn unol â hynny.

Bydd paneli yn caniatáu i amrywiaeth eang iawn o bynciau gael eu harchwilio:

-
- Gwriad byw ar berfformiad cwmni a sector. Gallai hyn gyd-fynd â chylch cyhoeddiadau data blyneddol e.e. rhyddhau'r [Asesiad Perfformiad Amgylcheddol](#) neu [adroddiadau cwynion](#) CCW.
- Byddai sesiwn holi ac ateb ar-lein flynyddol gyda thîm gweithredol ac aelodau bwrdd y cwmni dŵr yn eu dwyn yn uniongyrchol i gyfrif. Byddai gan baneli'r pŵer hefyd i ofyn am sesiynau amlach gyda thîm gweithredol a bwrdd y cwmni pe bai amgylchiadau'n golygu bod hyn yn angenrheidiol. Byddai CCW yn hwyluso'r

sesiynau hyn er mwyn rhoi'r grym i ddefnyddwyr herio penaethiaid cwmnïau dŵr, fel y gwnaethom mor llwyddiannus gyda'r sesiynau [Eich dŵr, eich dweud](#) yn ystod yr adolygiad prisiau. Bydd croeso i aelodau'r cyhoedd yn ogystal ag aelodau'r panel fynychu'r sesiynau hyn.

- Golwg gyfredol ar bynciau allweddol i ddeall profiadau bywyd defnyddwyr. Er enghraifft, mae fforddiadwyedd, pwysau bregusrwydd, a lefel ac argaeledd cymorth yn faterion byw pwysig yn y sector dŵr.
- Barn ar flaenoriaethau, cyfaddawdau a lefelau biliau yn ystod y prosesau adolygu prisiau.
- Profiadau o ddeunyddiau cyfathrebu cwmnïau, e.e. pa mor glir yw eich bil i'w ddeall? Pa mor dda mae'ch cwmni dŵr yn esbonio'r hyn mae eich arian yn cael ei wario arno?
- Ciplwg ar faterion newydd a rhai sy'n ymddangos.
- Sut mae cwmnïau'n ymdrin ag unrhyw elw gormodol, ffawdelw a pherfformiad gwell. Efallai y bydd yn ofynnol i gwmnïau ymgynghori â'u paneli ar y materion hyn.
- Lle i brofi polisïau, dulliau a chynigion newydd gan Lywodraeth Cymru, Ofwat, Grwpiau Her Annibynnol, cwmnïau dŵr, Arolygiaeth Dŵr Yfed, Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol, aelodau Glas Cymru a CCW
- Ffynhonnell gwybodaeth am farn defnyddwyr am sectorau eraill, e.e. ynni, ar gyfer cymharu a dysgu
- Safbwynt y talwyr biliau ar lefelau bonws, cyflog swyddogion gweithredol ac ati.
- Pan fydd digwyddiadau'n codi, go brin y bydd llawer o aelodau'r panel yng nghanol y digwyddiad hwnnw. Fodd bynnag, dylai cwmnïau gynnal ymchwil ar ddigwyddiadau ar raddfa fawr i ddysgu gwersi a gall hyn roi cyfle i'r panel gwrdd â'r cwmni ynghylch canfyddiadau'r ymchwil honno. Gallai'r panel ehangach fod yn ymwneud â phynciau fel trafod lefelau digolledu/iawndal, neu pa mor dda cafodd y digwyddiad dan sylw ei gyfleu i gwsmeriaid yn ehangach (mae hyn yn arbennig o bwysig ar gyfer digwyddiadau ansawdd dŵr).

Sut mae paneli defnyddwyr yn gweithio?

- Mae paneli defnyddwyr yn cynnal eu gweithgareddau ar-lein. Does dim angen cyfarfodydd wyneb yn wyneb. Mae hwn yn ateb da i'r sector dŵr gan fod llawer o gwmnïau'n cwmpasu ardaloedd daearyddol eang iawn.
- Byddai aelodau'r panel yn cynnal y rhan fwyaf o weithgareddau ymchwil/ymgysylltu yn eu hamser eu hunain.
- Gall aelodau'r panel ddod at ei gilydd fel grwpiau amrywiol ar gyfer ymchwil feintiol a/neu ansoddol yn ogystal ag ymchwiliad cydgynghorol. Byddai'r rhain yn sesiynau wedi'u hwyluso. Yr asiantaeth ymchwil fyddai'n gyfrifol am wneud hyn.
- Dim ond y cyfarfodydd ffurfiol sydd angen cadeirydd. Mae hyn yn debygol o ddigwydd 3-4 gwaith y flwyddyn.
- Bwriedir i baneli defnyddwyr gynnwys croestoriad o ddefnyddwyr, felly maen nhw'n adlewyrchu'r bobl sy'n defnyddio gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth. Mae'r graddau y maen nhw'n gwbl gynrychioliadol yn cael ei bennu gan faint y paneli - po fwyaf yw'r panel, y mwyaf cynrychioliadol fyddan nhw.
- Mae aelodaeth paneli defnyddwyr yn esblygu dros amser. Mae hyn yn caniatáu ar gyfer mwy o gyfraniad gan fwy o aelodau cymdeithas. Mae'n golygu bod unrhyw arian sy'n cael ei wario ar gymhelliant yn cael ei wasgaru mor eang – a theg - â phosibl. Mae'n golygu hefyd nad yw'r aelodau'n dod yn arbenigwyr yn y sector dŵr wrth iddyn nhw feithrin gwybodaeth trwy gymryd rhan. Mae'n hanfodol bod paneli defnyddwyr yn rhoi barn y 'person ar y stryd'.

- I fod â gwir "bys ar y pwls", rhaid parhau i ennyn diddordeb y panel, felly rhaid cynnal gweithgareddau yn aml. Fel arfer, bydd gan banel o leiaf ddau neu dri gweithgaredd y mis i'w gwneud.
- Byddai'r platfform ar-lein a ddefnyddir gan aelodau'r panel i ateb cwestiynau'n cael ei ddefnyddio hefyd fel sianel agored iddyn nhw godi unrhyw faterion neu gwestiynau sydd ganddynt.

Byddai CCW yn llunio'r amserlen o weithgareddau ymchwil/ymgysylltu ar gyfer y paneli. Bydd hyn o leiaf chwe mis ymlaen llaw. Byddai'r amserlen yn hyblyg er mwyn caniatáu i ni ystyried problemau a digwyddiadau sy'n datblygu ar fyr rybudd. Byddwn yn rhannu'r amserlen â Llywodraeth Cymru, Arolygiaeth Dŵr Yfed, Cyfoeth Naturiol Cymru ac Ofwat, gan roi cyfle iddyn nhw gyfrannu.

Bob mis, byddai CCW yn cyhoeddi adroddiad ar weithgareddau a chanfyddiadau pob panel. Byddai'r adroddiad hwn ar gael i'r cyhoedd ac yn cael ei anfon at Brif Weithredwyr cwmnïau dŵr. Byddai'n ofynnol i Brif Swyddogion Gweithredol cwmnïau dŵr ymateb yn gyhoeddus i ganfyddiadau'r panel, gan gynyddu eu hatebolrwydd cyffredinol i'w defnyddwyr.

Hefyd, byddai CCW yn defnyddio'r deunyddiau yn ein cyswllt uniongyrchol â chwmnïau dŵr i'w hysbysu a'u herio.

Mae CCW yn brofiadol mewn cynnal a chyhoeddi ymchwil ansoddol a meintiol a'r gofynion GDPR dan sylw.

Cyllid

Rhaid i baneli defnyddwyr fod yn annibynnol ar gwmnïau dŵr, a chael eu gweld felly. Felly ni ddylent ddibynnu arnyn nhw am arian. Llwybr cyllido syml yw drwy CCW - ardoll ar filiau dŵr. Er mwyn darparu ar gyfer y lefel hon o gyllid, byddai'n ychwanegu tua 12-15c y flwyddyn at bob bil dŵr yng Nghymru a Lloegr drwy ffi drwydded CCW.

Cynhwysiant

Mae defnyddio paneli ar-lein yn unig yn golygu perygl o eithrio rhai pobl yn ddigidol. Yn ein hymchwil ehangach, rydym eisoes yn defnyddio technegau i sicrhau bod safbwyntiau rhai grwpiau yn cael eu cynrychioli.