



ccw

The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

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

**Profiad Cwsmeriaid  
Busnes o'r Farchnad  
Manwerthu Dŵr**  
- Adolygiad Pum Mlynedd

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 1. Cyflwyniad

### 1.1 Agor y farchnad manwerthu dŵr i gwsmeriaid busnes

**Mae bron pob agwedd ar fywyd yn dibynnu ar ddŵr ac nid yw byd busnes yn eithriad. Boed yn fusnes bach gydag ychydig o weithwyr neu weithgaredd diwydiannol ar raddfa fawr, mae disgwyl y byddant yn derbyn gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff dibynadwy, yn ogystal â gwasanaeth cwsmeriaid da.**

Agorodd y farchnad manwerthu dŵr, sy'n galluogi busnesau i ddewis a newid pwy sy'n cyflenwi eu gwasanaethau manwerthu dŵr a charthffosiaeth, i bob busnes yn Lloegr ym mis Ebrill 2017. Mae manwerthwyr yn gyfrifol am wasanaethau cwsmeriaid a bilio ond nid y ddarpariaeth o ddŵr glân ei hun na chael gwared ar ddŵr gwastraff. Mae'r gwasanaethau hyn yn dal i gael eu darparu gan gyfanwerthwyr (cwmnïau dŵr penodedig), nad yw busnesau'n gallu eu dewis, ac sy'n seiliedig ar leoliad.

Agorodd y farchnad fesul cam gan ddechrau yn 2005, pan oedd pob busnes yng Nghymru a Lloegr a oedd yn defnyddio dros 50 miliwn litr (MI) o ddŵr y flwyddyn yn gallu dewis eu darparwr manwerthu dŵr. Yna yn 2011, l roedd modd i fusnesau yn Lloegr oedd yn defnyddio dros 5 MI y flwyddyn newid cyn i'r trothwy ar gyfer cystadleuaeth gael ei ddileu'n llwyr yn 2017. Dyma pryd y daeth busnesau o bob maint yn Lloegr yn gymwys i gymryd rhan yn y farchnad. Bryd hynny cafodd gwasanaethau manwerthu eu hehangu yn Lloegr i gynnwys gwasanaethau manwerthu carthffosiaeth hefyd.

Yng Nghymru, mae'r rhyddid i newid wedi parhau i fod yn gyfyngedig i'r busnesau hynny sy'n defnyddio dros 50MI o ddŵr y flwyddyn ac ar gyfer gwasanaethau manwerthu dŵr yn unig.

Pan agorodd y farchnad yn Lloegr, roeddem yn gefnogol o'r dewis a oedd ar gael i fusnesau. Roeddem yn rhagweld marchnad a fyddai'n sicrhau buddion gweladwy i fusnesau ac yn annog cryn dipyn i gymryd rhan. Roeddem yn disgwyl gweld busnesau'n cael eu grymuso i arbed arian a dŵr, yn ogystal â derbyn gwasanaethau wedi'u teilwra o ansawdd uchel. Dyma beth rydyn ni eisiau i'r farchnad ei ddarparu ar gyfer pob cwsmer busnes o hyd. Fodd bynnag, wrth i'r farchnad ddatblygu, roeddem yn awyddus i fonitro unrhyw broblemau sy'n codi a mynd i'r afael â nhw'n llawn ar ran cwsmeriaid busnes. Hefyd, roeddem yn gwbl glir bod angen i'r farchnad weithio i fusnesau cyn ystyried ymestyn y dewis mewn gwasanaethau manwerthu i gwsmeriaid cartref.

### 1.2 Mwy na phroblemau cychwynol

**Nawr bod y farchnad manwerthu dŵr wedi agor yn llawn i fusnesau yn Lloegr ers pum mlynedd a mwy, mae gennym gyfoeth o dystiolaeth i asesu pa mor effeithiol a fu i wasanaethu busnesau o bob maint. Gallwn fanteisio ar gronfa sylweddol o ymchwil, tystiolaeth cwynion cwsmeriaid (i fanwerthwyr a'r rhai a gafodd eu huwchgysylltu i CCW) a'n hymgysylltiad uniongyrchol â busnesau.**

Mae ein hadolygiad yn rhoi darlun clir iawn o farchnad nad yw'n sicrhau manteision i'r mwyafrif llethol o fusnesau, gyda llawer yn dangos fawr o ddiddordeb mewn ymgysylltu. Wrth i ni nesáu at chweched pen-blwydd y farchnad, allwn ni ddim beio'r mân broblemau cychwynol mwyach.

Mae'r adroddiad hwn yn nodi ein hargymhellion ar gyfer sicrhau bod busnesau'n cael y gwasanaethau gorau posib yn y dyfodol, a'r hyn sydd angen ei newid er mwyn gwneud i hynny ddigwydd.



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 1. Cyflwyniad

### 1.3 Busnesau'n wynebu ansicrwydd ac anhawster

**Daw ein hadolygiad ar adeg o ansicrwydd ac anhawster i lawer o gwsmeriaid busnes wrth iddyn nhw ymdopi â'r argyfwng costau byw ac adfer o bandemig byd-eang Covid-19.**

Dechreuodd y cynnydd mewn costau byw yn 2021, ac mae prisiau llawer o nwyddau a gwasanaethau hanfodol yn codi. Mae'r argyfwng wedi gwaethygu'n raddol oherwydd chwyddiant cynyddol yn y DU yn rhannol, yn ogystal ag effaith economaidd problemau byd-eang.

Mae hyn wedi dwysáu effaith Covid-19 a effeithiodd ar refeniw llawer o fusnesau oherwydd cyfnodau clo a chyfyngiadau eraill. Roedd yr angen am arferion glanhau a hylendid mwy rheolaidd wedi golygu bod rhai busnesau wedi cynyddu eu defnydd o ddŵr, tra bod eraill wedi gweld gostyngiad wrth gau eu gweithleoedd naill ai'n rhannol neu'n llwyr.



### 1.4 Strwythur yr adroddiad

**Yn ein hadroddiad drwyddo draw, rydym yn tynnu sylw at enghreifftiau o wahanol fathau o fusnesau ac yn dangos sut mae'r farchnad fanwerthu wedi cyflawni drostyn nhw. Rydym yn dangos lefel eu diddordeb a'u rhyngweithio â'r farchnad hefyd. Mae hyn yn cynnwys astudiaethau achos o gwynion a nodweddion mathau gwahanol o fusnesau, i ddangos eu profiadau.**

Mae'r adroddiad yn dechrau drwy adolygu'r cwynion mae busnesau wedi'u gwneud yn uniongyrchol i'w manwerthwr a'r rhai a dderbyniwyd gennym ni. Yna, rydyn ni'n dadansoddi boddhad busnesau ar draws nifer o wasanaethau, ac yn edrych ar wasanaethau effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad, cyn ystyried profiad busnesau mewn perthynas â chymhwysra i newid manwerthwr, ac ymgysylltu â'r farchnad ac ymwybyddiaeth ohoni.. Daw'r adroddiad i ben drwy edrych ar reolau a llywodraethu'r farchnad a sut mae hyn yn effeithio'n uniongyrchol ar gwsmeriaid busnes.

Mae'n hanfodol ein bod yn seilio ein hadolygiad ar brofiadau cwsmeriaid o'r farchnad ac yn gwneud argymhellion clir ar yr hyn sy'n rhaid newid er mwyn gwella gwasanaethau i bob busnes. Yn yr adran nesaf, rydym yn nodi'r argymhellion ac yn egluro pwy sydd angen gweithredu ac erbyn pryd, cyn edrych ar y data a'r dystiolaeth sydd gennym sy'n dangos y meysydd sydd fwyaf angen eu gwella.

Er bod llawer o'n newidiadau arfaethedig yn argymhellion newydd sy'n seiliedig ar dystiolaeth cwsmeriaid busnes, rydym yn tynnu sylw hefyd at y canlyniadau yr hoffem eu gweld ar gyfer busnesau o'r gwaith sydd eisoes yn digwydd yn y diwydiant. Gall y rhain helpu i fynd i'r afael â llawer o'r materion rydym wedi'u nodi yn ein hadroddiad.

Hefyd, rydym yn dangos ein cyfraniad ni at y prosiectau hyn nawr, lle bo'n berthnasol.



The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 2. Argymhellion

**Er mwyn gwella profiad cwsmeriaid busnes yn y farchnad fanwerthu, mae angen i'r newidiadau canlynol ddigwydd. Mae'r bennod hon yn egluro pa newidiadau argymelledig sy'n newydd a pha rai sy'n ymwneud â phrosiectau sydd eisoes ar y gweill.**

Rydym ni'n dangos hyn trwy god lliwiau, gyda'r prosiectau sydd eisoes ar y gweill neu wedi'u cynllunio - ond heb eu cwblhau - mewn testun porffor.

### Cwynion i'w datrys yn gyflym, yn effeithiol, ac yn dryloyw ar gyfer cwsmeriaid busnes o bob maint o 2023

Camau gweithredu gofynnol	Responsibi Cyfrifoldeb lity	Dyddiad cwblhau targed
Newidiadau i'w gwneud i drwyddedau cwmni dŵr fel bod cyfanwerthwyr a manwerthwyr yr un mor atebol am ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid da drwy broses dull amgen o ddatrys anghydfod (ADR) sy'n rhwymo pob parti.	Ofwat	Rhagfyr 2025
Datblygu a gweithredu cymhellion cryf i fanwerthwyr a chyfanwerthwyr wella eu gwasanaeth i fusnesau drwy: <ul style="list-style-type: none"> <li>weithredu mesur o fodlonrwydd cwsmeriaid mewn ymrwymiadau <b>perfformiad cyfanwerthu (BR-Mex)</b></li> <li>lansio <b>Fframwaith Perfformiad y Farchnad</b> newydd erbyn 2024</li> </ul>	Ofwat MOSL (gyda chyfraniad gan y Grŵp Cynghori ar Berfformiad)	Ebrill 2025 Rhagfyr 2024
Pob cyfanwerthwr i gynbig polisi cwsmeriaid-penodol ar lwfans gollyngiadau. Rydym am i bob cyfanwerthwr adlewyrchu eu polisiau lwfans gollyngiadau ar gyfer cartrefi. Bydd hyn yn sicrhau bod busnesau'n cael: <ul style="list-style-type: none"> <li>o leiaf un lwfans ar eu taliadau dŵr</li> <li>cyngor a chymorth ar drwsio gollyngiadau, lle bo angen</li> </ul>	Cyfanwerthwyr Grŵp Manwerthwyr a Chyfanwerthwyr	Ebrill 2024
Ofwat i roi mwy o eglurder a chysondeb ar gymhwysedd eiddo ar gyfer y farchnad a gweithio gyda CCW i wella'r broses bontio lle mae eiddo'n gadael neu'n ymuno â'r farchnad fanwerthu.	Ofwat CCW	Ebrill 2024



The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 2. Argymhellion

**Rhaid i gwsmeriaid busnes dderbyn biliau'n seiliedig ar fesuryddion sy'n cael eu darllen yn gywir a rheolaidd erbyn 2024**

Camau gweithredu gofynnol	Cyfrifoldeb	Dyddiad cwblhau targed
CCW i gyflwyno cais newid i'r Cod Ymarfer Diogelu Cwsmeriaid yn 2023 i sicrhau bod cwsmeriaid busnes yn derbyn o leiaf ddau fil yn seiliedig ar ddarlleniad gwirioneddol mesurydd bob blwyddyn.	CCW Ofwat	Ebrill 2024
Cymell manwerthwyr a chyfanwerthwyr i fynd i'r afael â mesuryddion sydd heb eu darllen am 12 mis neu fwy, trwy <b>Fframwaith Perfformiad y Farchnad</b> newydd, fel nad oes unrhyw fesurydd heb ei ddarllen.	MOSL (gyda chyfraniad gan y Grŵp Cyngori ar Berfformiad) Ofwat	Rhagfyr 2024

### Mwy o uchelgais a phwyslais ar effeithlonrwydd dŵr o 2023 ymlaen

Camau gweithredu gofynnol	Cyfrifoldeb	Dyddiad cwblhau targed
Cyfanwerthwyr i ymrwmo i weithio gyda manwerthwyr i weithredu gwasanaethau effeithlonrwydd dŵr yn eu <b>Cynlluniau Rheoli Adnoddau Dŵr a chynlluniau busnes PR24</b> .	Cyfanwerthwyr	Ebrill 2025
Manwerthwyr i gynnig cyngor effeithlonrwydd dŵr wedi'i deilwra i gwsmeriaid i'w helpu i reoli eu defnydd o ddŵr yn well, fel rhan o'u gwasanaethau cystadleuol i gwsmeriaid.	Manwerthwyr	Ebrill 2024

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 2. Argymhellion

### Rhaid i gwmnïau dŵr ymrwymo i gynyddu mesuryddion clyfar ar gyfer cwsmeriaid busnes o 2025 ymlaen

Camau gweithredu gofynnol	Cyfrifoldeb	Dyddiad cwblhau targed
<p>Cyfanwerthwyr i gael cynllun clir ar gyfer mesuryddion clyfar ar gyfer cwsmeriaid busnes yn eu <b>Cynlluniau Rheoli Adnoddau Dŵr a chynlluniau busnes PR24</b>, a chyflymu'r cynlluniau hynny lle bo modd. Dylent gynnwys dull wedi'i dargedu, gan flaenoriaethu'r meysydd canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mesuryddion heb eu darllen am 12 mis neu fwy</li> <li>• ardaloedd dan straen dŵr</li> <li>• rhai sy'n defnyddio llawer o ddŵr</li> </ul>	Cyfanwerthwyr	Ebrill 2025
<p>Cyfanwerthwyr i sicrhau bod data o fesuryddion clyfar ar gael, yn ddealladwy, yn cael ei gyflwyno mewn fformat cyson a hygyrch i fanwerthwyr a chwsmeriaid. Bydd hyn yn sicrhau biliau mwy cywir yn seiliedig ar ddefnydd dŵr, ac yn caniatáu i gwsmeriaid wneud penderfyniadau gwybodus am eu defnydd o ddŵr.</p>	<p>Cyfanwerthwyr</p> <p>MOSL</p> <p>Pwyllgor Mesuryddion, adrodd i'r Panel Strategol</p>	Ebrill 2025

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 2. Argymhellion

**Rhaid i unrhyw newidiadau i'r farchnad fod o fudd i gwsmeriaid busnes a chael eu gweithredu'n gyflym, gyda chyn lleied o fiwrocratiaeth â phosib, erbyn 2024**

Camau gweithredu gofynnol	Cyfrifoldeb	Dyddiad cwblhau targed
<p>Gwelliannau i'r <b>broses newid cod</b>, yn dilyn adolygiad, o fis Ebrill 2023 fel ei bod yn gweithio'n well i fusnesau trwy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• flaenoriaethu newidiadau sydd o'r budd mwyaf i gwsmeriaid</li> <li>• gwneud y broses newid yn fwy tryloyw a hygyrch i gyfanwerthwyr, manwerthwyr, pwyllgorau'r farchnad a rhanddeiliaid allweddol y farchnad</li> <li>• gwella'r broses o'r dechrau i'r diwedd trwy ei theilwra i ymateb i bob cais newid yn amserol</li> </ul>	<p>Pwyllgor Newid Cod, adrodd i'r Panel Strategol</p> <p>MOSL</p> <p>Ofwat</p>	Rhagfyr 2023
<p>Rhoi'r gallu i CCW godi newid arfaethedig i reolau'r farchnad, fel rhan o <b>broses newid cod</b> well.</p>	<p>Pwyllgor Newid Cod, adrodd i'r Panel Strategol</p> <p>MOSL</p> <p>Ofwat</p>	Rhagfyr 2023
<p>Rhaid i gyfanwerthwyr a manwerthwyr gydweithio â MOSL i gwblhau gwaith <b>glanhau data</b> untro.</p> <p>Datblygu a gweithredu cymhellion cryf ar gyfer cyfanwerthwyr a manwerthwyr i sicrhau bod yr holl ddata newydd am gwsmeriaid a'r farchnad yn gywir drwy <b>Fframwaith Perfformiad y Farchnad</b> newydd.</p>	<p>MOSL</p> <p>Ofwat</p> <p>Cyfanwerthwyr</p> <p>Manwerthwyr</p>	<p>Ebrill 2024</p> <p>Rhagfyr 2024</p>

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 2. Argymhellion

Rhaid i unrhyw newidiadau i'r farchnad fod o fudd i gwsmeriaid busnes a chael eu gweithredu'n gyflym, gyda chyn lleied o fiwrocratiaeth â phosib, erbyn 2024

Camau gweithredu gofynnol	Cyfrifoldeb	Dyddiad cwblhau targed
Gwella'r broses newid ar gyfer y Cod Ymarfer Diogelu Cwsmeriaid er mwyn darparu amserlenni penodol y mae'n rhaid i Ofwat gadw atynt wrth gwblhau ei adolygiad o gynigion newid, ac ymgynghori ar ei benderfyniad (os oes angen). Ni ddylid cymryd mwy na chwe mis i ystyried, ymgynghori a gwneud penderfyniad ar gais am newid.	Ofwat	Ebrill 2024
Rhaid i Ofwat nodi amgylchiadau a meini prawf lle bydd yn gweithredu yn erbyn manwerthwyr nad ydynt yn dilyn y Cod Ymarfer Diogelu Cwsmeriaid.	Ofwat	Ebrill 2024
Cryfhau rheolau'r farchnad i warantu gwasanaeth parhaus a diogelu arian cwsmeriaid pan fydd manwerthwr yn gadael y farchnad fanwerthu: <ul style="list-style-type: none"> <li>fel bod busnesau'n cael eu credyd yn ôl yn flynyddol</li> <li>fel nad oes bylchau mewn gwasanaeth sy'n effeithio ar fusnesau, gan gynnwys lle nad oes manwerthwr wrth gefn i drosglwyddo iddo</li> </ul>	Ofwat Defra	Ebrill 2024 Ebrill 2025
Cyflwyno newidiadau i'r ddeddfwriaeth a chodau marchnad i gael gwared ar yr holl gyflenwadau adeiladau dros dro o'r farchnad, a bod eiddo cwsmeriaid busnes ond yn ymuno â'r farchnad fanwerthu pan fydd y cysylltiad dŵr parhaol wedi'i gwblhau.	Defra Pwyllgor Newid Cod, adrodd i'r Panel Strategol	Ebrill 2025
Dylid rhoi cyfrifoldeb clir ar gyfanwerthwyr i sicrhau bod data ar gyflenwadau adeiladau dros dro yn gywir yn y farchnad, nes i'r newid yn y ddeddfwriaeth ddod i rym.	MOSL Ofwat	Ebrill 2024



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 2. Argymhellion

### Rhaid i'r farchnad ddarparu pris a/neu fuddion gwasanaeth i gwsmeriaid busnes o bob maint erbyn 2025

Camau gweithredu gofynnol	Cyfrifoldeb	Dyddiad cwblhau targed
<p>Dylid newid y meini prawf cymhwysedd yn Lloegr oni bai bod buddion gweladwy'n cael eu gwireddu ar gyfer microfusnesau, y gellir eu mesur gan y gyfradd newid ac ail-drafod contractau.</p> <p>Byddem yn disgwyl i nifer y busnesau sy'n defnyddio hyd at 0.5MI o ddŵr y flwyddyn ac sy'n newid cyflenwr gynyddu 10% pwynt ar y lefelau presennol yn y ddwy flynedd nesaf hyd at 2025. Yn yr un modd, hoffem weld 5% pwynt o gynnydd mewn ail-drafod contractau ar gyfer y cwsmeriaid hyn erbyn 2025. Os na fydd y targedau hyn wedi'u cyrraedd o fewn dwy flynedd byddwn yn argymhell newid y ddeddfwriaeth.</p> <p>Ein newid delfrydol fyddai diwygio trothwy cymhwysedd y farchnad yn Lloegr fel nad yw cwsmeriaid cyfredol a'r dyfodol, sy'n defnyddio hyd at 0.5MI o ddŵr y flwyddyn, yn gymwys mwyach oni bai eu bod eisoes wedi newid manwerthwr ac wedi ail-drafod eu contract.</p>	<p>Defra</p> <p>Ofwat</p>	<p>Ebrill 2025</p>

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 2. Argymhellion

### 2.1 Crynodeb

Dylai pob busnes elwa ar yr argymhellion hyn. Bydd tystiolaeth o effaith gadarnhaol y newidiadau hyn yn cael ei mesur drwy gwynion, cyfraddau newid ac ail-drafod contractau, a chynnydd mewn lefelau bodlonrwydd busnesau.

**Hoffem weld newidiadau amlwg erbyn Ebrill 2024**, pan ddisgwyliwn i'r rhan fwyaf o'r argymhellion fod wedi'u cwblhau. Byddwn yn parhau i fonitro gweddill yr argymhellion tan 2025 a gweithio arnynt. Os na fydd gwelliannau pendant yn digwydd yn ystod y cyfnod dwy flynedd hwn, byddwn yn gwneud argymhellion pellach ar yr hyn sydd angen newid yn y farchnad.

**Byddwn yn ymgyrchu dros y newidiadau hyn ar ran cwsmeriaid busnes, a bydd mynd ar drywydd yr argymhellion hyn yn llywio ein gwaith o fis Ebrill 2023 a thu hwnt.**



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

### 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

**Cwynion yw un o'r mesurau allweddol sy'n dangos a yw cwsmeriaid yn profi lefelau da o wasanaeth ai peidio. Maen nhw'n rhoi cipolwg ar brif achosion anfodlonrwydd cwsmeriaid hefyd.**

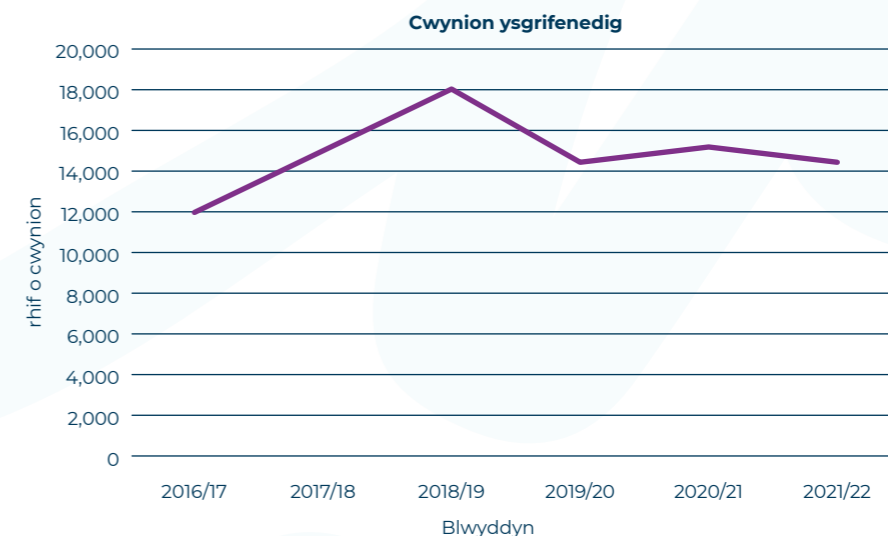
Mae sawl cam i'r broses gwyno. Yn y lle cyntaf, bydd angen i gwsmer busnes geisio datrys ei gŵyn gyda'r manwerthwr. Os nad yw'n fodlon o hyd gyda chanlyniad y gŵyn neu'r modd y cafodd ei drin gan y manwerthwr, gall y cwsmer ddod atom i gael cymorth. Mae cwynion sy'n cael eu huwchgwyfeirio atom yn rhoi syniad gwerthfawr o ba mor dda maen nhw'n cael eu trin a lefel y gwasanaeth mae manwerthwyr a chyfanwerthwyr wedi'i ddarparu.

Ers i'r farchnad agor yn llawn ym mis Ebrill 2017, bu cynnydd sylweddol yn nifer y cwynion gan gwsmeriaid busnes, yn uniongyrchol i fanwerthwyr ac i CCW. Cyrhaeddodd cwynion uchafbwynt yn 2018-19 ac ers hynny mae nifer y cwynion wedi bod yn gostwng yn araf. Y llynedd (2021-22) gwelwyd gostyngiad o 19% yn nifer y cwynion uniongyrchol i CCW gan fusnesau, o'i gymharu â'r 12 mis blaenorol. Mae hyn yn dangos bod manwerthwyr yn gwella wrth drin cwynion. Ond mae busnesau'n gorfod cwyno llawer mwy na chyn y cyfnod pan agorwyd y farchnad yn llawn yn Lloegr, gyda'r nifer yn dal i fod rhyw deirgwaith yn uwch na'r cwynion a gofnodwyd yn 2016-17.

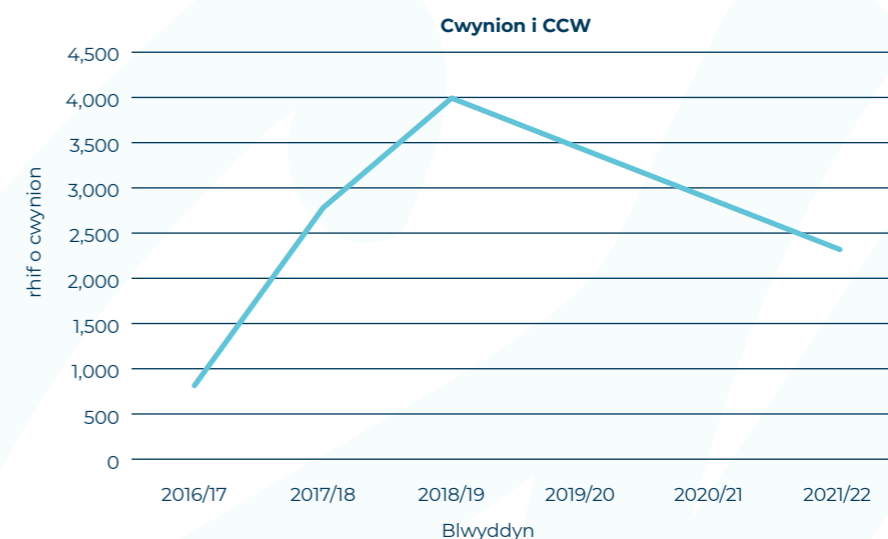
Mae'r angen i wella'r sefyllfa hon yn rhywbeth y mae'r Panel Strategol wedi'i gydnabod drwy nodi rhagoriaeth gwasanaethau cwsmeriaid fel un o'i ganlyniadau craidd yn y farchnad, gan ganolbwyntio ar gael y pethau sylfaenol yn iawn. Mae'r Panel wedi cydnabod bod bilio anghywir a chysylltiadau gwael rhwng manwerthwr a chyfanwerthwr yn arwain at brofiad gwaeth i gwsmeriaid. Felly, mae angen rhoi blaenoriaeth i ddatrys y problemau sylfaenol hyn. Mae'r bennod hon yn dangos eu bod yn faterion arwyddocaol sy'n sbarduno cwynion cwsmeriaid, gan gefnogi ffocws y Panel a'r CCW yn y maes hwn.

<sup>1</sup> Y Panel Strategol yw'r grŵp mwyaf blaenllaw yn y diwydiant, sy'n darparu cyfeiriad strategol a goruchwyllo rhaglenni gwaith i wella canlyniadau cwsmeriaid busnes – **Panel Strategol** ([mosl.co.uk](http://mosl.co.uk))

**Siart 1 – Cwynion cwsmeriaid busnes a wnaed yn uniongyrchol i fanwerthwyr 2016-17 i 2021-22**



**Siart 2 – Cwynion cwsmeriaid busnes a wnaed yn uniongyrchol i CCW 2016-17 i 2021-22**



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

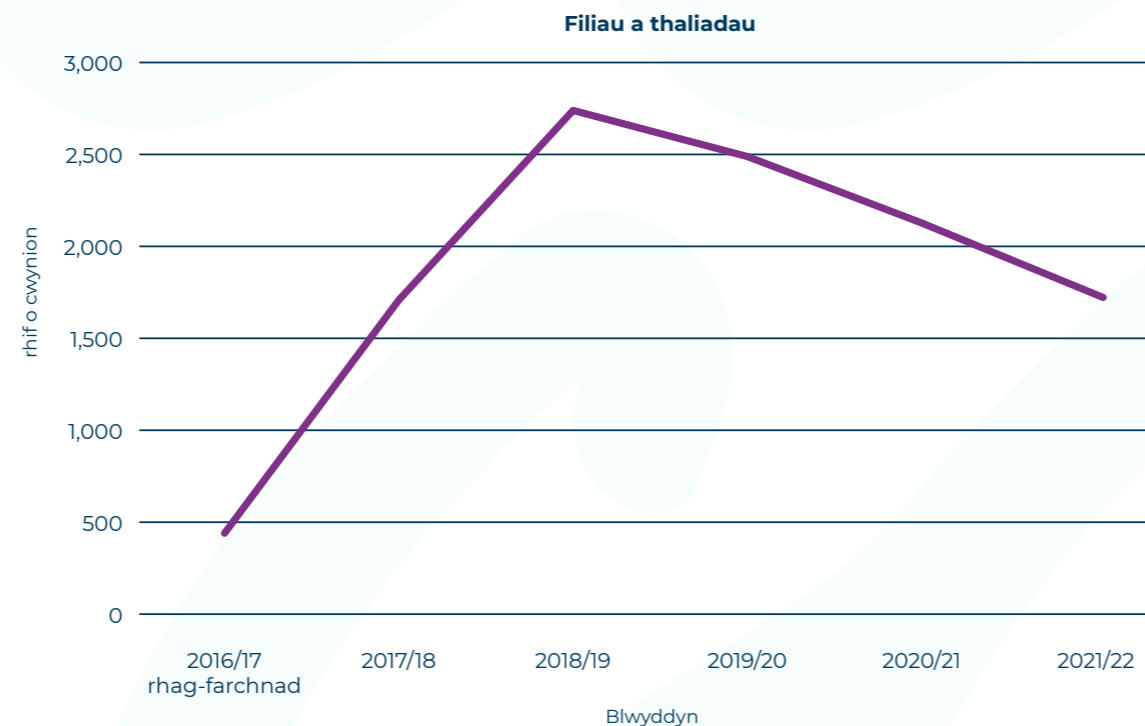
## 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

### 3.1 Cwynion am faterion bilio a thaliadau

Problemau gyda bilio a thaliadau oedd prif achos cwynion gan gwsmeriaid busnes. Cododd nifer y cwynion am hyn yn unol â'r duedd gyffredinol mewn mwy o gwynion dros y ddwy flynedd gyntaf.

Mae'r rhan fwyaf o'r mathau o gwynion yn y categori hwn wedi gostwng ers hynny, ac eithrio problemau biliau amcangyfrifedig, a welodd don newydd o gwynion yn ystod cyfyngiadau Covid-19.

Siart 3 - Cwynion cwsmeriaid busnes am faterion bilio a thaliadau 2016-17 i 2021-22



Mae'r mwyafrif helaeth o gwynion bilio a gyflwynwyd i CCW gan gwsmeriaid busnes yn ymwneud â mesuryddion.

#### Y mathau canlynol o gwynion ydyn nhw'n bennaf:

- **Anghytundeb am atebolrwydd** – lle mae'r cwsmer yn anghytuno â chywirdeb neu ddilysrwydd eu bil. Gallai hyn fod am bob math o resymau, fel cynnydd anesboniadwy mewn taliadau, neu godi tâl anghywir.
- **Camgymeriad bilio** – lle mae'r cwsmer wedi gweld gwall, a allai fod oherwydd bod darlleniadau anghywir wedi'u defnyddio, er enghraifft.
- **Bil amcangyfrifedig** – lle mae'r cwsmer naill ai'n anhapus gydag ansawdd yr amcangyfrif, neu fod yn well ganddyn nhw gael bil yn seiliedig ar ddarlleniad gwirioneddol.
- **Iwfans gollyngiadau** – fel arfer mae hyn oherwydd bod y cwsmer wedi gwneud cais am lwfans yn dilyn gollyngiad ond nid yw wedi cael un. Yn aml gall hyn fod oherwydd naill ai camgymeriadau ar ran y manwerthwr, neu os nad yw'r cyfanwerthwr yn ystyried unrhyw amgylchiadau lliniaru a allai fod wedi gwarantu caniatáu'r lwfans.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

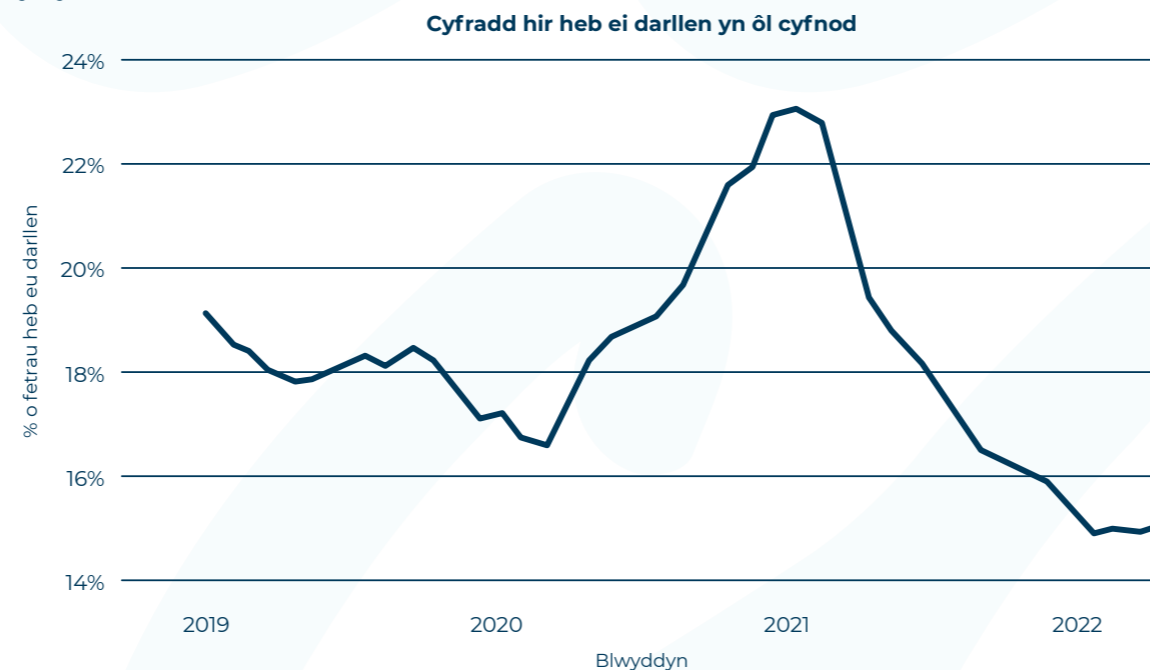
## 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

### 3.2 Darlleniadau amcangyfrifedig a mesuryddion heb eu darllen ers cryn amser<sup>2</sup>

Un o brif achosion cwynion am filiau a thaliadau yw diffyg darllen mesuryddion, a gordefnyddio amcangyfrifon i benderfynu ar daliadau.

Manwerthwyr sy'n gyfrifol am ddarllen mesuryddion, ond mae cyfanwerthwyr yn chwarae rhan bwysig yn hyn trwy fod yn gyfrifol am sicrhau bod mesuryddion yn cofnodi'n gywir, a'u newid lle bo angen. Gall methu darllen mesurydd ystumio gwir ddefnydd dŵr cwsmer, sy'n gallu arwain at fil dal-i-fyny diangen pan gaiff ei ddarllen maes o law. Gall olygu hefyd bod dŵr yn gollwng heb i neb sylwi, a allai arwain at fil anferth y gallai'r cwsmer orfod ei dalu'n llawn.

#### Siart 4 – Canran y mesuryddion heb eu darllen ers cryn amser o blith pob mesurydd yn y farchnad 2019 -2022



Mae data MOSL (Meter Operator Services Limited) yn dangos bod cyfradd y mesuryddion heb eu darllen ers cryn amser yn lleihau o 2019 ymlaen.

Mae hyn oherwydd ymdrechion penderfynol gan fanwerthwyr a chyfanwerthwyr i nodi mesuryddion, a naill ai eu darllen neu roi rhai newydd yn eu lle, ac rydym yn croesawu hynny. Fodd bynnag, cynyddodd y gyfradd yn ystod cyfnodau clo Covid-19 gan nad oedd manwerthwyr yn darllen cymaint o fesuryddion, yn bennaf oherwydd problemau mynediad gyda mesuryddion wedi'u lleoli y tu mewn i safleoedd busnes.

Mae ein cwynion am filiau amcangyfrifedig yn rhoi arwydd o effaith bosib mesuryddion sydd heb eu darllen ers cryn amser. Roedd tua 15% o'r holl gwynion am filio a thaliadau i CCW yn 2021-22, gan gwsmeriaid yn anfodlon â'u biliau amcangyfrifedig. Roedd cyfran sylweddol o'r rhain oherwydd diffyg darlleniadau mesuryddion, gan gynnwys achosion lle nad oedd unrhyw un wedi darllen mesurydd ers 12 mis neu fwy.

Arwydd arall o gysylltiad yw'r lleihad mewn cwynion a gafodd CCW yn 2021-22 a oedd yn gyson â'r gostyngiad mewn mesuryddion heb eu darllen ers cryn amser. O gofio bod ein data cwynion yn dangos bod mesuryddion heb eu darllen yn ffactor, byddai ymdrech ar y cyd i leihau nifer y mesuryddion heb eu darllen ers cryn amser yn y farchnad yn gwneud camau bras tuag at wella cywirdeb bilio i gwsmeriaid busnes.

**Rydym am weld mwy o gymhelliant gan fanwerthwyr a chyfanwerthwyr i fynd i'r afael â mesuryddion a adawyd heb eu darllen am 12 mis neu fwy drwy Fframwaith Perfformiad y Farchnad newydd, fel nad yw unrhyw fesuryddion yn cael eu gadael heb eu darllen am fwy na 12 mis. unread for longer than 12 months.**

<sup>2</sup> Diffiniwyd gan MOSL fel mesurydd heb ei ddarllen ers o leiaf 12 mis.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

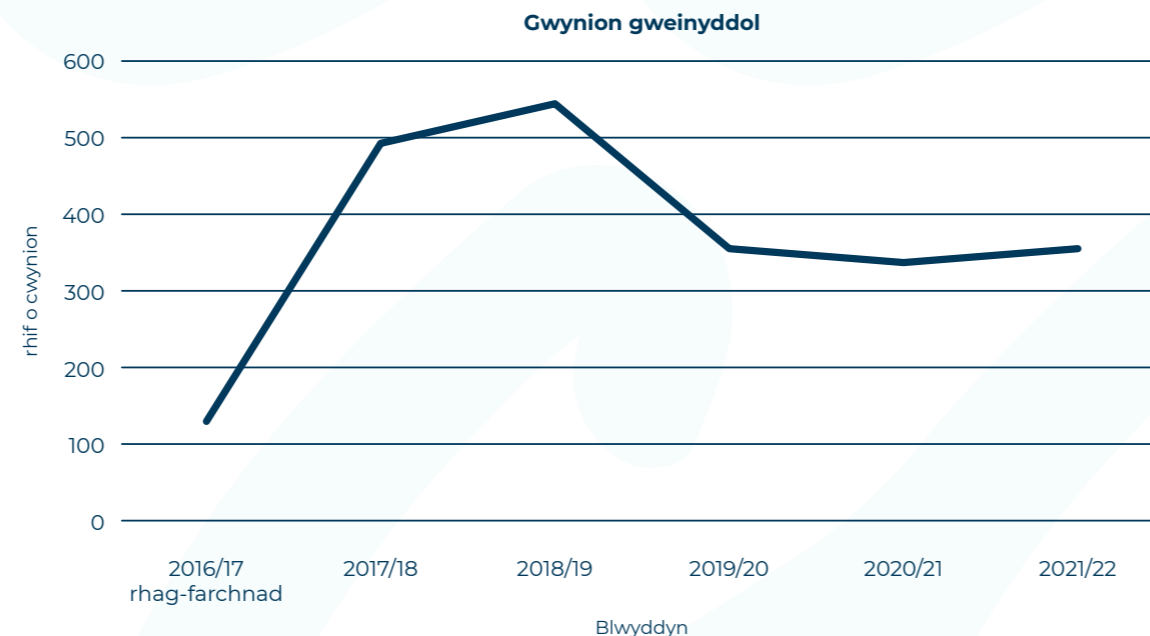
## 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

### 3.3 Cwynion am wasanaethau cwsmeriaid

Mae darpariaeth gwasanaethau cwsmeriaid yn fater arall sy'n derbyn llawer o gwynion. Mae llawer o ddyletswyddau gweinyddol yn perthyn i'r categori hwn, gan gynnwys ateb ymholiadau'n gyflym ac yn gywir, darparu gwybodaeth y gofynnwyd amdani i gwsmeriaid, a rheoli cyfrifon cwsmeriaid yn iawn.

Mae'r rhain yn wasanaethau sylfaenol y mae cwsmeriaid yn talu amdanynt ac yn disgwyl eu derbyn i safon uchel. Yn wir, ansawdd gwasanaeth cwsmeriaid yw un o'r meysydd mwyaf pwysig i gwsmeriaid o hyd. Yn debyg i gwynion am filiau i CCW, chwyddodd y cwynion hyn yn 2018-19 ac yna gostwng, cyn cynyddu ychydig eto yn 2021-22.

Siart 5 - Cwynion cwsmeriaid busnes am faterion gweinyddu 2016-17 i 2021-22



#### Mae ein tystiolaeth am gwynion yn dweud wrthym:

- bod **45%** o gyfanswm y cwynion sy'n gysylltiedig â gweinyddiaeth yn ymwneud â gwybodaeth anghywir am gyfrif. Gallai hyn gynnwys problemau fel y cyfeiriad bilio anghywir, methu â chreu cyfrif pan ofynnir amdano, neu gael y bil anghywir am fwy nag un eiddo
- roedd **23%** yn ymwneud â methiant i ymateb i ymholiad/cwyn. Mewn llawer o achosion mae hyn yn gorfodi cwsmeriaid i uwchgyfeirio eu cwyn i CCW mewn ymgais i gael ei datrys
- roedd **18%** yn gysylltiedig ag oedi o ran ad-daliad gan fanwerthwyr i gwsmeriaid. Yn aml mae hyn oherwydd ffactorau fel methiant i gofnodi'r cais gwreiddiol am ad-daliad, neu broblemau gyda'r system sy'n achosi oedi
- roedd y **14%** o gwynion gweinyddol sy'n weddill yn ymwneud â materion fel manwerthwr yn methu rhoi gwybodaeth i'r cwsmer ar gais, ac ansawdd y cyngor sy'n cael ei ddarparu mewn ymateb i gwestiwn

Ar ôl derbyn bil cywir, gwasanaeth cwsmeriaid da yw un o'r gwasanaethau pwysicaf i fusnesau. Mae llawer o gwsmeriaid yn dal i gael eu gorfodi i gwyno gan fod rhai manwerthwyr yn methu â chael y pethau sylfaenol yn iawn. Dyma faes arall lle mae lefelau cwynion yn parhau i fod yn llawer uwch nag yr oedden nhw cyn agor y farchnad.

<sup>3</sup> Business Customer Insight Survey 2022.



The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

### 3.4 Ymwneud cyfanwerthwyr â chwynion

**O ystyried bod cyfanwerthwyr yn dal i chwarae rhan allweddol wrth ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid, gall eu gweithredoedd nhw achosi cwynion yn aml.**

**Nhw sy'n parhau i fod yn gyfrifol am gyflenwi dŵr, tynnu dŵr gwastraff, cywirdeb mesuryddion a'u cynnal a'u cadw nhw, yn ogystal â chadw rheolaeth ar lwfansau (megis lwfans gollyngiadau a lwfans am beidio â gollwng dŵr yn ôl i garthffos), a chyfrifio taliadau draenio dŵr wyneb/priffyrdd.**

Mae cwynion sy'n ymwneud â dŵr a charthffosiaeth gan gwsmeriaid busnes i CCW yn gyfran eithaf isel o'r cyfanswm cyffredinol (6% yn 2021-22). Fodd bynnag, fel y soniwyd eisoes, mae cyfanwerthwyr hefyd yn ymwneud â meysydd eraill sy'n cynrychioli niferoedd uwch. Dwy o'r cwynion mwyaf cyffredin a gawn, a allai gynnwys cyfanwerthwyr, yw lwfansau gollyngiadau ac anghydfod am ddraenio dŵr wyneb. Roedd y rhain yn gyfrifol am bron i 15% o'r holl gwynion bilio a thaliadau yn 2021-22.

Mae problemau'n codi pan fydd cyfanwerthwyr yn anhyblyg wrth wneud penderfyniad am ganiatáu lwfans gollyngiadau ai peidio. Gallant wrthod caniatáu un os nad yw'r telerau polisi wedi'u bodloni, er bod y cwsmer a'r manwerthwr yn cyflwyno amgylchiadau lliniaru.

Er mwyn helpu i fynd i'r afael â'r mater hwn, **rydym am weld pob cyfanwerthwr yn cynnig polisi sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid ar lwfansau gollyngiadau.**

**Hoffem i bob cyfanwerthwr adlewyrchu eu polisiau lwfans gollyngiadau cartrefi erbyn mis Ebrill 2024.**

Bydd hyn yn sicrhau y bydd cwsmeriaid busnes yn cael o leiaf un lwfans ar eu taliadau dŵr, a chyngor a chymorth gyda thrwsio unrhyw ollyngiadau lle bo'r angen.

Ffordd gyffredin o benderfynu faint i'w godi ar gwsmeriaid busnes am ddraenio dŵr wyneb yw ei seilio ar faint y safle. Gall hyn arwain at anghywirdeb oherwydd naill ai gwall hanesyddol, neu pan fydd ardaloedd safle wedi newid dros amser.

Yn aml mae'r cwynion rydyn ni'n eu trin yn dangos bod cryn oedi wrth adolygu heriau cwsmeriaid, gyda chyfanwerthwyr yn methu ystyried tystiolaeth cwsmeriaid yn iawn bob amser, nac yn egluro eu rheswm dros benderfyniad.

Weithiau, mae'r ffaith bod angen i'r manwerthwr a'r cyfanwerthwr chwarae rhan yn datrys cwyn gan gwsmer yn arwain at oedi. Rydym yn parhau i weld enghreifftiau o gwynion lle mae cyfanwerthwyr wedi methu ymateb o fewn amserlen resymol, i heriau manwerthwyr ar ran cwsmeriaid a cheisiadau am wybodaeth.

Mae hyn wedi achosi i rai manwerthwyr fod yn orddibynol ar ein hymyraeth ni er mwyn helpu i ddatrys y mater. Gall hyn greu rhwystredigaeth enfawr i'r cwsmer a'r CCW wrth geisio canfod ateb.

Ar ben hynny, mae aneffeithlonrwydd systemau cyfanwerthwyr a diffyg ymateb cyflym yn bryderon allweddol am gyfanwerthwyr a nodir gan fanwerthwyr.<sup>4</sup>

O'n profiad ni, mae'n amlwg bod angen i'r ddwy ochr weithio'n well gyda'i gilydd er budd y cwsmer, ond mae angen cymhellion cryfach ar gyfanwerthwyr yn benodol i wella eu darpariaeth gwasanaeth.

Fel y darparwr monopoli ar gyfer gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i gwsmeriaid busnes, nid oes ganddynt gymhelliad naturiol i fynd i'r afael â phroblemau a darparu gwasanaethau o ansawdd uchel.

Er mwyn helpu i fynd i'r afael â hyn, **rydym yn cefnogi datblygu mesur bodlonrwydd cwsmeriaid busnes mewn gwasanaethau cyfanwerthu (a elwir yn BR-Mex) ym mhroses adolygu prisiau 2024, i gymell cyfanwerthwyr i ddarparu eu gwasanaethau i safon uchel i gwsmeriaid busnes** yn yr un modd ag ar gyfer cwsmeriaid cartref.

Mae Ofwat wedi egluro yn ei fethodoleg derfynol ar gyfer PR24<sup>5</sup> y bydd BR-Mex yn gymhelliant cyfanwerthu. Byddwn yn gweithio gydag Ofwat a phartion masnachu i gyflwyno hyn, a phwysleisio beth yr hoffem ei weld ar ran cwsmeriaid busnes.

<sup>4</sup> Nodwyd yn rhifyn mis Awst 2022 o arolwg Retailer Measurement of Experience (R-MEX), sy'n darparu mesur o wasanaethau cyfanwerthwr i'w fanwerthwr.

<sup>5</sup> Methodoleg derfynol - Ofwat

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

### 3.5 Tueddiadau cwynion yn ôl maint busnes

Ers i'r farchnad agor yn llawn ym mis Ebrill 2017, mae ein data'n dangos bod cwynion gan microfusnesau (gyda hyd at ddeg gweithiwr) yn 67% o'r cyfanswm ar gyfartaledd, cwynion gan fusnesau bach (10 i 49 o weithwyr) yn 19%, busnesau canolig (50 i 249 o weithwyr yn 8%, a busnesau mawr (250 o weithwyr neu fwy) yn 6%<sup>6</sup>.

Yn 2020-21, roedd cwynion lle nodwyd maint y busnes gan CCW yn cyfrif am tua 22% o gyfanswm y cwynion (552 allan o 2,487) i ni. Mae'r segment hwn o ddata'n dangos bod y nifer fwyaf o gwynion i CCW gan gwsmeriaid busnes yn dod gan ficro-fusnesau, sef 83% o fusnesau yn y farchnad agored. Mae busnesau mawr oddeutu 2% o gyfanswm cyffredinol busnesau yn Lloegr. Felly, y grŵp hwn sydd fwyaf tebygol o gwyno, o ystyried eu bod yn cyfrif am 6% o gwynion cwsmeriaid busnes i CCW.

#### 3.5.1 Cwynion gan gwsmeriaid microfusnes

Y llynedd, yn achos y cwsmeriaid hynny wnaeth ddweud wrthym beth oedd maint eu busnes, daeth 67% o'r cwynion hynny gan microfusnesau. Roedd y rhain yn amrywio o ffermydd bychain, caffis, a siopau trin gwallt i safleoedd 'nid er elw' yn y gymuned fel rhandiroedd, neu ganolfannau cymunedol.

Mae'r mathau o gwynion y mae microfusnesau'n chwilio am help gyda nhw yn cyd-fynd â'r categorïau mwyaf cyffredin. Fel arfer, cwynion am filiau anghywir oedden nhw, yn aml oherwydd gorddefnydd o amcangyfrifon, a chynnydd anesboniadwy yn y defnydd. Gyda'r olaf, mae hyn yn aml oherwydd dŵr yn gollwng.

Mae defnydd microfusnesau o ddŵr yn isel iawn hefyd, heb fawr o amrywiad. Gall effaith derbyn bil uchel, yn seiliedig ar ollyngiad anhysbys beri cryn bryder, yn enwedig o safbwynt ariannol.

Mae gallu microfusnesau i ymgysylltu â'u manwerthwr yn gyfyngedig yn aml oherwydd eu maint, a'r ffaith fod ganddynt flaenoriaethau eraill. Yn amlach na pheidio, nid yw eu defnydd o wasanaeth dŵr, yn arbennig, yn flaenoriaeth, gan mai dyma un o'u meysydd gwariant isaf fel arfer. Hefyd, microfusnesau sydd â'r lefelau isaf o ymwybyddiaeth am y farchnad (rydyn ni'n ymhelaethu ar hyn ym Mhennod 6), a dyw llawer ddim hyd yn oed yn siŵr pwy yw eu manwerthwr. Dangosodd ein hymchwil 'Profi'r Dyfroedd 2022' fod tua 25% naill ai ddim yn gwybod pwy oedd eu manwerthwr, neu wedi enwi'r cyfanwerthwr, yn anghywir, fel eu darparwr.

#### Mae dau ganlyniad posib i hyn:

- Mae'r ffaith nad oes perthynas â'u manwerthwr, ac mewn sawl achos, ddim yn sicr pwy i gysylltu â nhw, yn gallu gwaethygu profiad o wasanaeth gwael.
- Mae peidio cael yr amser i ymwneud â'r farchnad, neu ymdrin â phroblemau, yn golygu bod microfusnesau'n hynod ddibynnol ar bethau sylfaenol yn cael eu darparu'n iawn. Rydym yn dal i weld enghreifftiau di-ri o hyn, wrth i microfusnesau deimlo rheidrwydd i uwchgyfeirio'r mater i ni..

<sup>6</sup> Dyma ganrannau o nifer y cwynion ble mae cwsmeriaid wedi cytuno i ddarparu maint eu busnes, yn hytrach na chanrannau o gyfanswm y cwynion sydd wedi dod i law.



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

### 3.5 Cwynion gan fusnesau mawr

#### 3.5.2 Astudiaethau achos cwsmeriaid microfusnes



Roedd gan siop bentref fil mawr a oedd yn ddyledus, ac a waethgwyd gan ddŵr parhaus yn gollwng, rhwng Ebrill a Hydref 2017. Nid oedd y cyfanwerthwr wedi ystyried lwfans gollyngiadau, oherwydd bod y manwerthwr wedi cyflwyno cais anghyflawn ar ran y cwsmer. Nid oedd y cyfanwerthwr o'r farn bod amgylchiadau lliniarol, pan gafodd ei herio am y tro cyntaf gan y cwsmer. O ganlyniad, cafodd y mater ei uwchgyfeirio i CCW, a gwnaeth y manwerthwr gais newydd am lwfans gollyngiadau. Cafodd y lwfans am y cyfnod dan sylw ei ganiatáu gan y cyfanwerthwr maes o law. Ar ben hynny, fe wnaeth y manwerthwr daliad ewyllys da i'r cwsmer i adlewyrchu'r camgymeriad gwreiddiol, wedi i'r CCW ei herio ar y pwynt hwn.



Cafodd cwsmer sy'n rhentu padogau ceffylau gyda chyflenwad dŵr cafn, fil o £8,000, a waethgwyd gan achos o ddŵr yn gollwng heb i neb wybod. Roedd y manwerthwr wedi methu â diweddarau cyfrif y cwsmer gyda darlleniadau mesuryddion am y tair blynedd flaenorol. Arweiniodd yr ymchwiliad dilynol i'r mater at dynnu'r eiddo o'r farchnad fanwerthu, pan benderfynwyd bod y padogau ar gyfer defnydd y cartref. Dychwelodd y cwsmer i'w cwmni dŵr blaenorol. Fe wnaeth CCW herio'r manwerthwr i roi taliad fel arwydd o ewyllys da i'r cwsmer i adlewyrchu'r ffaith na ddefnyddiwyd y darlleniadau yn gynharach, ac na chafodd y cwsmer wybod am y cynnydd aruthrol yn y defnydd. Fodd bynnag, roedd y manwerthwr yn mynnu nad ei gyfrifoldeb ef oedd monitro defnydd y cwsmer, felly ni chafwyd dyfarniad, er gwaethaf ymdrechion gorau CCW.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

### 3.5 Cwynion gan fusnesau mawr

#### 3.5.3 Cwynion gan gwsmeriaid busnesau bach a chanolig

Mae'r enghreifftiau nodweddiadol o fusnesau bach a chanolig (BBaChau gyda 10 i 249 o weithwyr) sy'n dod â'u cwynion atom ni, yn cynnwys clybiau chwaraeon, ysgolion a chyflenwyr bwyd bach. Ar y cyfan, mae'r cwsmeriaid hyn yn codi'r un math o gwynion â microfusnesau, gan gynnwys bilio o ansawdd gwael a phroblemau gyda gwasanaethau cwsmeriaid.

Mae ymchwil ddiweddar i gwsmeriaid yn dangos mai busnesau bach a chanolig sy'n talu'r sylw mwyaf i filiau. Mae hyn yn cynyddu'r tebygolrwydd y byddan nhw'n sylwi ar wallau bilio, sy'n gallu arwain at gwynion.

#### 3.5.4 Astudiaeth achos cwsmeriaid bach a chanolig



Mae cwmni cyfrifeg yn rhannu cyflenwad ag aelwyd, gyda defnydd yr eiddo domestig yn cael ei ddiynnu gan is-fesurydd. Er hyn, roedd y busnes yn dal i dderbyn biliau am eu defnydd nhw a defnydd yr aelwyd hefyd, oherwydd methiant i dynnu darlleniad yr is-fesurydd. Hefyd, roedd defnydd y cwsmer yn cael ei amcangyfrif yn barhaus oherwydd methiant y manwerthwr i ddarllen y prif fesurydd. Roedd y manwerthwr wedi dweud wrth y cwsmer mai cyfrifoldeb y cwmni dŵr sy'n cyflenwi'r aelwyd oedd darllen yr is-fesurydd, felly ni allent warantu didyniad ar y bil. Dywedodd hefyd y bydden nhw'n parhau i amcangyfrif y bil pan na allent ddarllen y prif fesurydd. Ar ôl cael ei herio gan CCW, fe wnaeth y manwerthwr gyflwyno cais i'r cyfanwerthwr i osod mesuryddion clyfar yn lle'r prif fesurydd a'r is-fesurydd presennol, i'w gwneud hi'n haws i ddarlleniadau mesuryddion rheolaidd gael eu derbyn.

#### 3.5.5 Cwynion gan fusnesau mawr

Dyma'r grŵp hwn sydd fwyaf tebygol o gwyno fel cyfran o gyfanswm y boblogaeth fusnes. Mae enghreifftiau o gwsmeriaid o'r fath yn cynnwys gweithgynhyrchwyr mawr, gwestai a thafarndai cadwyn.

Mae ymchwil cwsmeriaid a data newid MOSL yn dangos mai busnesau mawr sy'n debygol o ddefnyddio'r mwyaf o ddŵr, a'r mwyaf tebygol o ymwneud â'r farchnad. Hefyd, maen nhw'n fwy tebygol o fod ag unigolyn neu dîm penodol yn y busnes sy'n rheoli gwasanaethau cyfleustodau, ac yn fwy tebygol o gael rheolwr cyfrif allweddol gyda'u manwerthwr. Fodd bynnag, nid yw mwy o ymgysylltu â'u manwerthwr yn golygu bod problemau'n cael eu datrys cyn troi'n gwynion o reidrwydd. Pan mae problemau'n codi, fodd bynnag, bydd busnesau mawr yn fwy tebygol o gwyno oherwydd eu gallu mwy i ymgysylltu mwy â'u manwerthwr.

Yn ogystal â'r cwynion mwyaf cyffredin am filiau a gwasanaethau cwsmeriaid sy'n ein cyrraedd, mae rhai cwynion gan fusnesau mawr yn benodol yn cynnwys problemau gyda chysoni cyfrifon ar draws aml-safleoedd, gollyngiadau elifion masnach heb eu cyfrifo'n gywir (yn aml oherwydd diffyg gwybodaeth manwerthwyr yn y maes hwn), a lwfansau am beidio â gollwng dŵr yn ôl i garthffos naill ai heb eu cyfrifo'n gywir neu heb eu cymhwyso i'r cyfrif o gwbl. I rai, o ystyried nifer y safleoedd a'r cyfrifon sydd angen eu rheoli'n iawn, gall unrhyw fethiannau i wneud hyn gael effaith sylweddol.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

### 3.5 Cwynion gan fusnesau mawr

#### 3.5.6 Astudiaethau achos cwsmeriaid busnes mawr

Derbyniodd gweithgynhyrchwr tecstilau lwfans am beidio â gollwng dŵr yn ôl i garthffos i adlewyrchu'r symiau mawr o ddŵr oedd yn cael eu defnyddio yn y broses weithgynhyrchu yn hytrach na bod y cyfan yn dychwelyd i'r garthffos.

Yna, arweiniodd anghydfod am daliadau at ail-gyfrifo bil gan y manwerthwr a dynnodd y lwfans mewn camgymeriad. Er gwaethaf codi'r mater hwn sawl gwaith gyda'r manwerthwr, nid oedd y busnes yn gwbl sicr beth oedd angen ei wneud i adfer y lwfans, gan gynnwys pa dystiolaeth i'w chyflwyno. Yn ystod y cyfnod hwn, parhaodd y manwerthwr i godi tâl anghywir ar y cwsmer. Fe wnaeth CCW herio'r manwerthwr ar ran y cwsmer, gan bennu beth yn union oedd angen i'r manwerthwr a'r cyfanwerthwr ei wneud i adfer y lwfans, a arweiniodd at ateb boddhaol maes o law.



Gofynnodd cadwyn o dafarnau i'w holl gyfrifon gyda'r un enw grŵp gael eu cyfuno ar un bil. Fodd bynnag, ni wnaeth y manwerthwr gwblhau hyn ar ôl gwneud camgymeriad gydag enw'r grŵp. Wedyn, bu anghydfod rhwng y cwsmer a'r manwerthwr yn cwestiynu a oedd y cyfarwyddiadau penodol wedi'u derbyn, gyda'r cwsmer yn gofyn am ostyngiad yn y bil i adlewyrchu'r anghyfleustra a achoswyd. Er gwaethaf ymdrechion gorau CCW, ni lwyddwyd i sicrhau hyn.



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

### 3.6 Dull amgen o ddatrys anghydfod (ADR)

Mae gan gwsmeriaid busnes yr opsiwn o fynd â'u cwyn i gynllun ADR am benderfyniad terfynol os ydynt o'r farn bod eu cwyn yn dal heb ei datrys.

Mae ganddyn nhw'r dewis o wneud hynny ar ôl mynd drwy weithdrefn cwynion eu manwerthwr, neu os nad ydyn nhw'n gallu datrys y mater drwy CCW. Ond mae dwy broblem gyda'r ddarpariaeth gwasanaeth hon ar gyfer cwsmeriaid busnes ar hyn o bryd.

#### 3.6.1 Sawl darparwr

Gall manwerthwyr ddewis pa ddarparwr ADR maen nhw'n cofrestru gydag ef, ac mae pob un wedi cofrestru gyda naill ai'r Water Redress Scheme (WATRS), neu'r Grŵp ADR ar hyn o bryd. Cafodd WATRS ei benodi drwy broses tendr agored gydag ymrwymiad i rannu'r hyn a ddysgwyd trwy achosion gyda'r diwydiant. Mae hyn yn golygu bod CCW yn gallu gweld pa gwynion manwerthwyr fu'n destun dyfarnu, waeth a fu'r cwsmer mewn cysylltiad â ni ai peidio, ac a oedd yn ymwneud â chyfanwerthwyr. Wrth edrych ar gyfnod o 12 mis, roedd 15% o gwynion y dyfarnodd WATRS arnynt (gan gynnwys cartrefi) gan gwsmeriaid busnes, gyda thri chwarter y cwynion hyn yn ymwneud â'r cyfanwerthwr. Fodd bynnag, gan fod nifer y manwerthwyr oedd wedi cofrestru gyda WATRS yn cyfrif am 12% yn unig o'r holl gwynion gan gwsmeriaid busnes i CCW yn 2021-22, mae hyn yn cynrychioli nifer fach.

Nid yw'r Grŵp ADR yn rhannu'r hyn a ddysgwyd o achosion y mae'n ymdrin â nhw gyda CCW ar hyn o bryd. Mae hyn yn golygu bod ein gallu i gynnal dadansoddiad sylfaenol o'u canlyniadau achosion yn gyfyngedig iawn. Roedd y manwerthwyr a oedd wedi cofrestru gyda'r Grŵp ADR yn cyfrif am 88% o'r cwynion i CCW gan gwsmeriaid busnes yn 2021-22, sy'n dangos maint y diffyg dealltwriaeth o broblem y cyfanwerthwr a chanlyniadau cwynion yn gyffredinol.

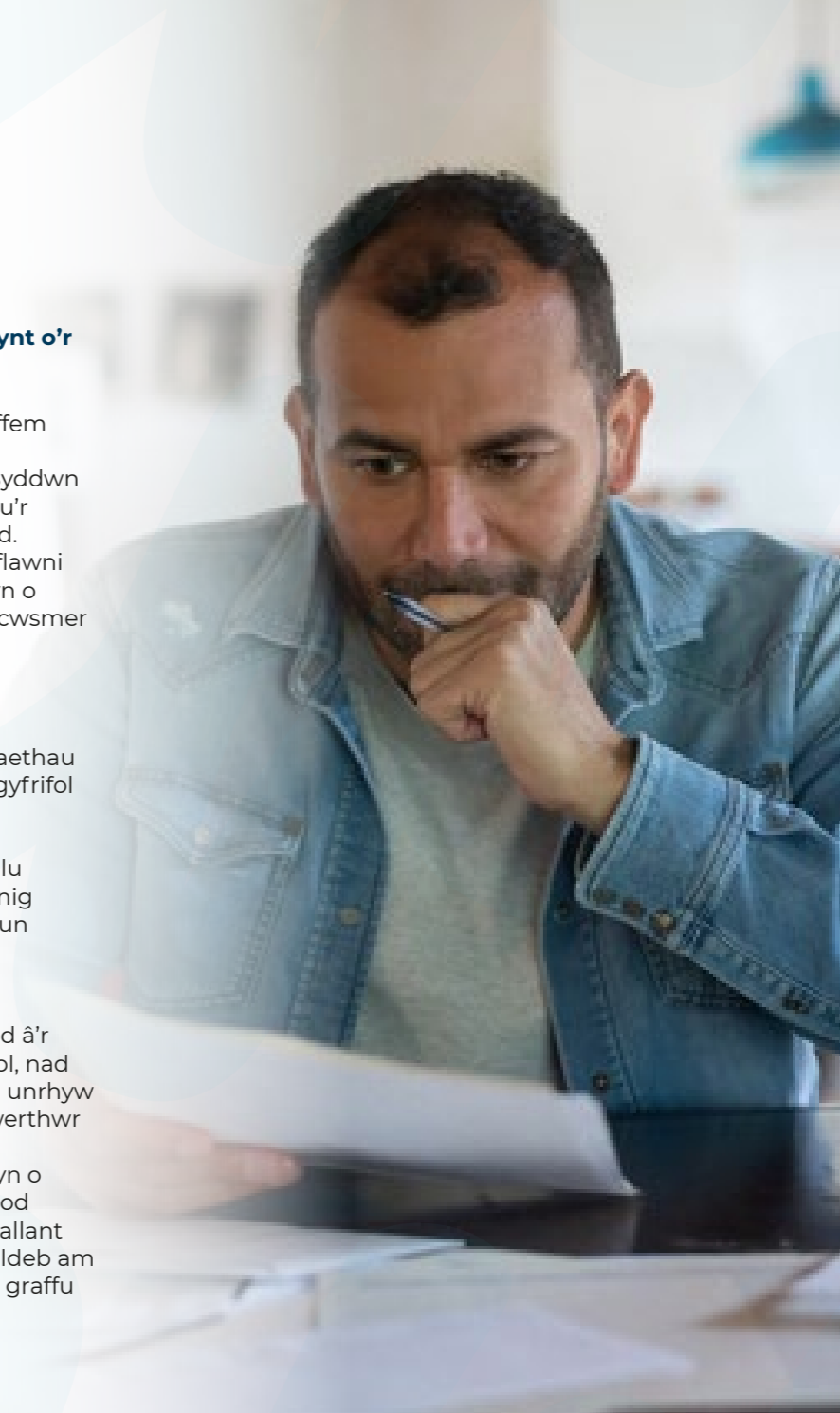
Er mwyn helpu i fynd i'r afael â'r mater hwn, hoffem weld dull cyson ar draws darparwyr ADR gydag ymrwymiad i ymgysylltu â'r corff defnyddwyr. Byddwn yn gweithio gyda'r Grŵp ADR i'w hannog i rannu'r hyn a ddysgwyd o achosion cwynion cwsmeriaid. Bydd hyn yn helpu i sicrhau ein bod yn gallu cyflawni dadansoddiad achos sylfaenol sydd ar goll ar hyn o bryd, ac yn helpu i sbarduno gwelliannau i bob cwsmer busnes yn y farchnad.

#### 3.6.2 Diffyg atebolrwydd cyfanwerthwyr

Gan nad yw cyfanwerthwyr yn darparu gwasanaethau manwerthu i gwsmeriaid busnes, nid ydynt yn gyfrifol am fynd i'r afael yn uniongyrchol â'u cwynion.

Mae hyn wedi arwain at ddarparwyr ADR yn gallu ystyried camau gweithredu'r manwerthwr yn unig wrth ddod i benderfyniad. Mae rheolau eu cynllun yn ei gwneud yn glir na fyddan nhw'n ystyried gweithredoedd y cyfanwerthwr.

Mae hyn yn golygu, pan fo cwynion yn ymwneud â'r cyfanwerthwr naill ai'n rhannol neu'n gyfan gwbl, nad yw'r darparwr ADR yn gallu eu gorfodi i gymryd unrhyw gamau. Lle mae cwynion sy'n cynnwys y cyfanwerthwr yn dal i fynd drwy broses CCW, mae llawer o gwsmeriaid yn dweud wrthym eu bod yn gyndyn o fynd â chwyn i ADR unwaith maen nhw'n gwybod nad oes modd dal y cyfanwerthwr yn atebol. Ni allant ddeall pam nad yw sefydliad sy'n rhannu cyfrifoldeb am ddarparu gwasanaethau'n destun yr un math o graffu â'r manwerthwr.





The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

- 1. Cyflwyniad ▶
- 2. Argymhellion ▶
- 3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
- 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
- 5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
- 6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
- 7. Llywodraethu'r farchnad ▶
- 8. Casgliad ▶
- 9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
- 10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

# 3. Cwynion Cwsmeriaid Busnes

## 3.7 Argymhellion

- Rhaid i fanwerthwyr a chyfanwerthwyr ysgwyddo cyfrifoldeb am leihau cwynion a godwyd gan gwsmeriaid busnes. Rydym yn disgwyl i gyfanwerthwyr fod yn gwbl atebol am fethiannau eu gwasanaeth, yn yr un modd â manwerthwyr. Mae angen yr atebolrwydd hwn ym mhob cam o'r broses gwyno.

Er y byddwn ni'n parhau i herio cyfanwerthwyr ynglŷn â chwynion cwsmeriaid unigol, lle bo modd, mae'n hollbwysig eu bod nhw'n destun penderfyniad terfynol gan ddarparwr ADR hefyd, os bydd cwsmeriaid yn mynd ymlaen â'r gŵyn mor bell â hyn.

Rydym yn disgwyl gweld gwasanaeth ADR sy'n rhwymo manwerthwyr a chyfanwerthwyr erbyn mis Rhagfyr 2025. Er mwyn cyflawni hyn, **rydym am i Ofwat newid amodau trwydded cyfanwerthwyr fel eu bod yn destun dyfarniadau ADR yn ymwneud â chwsmeriaid busnes.**

- Os nad yw mesuryddion yn cael eu darllen, yna bydd gwallau bilio yn dal i ddigwydd, sef y mater sy'n achosi'r rhwystredigaeth fwyaf ac mewn rhai achosion, caledi, i gwsmeriaid busnes.

Er bod cynnydd wedi bod o ran lleihau cyfradd y mesuryddion heb eu darllen ers cryn amser, mae angen i hyn fynd ymhellach fyth gan ein bod yn dal i weld llawer gormod o gwynion yn ymwneud â bilio a thaliadau.

**Nid ydym am weld unrhyw fesuryddion heb eu darllen ers cryn amser erbyn 2024.** Ym mis Hydref 2022, roedd y gyfradd yn uwch na 14%. Er mwyn cyrraedd y targed, **rydym yn disgwyl i fanwerthwyr a chyfanwerthwyr gael eu cymell yn ariannol i flaenoriaethu mynd i'r afael â mesuryddion heb eu darllen ers cryn amser.**

Dylai hyn fod ar ffurf cosbau ariannol, sydd angen eu pennu ar lefel a fydd yn cymell perfformiad gwell yn y maes hwn o ddirif. Rydym yn disgwyl i'r rhain gael eu cymhwyso drwy Fframwaith Perfformiad y Farchnad diwygiedig, sy'n cael ei ddatblygu ar hyn o bryd.

- Yn ogystal â bod yn atebol drwy'r broses gwynion, mae'n bwysig bod cyfanwerthwyr yn cael eu cymell yn well i ddarparu gwasanaethau o'r radd flaenaf i gwsmeriaid busnes, yn union fel cwsmeriaid cartrefi.

Rydym yn croesawu penderfyniad Ofwat i ddatblygu **dull o fesur bodlonrwydd cwsmeriaid busnes â gwasanaethau cyfanwerthu ym mhroses adolygu prisiau 2024 i gymell cyfanwerthwyr (BR-Mex).**

Bydd hyn yn mesur bodlonrwydd cwsmeriaid busnes a manwerthwyr yn y gwasanaethau maen nhw'n eu derbyn gan gyfanwerthwyr.

O ystyried y gallai profiad cwsmer busnes o'i gyfanwerthwr fod yn wahanol i brofiad manwerthwr, rydym am weld y mesur yn cael ei gynllunio mewn ffordd sy'n gwahaniaethu'n glir rhwng y ddau, ac yn sicrhau bod cyfanwerthwyr yn cael eu cymell o ddirif i wella gwasanaethau i'r naill a'r llall.

- Mae ein data cwynion yn dangos bod oedi cyfanwerthwyr, a'r penderfyniadau a wnânt, yn sbardun allweddol i gwynion i CCW yn ymwneud â'r lwfans gollyngiadau.

Mae llai o gymhelliad i fod yn rhagweithiol yn y maes hwn ar gyfer cwsmeriaid busnes wedi dod yn fwyfwy amlwg ers i'r farchnad agor, ond hyd yn oed cyn hyn, roedd cyfanwerthwyr yn defnyddio polisiau lwfans gollyngiadau gwahanol ar gyfer cartrefi a chwsmeriaid busnes.

Mae busnesau'n cael eu heffeithio lawn cymaint ag aelwydydd pan fydd dŵr yn gollwng, o ran yr effaith ariannol a'r cymorth ymarferol sydd ei angen i'w ddatrys. Mae'r Retailer Wholesaler Group (RWG) wedi creu canllawiau arfer gorau yn y maes hwn, ond nid yw hyn wedi arwain at welliant sylweddol.

Dyma pam **rydym am weld cyfanwerthwyr yn adlewyrchu eu polisiau lwfans gollyngiadau ar gyfer cartrefi erbyn Ebrill 2024**, er mwyn sicrhau bod yr un polisiau sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid o fudd i bawb. I gyflawni hyn, rydym am barhau i weithio gyda'r RWG a'r cyfanwerthwyr yn uniongyrchol.

<sup>7</sup> Casgliad gwirfoddol o fanwerthwyr, cyfanwerthwyr a rhanddeiliaid eraill y farchnad sy'n ymroi i wella canlyniadau i gwsmeriaid yn y farchnad.



The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes

### 4.1 Ymchwil CCW

**Dros y pum mlynedd diwethaf, rydym wedi olrhain pa mor fodlon oedd cwsmeriaid busnes gyda'u gwasanaethau manwerthu, gan gynnwys bilio, mesuryddion a gwasanaethau cwsmeriaid. Rydym wedi defnyddio sawl ffynhonnell wybodaeth i roi trosolwg i ni o sut mae'r farchnad manwerthu dŵr wedi perfformio o safbwynt cwsmer busnes, yn ogystal ag edrych i weld a oes canlyniadau gwahanol yn ôl maint busnes.**

Yn 2018, flwyddyn ar ôl i'r farchnad agor, cynhaliwyd ein harolwg ar raddfa fawr cyntaf o'r enw 'Profi'r Dyfroedd'. Roedd yn ystyried gwasanaethau manwerthu ar wahân i gyfanwerthu am y tro cyntaf. Cynhaliwyd arolygon pellach yn 2020-21, a oedd yn cynnwys sut y perfformiodd manwerthwyr yn ystod pandemig COVID-19, a'r arolwg diweddaraf yn 2022.

Hefyd, rydym yn manteisio ar dystiolaeth o'n hymchwil ar y cyd ag Ofwat o'r enw 'Business Customer Insight' ac adroddiad Ofwat 'Five years open for business- taking stock 2021-22'. Ni allai ymchwil 'Profi'r Dyfroedd' yn 2016 wahaniaethu'n hawdd rhwng gwasanaethau manwerthwyr a chyfanwerthwyr, gan fod y rhain i gyd wedi'u darparu gan y cwmni dŵr a charthion. Newidiodd hynny unwaith i'r farchnad agor yn llawn yn 2017, pan wahanwyd y ddarpariaeth gwasanaethau cyfanwerthu a manwerthu. Bellach, dim ond cysylltu â'u manwerthwr y mae cwsmeriaid, waeth beth yw'r rheswm am hynny. Mae'n amlwg na chafodd y broses o hollti'r gwasanaethau groeso gan lawer o gwsmeriaid.

Mae'r tabl isod yn dangos sut mae bodlonrwydd cwsmeriaid gyda gwasanaethau manwerthu wedi newid dros bedwar cyfnod diwethaf ein hymchwil 'Profi'r Dyfroedd'.

**Tabl 1 - Olrhain barn cwsmeriaid busnes am fesurau gwasanaeth manwerthu allweddol**

	Gwasanaethau Manwerthwyr	Gofal	Ymddiriedaeth	Sgôr Hyrwyddwyr Net (NPS) <sup>10</sup>
2016	73%	N/A	34%	N/A
2018	70%	45%	24%	27%
2020	71%	51%	34%	30%
2022	70%	42%	31%	29%

<sup>8</sup> Business Customer Insight 2021 | CCW (ccwater.org.uk)

<sup>9</sup> Five years open for business – taking stock: Review of the fifth year of the business retail water market 2021-22 - Ofwat

<sup>10</sup> Sgôr hyrwyddwr Net (NPS) yw'r tebygolrwydd y byddai cwsmer yn argymhell ei fanwerthwr



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes

### 4.2 Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes - Cymru a Lloegr

Wrth gymharu canlyniadau bodlonrwydd 'Profi'r Dyfroedd' rhwng Cymru a Lloegr yn 2022, mae'r gwahaniaethau'n syfrdanol.

Tabl 2 - Bodlonrwydd Gwasanaethau Manwerthu 2022

	Lloegr 2022 (a)	Cymru 2022 (b)
<b>C26:</b> Bodlonrwydd cyffredinol, <b>gwasanaethau manwerthu</b> (% bodlon)	66%	85% <sup>a</sup>
<b>C24:</b> Mae'r gwasanaeth mae'n ei roi i gwsmeriaid yn bwysig i'r darparwr <b>gwasanaeth manwerthu</b> (% yn cytuno)	38%	59% <sup>a</sup>
<b>C25:</b> Mae biliau'r darparwr <b>gwasanaeth manwerthu</b> yn glir a hawdd i'w deall (% yn cytuno)	75%	85% <sup>a</sup>
<b>C28:</b> Ymddiriedaeth mewn darparwr <b>gwasanaeth manwerthu</b> (% 9-10 allan o 10)	28%	43% <sup>a</sup>
<b>C30:</b> Yn debygol o argymhell darparwr <b>gwasanaeth manwerthu</b> (% 9-10 allan o 10)	26%	54% <sup>a</sup>

Mae bodlonrwydd cyffredinol Lloegr (66%) yn llawer is na Chymru (85%). Yn Lloegr, mae'r ffigur wedi gostwng o'i gymharu â 2020-21 (68%), ac wedi parhau'n gyson yng Nghymru. Gallwn ddod i'r casgliad fod bodlonrwydd cwsmeriaid yng Nghymru wedi aros yn gyson oherwydd nad yw'r mwyafrif helaeth o fusnesau Cymru yn gallu newid eu darparwr gwasanaeth manwerthu.

O'r busnesau mawr yng Nghymru sy'n gallu dewis eu manwerthwr (rhai sy'n defnyddio 50MI a mwy o ddŵr y flwyddyn) dim ond ychydig sydd wedi dewis newid. Felly, nid yw'r mwyafrif helaeth o fusnesau wedi profi unrhyw newid i'w gwasanaeth ac maen nhw'n dal i fod yn fodlon gyda'r gwasanaeth manwerthu maen nhw'n ei dderbyn.



Ar y cyfan rydyn ni'n hapus gyda lefel y gefnogaeth rydyn ni'n ei chael gan ein cwmni dŵr. Mae'n ymddangos ei fod yn rhagweithiol gyda'n cyfrif busnes ac mae gennym rywun penodol i ymdrin â'n cyfrif ac ymholiadau bilio. Mae'n hawdd llywio'n ffordd drwy'r porth hefyd, ac rydyn ni'n teimlo ei fod yn ein diweddarau gydag unrhyw beth y byddem yn elwa arno fel busnes.

Cyngor Sir Mawr, Cymru

Tabl 3 – Bodlonrwydd gyda Gwasanaethau Manwerthu Lloegr v Cymru

	Lloegr	Cymru
2018	69%	90%
2020-21	68%	85%
2022	66%	85%

Yn Lloegr, mae cwsmeriaid busnes yn cael eu heffeithio gan y rhyngweithio sydd angen digwydd rhwng manwerthwyr a chyfanwerthwyr i ddarparu gwasanaeth cyffredinol. Mae rhagor o fanylion am y problemau sy'n ymwneud â hyn yn yr adran gwynion ym mhennod 3.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes

### 4.3 Yn ystod pandemig COVID-19 ac wedi hynny

Mae ein hymchwil 'Profi'r Dyfroedd' 2022 yn dangos bod y rhai sy'n ymwybodol y gallant newid cyflenwr yn fwy tebygol o fod yn fodlon (70%) gyda'u gwasanaethau manwerthu na'r rhai nad ydynt yn ymwybodol (62%). Hefyd, mae cwsmeriaid busnes y mae eu manwerthwr wedi cysylltu â nhw i gynnig cyngor neu gymorth gyda bilio yn ystod y 12 mis diwethaf yn fwy bodlon (79%) na'r rhai nad ydynt wedi cysylltu â nhw (69%).

Mae canfyddiadau 'Profi'r Dyfroedd' yn 2020 yn rhoi cipolwg diddorol ar sut roedd cwsmeriaid busnes yn teimlo yn ystod pandemig Covid-19. Fe wnaeth y cyfnod hwn effeithio ar y rhan fwyaf o fusnesau, boed trwy gau dros gyfnodau clo, ffyrdd gwahanol o weithio neu oriau agor cyfyngedig.

Dim ond llai na chwarter y busnesau sy'n cofio cael gwybodaeth gan eu manwerthwr dŵr am y cymorth a'r gefnogaeth oedd ar gael iddyn nhw gydol cyfnod Covid-19. Roedd y rhai a dderbyniodd wybodaeth yn ei groesawu.

Hefyd, roedd gan gwsmeriaid farn mwy cadarnhaol am eu manwerthwr os cafwyd negeseuon cyfathrebu rhagweithiol am gymorth a chefnogaeth perthnasol. Roedd y cwsmeriaid hyn yn fwy tebygol hefyd o ddangos teyrngarwch i'w manwerthwr ac ystyried ail-drafod eu telerau gyda nhw, yn hytrach nag ystyried newid cwmni.

I gwsmeriaid busnes sy'n cofio cael cyswllt rhagweithiol gan eu cwmni dŵr yn ystod Covid-19, roedd hynny'n golygu gwybodaeth sylfaenol trwy e-bost a/neu daflen gan amlaf. Roedd busnesau'n fwy tebygol o gofio cysylltiad yng nghyfnod cynnar y pandemig nag ar unrhyw adeg arall.

Roedd y cyswllt rhagweithiol hwn yn golygu bodlonrwydd uwch ym mhob maes allweddol i fusnesau, gan gynnwys gwerth am arian. Fodd bynnag, ychydig iawn o gefnogaeth barhaus oedd ar gael i gwsmeriaid wedi'r camau cyswllt cynnar, a doedd rhai cwsmeriaid ddim yn gallu cysylltu â'u manwerthwr o gwbl.

Mae hyn yn ategu'r dystiolaeth bod busnesau sy'n derbyn cyswllt gan eu manwerthwr sy'n cynnig cyngor, cymorth a chefnogaeth yn parhau i fod yn fwy bodlon ar y cyfan gyda'u manwerthwr a rhoi sgôr uwch iddyn nhw ar gyfer gofal, ymddiriedaeth a thebygolrwydd i'w hargymell.

“ Dwi wedi anfon sawl neges e-bost atyn nhw [manwerthwr] ond heb gael dim byd yn ôl - ar wahân i e-bost yn dweud eu bod nhw'n derbyn llawer iawn o negeseuon ac y byddan nhw'n f ateb i ymhen 10 diwrnod... mae deufis wedi mynd heibio erbyn hynny!

**Busnes lletygarwch, Canolbarth Lloegr**





## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad
2. Argymhellion
3. Cwynion cwsmeriaid busnes
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad
7. Llywodraethu'r farchnad
8. Casgliad
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad

## 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes

### 4.4 Bodlonrwydd yn ôl maint busnes

Gan fod maint busnes a nifer y gweithwyr yn amrywio'n fawr yn y farchnad manwerthu dŵr, mae'n bwysig edrych ar sut mae gan y busnesau hyn anghenion gwahanol yn dibynnu ar eu maint.

Wrth edrych ar bob agwedd ar y farchnad, mae angen ystyried ei bod yn debygol y bydd gan fusnes mawr aml-safle berthynas hollol wahanol â dŵr a'r defnydd ohono o'i gymharu â busnes bach.

Felly, mae'n bwysig ein bod ni'n deall nad yw ystyried bodlonrwydd busnesau o bob maint yn gyffredinol gyda'i gilydd yn adlewyrchiad cywir o fodlonrwydd yn gyffredinol.

Er mwyn helpu i egluro'r pwynt hwn, mae Tabl 3 isod yn darparu'r ffigurau sy'n dangos cyfran y farchnad sydd gan bob grŵp cwsmer.

Er mai microfusnesau yw'r gyfran fwyaf o fusnesau yn y farchnad manwerthu dŵr, maen nhw'n cyfrannu at y swm lleiaf o refferniw manwerthu.

Tabl 4 - Dadansoddiad o gwsmeriaid busnes yn y farchnad manwerthu dŵr

Busnes maint	Diffiniad segment	Enghraifft o fusnesau	Amcangyfrifol nifer o cwsmeriaid	Amcangyfrifol cyfran % o'r cyfanswm etholadwy cwsmeriaid	Amcangyfrifol cyfran o fanwerthu cyllid
Pob un yn gymwys busnes cwsmeriaid			1,180,000	100.00%	100.00%
Microfusnes	0-9 o weithwyr Defnydd hyd at 0.5 MI y flwyddyn	Eglwys, banc, dafarn, Trin gwallt, garej leol	980,000	83.00%	22.80%
bach a chanolig	10-250 o weithwyr Defnydd rhwng 0.5 MI - 5 MI y flwyddyn	Bach SME (gwesty, warws) Bach mawr (fferm, mwynglawdd)	180,000	15.10%	27.60%
Busnes mawr	250+ o weithwyr Defnydd uwch na 5 MI y flwyddyn	Maes awyr, gwaith pŵer, olewpurfa, porthladd	20,000	1.90%	49.60%

Ffynhonnell: **Five years open for business – taking stock: Review of the fifth year of the business retail water market 2021-22 - Ofwat**

Mae arolwg ar y cyd CCW ac Ofwat yn 2021 yn dangos mai'r rhai a ddywedodd mai ychydig iawn o broblemau, os o gwbl, gawson nhw (64%) oedd fwyaf bodlon. Tra bod 'Profi'r Dyfroedd' 2022 yn dweud, unwaith eto, mai busnesau a ddywedodd fod eu darparwr manwerthu wedi cysylltu â nhw, sy'n llawer mwy tebygol o fod yn fodlon ar y cyfan.

Gyda'i gilydd mae'r canfyddiadau hyn yn codi dau sylw diddorol. Yn gyntaf, mae mwyafrif y busnesau'n fodlon heb gael

unrhyw gyswllt gan eu manwerthwr os nad oes problem; ac yn ail, mae busnesau a ddywedodd fod eu darparwr manwerthu wedi cysylltu â nhw gyda chyngor neu gefnogaeth gyda biliau yn llawer mwy tebygol o ymddiried yn eu darparwyr dŵr a manwerthu na'r rhai nad ydynt yn cofio unrhyw gyswllt.

Mae hyn yn ategu'r canfyddiadau o 2020 lle'r oedd lefelau bodlonrwydd ar eu huchaf adeg y pandemig, wrth i rai manwerthwyr gysylltu'n rhagweithiol â chwsmeriaid i

gynnig cymorth. Mae'n awgrymu bod busnesau eisiau i'w manwerthwr gysylltu â nhw i roi gwybod am gymorth sydd ar gael neu gynnig help pan fydd ganddyn nhw unrhyw broblemau.

Os edrychwn ni'n fanylach ar y berthynas rhwng maint busnes a bodlonrwydd gyda'r farchnad, mae'n syndod nad yw busnesau mwy o faint, a allai fod â rheolwr cyfrif penodol gyda'u manwerthwr dŵr, yn gwerthfawrogi eu manwerthwyr yn fwy o reidrwydd.

<sup>11</sup> Business Customer Insight 2021 | CCW (ccwater.org.uk)

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad
2. Argymhellion
3. Cwynion cwsmeriaid busnes
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad
7. Llywodraethu'r farchnad
8. Casgliad
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad

## 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes

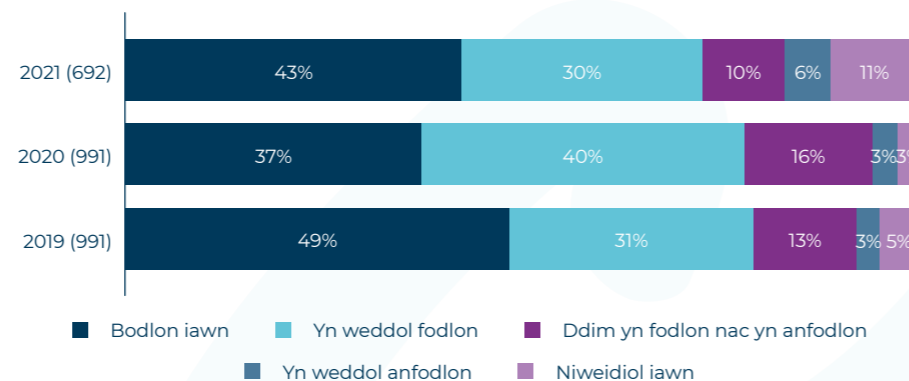
### 4.4 Bodlonrwydd yn ôl maint busnes

Tabl 5 - Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes â gwasanaethau manwerthu, yn ôl maint busnes 2022

Nifer y gweithwyr	Gwasanaethau manwerthu	Gofal	Ymddiriedaeth	NPS
1-10	70%	43%	32%	37%
11-50	68%	40%	32%	35%
51-249	75%	43%	27%	19%
250+	70%	44%	27%	45%

Mae Tabl 5, sy'n dod o adroddiad 'Profi'r Dyfroedd' 2022, yn dangos nad yw busnesau mawr yn llawer mwy bodlon na'u cymheiriaid llai.

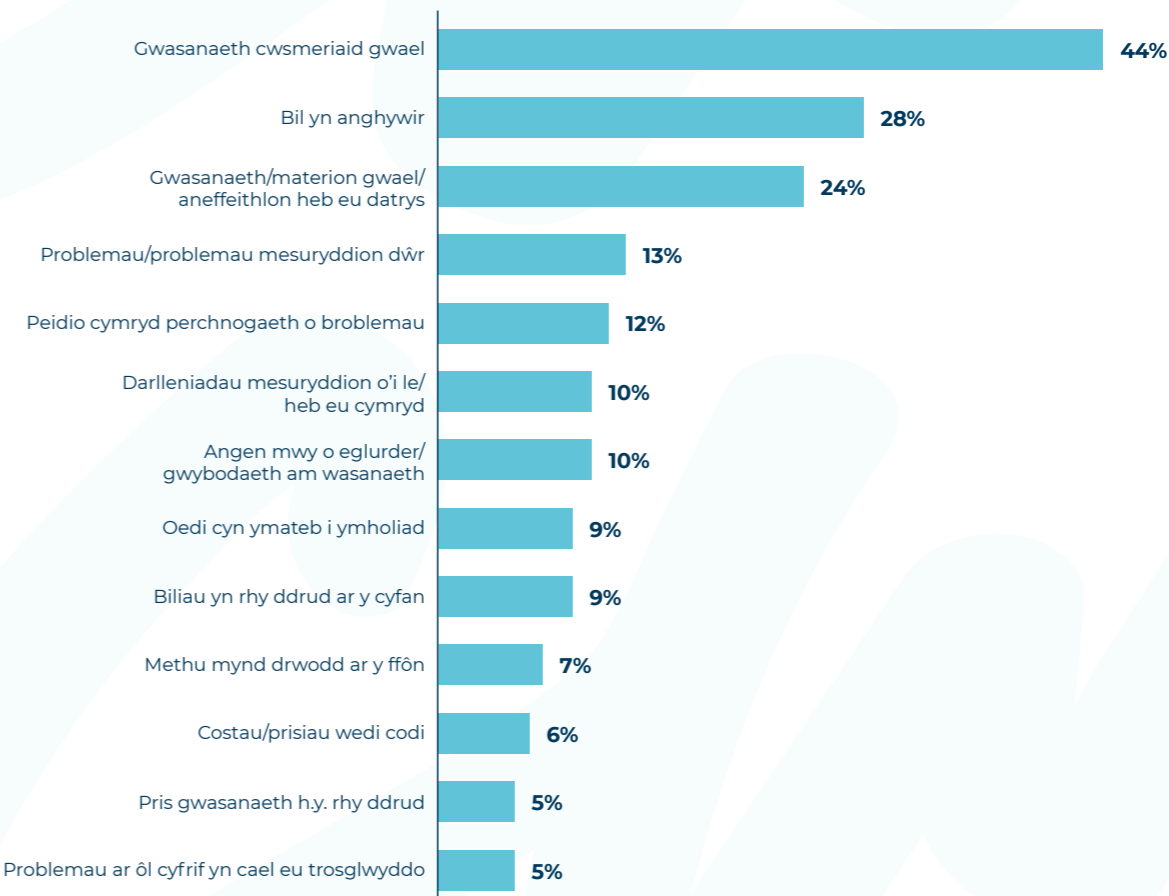
### Siart 6 - Pa mor fodlon neu anfadlon ydych chi gyda'ch manwerthwr



Wrth edrych yn fanylach ar y math o fusnes, mae cwmnïau adeiladu yn llawer mwy bodlon gyda'u gwasanaethau manwerthu na'r cyfartaledd (78%), tra bod busnesau ym maes gwasanaethau gweinyddol a chymorth yn llai tebygol o fod yn fodlon (63%)

Mae bron i hanner (44%) y cwsmeriaid sy'n anfadlon gyda'u gwasanaeth manwerthu yn dweud bod gwasanaeth cwsmeriaid gwael yn rheswm. Gwasanaeth cwsmeriaid gwael a bilio anghywir oedd y ddau reswm mwyaf cyffredin dros anfadlonrwydd gyda gwasanaethau manwerthu yn 2020-21.

### Siart 7 - Rhesymau dros anfadlonrwydd



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes

### 4.4 Bodlonrwydd yn ôl maint busnes

#### 4.4.1 Cwsmeriaid - microfusnesau

Y grŵp hwn o gwsmeriaid sydd leiaf ymwybodol o'r ffaith fod yna farchnad agored. Maen nhw'n gweithredu mewn ffordd debyg i aelwydydd, gan ddefnyddio llai o ddŵr na maen nhw gartref yn aml.

Mae microfusnesau sydd â rhwng 1 a 10 o weithwyr yn llawer mwy tebygol o fod yn fodlon â'r gwerth am arian maen nhw'n ei dderbyn ar gyfer gwasanaethau dŵr na'r rhai â 250+ o weithwyr neu fusnesau mawr (70% o'i gymharu â 63%).

Hefyd, mae 70% o microfusnesau'n fodlon gyda gwasanaethau manwerthwyr, sydd yr un fath â busnesau mawr. Doedden ni ddim yn disgwyl hyn, o gofio bod busnesau mawr yn fwy tebygol o fod â chyswllt penodol, yn wybodus am wasanaethau manwerthu ac yn cymryd mwy o ddiddordeb yn y mater. O ganlyniad, byddem yn disgwyl i fusnesau mwy o faint fod yn fwy bodlon na microfusnesau.

Mae'n edrych yn debyg y byddai microfusnesau, sydd ond yn defnyddio ychydig iawn o ddŵr ac yn fodlon gan mwyaf, ond yn ystyried eu gwasanaeth dŵr pe bai rhywbeth yn mynd o'i le neu pe baent yn derbyn bil uwch. Ffactor pwysig arall yw bod cost eu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth yn sylweddol is fel arfer na biliau cyfleustodau eraill y maen nhw'n eu derbyn.



siop bapur newydd gyda phedwar gweithiwr yw Charnwood News. Ychydig iawn o ddŵr mae'r siop yn ei ddefnyddio gan mai dim ond toiled a sinc sydd yno, a'r bil dŵr yw gwariant isaf y siop.

Daw'r busnes yn ymwybodol o'r farchnad ar ôl cysylltu â'i fanwerthwr am gamgymeriad bilio, a gafodd ei ddatrys wedyn. Er ei fod yn ymwybodol o'r farchnad, dyw perchennog y siop ddim yn gweld unrhyw fudd mewn newid manwerthwr gan fod ei fil dŵr yn flaenoriaeth isel a does ganddo mo'r amser i archwilio ei opsiynau'n fanwl.



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes

### 4.4 Bodlonrwydd yn ôl maint busnes

#### 4.4.2 Cwsmeriaid - busnes bach i ganolig

Mae gan y grŵp hwn o fusnesau berthynas debyg i microfusnesau â'r manwerthwr, sef un drafodaethol yn bennaf. Yn aml, dyw'r busnesau hyn ddim yn ymwybodol o gyfrifoldebau gwahanol y manwerthwr a'r cyfanwerthwr chwaith. Dangosodd adroddiad synthesis gan Blue Marble mai ychydig iawn oedd 34 o'r 38 o fusnesau bach a chanolig a holwyd yn ei wybod am y rolau gwahanol, os o gwbl.

I'r rhan fwyaf o fusnesau bach a chanolig, mae cyflenwad a biliau dŵr yn rhywbeth sy'n cael ei gymryd yn ganiataol neu'n bodoli yn y cefndir ac yn cael ei weld fel blaenoriaeth isel yn gyffredinol. I fusnesau lle mae'r cyflenwad o ddŵr yn hanfodol i redeg pethau, efallai na fydd cwsmeriaid yn disgwyl gofal na chefnogaeth barhaus, ond maen nhw eisiau'r gallu i gysylltu â'u manwerthwr yn gyflym ac yn effeithlon pan fo angen os yw pethau'n mynd o chwith.

Buom yn siarad â chwsmer aml-safle hefyd a oedd yn hapus gyda'u manwerthwr gan mai perthynas drafodaethol yn unig oedd ganddyn nhw, a'u bod yn derbyn biliau o'r un maint bob mis. Pan gafwyd problem yn ddiweddar lle'r oedd eiddo wedi'i adeiladu dros un o'u mesuryddion, cysyllton nhw â'r manwerthwr i'w helpu i'w symud neu osod mesurydd newydd. Byddant yn cysylltu â'u manwerthwr pan fydd angen, ond dydyn nhw ddim yn disgwyl cyswllt rheolaidd.

Mae gan y grŵp hwn broblemau gyda'u manwerthwyr am ddau brif reswm (sy'n parhau'r un fath o flwyddyn i flwyddyn) - gwasanaeth cwsmeriaid gwael (50%) a biliau anghywir (36%). Dangosir hyn yn siart 7 'Profi'r Dyfroedd 2022' ac mae wedi'i ategu gan yr hyn a glywn gan gwsmeriaid busnes a sefydliadau cynrychioliadol sy'n mynychu ein Fforymau.



Busnes canolig sy'n cyflogi tua 150 o bobl ar draws aml-safle (yng Nghymru a Lloegr) yw PPC One. Nid yw'n defnyddio llawer o ddŵr, ond mae dŵr yn hanfodol i'r busnes. Yn gyffredinol, mae'r cwsmer yn teimlo'n bositif am ei fanwerthwr presennol.

Fodd bynnag, mae'n disgwyl cael bil ar sail ei ddefnydd gwirioneddol o ddŵr, rhywbeth nad yw'n digwydd yn rheolaidd gan fod darlenniadau amcangyfrifedig yn cael eu defnyddio. Maes arall lle mae'r gwasanaeth yn ddiffygiol yw gwybodaeth gyffredinol am y farchnad; er enghraifft, gwybodaeth a dealltwriaeth am yr hollt ar draws y farchnad agored yng Nghymru a Lloegr.

Byddai PPC One yn hoffi cael gwybodaeth fwy dibynadwy am y farchnad fanwerthu agored a'i ddefnydd o ddŵr drwy filiau cywir, fel y gall wneud ei ddewisiadau ei hun er budd ei fusnes.

“

Mae un yn delio â masnach a gwastraff, h.y. Southern Water sy'n darparu'r dŵr, tra bod y manwerthwr yn ymwneud mwy â busnes. Ond dwi ddim yn siŵr beth yw'r gwahaniaeth mawr. Dyw e ddim yn rhywbeth dwi wedi meddwl amdano

BBaCh

“

Dwi'n talu llawer o sylw i filiau band eang, mae gennym ni lawer o weithwyr. Felly os oes bil mawr dwi'n dueddol o sylwi ar hynny a dwi'n edrych ar y dŵr, ond mae'r dŵr yn gost eithaf isel.

Cwsmer busnes canolig

<sup>12</sup> Synthesis of the Business Retail Market 2023 | CCW (ccwater.org.uk)

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. **Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes** ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes

### 4.4 Bodlonrwydd yn ôl maint busnes

#### 4.4.3 Busnesau mawr

Rydym wedi siarad â nifer o gwsmeriaid busnes mawr a roddodd amryw o resymau pam nad oedd y farchnad wedi cyflawni ar eu cyfer mewn sawl ffordd.

Roedd y busnesau mawr hynny y buom yn siarad yn uniongyrchol â nhw, yn sôn am eu rhwystredigaethau er gwaetha'r ffaith bod ganddyn nhw reolwr cyfrif penodol yn y cwmni manwerthu sydd wrth law i helpu gydag unrhyw broblemau sy'n codi. Dywedodd un busnes wrthym fod ganddyn nhw berthynas dda iawn gyda'u manwerthwr, a'u bod yn siarad ag ef bob wythnos. Fodd bynnag, byddai'n well ganddo pe bai modd datrys ei broblemau heb fod angen cyfarfodydd rheolaidd.

Dywedodd cwmni cenedlaethol aml-safle wrthym ei fod wedi cyfrannu at waith ymchwil cyn agor y farchnad, a oedd yn edrych ar yr hyn y bydden nhw fel sefydliad yn disgwyl ei weld o'r farchnad gystadleuol. Roedd hyn yn cynnwys data o ansawdd gwell, ffordd well o reoli cyfrifon, a gwasanaethau gwerth ychwanegol, ond y gwir yw bod cryn dipyn o le i wella eto bum mlynedd yn ddiweddarach.

Y rheswm sylfaenol am hyn yw, os nad yw'r data cwsmer yn gywir i fusnesau, mae'n amhosib darparu biliau cywir.

Gallai'r data fod yn ymwneud â lleoliad y mesurydd, y cyfeirnod mesurydd unigryw (Supply Point ID neu SPID), darlleniad gwirioneddol y mesurydd neu'r cyfeiriad sy'n gysylltiedig â'r SPID, ac ati.

Fw naethom siarad ag un cwsmer aml-safle sydd mewn dyled o ryw £1,000,000 am nad oedd y manwerthwr yn gallu cynhyrchu biliau. Y rheswm am hyn yw na allant ddod o hyd i leoliad y mesuryddion na pha gyfeirnodau SPIDs sy'n gysylltiedig â nhw. Mae hyn yn golygu na allant ddarparu unrhyw filiau i'r cwmni aml-safle hyd nes y byddant wedi datrys y sefyllfa.

Er i'r cwsmer fynd ymlaen i esbonio bod ganddo reolwr cyfrif cwsmeriaid penodol yn y manwerthwr, rhywun maen nhw'n siarad yn rheolaidd ag e, doedd ganddo ddim clem beth i'w wneud, gan ei fod yn disgwyl am wybodaeth gan y cyfanwerthwr.

I lawer o fusnesau mawr, mae'n amlwg bod y manteision a addawyd yn sgil agor y farchnad fanwerthu - gwasanaeth cwsmeriaid a darpariaeth data gwell - heb ddwyn ffrwyth. Credwn fod y rhwystredigaeth hon wedi arwain at nifer o fusnesau mawr yn dewis bod yn gyflenwr manwerthu eu hunain drwy wneud cais am drwydded hunangyflenwi. Mae'r drwydded hon yn caniatáu iddyn nhw gymryd rheolaeth o'r swyddogaethau hynny a ddarperir gan fanwerthwr fel arfer, ac ymdrin â chyfanwerthwyr yn uniongyrchol.



Mae busnes aml-safle mawr, DIY Today, wedi profi gwasanaeth cwsmeriaid gwaeth ers i'r farchnad agor yn 2017, yn enwedig yn ystod y ddwy flynedd gyntaf.

Er bod rhai gwelliannau wedi'u cyflwyno, mae'r ddarpariaeth gwasanaethau'n dal i fod yn wael gan nad yw mesuryddion yn cael eu darllen yn rheolaidd.

Mae DIY Today eisiau gweld ei ddata defnydd dŵr er mwyn deall faint o ddŵr a ddefnyddir. Gallai hyn helpu'r busnes i edrych ar sut y gallai ddod yn fwy effeithlon o ran dŵr.

Mae ganddo reolwr cyfrif gyda'r manwerthwr sy'n rheoli ei holl safleoedd a biliau electronig, sydd wedi gwella boddhad y cwmni. Oherwydd bod ganddo reolwr cyfrif, go brin y bydd angen cymorth CCW i fynd i'r afael ag unrhyw gwynion. Fodd bynnag, ers i'r farchnad agor, rydym yn gwybod mai busnesau mwy ar y cyfan sydd fwyaf tebygol o gwyno am eu biliau a'u gwasanaethau.



...mae hyn yn hurt, mae arnom ni lwyth o arian iddyn nhw. Cyn i'r farchnad agor, roedden ni'n adnabod y darlennydd mesuryddion ac roedd yn gwybod ble yn union yr oedd y mesuryddion. Chawson ni ddim problem gyda biliau erioed.

Dywedodd y cwsmer

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes

### 4.5 Argymhellion

- Er mwyn gwella boddhad, **rhaid i gwsmeriaid busnes dderbyn o leiaf ddau fil yn seiliedig ar ddarlleniad mesurydd gwirioneddol bob blwyddyn** erbyn mis Ebrill 2024.

- Yn unol â hyn, **rydym yn disgwyl na fydd unrhyw fesuryddion heb eu darllen am 12 mis neu fwy erbyn Ebrill 2024**. Bydd hyn yn galluogi busnesau i dalu am yr hyn maen nhw'n ei ddefnyddio a bod yn fwy ymwybodol o'u defnydd o ddŵr .

- Rydym am weld cyfanwerthwyr yn cynnwys strategaethau mesuryddion clyfar a chynigion ar gyfer cwsmeriaid busnes yn eu Cynlluniau Rheoli Adnoddau Dŵr (WRMPs) a chynlluniau busnes PR24, **ac rydym yn argymhell bod y cynlluniau hyn yn cael eu cyflymu lle bo modd**.

- **Rhaid i gyfanwerthwyr sicrhau bod data mesuryddion clyfar ar gael, yn ddealladwy, ac yn cael ei gyflwyno mewn fformat cyson, a bod manwerthwyr a chwsmeriaid yn gallu ei ddefnyddio**.

Bydd hyn yn sicrhau biliau mwy cywir yn seiliedig ar ddefnydd dŵr, ac yn helpu cwsmeriaid i wneud penderfyniadau mwy gwybodus am eu defnydd o ddŵr. Mae'r Pwyllgor Mesuryddion wrthi'n ystyried safoni data ar hyn o bryd, ac rydyn ni'n cyfrannu at y gwaith hwn.

- **Rhaid i gyfanwerthwyr a manwerthwyr gydweithio â MOSL i gwblhau gwaith glanhau data untro**.

Er mwyn sicrhau bod yr holl ddata cwsmeriaid a marchnad newydd yn gywir **rydym am weld cymhellion cryf hefyd ar gyfer cyfanwerthwyr a manwerthwyr drwy Fframwaith Perfformiad newydd y Farchnad**.

- Mae ein data 'Profi'r Dyfroedd 2022' yn dangos bod modd sicrhau'r gwelliant mwyaf mewn bodlonrwydd cwsmeriaid, trwy gysylltu'n rhagweithiol â chwsmeriaid busnes o bob maint. Felly, **rydym yn disgwyl gweld cynnydd amlwg mewn cyswllt rhagweithiol rhwng manwerthwyr â'u cwsmeriaid erbyn 2024** mewn tystiolaeth ymchwil.



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad

**Un o ganlyniadau dymunol creu'r farchnad manwerthu dŵr oedd bod mwy o effeithlonrwydd dŵr, wedi'i lywio gan y syniad o fanwerthwyr yn cynnig gwasanaethau gwerth ychwanegol i gwsmeriaid.**

Mae effeithlonrwydd dŵr yn parhau i fod yn flaenoriaeth i'r farchnad. Mae'n un o'r tri chanlyniad craidd a nodwyd gan y Panel Strategol ac yn un o bum blaenoriaeth gwaith y Panel.

**Mae effeithlonrwydd dŵr wedi'i wreiddio fel mater craidd i fusnes ar draws y farchnad. Mae cyfranogwyr y farchnad yn helpu cwsmeriaid i ddeall eu defnydd o wasanaethau dŵr a dŵr gwastraff a defnyddio adnoddau dŵr yn effeithiol.**

### Panel Strategol

Mae sawl adroddiad ac ymchwil ar weithredu effeithlonrwydd dŵr cwsmeriaid busnes a'r cymorth a gynigiwyd iddyn nhw i arbed dŵr. Mae'r adroddiadau a ddadansoddwyd gennym wedi'u rhestru yn Atodiad 1.

### 5.1 Cyflwr presennol mesurau effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad

**Yn ôl arolwg Grŵp Manwerthwyr a Chyfanwerthwyr (RWG) 2021 o effeithlonrwydd dŵr cwsmeriaid dibreswyl, roedd y rhan fwyaf o'r ymatebwyr yn rhoi sgôr canolig (4-7) neu uchel (8-10) i bwysigrwydd gwasanaethau effeithlonrwydd dŵr manwerthwyr wrth ddewis naill ai newid cwmni neu aros gyda'r un presennol. Roedd llai nag un o bob pump (18%) yn rhoi sgôr o lai na 4 allan o 10 pan ofynnwyd iddyn nhw ei ystyried ochr yn ochr â blaenoriaethau eraill y sefydliad.**

Fodd bynnag, canfu arolwg ar y cyd Ofwat a CCW ar Ddealltwriaeth o Gwsmeriaid Busnes yn 2022 mai dim ond 7% o gwsmeriaid oedd yn credu mai effeithlonrwydd dŵr oedd agwedd bwysicaf eu gwasanaeth dŵr, sy'n ostyngiad amlwg o'r blynyddoedd blaenorol (11% yn 2021 a 25% yn 2020).

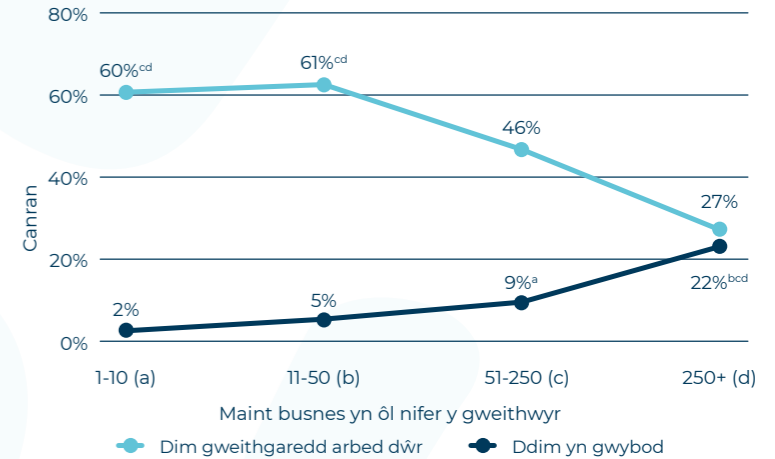
Er bod rhai manwerthwyr yn cynnig gwasanaethau effeithlonrwydd dŵr, mae nifer y busnesau sy'n manteisio ar y cynigion gwerth ychwanegol hyn wedi bod yn isel. Canfu adroddiad 'State of the Market' Ofwat o 2019-20 mai dim ond 1 o bob 20 (6%) o gwsmeriaid oedd wedi derbyn arolwg effeithlonrwydd dŵr neu wasanaeth canfod gollyngiadau o fewn 12 mis i newid cyflenwr.

Mae ymchwil Profi'r Dyfroedd CCW yn rhoi tystiolaeth i gefnogi'r farn nad yw llawer o fusnesau'n dangos fawr o ddiddordeb mewn gweithgareddau arbed dŵr. Yn ôl ein harolwg 2021, nid oedd 54% o'r busnesau a holwyd wedi cymryd unrhyw gamau i arbed dŵr. Cododd hyn i 61% o'r holl gwsmeriaid yn cymryd dim camau i arbed dŵr yn 2022, er bod rhan o'r gwaith maes ymchwil wedi'i gynnal yn ystod y sychder haf a dorrodd bob record.

Mae gwahaniaethau arwyddocaol yn ôl maint busnesau o ran effeithlonrwydd dŵr hefyd. Mae busnesau un safle'n fwy tebygol

o ddweud nad ydynt wedi cymryd unrhyw gamau i arbed dŵr, o gymharu â rhai sy'n gweithredu ar sawl safle (58% o'i gymharu â 47%). Er hynny, mae'r rheiny sy'n gweithredu ar sawl safle'n llai tebygol o wybod a oes unrhyw fesurau arbed dŵr ar waith ai peidio (dyw 2% sy'n gweithredu ar un safle ddim yn gwybod, o gymharu ag 11% sy'n gweithredu ar sawl safle).

#### Siart 8 - Gweithgaredd arbed dŵr yn ôl maint busnes



Ffynhonnell: **Profi'r Dyfroedd 2022**

Po fwyaf o weithwyr sydd mewn busnes, po isaf yw'r tebygolrwydd na fydd yn cymryd unrhyw gamau i arbed dŵr.

Fodd bynnag, mewn busnesau sydd â mwy o weithwyr, mae'r gyfran nad ydynt yn gwybod a oes unrhyw fesurau ar waith yn cynyddu hefyd. Y prif weithgaredd arbed dŵr a gyflwynwyd gan fusnesau yn 2022 yw gosod mesuryddion clyfar (27%), ac yna tapiau effeithlon o ran dŵr (26%).

<sup>13</sup> RWG Water Efficiency Sub Group Non-household water efficiency survey Tachwed 2021

<sup>14</sup> Ofwat CCW Business Customer Survey. Opinion Research Services Hydref 2022

<sup>15</sup> Ofwat State of the market 2019-2020 Awst 2020

<sup>16</sup> CCW Profi'r Dyfroedd 2021, DJS Research Gorffennaf 2021

<sup>17</sup> CCW Profi'r Dyfroedd 2022, DJS Research Ionawr 2023

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad

### 5.2 Rhwystrau ac atebion posib

Daeth adroddiad **Economic Insight** ar effeithlonrwydd dŵr i'r casgliad mai'r prif rwystr i effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad yw nad oes digon o werth i alluogi darparu gostyngiadau. Yn syml, mae parodrwydd cwsmeriaid i dalu am fesurau effeithlonrwydd dŵr yn is na'r gost o'u darparu.

Nododd manwerthwyr y materion canlynol sy'n rhwystro ymdrechion effeithlonrwydd dŵr yn eu hymateb i adroddiad 'State of the Market' Ofwat yn 2021<sup>19</sup>:

- data a mesuryddion: cost offer Darllen Mesurydd Awtomataidd (AMR) a'r mynediad at ddata defnydd amserol a chywir.
- diffyg cymhelliant manwerthwyr: ychydig neu ddim cymhelliant i fanwerthwyr gynnig gwasanaethau effeithlonrwydd dŵr. Nid yw cwsmeriaid busnes yn eu hystyried yn bwysig ac mae buddsoddiad yn lleihau maint elw manwerthwyr.
- safbwynt y cwsmer: mae diffyg ymwybyddiaeth cwsmeriaid o'r angen am effeithlonrwydd dŵr i fynd i'r afael â phroblemau prinder dŵr. Mae'r canfyddiad o ddiffyg arbedion costau sy'n gysylltiedig â'r mesurau effeithlonrwydd dŵr yn lleihau cymhellion cwsmeriaid i fuddsoddi yn y gwasanaethau.

Mae Everflow wedi cynnal treial i hyrwyddo mesurau effeithlonrwydd dŵr rhad ac am ddim i gyfanwerthwyr, a lwyddodd i ddenu 3-5% i gymryd rhan. Efallai nad yw hyn yn swnio'n rhyw lawer, ond roedd deirgwaith y gyfradd ymgysylltu a welir gan gyfanwerthwyr fel arfer, gan dynnu sylw at fanteision posibl cydweithio. Mae'r math hwn o wasanaeth arloesol, gwerth ychwanegol gan fanwerthwr yn cynnig rhywbeth gwahanol i weddill y farchnad hefyd, yn cynnig mwy o ddewis i gwsmeriaid wrth benderfynu pwy i'w gael fel eu partner manwerthu.

### 5.3 Data gwell

Dywedodd 36% o'r ymatebwyr i arolwg cwsmeriaid busnes RWG eu bod naill ai'n methu monitro eu defnydd, neu erioed wedi gwneud hynny.

Dywedodd mwy na hanner (56%) y byddai angen iddynt gael mynediad at ddata gwell er mwyn monitro a lleihau eu defnydd.

Mae'r ffigurau hyn yn tynnu sylw at yr enillion posibl mewn effeithlonrwydd dŵr y gallai data gwell sydd ar gael yn haws trwy fesuryddion clyfar ei gyflawni.



“ Mae cael cwsmeriaid i arbed dŵr yn heriol iawn, oherwydd mae pris isel dŵr yn golygu ei fod yn fil blaenoriaeth isel i lawer o fusnesau. Mae hyn yn golygu, mewn llawer o achosion, nad yw busnesau bach yn fodlon buddsoddi mewn dyfeisiau newydd neu ôl-osod dyfeisiau arbed dŵr gan eu bod yn ystyried y byddai'n cymryd gormod o amser i dalu ei ffordd trwy filiau dŵr llai. Mae'n golygu hefyd bod maint yr elw posib y gall manwerthwyr ei wneud o werthu cynhyrchion a gwasanaethau effeithlonrwydd dŵr yn fach iawn.

**Clare Galland, Rheolwr Materion Amgylcheddol a Rheoleiddio, Everflow (cyfweiliad MOSL Tachwedd 2022<sup>20</sup>)**

<sup>18</sup> **Economic Insight: Options for promoting water efficiency in the NHH water market. ebril 2022**

<sup>19</sup> **Ofwat State of the market report 2020-21 Rhagfyr 2021**

<sup>20</sup> **Everflow: Our carbon journey - file (mosl.co.uk)**



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad

### 5.4 Arbedion costau

**Mae llawer o fusnesau'n defnyddio'r un faint neu lai o ddŵr na chwsmeriaid domestig, ac felly'n credu bod cymhellion a chyfleoedd i arbed arian gyda lefel biliau mor isel yn gyfyngedig.**

Canfu arolwg effeithlonrwydd dŵr RWG o 2021 fod cwsmeriaid ar gyfartaledd eisiau gweld adenillion ar unrhyw fuddsoddiad mewn mesurau effeithlonrwydd dŵr o fewn 17 mis. Yn achos defnyddiwr isel gyda bil blyneddol o £100, byddai hyn yn golygu y byddai ymyrraeth sy'n darparu arbediad effeithlonrwydd dŵr o 5% yn lleihau'r bil £5.

Felly, ni allai'r ymyrraeth gostio mwy na tua £7.80 ar gyfer amser talu'n ôl o 17 mis. I rywun sydd â defnydd tebyg i'r aelwyd gyffredin (£500 y flwyddyn) byddai hyn tua £35.

Mae'r ffaith bod cyn lleied o gwsmeriaid busnes yn barod i dalu yn dangos ei bod yn debygol mai ychydig iawn o awydd fydd am ymyriadau dewisol, wedi'u hariannu gan gwsmeriaid, i sbarduno effeithlonrwydd dŵr.

Dywedodd 16% o'r ymatebwyr i arolwg 'Profi'r Dyfroedd' (2022) CCW fod eu biliau mor isel nad oedd angen iddyn nhw arbed dŵr.

Mae adolygiad diweddar Ofwat o'r 'Retail Exit Code' (REC)<sup>21</sup> yn darparu cynnydd yn y rhan o'r lwfans manwerthu sydd â'r nod penodol o helpu manwerthwyr i wella eu gwasanaethau effeithlonrwydd dŵr i gwsmeriaid busnes llai sy'n defnyddio llai na 0.5MI o ddŵr y flwyddyn. Rydym yn disgwyl i fanwerthwyr gadw at sylw Ofwat bod yn rhaid iddyn nhw

**"... dangos bod eu gwariant ar fesurau effeithlonrwydd dŵr yn helpu cwsmeriaid i arbed dŵr ac arian ac felly hynny mae gwariant a roddir drwy'r lwfans yn cynrychioli gwerth am arian."**

### 5.5 Prinder dŵr

**Cymysg yw'r ymwybyddiaeth o'r pwysau ar adnoddau dŵr yn Lloegr. Canfu arolwg effeithlonrwydd dŵr RWG 2021 (a gynhaliwyd yn rhanbarth Anglian – ardal o straen dŵr) sgôr ymwybyddiaeth cyfartalog o 5.5 allan o 10 pan ofynnwyd am ragamcaniad Asiantaeth yr Amgylchedd y byddai prinder dŵr o 4 biliwn litr y dydd erbyn 2050 os na chymerir unrhyw gamau.**

Fe wnaeth Water Resources East (WRE), grŵp rhanbarthol sy'n canolbwyntio ar gynllunio rheoli adnoddau dŵr yn Nwyrain Lloegr, lunio adroddiad ar hyrwyddo effeithlonrwydd dŵr cwsmeriaid busnes yn 2022. Nododd yr adroddiad mai'r prif rwystr i effeithlonrwydd dŵr oedd llaesu dwylo, ymhlith pawb ond y defnyddwyr mwyaf. Dywedodd bron i ddwy ran o dair (65%) o'r cwsmeriaid a holwyd gan WRE eu bod eisoes yn defnyddio cyn lleied o ddŵr â phosib. Yn yr un modd, gwelodd ymchwil 'Profi'r Dyfroedd' CCW (2022) fod 49% o gwsmeriaid yn dweud nad oedd modd iddyn nhw wneud dim i leihau eu defnydd o ddŵr.

Mewn ymateb i adroddiad 'State of the Market' Ofwat yn 2019, amcangyfrifodd manwerthwyr bod mesurau effeithlonrwydd dŵr wedi sicrhau arbediad o ryw 0.3% yn unig o ddefnydd dŵr yn 2019-20. Er mai ffigur dangosol yw hwn, mae'n tynnu sylw at faint o waith sydd angen ei wneud i sicrhau gostyngiad sylweddol yn y defnydd o ddŵr dibreswyl.

Gyda diffyg cymhelliant cost diffiniol i lywio ymyriadau effeithlonrwydd dŵr penodol ymhlith cwsmeriaid busnes llai, mae'n debygol mai addysgu a chreu arferion yw'r ffordd fwyaf effeithiol o leihau'r galw yn y lle cyntaf. Bydd cwsmeriaid busnes yn fwy agored i ystyried sut allan nhw leihau eu defnydd eu hunain os gallan nhw weld bod cwmnïau dŵr yn gweithredu i arbed dŵr – yn arbennig drwy leihau faint o ddŵr sy'n cael ei golli trwy ollyngiadau. Rydym yn disgwyl i ddulliau rheoli'r galw fod yn rhan annatod o strategaeth unrhyw gwmni dŵr i fynd i'r afael â risgiau i gyflenwadau dŵr yn y dyfodol. Mae angen i gwsmeriaid busnes gymryd rhan weithredol yn y gwaith o fynd i'r afael â'r diffyg mewn cyflenwadau sy'n wynebu'r sector dŵr yn y 25 mlynedd nesaf a sicrhau'r gostyngiad o 9% mewn defnydd a ddisgwylir erbyn 2037 yng Nghynllun Gwella'r Amgylchedd Llywodraeth y DU.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> Ofwat: 2021-22 Review of the Retail Exit Code Decision. Rhagfyr 2022

<sup>22</sup> WRE: Promoting water efficiency among NHH customers Awst 2022

<sup>23</sup> HM Government: Environmental Improvement Plan 2023

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad

### 5.6 Argymhellion

- Dylai'r cyfrifoldeb am effeithlonrwydd dŵr yn y sector dibreswyl gael ei lywio gan gyfanwerthwyr, mewn partneriaeth â manwerthwyr, cwsmeriaid a'r sector ehangach. Mae ymrwymiad perfformiad cyffredin PR24 ar alw busnes yn golygu bod gofyn i gwmnïau dŵr ddangos eu bod yn cydweithio â manwerthwyr neu eraill. **Rydym am weld cyfanwerthwyr yn ymrwmo i weithio gyda manwerthwyr i weithredu gwasanaethau effeithlonrwydd dŵr** yn eu cynlluniau WRMP a chynlluniau busnes PR24, a bod **manwerthwyr yn cynnig cyngor effeithlonrwydd dŵr wedi'i deilwra i gwsmeriaid.**
- Mae angen ymgyrch hirdymor i bwysleisio'r angen a phwysigrwydd arbed dŵr, a ffyrdd o wneud hyn nad yw cwsmeriaid yn eu gwneud eisoes ac sy'n hawdd i'w rhoi ar waith. Mae angen dull cydlynus ledled y sector i edrych ar addysg a newid ymddygiad, fel y Gostyngiad Cyflym yn y Galw (ARID) rydyn ni'n gweithio gydag eraill i'w roi ar waith.
- Mae ein hargymhellion ar fesuryddion clyfar yn hollbwysig er mwyn helpu i sbarduno effeithlonrwydd dŵr ymhlith cwsmeriaid busnes. Mae'r ymchwil a wnaed yn y maes hwn yn glir bod rhai cwsmeriaid naill ai'n methu monitro eu defnydd neu'n meddwl nad oes fawr o fudd mewn gwneud hynny. Mae darparu mynediad at ddata gwell am ddefnydd dŵr gwirioneddol busnesau'n allweddol i ymgysylltu â chwsmeriaid ar arbed dŵr. Rydym yn disgwyl **i gyfanwerthwyr gael cynllun clir ar gyfer mesuryddion clyfar ar gyfer cwsmeriaid busnes yn eu cynlluniau WRMP a chynlluniau busnes PR24, a chyflymu'r cynlluniau hynny lle bo modd. Dylai'r rhain gynnwys dull wedi'i dargedu**, gan flaenoriaethu mesuryddion sydd heb eu darllen am 12 mis neu fwy, ardaloedd dan straen dŵr, a defnyddwyr dŵr uchel.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

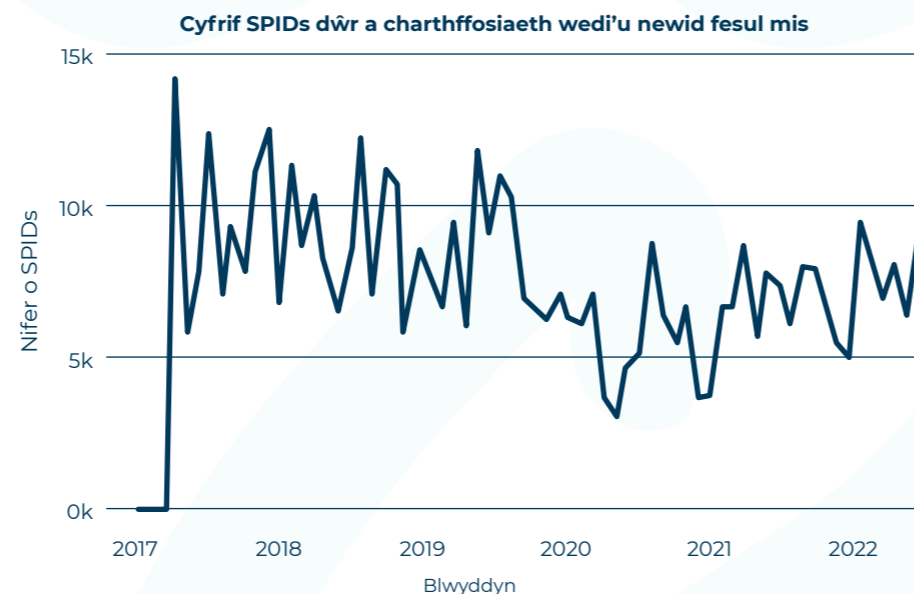
## 6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad

### 6.1 Newid ers agor y farchnad

#### Newid manwerthwr yw un o'r mesurau cliraf o awydd cwsmeriaid busnes i gymryd rhan yn y farchnad, a hefyd a yw'n gweithio iddyn nhw.

Mae newid o un manwerthwr i'r llall yn dangos bod busnes wedi gwneud dewis, boed yn annibynnol neu wedi'i arwain drwy gyswllt gan fanwerthwr neu drydydd parti, i ofyn am bris neu wasanaeth gwell na'r hyn mae'n ei dderbyn ar hyn o bryd. Mae ffigyrau gan weithredwr y farchnad, MOSL, yn dangos bod 17.14% o SPIDs wedi newid ers i'r farchnad agor yn 2017. Felly, er bod busnesau wedi gallu newid manwerthwr, mae mwy nag 80% o'r rhai sy'n gymwys heb wneud hynny.

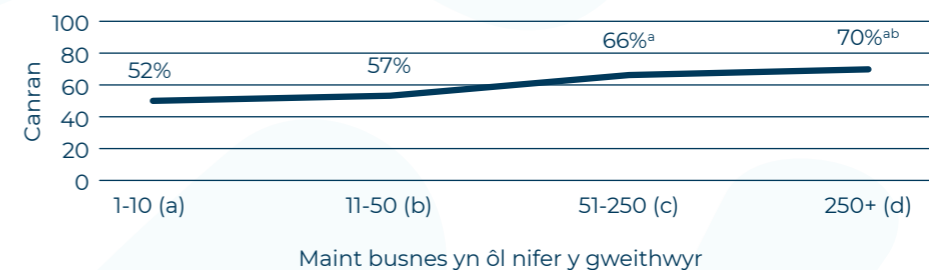
#### Siart 9 - Nifer y SPIDs sydd wedi newid manwerthwr ers 2017



Mae ymchwil 'Profi'r Dyfroedd' CCW yn 2022 yn dangos bod ymwybyddiaeth o'r farchnad manwerthu dŵr ymhlith busnesau'n amrywio'n fawr. Dim ond 52% o microfusnesau sy'n ymwybodol o'r farchnad, o'i gymharu â 70% o fusnesau mawr.

Hyd yn oed pan mae cwsmeriaid microfusnes yn ymwybodol ohoni, mae 35% yn dweud nad ydyn nhw eisiau newid gan nad oes unrhyw broblemau gyda'u darparwr presennol. Mae 27% arall yn dweud nad oes ganddyn nhw ddigon o amser ac adnoddau i archwilio eu hopsiynau ac ymgysylltu â'r cwmni manwerthu.

#### Siart 10 - Ymwybyddiaeth o'r farchnad manwerthu dŵr yn ôl maint busnes 2022



**Daeth synthesis Blue Marble o'r farchnad manwerthu busnes o hyd i nifer o rwystrau canfyddedig i newid.**

**Roedd hyn yn cynnwys busnesau bach a chanolig yn credu y byddai'r gost yn fwy nag unrhyw fuddion, bod y farchnad yn rhy gymhleth i ymgysylltu â hi ac yn syml, nad oedd gan fusnesau'r amser i ymdrechu i chwilio am arbedion neu newid.**

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad
2. Argymhellion
3. Cwynion cwsmeriaid busnes
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad
7. Llywodraethu'r farchnad
8. Casgliad
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad

## 6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad

### 6.1 Newid ers agor y farchnad

Bu gostyngiad amlwg yn hyn ers y pandemig Covid-19. Mae ffigurau MOSL, o adolygiad 'Taking Stock' Ofwat, yn dangos bod canran y SPIDs sy'n newid y flwyddyn wedi mynd o 5% (2017-18) i 3.2% (2021-22). Fodd bynnag, mae cyfaint y dŵr sy'n cael ei ddefnyddio gan y rhai sy'n newid wedi cynyddu o 9% i 10%. Dangosir hyn yn Nhabl 6 isod.

Tabl 6 - Cyfraddau newid blynyddol 2017-18 i 2021-22

Cyfnod	MOSL	
	Defnydd wedi newid	SPIDs wedi newid
2017-18	9%	5%
2018-19	6%	4%
2019-20	8%	4%
2020-21	7%	2.4%
2021-22	10%	3.2%

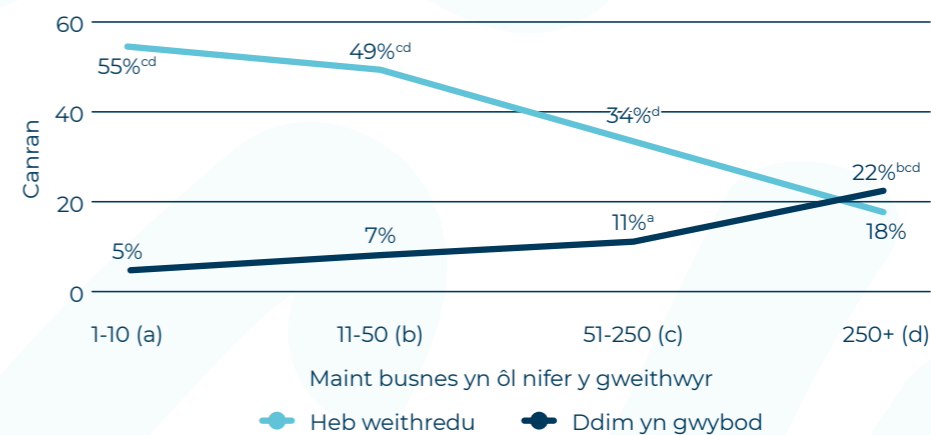
Mae data ychwanegol gan MOSL yn dangos mai dim ond 15% o SPIDs cyflenwi dŵr ar gyfer safleoedd sy'n defnyddio llai na 0.5MI o ddŵr y flwyddyn sydd wedi newid cyflenwr ers i'r farchnad agor yn 2017.

Mae'r ffigur hwn gryn dipyn yn is na'r 40.5% o SPIDs ar gyfer safleoedd defnyddwyr dŵr uchel dros yr un cyfnod. Ar ben hynny, er bod cwsmeriaid wedi newid tua 500,000 o weithiau ers 2017 (hyd 1 Ionawr 2023), dim ond unwaith mae 87% ohonyn nhw wedi newid - gydag ychydig iawn o gwsmeriaid yn archwilio'r farchnad drwy newid cyflenwr yn amlach.<sup>26</sup>

Mae lefelau ail-drafod yn isel hefyd, ond yn fwy cyffredin o dipyn ymhlith busnesau mawr a chanolig lle mae maint eu bil yn caniatáu mwy o gwmpas - a phŵer - i drafod gyda'u cyflenwr. Canfu ymchwil 'Profi'r Dyfroedd' CCW mai dim ond 7% o microfusnesau (1-10 o weithwyr) oedd wedi ail-drafod eu contractau ers 2017.

Hoffem weld cynnydd o ran newid ac ail-negodi er mwyn dangos marchnad fywiog sy'n gallu darparu ar gyfer pob cwsmer. Mae'r siart ganlynol o arolwg 'Profi'r Dyfroedd' 2022 yn dangos pa gwsmeriaid sydd heb gymryd unrhyw gamau gweithredu yn y farchnad, yn ôl maint busnes.

#### Siart 11- Cam gweithredu<sup>27</sup> a gymerwyd yn ôl maint busnesau yn Lloegr



abcd: yn dynodi gwerthoedd yn sylweddol uwch (ar gyfwrng hyder 95%) na ffigurau cymharydd.

<sup>24</sup> Ofwat: Five Years Open For Business - Taking Stock: September 2022

<sup>25</sup> 15% of water SPIDs, 18% of wastewater. For high water users the wastewater figure is 51%

<sup>26</sup> Mae 10% (c 53,000) o SPIDs wedi newid ddwywaith. Llai nag 1% o SPIDs yn amlach na hyn.

<sup>27</sup> Mae "gweithredol/active" yn cynnwys y rhai sydd wedi newid neu ail-drafod yn ystod y 12 mis diwethaf, y rhai sydd wrthi'n newid/ail-drafod ar hyn o bryd, y rhai sy'n ystyried newid neu ail-drafod, y rhai a oedd wedi ceisio newid neu ail-drafod ac wedi methu, neu'r rhai a oedd wedi ystyried newid neu ail-drafod ond a benderfynodd beidio.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

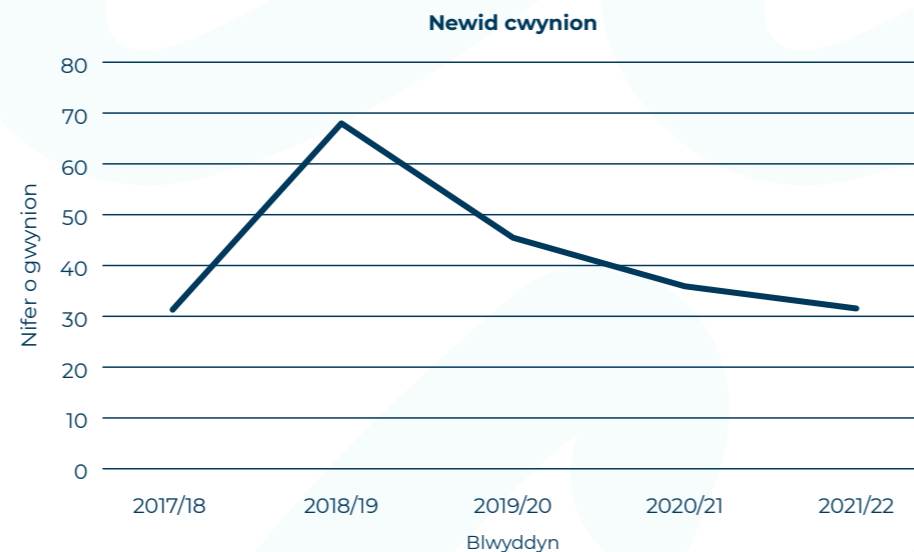
## 6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad

### 6.2 Bodlonrwydd gyda'r broses newid

**Mae bodlonrwydd gyda'r broses newid yn uchel ac mae'r mwyafrif o fusnesau sydd wedi newid wedi llwyddo i newid cyflenwr heb unrhyw broblemau. Ond mae cwynion i CCW wedi tynnu sylw at rai o'r problemau sy'n wynebu cwsmeriaid wrth geisio newid.**

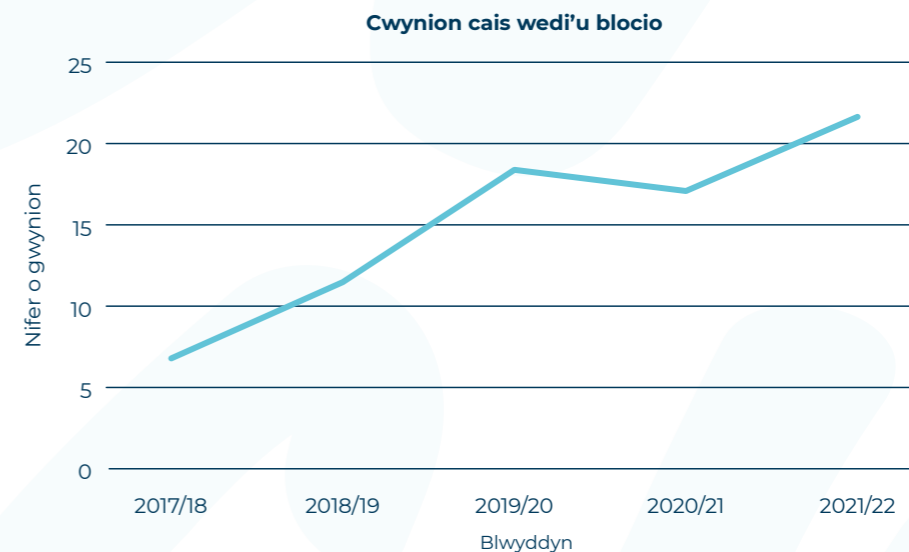
Mae cwynion gan gwsmeriaid busnes yn dweud eu bod wedi eu rhwystro rhag newid cyflenwr wedi codi ers agor y farchnad. Er bod y rhain yn dal yn gymharol fach o ran nifer, maen nhw'n cyfrif am tua hanner y cwynion am newid sy'n dod i law'r CCW gan gwsmeriaid busnes erbyn hyn.

Siart 12 - Cwynion cwsmeriaid busnes am y broses newid 2017 i 2022



Gwelwyd cynnydd sydyn iawn mewn cwynion sy'n ymwneud â sut mae'r farchnad yn gweithredu, yn hytrach nag am weinyddu neu filiau, cyn dychwelyd lefel debyg i'r hyn a welwyd yn fuan ar ôl agor y farchnad ar gyfer y categori hwn. Er bod manwerthwyr wedi llwyddo i oresgyn y problemau nodedig a achoswyd ychydig wedi i'r farchnad agor, nid ydynt wedi llwyddo i leihau'r cwynion am newid yn is na'r hyn oedden nhw pan agorodd y farchnad yn gyntaf. Byddai hyn yn dangos bod problemau gyda'r broses ar gyfer rhai cwsmeriaid o hyd.

Siart 13 - Cwynion cwsmeriaid busnes am geisiadau wedi'u rhwystro i newid manwerthwr 2017 i 2022



Yn gyffredinol mae cwynion am rwystro newid manwerthwr yn codi pan fydd dyled heb ei thalu ar y cyfrif. Yn aml mae'r cwynion a welir gan CCW oherwydd bod anghydfod ynglŷn â dilysrwydd y ddyled hon a chwsmeriaid yn teimlo eu bod yn cael eu dal yn erbyn eu hewyllys. Fodd bynnag, mae'r cwynion mae CCW yn eu trin yn deillio o rwystredigaeth cwsmeriaid am ddau reswm, sef anghydfod bilio parhaus gyda'u manwerthwr a methu gweithredu ar eu hanfodlonrwydd wrth ymdrin ag anghydfod drwy symud at fusnes arall. Byddem yn disgwyl i fanwerthwyr ddatrys y rheswm dros fil dadleuol yn brydlon fel y gall cwsmeriaid newid yn y dyfodol. Mae hyn yn cynyddu'r angen am filiau cywir hefyd yn seiliedig ar fesuryddion sy'n cael eu darllen yn aml.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad
2. Argymhellion
3. Cwynion cwsmeriaid busnes
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad
7. Llywodraethu'r farchnad
8. Casgliad
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad

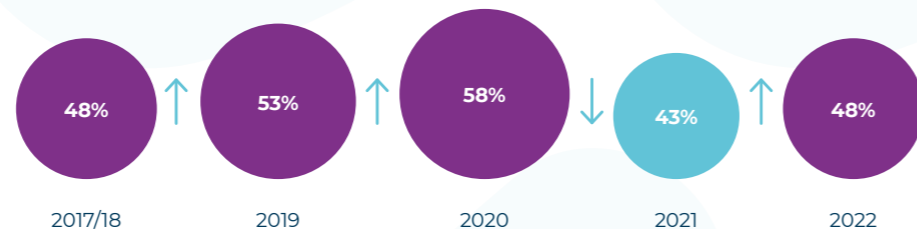
## 6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad

### 6.3 Ymwybyddiaeth o'r farchnad

Mae ymwybyddiaeth cwsmeriaid o'r farchnad yn parhau'n isel. Roedd 48% o'r cwsmeriaid a holwyd yng ngwaith ymchwil ar y cyd CCW ac Ofwat 'Business Customer Insight' yn gwybod am eu gallu i ddewis manwerthwr dŵr. Nid yw'r ffigur hwn wedi newid yn y blyneddoddd ers agor y farchnad, gyda dim ond mân amrywiadau yn y cyfnod ers hynny, fel y dangosir yn y siart isod gan Blue Marble.

#### Siart 14 - Ymwybyddiaeth cwsmeriaid o allu i newid cyflenwr

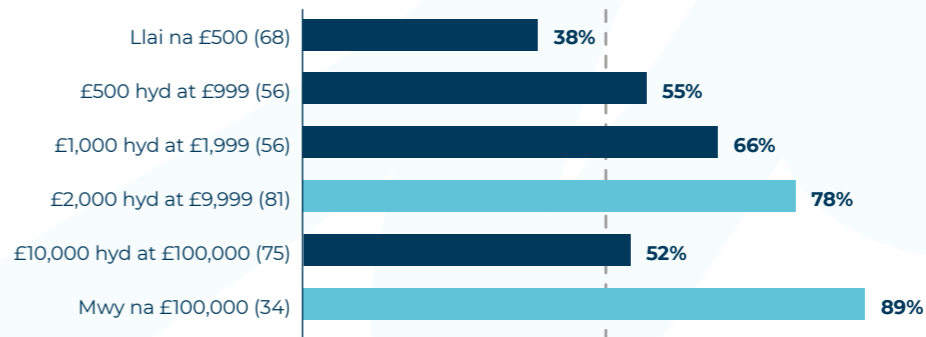
Mae cyfran y cwsmeriaid sy'n ymwybodol o newid y farchnad yn dangos dim cynnydd sylweddol y llynedd. Ymwybyddiaeth o dan hanner busnes ar hyn o bryd. Cwmpwys ers 2020.



Ffynhonnell: **Synthesis Blue Marmor o'r Farchnad Manwerthu Busnes 2023**

Mae lefel yr ymwybyddiaeth yn cael ei effeithio gan faint bil dŵr busnes - yn gyffredinol, mae sefydliadau â biliau dŵr uwch yn fwy tebygol o fod yn ymwybodol o'r farchnad.

#### Siart 15 - Ymwybyddiaeth yn ôl maint y bil



Dangosodd cwestiwn a gyflwynwyd i ymchwil 'Business Customer Insight' eleni anghyfartaledd clir mewn ymwybyddiaeth o'r farchnad rhwng busnesau a oedd ar waith cyn 2017 a'r rhai a sefydlwyd ar ôl i'r farchnad agor - gyda 59% o ymwybyddiaeth ar gyfer busnesau cyn-2017 o'i gymharu â 33% ymhlith busnesau a sefydlwyd yn fwy diweddar.

Mae dadansoddiad ymchwil 'Business Customer Insight' yn awgrymu bod y lefelau uchel o gyhoeddusrwydd yn y cyfnod cyn agor y farchnad yn 2017 yn rheswm tebygol dros yr anghyfartaledd mewn ymwybyddiaeth ymhlith busnesau oedd yn gweithredu ar y pryd, a'r rhai a sefydlwyd yn fwy diweddar. Wrth gael eu holi gan CCW ar gyfer ymchwil 'Profi'r Dyfroedd' yn 2022, roedd 25% o microfusnesau naill ai'n methu enwi eu manwerthwr, neu wedi ei enwi'n anghywir. Teg fyddai tybio y gallai cynnydd mewn lefelau newid ac ail-drafod fod yn bosib pe bai mwy o gwsmeriaid busnes yn ymwybodol ei fod yn opsiwn. Fodd bynnag, roedd yr un ymchwil 'Profi'r Dyfroedd' yn dangos bod hyd yn oed y microfusnesau hynny a oedd yn ymwybodol o'r farchnad, heb fawr o awydd na chymhelliant i ymgysylltu â'r broses. Dywedodd 35% eu bod yn fodlon gyda'u cyflenwr presennol a dywedodd 27% arall nad oedd ganddyn nhw'r amser i ymchwilio i'w hopsiynau.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad

### 6.4 Cymhwysedd

**Nid yw pob busnes yn gymwys i gymryd rhan yn y farchnad. Mae llawer o ficrofusnesau'n cael eu rhedeg o eiddo domestig, a bydd gan rai busnesau sy'n rhentu eu safleoedd ddarparwyr cyfleustodau a bennir gan berchennog yr eiddo.**

Dyw busnesau yng Nghymru ddim yn gymwys i newid manwerthwr oni bai eu bod nhw'n defnyddio mwy na 50ML o ddŵr y flwyddyn.

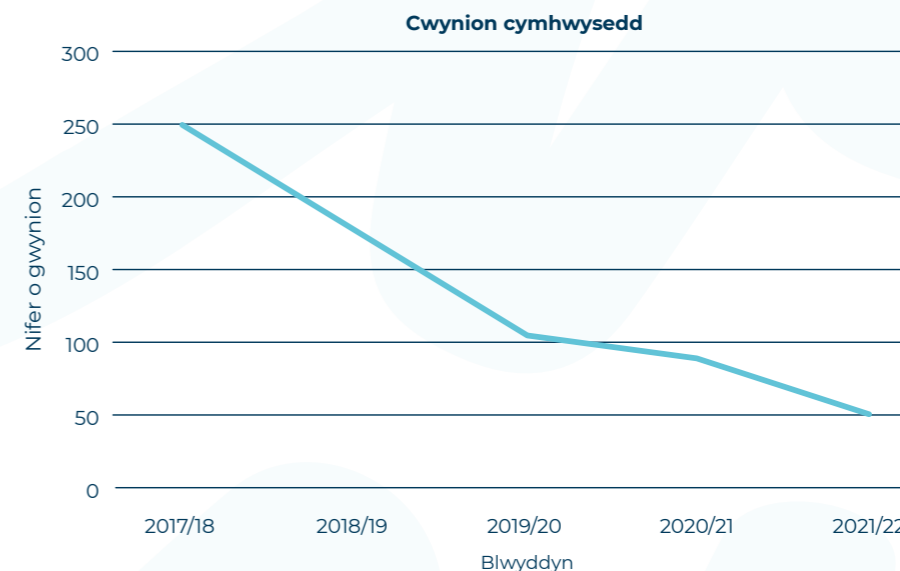
Hefyd, mae Llywodraeth Cymru wedi nodi bwriad i godi'r trothwy cymhwysedd ar gyfer busnesau yng Nghymru. I bob pwrpas byddai hyn yn golygu na allai unrhyw fusnes yng Nghymru newid manwerthwr pan ddaw'r ddeddfwriaeth newydd i rym.

Fodd bynnag, bydd y nifer fechan o gwsmeriaid busnes sydd wedi dewis manwerthwr gwahanol bryd hynny yn gallu aros gyda'u manwerthwr cyhyd ag y mae'r ddwy ochr yn cytuno.

Mae CCW wedi derbyn cwynion gan gwsmeriaid am eu cymhwysedd ar gyfer y farchnad. Daw'r cwynion hyn gan gwsmeriaid preswyl yn bennaf sydd wedi'u rhoi yn y farchnad yn sgil camgymeriad.

Rydym yn gwybod na fydd manwerthwyr a chyfanwerthwyr yn pennu cymhwysedd mewn ffordd gyson o reidrwydd, yn enwedig ar gyfer safleoedd defnydd cymysg oherwydd y ffactorau niferus sydd angen eu hystyried.

Chart 16 - Cwynion cymhwysedd i CCW 2017-18 i 2021-22



Tabl 7 - Cwynion cymhwysedd i CCW yn ôl math o gwsmer 2017-18 i 2021-22

Cwynion Cymhwysedd	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Cwsmer cartref wedi'i gam-ddosbarthu fel dibreswyl	230	145	82	66	41
Cwsmer cartref	2	10	8	13	4
Eiddo defnydd cymysg	16	22	14	9	7
<b>Cyfanswm</b>	<b>248</b>	<b>177</b>	<b>104</b>	<b>88</b>	<b>52</b>

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad

### 6.4 Cymhwysedd

Mae'n ymddangos bod cymdeithasau tai yn cael problemau penodol gyda negeseuon anghyson a dryslyd ynghylch cymhwysedd oherwydd natur eu busnesau. Gwelsom enghreifftiau o rai manwerthwyr yn dweud wrth yr un gymdeithas dai eu bod yn gymwys ar gyfer y farchnad, tra bod eraill yn dweud nad ydyn nhw'n gymwys.

Fe wnaeth Cymdeithas Tai Peabody dynnu sylw at nifer o'r materion y mae wedi'u hwynebu gyda'r farchnad wrth ymateb i ymgynghoriad diweddar Ofwat ar gymhwysedd. Roedd llawer o'r pryderon hyn yn canolbwyntio ar y diffiniad o eiddo defnydd cymysg a sut oedd cyfanwerthwyr a manwerthwyr gwahanol wedi cymhwyso'r diffiniad hwn yn anghyson ar draws safleoedd Peabody. Tynnodd Peabody sylw at y ffaith nad oedd hi'n glir a fyddai'r defnydd cymunedol o ddŵr yn ei safleoedd yn aros yn y farchnad ac y byddai cael gwared ar holl safleoedd y gymdeithas dai yn creu baich gweinyddol enfawr i'r sefydliadau hyn.

Mae'r diweddariad i'r 'Canllawiau Cymhwysedd' yn nodi, gan fod safleoedd cymdeithas dai yn cael eu defnyddio'n bennaf fel cartrefi, ni ddylent fod yn gymwys ar gyfer y farchnad ddibreswyl. Fodd bynnag, mae'n parhau: **"eithriad i hyn fyddai os oes elfen ddi-gartref ar y safle sy'n ddigon mawr i'r prif ddefnyddo'r safle i'w hystyried yn ddi-gartref."**

Mae Peabody yn dweud bod dŵr a ddefnyddir at ddibenion cymunedol ar y rhan fwyaf o'i safleoedd yn y farchnad. Mae casgliad Ofwat yn debygol o olygu bod penderfyniadau ynghylch a yw'r safleoedd hyn yn gymwys yn dal i gael eu penderfynu fesul achos.

<sup>28</sup> [Eligibility\\_consultation\\_Peabody\\_response\\_Redacted.pdf \(ofwat.gov.uk\)](#)



## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad

### 6.5 Cyflenwad ar gyfer adeilad dros dro (TBS)

**Mae'r broses cysylltiadau newydd wedi achosi problemau hefyd lle mae safleoedd wedi'u cynnwys yn y farchnad i gynnwys cyflenwad dŵr adeiladu i ddatblygwyr. Bu oedi a gwallau wrth benderfynu ar gymhwysedd eiddo gorffenedig. Mae hyn wedi arwain at rai cartrefi'n cael eu rhoi yn y farchnad trwy gamgymeriad, gan achosi trafferthion i safleoedd busnes newydd wrth gael sefydlu eu cyfrifon.**

Dywedodd cymdeithas dai y buom yn siarad â hi fod safleoedd yn eu portffolio yn newid yn aml o fod yn gymwys i gymryd rhan yn y farchnad manwerthu dŵr i gael eu hystyried yn safleoedd domestig. Maen nhw'n dechrau fel rhai masnachol pan fyddan nhw'n cael eu hadeiladu gan y datblygwr, ac wrth gael eu trosglwyddo i'r gymdeithas dai i ddechrau.

Yna mae'r safleoedd yn newid i eiddo domestig unwaith y bydd eu tenantiaid yn symud i mewn ac yn dychwelyd yn rheolaidd i fod yn safle masnachol pan fyddant yn wag wrth i denantiaid symud allan a chyfrifoldeb yn dychwelyd, dros dro, i'r gymdeithas dai. Yn wahanol i'r sector ynni, dywedwyd nad oedd cwmnïau dŵr (manwerthwyr a chyfanwerthwyr) yn gallu ymdopi â'r broses hon gan osod baich gweinyddol enfawr ar y gymdeithas dai.

Wrth ofyn am wybodaeth am symleiddio'r broses cysylltiadau newydd gwelodd MOSL bod 75% o gyfanwerthwyr a manwerthwyr yn teimlo nad oedd y broses cysylltiadau newydd yn gweithio'n effeithiol, gyda 71% yn dweud eu bod yn wynebu costau ychwanegol oherwydd aneffeithlonrwydd gyda'r broses.

Amlygwyd yr elfen cyflenwad ar gyfer adeilad dros dro (TBS) fel problem benodol sydd angen mynd i'r afael â hi. Nodwyd y problemau canlynol yn adroddiad MOSL:

- Nid yw cyfanwerthwyr yn darparu manylion datblygwr, sy'n llesteirio gallu'r manwerthwr i filio a chasglu defnydd dŵr.
- Mae rheoli TBS yn gost afresymol i fanwerthwyr. Gyda datblygiad ond yn para ychydig fisoedd fel arfer, efallai y bydd y datblygwr wedi gadael y safle erbyn i'r manwerthwr ddod o hyd iddo.
- Yn gyffredinol, nid yw cyfanwerthwyr yn cymhwyso fflag cyflenwadau adeilad, sy'n golygu nad yw TBS yn weladwy yn y farchnad. Mae'r mwyafrif o'r rhain yn ddatblygiadau cartrefi a allai gymryd amser i'w lleoli a'u trosglwyddo i filiau cartrefi, os ydyn nhw'n wag. Gallai hyn arwain at ôl-filio a phrofiad gwael i gwsmeriaid.

Fe wnaeth CCW a MOSL gefnogi tynnu TBS o'r farchnad yn ein hymatebion i ymgynghoriad cymhwysedd Ofwat.

Mae Ofwat wedi dweud nad yw'r diffiniadau yn Neddf Diwydiant Dŵr 1991 yn caniatáu i TBS gael ei ddiffinio fel cyflenwad cartref ac, o'r herwydd, maen nhw'n parhau i fod yn gymwys ar gyfer y farchnad. Awgrymodd y rheoleiddiwr y dylid cyflwyno cynigion newid er mwyn gwella'r broses bresennol.



<sup>29</sup> Summary of Responses to Streamlining the New Connections Process MOSL April 2021

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad

### 6.6 Argymhellion

- Hoffem weld newid yn cael ei wneud i ddeddfwriaeth a chodau marchnad er mwyn **tynnu'r holl gyflenwadau ar gyfer adeiladau dros dro o'r farchnad**, a bod safleoedd cwsmeriaid busnes ond yn ymuno â'r farchnad fanwerthu pan fydd y cysylltiad dŵr parhaol wedi'i gwblhau.

**Dylid rhoi cyfrifoldeb am y broses i gyfanwerthwyr hyd nes y bydd y ddeddfwriaeth hon mewn grym.**

- Mae'n bwysig bod Ofwat yn darparu **mwyastr eglurder a chysondeb ar gymhwysedd adeiladau ar gyfer y farchnad** ac yn gweithio gyda CCW i wella'r broses bontio lle mae safle'n gadael neu'n ymuno â'r farchnad fanwerthu.



The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 7. Llywodraethu'r farchnad

### 7.1 Costau'r farchnad a gwerth cwsmeriaid

Yn 2022-23 fe gostiodd tua £13.5 miliwn mewn ffioedd i bartion masnachu gan Ofwat, MOSL a CCW ar gyfer y farchnad manwerthu dŵr. MOSL gynhyrchodd y costau mwyaf, sef dros £11 miliwn. O'r swm hwn, mae manwerthwyr gyda'i gilydd yn talu tua £7 miliwn yn 2022-23, a chyfanwerthwyr yn talu'r gweddill.

Pan gaiff y costau hyn eu rhoi yn eu cyd-destun yn ôl faint o gwsmeriaid busnes sy'n weithredol yn y farchnad, mae hyn yn codi'r cwestiwn pwysig am werth y farchnad i fusnesau.

Bydd y rhan fwyaf o ffioedd manwerthwyr yn cael eu hadennill gan gwsmeriaid busnes yn y farchnad. Mae hynny'n golygu gyda dim ond 7.9% o fusnesau wedi newid neu ail-drafod rywbryd yn y 12 mis blaenorol, mae'r mwyafrif helaeth o fusnesau'n talu tuag at farchnad nad ydynt yn ymwneud â hi.

### 7.2 Market Operator Services Ltd (MOSL)

Fel gweithredwr y farchnad, mae MOSL yn gyfrifol am redeg y farchnad o ddydd i ddydd. Yn bennaf, mae hyn yn golygu rheoli system weithredu'r farchnad ganolog (CMOS) lle mae'r holl adeiladau cwsmeriaid busnes wedi'u cofrestru, er mwyn sicrhau bod y data sy'n hanfodol ar gyfer darparu gwasanaethau'n effeithiol yn cael ei gasglu a'i gynnal yn gywir.

Mae data o'r fath yn cynnwys darlenniadau mesuryddion, rhifau cyfeirio eiddo, a manylion cyfeiriadau.

Mae darparu darlenniadau mesuryddion yn hanfodol hefyd ar gyfer prif gyfrifoldeb arall MOSL, sef cyfrifo a phrosesu'r taliadau sy'n ddyledus gan fanwerthwyr i gyfanwerthwyr, a elwir yn 'setliad'.

O gofio'r problemau gydag ansawdd data gwael yn y farchnad, mae MOSL wedi bod yn ymwneud yn helaeth â'r nod o sicrhau bod manwerthwyr a chyfanwerthwyr yn cael eu dwyn i gyfrif am eu perfformiad. Mae'n bwriadu cynnal ymarfer glanhau data i fynd i'r afael ag ansawdd gwael data cwsmeriaid a'r farchnad, sy'n hollbwysig i wella gwasanaeth cwsmeriaid.

Yn ogystal â chynnal Fframwaith Perfformiad y Farchnad (y byddwn yn sôn mwy amdano'n ddiweddarach yn y bennod hon), maen nhw'n gweithio'n agos gyda CCW, Ofwat a phartion masnachu er mwyn helpu i unioni'r problemau allweddol yn y farchnad.

Rydym wedi chwarae rhan allweddol hyn, gan sicrhau bod llais y cwsmer yn cael ei gynrychioli.

O ystyried ei rôl fel gweithredwr y farchnad, rydym yn cydnabod bod gan MOSL ran gref i'w chwarae wrth osod safonau perfformiad a dal partion masnachu i gyfrif, fel y gall y farchnad weithredu'n effeithiol er budd cwsmeriaid.

Fodd bynnag, mae'n bwysig bod partion masnachu a rhanddeiliaid eraill, sy'n gyfrifol am feysydd gwahanol o berfformiad y farchnad, yn atebol am gyflawni eu cyfrifoldebau.

Hefyd, mae angen sicrhau nad yw'r gwahanol grwpiau a'r gweithgareddau sydd yno i ddarparu gwelliant yn ehangu eu cwmpas i geisio helpu'r farchnad i ffynnu'n artiffisial, ac ni ddylai'r gwaith hwn danseilio perthynas manwerthwyr â'u cwsmeriaid.

<sup>30</sup> Business Customer Insight Research 2022

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 7. Llywodraethu'r farchnad

### 7.3 Diogelu cwsmeriaid

Mae'r farchnad fanwerthu'n cael ei llywodraethu gan nifer o godau marchnad y mae'n rhaid i fanwerthwyr, cyfanwerthwyr a rhanddeiliaid allweddol eraill eu dilyn.

Mae tri chod sy'n effeithio'n uniongyrchol ar fusnesau, sef: y Cod Gadael Manwerthu, Cod Ymarfer Diogelu Cwsmeriaid a'r Cod Cyflenwi Dros Dro. Ofwat yw ceidwad y codau hyn.

Hefyd, ceir y Cod Manwerthu Cyfanwerthu a Chod Trefniadau'r Farchnad, sy'n rheoli sut mae'r farchnad yn gweithio. Er mwyn newid y codau hyn dilynir proses benodedig ac Ofwat sydd â'r gair olaf o ran cymeradwyo neu wrthod y newidiadau hyn.

#### 7.3.1 Cod Gadael Manwerthu

Mae'r Cod Gadael Manwerthu yn pennu'r amddiffyniadau prisiau ar gyfer cwsmeriaid busnes nad ydynt wedi newid cyflenwr neu ail-drafod eu contract. Mae'n dweud hefyd na ellir newid amodau a thelerau'r cwsmeriaid hyn gan olygu y bydden nhw'n waeth eu byd nag oedden nhw cyn i'r farchnad agor. Mae'r amddiffyniadau prisiau wedi'u pennu ar gyfer cwsmeriaid busnes Grŵp 1 (cwsmeriaid defnydd dŵr isel sy'n defnyddio llai na 0.5ML o ddŵr y flwyddyn) a Grŵp 2 (cwsmeriaid sy'n defnyddio mwy na 0.5ML ond llai na 50ML o ddŵr y flwyddyn) yn unig.

Does dim amddiffyniad cap prisiau ar gyfer busnesau defnydd dŵr mwy sy'n defnyddio dros 50ML o ddŵr y flwyddyn, ond mae'r Cod yn dweud bod yn rhaid i brisiau'r grŵp hwn fod yn rhesymol ac yn anwahaniaethol.

<sup>31</sup> Dywedodd tua 60% o microfusnesau nad oedd wedi newid neu ail-drafod contract, fod hyn oherwydd diffyg amser neu ddim awydd i wneud hynny - Profi'r Dyfroedd 2022.

Tabl 8 - Cap pris cyfredol Cod Gadael Manwerthu (Ffynhonnell)

Grŵp Cwsmeriaid Un (<0.5 MI)	Grŵp Cwsmeriaid Dau (0.5-50 MI)
Tariffau diodyn ddimi ragori ar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gwefr gyfanwerthol (pasio trwodd)+</li> <li>• Caniatáu cost manwerthu fesul cwsmer +</li> <li>• Ymyl net</li> </ul>	Tariffau diodyn ddimi ragori ar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gwefr gyfanwerthol (pasio trwodd)+</li> <li>• Ymyl gros (8.0% ar gyfer Water, 10.0% ar gyfer Dŵr gwastraff).</li> </ul>

Ar hyn o bryd mae'r pris y gall manwerthwyr ei godi ar y busnesau hyn wedi'i gapio er mwyn eu hamddiffyn rhag bod ar eu colled o ganlyniad i fod yn y farchnad fanwerthu agored. Mae'r capiau hyn yn cael eu cymhwyso fel tariffau diodyn ar gyfer y busnesau hynny sydd naill ai wedi dewis peidio â newid o'r manwerthwr y cawsant eu symud iddo pan agorodd y farchnad neu sydd wedi aros gyda'u manwerthwr oherwydd diffyg ymwybyddiaeth. Os yw cwsmer busnes yn dewis newid, neu os yw'n cytuno ar gontract newydd gyda'i fanwerthwr presennol, nid yw'r tariff diodyn yn berthnasol mwyach. Bydd yn trafod telerau newydd wrth arwyddo cytundeb gyda'i fanwerthwr newydd.

Oherwydd diffyg ymwybyddiaeth ymhlith busnesau â defnydd dŵr isel, mae'n hanfodol bod amddiffyniadau'n parhau o dan y tariff diodyn. Mae'r amddiffyniadau hyn yn bwysig hefyd er mwyn sicrhau na chaiff manwerthwyr weithredu mewn modd aneffeithlon, tra'n cael cynyddu prisiau i fusnesau heb unrhyw welliant gweladwy mewn gwasanaeth. Mae hyn yn arbennig o bwysig yn yr argyfwng costau byw presennol.

Rydym am sicrhau bod prisiau'n cael eu capio ar lefel y gall busnesau ei fforddio a'u bod yn talu costau manwerthwyr yn rhesymol. Ni ddylai maint elw manwerthwyr gael ei chwyddo'n artiffisial mewn ymgais i annog marchnad fwy cystadleuol, yn enwedig gan fod tystiolaeth ymchwil yn dangos nad yw mwy o ymgysylltu yn debygol o ddigwydd beth bynnag. Felly mae'n bwysig cadw cap ar brisiau, neu byddai'r prisiau i gwsmeriaid yn cynyddu heb unrhyw fuddion cyfatebol.

Ym mis Rhagfyr 2022, cwblhaodd Ofwat adolygiad o'r Cod Gadael Manwerthu (REC), ar ôl cyfnod o ymgynghori â'r diwydiant. Un o brif benderfyniadau'r adolygiad oedd y dylid cadw amddiffyniadau prisiau i gwsmeriaid yn Grwpiau 1 a 2 ar eu ffurf bresennol i adlewyrchu'r un pryderon a amlinellwyd uchod. Mae hwn yn ganlyniad cadarnhaol i'r cwsmeriaid busnes hynny, a bydd yn sicrhau bod amddiffyniad o'r fath yn para am dair blynedd arall o leiaf. Fodd bynnag, mae'n bwysig bod amddiffyniad prisiau ac amddiffyniad di-brisiau'n parhau cyhyd ag y mae pwysau cystadleuol ar fanwerthwyr yn parhau i fod yn absennol i raddau helaeth yn y farchnad fanwerthu agored.

Hefyd, rydym yn cefnogi galwad y Panel Strategol, yn eu hymateb ymgynghori i adolygiad REC Ofwat, am waith pellach i ddeall sut y gallai grwpiau cwsmeriaid gwahanol fod â gofynion gwahanol o ran amddiffyniad prisiau. Mae teilwra amddiffyniad yn seiliedig ar wahanol anghenion cwsmeriaid, a'u tebygolrwydd o gymryd rhan yn y farchnad, yn sefyllfa ddoeth. Mae'n amlwg, felly, y bydd dealltwriaeth well yn y maes hwn yn sicrhau bod penderfyniadau'r dyfodol yn parhau i gael eu gwneud yn seiliedig ar fuddiannau cwsmeriaid.

O ran cwsmeriaid Grŵp 1, caniateir lwfans cost-i-wasanaethu sy'n seiliedig ar gostau gweddol effeithlon i wasanaethu'r cwsmeriaid hynny. Mae hyn yn amrywio o ranbarth i ranbarth ar hyn o bryd, ond mae Ofwat wedi gwneud y penderfyniad i'w newid i lwfans Lloegr gyfan o fis Ebrill 2023 ymlaen.

Er mwyn lliniaru effaith unrhyw gynnydd dilynol mewn prisiau i gwsmeriaid, bydd y newid yn cael ei gyflwyno'n raddol dros ddwy flynedd. Bydd unrhyw gynnydd yn cael ei gapio ar £60 yn y flwyddyn gyntaf i'r rhai sy'n cael gwasanaeth dŵr a dŵr gwastraff.

Bydd yr uchafswm yn codi i lawer o gwsmeriaid, nad yw'n rhywbeth i'w groesawu mewn cyfnod o galedi ariannol mawr. Credwn y dylai'r newidiadau fod wedi cael eu cyflwyno'n raddol dros gyfnod hirach er mwyn helpu i reoli'r effaith ar y busnesau hynny sydd eisoes yn ei chael hi'n anodd yn ariannol.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 7. Llywodraethu'r farchnad

### 7.3 Diogelu cwsmeriaid

#### 7.3.1 Cod Gadael Manwerthu

##### 7.3.1.1 Dyledion drwg

Yn seiliedig ar dystiolaeth a gasglwyd gan Ofwat yn 2020-21, rydym yn gwybod y bydd cyfyngiadau ar fusnesau yn ystod pandemig COVID-19 wedi achosi cynnydd yn lefel y dyledion na ellir eu hadfer, neu ddyledion drwg cwsmeriaid.

Gallai hyn barhau i godi'n sylweddol wrth i fwy o gwsmeriaid busnes fynd i drybini oherwydd yr argyfwng costau byw parhaus. Yn ogystal ag effaith amlwg dyledion drwg ar rai sy'n methu fforddio talu, mae effaith ehangach hefyd pan fydd pob cwsmer yn wynebu biliau uwch o bosib wrth i fanwerthwyr geisio adennill eu costau dyledion drwg.

O 1 Ebrill 2023 ymlaen, caniateir i fanwerthwyr adennill 75% o'r costau hyn gan gwsmeriaid, yn amodol ar y rheolaethau prisiau o dan y Cod Gadael Manwerthu. Caniateir hyn lle mae'r costau hyn wedi mynd y tu hwnt i 3% o drosiant blynyddol y manwerthwr.

O ystyried y bydd dyledion drwg yn bryder parhaus am beth amser, rydym yn derbyn bod hyn yn faich a ddylai gael ei rannu gan gwsmeriaid. Fodd bynnag, credwn fod penderfyniad blaenorol Ofwat yn y maes hwn wedi arwain at raniad annheg o gostau dyledion drwg.

Mae'n golygu i bob pwrpas bod cwsmeriaid busnes - rhai ohonyn nhw'n dal i'w chael hi'n anodd yn ariannol - yn talu am argyfwng economaidd wnaethon nhw ddim ei greu. Rydym am weld costau dyledion gwael yn cael eu rhannu'n gyfartal ymhlith cwsmeriaid, manwerthwyr a chyfanwerthwyr i sicrhau bod y baich yn cael ei rannu'n iawn.

#### 7.3.2 Cod Ymarfer Diogelu Cwsmeriaid

Mae'r Cod Ymarfer Diogelu Cwsmeriaid ar gyfer y farchnad fanwerthu ddibreswyl (CPCoP) yn pennu'r gofynion y mae'n rhaid i fanwerthwyr eu dilyn mewn perthynas â gweithgareddau'r farchnad sy'n ymwneud yn uniongyrchol â chwsmeriaid gan gynnwys gwerthu a marchnata, newid darparwr, bilio, darparu gwybodaeth a thrin cwynion. Trwy'r cod hwn y mae amddiffyniadau allweddol yn berthnasol.

Ar hyn o bryd rhaid i'r rhai sy'n dymuno cynnig newidiadau fynd drwy broses hirfaith a nodir yn y cod ei hun. Rhaid i gynigydd gyflwyno cais ysgrifenedig i Ofwat a bydd y rheoleiddwr yn gwerthuso'r cynnig wedyn a phenderfynu p'un ai i:

- (a) cytuno gyda'r Cynnig Newid Cod Diogelu Cwsmeriaid
- (b) cynnig gwelliannau i'r Cynnig Newid Cod Diogelu Cwsmeriaid
- (c) gofyn am wybodaeth bellach gan randdeiliaid allweddol, cynnal ymchwil neu gomisiynu adroddiadau cyn gwneud penderfyniad

Rhaid i Ofwat ymgynghori ar ei benderfyniad arfaethedig i dderbyn, gwrthod neu ddiwygio pob Cynnig Newid Cod Diogelu Cwsmeriaid. Ar wahân i achos newid brys amlwg, bydd y cyfnod ymgynghori'n para am o leiaf 28 diwrnod calendr fel arfer.

Fodd bynnag, does dim cyfnod diffiniedig rhwng cynigydd yn cyflwyno ei gais ac Ofwat yn gwerthuso'r cynnig. Gall hyn olygu y gall cais fod yn nwylo Ofwat am gyfnod diderfyn, a allai arwain at oedi'r newid a allai wella gwasanaethau i fusnesau'n sylweddol.

**Rydym am weld mwy o dryloywder yn cael ei gyflwyno i'r broses newid ar gyfer CPCoP, gydag amserlen glir i Ofwat werthuso cynnig newid ac ymgynghori ar ei benderfyniad.**

Mae cydymffurfio â'r CPCoP yn rhan o amodau trwydded manwerthwyr, ond nid yw'n glir o dan ba amgylchiadau y byddai Ofwat yn ymchwilio i achos o ddifffyg cydymffurfio, neu'n cymryd camau gorfodi yn erbyn manwerthwr am dorri amodau ei drwydded. **Rydym am weld Ofwat yn gwneud eu disgwyliadau gan fanwerthwyr yn glir yn y maes hwn, ac egluro'r amgylchiadau a'r meini prawf lle bydd yn cymryd camau yn erbyn manwerthwyr nad ydynt yn dilyn y CPCoP.**

Rydym yn cydnabod hefyd y bydd CCW yn rhan hanfodol o'r broses hon, o ystyried gwerth ein tystiolaeth gwynion ac rydym yn edrych ymlaen at weithio'n agos gydag Ofwat ar hyn.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 - Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 - Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 7. Llywodraethu'r farchnad

### 7.3 Diogelu cwsmeriaid

#### 7.3.3 Cod Cyflenwi Dros Dro

Mae'r Cod Cyflenwi Dros Dro yn nodi'r broses ar gyfer sicrhau bod busnesau'n parhau i dderbyn gwasanaethau manwerthu dŵr mewn achosion lle mae manwerthwr yn gadael y farchnad fanwerthu agored. Fe'i cyhoeddir gan Ofwat a rhaid i fanwerthwyr ei ddilyn. Os bydd manwerthwr yn gadael y farchnad, bydd y cwsmeriaid a gaiff eu heffeithio'n trosglwyddo i unrhyw fanwerthwr/fanwerthwyr sydd wedi dewis eu cymryd yn wirfoddol, neu i'r manwerthwr a orfodir (mandadol) i wneud hynny yn y rhanbarth cyfanwerthu penodol hwnnw, pe na bai neb yn gwirfoddoli. Fel arfer, y manwerthwr a orfodir i fod yn 'ddarparwr olaf' yw'r un a gafaelodd gwsmeriaid y rhanbarth hwnnw gan y cwmni dŵr oedd ar waith pan agorodd y farchnad fanwerthu.

Dan y cod hwn, mae'n hanfodol nad oes unrhyw fusnes yn cael ei effeithio ar ôl i'w fanwerthwr adael drwy anhawster ariannol neu reswm arall. Rhaid i'r cod sicrhau nad oes bwlch yn y cyflenwad o wasanaethau manwerthu lle mae manwerthwr 'olaf' yn gadael y farchnad.

Byddai bwlch o'r fath yn achosi effaith ar wasanaeth cwsmeriaid ac ansicrwydd ynglŷn â phwy mae cwsmeriaid i fod i'w talu, a gallai arwain at daliadau'n cronni wrth aros am gyflenwr newydd. Am y rhesymau hyn **rydym am weld y Cod yn cael ei gryfhau i warantu gwasanaeth parhaus pan fydd manwerthwr yn gadael y farchnad.** Rhaid i fusnesau dderbyn negeseuon clir am y broses hefyd, gan gynnwys pwy fydd eu manwerthwr newydd.

Os yw manwerthwr yn gadael y farchnad, mae perygl y gellir colli unrhyw gredyd cwsmer a gronnwyd, gan nad oes unrhyw ofyniad i ad-dalu hyn. Yn unol â'r CPCoP rydym am **sicrhau hefyd bod cyfrifon cwsmeriaid busnes yn cael eu diogelu fel bod unrhyw gredyd a gronnwyd yn cael ei ddychwelyd i'r busnesau hynny yn flynyddol.**

### 7.4 Gwneud newidiadau i'r Codau

O ran codau sy'n llywodraethu'r farchnad, mae yna God Manwerthwr Cyfanwerthwr a Chod Trefniadau'r Farchnad hefyd. Mae'r naill yn pennu'r rheolau y mae'n rhaid i gyfanwerthwyr a manwerthwyr eu dilyn wrth ymwneud â'i gilydd yn y farchnad fanwerthu.

Mae'r llall yn rheoli'r trefniadau ar gyfer y farchnad o ran newidiadau i'r codau, a rolau'r Panel a'r Pwyllgorau mewn perthynas â'r cod. Mae'r codau ac unrhyw newidiadau iddynt yn cael eu cynnal gan MOSL a'u cymeradwyo gan Ofwat.

Ceir cydnabyddiaeth eang fod y broses ar gyfer newidiadau i'r ddau god hyn yn hir a biwrocraidd. Oni bai bod newid cod yn dilyn proses frys, gall gymryd dros 12 mis i weithredu'r newid yn aml, gan gynnwys cymeradwyaeth Ofwat.

Mae'r broses bresennol yn golygu y gellir ystyried unrhyw newid hefyd, waeth a yw'n fater marchnad-gyfan, anghydfod rhwng partion masnachu penodol na fyddai'n cael effaith uniongyrchol ar gwsmeriaid o reidrwydd, neu newid y gellid ymdrin ag ef trwy ddull arall, megis proses ddwyochrog.

Mae'n bwysig bod hyn yn newid nawr, a dyna pam mae'n destun ffocws y Pwyllgor Newid Codau ar hyn o bryd. Er mwyn blaenoriaethu a chyflwyno newidiadau sy'n allweddol i wneud gwelliannau er budd cwsmeriaid a'r farchnad yn gyflym, **rydym yn mawr obeithio y bydd yr adolygiad hwn o'r broses newid cod yn arwain at welliannau a weithredir o 2023 ymlaen.**

<sup>32</sup> Y broses farchnad y mae manwerthwyr a chyfanwerthwyr yn ei defnyddio i anfon ceisiadau gwasanaeth at ei gilydd (ee cais manwerthwr am gyfanwerthwr i drwsio mesurydd).

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 7. Llywodraethu'r farchnad

### 7.5 Dull amgen o ddatrys anghydfod (ADR)

Mae Pennod 3 yn esbonio'r cynllun ADR presennol a sut mae'n gweithio yn y farchnad fanwerthu. Ar hyn o bryd mae'r CPCoP yn dweud: **"Bydd pob adwerthwr yn ar waith neu gymryd rhan mewn Cynllun Gwneud lawn mae hynny'n hawdd i'w gyrraedd ac yn effeithiol ar gyfer ei Cwsmeriaid di-gartref."**

Does dim dyletswydd o'r fath ar gyfer cyfanwerthwyr sy'n gweithredu yn Lloegr o ran cwsmeriaid busnes, gan eu bod wedi rhoi'r gorau i fod yn gyflenwr gwasanaethau trwyddedig i'r cwsmeriaid hynny pan agorodd y farchnad fanwerthu yn llawn yn 2017. Fodd bynnag, fel y gwelwyd ym Mhennod 3, mae cyfanwerthwyr yn parhau i fod yn gyfrifol am ddarparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i bob diben yn ymarferol, er nad ydyn nhw'n fanwerthwr swyddogol mwyach.

Cyda'r cynllun ADR yn methu â gwneud penderfyniadau rhwymol ar gyfanwerthwyr, does dim cymhelliad iddynt chwarae eu rhan wrth ddatrys cwynion a phenderfynu ar ateb sy'n bodloni busnesau. Mae'n hanfodol bod pob parti sy'n rhan o'r cynllun yn ceisio datrys cwynion cwsmeriaid yn gyflym ac effeithiol. Rydym am i **Ofwat newid amodau trwydded cyfanwerthwyr fel bod cyfanwerthwyr yn destun dyfarniadau ADR yn ymwneud â chwsmeriaid busnes.**

**O 2023 ymlaen, bydd CCW yn gweithio gydag Ofwat i gyflwyno'r newidiadau hyn trwy newid amodau trwydded, er mwyn arwain at gynllun ADR teg a fydd o fudd i gwsmeriaid a'r farchnad gyfan.**

### 7.6 Fframwaith Perfformiad y Farchnad (MPF)

Fel yr eglurwyd yn gynharach yn y bennod hon, mae gan MOSL rôl wrth ddwyn partion masnachu i gyfrif am eu perfformiad. Gwneir hyn trwy Fframwaith Perfformiad y Farchnad, sef grŵp o fecanweithiau sy'n llywodraethu, monitro a chymhell partion masnachu i ddarparu cyfres o safonau gwasanaeth. Mae hwn yn fframwaith hynod ryngweithredol sy'n canolbwyntio ar bartion masnachu yn cwblhau tasgau unigol (megis cymryd darlleniadau mesuryddion, ymateb i geisiadau, ac ati) o fewn amserlen benodol, gyda chosbau ariannol os nad yw'n cael ei fodloni.

Mae'r diwydiant wedi derbyn yn eang nad yw'r MPF yn sicrhau canlyniadau gwell i gwsmeriaid. Mae'r fframwaith yn canolbwyntio'n ormodol ar dasgau a thrafodion unigol, yn hytrach na cheisio cymhell partion masnachu i ddatrys y problemau sylfaenol sy'n achosi'r anfantais fwyaf i gwsmeriaid, ac yn arwain at gwynion.

Mae'r cymhelliad i gyrraedd hyd yn oed y safonau presennol yn ddiffygiol, gan ei bod, mewn rhai achosion, yn fwy buddiol yn ariannol i bartion masnachu dalu cosbau yn hytrach na gwneud gwelliannau i'w gwasanaethau.

Mae cymhellion wedi'u gwanhau ymhellach gan fodolaeth cap ar faint o daliadau cosb sydd angen eu talu, ac aiddosbarthu taliadau i bartion masnachu ar ddiwedd pob blwyddyn.

Mae tystiolaeth rymus gydol ein hadroddiad bod llawer o gwsmeriaid yn cael eu heffeithio'n andwyol gan berfformiad gwael yn y farchnad. I fynd i'r afael â hyn, mae angen MPF diwygiedig sy'n:

- **Gosod targedau sy'n dryloyw, yn ymestynol, ac yn adlewyrchu disgwyliadau cwsmeriaid ar gyfer partion masnachu.**
- **Defnyddio casgliad o ddulliau cymhelliad sy'n briodol ar gyfer lefel yr ymyrraeth sydd ei hangen, gan gydnabod nad yw pwysau cystadleuol yn cymhell partion masnachu i ddarparu gwasanaethau da yn naturiol ar hyn o bryd.**
- **Sicrhau bod y parti masnachu cywir yn atebol am berfformiad gwael, ac yn derbyn cymhellion yn unol â hynny.**
- **Cael gwared ar gymhellion gwrthdro sydd wedi cyfaddawdu'r MPF presennol, fel y cap ar gosbau, ac aiddosbarthu rhai taliadau i bartion masnachu.**

Mae gwaith ar y gweill eisoes gan MOSL, gyda chefnogaeth cynrychiolwyr partion masnachu, i ddiwygio'r MPF fel y nodir uchod. Rydym yn cyfrannu'n helaeth at y gwaith hwn, a byddwn yn parhau i ddefnyddio ein dylanwad er mwyn sbarduno gwelliannau i gwsmeriaid busnes.

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 7. Llywodraethu'r farchnad

### 7.7 Argymhellion

- Ofwat i **gyflwyno mwy o dryloywder i'r broses newid ar gyfer CPCoP** gydag amserlenni clir i Ofwat ymgynghori ar ei benderfyniad erbyn 2024.
- **Gwell proses newid cod** i'w gweithredu yn 2023.
- Codau cryfach ar gyfer **gwasanaeth parhaus gwarantedig ac amddiffyn arian cwsmeriaid** pan fydd manwerthwr yn gadael y farchnad fanwerthu.
- Ofwat i **newid amodau trwydded cyfanwerthwyr fel eu bod yn destun dyfarniadau ADR yn ymwneud â chwsmeriaid busnes.**
- Rhaid i gyfanwerthwyr a manwerthwyr gydweithio â MOSL i **gwblhau gwaith glanhau data untro.** Rydym am weld **cymhellion ar gyfer cyfanwerthwyr a manwerthwyr hefyd i sicrhau bod yr holl ddata newydd am gwsmeriaid a'r farchnad yn gywir** drwy Fframwaith Perfformiad y Farchnad newydd.





## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 8. Casgliad

**Mae'r dystiolaeth rydym wedi'i chasglu o ddata cwynion ac ymchwil i brofiadau a disgwyliadau cwsmeriaid busnes o'r farchnad ers iddi agor yn 2017 yn arwain at un casgliad clir iawn - mae'n methu â chyflawni ar gyfer y mwyafrif helaeth o gwsmeriaid. Mae problemau sylweddol yn parhau ar gyfer y cwsmeriaid busnes hynny sydd wedi penderfynu ymgysylltu a dewis eu manwerthwr, yn enwedig trin cwynion ac ymholiadau, amllder a chywirdeb darllen mesuryddion ac ansawdd data cwsmeriaid a'r farchnad.**

Mae'r farchnad wedi cael digon o amser i oresgyn y problemau hyn, wrth i ni nesáu at chweched pen-blwydd agor y farchnad yn Lloegr. Rydym wedi cyrraedd pwynt lle mae angen gweithredu go iawn i newid y modd mae'r farchnad yn gweithredu, yn hytrach na dim ond potsian gyda'r strwythur presennol.

Mae rhai o'r busnesau mwyaf wedi gweld nifer o fanteision o agor y farchnad. Ond mae llawer yn dal i deimlo'n rhwystredig bod y buddion gafodd eu haddo yn 2016 – gan gynnwys gwasanaeth gwell i gwsmeriaid a darpariaeth ddata well – heb eu gwreiddu. Credwn fod y rhwystredigaeth hon wedi sbarduno sawl busnes mawr i fentro i fod yn gyflenwr manwerthu eu hunain drwy wneud cais am drwydded hunan-gyflenwi. Mae darparu data gwell, mwy hygyrch, o safon am y defnydd o ddŵr drwy fesuryddion clyfar yn hanfodol er mwyn sicrhau gwelliannau i'r cwsmeriaid hyn. Heb hyn, bydd busnesau mawr yn dal i gwyno er mwyn cael y gwasanaeth maen nhw ei eisiau ac yn ei haeddu.

Mae angen rheswm da ar fusnesau bach a chanolig i ymgysylltu â'r farchnad neu byddant yn parhau i roi blaenoriaeth isel i'w bil dŵr, a'r gwasanaethau maen nhw'n eu derbyn gan eu manwerthwr. Bydd cyswllt gwell, rhagweithiol gan fanwerthwyr a chynigion gwasanaeth gwerth ychwanegol atyniadol yn bwysig i gyflawni hyn. Mae'n bwysig bod manwerthwyr yn canolbwyntio ar y cwsmeriaid hyn i sicrhau eu bod yn cael y wybodaeth am eu gwasanaethau

yn y farchnad sydd ei hangen arnynt i'w helpu i wneud penderfyniadau gwybodus a chymell mwy o ymgysylltu o bosib.

Nid yw'r busnesau lleiaf wedi elwa fawr ddim ar agor y gystadleuaeth fanwerthu. Nid yw'r rhan fwyaf yn gwybod o hyd bod y farchnad yn bodoli neu does ganddynt fawr o awydd ymgysylltu â hi. O ystyried gwerth isel eu bil dŵr mewn perthynas â chostau eraill – fel biliau ynni a threthi busnes – a'u diffyg amser ac adnoddau i archwilio opsiynau eraill, efallai na fydd cyfradd yr ymgysylltu ymhlith y cwsmeriaid lleiaf byth yn gwella'n sylweddol. Bydd rhaid i'r farchnad ddangos gwelliannau clir mewn prisiau, gwasanaeth cwsmeriaid a gwasanaethau gwerth ychwanegol gwerth i'w gwneud hi'n werth amser ac ymdrech microfusnesau.

Mae gosod mesuryddion clyfar yn eang, wedi'i gymhell drwy Adolygiad Prisiau 2024, yn allweddol i ddatrys problemau sy'n gysylltiedig â mesuryddion heb eu darllen am gryn amser ac anghydfodau eraill sy'n gysylltiedig â'r defnydd o ddŵr. Mae'n hanfodol bod cyfanwerthwyr a manwerthwyr yn gweithio gyda'i gilydd i sicrhau bod data o dechnoleg mesuryddion gwell yn gwbl hygyrch i fusnesau.

Mae Fframwaith Perfformiad y Farchnad newydd a chadarn sy'n dwyn partion masnachu i gyfrif yn hanfodol er mwyn gwella safonau'r farchnad a sicrhau gwelliannau i gwsmeriaid. Mae angen i hyn gynnwys cymhellion ar gyfer

darllen mesuryddion heb eu darllen ers cryn amser, gwella data am y farchnad a gweithredu yn erbyn partion masnachu nad ydynt yn cydymffurfio â chodau'r farchnad.

Er mwyn sicrhau ffocws clir gan gyfanwerthwyr ac atebolrwydd cyfartal am wneud i'r farchnad weithio i fusnesau, mae cymhelliant sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid yn bwysig ar ffurf BR-Mex, ynghyd â'u cynnwys yn y cynllun ADR trwy newid trwydded.

Mae angen gwelliannau i'r broses newid cod er mwyn ei gwneud yn fwy hygyrch a thryloyw, a blaenoriaethu newidiadau a fydd yn darparu'r budd mwyaf i gwsmeriaid.

Byddwn yn ymgyrchu dros newid yn 2023 a thu hwnt, gan weithio gyda'r prif benderfynwyr i weithredu'r argymhellion yn yr adolygiad hwn. Credwn fod angen gwelliant sylweddol erbyn 2025 ac, os na fydd hyn yn digwydd yn fuan, y bydd angen newidiadau sylfaenol i'r farchnad. Mae hyn yn cynnwys argymhelliad i gau'r farchnad i gwsmeriaid sy'n defnyddio llai na 0.5ML o ddŵr y flwyddyn (nad ydynt yn weithredol yn y farchnad eisoes) drwy newid y ddeddfwriaeth.

Hoffem weld datblygiad marchnad manwerthu dŵr fywiog sy'n sicrhau manteision o ran pris a gwasanaeth i bob cwsmer busnes.



The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad
2. Argymhellion
3. Cwynion cwsmeriaid busnes
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad
7. Llywodraethu'r farchnad
8. Casgliad
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad

## 9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau

Isod, ceir rhestr o'r dogfennau rydym wedi eu dadansoddi i gael tystiolaeth o farn cwsmeriaid busnes ar y farchnad fanwerthu.

- [Business Customer Insight 2021 | CCW \(ccwater.org.uk\)](#)
- [Five years open for business – taking stock: Review of the fifth year of the business retail water market 2021-22 - Ofwat](#)
- [Synthesis of the Business Retail Market 2023 | CCW \(ccwater.org.uk\)](#)
- [Business Customer Insight Research | CCW \(ccwater.org.uk\)](#)
- [Testing the Waters 2022 | CCW \(ccwater.org.uk\)](#)
- [Testing the Waters 2021 | CCW \(ccwater.org.uk\)](#)
- [Testing the Waters: Business customers' views on their water and sewerage services 2018 | CCW \(ccwater.org.uk\)](#)
- [RWG Water Efficiency Sub Group Non-household water efficiency survey - November 2021](#)
- [Ofwat and CCW Business Customer Survey - Opinion Research Services - October 2022](#)
- [Ofwat State of the Market 2019-2020 - August 2020](#)
- [Ofwat: 2021-22 Review of the Retail Exit Code Decision - December 2022](#)
- [Everflow: Our carbon journey - file \(mosl.co.uk\)](#)
- [Economic Insight: Options for promoting water efficiency in the NHH water market. April 2022](#)
- [WRE: Promoting water efficiency among NHH customers August 2022](#)
- [Retailer Measure of Experience \(R-MeX\) \(mosl.co.uk\) - August 2022 iteration](#)
- [Summary of Responses to Streamlining the New Connections Process MOSL April 2021](#)
- [Eligibility\\_consultation\\_Peabody\\_response\\_Redacted.pdf \(ofwat.gov.uk\)](#)
- [Final Methodology - Ofwat](#)
- [Strategic Panel \(mosl.co.uk\)](#)
- [Environmental Improvement Plan 2023 - GOV.UK \(www.gov.uk\)](#)

## Profiad Cwsmeriaid Busnes o'r Farchnad Manwerthu Dŵr - Adolygiad Pum Mlynedd

1. Cyflwyniad ▶
2. Argymhellion ▶
3. Cwynion cwsmeriaid busnes ▶
4. Bodlonrwydd cwsmeriaid busnes ▶
5. Gwasanaeth effeithlonrwydd dŵr yn y farchnad ▶
6. Cymhwysedd cwsmeriaid busnes, ymgysylltu ac ymwybyddiaeth o'r farchnad ▶
7. Llywodraethu'r farchnad ▶
8. Casgliad ▶
9. Atodiad 1 – Rhestr ddogfennau ▶
10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad ▶

## 10. Atodiad 2 – Esboniad o fframwaith llywodraethu'r farchnad

**Crëwyd y codau a'r rheoliadau sy'n llywodraethu'r farchnad fanwerthu ar gyfer busnesau trwy welliannau i Ddeddf Diwydiant Dŵr 1991 yn 2014. Mae'n ofynnol i bob cwmni sy'n darparu gwasanaethau cyfanwerthu neu fanwerthu ddilyn y codau hyn fel rhan o delerau eu trwydded i weithredu. Mae'r codau allweddol yn cynnwys y canlynol:**

### Cod Trefniadau'r Farchnad (MAC)

Mae hwn yn nodi sut mae manwerthwyr, cyfanwerthwyr, a Gweithredwr y Farchnad (MOSL ar hyn o bryd) yn gweithio gyda'i gilydd i lywodraethu a datblygu'r farchnad. Yn ogystal â nodi sut y dylai gweithredwr y farchnad weithredu (gan gynnwys cyfansoddiad eu Bwrdd a'i gyllid), mae'n nodi'r broses hefyd ar gyfer sut mae cwmni'n dod yn 'barti masnachu' sy'n gweithredu yn y farchnad a'r dyletswyddau sydd ynghlwm wrth hynny.

Ar ben hynny, fe wnaeth y cod arwain at sefydlu cyrff amrywiol, rhai y cyfeirir atynt yn yr adroddiad hwn, fel y Panel Strategol sy'n gyfrifol am bennu cyfeiriad strategol y farchnad, a'r Pwyllgor Newid Cod sy'n gyfrifol am adolygu unrhyw gynigion i newid y codau. Er mai Gweithredwr y Farchnad sy'n eu gweinyddu, yn gyffredinol mae aelodaeth y cyrff hyn yn cynnwys manwerthwyr, cyfanwerthwyr, CCW, a rhai lleisiau ac arbenigwyr annibynnol. Mae rheidrydd ar bob aelod i weithredu'n annibynnol, ac er budd y farchnad a chwsmeriaid.

Mae'r MAC yn ei gwneud yn glir hefyd bod angen ei weithredu a'i gynnal mewn ffordd sy'n diogelu a hyrwyddo buddiannau cwsmeriaid, sy'n cael ei alw'n 'brif egwyddor'. Mae gan hon sawl egwyddor ategol, sy'n cynnwys hyrwyddo cystadleuaeth effeithiol yn y farchnad, sicrhau profiad di-dor i gwsmeriaid, a galluogi cyfranogwyr y farchnad i sbarduno newid ac arloesi.

### Y Cod Manwerthu Cyfanwerthu (WRC)

Mae'r cod hwn yn rheoli'r berthynas rhwng cyfanwerthwyr a manwerthwyr yn ffurfiol, ac yn pennu'r contract safonol y mae cyfanwerthwyr a manwerthwyr yn ymrwmo iddo pan fydd manwerthwr yn cyflenwi gwasanaethau i gwsmeriaid busnes yn ardal cyfanwerthwr.

Mae'r WRC yn cynnwys nifer o is-godau sy'n nodi'r 'telerau masnach' rhwng manwerthwyr a chyfanwerthwyr, sut y dylent weithio gyda'i gilydd i ddatrys materion gweithredol i gwsmeriaid (e.e. trwsio mesuryddion), a'r wybodaeth sydd ei hangen ar Weithredwr y Farchnad ar gyfer cofrestr ganolog adeiladau cwsmeriaid busnes yn y farchnad.

### Y Broses Newid Cod

Mae'r MAC yn caniatáu i'r partion canlynol gynnig newidiadau i godau'r farchnad:

- **Ofwat**
- **Gweithredwr y Farchnad**
- **'Partion masnachu' (manwerthwyr a chyfanwerthwyr)**
- **Unrhyw un sy'n aelod o'r Panel Strategol neu'r Pwyllgor Newid Cod**

Rhaid i gynigydd amlinellu'r mater maen nhw'n ceisio mynd i'r afael ag ef yn glir, y rhan o'r cod maen nhw'n credu sydd angen ei ddiwygio, a sut mae'r cais newid yn bodloni'r prif egwyddorion a'r rhai ategol a sefydlwyd o dan y MAC (cyfeirir atynt uchod).

Fel arfer, mae Gweithredwr y Farchnad yn helpu'r cynigydd i ddatblygu'r cynnig i newid cod, sydd wedyn yn cael ei gyflwyno i'r Pwyllgor Newid Cod i'w ystyried. Gall y Pwyllgor naill ai benderfynu cymeradwyo neu wrthod y cynnig, neu argymhell bod y cynigydd yn gwneud gwaith pellach i newid neu gryfhau'r cyflwyniad. Yna bydd cynigion sydd naill ai wedi cael eu cymeradwyo neu eu gwrthod gan y Pwyllgor yn cael eu hadolygu gan Ofwat, a fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol.

# ccw

The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr



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



**Cysylltu â ni**

**E-bost:** [enquiries@ccwater.org.uk](mailto:enquiries@ccwater.org.uk)

**Cymru:** 0300 034 3333 **Ffôn:** 0300 034 2222

**Oriau swyddfa:** rhwng 8.30am a 5.00pm o ddydd Llun - ddydd Gwener