A photograph of a man and a woman looking down at a piece of paper together. The man is on the left, wearing glasses and a blue shirt. The woman is on the right, wearing a white sweater. They appear to be reviewing some documents.

**ccw**

The voice for water consumers  
Y corff sy'n rhoi llais i ddefnyddwyr dŵr

## Call for Evidence Cais am Dystiolaeth

Independent review of affordability support for financially vulnerable water customers in England and Wales

Adolygiad annibynnol o gymorth fforddiadwyedd i gwsmeriaid dŵr yng Nghymru a Lloegr sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol



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

# Introduction

## The Consumer Council for Water (CCW) is the statutory consumer organisation representing water and sewerage consumers in England and Wales.

Over the last decade there has been a significant increase in the range and scope of support measures provided by water companies in England and Wales to support customers who would otherwise struggle to pay their household water and sewerage bills. However, not all households are receiving the support they need, and the COVID19 pandemic is likely to result in increased pressure on existing schemes and available funding.

The UK and Welsh Governments have asked CCW to undertake an independent review of the current affordability support for financially vulnerable water customers in England and Wales and to identify if changes to existing measures, their financing and delivery mechanisms could provide greater benefits to consumers facing financial pressures.

In undertaking the review we want to gather insights and evidence from a range of sources. This call for evidence marks the start of that process. We will use the evidence received to inform our findings, conclusions and recommendations, which we will publish in Spring 2021.

### Call for Evidence

We welcome written responses to this call for evidence from all interested parties, including members of the public, customers, businesses and organisations who represent the interests of households, financially vulnerable or otherwise.

We are publishing the document in English and Welsh languages. Please let us know if you need us to provide copies in other languages or accessible formats.

In your response, please indicate:

- if you're responding on behalf of an organisation or in a personal capacity
- which questions you're answering, there's no need to respond to all of the questions if they are not all relevant to you
- whether you're willing to be contacted, If so, please provide contact details
- If you would prefer us not to publish your response (or to publish anonymously) when we publish our final report

Please email your response to the call for evidence to [yourviews@ccwater.org.uk](mailto:yourviews@ccwater.org.uk) by 15th December 2020



### Enquiries

Please address any enquiries about this call for evidence to Andrew White, Senior Policy Manager [Andrew.White@ccwater.org.uk](mailto:Andrew.White@ccwater.org.uk)

Our privacy statement in respect of this call for evidence is [available here](#).

# Cyflwyniad

## Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr (CCW) yw'r sefydliad defnyddwyr statudol sy'n cynrychioli defnyddwyr dŵr a charthffosiaeth yng Nghymru a Lloegr.

Dros y degawd diwethaf, bu cynydd sylweddol yn ystod a chwmpas y mesurau cymorth a ddarperir gan gwmniau dŵr yng Nghymru a Lloegr i gefnogi cwsmeriaid a fyddai fel arall yn ei chael hi'n anodd talu eu biliau dŵr a charthffosiaeth. Fodd bynnag, nid yw pob aelwyd yn cael y cymorth sydd ei angen arni, ac mae'r pandemig COVID19 yn debygol o arwain at fwy o bwysau ar gynlluniau presennol a'r cyllid sydd ar gael.

Mae Llywodraeth y DU a Llywodraeth Cymru wedi gofyn i CCW gynnal adolygiad annibynnol o'r cymorth fforddiadwyedd presennol i gwsmeriaid dŵr yng Nghymru a Lloegr sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol er mwyn gweld a allai newidiadau i fesurau presennol a'u mecanweithiau ariannu a darparu gynnig mwy o fanteision i ddefnyddwyr sy'n wynebu pwysau ariannol.

Wrth gynnal yr adolygiad, rydym am gasglu sylwadau a thystiolaeth o amrywiaeth o ffynonellau. Mae'r cais hwn am dystiolaeth yn nodi dechrau'r broses honno. Byddwn yn defnyddio'r dystiolaeth a dderbynir i lywio ein canfyddiadau, ein casgliadau a'n hargymhellion y byddwn yn eu cyhoeddi yng ngwanwyn 2021.

### Cais am Dystiolaeth

Rydym yn croesawu ymatebion ysgrifenedig i'r cais hwn am dystiolaeth gan bawb sydd â buddiant, gan gynnwys aelodau'r cyhoedd, cwsmeriaid, busnesau a sefydliadau sy'n cynrychioli buddiannau aelwydydd, boed yn rhai sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol ai peidio.

Rydym yn cyhoeddi'r ddogfen yn y Gymraeg a'r Saesneg. Rhowch wybod i ni os ydych chi angen i ni ddarparu copiâu mewn ieithoedd eraill neu fformatau hygrych.

Yn eich ymateb, nodwch:

- os ydych chi'n ymateb ar ran sefydliad neu yn bersonol
- pa gwestiynau rydych chi'n eu hateb; does dim angen ymateb i'r holl gwestiynau os nad ydyn nhw i gyd yn berthnasol i chi
- a ydych chi'n fodlon i ni gysylltu â chi; os felly, rhowch fanylion cyswllt
- a fyddai'n well gennych chi pe na baem yn cyhoeddi eich ymateb (neu'n ei gyhoeddi'n ddienw) pan fyddwn yn cyhoeddi ein hadroddiad terfynol

Anfonwch eich ymateb i'r cais hwn am dystiolaeth mewn e-bost i [yourviews@ccwater.org.uk](mailto:yourviews@ccwater.org.uk) erbyn 15 Rhagfyr 2020



### Ymholiadau

Anfonwch unrhyw ymholiadau am y cais hwn am dystiolaeth at Andrew White, Uwch Reolwr Polisi [Andrew.White@ccwater.org.uk](mailto:Andrew.White@ccwater.org.uk)

Mae ein datganiad preifatrwydd mewn perthynas â'r alwad hon am dystiolaeth ar [gael yma](#)

# Background and Challenges

The average annual household water and sewerage bill in England and Wales in 2020 is currently £397 per annum. However household bills vary quite widely. This usually depends on their water usage if they have a water meter or the historic valuation of their property (Rateable Value) if they don't. Bills also vary from company to company depending on local circumstances and investment requirements. For companies providing both water and sewerage services, the range of average bills is currently £300 to £520 per annum. The charges levied by each company are limited under determinations made by the economic regulator, Ofwat.

Households do not face the risk of their water supply being disconnected if they fall behind with their bill payments. However, falling into arrears can lead to a worsening of overall financial circumstances. They may face civil legal recovery action and damage to their credit ratings.

We know from our research<sup>1</sup> that some customers continue to pay for their water and sewerage services even when they can only afford to do this by sacrificing other necessities such as heating, clothing and food.

Water companies have given increased focus to meeting the needs of financially vulnerable households in recent years. The support provided includes flexible payment

arrangements, payment breaks, charitable trust payments, payment matching schemes to clear arrears, water efficiency audits and bill guarantees to encourage customers to switch to a meter to save money. However not all companies offer all of these support options.

In addition to these measures all companies in England and Wales offer schemes which reduce or limit the bills of lower income households who meet certain qualifying criteria.

The WaterSure scheme (statutory in England but offered by companies voluntarily in Wales) limits the level of metered bills for benefit recipients with high essential water usage needs due to family size or medical conditions. At the end of 2019-20 166,890 metered households in England and Wales were being supported.<sup>2</sup> Overall value of that support to customers in 2019-20 was approximately £45m.

Following the independent Walker Review<sup>3</sup> in 2009 UK Government made provision within the Floods and Water Management Act (2010) to enable water companies to introduce social tariff schemes funded through customer bills. UK and Welsh Government guidance<sup>4</sup> requires companies to have regard to customer views in developing those schemes.

# Cefndir a Heriau

Ar gyfer 2020, mae'r bil dŵr a charthffosiaeth blynnyddol mewn aelwydydd yng Nghymru a Lloegr yn £397 y flwyddyn ar gyfartaledd. Fodd bynnag, mae biliau aelwydydd yn amrywio'n eithaf eang. Mae hyn fel arfer yn dibynnu ar eu defnydd o ddŵr os oes ganddynt fesurydd dŵr neu brisiad hanesyddol eu heiddo (Gwerth Ardrethol) os nad oes ganddynt fesurydd dŵr. Mae biliau hefyd yn amrywio o gwmni i gwmni yn dibynnu ar amgylchiadau lleol a gofynion buddsoddi. I gwmnïau sy'n darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth, mae biliau yn amrywio o £300 i £520 y flwyddyn ar gyfartaledd ar hyn o bryd. Mae'r taliadau a godir gan bob cwmni yn gyfyngedig o dan benderfyniadau a wneir gan y rheoleiddiwr economaidd, Ofwat.

Nid yw aelwydydd yn wynebu'r risg y bydd eu cyflenwad dŵr yn cael ei ddatgysylltu os ydynt ar ei hôl hi gyda thalu'r bil. Fodd bynnag, gall mynd i ôl-ddyledion arwain at waethyg amgylchiadau ariannol cyffredinol. Gallant

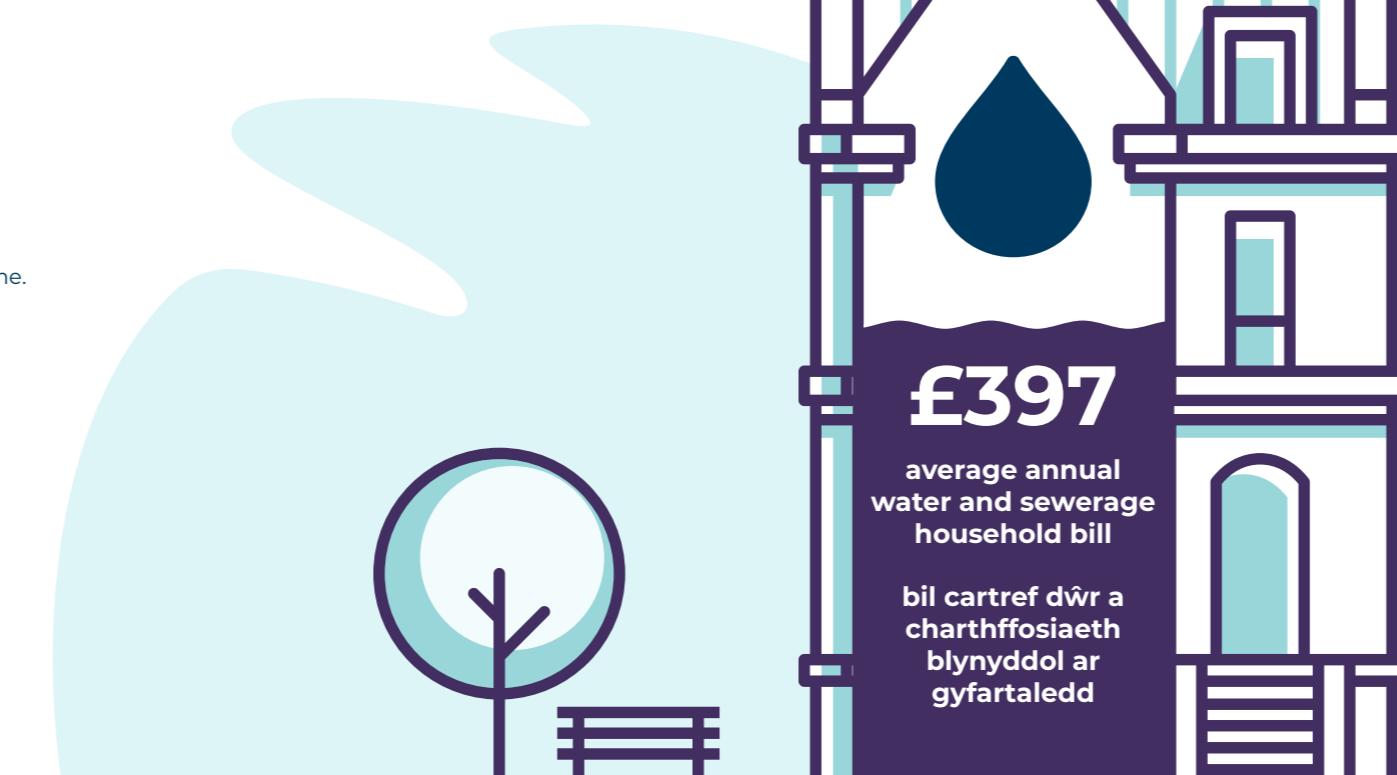
wynebu camau adfer cyfreithiol sifil a niwed i'w statws credyd. Gwyddom o'n hymchwil fod rhai cwsmeriaid yn parhau i dalu am eu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth hyd yn oed pan na allant fforddio gwneud hyn heb aberthu angenrheidiau eraill megis gwres, dillad a bwyd.

Yn ystod y blynnyddoedd diwethaf, mae cwmnïau dŵr wedi canolbwytio mwy ar ddiwallu anghenion aelwydydd sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol. Mae'r cymorth a ddarperir yn cynnwys trefniadau talu hyblyg, seibiannau talu, taliadau ymddiriedolaethau elusennol, cynlluniau paru taliadau i glirio ôl-ddyledion, archwiliadau effeithlonrwydd dŵr a gwarantau bil i annog cwsmeriaid i newid i fesurydd er mwyn arbed arian. Fodd bynnag, nid yw pob cwmni'n cynnig yr holl opsiynau cymorth hyn.

Yn ogystal â'r mesurau hyn, mae pob cwmni yng Nghymru a Lloegr yn cynnig cynlluniau sy'n lleihau neu'n cyfyngu ar filiau aelwydydd incwm is sy'n bodloni meinu prawf cymhwys o penodol.

Mae'r cynllun WaterSure (sy'n statudol yn Lloegr ond a gynigir gan gwmnïau yn wirfoddol yng Nghymru) yn cyfyngu ar lefel y biliau mesuredig ar gyfer derbynwyr budd-daliadau ag anghenion defnydd dŵr hanfodol uchel oherwydd maint y teulu neu gyflyrau meddygol. Ar ddiwedd 2019-20, roedd 166,890 o aelwydydd mesuredig yng Nghymru a Lloegr yn cael cymorth.<sup>2</sup> Gwerth cyffredinol y cymorth hwnnw i gwsmeriaid yn 2019-20 oedd tua £45 miliwn.

Yn dilyn Adolygiad annibynnol Walker<sup>3</sup> yn 2009, gwnaeth Llywodraeth y DU ddarpariaeth o fewn Deddf Rheoli Llifogydd a Dŵr (2010) i alluogi cwmnïau dŵr i gyflwyno cynlluniau tariff cymdeithasol a ariennir drwy filiau cwsmeriaid. Mae canllawiau Llywodraeth y DU a Llywodraeth Cymru<sup>4</sup> yn ei gwneud hi'n ofynnol i gwmnïau ystyried barn cwsmeriaid wrth ddatblygu'r cynlluniau hynny.



Since that time all water companies in England and Wales have introduced social tariff schemes. At the end of 2019/20 year almost three quarters of a million households in England and Wales were receiving help through these schemes, and were receiving bill reductions totalling approximately £104m.

The overall support available to financially vulnerable households through social tariff schemes is significant. However, the cross subsidies<sup>5</sup> currently agreed with customers will not be sufficient to fully eradicate water poverty. Moreover, the support available varies from water company to water company. Customers in different parts of England and Wales have indicated quite different levels of willingness to fund social tariff schemes. Companies have therefore developed schemes which vary considerably in terms of who is eligible for support, the value of the assistance provided, and how many households can be potentially helped each year before customer funding is exhausted.

Water companies also face challenges in ensuring that the hardest to reach households are aware of and take up the support they offer. There has been good innovation and cross company collaboration in this area, which CCW has helped

facilitate. Nevertheless, this remains an area where more can be done to ensure the most vulnerable do not miss out on much needed support.

The economic consequences of the coronavirus pandemic have raised both immediate and longer-term challenges for the water industry in terms of its support for financially vulnerable households. The measures put in place by the sector, combined with the broader Government support mechanisms, have so far proved effective in ensuring many customers facing potential financial vulnerability have been able to stay afloat, and have not fallen behind with water charges. However the longer-term impact on household financial circumstances remains of considerable concern. In particular, rises in unemployment levels would make water charges and other bills less affordable for many households. It is vital that the sector's future approach to supporting households is capable of meeting these challenges.

"Water for All" CCW's annual review of the water sector's performance on affordability and vulnerability support, due to be published in November 2020, will provide further detail on the issues described here.



Ers hynny, mae pob cwmni dŵr yng Nghymru a Lloegr wedi cyflwyno cynlluniau tariff cymdeithasol. Ar ddiwedd 2019/20, roedd bron i dri chwarter miliwn o aelwydydd yng Nghymru a Lloegr yn cael cymorth drwy'r cynlluniau hyn, ac roeddent yn cael gostyngiadau o tua £104 miliwn ar eu biliau.

Mae'r cymorth cyffredinol sydd ar gael i aelwydydd sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol drwy gynlluniau tariff cymdeithasol yn sylweddol. Fodd bynnag, ni fydd y croes-gymorthdaliadau<sup>5</sup> sydd wedi'u cytuno ar hyn o bryd gyda chwsmeriaid yn ddigion i ddileu tlodi dŵr yn llawn. At hynny, mae'r cymorth sydd ar gael yn amrywio o un cwmni dŵr i'r llall. Mae cwsmeriaid mewn gwahanol rannau o Gymru a Lloegr wedi nodi lefelau eithaf gwahanol o barodrwydd i ariannu cynlluniau tariff cymdeithasol. Felly, mae cwmnïau wedi datblygu cynlluniau sy'n amrywio'n sylweddol o ran pwy sy'n gymwys i gael cymorth, gwerth y cymorth a ddarperir a faint o aelwydydd y gellir eu helpu bob blwyddyn cyn i gyllid cwsmeriaid ddod i ben.

Mae cwmnïau dŵr yn wynebu heriau hefyd o ran sicrhau bod yr aelwydydd anoddaf eu cyrraedd yn ymwybodol o'r cymorth y maent yn ei gynnig ac yn manteisio ar y cymorth hwnnw. Bu arloesi a chydweithredu da ar draws cwmnïau yn y maes hwn, ac mae CCW wedi helpu i hwyluso hynny. Serch hynny, mae

hwn yn parhau i fod yn faes lle gellir gwneud mwy i sicrhau bod y bobl fwyaf bregus yn gallu manteisio ar y cymorth sydd ei angen arnynt.

Mae canlyniadau economaidd y pandemig coronafeirws wedi codi heriau uniongyrchol a thymor hwy i'r diwydiant dŵr o ran cymorth i aelwydydd sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol. Hyd yma, mae'r mesurau a roddwyd ar waith gan y sector, ynghyd â mecanweithiau cymorth ehangach y Llywodraeth, wedi bod yn effeithiol o ran sicrhau bod llawer o gwsmeriaid sy'n wynebu sefyllfa ble gallent fod yn fregus yn ariannol wedi gallu cadw'u pennau uwchben y dŵr fel petai, ac nad ydynt wedi mynd ar ei hôl hi gyda thaliadau dŵr. Fodd bynnag, mae'r effaith tymor hwy ar amgylchiadau ariannol aelwydydd yn parhau i fod yn destun pryder mawr. Yn benodol, byddai cynnydd mewn lefelau diweithdra yn gwneud taliadau dŵr a biliau eraill yn llai fforddiadwy i lawer o aelwydydd. Mae'n hanfodol bod dull y sector o gefnogi aelwydydd yn y dyfodol yn gallu ymateb i'r heriau hyn.

"Bydd adolygiad blynnyddol CCW o berfformiad y sector dŵr ar fforddiadwyedd a chymorth i aelwydydd sydd mewn sefyllfa fregus, "Water for All", sydd i'w gyhoeddi ym mis Tachwedd 2020, yn rhoi rhagor o fanylion am y materion a ddisgrifir yma.



## Questions

1. What works well in terms of the current arrangements for supporting households that struggle to pay their water bills?
2. In what ways could the approach to supporting financially vulnerable households in the water sector be improved?
3. Are there gaps or limitations in the current arrangements, if so what? Which households in need of support are currently missing out on it. What evidence can you provide in relation to this? How could it be addressed?
4. Are current arrangements sustainable and capable of meeting likely future needs in terms of supporting financially vulnerable households? If not, how should this be addressed?
5. Are the current arrangements for funding social tariffs fit for purpose? If not how should they change?
6. How could the sector's approach to promoting and delivering support (rather than the mechanisms they use) be improved. How could households' awareness of assistance options be raised, including hard to reach households? How could the process for households to apply for financial support schemes be improved to make access easier?
7. Are there any particular lessons from other fields or sectors, which may be transferable, that the water sector should take account of in shaping its future approach?

**Please also provide any further information you feel may be useful, including data or evidence that supports the responses you have provided in respect of these questions.**

**Rhowch unrhyw wybodaeth arall a allai fod yn ddefnyddiol yn eich barn chi, gan gynnwys data neu dystiolaeth sy'n cefnogi'r ymatebion a ddarparwyd gennych mewn perthynas â'r cwestiynau uchod.**



## Cwestiynau

1. Beth sy'n gweithio'n dda o ran y trefniadau presennol ar gyfer cefnogi aelwydydd sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau dŵr?
2. Ym mha ffyrdd y gellid gwella dull y sector dŵr o gefnogi aelwydydd sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol?
3. A oes bylchau neu gyfyngiadau yn y trefniadau presennol ac, os felly, beth? Pa aelwydydd y mae angen cymorth arnynt sy'n methu manteisio arno ar hyn o bryd? Pa dystiolaeth allwch chi ei darparu mewn perthynas â hyn? Sut y gellid mynd i'r afael â'r dystiolaeth honno?
4. A yw'r trefniadau presennol yn gynaliadwy ac yn gallu diwallu anghenion tebygol y dyfodol o ran cefnogi aelwydydd sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol? Os na, sut y dylid mynd i'r afael â hyn?
5. A yw'r trefniadau presennol ar gyfer ariannu tariffau cymdeithasol yn addas i'r diben? Os na, sut y dylan nhw newid?
6. Sut y gellid gwella dull y sector o hyrwyddo a darparu cymorth (yn hytrach na'r mechanweithiau y maent yn eu defnyddio)? Sut y gellid codi ymwybyddiaeth aelwydydd o opsiynau cymorth, gan gynnwys aelwydydd anodd eu cyrraedd? Sut y gellid gwella'r broses i aelwydydd wneud cais am gynlluniau cymorth ariannol er mwyn hwyluso mynediad?
7. A oes unrhyw wersi penodol o feisydd neu sectorau eraill, a all fod yn drosglwyddadwy, y dylai'r sector dŵr eu hystyried wrth lywio ei ddull gweithredu yn y dyfodol?



The voice for water consumers  
Y corff sy'n rhoi llais i ddefnyddwyr dŵr

## Contact us

CCW,  
1st Floor,  
Victoria Square House,  
Victoria Square,  
Birmingham,  
B2 4AJ.

**0300 034 2222** in England  
**0300 034 3333** in Wales