

A large, stylized teal wave graphic that spans across the middle of the page, partially overlapping the text below it. The wave has three distinct peaks and is rendered with a slight 3D effect.

# CCW

The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

**Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr**

**Safonau Modern ar gyfer Sector Modern: Gwella  
sut mae'r Cynllun Safonau Gwarantedig yn  
gweithio i bobl  
Galwad am Dystiolaeth**

Awst 2023

# Cynnwys

<i>Rhagair</i> .....	2
<i>Cyflwyniad</i> .....	3
<i>Adran A - Ein barn am y Cynllun Safonau Gwarantedig presennol</i> .....	4
<i>Adran B - Beth yw barn cwsmeriaid am y safonau presennol</i> .....	9
<i>Adran C - Materion ychwanegol i'w hystyried</i> .....	11
<i>Adran D - I gloi</i> .....	12

# Rhagair

Mae'r Cynllun Safonau Gwarantedig ar waith ers preifateiddio'r diwydiant dŵr, dros 30 mlynedd yn ôl. Dros y cyfnod hwnnw, ni fu fawr o newid yn y safonau gwasanaeth na'r taliadau statudol y mae'n rhaid i gwmnïau eu gwneud os nad ydyn nhw'n bodloni'r safonau hynny.

Fodd bynnag, mae'r diwydiant dŵr a'r economi ehangach wedi newid yn aruthrol, yn ogystal â disgwyliadau defnyddwyr. Rydym yn teimlo na fydd y Cynllun Safonau Gwarantedig yn cefnogi cwsmeriaid yn ddigonol mwyach, nac yn adlewyrchu effaith digwyddiadau ar rai sy'n cael gwasanaeth gwael.

Hoffem i'r Cynllun Safonau Gwarantedig adlewyrchu disgwyliadau cyfredol a chael ei ddylanwadu gan farn pobl am y camau y dylai cwmnïau eu cymryd os yw elfen o'u gwasanaeth dŵr neu ddŵr gwastraff allweddol wedi methu. Er mwyn helpu i gyflawni hyn, rydym am weithio gyda'r sector i ddatblygu meysydd ar gyfer newid.

Pan fydd wedi'i gwblhau, hoffem i Lywodraeth Cymru a Defra fabwysiadu'r argymhellion terfynol am Gynllun diwygiedig yn ffurfiol, trwy'r broses statudol.

Rydym wedi gweithio'n gydweithredol â'r sector i wella profiad cwsmeriaid pan fydd pethau'n mynd o chwith, fel ein hymgyrch ddiweddar 'End Sewer Flooding Misery'. Rydym wedi ystyried y newidiadau a wnaed gan gwmnïau mewn perthynas â'r ymgyrch honno a'n nod yw mabwysiadu dull cydweithredol tebyg tuag at ddiweddarau'r Cynllun Safonau Gwarantedig

**Dr Mike Keil**

**Uwch Gyfarwyddwr Polisi, Ymchwil ac Ymgyrchu**

# Cyflwyniad

Roedd yr adolygiad diweddaraf o'r Cynllun Safonau Gwarantedig yn 2018 yn dilyn y digwyddiad rhewi-dadmer (y 'Bwystfil o'r Dwyrain') pan ymgynghorodd Ofwat â'r sector ac argymhell cynnydd mewn taliadau pan fydd tarfu ar gyflenwadau dŵr a gwelliannau i'r safonau sy'n gysylltiedig â'r taliadau hynny. Hefyd, cynigiodd y dylai holl daliadau'r Cynllun fod yn awtomatig ac y dylid adolygu lefel y taliadau pan fydd chwyddiant cronus yn fwy na 10%. Nid yw'r argymhellion hyn wedi'u mabwysiadu'n ffurfiol mewn deddfwriaeth eto, ond mae bron pob cwmni wedi cytuno i'n cais i gyflwyno newidiadau i'r taliadau'n ymwneud â thoriadau i'r cyflenwad, ar sail wirfoddol.

Yn gyffredinol, rydym yn disgwyl i'r cwmnïau ystyried amgylchiadau sy'n newid. Dylai dulliau talu fod yn hyblyg ac adlewyrchu sut mae'n well gan bobl reoli eu harian. Hefyd, dylai cwmnïau gydnabod datblygiadau yn y sianeli cyfathrebu, sydd wedi newid y modd mae rhai pobl yn cysylltu â'u cwmnïau ac yn effeithio ar sut y gall cwmnïau hysbysu eu cwsmeriaid ynghylch pryd mae taliadau'r Cynllun Safonau Gwarantedig yn ddyledus. Er enghraifft, mae galwadau ffôn wedi disodli llythyrau neu e-byst fel y brif ffordd i bobl gysylltu â chwmnïau, ac mae'r defnydd o'r cyfryngau cymdeithasol wedi cynyddu'n sylweddol. Rydym yn disgwyl i gwmnïau weithredu i isafswm gwasanaeth y cytunwyd arno ar gyfer ymdrin â'r galwadau hyn a gwneud taliadau os ydyn nhw'n methu â bodloni'r safonau hyn.

Ar y cyfan, mae cwmnïau'n bodloni'r pethau sylfaenol. Ein nod gyda'r prosiect hwn yw:

- Sicrhau bod pob cwmni'n darparu isafswm taliad gwell pan fydd eu gwasanaethau'n methu.
- Ystyried sut y gall effaith enw da'r Cynllun Safonau Gwarantedig sbarduno safonau gwasanaeth uwch yn gyson.

## Adran A - Ein barn am y Cynllun Safonau Gwarantedig presennol

Fe wnaethom gynnal adolygiad cynhwysfawr o'r Cynllun presennol a'r addewidion iawndal ehangach, gan gynnwys yr eithriadau, y Cynllun gwell a'r safonau anstatudol neu wirfoddol y mae rhai cwmnïau'n eu gweithredu. Aeth y mwyafrif o gwmnïau ati o'u gwirfodd i adolygu eu hymrwymiaadau pan fo'r cyflenwad yn methu yn unol ag argymhellion Ofwat yn 2018. Fodd bynnag, nid yw'r lefelau hyn wedi codi gyda chwyddiant; nid ydynt wedi'u diwygio'n statudol ac ni chawsant eu mabwysiadu gan bob cwmni.

Gyda hyn mewn golwg, fe wnaethom nodi'r angen i fynd i'r afael â'r meysydd canlynol:

### 1) Lefel y taliad ar gyfer methiannau'r Cynllun Safonau Gwarantedig

Rydym yn teimlo y dylai lefelau taliadau am fethiant gwasanaeth adlewyrchu disgwyliadau pobl yn well.

Rydym wedi ystyried y lefelau talu cyfredol, barn cwsmeriaid a'n barn ni am yr hyn y dylai'r lefelau talu fod, er mwyn adlewyrchu profiadau cyfredol pobl. Nodir ein cynnydd arfaethedig yn Atodiad A. Rydym yn esbonio safbwyntiau cwsmeriaid yn adran B isod, ac mae'r ymchwil lawn i hyn ar gael ar ein gwefan [yma](#).

### 2) Meysydd lle gellid cyflwyno safonau newydd

Rydym yn cydnabod bod llawer o gwmnïau'n gwneud taliadau gwirfoddol eisoes am rai agweddau ar fethiant gwasanaeth nad yw cwmnïau eraill yn eu gwneud. Felly, mae diffyg cysondeb ar draws Cymru a Lloegr hyd yn oed lle mae'r taliadau hynny'n ymwneud â methiannau mwy difrifol i'r gwasanaeth, fel llifogydd o'r brif bibell ddŵr.

Rydym yn bwriadu achub ar y cyfle hwn i adolygu ac o bosibl gynyddu nifer y safonau statudol, a hoffem glywed barn cwmnïau ar safonau newydd y gellid eu cyflwyno, gydag unrhyw dystiolaeth sydd ganddynt i gefnogi hyn.

Meysydd i'w hystyried:

#### a) Methiannau sylfaenol i'r gwasanaeth

Dylai'r Cynllun Safonau Gwarantedig gwmpasu rhai methiannau gwasanaeth sylfaenol yn ddiodyn ac mae set graidd wedi'i chynnwys eisoes. Yn seiliedig ar yr hyn mae rhai cwmnïau'n ei wneud yn barod a'n harsylwadau ein hunain, rydym wedi nodi'r meysydd canlynol, yn ogystal â'r safonau presennol, lle credwn y dylai'r Cynllun adlewyrchu'r angen i bob cwmni gynnig safon ofynnol:

- Talu am lifogydd o'r prif gyflenwad dŵr.
- Talu am hysbysiadau berwi dŵr ac unrhyw ataliadau cyflenwi eraill oherwydd problemau ansawdd dŵr y mae'r cwmni ar fai amdanynt.
- Difrod yn sgil methiannau gwasanaethau, megis afliwio golch, neu ddifrod o bwysedd uchel.
- Methu â darparu dŵr potel pan fydd cyflenwad yn methu. Fel rhan o hyn, gellid gwneud taliad ychwanegol, i gydnabod yr effaith ychwanegol debygol, er enghraifft os yw'r cwsmer ar y Gofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth.
- Methiant i weithredu atebion i gwynion o fewn amserlenni a addawyd. Er enghraifft, os yw cwmni'n cytuno i dalu iawndal ond nad yw'n gwneud y taliad.

#### b) Cwynion cyffredin

Yn ystod adolygiad 2018, gwnaethom dynnu sylw at y ffaith y dylai nifer y cwynion am broblemau gwahanol helpu i lywio pa feysydd gwasanaeth sy'n dod o dan safonau a gwarant o daliad am fethiant. Mae gwybodaeth gan ein system rheoli cwynion yn awgrymu bod y cwynion mwyaf cyffredin ar hyn o bryd yn ymwneud â:

- Methu ymateb i ymholiad neu gŵyn
- Anghydfod am atebolrwydd am filiau mesurydd
- Adennill dyledion
- Gwybodaeth anghywir am gyfrif

Mae'r gyntaf o'r problemau hyn wedi'i chwmpasu gan y Cynllun Safonau Gwarantedig eisoes, ond nid y lleill. Hoffem glywed gan gwmnïau am y problemau uchod a meysydd eraill sy'n niweidiol i gwsmeriaid, a lle byddai safonau newydd yn addas.

#### c) Methiannau ailadroddus mewn gwasanaeth

Pan fydd cartrefi'n dioddef methiannau dro ar ôl tro, mae llawer o bobl yn dioddef trallod parhaus ac, mewn rhai achosion, gall baich y trallod a achosir gan y methiant fod yn gronnol hyd yn oed.

I gydnabod hyn, rydym yn teimlo y dylai'r Cynllun Safonau Gwarantedig gynnwys y gofyniad i gwmnïau wneud taliadau i adlewyrchu'r ffaith bod y gwasanaeth yn methu dro ar ôl tro. Er enghraifft, gallai taliad fod yn £50, yn ychwanegol at unrhyw daliad

fesul digwyddiad unigol, i bobl mewn eiddo lle bu digwyddiadau ailadroddus. Gallai fod yn daliad awtomatig, i gydnabod trallod parhaus.

Mae'r meysydd lle gallai taliad o'r fath fod yn briodol yn cynnwys:

- Methiannau cyflenwad dŵr. Enghraifft o hyn yw diffyg dŵr fwy na phedair gwaith, pob un yn para dros deirawr, o fewn cyfnod o 12 mis; neu sefyllfaoedd lle mae'r cyflenwad dŵr yn methu fwy nag unwaith ond yn para am gyfnod rhy fyr i sbarduno taliadau'r Cynllun. Yn ei argymhellion yn 2018, dywedodd Ofwat fod angen mwy o ystyriaeth i'r trothwyon sy'n sbarduno taliadau
- Digwyddiadau ansawdd dŵr, fel achosion o cryptosporidiwm, hysbysiadau berwi dŵr neu achosion o ddŵr afliwiedig neu gymylog
- Llifogydd ailadroddus o'r prif gyflenwad neu bibellau dŵr y mae'r cwmni'n gyfrifol amdanynt ac o fewn cyfnod rhesymol o amser
- Gwallau a grëwyd yn ystod y broses filio, neu ymchwiliad i gŵyn, sy'n digwydd eto ar ôl i gwmni addo mynd i'r afael â nhw.

Gallai taliadau o'r fath fod yn berthnasol i achosion lluosog o'r un methiant gwasanaeth yn yr un eiddo, neu am lawer o fethiannau gwahanol ar yr un eiddo. Byddem yn croesawu eich barn am lle y gallai taliadau methiant gwasanaeth ailadroddus fod yn briodol.

### 3) Meysydd lle gellid gwella'r safonau presennol

#### a) Taliadau am gyfnodau estynedig o fethiant gwasanaeth.

Gall cyfnodau hwy o fethiant gwasanaeth achosi mwy o ofid ac rydym yn teimlo y dylai unrhyw daliad mae cwmni'n ei wneud adlewyrchu hyn. Un ffordd o wneud hyn yw trwy ddefnyddio lluosydd i gyfrifo taliadau ychwanegol, uwchlaw'r taliad sylfaenol. Mae'r materion lle gallai hyn fod yn briodol yn cynnwys:

- Methiannau pwysedd dŵr. Gall problemau gyda phwysedd ymyrryd â'r cyflenwad. Mewn rhai achosion, efallai na fydd methiannau'n ddigon i sbarduno taliadau o dan y Cynllun Safonau Gwarantedig cyfredol ond gallant ei gwneud hi'n anodd iawn i bobl ddefnyddio offer.
- Dŵr daear yn llenwi carthffosydd gyda dŵr ac yn atal pobl rhag fflytio eu toiledau.
- Methu ymdrin â chwynion mewn modd amserol. Os bydd cwmni'n methu dyddiad cau ar gyfer ymdrin â chwyn, bydd yn talu'r un swm p'un a yw'n ymateb un diwrnod neu chwe mis yn ddiweddarach. Mewn achosion eraill, gallai camau gweithredu cwmni ymestyn y cyfnod o amser sydd ei angen i ddatrys cwyn - er enghraifft os oes oedi wrth ymchwilio i gŵyn neu os yw'r cwmni'n dibynnu ar wybodaeth y dylai fod wedi gwybod ei bod yn anghywir.

b) Eithriad tywydd eithafol

Fel rhan o'n hymgyrch 'End Sewer Flooding Misery' buom yn gweithio gyda chwmnïau i gael gwared ar yr eithriad hwn ar gyfer pobl a brofodd achosion o lifogydd carthffosydd dro ar ôl tro. Dylai hyn gael ei ffurfioli o fewn Cynllun Safonau Gwarantedig diwygiedig yn awr. Hefyd, o gofio'r newid mewn patrymau tywydd yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae'n adeg addas i adolygu'r dull o ystyried y tywydd yn y Cynllun Safonau Gwarantedig.

c) Symleiddio cosbau talu hwyr

Roedd rhan o'r argymhellion, a weithredwyd yn wirfoddol yn 2018, yn ymwneud â sicrhau bod cwmnïau'n gwneud taliadau cosb awtomatig i gwsmeriaid, pe baen nhw'n hwyr yn talu am wasanaeth gwael dan y Cynllun Safonau Gwarantedig. Ar y pryd, tynnodd Ofwat sylw at y potensial ar gyfer newidiadau pellach i'r broses ar gyfer gwneud cosbau talu hwyr, megis safoni lefelau'r gosb neu'r pwynt pan y cânt eu sbarduno. Fodd bynnag, dywedodd Ofwat hefyd bod angen deall effaith awtomeiddio cosbau taliadau hwyr cyn y gallai ystyried unrhyw newidiadau pellach.

Mae ein diwygiadau arfaethedig i lefel y taliad, yn Atodiad A, yn cynnwys cosb talu hwyr o £40, ar gyfer pob safon. Hoffem gael barn cwmnïau am hyn a pha welliannau eraill y gellid eu gwneud yn y maes hwn.

d) Newidiadau i ofynion apwyntiadau

Yn 2018, awgrymodd Ofwat hefyd y gellid gwella'r hyblygrwydd o ran apwyntiadau. Y safonau presennol yw i gwmnïau gynnig slot bore neu brynhawn ar gyfer apwyntiadau, neu gyfnod o ddwy awr os yw'r cwsmer yn gofyn amdano. Hefyd, gallai cwmnïau gynnig cyfnod byrrach na dwy awr ar gyfer yr apwyntiad, neu apwyntiadau ar adegau hyblyg, er enghraifft gyda'r nos.

e) Safonau gwasanaeth amlycach a chliriach

Pan fydd gwasanaeth yn methu, bydd angen i bobl ddod o hyd i wybodaeth glir a hygyrch am safon y gwasanaeth y dylent fod wedi'i ddisgwyl. Mae angen i hyn gynnwys esboniad clir a chyfeiriadau at safonau, yn enwedig pan nad yw taliadau'n awtomatig a bod angen i gwsmer wneud hawliad.

Rydym yn croesawu awgrymiadau ar beth fyddai'n dda ar gyfer y safon hon.

Mae egwyddorion yr amodau trwydded cwsmer sy'n datblygu yn adlewyrchu rhai o'r materion a godwn yn y ddogfen hon. Byddwn yn gweithio gydag Ofwat i adolygu'r



Cynllun Safonau Gwarantedig fel bod ein hargymhellion yn gweithio yng nghyd-destun amodau newydd y drwydded.

## Adran B - Beth yw barn cwsmeriaid am y safonau presennol

Ar gyfer yr adolygiad hwn o'r Cynllun, roeddem yn teimlo ei bod hi'n hanfodol i gwsmeriaid gael cyfle i fynegi barn. Er mwyn hwyluso hyn, fe wnaethom gomisiynu ymchwil ansoddol ar farn pobl ar y cynllun presennol. Roedd hyn yn cynnwys cymysgedd o grwpiau ffocws a chyfweliadau manwl i archwilio barn cwsmeriaid cartref a busnes. Cynhaliwyd y gwaith maes ym mis Chwefror a mis Mawrth 2023.

Cynlluniwyd y gwaith ymchwil i gasglu barn anwybodus a gwybodus cwsmeriaid ar safonau'r Cynllun a'u barn ar sut y gallai fod angen eu diweddarau. Dyma'r casgliadau allweddol.

- Roedd pobl yn diffinio 'gwasanaeth' yn yr ystyr bod cwmnïau'n cyflawni eu haddewidion, ar ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid a chyflawni gwasanaeth, yn gyffredinol trwy ddarparu gwasanaethau cyson a dibynadwy a thrwy helpu cwsmeriaid i deimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi wrth gysylltu â nhw.
- Yr hyn sydd bwysicaf i gwsmeriaid yw bod cwmnïau'n darparu cyflenwad dibynadwy o ddŵr, ac yn cyfathrebu'n rhagweithiol, gan gynnwys pan fydd pethau'n mynd o chwith.
- Mae pobl yn teimlo'n bositif am y syniad o safonau, er bod disgwyliadau o wasanaethau a safonau'n amrywio rhyw ychydig. Er enghraifft, roedd pobl yn tueddu i ddychmygu bod safonau'n llai na'r hyn oedden nhw mewn gwirionedd; ac roedd pobl yn disgwyl i safonau fod ynghlwm wrth ddarparu cyflenwad dŵr glân ond ddim yn disgwyl safonau mewn perthynas â darparu profiad da i gwsmeriaid, er eu bod nhw'n disgwyl gwasanaeth cwsmeriaid da.
- Ar y cyfan nid oedd pobl yn ymwybodol o'r Cynllun Safonau Gwarantedig. Pan gafodd ei gyflwyno, roedd pobl yn sinigaidd oherwydd bod gan lawer ddisgwyliadau isel o gwmnïau cyfleustodau. Fodd bynnag, croesawyd y syniad cyffredinol o gael safonau.
- Roedd pobl eisiau i safonau fod yn deg i bawb, gan gynnwys defnyddwyr sydd angen cymorth ychwanegol neu gwsmeriaid ar y Gofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth. Mewn rhai achosion, mae hyn yn golygu bod cyfiawnhad dros safonau ychwanegol, er enghraifft cymorth i ail-archebu, ond efallai na fydd hyn yn berthnasol i bob defnyddiwr unigol sydd angen cymorth ychwanegol, oherwydd yr holl sefyllfaoedd amrywiol sy'n gwneud rhywun yn agored i niwed.
- Yn yr un modd, roedd pobl yn teimlo nad oedd angen symiau gwahanol o iawndal o reidrwydd ar ddefnyddwyr sydd angen cymorth ychwanegol neu gwsmeriaid ar y Gofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth bob tro ar gyfer pob safon, dim ond lle'r oedd hynny'n gysylltiedig â'u bregusrwydd unigol, er enghraifft iawndal ychwanegol lle mae dŵr potel yn cyflawni angen meddygol.

- Pan ofynnwyd iddynt ystyried lefelau'r taliad, roedd yr effaith ar gwsmeriaid yn ffactor pwysig ac roedden nhw'n teimlo y dylai digwyddiadau sy'n cael mwy o effaith arwain at fwy o daliadau.
- Teimlwyd bod yr eithriad amodau tywydd eithriadol ar gyfer llifogydd carthffosydd yn annheg o ystyried effeithiau posibl newid hinsawdd. Hefyd, nid oedd pobl yn gweld unrhyw wahaniaeth rhwng llifogydd mewnol a llifogydd allanol lle'r oedd hynny'n effeithio ar garej ar wahân, swyddfa ardd neu adeilad allanol arall.
- Roedd ymatebwyr yn poeni am y safon pwysedd dŵr yn arbennig. Dangosodd yr ymchwil sut mae'r safon hon yn drysu pobl. Mae'n teimlo'n rhy gymhleth a bron yn amhosibl i gwsmeriaid ei deall ar lefel lle gallant wneud cwyn. Hoffem glywed am brofiadau cwmnïau gyda'r safon hon, a pha hawliadau - llwyddiannus neu fel arall - sydd wedi'u gwneud. Gallai adolygu'r safon pwysedd fod o fewn cylch gwaith y gweithgor diwydiant rydyn ni'n gobeithio ei sefydlu, fel y nodir yn yr adran 'Camau nesaf'.

Mae'r gwaith ymchwil ar gael yma a byddwn yn ystyried manylion yr adroddiad wrth ddatblygu safonau newydd.

## Adran C - Materion ychwanegol i'w hystyried

### 1) Cwsmeriaid busnes

Er ein bod ni'n cynnwys cwsmeriaid busnes yn ein hymchwil, roedd ein hadolygiad o'r Cynllun Safonau Gwarantedig hyd yma yn edrych ar y safonau sy'n ymwneud â chwsmeriaid cartref yn unig.

Hoffem ddeall yn well beth yw'r cyfleoedd i wella safonau cyfredol a chyflwyno safonau newydd i gwsmeriaid busnes. Oes unrhyw wahaniaethau sylfaenol a fyddai'n cyfiawnhau dull gwahanol?

Ar gyfer cwmnïau sy'n gweithio yn Lloegr, hoffem ddeall mwy hefyd am y prosesau rhwng cwmnïau a manwerthwyr pan fydd methiannau gwasanaeth, sut rydych chi'n gweithio gyda manwerthwyr i sicrhau bod cwsmeriaid busnes yn derbyn taliadau, a beth allai rhai o'r heriau fod wrth gynnig taliadau gwell y Cynllun Safonau Gwarantedig i'r grŵp hwn.

### 2) Trefn gadarn a hyblyg

Yn gyffredinol, yr alwad hon am dystiolaeth fydd y cyfle i gwmnïau gyfrannu at gyflwyno newidiadau i'r Cynllun Safonau Gwarantedig. Ein prif nod yw datblygu argymhellion ar gyfer Llywodraeth Cymru a Defra mewn perthynas â Chynllun Safonau Gwarantedig diwygiedig. Gan nad yw newidiadau ffurfiol i'r Cynllun yn cael eu gwneud yn rheolaidd, rydym yn rhagweld y bydd angen i ni ddatblygu fframwaith sy'n annog cwmnïau i wella eu cynlluniau yn fwy rheolaidd, fel rhan o'r gwaith hwn. Rydym yn croesawu sylwadau ar y ffordd orau o gyflawni hyn.

## Adran D – I gloi

Rydym wedi tynnu sylw at ein syniadau mewn sawl maes uchod ac wedi crynhoi prif safbwyntiau cwsmeriaid. Hoffem ddeall mwy am beth mae cwmnïau dŵr a rhanddeiliaid eraill yn ei feddwl o'r Cynllun Safonau Gwarantedig cyfredol, yn ogystal ag unrhyw sylwadau ar ein bwriad i ddiweddarau a gwella'r Cynllun.

### 1) Cwestiynau i'w hystyried fel rhan o'n galwad am dystiolaeth

- Beth sy'n gweithio'n dda a pham, yn ein safonau cyfredol?
- A ddylai'r safonau gael eu hadnewyddu ac, os felly, sut?
- Beth sydd angen ei newid a pham?
- Oes yna safonau newydd y dylem eu hychwanegu, ac a oes safonau eraill sydd wedi dyddio ac angen eu diwygio?
- A ddylai taliadau adlewyrchu effaith methiannau gwasanaeth ar gwsmeriaid yn well, gan ystyried y costau ariannol uniongyrchol a'r anghyfleustra?
- A ddylai fod safonau gwasanaeth gwahanol i gwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol neu yr ystyrir eu bod angen cymorth ychwanegol, yn enwedig y rhai sydd ar y gofrestr gwasanaethau â blaenoriaeth?
- Yw'ch cwmni chi wedi gofyn i gwsmeriaid am eu barn ar y Cynllun Safonau Gwarantedig ac, os felly, beth ddywedon nhw? Allwch chi rannu'r ymchwil gyda ni?
- Sut ydych chi'n defnyddio data'r Cynllun Safonau Gwarantedig yn fewnol i lywio perfformiad?
- Mae pob cwmni wedi gwella eu Cynllun Safonau Gwarantedig yn wirfoddol ar ryw adeg. Beth sbardunodd y penderfyniad hwn i'ch cwmni?
- Yn wyneb y newidiadau sy'n deillio o newid hinsawdd, sut ddylen ni ystyried y mater o 'dywydd eithafol'?

## 2) Y camau nesaf

Rydym yn croesawu barn ar y materion yn y papur hwn, ac unrhyw sylwadau eraill ar y Cynllun Safonau Gwarantedig, erbyn 13 Hydref 2023.

Byddwn yn sefydlu gweithgor diwydiant ar y Cynllun ac yn croesawu gwirfoddolwyr ar gyfer hyn. Rydym yn ymwybodol o'r angen i amseru'r gwaith hwn yn ofalus yng ngoleuni cyfraniad y diwydiant yn PR24. Am y rheswm hwn, hoffem i'r grŵp ddechrau gweithio yn gynnar ym mis Hydref. Fodd bynnag, bydd gwirfoddolwyr cynnar yn gallu cael dyddiadau allweddol yn eu dyddiaduron yn gynt.

Rydym yn rhagweld y bydd y gwaith ar gyfer y gweithgor yn cynnwys:

- Ystyried y safbwyntiau a fynegwyd mewn ymateb i'r ymgynghoriad hwn
- Datblygu rhestr o argymhellion ar gyfer newid
- Ystyried meysydd sydd angen mwy o waith.

Yn yr hinsawdd bresennol, gallai'r gwaith hwn fod yn gyfle gwirioneddol i gwmnïau wella canfyddiad cwsmeriaid o'u perfformiad pan fydd gwasanaethau'n methu. Dyma pam rydym yn teimlo hefyd bod hwn yn gyfle i gwmnïau adolygu eu prosesau ar gyfer rheoli a gweithredu'r Cynllun Safonau Gwarantedig, os nad ydynt wedi gwneud hyn yn ddiweddar. Mae hyn yn arbennig o wir os ydym yn argymhell cynnydd i lefelau taliadau'r Cynllun. Mae rhai cwmnïau wedi mynegi pryder y gallai ein cynigion terfynol gynyddu costau i gwmnïau, a fyddai'n cael eu trosglwyddo i gwsmeriaid yn y pen draw. Gallai hyn gynyddu lefel anfodlonrwydd pobl gyda chwmnïau dŵr a charthffosiaeth. Credwn y dylid ystyried diweddarau'r Cynllun Safonau Gwarantedig o safbwynt cwsmer-ganolog. Mae'r dystiolaeth wedi dangos bod cwmnïau sy'n gwneud y peth iawn i gwsmeriaid yn gwella eu perfformiad, a fyddai felly'n lleihau'r angen i wneud taliadau dan y Cynllun Safonau Gwarantedig.

Os oes gennych unrhyw ymateb neu gwestiwn am y cais am dystiolaeth hwn, cysylltwch â:

Sarah Thomas

Rheolwr Polisi

CCW

E-bost: Sarah.Thomas@ccwater.org.uk

Ffôn: 07879 398341

DS: Os ydych chi'n poeni am gyhoeddi'ch ymateb yn gyhoeddus, rhowch wybod i ni. Oni nodir fel arall, byddwn yn cymryd ei bod hi'n iawn i ni gyhoeddi'r holl ymatebion ar ein gwefan.

## Atodiad A - Cynyddu lefelau ad-daliad ar gyfer pob safon

Mater/Problem	Safon	Lefel bresennol o daliad (gan gynnwys gwelliannau gwirfoddol)	Isafswm lefel arfaethedig o daliad
<b>Gwneud apwyntiadau</b>	Methu â rhoi rhybudd neu neilltuo amser apwyntiad penodol	£20 -£50	£30
<b>Cadw apwyntiadau</b>	Nid yw'r cwmni'n cadw apwyntiad penodedig neu mae'n canslo heb rybudd.	£20 - £50	£50
<b>Ymholiadau cyfrif</b>	Methu ag anfon ymateb sylweddol i ymholiad.	£20 - £35	£50
<b>Ceisiadau am newidiadau i drefniadau talu</b>	Methu ag anfon ymateb sylweddol i ofyn am newid mewn trefniadau talu	£20 - £35	£50
<b>Cwynion</b>	Methu ag anfon ymateb sylweddol i gŵyn.	£20 - £50	£50
<b>Rhybudd o fwriad i dorri cyflenwad</b>	Methu â rhoi rhybudd priodol ymlaen llaw o dorri cyflenwad	£20 - £35	£75
<b>Rhybudd o dorri cyflenwad heb ei gynllunio</b>	Methu â rhoi gwybod i gwsmeriaid am dorri cyflenwad ar frys.	£20 - £35	£75
<b>Adfer cyflenwad</b>	Methu adfer y cyflenwad o fewn yr amserlen a addawyd.	£20 - £35	£75
<b>Pwysedd dŵr</b>	Mae'r pwysedd yn methu ddwywaith o fewn 28 diwrnod.	£20 - £50	£75 am fethiant lefel sylfaenol fel y disgrifir
<b>Llifogydd mewnol o garthffosydd</b>	Mae elifiant yn llifo i eiddo'r cwsmer.	Taliadau blynyddol, wedi'u capio ar uchafswm o £1000	Codi'r uchafswm £750
<b>Llifogydd allanol o garthffosydd</b>	Mae elifiant yn llifo ar dir cwsmer.	Taliadau blynyddol, wedi'u capio ar uchafswm o £500	Codi'r uchafswm £500

Hefyd, cynigir y dylai taliad hwyr y Cynllun Safonau Gwarantedig gynyddu i £40, ar gyfer pob safon.



# CCW

The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

23 Stephenson Street,  
Birmingham, B2 4BH

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

Follow us: [@CCWvoice](https://twitter.com/CCWvoice)