The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Strategaeth Ddrafft

YN CYNNWYS BLAENRAGLEN WAITH 2026-27

Beth mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr (CCW) yn ei wneud?

CCW yw'r llais ar gyfer defnyddwyr dŵr. Un o'n prif flaenoriaethau yw helpu defnyddwyr i ddatrys cwynion yn erbyn eu cwmni neu fanwerthwr dŵr, a darparu cyngor a chefnogaeth am ddim. Gan na all cwsmeriaid cartrefi yng Nghymru a Lloegr newid eu cyflenwr, mae'n gwbl hanfodol bod eu llais yn cael ei glywed ar y modd y mae'r sector yn darparu eu gwasanaethau dŵr ac yn amddiffyn eu hamgylchedd.

Rydyn ni'n datrys cwynion anodd

Mae CCW yn helpu cwsmeriaid unigol i ddatrys cwynion ac ymholiadau am eu darparwyr dŵr. Yn 2024-25, derbyniodd CCW 10,689 o gwynion. Mae hyn yn gynnydd o 2% ar y 10,457 o gwynion a dderbyniwyd yn 2023-24. O'r cwynion a dderbyniwyd, roedd 95% gan gwsmeriaid yn Lloegr a 5% o Gymru. Rhwng Ebrill 2024 a Mawrth 2025, CCW adennill dros £1.3 miliwn mewn iawn i 1,375 o gwsmeriaid cartref a 167 o fusnesau - dyna gyfartaledd o £850 y cwsmer

Rydyn ni'n arbed arian i ddefnyddwyr

Mae CCW yn helpu pobl i weld a allant arbed arian ar eu bil dŵr gyda'r adnoddau ar-lein buddiol ar ei wefan.

Rhwng Ebrill 2024 a Mawrth 2025, defnyddiodd 5,787 o bobl wefan CCW i wirio pa fudd-daliadau a grantiau allai fod ar gael iddynt. Rydym yn amcangyfrif eu bod wedi nodi budd-daliadau lles blynyddol heb eu hawlio o dros £22.5 miliwn.

Defnyddiodd 359,569 o bobl gyfrifiannell mesurydd dŵr CCW yn 2024-25. Rydym yn amcangyfrif mai'r arbedion posibl cyfunol i'r bobl hynny sy'n defnyddio'r gyfrifiannell oedd bron i £52 miliwn - mae hynny'n oddeutu £144 y defnyddiwr.

Gweithiodd pobl o'n timau Cyfathrebu a Chysylltiadau Defnyddwyr gyda'i gilydd i lansio nodwedd newydd wych ar ein gwefan. Mae offeryn llythyr cwyn CCW yn caniatáu i gwsmeriaid greu llythyr i'w anfon at eu cwmni dŵr dim ond trwy gyflwyno ychydig o fanylion.

Mae ein tudalen Get Water Fit yn dangos i bobl lle gallant gael gafael ar gynhyrchion arbed dŵr am ddim gan eu cwmni dŵr.

Rydyn ni'n gweithio gyda chwmnïau dŵr i wasanaethu cwsmeriaid yn well

Mae Deddf y Diwydiant Dŵr 1991 yn rhoi cylch gwaith eang i CCW i weithredu ar ran cwsmeriaid.

Yn ystod 2024-25, cwblhaodd CCW 19 o asesiadau o gwynion aelwydydd, 3 asesiad o gwynion cwsmeriaid busnes a 5 asesiad o ddyledion, wyneb yn wyneb.

Mae'r asesiadau cwynion hyn yn cynnwys timau o CCW yn treulio dau ddiwrnod llawn gyda thîm gwasanaethau cwsmeriaid cwmni dŵr. Maen nhw'n cynnal asesiadau trylwyr o ddetholiad ar hap o gwynion cwsmeriaid. Yn ogystal â'u trafod yn fanwl tra byddant ar y safle, mae CCW yn anfon adroddiadau manwl at y cwmnïau am yr hyn a ganfuwyd ganddyn nhw ac yn rhoi rhestr o bwyntiau gweithredu clir iddyn nhw. Yna, mae sesiynau dilynol i sicrhau bod gwelliannau'n cael eu gwneud. Rhannwyd arferion da a phwyntiau dysgu â'r diwydiant cyfan hefyd mewn dwy sesiwn adborth. Mae cwmnïau dŵr wedi dweud wrthym eu bod yn gweld yr asesiadau hyn yn fuddiol iawn ac rydyn ni wedi eu gweld yn arwain at newid mewn cwmnïau a gwelliannau i'r ffordd y mae cwynion yn cael eu trin.

Rydyn ni'n deall defnyddwyr

Mae CCW yn cynnal ymchwil eang i gadw ein bys ar y pwls o ran profiadau a safbwyntiau defnyddwyr.

Ers mis Tachwedd 2025, mae CCW wedi bod yn rhedeg paneli defnyddwyr dŵr ledled Cymru a Lloegr. Fe'i gelwir gyda'i gilydd yn Water Voice, ac mae yna gyfanswm o 16 panel – un ar gyfer pob ardal cwmni dŵr. Mae panelwyr yn cymryd rhan mewn arolygon rheolaidd ac yn mynychu Sesiynau Atebolrwydd gyda swyddogion gweithredol cwmnïau dŵr i rannu eu profiadau a'u syniadau. Mae CCW yn rhannu gwybodaeth sy'n deillio o'r rhain ar draws y sector, yn sicrhau bod cwmnïau'n cymryd camau clir ac yn olrhain eu cynnydd i sicrhau bod pryderon panelwyr yn cael sylw.

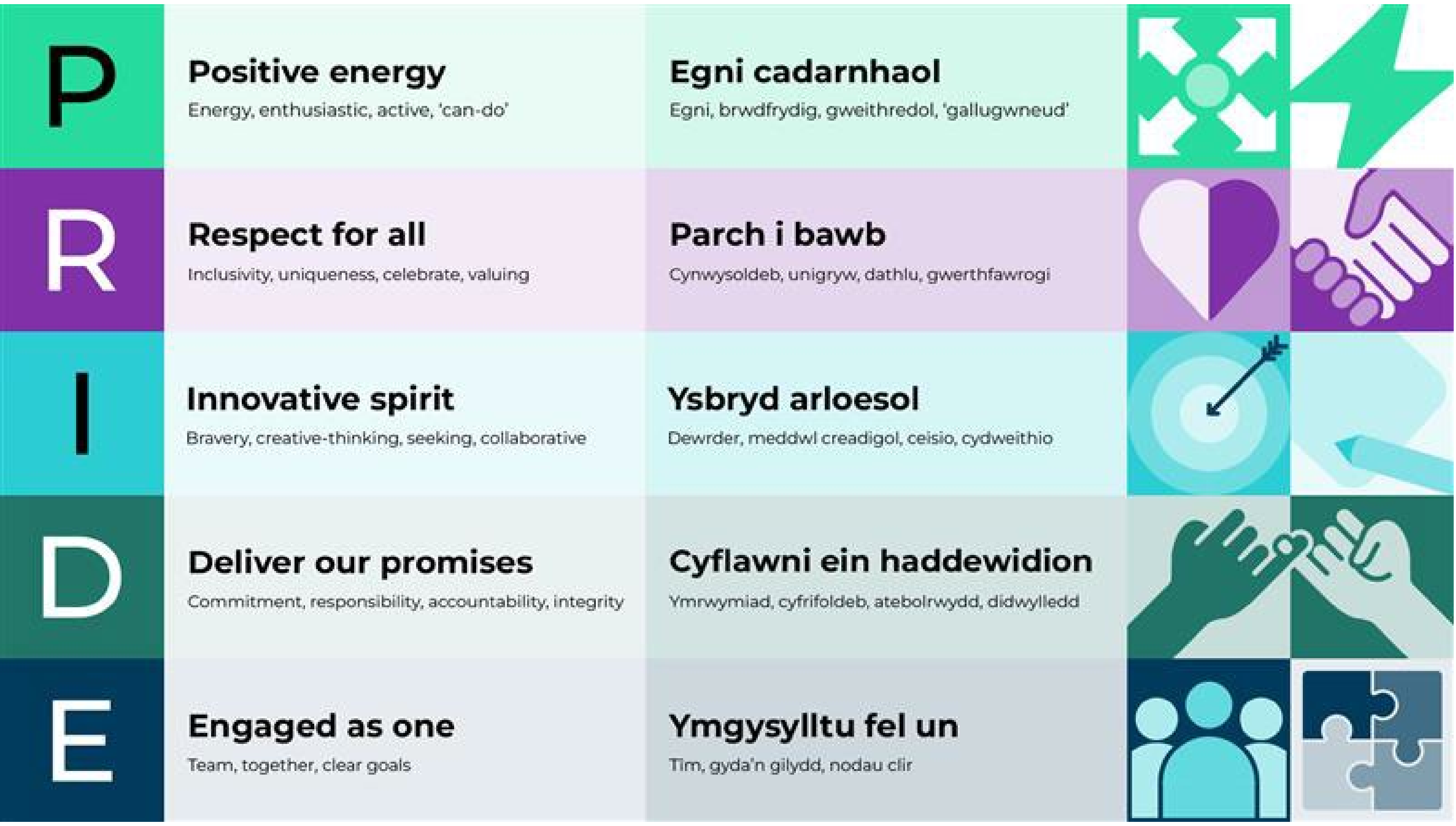
Rydyn ni'n siapio polisi dŵr er budd cwsmeriaid

Rydyn ni'n defnyddio'r sylfaen dystiolaeth gadarn hon i ddylanwadu ar bolisïau penodol cwmnïau dŵr yn ogystal â rhai rheoleiddwyr dŵr ac rydyn ni'n darparu cyngor am yr hyn y mae defnyddwyr ei eisiau i Defra a Llywodraeth Cymru.

Sut rydyn ni'n gweithio

Mae pobl wrth wraidd popeth a wnawn, p'un a yw hynny'n ddylanwadu ar newid polisi neu ymdrin â phob cwyn gyda pharch.

Mae ein gwerthoedd yn diffinio'r hyn rydyn ni'n sefyll amdano fel sefydliad. Maen nhw'n ein harwain yn ein gwaith a'n penderfyniadau o ddydd i ddydd.



Blaenoriaethau strategol

Mae CCW yn credu mai'r tri pheth sydd angen eu datrys gyda’r brys mwyaf i ddefnyddwyr dŵr Cymru a Lloegr – y gall CCW helpu â nhw, o ystyried ein cylch gwaith a'n sefyllfa unigryw yn y diwydiant dŵr – yw:

Ymddiried yn y sector dŵr

Biliau teg a fforddiadwy

Gwasanaethau dŵr gwydn

Mae ymchwil CCW yn ystod 2025-26 – gan gynnwys ein harolwg olrhain blynyddol Water Matters, ein hymchwil yn profi blaenoriaethau cwsmeriaid a'n hymchwil Defnydd Hanfodol o Ddŵr – yn dangos bod:

- Llai o ymddiriedaeth yn y sector dŵr yn fwy o broblem nag erioed o'r blaen.
- Fforddiadwyedd biliau dŵr yn bryder cynyddol yng nghyd-destun presennol ansicrwydd economaidd.
- Cwsmeriaid eisiau gweld cyfathrebu mwy effeithiol gan gwmnïau.
- Pan ddaw i leihau'r defnydd o ddŵr, bod cwsmeriaid yn cael eu hysgogi gan awydd i fod yn ymwybodol o’r amgylchedd cymaint ag arbed arian.

Ein nod

Sicrhau bod pobl yn hyddysg, yn cael eu trin yn deg a bod ganddyn nhw hyder yn eu gwasanaeth dŵr.

Ein diben

Rydyn ni’n angerddol ynghylch hyrwyddo buddiannau pennaf pawb sy'n defnyddio dŵr, heddiw ac yn y dyfodol.

Ein gweledigaeth

Sector dŵr sy'n gwrando ar bobl ac yn darparu gwasanaethau eithriadol a chynaliadwy sy'n hygyrch i bawb

Ein Blaenraglen Waith 2026-27

Er mwyn cyflawni ein hamcanion strategol cyffredinol, mae Blaenraglen Waith CCW yn cynnwys y pethau y byddwn yn canolbwyntio ar eu cyflawni yn 2026-27. Mae'r rhain yn ychwanegol at ein gweithgareddau busnes arferol – ymdrin â chwynion, herio cwmnïau, creu dealltwriaeth a chyfathrebu â chwsmeriaid. Mae gwaith CCW o ddydd i ddydd yn helpu cwsmeriaid i ddatrys anghydfodau ac arbed arian yn cael ei fesur a'i graffu gan ein Bwrdd yn rheolaidd.

Mae CCW yn ymgysylltu'n gyson ar bob lefel â'r holl gwmnïau dŵr yng Nghymru a Lloegr. Yn 2026-27 byddwn yn parhau i gysylltu â nhw yn rheolaidd i graffu ar y gwasanaeth maen nhw'n ei ddarparu i gwsmeriaid – gan rannu data â nhw a chymharu eu perfformiad mewn gwahanol feysydd yn erbyn y cwmnïau eraill. Byddwn hefyd yn parhau i weithio gyda chwmnïau yn unigol, mewn grwpiau ac ar draws y sector cyfan i rannu arferion da a chynyddu safonau.

Bydd CCW hefyd yn cymryd rhan mewn digwyddiadau’r sector dŵr a chyfleustodau ehangach – e.e. cynadleddau – i ddod â llais y defnyddwyr i'r sgwrs a gyrru'r agenda yn ei blaen ar ran talwyr biliau. Ni yw'r cynrychiolydd cwsmeriaid ar y Panel Strategol (y grŵp llywodraethu lefel uchaf yn y farchnad manwerthu busnes) a'r Pwyllgor Newid Cod (sy'n gwneud argymhellion ynghylch newidiadau i reolau'r farchnad). Byddwn yn parhau i weithio gyda'r Grŵp Sychder Cenedlaethol a Grŵp Cyswllt Sychder Cymru i gefnogi cwmnïau dŵr gyda'u cyfathrebu â chwsmeriaid ar yr hyn y gall pawb ei wneud i arbed dŵr.

Yn ogystal â'r eitemau penodol o ymchwil newydd a nodir isod, yn 2026-27, bydd CCW yn parhau i gynnal ein hymchwil olrhain reolaidd – ein hadroddiadau cwynion blynyddol ar gwsmeriaid cartrefi a busnes; Materion Dŵr; a Marc Dŵr.

Ym mis Gorffennaf 2025, cyhoeddodd y Comisiwn Dŵr Annibynnol ei adroddiad terfynol. Wrth i lywodraethau yng Nghymru a Lloegr fwrw ymlaen â'r argymhellion hyn, bydd CCW yn cynrychioli cwsmeriaid trwy gydol y broses honno. Byddwn hefyd yn gweithredu'r argymhellion sy'n effeithio'n uniongyrchol ar ein sefydliad, yn ogystal â gweithio gyda phartneriaid i'w helpu i weithredu'r argymhellion sy'n ymwneud â nhw.

Ymrwymiadau craidd CCW

- Bydd CCW yn defnyddio'r gwersi o adolygiad prisiau 2024 i wneud argymhellion clir, sy'n seiliedig ar dystiolaeth, i Ofwat a rhanddeiliaid eraill ar sut dylai'r adolygiad prisiau nesaf adlewyrchu anghenion a blaenoriaethau cwsmeriaid yn well.
- Bydd pob cwyn i CCW yn cael ei chydnabod a’i dyrannu i’w hadolygu i gynghorydd achos cyn pen dau ddiwrnod gwaith.
- Bydd 80% o achosion yn cael eu datrys cyn pen 20 diwrnod gwaith.
- Bydd 95% o’r achosion yn cael eu datrys erbyn 40 diwrnod gwaith.
- Bydd CCW yn cynnal o leiaf un asesiad gyda phob cwmni dŵr yng Nghymru a Lloegr ac o leiaf dau asesiad o gwynion gyda manwerthwyr dŵr.

- Bydd CCW yn cynnal o leiaf dwy asesiad cwynion gyda manwerthwyr dŵr.
- Bydd CCW yn archwilio, trwy archwilydd trydydd parti, gydymffurfiaeth cwmnïau dŵr â chanllawiau adrodd cwynion wrth gofnodi ymholiadau.

Er mwyn helpu i gynyddu ymddiriedaeth yn y sector dŵr, yn 2026-27 bydd CCW yn:

- Llunio canllawiau i gwsmeriaid am ddigwyddiadau - pa gymorth brys y gall pobl ei ddisgwyl yn ystod digwyddiad a sut mae hynny'n newid os yw'r digwyddiad yn para am gyfnod hir
- Cynnal 6 asesiad bregusrwydd i adolygu gwasanaeth cwmnïau dŵr i'r cwsmeriaid ar eu cofrestr gwasanaethau blaenoriaeth
- Herio polisïau cyfanwerthwyr ar ddigolledu cwsmeriaid busnes am golli enillion i sicrhau tegwch a chysondeb
- Adolygu egwyddorion ymddygiad TPI (cyfryngwr trydydd parti) yn y farchnad manwerthu busnes i sicrhau bod cwsmeriaid yn derbyn gwasanaeth teg, tryloyw a gonest gan TPIs
- Cynnal sesiynau atebolrwydd paneli cwsmeriaid rheolaidd ar gyfer pob cwmni dŵr yng Nghymru a Lloegr
- Comisiynu ymchwil i weld a yw cwsmeriaid Penodiadau Newydd ac Amrywiadau (NAV) yn fwy bodlon â'u gwasanaeth dŵr na chwsmeriaid darparwyr presennol.

Yn ein hymrwymiad i filiau teg a fforddiadwy, bydd CCW yn:

- Cyhoeddi ein barn ar ba dariffau arloesol sydd wedi gweithio orau
- Cyhoeddi data blynyddol ar dlodi dŵr
- Ymgyrchu dros amddiffyniadau perthnasol a phriodol yn ymwneud â phrisiau a rhai nad ydynt yn ymwneud â phrisiau ar gyfer busnesau sydd wedi ymddieithrio

- Gan weithio gyda'r diwydiant cyfan, bydd CCW yn codi ymwybyddiaeth y cyhoedd o gymorth fforddiadwyedd – fel y'i mesurir gan ymchwil flynyddol CCW – Materion Dŵr. Dylai'r sgôr ar gyfer pob cwmni fod o leiaf 53% erbyn haf 2026.

Er mwyn chwarae ein rhan i sicrhau gwasanaethau dŵr gwydn i gwsmeriaid, bydd CCW yn:

- Rhannu'r hyn a ddysgir gyda'r diwydiant - o leiaf bob chwarter - ar sut mae cyflwyno mesuryddion clyfar yn gweithio i gwsmeriaid
- Bydd CCW yn dechrau astudiaeth hydredol aml-flwyddyn i fesur/archwilio ymgysylltiad defnyddwyr â defnydd dŵr ar ôl mesuryddion clyfar.
- Yn amodol ar lansio label effeithlonrwydd dŵr Defra, bydd CCW yn comisiynu ymchwil i asesu pa mor dda mae'n gweithio i ddefnyddwyr ac a yw'n cefnogi ymddygiad arbed dŵr.

Costau CCW

Costau CCW ar gyfer 2026-27 fydd 37.8c fesul talwr biliau.

Hoffem glywed gennych chi

I roi eich barn ar ein Strategaeth a Blaenraglen Waith ar gyfer 2025-26, anfonwch e-bost at Ali Bell ar ali.bell@ccw.org.uk erbyn dydd Gwener 13 Chwefror 2026.

The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

23 Stephenson Street,
Birmingham, B2 4BH

ccw.org.uk
Dilynwch ni ar: **@CCWvoice**