

A large, stylized teal wave graphic that spans across the middle of the page. It consists of three main peaks, with the second peak being the highest and most prominent. The wave has a thick, rounded appearance, similar to a brushstroke or a thick line.

# CCW

The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

## Strategaeth

GAN GYNNWYS BLAENRAGLEN WAITH 2025-26

# 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 2023-24, derbyniodd CCW 10,760 o gwynion. Mae hyn yn gynnydd o 26% ar yr 8,530 o gwynion a dderbyniwyd yn 2022-23. Cawsom dros filiwn o bunnoedd yn ôl mewn iawndal ar gyfer cwsmeriaid cartref a busnes hefyd.

Ym mis Rhagfyr 2023, daethom yn Ddull Amgen o Ddatrys Anghydfod ar gyfer cwsmeriaid dŵr yng Nghymru a Lloegr, gan ei gwneud yn gyflymach ac yn haws iddyn nhw ddatrys cwynion yn erbyn eu darparwr gwasanaeth.

## Rydyn ni'n arbed arian i ddefnyddwyr

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

Yn 2023-24, defnyddiodd 4,861 o bobl [gyfrifiannell buddion CCW](#) i gyfrifo a allent fod yn gymwys i gael cymorth gwerth cyfanswm o bron i £31 miliwn. Defnyddiodd dros 2,000 o bobl ein [hadnodd chwilio am grantiau](#).

Y llynedd, defnyddiodd 350,000 o bobl y [gyfrifiannell mesurydd dŵr](#) ar wefan CCW. Mae'r adnodd hwn yn helpu pobl i gyfrifo a allent arbed dŵr ac arian trwy newid i fesurydd. Yn 2023-24, nododd tua £25 miliwn o arbedion posibl ar gyfer talwyr biliau.

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

Mae CCW wedi creu [offeryn ar-lein](#) sy'n helpu cwsmeriaid i greu llythyr ag iddo strwythur i gwyno i'w cwmni dŵr. Yn syml, dim ond nodi ychydig o fanylion allweddol fydd ei angen a bydd yr offeryn yn llunio llythyr cwyn ffurfiol y gallan nhw wedyn ei anfon at y cwmni.

## 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 weithredu ar ran cwsmeriaid.

Yn ystod 2023-24, cwblhaodd CCW bum asesiad cwynion. Yn yr asesiadau hyn mae 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. 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.

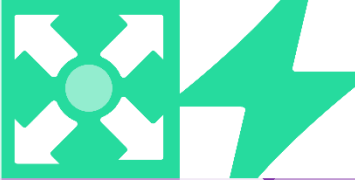

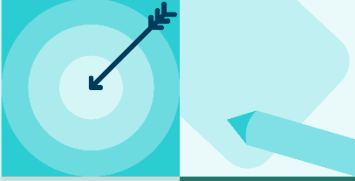


## Rydyn ni'n siapio'r dirwedd polisi

Rydyn ni'n defnyddio'r sylfaen dystiolaeth gadarn hon i ddylanwadu ar bolisiau penodol cwmnïau dŵr yn ogystal â rhai rheoleiddwyr dŵr ac rydyn ni'n darparu cyngor am yr hyn y mae defnyddwyr eisïau 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.

<b>P</b>	<b>Positive energy</b> Energy, enthusiastic, active, 'can-do'	<b>Egni cadarnhaol</b> Egni, brwdfrydig, gweithredol, 'gallugwneud'	
<b>R</b>	<b>Respect for all</b> Inclusivity, uniqueness, celebrate, valuing	<b>Parch i bawb</b> Cynwysoldeb, unigryw, dathlu, gwerthfawrogi	
<b>I</b>	<b>Innovative spirit</b> Bravery, creative-thinking, seeking, collaborative	<b>Ysbryd arloesol</b> Dewrder, meddwl creadigol, ceisio, cydweithio	
<b>D</b>	<b>Deliver our promises</b> Commitment, responsibility, accountability, integrity	<b>Cyflawni ein haddewidion</b> Ymrwymiad, cyfrifoldeb, atebolrwydd, didwylledd	
<b>E</b>	<b>Engaged as one</b> Team, together, clear goals	<b>Ymgysylltu fel un</b> Tîm, gyda'n gilydd, nodau clir	

# 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 2023-24 – gan gynnwys ein harolwg [Materion Dŵr](#) blynyddol; ein hymchwil [Sbotolau Cwsmeriaid](#) ar y cyd ag Ofwat; y [Mynegai Amgylcheddol](#) dwfn; a'n [profion derbyn a fforddio penderfyniadau drafft Gorffennaf 24 Ofwat](#) – yn dangos bod:

- Llai o ymddiriedaeth yn y sector dŵr yn fwy o broblem nag erioed o'r blaen.
- Mae boddhad cwsmeriaid gyda'u cyswllt â'u cwmni dŵr yn gostwng hefyd.
- Mae fforddiadwyedd biliau dŵr yn bryder cynyddol yng nghyd-destun presennol ansicrwydd economaidd.
- Mae cwsmeriaid eisiau gweld mwy o gamau'n cael eu cymryd i ddiogelu'r amgylchedd.



## 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



# Blaenraglen Waith CCW 2025-26

Er mwyn cyflawni ein hamcanion strategol cyffredinol, mae Blaenraglen Waith CCW yn cynnwys y pethau y byddwn yn canolbwyntio ar eu cyflawni yn 2025-26. 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 asesu gan ein Bwrdd yn rheolaidd.

Targedau cwsmeriaid CCW ar gyfer 2025-26:

- 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 ymhen 40 diwrnod gwaith.



## Er mwyn helpu i gynyddu ymddiriedaeth yn y sector dŵr, yn 2025-26 bydd CCW yn:

- Ymatebwch i'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd a wnaed gan Anglian Water, South East Water, Southern Water, Wessex Water, Northumbrian Water a Thames Water
- Cyfrannwch at y Comisiwn Dŵr, cyd-gomisiwn rhwng Defra a Llywodraeth Cymru, gan ddechrau drwy ymateb yn brydlon i'r alwad am dystiolaeth
- Sefydlu a rhedeg paneli cwsmeriaid ar gyfer pob un o'r cwmnïau dŵr yng Nghymru a Lloegr i ddwyn swyddogion gweithredol cwmnïau dŵr i gyfrif
- Adeiladu ar wersi a ddysgwyd o adolygiad prisiau 2024 i ddylanwadu ar adolygiad prisiau 2029
- Byddwch yn cynnal o leiaf 5 asesiad o ddigwyddiad gyda chwmnïau dŵr
- Byddwch yn cynnal o leiaf 5 asesiad o ddyled gyda chwmnïau dŵr
- Byddwch yn cynnal o leiaf 8 asesiad o gwynion gyda chwmnïau dŵr preswyl ac o leiaf 2 gyda manwerthwyr
- Bydd adroddiadau ar-lein CCW yn tynnu sylw at bwyntiau dysgu ac arferion gorau er budd cwsmeriaid a'r diwydiant ehangach. Bydd CCW hefyd yn gweithio gyda chwmnïau penodol ar eu cynlluniau gweithredu ar gyfer asesiadau, trwy ein gwaith ymgysylltu gyda nhw, i olrhain cynnydd a gwelliant.
- Ceisio creu cynllun cyfryngu a dyfarnu ar gyfer cwsmeriaid busnes.

- Byddwch yn cynnal o leiaf un ymchwiliad ffurfiol – naill ai i wasanaethau ar gyfer aelwydydd neu gwsmeriaid busnes – yn unol â phwerau CCW o dan adran 29A o Ddeddf y Diwydiant Dŵr 1991
- Cyhoeddi adroddiad dilynol ynghylch a ddylai busnesau defnydd dŵr isel (sy'n defnyddio hyd at 0.5Ml/y flwyddyn) fod yn y farchnad manwerthu dŵr yn Lloegr
- Cyhoeddi adroddiad cynnydd 2 flynedd ar argymhellion Adolygiad Pum Mlynedd CCW



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

Parhau i ymgyrchu dros un tariff cymdeithasol

Datblygu model tlodi dŵr newydd i fesur tlodi dŵr yn gywir ar draws holl gwmnïau dŵr Cymru a Lloegr, a defnyddio'r model hwnnw i ddwyn cwmnïau dŵr i gyfrif ar eu haddewid i roi terfyn ar dlodi dŵr erbyn 2030

Hwyluso'r gwaith o gyflawni argymhellion Water Sure

Gwerthuso gweithrediad strategaethau bregusrwydd, gan gynnwys profiad cwsmeriaid bregus o gofrestrau gwasanaethau blaenoriaeth cwmnïau dŵr

Byddwch yn codi ymwybyddiaeth y cyhoedd o gymorth fforddiadwyedd – fel y'i mesurir gan ein hymchwil Materion Dŵr blynyddol. Dylai'r sgôr ar gyfer pob cwmni fod o leiaf 53% erbyn haf 2026. Dylai'r sgôr ar gyfer unrhyw gwmnïau sydd â'r sgôr yma neu uwch erbyn haf 2025 fod o leiaf 3% yn uwch nag yr oedd yn haf 2025.



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

- Cwblhau a chyhoeddi cyd-ymchwil CCW /Defra i lywio cyhoeddi a chyfathrebu label effeithlonrwydd dŵr gorfodol disgwylidig y DU
- Ar fesuryddion clyfar, cefnogi'r cwmnïau dŵr i ddarparu'r wybodaeth angenrheidiol i gwsmeriaid fel y gall cartrefi a busnesau arbed dŵr ac arian. Darparu offer a gwybodaeth i gwmnïau dŵr i'w helpu i sicrhau bod taith y cwsmer yn bodloni eu disgwyliadau. Bydd CCW yn cyhoeddi canfyddiadau o'n hymchwil ar ddisgwyliadau defnyddwyr ynghylch mesuryddion clyfar ac yn ychwanegu at yr adran Cwestiynau Cyffredin ar ein gwefan.
- Ewch yn ôl at ein hymgyrch Rhoi Diwedd ar Drallod Llifogydd Carthffosydd. Darparu argymhellion i gwmnïau i fabwysiadu arferion gorau, yn enwedig i gwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol.



# Costau

Costau CCW ar gyfer 2025-26 fydd 36.8c fesul talwr biliau.

# CCW

The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

23 Stephenson Street,  
Birmingham, B2 4BH

**Ccw.org.uk**  
Follow us: **@CCWvoice**