Ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru: Strategaeth Ddŵr i Gymru

Gorffennaf 2014

Gwybodaeth am Cyngor ar Bopeth Cymru

Mae Cyngor ar Bopeth yn elusen annibynnol sy'n cwmpasu Cymru a Lloegr ac mae'n gweithredu fel Cyngor ar Bopeth Cymru yng Nghymru gyda'i swyddfeydd yng Nghaerdydd ac yn y Rhyl. Mae 20 o Swyddfeydd Cyngor ar Bopeth ar gael yng Nghymru sydd oll yn aelodau o Cyngor ar Bopeth Cymru, gan ddarparu gwasanaethau o dros 250 o leoliadau.

Dau o nodau'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yw:

- rhoi'r cyngor sydd ei angen ar bobl i ddelio â'r problemau y maent yn eu hwynebu
- gwella'r polisïau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Mae'r cyngor a ddarperir gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn ddi-dâl, annibynnol, cyfrinachol a diduedd, ac mae ar gael i bawb, beth bynnag fo'u hil, rhyw, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd, oed neu genedligrwydd.

Mae'r rhan fwyaf o staff gwasanaethau Cyngor ar Bopeth yn wirfoddolwyr hyfforddedig. Mae pob aelod o staff cyngor, p'un a yw'n weithiwr â thâl neu'n wirfoddolwr, wedi'i hyfforddi mewn sgiliau cynghori a bydd yn cael yr hyfforddiant diweddaraf sy'n benodol i bwnc a mynediad at gymorth arbenigol sy'n seiliedig ar bwnc.

Mae'r canolfannau lleol, o dan delerau aelodaeth Cyngor ar Bopeth yn darparu cyngor craidd yn seiliedig ar dystysgrif safonau ansawdd ar fudd-daliadau lles/credydau treth, dyledion, tai, cynhyrchion a gwasanaethau ariannol, materion defnyddwyr, cyflogaeth, iechyd, mewnfudo a lloches, materion cyfreithiol a materion yn ymwneud â pherthnasau a theuluoedd.

Mae'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth bellach yn gyfrifol am gynrychioli defnyddwyr yng Nghymru o ganlyniad i'r newidiadau yn Llywodraeth y DU i'r cyd-destun defnyddwyr[1]. O 1 Ebrill 2014 mae hyn yn cynnwys swyddogaethau statudol a chyfrifoldebau i gynrychioli defnyddwyr gwasanaethau post ac ynni.

Rydym yn fodlon i'n hymateb fod ar gael i'r cyhoedd.

Trosolwg (C1)

[1] Ar 1^{af} Ebrill 2013 trosglwyddwyd y cyfrifoldeb am gynrychioli defnyddwyr o Llais Defnyddwyr i'r Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (yn cynnwys Cyngor ar Bopeth Cymru) yn sgil adolygiad Llywodraeth y DU o'r cyd-destun defnyddwyr.

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn croesawu'r cyfle i ymateb i'r ymgynghoriad hwn. Ar y cyfan, rydym yn cefnogi nod Llywodraeth Cymru o gael dull mwy integredig o reoli dŵr ac o fanteisio i'r eithaf ar y buddiannau economaidd a chymdeithasol mewn modd tecach tra'n gwarchod ecosystemau hollbwysig a'r amgylchedd.

Rydym yn poeni yn arbennig am ddarparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i ddefnyddwyr yng Nghymru. Mae Cyngor ar Bopeth Cymru o'r farn bod sicrhau bod pob cartref yn gallu cael gwasanaethau hanfodol yn cynnwys dŵr yn rôl allweddol i'r llywodraeth. Yn 2013/14, cododd cleientiaid Canolfannau Cyngor ar Bopeth yng Nghymru bron 5,405 o broblemau yn ymwneud â gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth.

Crynodeb o’r prif bwyntiau

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

- **Mae pa mor fforddiadwy yw dŵr yn fater pwysig i gartrefi incwm isel**
- **Gall mesurau effeithlonrwydd dŵr ac addysg i ddefnyddwyr gyfrannu at leihau tlodi dŵr, ond mae angen targedu'r ddau beth yn briodol**
- **Dylid archwilio potensial llawn mesurau effeithlonrwydd dŵr cyn gwneud unrhyw benderfyniad i gyflwyno mesuryddion i bawb**
- **Dylid cynnal asesiadau o effaith fforddiadwyedd ar gyfer unrhyw gynigion a allai gynyddu costau i rai defnyddwyr, neu i bob un, yn cynnwys targedau y pen, mesuryddion i bawb a buddsoddiad sylweddol mewn seilwaith**
- **Dylai'r adolygiad arfaethedig o dlodi dŵr fod yn gynhwysfawr ac ystyried faint o ddyledion dŵr sydd gan ddefnyddwyr, gweithredu tariffau cymdeithasol ac anghenion penodol defnyddwyr nad ydynt yn gwsmeriaid uniongyrchol cwmnïau dŵr**
- **Dylid annog cwmnïau dŵr a charthffosiaeth i weithio'n agos gyda gwasanaethau gallu ariannol a chyngor, yn cynnwys darparu arian ar gyfer gwasanaethau cyngor.**

Gellir gweld ein hymateb llawn isod.

Defnyddio dŵr a charthffosiaeth mewn modd effeithlon (C13-15)

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn cefnogi'r nod o annog defnydd mwy effeithlon o ddŵr a charthffosiaeth.   Mae gennym ni nifer o sylwadau penodol ar hyn.

Targedau defnydd (C13)

Nodwn y cynnig i ystyried gwerth targedau'r cwmni o ran defnydd y pen. Er ein bod yn gweld sut y gallai hyn helpu cyflenwyr dŵr i asesu cynnydd o ran cynyddu'r defnydd effeithlon o ddŵr, rydym yn poeni am yr effaith bosibl ar ddefnyddwyr. Gallwn ragweld problemau pe byddai targed y pen yn cael ei roi ar waith ar gyfer cartrefi unigol, er enghraifft drwy strwythur prisio. Gallai hyn fod yn arbennig o ddifrifol ar gyfer defnyddwyr agored i niwed fel pobl â chyflyrau iechyd cronig y mae angen mwy o ddŵr arnynt, yn arbennig y rheini nad ydynt yn ymwybodol o dariffau cymdeithasol neu nad ydynt yn gymwys ar eu cyfer.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Wrth ystyried targedau defnydd y pen, dylid cynnwys asesiad o effaith defnyddwyr, gan roi pwyslais penodol ar anghenion defnyddwyr y mae angen iddynt ddefnyddio mwy o ddŵr, a'r rhai ar incymau isel nad ydynt yn gymwys ar gyfer tariffau cymdeithasol.

Dyfeisiau effeithlonrwydd dŵr (C13)

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn nodi'r cynnig i weithio gyda Nyth ac Arbed i annog pobl i ddarparu mesurau effeithlonrwydd dŵr. Gallai gosod dyfeisiau dŵr newydd yn lle rhai aneffeithlon wneud cyfraniad defnyddiol at gadw adnoddau dŵr ac at leihau costau defnyddwyr – yn achos yr olaf, i gartrefi y caiff eu cyflenwad dŵr ei fesur (gweler y sylwadau isod ar fesuryddion).

Bydd llawer o gartrefi ar incymau isel yn cael trafferthion talu am ddyfeisiau sy'n fwy effeithlon o ran dŵr, a byddai rhai cartrefi yn elwa o fesurau effeithlonrwydd ynni ac effeithlonrwydd dŵr fel ei gilydd.   Gallai felly wneud synnwyr i'r mesurau arbed dŵr fod ar gael ar y cyd â phecynnau cymorth ar gyfer effeithlonrwydd ynni. Fodd bynnag, bydd cartrefi hefyd a allai elwa o fesurau arbed dŵr ond sydd naill ai ddim yn gymwys ar gyfer mesurau effeithlonrwydd ynni neu sydd eisoes wedi cael help.   Bydd angen i'r gwaith o dargedu'r rhaglenni sicrhau bod yr holl ddefnyddwyr cymwys yn cael cymorth gyda mesurau arbed dŵr, p'un a ydynt hefyd yn gymwys i gael cymorth gyda mesurau arbed ynni ai peidio.

Rydym yn ymwybodol o'r bwriad i werthuso rhaglen Nyth y flwyddyn nesaf a bod ffurf tymor hwy y rhaglenni effeithlonrwydd ynni yng Nghymru heb ei phennu o hyd.   Mae'n bwysig ystyried yn ofalus pa mor addas yw'r trefniadau newydd i roi mesurau effeithlonrwydd dŵr ar waith cyn i unrhyw benderfyniad terfynol gael ei wneud.

Bydd yn allweddol hefyd sicrhau bod adnoddau digonol yn cael eu darparu ar gyfer y mesurau i hwyluso effeithlonrwydd dŵr. Ni fyddem o blaid ariannu'r adnoddau ar gyfer dyfeisiau effeithlonrwydd dŵr drwy gymryd arian o raglenni effeithlonrwydd ynni, na thrwy godi ardoll bellach ar filiau a fyddai'n effeithio'n benodol ar ddefnyddwyr sy'n cael trafferth fforddio eu dŵr. O ddewis, byddai'n well gennym ni pe bai'r arian ychwanegol ar gyfer dyfeisiau effeithlonrwydd dŵr yn cael ei ddarparu gan Lywodraeth Cymru.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Mae angen i fesurau effeithlonrwydd dŵr gael eu hanelu at bob defnyddiwr a allai elwa, waeth p'un a fyddai hefyd yn elwa o raglenni effeithlonrwydd ynni ai peidio.

Dylai Llywodraeth Cymru weithio gyda chyfryngwyr dibynadwy, yn cynnwys asiantaethau cyngor, i hyrwyddo manteision gosod dyfeisiau effeithlonrwydd dŵr a chymhwyster i gael cymorth.

Dylai Llywodraeth Cymru ystyried ariannu mesurau effeithlonrwydd dŵr drwy wariant cyffredinol ychwanegol yn hytrach na dargyfeirio arian effeithlonrwydd ynni neu godi ardoll ar filiau dŵr.

Dylai Llywodraeth Cymru ymgynghori ymhellach ar gynigion penodol ar gyfer darparu dyfeisiau effeithlonrwydd ynni, gan roi sylw penodol i dargedu defnyddwyr y rhaglen arfaethedig, cymhwyster i'r rhaglen honno a'r dull o'i hariannu.

Addysg a chyngor (C13)

Mae'r papur ymgynghori yn cynnig ymgysylltu â'r cyhoedd ynghylch y defnydd o ddŵr, er mwyn herio canfyddiadau a hyrwyddo manteision effeithlonrwydd dŵr. Rydym o blaid y syniad o addysgu defnyddwyr ar y ffaith bod angen osgoi gwastraffu dŵr. Mae ein cymheiriaid yn yr Alban wedi canfod bod eu defnyddwyr nhw yn awyddus i gyfrannu at nodau amgylcheddol, ar yr amod eu bod yn cael eu hysbysu'n ddigonol a'u grymuso i wneud hynny. Canfu astudiaeth a gynhaliwyd ganddynt a oedd yn seiliedig ar archwiliad trylwyr o agweddau ymhlith defnyddwyr dŵr gydag amrywiaeth o nodweddion fod y rhan fwyaf ohonynt o'r farn y dylid annog pobl i ddefnyddio llai o ddŵr[2].

Byddai defnyddio dŵr yn fwy effeithlon hefyd o fudd penodol i gartrefi sydd â mesuryddion dŵr drwy leihau biliau. Gallai hefyd leihau eu costau ynni a'u

---

[2] A matter of principles: domestic consumers' attitude towards paying for water in Scotland, Dyfodol Defnyddwyr, Mawrth 2014, t23 http://www.consumerfutures.org.uk/files/2014/03/A-matter-of-principles.pdf; gweler hefyd Consumer Focus Scotland response to Scottish Water's consultation 'Shaping the future of your water and waste water services – draft strategic projections', Mawrth 2013, t9, http://www.consumerfocus.org.uk/scotland/files/2013/03/CFS-response-to-Scottish-Water-Consultation-Shaping-the-future-of-your-water-and-waste-water-services.pdf

hallyriadau carbon, er enghraifft drwy beidio â gwresogi mwy o ddŵr nag sydd ei angen.

Mae annog pobl i ddefnyddio dyfeisiau sy'n fwy effeithlon o ran dŵr yn fwy tebygol o lwyddo os byddant yn ymwybodol o'r arbedion posibl yn y defnydd o ddŵr a chostau a ddaw yn sgil newidiadau penodol – er enghraifft dyfeisiau fflysio toiledau mwy effeithlon. Dylai'r cwmnïau dŵr weithio gydag asiantaethau cyngor a chyfryngwyr dibynadwy eraill i godi ymwybyddiaeth o'r arbedion posibl ac o'r cymhwyster i gael help. Dylai'r negeseuon fod yn briodol i ddefnyddwyr sydd ar fesuryddion a defnyddwyr nad ydynt ar fesuryddion, gan y bydd yr effaith yn wahanol iddynt.

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru o'r farn bod defnyddwyr domestig yn fwy tebygol o newid y modd y byddant yn defnyddio dŵr a gosod dyfeisiau newydd yn lle rhai aneffeithlon os ydynt yn argyhoeddedig bod ymdrech ddigonol yn cael ei gwneud i leihau gwastraff mewn systemau cyflenwi a dosbarthu (gweler ein sylwadau isod ar ollyngiadau), a bod defnyddwyr y sector diwydiannol a'r sector cyhoeddus hefyd yn gweithio i wella effeithlonrwydd ynni.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Dylai'r defnyddwyr gael negeseuon clir am fanteision dyfeisiau effeithlonrwydd dŵr a'r camau gweithredu a gaiff eu cymryd i leihau aneffeithlonrwydd mewn mannau eraill, er enghraifft gollyngiadau.

Gwasanaeth cyngor ar adnoddau i fynd i'r afael â materion effeithlonrwydd

Mae'r papur ymgynghori yn cyfeirio at wasanaeth cyngor ar adnoddau newydd i helpu cartrefi ac eraill i fynd i'r afael â materion yn ymwneud ag effeithlonrwydd adnoddau. Fodd bynnag, fawr iawn o wybodaeth a ddarperir am sut y caiff hyn ei ddarparu a'i hyrwyddo. Gwnaed newidiadau yn ddiweddar i wasanaethau cyngor ar ynni i ddefnyddwyr yng Nghymru ac mae angen egluro'r berthynas rhwng y gwasanaeth newydd a'r rhaglenni cyngor ar ynni sydd ar gael nawr ac yn y dyfodol.

Gallai rhaglen unigol ar gyfer cyngor ar ynni a dŵr/carthffosiaeth ddwyn manteision o ran arbedion maint a marchnata, yn arbennig i'r cartrefi hynny sydd fwyaf mewn angen. Bydd rhai meysydd lle bydd cyngor ar ddŵr ac ynni yn gorgyffwrdd (e.e. defnyddio'r gawod yn lle'r bath).

Fodd bynnag, os mai dyma'r bwriad, bydd yn hanfodol bod y gwasanaeth cyngor ar adnoddau wedi'i gynllunio'n ofalus i gyflawni'r rôl amlochrog hon ac nad yw cyngor ar leihau'r defnydd o ddŵr ac ar ddefnyddio carthffosiaeth mewn modd priodol yn cael ei ystyried yn ychwanegol i raglenni cyngor ar ynni presennol. Unwaith eto, mae'n bwysig bod arian ar gyfer cyngor ar effeithlonrwydd dŵr yn ychwanegol ac nad yw'n cael ei ddargyfeirio o'r hyn sydd ar gael ar hyn o bryd ar gyfer cyngor ar effeithlonrwydd ynni. O gofio ein

cyfrifoldebau statudol mewn perthynas â defnyddwyr ynni, byddai Cyngor ar Bopeth Cymru yn croesawu'r cyfle i drafod y cynigion hyn yn fanylach.

Os bydd hyn yn cael ei weithredu, bydd hi'n bwysig i'r gwasanaeth cyngor arfaethedig gael ei hyrwyddo'n eang i ddefnyddwyr er mwyn sicrhau bod llawer ohonynt yn ymwybodol ohono a'i fod ar gael yn hawdd. Mae angen i ddefnyddwyr gael gafael ar wasanaethau cyngor drwy amrywiaeth o sianelau yn cynnwys wyneb yn wyneb, dros y ffôn ac ar-lein. Bydd angen i drefniadau ar gyfer derbyn atgyfeiriadau gan asiantaethau cyngor a chyfryngwyr dibynadwy eraill fod yn flaenoriaeth uchel.

Ni fydd modd datrys pob problem yn ymwneud â dŵr a charthffosiaeth drwy fod yn fwy effeithlon. Bydd angen i'r gwasanaeth cyngor arfaethedig weithio'n agos gyda darparwyr cyngor eraill fel y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth i sicrhau cyd-atgyfeiriadau effeithiol o ran defnyddwyr y mae angen cyngor arnynt, ynghylch effeithlonrwydd adnoddau yn ogystal â materion cysylltiedig fel dyledion dŵr.

Mae'r papur ymgynghori hefyd yn cyfeirio at gwmnïau dŵr sy'n darparu cyngor ar ddŵr ac ynni i gartrefi. O ran egwyddor, gallai cyngor gan amrywiaeth o ffynonellau gynyddu faint o wybodaeth a chymorth ymarferol sydd ar gael. Gall hefyd helpu i atgyfnerthu negeseuon am ba mor fforddiadwy yw dŵr a sut y gellir ei ddefnyddio'n fwy effeithlon.

Fodd bynnag, mae'n bwysig bod pob sefydliad sy'n rhoi cyngor ar effeithlonrwydd dŵr ac ynni yn darparu negeseuon cyson a bod gwasanaethau yn gweithio mewn modd cydgysylltiedig. Yn sgil profiad yn y sector ynni[3], credwn ei bod hi'n allweddol bod defnyddwyr yn gallu cael gafael ar gyngor annibynnol sy'n seiliedig ar adnoddau ac sydd wedi cael llawer o gyhoeddusrwydd yng nghyd-destun defnyddio dŵr a charthffosiaeth.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

- **Dylai Llywodraeth Cymru ymgynghori â chyrff defnyddwyr priodol, yn cynnwys Cyngor ar Bopeth Cymru, ar rôl a gweithrediad y gwasanaeth cyngor ar adnoddau arfaethedig.**

- **Mae angen i Lywodraeth Cymru sicrhau bod cyngor ar effeithlonrwydd dŵr ac ynni yn gyson ar draws pob ffynhonnell a'i fod yn cael ei roi mewn modd cydgysylltiedig.**

- **Mae angen i'r gwasanaeth cyngor ar effeithlonrwydd adnoddau arfaethedig:**

[3] Gweler er enghraifft http://www.citizensadvice.org.uk/index/policy/policy_publications/er_fuel_water_post_digital_telecoms/cr_fuel_water_post_digital_telecoms/ofgem_mir_referral_consultation_response.htm a http://www.cse.org.uk/projects/view/1225

- **fod wedi'i gynllunio i roi cyngor cynhwysfawr ar y defnydd o ddŵr a charthffosiaeth, ac nid dim ond ychwanegu at y cyngor ar ynni**
- **bod yn glir pwy yw ei gynulleidfa darged a'r neges i'w chyfleu**
- **bod yn hawdd i'r holl ddefnyddwyr yng Nghymru gael gafael arno drwy amrywiaeth o sianelau**
- **hwyluso atgyfeiriadau at/gan wasanaethau cyngor eraill fel Cyngor ar Bopeth**
- **cael ei ystyried yn annibynnol ac yn ddiduedd gan ddefnyddwyr.**

Mesuryddion (C14)

Sylwn o'r papur ymgynghori fod Llywodraeth Cymru yn bwriadu asesu ac ymgynghori ar yr opsiynau ar gyfer mesur yr holl gyflenwadau dŵr yng Nghymru.

Mae gan Cyngor ar Bopeth Cymru bryderon difrifol am y posibilrwydd o gyflwyno mesuryddion i bawb yng Nghymru, yn arbennig mewn perthynas â'u heffaith ar filiau cwsmeriaid a'u gallu i dalu. Dylai sicrhau nad yw teuluoedd â phlant, pobl ag anableddau a/neu gyflyrau iechyd cronig a'r rhai ar incymau isel (p'un a ydynt ar dariffau cymdeithasol ar hyn o bryd ai peidio) yn wynebu anfantais drwy orfod talu mwy yn sgil gosod mesuryddion i bawb, fod yn un o'i hegwyddorion allweddol.

Mae gosod mesuryddion, boed drwy ddewis yr unigolyn neu drwy raglen i bawb, yn debygol o arwain at arbedion i rai cartrefi ac at filiau uwch i gartrefi eraill. Rhaid ystyried effaith hyn p'un a gaiff mesuryddion eu cyflwyno i bawb yng Nghymru ai peidio.

Bydd rhai cartrefi yn arbed arian drwy gael mesurydd wedi'i osod. Yn y cyfryw achosion, mae'n briodol cynghori'r cartref hwnnw i newid i fesurydd. Mae'r Canolfannau Cyngor ar Bopeth a'n gwefan gyhoeddus Adviceguide yn tynnu sylw at y ffaith y gall cartrefi nad ydynt yn defnyddio llawer o ddŵr ac/neu sydd â gwerth trethiannol uchel arbed arian yn sgil gosod mesurydd dŵr.

Fodd bynnag, tynnwn sylw hefyd at yr anfanteision posibl i ddefnyddwyr unigol sy'n ystyried newid i fesurydd yn cynnwys ansicrwydd biliau a chostau ychwanegol y gellir eu hwynebu os bydd dŵr yn gollwng. Pwysleisiwn hefyd y ffaith bod cwsmeriaid fel arfer yn gallu newid i daliadau heb fesurydd o fewn y deuddeg mis cyntaf os bydd eu biliau'n cynyddu. Mae'r wybodaeth hon yn hollbwysig ac os ydym yn mynd i annog cwsmeriaid i ddefnyddio mesuryddion, rhaid dweud wrthynt am hyn hefyd gan nad ydym am weld pobl yn wynebu anfantais o ganlyniad i'w penderfyniad i newid i fesurydd[4].

---

[4] Citizens Advice: Affordable water: a consultation on the Government's proposals following the Walker Review of charging, response to Defra, Mehefin 2011, t14

Bydd cyflwyno mesuryddion dim ond i'r cartrefi hynny a fyddai'n elwa'n ariannol, wrth gwrs, yn lleihau incwm y cwmnïau dŵr, gan arwain at filiau uwch i gartrefi nad ydynt ar fesuryddion[5]. Mae'n bwysig monitro effaith cyflwyno mesuryddion yn rhannol ar y costau i gartrefi nad ydynt ar fesuryddion o gwbl.

Rydym yn cydnabod bod y cysylltiad presennol rhwng gwerthoedd eiddo a thaliadau dŵr (heb fesurydd) yn fesur dirprwyol bras ac amherffaith iawn ar gyfer lefelau incwm. Gall rhai defnyddwyr (er enghraifft pensiynwyr ar incymau isel sy'n byw mewn eiddo band treth gyngor uwch) gael biliau uchel iawn ond efallai nad ydynt yn ymwybodol o'r posibilrwydd o arbed drwy newid i gyflenwad ar fesurydd. Gallai'r cyfryw gwsmeriaid elwa o'r cynllun mesuryddion i bawb, yn arbennig be byddent yn cael cymorth gyda mesurau a chyngor ar sut mae defnyddio dŵr yn effeithlon[6].

Fodd bynnag, i raddau cyfyngedig, gellir ystyried bod y cysylltiad presennol rhwng gwerthoedd eiddo a thaliadau dŵr (heb fesurydd) yn adlewyrchu'r gallu i dalu. Ni fydd newid i system lle bydd pob busnes a chartref yn talu am yr hyn y mae'n ei ddefnyddio yn decach i bob defnyddiwr o ran ei angen.

Er enghraifft, byddai newid i system lle byddai pawb ar fesurydd yn debygol o gynyddu costau'n sylweddol ar gyfer teulu sydd â nifer o blant yn byw mewn eiddo band isel. Mae risg y byddai hyn yn digwydd hyd yn oed pe byddai gosod mesurydd yn peri iddynt leihau eu defnydd gwirioneddol. Byddai'n bwysig sicrhau bod cymorth priodol, yn cynnwys tariffau cymdeithasol, ar gael i gartrefi yr effeithir arnynt fel hyn. Heb gymorth digonol, ceir risg y bydd defnyddwyr yn lleihau eu defnydd o ddŵr, er enghraifft i ymolchi, golchi dillad neu fflysio'r toiled, i'r graddau y byddai'n rhoi eu hiechyd a'u hylendid personol yn y fantol.

Mae gosod mesuryddion i bawb yn codi problemau eraill. Cydnabyddwn fyrdwn y ddadl y gallai gosod mesuryddion ar gyfer yr holl gyflenwadau dŵr yng Nghymru annog defnyddwyr i roi mwy o ystyriaeth i werth dŵr. Byddai hyn yn fuddiol o ran defnyddio adnoddau mewn modd effeithlon pe bai'n golygu bod cartrefi sy'n defnyddio mwy o ddŵr nag sydd ei angen arnynt yn dechrau defnyddio llai. Fodd bynnag, yn ogystal â'r risg y byddai rhai cwsmeriaid yn lleihau cymaint ar eu defnydd i'r graddau y byddai eu hiechyd a'u lles yn y fantol, dylid ystyried y posibilrwydd y byddai cwsmeriaid, nad yw fforddio dŵr yn broblem iddynt, yn dewis peidio â lleihau faint maent yn ei ddefnyddio.

Waeth p'un a gaiff mesuryddion eu gosod ai peidio, bydd defnyddio llai o ddŵr yn gofyn i ddefnyddwyr fod yn ymwybodol o ymddygiad mwy effeithlon o ran dŵr, ac yn gofyn iddynt gael eu hannog neu eu galluogi i osod dyfeisiau arbed dŵr. Mae Cyngor ar Bopeth Cymru o'r farn y dylai Llywodraeth Cymru flaenoriaethu rhaglenni cymorth ymarferol ac addysg i ddefnyddwyr, a

[5] Ymateb Llais Defnyddwyr Cymru i Ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar Adolygiad Walker o Daliadau a Godir ar gartrefi am Wasanaethau Dŵr a Charthffosiaeth, Gorffennaf 2011.
[6] Gweler er enghraifft Consumer Futures: Keeping your head above water: A study into household water debt in Scotland, Chwefror 2014

galluogi'r rhain i ddod i rym cyn gwneud unrhyw benderfyniad ar fesuryddion i bawb.

Fel y mae'r papur ymgynghori yn ei gydnabod, mae mesuryddion i bawb hefyd yn cwestiynu sut y bwriedir talu am gostau gosod mesuryddion. Os mai biliau cwsmeriaid fydd yn talu am hyn, bydd biliau dŵr yr holl ddefnyddwyr yng Nghymru yn codi, a bydd hyn, yn arbennig, yn gwaethygu effaith mesuryddion ar y rheini sy'n debygol o dalu mwy o dan y system sy'n gysylltiedig ag eiddo. Er y gellid gosod tariffau cymdeithasol yn erbyn hyn i'r rhai hynny sy'n cael yr anhawster mwyaf i dalu, byddai'n ychwanegu ymhellach at filiau cwsmeriaid nad ydynt yn gymwys i gael cymorth ariannol.

Gallai ymestyn cwmpas y tariffau cymdeithasol dros y cyfnod talu am gostau gosod y mesuryddion fynd i'r afael â hyn. Fodd bynnag, byddai hyn yn cynyddu'r gost ymhellach ar gyfer y rheini nad ydynt yn gymwys ar gyfer y tariffau cymdeithasol o hyd. Yr ateb gorau fyddai pe bai Llywodraeth Cymru yn talu am y gost.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Mae gosod mesuryddion yn wirfoddol yn parhau i fod yn ffordd briodol i rai cwsmeriaid leihau eu biliau dŵr.

Yn absenoldeb mesuryddion i bawb, mae angen monitro effaith annog cwsmeriaid i ddefnyddio mesuryddion dŵr yn ofalus.

Dylai Llywodraeth Cymru roi rhaglen gynhwysfawr ar waith ar gyfer codi ymwybyddiaeth o ddefnyddio dŵr mewn modd effeithlon a chymorth ymarferol cyn bwrw ati i osod mesuryddion i bawb.

Os yw gosod mesuryddion i bawb yn opsiwn a gaiff ei ystyried, mae angen asesu effaith y gost i gwsmeriaid yn llawn.

Gollyngiadau (C15)

Gall gollyngiadau olygu mwy o gostau i'r defnyddiwr a llai o gyflenwad ar adegau o brinder dŵr. Mae Cyngor ar Bopeth Cymru o'r farn ei bod hi'n anghywir o ran egwyddor i ddefnyddwyr orfod talu mwy am eu dŵr oherwydd gollyngiadau sydd, er bod modd eu hosgoi, y tu hwnt i'w rheolaeth.

Rydym yn cydnabod bod lleihau gollyngiadau ynddo'i hun yn debygol o gostio arian a bod Ofwat yn ei gwneud hi'n ofynnol i gwmnïau dŵr weithredu yn unol â lefel economaidd gynaliadwy gollyngiadau, sy'n nodi lefel y gollyngiadau sy'n sicrhau'r gwerth gorau am arian i ddefnyddwyr[7].

Bydd defnyddwyr am fod yn dawel eu meddwl bod galwadau iddynt reoli eu defnydd dŵr eu hunain yn fwy effeithlon yn cael eu cyfateb gan ymdrechion

[7] http://www.ofwat.gov.uk/sustainability/waterresources/leakage/

gan y cwmnïau dŵr i leihau gollyngiadau mor effeithiol a chost-effeithiol â phosibl. Dylai'r cwmnïau dŵr anelu at fodloni mesur y diwydiant sef y 'Lefel Economaidd Gollyngiadau' - y pwynt lle mae'r gost o atgyweirio gollyngiadau yn fwy na'r gost o arbed oherwydd gwerth y dŵr sy'n gollwng o'r system[8].

Nodwn y cynnydd sydd wedi'i wneud o ran lleihau gollyngiadau a bod Llywodraeth Cymru yn disgwyl i gwmnïau dŵr ddatblygu dull strategol o reoli gollyngiadau a bydd hynny'n rhagweld gostyngiad yng nghyfanswm y gollyngiadau yn ystod y cyfnod cynllunio.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Dylai Llywodraeth Cymru barhau i fonitro cynnydd yn agos o ran lleihau gollyngiadau yn erbyn targedau Ofwat, ac annog cwmnïau i ystyried dulliau arloesol o leihau gollyngiadau, yn cynnwys gosod prif bibellau cyfanwerthol newydd lle bo'n briodol[9].

Pa mor fforddiadwy yw dŵr a darparu gwasanaethau gwych i gwsmeriaid (C16-18)

Yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae pa mor fforddiadwy yw dŵr a dyledion dŵr wedi cael eu nodi fel problem allweddol i lawer o ddefnyddwyr[10]. Mae profiad cleientiaid Cyngor ar Bopeth yn parhau i ddangos bod talu am ddŵr yn broblem i lawer o bobl. Caiff ein tystiolaeth ei thrafod yn fanylach yn ein sylwadau ar ddelio â dyledion dŵr isod.

Credwn fod incymau isel yn un rheswm sylfaenol pam mae pobl yn cael trafferthion gyda phroblemau dŵr. Un ffordd syml o wella pa mor fforddiadwy yw dŵr fyddai gwella incymau pobl[11].

Fodd bynnag, nid oes unrhyw fudd-dal lles yng Nghymru a Lloegr sydd wedi'i anelu'n benodol at helpu i dalu am gostau dŵr[12], ac yn yr hinsawdd diwygio lles bresennol mae'n annhebygol y byddai galw ar y llywodraeth ganolog i gyflwyno budd-dal o'r fath yn llwyddo.

[8] Cyngor Defnyddwyr Cymru: astudiaeth o ollyngiadau (yn Saesneg yn unig), Mehefin 2013,1.4 http://www.ccwater.org.uk/waterissues/currentkeywaterissues/leakage/
[9] http://www.ccwater.org.uk/waterissues/currentkeywaterissues/leakage/
[10] Gweler er enghraifft Ofwat: Affordable for al: how we can help those who struggle to pay their water bills, Mai 2011, http://www.ofwat.gov.uk/future/customers/metering/affordability/prs_inf_afford.pdf; JRF: 'Water poverty' the new 'fuel poverty' for vulnerable households as we attempt to tackle impacts of climate change, Chwefror 2011, http://www.jrf.org.uk/media-centre/water-poverty-fuel-poverty-vulnerable-households-5571
[11] Citizens Advice: Affordable water: a consultation on the Government's proposals following the Walker Review of charging, response to Defra, Mehefin 2011, t3
[12] Yn yr Alban gall cartrefi sy'n cael Gostyngiad y Dreth Gyngor gael hyd at 25% o ostyngiad ar gostau dŵr a charthffosiaeth o 1 Ebrill 2013 ymlaen, Water and Sewerage Charges (Exemption and Reduction) (Scotland) Regulations 2006 (OSA 2006/72)

Felly, rydym yn canolbwyntio yn yr ymateb hwn ar leihau cost gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i ddefnyddwyr.

Prin yw'r opsiynau ar gyfer lleihau costau. Yn wahanol i ddefnyddwyr ynni, nid oes gan gwsmeriaid dŵr domestig yr opsiwn o newid cyflenwyr er mwyn lleihau eu costau.

Ym marn Cyngor ar Bopeth Cymru, er mwyn helpu i ddatrys problemau sy'n gysylltiedig â pha mor fforddiadwy yw dŵr, dylid dileu rhai elfennau o filiau dŵr, fel draenio priffyrdd[13] a chostau amgylcheddol a'u hariannu drwy ddulliau eraill, ac rydym ni wedi crybwyll hyn wrth y llywodraeth ganolog[14]. Fodd bynnag, cydnabyddwn unwaith eto fod hyn, ar y cyfan, y tu hwnt i reolaeth Llywodraeth Cymru.

Mae'n debygol felly, er mwyn mynd i'r afael â dyledion a phroblemau sy'n gysylltiedig â pha mor fforddiadwy yw dŵr, y bydd angen cyfuniad o fesurau lleihau costau cyflenwi dŵr a charthffosiaeth (fel lleihau gollyngiadau), cynyddu pa mor effeithlon y bydd defnyddwyr yn defnyddio dŵr a charthffosiaeth, a helpu'r rheini sy'n cael trafferth talu eu biliau dŵr a charthffosiaeth, drwy dariffau cymdeithasol a darparu gwasanaethau cyngor.

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn gadarn o blaid y cynnig i gynnal adolygiad o dlodi dŵr. Yn yr adrannau canlynol, awn i'r afael yn benodol â phroblemau yn ymwneud â thariffau cymdeithasol, dyledion dŵr a charthffosiaeth a rhoi cyngor a chymorth i ddefnyddwyr sy'n cael trafferth talu eu biliau dŵr.

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru hefyd o'r farn bod dulliau cadarn o fonitro tlodi dŵr dros y tymor hwy yn hanfodol er mwyn sicrhau bod rhaglenni yn cael eu targedu'n briodol a bod cynnydd yn cael ei fesur. Mewn tystiolaeth a gyflwynwyd yn ddiweddar i ymchwiliad y Cynulliad Cenedlaethol i effeithlonrwydd ynni a thlodi tanwydd yng Nghymru, awgrymom y gellid defnyddio Arolwg Cenedlaethol Cymru i nodi i ba raddau y ceir tlodi tanwydd mewn cartrefi[15]. Yn yr un modd, gellid defnyddio'r arolwg i gymharu data ar incymau, gwariant ar ddŵr a faint o ddŵr sydd ei angen ar gartref yn cynnwys nifer y plant a chyflyrau iechyd cronig.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

- **dylai'r adolygiad arfaethedig o dlodi dŵr fynd i'r afael â'r canlynol**
  - **I ba raddau y ceir tlodi dŵr yng Nghymru o ran cartrefi'n talu mwy na 3% o incwm y cartref am ddŵr a charthffosiaeth**
  - **Tariffau cymdeithasol a chymorth i ddefnyddwyr ar incymau isel**

[13] http://www.ofwat.gov.uk/regulating/charges/prs_web_chargespg_54highways#
[14] Citizens Advice: Affordable water: a consultation on the Government's proposals following the Walker Review of charging, response to Defra, Mehefin 2011
[15] Cyngor ar Bopeth Cymru: Ymateb i ymchwiliad Pwyllgor yr Amgylchedd a Chynaliadwyedd Cynulliad Cenedlaethol Cymru i effeithlonrwydd ynni a thlodi tanwydd yng Nghymru – Mehefin 2014

- **I ba raddau y mae pobl mewn dyledion**
- **Dulliau cwmnïau dŵr o gasglu arian a rheoli dyledion**
- **Rhoi cyngor ar ddyledion**
- **Addysg i ddefnyddwyr**

- **dylai Arolwg Cenedlaethol Cymru gasglu data ar y canlynol**

  - **Mynediad at y prif gyflenwad dŵr a charthffosiaeth**
  - **P'un a oes mesurydd dŵr wedi'i osod**
  - **P'un a yw'r cartref yn cael cymorth ariannol gyda biliau dŵr (e.e. Cymorth Dŵr Cymru)**
  - **Cyflyrau cronig sy'n effeithio ar yr angen am ddŵr.**

Byddai Cyngor ar Bopeth Cymru yn fwy na bodlon cyflwyno tystiolaeth i'r adolygiad a gweithio gyda Llywodraeth Cymru ar y mater hwn fel sy'n briodol.

Tariffau Cymdeithasol: gofyniad

Gall tariffau cymdeithasol fod yn ffordd ddefnyddiol o helpu cartrefi sy'n cael trafferthion talu eu biliau dŵr a charthffosiaeth. Cytunwn â barn Llywodraeth Cymru[16] y dylai tariffau cymdeithasol, wrth fynd i'r afael â pha mor fforddiadwy yw'r gwasanaethau hyn, ategu mesurau eraill, yn cynnwys defnyddio dŵr mewn modd effeithlon dŵr ac addysg i ddefnyddwyr, fel y nodir mewn man arall yn yr ymateb hwn.

Nodwn y canllawiau y mae Llywodraeth Cymru wedi'u rhoi i gwmnïau dŵr ac Ofwat a'r ffaith y caiff y canllawiau ar dariffau cymdeithasol eu hadolygu ar sail y strategaeth ddŵr[17]. Mae gennym ni nifer o sylwadau ar rôl a gweithrediad y tariffau cymdeithasol.

Mae Llywodraeth Cymru yn disgwyl y bydd cwmnïau dwr wedi cyflwyno tariff cymdeithasol erbyn 2014, ond nid yw hyn, yn ôl pob golwg, yn ofynnol[18]. Yn ein barn ni, mae anfanteision ynghlwm wrth roi disgresiwn i gwmnïau dŵr a charthffosiaeth unigol benderfynu a ydynt yn mynd i gyflwyno tariff cymdeithasol ai peidio, a pha lefel o gymorth ac amodau cymhwyster ddylai fod yn berthnasol. O brofiad blaenorol gyda thariffau cymdeithasol yn y sector ynni, mae cryn amrywiaeth a diffyg cysondeb yn ei gwneud hi'n anodd i

---

[16] Llywodraeth Cymru: Canllawiau i gwmnïau dŵr a charthffosiaeth a'r awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr (Ofwat), mewn perthynas â thariffau cymdeithasol o dan adran 44 o Ddeddf Rheoli Llifogydd a Dŵr 2010, t4
[17] Llywodraeth Cymru: Canllawiau i gwmnïau dŵr a charthffosiaeth a'r awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr (Ofwat), mewn perthynas â thariffau cymdeithasol o dan adran 44 o Ddeddf Rheoli Llifogydd a Dŵr 2010, t8, http://wales.gov.uk/topics/environmentcountryside/epq/waterflooding/publications/social-tariff-guidance/?skip=1&lang=cy
[18] Llywodraeth Cymru:Dogfen Ymgynghori: Strategaeth Ddŵri Gymru, Ebrill 2014, t46

gwsmeriaid ddeall p'un a ydynt yn gymwys i gael tariff cymdeithasol eu cyflenwr ai peidio[19].

Os nad yw tariffau cymdeithasol yn mynd i fod yn orfodol yng Nghymru, yna fel safon ofynnol, dylai fod disgwyl i gwmnïau sy'n penderfynu peidio â chyflwyno tariff cymdeithasol ymgynghori â'u cwsmeriaid, y Cyngor Defnyddwyr Dŵr a chyrff eraill sy'n cynrychioli defnyddwyr[20], gan gyfiawnhau eu penderfyniad a cheisio sicrhau cytundeb gyda rhanddeiliaid a Llywodraeth Cymru ar gamau gweithredu amgen ar eu rhan i gynorthwyo cwsmeriaid sy'n cael trafferth talu eu biliau dŵr.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

- **Dylai tariffau cymdeithasol fod yn ofyniad gorfodol i gwmnïau dŵr**
- **Yn absenoldeb gofyniad o'r fath, dylai fod yn ofynnol i gwmnïau ymgynghori'n eang os byddant yn penderfynu peidio â chyflwyno tariff cymdeithasol a rhoi darpariaeth amgen ar waith i ddefnyddwyr sy'n cael trafferth talu eu biliau dŵr.**

Tariffau cymdeithasol: traws-gymhorthdal a'r effaith ar gwsmeriaid eraill

Mae tariffau cymdeithasol a gaiff eu hariannu gan ardoll ar filiau cwsmeriaid eraill yn anochel yn cwestiynu'r cydbwysedd rhwng y lefel o gymorth i'r rhai sydd ei angen fwyaf a'r costau i ddefnyddwyr eraill o ran biliau dŵr uwch. Drwy wasgaru costau tariff cymdeithasol cwmni rhwng yr holl ddefnyddwyr dŵr, bydd y rheini ar incymau is yn talu mwy, ar gyfartaledd. Hyd yn oed oes caiff y rheini sy'n gymwys i dalu'r tariff cymdeithasol eu heithrio rhag talu'r gyfradd unffurf, mae hyn yn dal i fod yn annheg gan y bydd bob amser amrywiad sylweddol o fewn y grŵp o gwsmeriaid nad ydynt yn gymwys a byddai'r rheini ar incymau isel yn dal i wynebu anfantais[21].

Yn ein barn ni, byddai cymorth cymdeithasol wedi'i ariannu gan y llywodraeth yn ffordd decach o lawer o ddosbarthu costau cymorth na thraws-gymhorthdal ymhlith cwsmeriaid dŵr a charthffosiaeth. Fodd bynnag, cydnabyddwn fod y posibilrwydd hwn wedi'i wrthod gan y llywodraeth ganolog a bod llawer o bwysau ar gyllideb Llywodraeth Cymru ei hun, a allai rwystro cam o'r fath ar hyn o bryd.

Os yw cwmnïau dŵr yn bwriadu ariannu cymorth, yn y pen draw eu cwsmeriaid sy'n talu am hyn ac mae risg y gall rhai cwsmeriaid mewn

---

[19] Cyngor ar Bopeth: Affordable water: a consultation on the Government's proposals following the Walker Review of charging, response to Defra, Mehefin 2011, t7

[20] Company Social Tariffs: Consultation on guidance to water and sewerage undertakers and the Water Services Regulation Authority under Section 44 of the Flood and Water Management Act 2010, Citizens Advice response to Defra, Ionawr 2012, t3 www.citizensadvice.org.uk/defra_water_social_tariffs_consultation_final.pdf

[21] Citizens Advice: Affordable water: a consultation on the Government's proposals following the Walker Review of charging, response to Defra, Mehefin 2011, t12

trafferthion orfod talu i gefnogi cwsmeriaid eraill yn eu rhanbarth, er nad ydyn nhw eu hunain yn cael unrhyw gymorth. Mae hyn yn debygol o effeithio'n benodol ar gwsmeriaid nad ydynt, o drwch blewyn, yn gymwys i gael y tariffau cymdeithasol.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Wrth adolygu'r canllawiau ar dariffau cymdeithasol, dylai Llywodraeth Cymru roi sylw penodol i sefyllfa cwsmeriaid nad ydynt, o drwch blewyn, yn gymwys i gael y tariffau hynny.

Wrth dargedu mesurau effeithlonrwydd ac addysg i ddefnyddwyr, dylai Llywodraeth Cymru hefyd roi sylw penodol i gwsmeriaid nad ydynt, o drwch blewyn, yn gymwys i gael tariffau cymdeithasol.

Tariffau Cymdeithasol: lefelau cymorth

Nodwn er bod y canllawiau ar dariffau cymdeithasol yn awgrymu y dylai lefel resymol o draws-gymhorthdal fod hyd at 2.5% o fil dŵr a charthffosiaeth cyffredinol cwmni, nid oes ffigur penodol mewn perthynas â lefel taliadau gostyngol. Y cyfan y mae canllawiau Llywodraeth Cymru yn ei wneud yw dangos y dylai tariffau cymdeithasol ddwyn buddiannau ystyrlon i nifer sylweddol o gwsmeriaid y mae angen cymorth arnynt ac y dylai'r buddiannau fod yn ddigon mawr i annog cwsmeriaid i wneud cais am y tariffau[22]. Gallai'r adolygiad arfaethedig o dlodi dŵr a'r defnydd o Arolwg Cenedlaethol Cymru (gweler uchod) i fonitro lefelau tlodi dŵr ddarparu data cefndir defnyddiol o ran nodi lefel briodol o gymorth ac asesu ei effaith ar ddefnyddwyr.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Wrth adolygu'r canllawiau ar dariffau cymdeithasol, dylai Llywodraeth Cymru ystyried canllawiau mwy penodol ar lefel y cymorth i'w gynnig.

Tariffau Cymdeithasol: cymhwyster

Mae'r canllawiau ar dariffau cymdeithasol yn mynd i'r afael â sut y bwriedir pennu pwy sy'n gymwys. Ar hyn o bryd mae cynllun Dŵr Cymru yn seiliedig ar ddull awdurdodi lle mae'r rheini sy'n cael mathau penodol o fudd-daliadau lles yn gymwys, ar yr amod bod cyflwr meddygol penodol arnynt sy'n ei gwneud hi'n ofynnol iddynt ddefnyddio mwy o ddŵr, neu os oes ganddynt dri o blant neu fwy o dan 19 oed ac mewn addysg amser llawer yn byw yn y cartref.

[22] Llywodraeth Cymru: Canllawiau i gwmnïau dŵr a charthffosiaeth a'r awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr (Ofwat), mewn perthynas â thariffau cymdeithasol o dan adran 44 o Ddeddf Rheoli Llifogydd a Dŵr 2010, t8, http://wales.gov.uk/topics/environmentcountryside/epq/waterflooding/publications/social-tariff-guidance/?skip=1&lang=cy

Bydd hi'n bwysig i unrhyw adolygiad o'r canllawiau ar dariffau cymdeithasol ystyried effaith cyflwyno'r diwygiadau lles dros yr ychydig flynyddoedd nesaf. Ar hyn o bryd mae credyd cynhwysol wedi'i restru fel un o'r budd-daliadau cymwys, ond prin iawn yw nifer y defnyddwyr yng Nghymru sy'n cael credyd cynhwysol ar hyn o bryd. Bydd penderfynu pa grwpiau o bobl sy'n cael credyd cynhwysol ddylai gael cymorth ychwanegol yn her[23]. Mae Llywodraeth Cymru eisoes wedi mynd i'r afael â'r mater hwn o ran ei chynlluniau awdurdodi[24] ei hun a bydd hi'n bwysig i gwmnïau dŵr wneud yr un peth, ac adolygu'r effaith wrth i gredyd cynhwysol gael ei gyflwyno'n raddol.

O ran y system fudd-daliadau a chredydau treth cyn cyflwyno'r credyd cynhwysol, credwn ei bod hi'n bwysig i'r rheini ar incymau isel, ond nad ydynt yn cael budd-daliadau na chredydau treth, gael cymorth hefyd[25]. Mae canllawiau Llywodraeth Cymru ar dariffau cymdeithasol o'r farn mai penderfyniad cwmnïau dŵr yw p'un a ddylid cynnal asesiadau unigol yn hytrach na dull awdurdodi[26]. Byddai cost gweinyddu asesiadau unigol yn fwy na cost cynllun a oedd yn defnyddio dulliau awdurdodi yn unig, gan y byddai'r asesiadau'n golygu gwirio tystiolaeth o incwm yn ogystal â llythyrau hawlio budd-daliadau. Ond nid yw hyn yn broblem anorchfygol, ac fe nodwn fod rhai cwmnïau ynni bellach yn defnyddio incwm isel yn ogystal â dulliau awdurdodi fel modd i dargedu eu had-daliadau drwy'r cynllun disgownt cartrefi cynnes[27].

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Wrth adolygu ei chanllawiau ar dariffau cymdeithasol, dylai Llywodraeth Cymru annog cwmnïau dŵr i ystyried gwneud mwy o bobl yn gymwys i'w cael, er enghraifft defnyddwyr sy'n cael budd-daliadau neu gredydau treth NEU ddefnyddwyr sydd ar incwm sy'n is na throthwy penodol.

Cartrefi nad ydynt yn gwsmeriaid uniongyrchol cwmnïau dŵr

---

[23] Company Social Tariffs: Consultation on guidance to water and sewerage undertakers and the Water Services Regulation Authority under Section 44 of the Flood and Water Management Act 2010 , Citizens Advice response to Defra, Ionawr 2012, t4

[24] Llywodraeth Cymru: Budd-daliadau wedi'u hawdurdodi a chynlluniau eraill, http://wales.gov.uk/topics/people-and-communities/welfare-reform-in-wales/passported-benefits/?skip=1&lang=cy

[25] Company Social Tariffs: Consultation on guidance to water and sewerage undertakers and the Water Services Regulation Authority under Section 44 of the Flood and Water Management Act 2010 , Citizens Advice response to Defra, Ionawr 2012, t4

[26] Llywodraeth Cymru: Canllawiau i gwmnïau dŵr a charthffosiaeth a'r awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr (Ofwat), mewn perthynas â thariffau cymdeithasol o dan adran 44 o Ddeddf Rheoli Llifogydd a Dŵr 2010, t8, http://wales.gov.uk/topics/environmentcountryside/epq/waterflooding/publications/social-tariff-guidance/?skip=1&lang=cy t6

[27] British Gas, er enghraifft mae'n cynnig y gostyngiad cartrefi cynnes i gwsmeriaid sydd ag incwm cartref blynyddol gros llai na £16,010 a lle bo deiliad y cyfrif yn byw gydag anabledd neu salwch corfforol neu feddyliol, neu os oes rhywun agored i niwed yn y cartref (plant sy'n byw yn y cartref sy'n 5 oed neu'n iau) neu o oedran pensiwn. http://www.britishgas.co.uk/warmhomediscountscheme gweler hefyd https://www.gov.uk/the-warm-home-discount-scheme/eligibility.

Un mater a godir yn aml gan gleientiaid Cyngor ar Bopeth yng Nghymru yw'r ffaith nad yw'r rheini sy'n talu eu biliau dŵr gyda'u rhent (yn cynnwys tenantiaid tai cymdeithasol), preswylwyr cartrefi mewn parciau a phreswylwyr safleoedd teithwyr, yn gymwys i gael help i dalu eu biliau dŵr.

Er enghraifft, nid yw Cronfa Cymorth Cwsmeriaid Dŵr Cymru sy'n helpu rhai cleientiaid gyda dyledion dŵr, wedi bod ar gael i'r rhan fwyaf o denantiaid cymdeithasol sy'n talu eu taliadau dŵr i'w landlord cymdeithasol.

Roedd canolfan cyngor ar bopeth o dde Cymru wedi helpu dynes â phroblemau iechyd meddwl, a oedd â dyled dŵr gwerth £250 tra oedd ar fesurydd dŵr. Fodd bynnag, nid oedd hi'n gymwys i gael arian o dan Gronfa Cymorth Cwsmeriaid Dŵr Cymru am ei bod hi'n denant tŷ cyngor.

Yr hyn a ddeallwn am awdurdodau lleol sy'n casglu taliadau dŵr gyda rhent, yw bod Dŵr Cymru yn talu comisiwn i gwmpasu dyledion gwael ymhlith pethau eraill, ac felly y byddai gwneud y cwsmeriaid hynny'n gymwys ar gyfer y Gronfa Cymorth Cwsmeriaid, yn golygu, i bob pwrpas, y byddai Dŵr Cymru yn talu ddwywaith[28]. Er ein bod yn deall y rhesymeg sy'n sail i hyn, mae wedi peri dryswch ar adegau a theimladau o anghyfiawnder tebyg i loteri cod post ar ran rhai defnyddwyr dŵr sy'n denantiaid tai cymdeithasol. Deallwn fod Dŵr Cymru wedi cymryd camau gweithredu gyda'r bwriad o wahardd unrhyw achosion o droi tenantiaid allan o'u cartrefi am ôl-ddyledion taliadau dŵr. Fodd bynnag, mae gallu tenantiaid tai cymdeithasol sydd â dyledion dŵr i gael gafael ar gymorth yn parhau i beri pryder i ni.

Credwn y byddai adolygu tlodi dŵr yn gyfle i fynd i'r afael â chymorth ariannol i gartrefi nad ydynt yn gwsmeriaid uniongyrchol cwmnïau dŵr.

Mae Llais Defnyddwyr Cymru wedi codi pryderon yn y gorffennol am effaith costau dŵr ar breswylwyr cartrefi symudol, a'r anawsterau a wynebir ganddynt wrth fynd i'r afael â'r rhain[29]. Dylai Llywodraeth Cymru fynd i'r afael â'r argymhellion hyn mewn perthynas â gwasanaethau dŵr. Rydym ni'n poeni o ddifrif hefyd am breswylwyr safleoedd sipsiwn a theithwyr y gall rhai ohonynt dalu prisiau uchel iawn am ddŵr, er gwaethaf canllawiau Ofwat ar brisiau uchaf ailwerthu ar gyfer ail-werthwyr dŵr [30][31].

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

28 Gwybodaeth o Dŵr Cymru, Gorffenaf 2014
29 Llais Defnyddwyr Cymru: Bywyd Parc – byw mewn cartref symudol preswyl yng Nghymru, Hydref 2012 http://www.consumerfocus.org.uk/wales/files/2012/10/R27C-Park-life-WELSH-IA.pdf
30 http://www.ofwat.gov.uk/consumerissues/waterresale/maximum/
31 Tystiolaeth gan Ganolfan Cyngor ar Bopeth Caerdydd a'r Fro, Mehefin 2014.

Yn ei hadolygiad o dlodi dŵr, dylai Llywodraeth Cymru gynnwys asesiad o nifer y deiliaid tai yng Nghymru nad ydynt yn gwsmeriaid cwmnïau dŵr, yn cynnwys tenantiaid tai cymdeithasol, sy'n cael trafferthion talu eu biliau dŵr, ac i ba raddau y ceir dyledion ymhlith y grŵp cwsmeriaid hwn.

Dylai Llywodraeth Cymru adolygu pa gymorth sydd ar gael gyda biliau dŵr i ddeiliaid tai nad ydynt yn gwsmeriaid cwmnïau dŵr.

Dylai Llywodraeth Cymru adolygu effeithiolrwydd canllawiau OfWat ar brisiau uchaf ailwerthu ar gyfer ail-werthwyr dŵr, gan roi sylw penodol i'r effaith ar breswylwyr cartrefi mewn parciau a safleoedd sipsiwn a theithwyr.

Delio â dyledion a thlodi dŵr (C16-18)

Achosion o ddyledion dŵr

O blith y 5,405 o broblemau cysylltiedig â gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth y cysylltwyd â Chanolfannau Cyngor ar Bopeth yn eu cylch yng Nghymru yn 2013/14, roedd 4,802 yn gysylltiedig â dyledion dŵr. Mae dyledion dŵr yn amlwg yn broblem ddifrifol. O blith y materion cysylltiedig â dyledion dŵr, roedd tua thri chwarter yn gysylltiedig ag ad-dalu dyledion[32].

Mae biliau cynyddol, lefelau incwm cymharol statig ac effaith rhai agweddau ar y diwygiadau lles wedi golygu bod llawer o gartrefi yn cael trafferth ymdopi â chostau byw cynyddol. Mae Ymddiriedolaeth y Cyngor Ariannol yn nodi rhwng 2000 a 2011 fod pris dŵr wedi cynyddu'n sylweddol mewn perthynas â chwyddiant cyffredinol y Mynegai Prisiau Defnyddwyr, a law yn llaw â'r tueddiad hwn daeth mwy o alw am gyngor ar ddyledion[33]. Mae hyn yn debygol o barhau; mae llawer o lefelau incwm yn cynyddu'n araf yn unig, a bydd diwygiadau lles yn arwain at fwy o incwm i rai defnyddwyr ond llai o incwm i lawer o rai eraill[34].

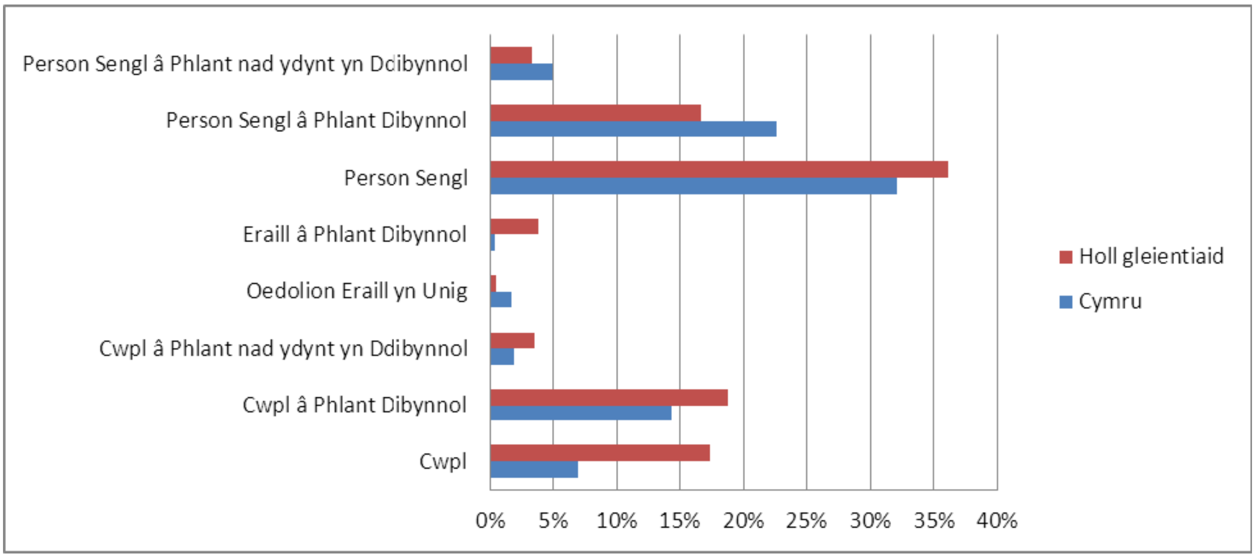
Roedd gan ddyn sengl o dde Cymru ôl-ddyledion gwerth £200 I'w gwmni dŵr. Roedd yn ad-dalu hyn yn rheolaidd ond pan gafodd ei Lwfans Cyflgoaeth a Chymorth ei atal, gostyngodd ei incwm. Er bod y ganolfan leol yn eiu helpu i apelio'r penderfyniad ynghylch ei fudd-daliadau, cysylltodd â'r cwmni dŵr i ddweud na allai gynnal y gyfradd ad-dalu yn y byrdymor. Fodd bynnag, trosglwyddodd y cwmni dŵr y ddyled i gwmni casglu dyledion a oedd yn mynd ar ei ôl i gael £400.

[32] 3276 allan o 4802 – 68%. O'r 4242 o ymholiadau nad oeddent drwy'r porth, 77%.
[33] Money Advice Trust: Changing Household Budgets, Mehefin 2014, t21-22.
[34] Citizens Advice: All change: why welfare reform should matter to creditors and utility companies, Tachwedd 2013, t34

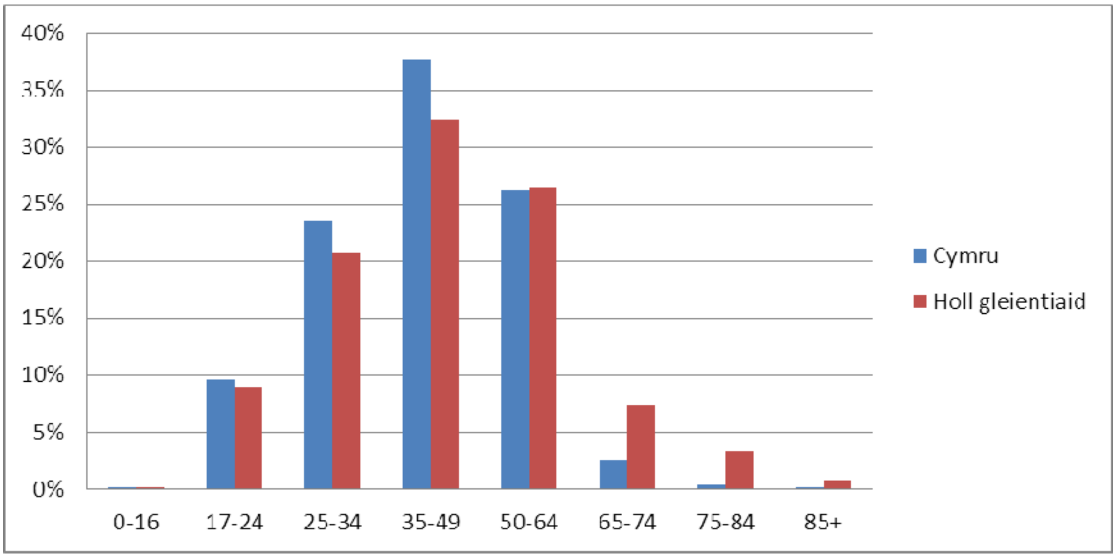
Mae nodweddion y bobl sy'n dod at y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yng Nghymru gyda phroblemau dyledion dŵr wedi'u nodi yn nhablau 1 i 3 isod. Mae canrannau'r cleientiaid Cyngor ar Bopeth ar gyfer Cymru a Lloegr gyda'i gilydd wedi'u cynnwys er mwyn gallu cymharu.

Mae'r ffigurau'n dangos bod pobl â phroblemau dyledion dŵr yn tueddu i fod yn sengl ac wedi'u gwasgaru ar draws bandiau oedran gweithio ond yn arbennig rhwng 35 a 49 oed. Maent yn anghymesur o debygol o fyw mewn tai cymdeithasol hefyd er bod y ffigurau'n uwch ar gyfer Cymru a Lloegr gyda'i gilydd. Fodd bynnag, yng Nghymru, mae cleientiaid tai cymdeithasol yn cyfateb i 48% o'r cleientiaid sydd â dyledion dŵr. Mae hyn yn cymharu â 32% o'r holl gleientiaid yng Nghymru waeth beth yw'r materion a godir ganddynt. Mae'r cleientiaid â dyledion dŵr yn fwy tebygol na mwyafrif y cleientiaid o fyw mewn tai cymdeithasol. Mae hyn yn atgyfnerthu ein hargymhellion (uchod) ar dariffau cymdeithasol a mynediad at gymorth ariannol.

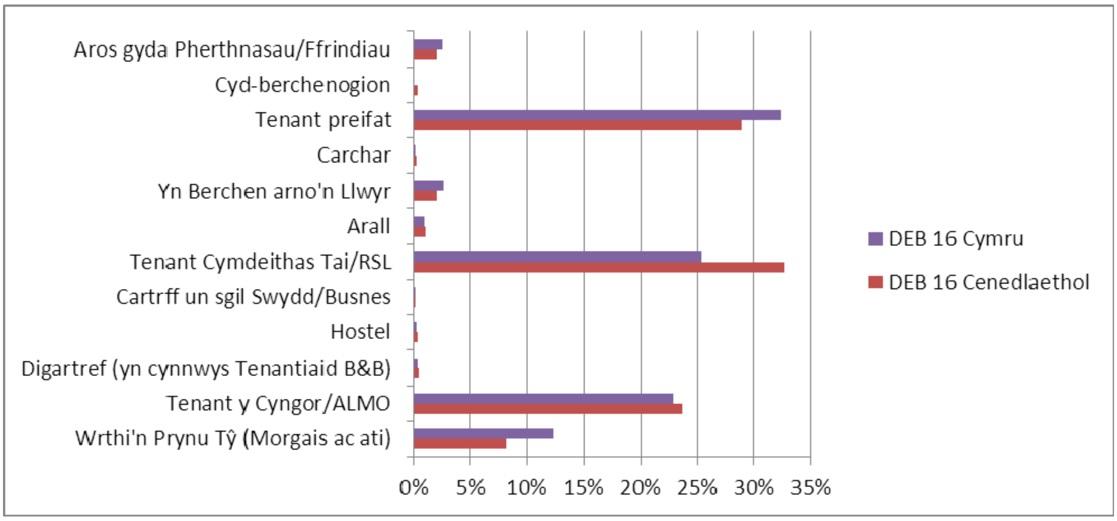
Tabl 1: Cleientiaid â dyledion dŵr a'r holl gleientiaid yn ôl math o gartref, Cymru, 2013-14



Tabl 2: Cleientiaid â dyledion dŵr a'r holl gleientiaid yn ôl oedran, Cymru, 2013-14



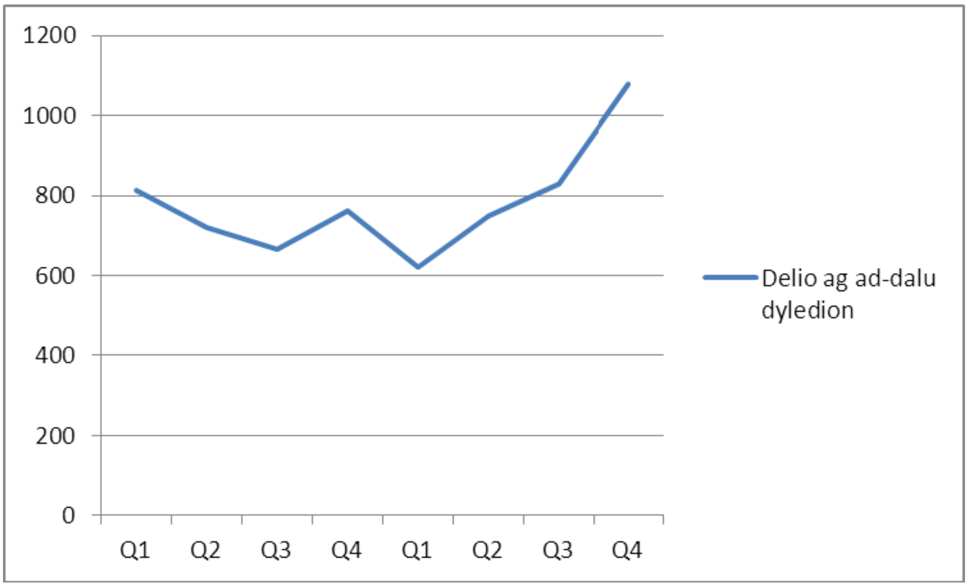
Tabl 3: Cleientiaid â dyledion dŵr yn ôl statws tai, Cymru 2013-14



Er bod gan dariffau cymdeithasol, mesurau effeithlonrwydd ac addysg i ddefnyddwyr oll ran i'w chwarae o ran lleihau nifer yr achosion o ddyledion dŵr yng Nghymru a pha mor ddifrifol yw'r achosion hynny, mae'n debygol y bydd y dyledion hyn yn parhau i fod yn broblem yn y dyfodol agos. Mae Tabl 4 yn dangos y tueddiad mewn perthynas â'r materion a godwyd gan gleientiaid Canolfannau Cyngor ar Bopeth yng Nghymru dros y ddwy flynedd ddiwethaf

yng nghyswllt ad-dalu dyledion dŵr.   Ni allwn ragweld effaith polisïau'r llywodraeth fel diwygio lles, nac effaith tueddiadau economaidd ehangach, ond o leiaf mae tebygolrwydd mawr y bydd y tueddiad cynyddol presennol yn parhau dros y byrdymor i'r tymor canolig.

Tabl 4: Delio ag ad-dalu dyledion dŵr, Cymru, 2012/13-2013/14 (nifer y materion a godwyd gyda Chanolfannau Cyngor ar Bopeth)



Delio â dyled

Rydym yn gadarn o blaid gwahardd datgysylltu cwsmeriaid domestig sydd â dyledion dŵr.   Mae dŵr yn wasanaeth hanfodol a gallai datgysylltu rhywun arwain at niwed difrifol i ddefnyddwyr, heb, o reidrwydd, adennill yr ôl-ddyledion.

Ar yr un pryd, rydym yn cydnabod bod dyledion gwael yn broblem i'r holl ddefnyddwyr, gan eu bod yn cynyddu costau i'r holl gwsmeriaid (oherwydd costau methu taliadau ac adennill taliadau), yn ogystal ag i'r diwydiant dŵr. Mae biliau heb eu talu a chostau casglu dyledion yn ychwanegu at filiau cwsmeriaid. Mae angen rhoi blaenoriaeth uchel i helpu defnyddwyr i osgoi dyledion yn y lle cyntaf.

Mae'n bwysig bod cwmnïau dŵr a charthffosiaeth yn defnyddio'r holl ddata a gwybodaeth sydd ar gael iddynt i nodi'r cwsmeriaid sy'n profi trafferthion ariannol.   Er nad oes gan gwmnïau cyfleustodau fynediad at yr amrywiaeth o ddata sydd ar gael i rai credwyr, fel banciau, mae rhai arwyddion i chi fod yn ymwybodol ohonynt a allai awgrymu bod cwsmer yn profi trafferthion ariannol.

Gallai'r rhain gynnwys methu taliadau neu daliadau rhannol, ceisiadau i leihau swm y taliadau debyd uniongyrchol neu geisiadau i aildrefnu cynllun ad-dalu.

Mae angen i gwmnïau dŵr archwilio'r rhesymau dros amgylchiadau'r cwsmer a chynnig cymorth fel sy'n briodol.

Lle bo'r cwsmeriaid eisoes mewn trafferthion ariannol, mae nifer o gamau y gall y cwmnïau dŵr eu cymryd yn cynnwys:

- ildio debydau uniongyrchol sy'n bownsio a ffioedd taliadau hwyr
- aildrafod rhandaliadau ad-dalu is, gan ddefnyddio Datganiad Ariannol Cyffredin i asesu beth gellir ei fforddio, neu
- gohirio camau gorfodi hyd nes bydd y cwsmer mewn sefyllfa ariannol fwy sefydlog, a
- gohiriadau neu wyliau talu am y cyfnod y caiff budd-daliadau eu hatal neu eu gostwng tra bod apêl yn yr arfaeth.

Gall cynlluniau fel Cronfa Cymorth Cwsmeriaid Dŵr Cymru fod yn ddefnyddiol iawn o ran galluogi cwsmeriaid mewn trafferthion i wella eu sefyllfa ariannol.

Lle na all cwsmeriaid fforddio talu mwy na'r ad-daliadau gofynnol neu os na all fforddio ad-dalu o gwbl, ac nid oes ganddynt unrhyw ragolwg rhesymol o wella eu hamgylchiadau, dylai credydwyr nad ydynt yn rhai â blaenoriaeth hefyd ystyried ildio'r ddyled. Mae mynd ar drywydd cwsmeriaid nad oes ganddynt unrhyw fodd o gwbl i ad-dalu dyled yn wastraff adnoddau yn y pen draw, ac yn peri gofid i'r cwsmer.

Roedd dyn o ogledd Cymru wedi cael gorchymyn rhyddhad dyled ond roedd ei gwmni dŵr yn dal i fod yn mynd ar ei ôl i gasglu ei ôl-ddyledion

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Dylai'r adolygiad arfaethedig o dlodi dŵr gwmpasu polisïau ac arferion casglu arian a rheoli dyledion cwmnïau dŵr a charthffosiaeth, gan ymgysylltu â chwmnïau ac asiantaethau cyngor gyda'r nod o annog arfer gorau drwy'r diwydiant cyfan yng Nghymru.

Atgyfeirio i asiantaethau cyngor

Os oes gan gwsmeriaid anghenion cyngor ehangach ynghylch dyledion nad ydynt wedi'u had-dalu, maent yn annhebygol o allu ymrwymo i drefniant ad-dalu cynaliadwy na chynnal y fath drefniant, ac mae'n bosibl y bydd angen cyngor a chymorth ychwanegol arnynt gan asiantaethau annibynnol. Bydd angen hyn ar gwsmeriaid, yn arbennig os oes ganddynt fwy nag un credydwr, os oes ganddynt broblemau rheoli arian, neu broblemau cysylltiedig yn ymwneud â'r teulu, y gyfraith, tai neu gyflogaeth.

Dylid annog cwmnïau dŵr i ddatblygu llwybrau atgyfeirio er mwyn i

staff atgyfeirio cwsmeriaid sy'n cael trafferthion i sefydliadau fel gwasanaeth Cyngor ar Bopeth ac asiantaethau eraill i gael cyngor a chymorth pellach[35]. Gellir helpu defnyddwyr mewn trafferthion mewn sawl ffordd, yn cynnwys trafod ad-daliadau gyda chredwyr, cynyddu incwm ac atgyfeirio i ffynonellau eraill o gymorth fel tariffau cymdeithasol[36]. Gall cynyddu gallu ariannol, galluogi defnyddwyr i gynllunio a chyllidebu'n fwy effeithiol helpu defnyddwyr hefyd i ymdopi â materion yn ymwneud â'u gallu i fforddio gwasanaethau yn y tymor hwy.

Dylai cwmnïau ystyried darparu cyllid i sefydliadau cymunedol, fel Canolfannau Cyngor ar Bopeth, er mwyn helpu i gynghori pobl sy'n cael trafferthion fforddio biliau ynghylch yr opsiynau sydd ar gael iddynt. Mae Cyngor ar Bopeth eisoes yn gweithio mewn partneriaeth â chwmnïau dŵr mewn rhai ardaloedd yn Lloegr er mwyn rhoi cyngor ar ddyledion, gyda chwmnïau dŵr yn cydnabod bod dyledion dŵr yn aml yn un broblem ymhlith nifer o broblemau ariannol ehangach, ac er mwyn mynd i'r afael â dyledion dŵr, bod angen ystyried sefyllfa'r cleient yn ei chyfanrwydd. Mae'r cwmnïau sy'n darparu cymorth ariannol i ganolfannau Cyngor ar Bopeth a chanolfannau lleol ar gyfer cyngor ar ddyledion yn cynnwys Wessex and Bristol Water, South West Water, Severn Trent Water, United Utilities, Anglian Water a Southern Water.

Mae gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth brofiad o weithio mewn partneriaeth â chwmnïau dŵr a rhanddeiliaid eraill sy'n ddefnyddwyr. Er enghraifft, mae cynrychiolwyr Cyngor ar Bopeth wedi cyfranogi, ynghyd â Chyngor Defnyddwyr Cymru a sefydliadau rhanddeiliaid eraill, mewn gwaith gyda chwmnïau dŵr i wella arferion bilio ac adennill dyledion, fel gwella cynnwys gohebiaeth â chwsmeriaid. Roedd cynrychiolydd o Cyngor ar Bopeth Cymru hefyd yn aelod o banel Her Cwsmeriaid Dee Valley Water yn ystod y broses o baratoi ar gyfer yr adolygiad o brisiau dŵr 2014, gan gyfrannu ein safbwynt ni o anghenion defnyddwyr ar sail profiadau ein cleientiaid gan bwysleisio'r ffaith bod angen ymgysylltu â chwsmeriaid ar incymau isel[37].

Bydd Cyngor ar Bopeth Cymru yn fwy na pharod i weithio gyda'r diwydiant dŵr a charthffosiaeth yn y dyfodol, gan ddefnyddio ein cyngor a'n haddysg i ddefnyddwyr i wella profiad cwsmeriaid y diwydiant dŵr yng Nghymru.

Barn Cyngor ar Bopeth Cymru

Dylai'r adolygiad arfaethedig o dlodi dŵr ystyried y potensial i wella cydweithio rhwng cwmnïau dŵr a gwasanaethau gallu ariannol a chyngor, mewn perthynas â chyngor a chymorth unigol ac o ran gwella arferion credydwyr.

---

[35] Citizens Advice: All change: why welfare reform should matter to creditors and utility companies, Tachwedd 2013, t31-2
[36] Citizens Advice: Affordable water: a consultation on the Government’s proposals following the Walker Review of charging, response to Defra, Mehefin 2011, t6
[37] http://www.deevalleywater.co.uk/article.php?id=94

Dylid annog cwmnïau dŵr a charthffosiaeth i ddarparu arian ar gyfer gwasanaethau gallu ariannol a chyngor.

Manylion cyswllt

Ian Thomas, Swyddog Polisi
Cyngor ar Bopeth Cymru
Ffôn: 03000 231376, e-bost ian.thomas@citizensadvice.org.uk
Cyngor ar Bopeth Cymru
Llawr Daear, Tŷ Quebec
Castlebridge
5-1219 Heol Ddwyreiniol y Bont-faen
Treganna
Caerdydd
CF11 9AB